



De collectieve rechten en plichten De Hagewinde

Identificatie:	De Hagewinde
Erkenning VAPH :	NRTH multifunctioneel centrum: MFC.054.1027 RTH Minderjarigen: RTH.054.1576
Beheerder :	vzw Zorg en Onderwijs De Hagewinde
Zetel :	Poststraat 6 – 9160 Lokeren

Inhoud:

1. Doelstellingen, missie, visie, waarden en strategie	p.2
2. Overzicht van de zorg en ondersteuning	p.2-6
3. Voorwaarden tot opname	p.6-7
4. Beëindiging van de zorg en ondersteuning	p.7-8
5. De collectieve inspraak	p.8
6. Klachtenprocedure	p.9-10
7. Wederzijdse rechten en plichten	p.10-14
8. Verzekeringen	p.14
9. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten	p.15
10. Overzicht bijlagen	p.16
Bijlage 1: Huishoudelijk Reglement COO De Hagewinde	p.16-17
Bijlage 2: Leden Klachtencommissie De Hagewinde	p.18

1. Doelstellingen, missie, visie, waarden en strategie

De Hagewinde wil, geïnspireerd door de christelijke levensovertuiging, op een deskundige en professionele manier, opvoeding, opvang, begeleiding, behandeling bieden aan kinderen en jongeren in een moeilijke opvoedingssituatie.

Hierbij respecteert De Hagewinde de ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging, de vrijheid en de privacy van de gebruiker, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en het personeel niet in het gedrang komen.

De missie van De Hagewinde bestaat er uit deze kinderen, jongeren en volwassenen, op maat en zorgzaam te ondersteunen bij hun (verdere) groei naar volwaardige burgers, en hun rechtmatige plaats in de samenleving al doende af te dwingen. Dit betekent dat De Hagewinde deze kinderen, jongeren en volwassenen begeleidt naar een optimale zelfrealisatie, zelfstandigheid en integratie in de samenleving.

Onze missie willen we vervullen, rekening houdende met acht onderliggende krachten die ons handelen sturen:

Mensgericht: vertrekken vanuit krachten – elkeen telt – er steeds opnieuw voor gaan

Sterke teams: zorgzaam en daadkrachtig – fier en met goesting – bekwaam en nabij

Organisatiekracht: sterk in verandering – gedeeld eigenaarschap

De Hagewinde ontwikkelt hierbij een gespecialiseerd orthopedagogisch en therapeutisch aanbod met maximale betrokkenheid van de kinderen/jongeren/volwassenen en hun (gezin)context.

De Hagewinde zet in op de volgende kritische succesfactoren :

- dat elk kind op elk moment dialoog gestuurd de meest passende zorgvorm krijgt
- dat de continuïteit in de zorg daarbij gewaarborgd blijft
- dat er voor elk kind contextversterkend gewerkt wordt
- dat, waar mogelijk, de met ons toegewezen middelen meer kinderen en hun context kunnen ondersteund worden
- dat de zorggroep- en zorgvormprofielen aangepast worden waar nodig.

2. Overzicht van de zorg en ondersteuning

2.1 Niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning

Binnen de werking van de multifunctionele centra wordt er getracht om soepele trajecten aan te bieden zodat er vlot kan overgeschakeld worden van dag- en nachtopvang (verblijf), naar dagopvang en naar mobiele begeleiding aan huis, en vice versa. Waar nodig worden deze zorgvormen gecombineerd.

De trajecten die worden beschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

In alle functies zit de nodige ondersteuning en behandeling (ook therapeutische interventies) vervat. Deze moeten dus niet afzonderlijk geregistreerd worden.

Verblijf (Nachtopvang) = het verblijf met overnachting: met inbegrip van de nodige opvang en ondersteuning gedurende de ochtenden - inclusief ontbijt- en de avonduren.

Dagopvang = de ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding. Deze functies wordt gesplitst in twee modules :

- Schoolaanvullende dagopvang: het aanbieden van handicap specifieke opvang overdag zonder school vervangend karakter gericht op het stimuleren van de ontwikkelingskansen en –mogelijkheden van het kind of de jongere.
- School vervangende dagopvang = dagbesteding: opvang waarbij er binnen de schooluren een alternatief programma wordt aangeboden. Deze opvang dient aangeboden zoveel mogelijk in samenwerking en in afstemming met een onderwijsinstelling.

Begeleiding = de algemene psychosociale ondersteuning van minimaal één uur en maximaal twee uur. Deze begeleiding kan ambulante of mobiele zijn.

- Mobiele begeleiding = de psychosociale begeleiding van de gebruiker en/of zijn context die plaatsvindt in de thuiscontext of het secundaire opvoedingsmilieu. Deze begeleiding vindt NIET plaats op de vestigingsplaats of dezelfde campus van de voorziening.
- Ambulante begeleiding = de psychosociale begeleiding van de gebruiker en/of op de vestigingsplaats of de campus van de voorziening. Ambulante begeleiding is enkel mogelijk indien de gebruiker op dezelfde dag geen gebruik maakt (semi-) residentiële ondersteuning vanuit het VAPH.

Psychosociale ondersteuning houdt alle activiteiten in die gericht zijn op de psychologische en sociale begeleiding van de gebruiker en/of zijn context: dit kan gaan van oudergesprekken tot cognitieve ondersteuning.

Deze verschillende functies kunnen aangeboden worden in verschillende frequenties, met verschillende intensiteit en met verschillende duur.

Op basis van de indicatiestelling vanuit de Intersectorale Toegangspoort wordt in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers welke functie op welk moment voor welke periode kan ingezet worden.

Volgende modules kunnen vanuit de ITP geïndiceerd worden:

- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (lage frequentie): (twee dagen per week)
- School vervangende dagopvang minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Schoolaanvullende dagopvang minderjarigen met een handicap (met hoge frequentie).
- Mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (met een hoge frequentie)
- Behandeling: wanneer er nood is aan therapeutische acties als medische behandeling, psychotherapie, ergotherapie,....
 - Behandeling van minderjarigen met een handicap (hoge frequentie): intens aanbod – gemiddeld vier uur op werkdagen
 - Behandeling van minderjarigen met een handicap (middenfrequentie): gemiddeld twee uur op werkdag
- Training: wanneer er nood is aan een vorm van training: vaardigheidstraining,...
 - Training voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
 - Training voor minderjarigen met een handicap (middenfrequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een GES+-problematiek: opvang, begeleiding en behandeling die aangeboden worden in de specifiek erkende GES+ units.
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (kortdurend): minderjarigen die reeds een individuele overeenkomst "dagopvang" of "begeleiding" hebben, maar geen jeugdhulpbeslissing m.b.t. verblijf kunnen max 92 dagen van dit kortdurend verblijf gebruik maken.
- Veilig verblijf:
 - Contextbegeleiding kortdurend intensief
 - Ondersteunende begeleiding (Projectwerking RTJ)
 - Veilig verblijf

Naast deze zorgvormen willen wij vanuit De Hagewinde inspelen op de beperktere vragen van onze gebruiker via:
crisisopvang (Integrale Jeugdhulp)

Binnen de werking van De Hagewinde vinden we volgende karakteristieken terug:

- ❖ zorg op maat, gepersonaliseerd zorgaanbod
- ❖ erkenning van de cruciale rol van het gezin
- ❖ de keuze voor de minst ingrijpende hulpverleningsvorm en een combinatie van diverse mogelijkheden voor de gebruiker

2.2. Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

De Hagewinde is ook erkend om rechtstreeks toegankelijke hulp aan te bieden aan personen (met een vermoeden van) een handicap die beperkte ondersteuning in termen van frequentie, duur en intensiteit vragen.

De voorwaarden zijn opgenomen in de individuele overeenkomst RTH – punt 1.

Deze hulp kan uit de volgende functies bestaan:

- ❖ begeleiding : begeleiding-aan-huis, psycho-educatie
- ❖ dagopvang: specifiek midzomerwerking (juli-aug), woensdagnamiddagwerking, weekendwerking (enkel in verblijfsgroepen)
- ❖ verblijf

Bij het verlenen van RTH moet geen handelingsplan worden opgemaakt.

De verbrekingsvergoeding bij het niet naleven van de opzegtermijn wordt bepaald op €5 per dag dat de overeenkomst vroeger wordt beëindigd.

2.3. Verschillende doelgroepen

Naargelang de aard van de zorgvraag, de problematiek en de doelgroep wordt samen met het kind en zijn context een aangepast zorgaanbod ontwikkeld.

Zorggroepen met specifieke doelgroep profielen.

De profielen en aangeboden zorg kan geraadpleegd worden op onze website:

www.hagewinde.be

Doelgroepen:

Minderjarigen (De Hagewinde)

Kinderen, jongeren en adolescenten (3 tot 21 jaar)

- met gedrags- en emotionele stoornissen
- en/of met een stoornis binnen het autismespectrum
- en/of met een licht tot matig mentale beperking

Ondersteuning Voor Volwassenen (De Ranken)

Aan volwassenen met een sociaal-communicatieve en/of mentale beperking wordt woon- en of dag ondersteuning aangeboden.

Het profiel en de aangeboden zorg kan geraadpleegd worden op onze website:

www.deranken.be

2.4. Sociaal-orthopedagogische begeleiding

De zorggroepwerking neemt een centrale plaats in bij de opvang, begeleiding en behandeling. Bij de samenstelling van de zorggroep wordt er naar gestreefd dat ieder individueel kind/jongere optimale ontwikkelingskansen geboden worden. De groepsgrootte, de samenstelling van de zorggroep en organisatievorm worden door de voorziening bepaald. Voor de opname wordt er aan de ouder/wettelijke vertegenwoordiger meegedeeld in welke zorggroep het kind zal verblijven. Wanneer een kind/jongere verandert van zorggroep, wordt met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger vooraf overleg gepleegd. De directie neemt de uiteindelijke beslissing.

De zorggroepen staan onder begeleiding van een opvoedersteam, huishoudelijke medewerkers, een gezinsbegeleider en een zorgverantwoordelijke. Naargelang de problematiek van het kind of de jongere, wordt er - binnen de grenzen van de beschikbare omkadering - voorzien in medische begeleiding, kinderpsychiatrische behandeling, psychotherapie en intensieve kindondersteuning.

Met respect en aandacht voor de gezinsomgeving van het kind of de jongere wordt er vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid gewerkt. Hiervoor willen we nauw samenwerken met de gezinscontext en hen ondersteunen. Dit impliceert dat De Hagewinde beroep doet op de verantwoordelijkheden en positieve mogelijkheden van het kind, de jongere en zijn (gezins)context. Dit betekent tevens dat we er ons toe verbinden om gedurende het hele hulpverleningsproces in dialoog te gaan met het kind/de jongere en zijn gezin i.v.m. zaken die hen aanbelangen. Een dergelijke – op dialoog gebaseerde – samenwerking veronderstelt een wederzijdse erkenning van deskundigheid. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben bovendien recht op duidelijke informatie en dit met betrekking tot en in alle stappen die in het hulpverleningsproces genomen worden. Bij de bespreking van het individueel handelingsplan wordt de zorggroepwerking, de (para)medische, psychotherapeutische en gezinsgerichte werking voor iedere gebruiker geconcretiseerd.

2.5 Medische dienstverlening

De artsen (huisarts en kinderpsychiater) van de voorziening staan in voor de medische begeleiding van de gebruikers (verblijfsgroepen).

Indien de ouder of wettelijke vertegenwoordiger hiervoor niet kiest, dan geven zij bij de intake de eigen gekozen artsen door en geven hierdoor dan ook toestemming dat de artsen van De Hagewinde toegang krijgen tot het globaal medisch dossier.

Hospitalisatie en medische ingrepen gebeuren steeds in overleg met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger.

De voorziening zorgt voor Eerste Hulp Bij Ongevallen (E.H.B.O).

De huisarts en de verpleegkundige ondersteunen de gebruiker op medisch-verpleegkundig vlak. De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen (KB 10/11/1967) wordt met akkoord van de coördinerend arts, de verpleegkundige en de gebruiker gedelegeerd naar bekwame helpers die daartoe specifiek zijn opgeleid. Dit gebeurt cfr de wet op de bekwame helper – KB van 29 februari 2024 Bekwame helper en ADL.

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger geven de toestemming aan de arts van de voorziening om alle relevante medische informatie op te vragen bij de behandelende huisarts en/of specialist van de betrokkene.

De artsen van De Hagewinde kunnen enkel in geval van urgentie het gebruiker noodmedicatie geven en/of het laten opnemen zonder voorafgaande toestemming van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger.

In uiterste crisissituatie, kan door de dokter beslist worden om aan het kind/de jongere noodmedicatie toe te dienen. In dat geval zal de betrokkene overgebracht worden naar het ziekenhuis voor verdere observatie. De kosten hieraan verbonden worden gefactureerd aan de ouders of de wettelijke vertegenwoordiger.

De onkosten voor persoonlijke medicatie, specialistische consultatie/hospitalisatie zijn ten laste van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger. Deze worden rechtstreeks doorgestuurd of op de persoonlijke afrekening duidelijk gespecificeerd.

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht op eigen kosten een andere arts te kiezen. De volledige organisatie berust dan bij de ouders/wettelijke vertegenwoordiger en de behandelende arts is dan eindverantwoordelijke. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger geven in dit geval wel de toestemming aan de arts van de voorziening alle medische relevante informatie op te vragen bij de behandelende arts. In dringende gevallen wordt de arts van de voorziening ingeschakeld. (cfr. supra)

2.6 Materiële dienstverlening

Voeding

Aan onze kinderen, jongeren en volwassenen worden er dagelijks gezonde en evenwichtige maaltijden aangeboden.

Op doktersvoorschrift kan aangepaste voeding gegeven worden.

Aangepaste voeding is de verzamelnaam voor voeding die door haar samenstelling en/of consistentie afwijkt van de gewone voeding: bv. verschillende soorten diëten.

Op vraag van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger probeert de voorziening bij voeding voor zover organisatorisch mogelijk rekening te houden met de persoonlijke overtuiging.

Kledij

De ouders zorgen, in principe, zelf voor de kledij van hun kind/jongere.

In uitzonderlijke gevallen wordt de zorg voor de kledij gedeeld met de zorggroep (enkel bij verblijf).

Accommodatie in de zorggroepen.

De zorggroepen beschikken over een gemeenschappelijke leef- en/of ontspanningsruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen. De gebruikers van de zorggroepen hebben een individuele slaapkamer (in een beperkt aantal groepen is dit nog niet gerealiseerd en zijn er nog enkele gemeenschappelijke slaapkamers).

De basisinrichting van de woon- en slaapruidtes wordt door de voorziening ter beschikking gesteld. De gebruikers mogen de inboedel van de kamer voorzien en/of aanvullen met persoonlijke zaken, na goedkeuring van De Hagewinde.

Busvervoer.

De Hagewinde voorziet in een gemeenschappelijke vervoerdienst volgens de reglementering van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en het buitengewoon onderwijs.

3. Voorwaarden tot opname

3.1. Niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning

- Vóór de opname zijn alle nodige stappen ondernomen om over een passende indicatiestelling te beschikken, toegekend door de Intersectorale Toegangspoort. Hiertoe verstrekken de ouders/wettelijke vertegenwoordigers alle noodzakelijke informatie aan het betrokken multidisciplinair team.
- Voor de jongeren die geplaatst zijn via een gemandateerde voorziening of de jeugdrechtbank dienen de nodige afspraken gemaakt worden met plaatsende instantie.

- De ouders/wettelijk vertegenwoordigers verbinden er zich toe aan De Hagewinde alle relevante documenten te bezorgen die nodig zijn om de passende zorg en ondersteuning te kunnen bieden.
- Er wordt in overleg met de gebruiker een schriftelijke individuele overeenkomst opgesteld op basis van de noden en mogelijkheden van de gebruiker. Dit overleg gebeurt op een wijze die aangepast is aan de persoon met een handicap. Deze overeenkomst wordt opgesteld op basis van de ondersteuningsfuncties, vermeld in artikel 10 van het besluit van 26 februari 2016 MFC. Per vorm van ondersteuning wordt de frequentie en de duur van de ondersteuning bepaald.

3.2. Rechtstreeks toegankelijke hulp

- Het gaat om een persoon met een handicap of een vermoeden van een handicap. Indien het VAPH reeds oordeelde dat de persoon geen handicap heeft, kan men niet spreken van een vermoeden en dus ook geen beroep doen op RTH.
- De persoon voldoet aan de leeftijds- en verblijfsvoorwaarden zoals bepaald in het Decreet van 7 mei 2014 (jonger zijn dan 65 jaar en werkelijk in België verblijven vijf jaar ononderbroken of een niet aangesloten verblijf van tien jaar in België).
- De persoon maakt niet gelijktijdig gebruik van RTH en niet rechtstreeks toegankelijke hulp van het VAPH.

4. Beëindiging van de zorg en ondersteuning

De wettelijk vertegenwoordiger/gebruiker kan op elk moment en om gelijk welke reden opzeggen. Men doet dit via aangetekend schrijven. De opzegtermijn voor beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst bedraagt drie maanden, tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn overeengekomen wordt. Pas na de wettelijke of afgesproken opzegtermijn stopt de IDO definitief.

Tijdens de opzegtermijn loopt de ondersteuning verder en zullen ook voor deze termijn de facturen moeten betaald worden.

De voorziening kan de zorg en ondersteuning niet eenzijdig beëindigen tenzij om een van de volgende redenen:

- in geval van overmacht
- de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden zoals bepaald in collectieve rechten en plichten.
- de geestelijke en/of lichamelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen van de gebruiker.
- bij het niet nakomen door de gebruiker of de wettelijke vertegenwoordiger van de in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten vastgestelde afspraken en verplichtingen.
- de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, zoals vermeld in de collectieve rechten en plichten.
- de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap omdat hij een vergoeding voor hulp aan derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen en weigert die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen aan die overeenkomst.

De voorziening motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of beëindiging van de ondersteuning.

De voorziening moet verschillende stappen zetten bij het overgaan tot eenzijdige beëindiging.

1. Voornemen tot ontslag
2. Betwisting van het voornemen tot ontslag
3. Het ontslag
4. De opzegperiode

De stappen staan volledig beschreven in de individuele overeenkomst die is afgesloten.

De opzegtermijn voor beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst overeenkomst bedraagt drie maanden, tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn overeengekomen wordt.

Bij ernstig crisisgedrag, o.a. ernstige fysieke agressie, kan een kortere opzegtermijn genoodzaakt zijn, welke door de voorziening éénzijdig wordt vastgesteld.

Wanneer een gebruiker geheroriënteerd wordt naar een andere voorziening, wordt alle informatie, nodig voor de verdere begeleiding, doorgegeven. Dit gebeurt met de toestemming van de gebruiker zelf en/of de wettelijke vertegenwoordigers, door middel van ondertekening van een daartoe opgemaakt formulier.

5. De collectieve inspraak

De voorzieningen die woonondersteuning en/of verblijf aanbieden moeten een collectief overlegorgaan voor gebruikers en hun vertegenwoordigers oprichten (volgens het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 en latere wijzigingen).

Het collectief overlegorgaan telt minstens drie leden.

Zij worden uit en door de gebruikers van de voorziening gekozen voor een hernieuwbare termijn van vier jaar.

De raad duidt onder haar leden een voorzitter aan, die als waarnemend lid wordt uitgenodigd voor de vergadering van de raad van bestuur.

Op het collectief overlegorgaan zijn telkens de algemeen directeur en de pedagogisch directeur aanwezig.

Het collectief overlegorgaan heeft als doel de gebruikers te betrekken en te laten participeren in het gebeuren van de organisatie:

- alle noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent jaarrekeningen.
- elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mede te delen. Hierbij geldt een hoor-recht en antwoordplicht.

Daarnaast staat het orgaan in voor het opstellen van het huishoudelijk reglement, welke deel uitmaakt van de collectieve rechten en plichten. Het reglement vermeldt minstens:

- De frequentie van de vergaderingen
- De wijze waarop de gebruikers (of hun vertegenwoordigers) hun inbreng kunnen leveren in dit collectief overlegorgaan.

Een verslag van de bijeenkomsten wordt opgemaakt en verspreid. De verslaggeving wordt bewaard op het directiesecretariaat.

Als er minder dan drie leden gekozen worden, wordt "collectieve inspraak" georganiseerd.

Er zal dan minstens 2 maal per jaar een nieuwsbrief aan de gebruikers en/of wettelijke vertegenwoordigers digitaal worden bezorgd met mogelijkheid tot reflectie.

De Hagewinde organiseert in dit geval na twee jaar opnieuw verkiezingen.

6. Klachtenprocedure

Onder "klacht" wordt verstaan: iedere uitgesproken ontevredenheid van de gebruiker over de inhoud of wijze van organisatie van de hulp- en dienstverlening. Ook herhaalde kleine ontevredenheden worden als klacht beschouwd.

Binnen De Hagewinde maken we onderscheid tussen informele en formele klachten.

Informele klachten worden opgevangen en afgehandeld tijdens de gewone contacten van de medewerkers met de gebruiker.

Wanneer de gebruiker/wettelijk vertegenwoordiger niet tevreden is met de oplossing/het antwoord dan wordt aangeraden de klacht te formaliseren.

De klachtenprocedure

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, digitaal of anoniem gericht worden naar de pedagogische directie.

Op dit moment wordt overgegaan op de officiële afhandeling van de klacht.

De klachten worden gebundeld in een intern klachtenregister.

De klacht wordt onderzocht door de pedagogisch directeur.

De klachten worden op een aangepaste wijze afgehandeld, rekening houdend met de ervaringen en de inzichten van de gebruiker.

De directie deelt binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk/digitaal mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

De interne klachtencommissie

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is met het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven dan kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie (p/a De Hagewinde, Poststraat 6, 9160 Lokeren).

Deze bestaat uit een afgevaardigde van het Bestuursorgaan van Zorg en Onderwijs De Hagewinde en een persoon die is aangewezen door de gebruikers.

De interne klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt, binnen de dertig dagen, haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. Indien beide leden van de interne klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Indien de klacht door de interne klachtencommissie gegrond wordt bevonden, moet De Hagewinde, binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de interne klachtencommissie, de indiener schriftelijk medelen welk gevolg hieraan wordt gegeven met afschrift naar de voorzitter van de klachtencommissie.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, wordt deze door de directie verwezen naar de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap of het Opgroeipunt.

Onafhankelijke derde

De klachtencommissie wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde bij betwistingen mbt het voornemen tot eenzijdige beëindiging van zorg of ondersteuning.

De gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger moet hiervoor niet eerst een schriftelijke klacht indienen bij directie, maar kan onmiddellijk de betwisting voorleggen aan de klachtencommissie.

De onafhankelijke derde wordt aangewezen in onderling overleg tussen de voorziening en het collectief overlegorgaan en is bij voorkeur expert in bemiddeling.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen, gaat na of de verschillende stappen zijn gevolgd en poogt de betrokken partijen te verzoenen binnen de 30 dagen nadat ze ze het voornemen om over over te gaan tot eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning ter behandeling heeft gekregen.

De onafhankelijke derde heeft een mandaat van vier jaar dat tevens hernieuwbaar is.

7. Wederzijdse rechten en plichten

7.1. Algemeen

De Hagewinde weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

7.2. Inzage in het kwaliteitshandboek

De gebruiker en zijn vertegenwoordiger kunnen het kwaliteitshandboek van de organisatie inkijken in de onthaalruimte van De Hagewinde.

7.3. Het handelingsplan

De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt verder geconcretiseerd in een handelingsplan. In dit plan wordt concreet ingevuld hoe de verschillende ondersteuningsfuncties van de individuele overeenkomst zullen uitgevoerd worden. Het handelingsplan wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend en maakt integraal deel uit van de individuele overeenkomst.

De Hagewinde verbindt zich ertoe om ten laatste binnen de 6 maanden na datum van opname van de gebruiker een geïntegreerd individueel handelingsplan ter beschikking te hebben.

Dit individueel handelingsplan komt o.a. tot stand door diverse besprekingen met de gebruiker, de ouders/wettelijke vertegenwoordiger, en dit telkens in een sfeer van gelijkwaardigheid en wederzijds respect waarbij elkeen voorstellen kan doen tot bijsturing van dit plan.

De ouders krijgen een schriftelijke neerslag van dit handelingsplan.

De gebruiker/vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De Hagewinde engageert zich ertoe om dit individueel handelingsplan jaarlijks te evalueren en bij te sturen en hierover met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger in overleg te gaan.

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht ten allen tijde een gesprek te vragen binnen de voorziening om dit individueel handelingsplan te kunnen bijsturen.

De Hagewinde verbindt er zich toe behoudens overmacht of hoogdringendheid alle wijzigingen in het individueel hulpverleningsaanbod en/of de individuele woon- of leefsituatie voorafgaandelijk met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger te bespreken.

7.4. Decreet rechtpositie minderjarigen

Het DRM vertaalt de rechten die minderjarigen sowieso hebben volgens het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK), naar de context van de hulpverlening.

Aan dit decreet worden elf rechten voor minderjarigen verbonden: recht op hulp, recht op bijstand, recht op duidelijke informatie, recht op instemming met hulp, recht op respect voor het gezinsleven, recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier, recht op inspraak en participatie, recht op privacy, recht op een menswaardige behandeling, recht op zakgeld en recht om klacht in te dienen. Meer uitleg over deze rechten kan je lezen in de brochures en publicaties op de website van tzitemzo, www.tzitemzo.be. Ook in de zorggroep boekjes kan je meer informatie terugvinden over deze rechten. Iedere zorggroep beschikt over z'n eigen specifieke zorggroep boekje met uitgebreide info.

7.5. Hoe omgaan met je dossier

Elke gebruiker heeft een persoonlijk dossier dat door de voorziening zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard.

De gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger kan schriftelijk toegang vragen tot informatie uit het dossier zoals beschreven in het privacyreglement voor gebruikers. Het verzoek wordt verder behandeld door de pedagogisch directeur.

De betrokkene dient het verzoek steeds schriftelijk in

- via brief : p/a Poststraat 6 te 9160 Lokeren t.a.v. verantwoordelijke privacy ofwel
- via mail : privacy@hagewinde.be

De gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op inzage in zijn clientdossier, rekening houden met de vertrouwelijke excepties (vertrouwelijk , therapeutische, agogische). Inzage gebeurt in aanwezigheid van de pedagogisch directeur.

De gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de voorziening en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden.

Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

7.6. Algemene verordening gegevensbescherming

Op welke manier en waarom we persoonlijke gegevens gebruiken is opgenomen in onze privacyverklaring (te consulteren op website).

De voorziening ontvangt gegevens wanneer de cliënt een aanvraag doet voor ondersteuning. Wij kunnen ook van anderen persoonsgegevens ontvangen zoals bijvoorbeeld van de huisarts of van een andere voorziening.

De gegevens van de cliënt worden gebruikt om verschillende redenen.

In de eerste plaats om een kwalitatieve en optimale ondersteuning te kunnen bieden. Maar bijvoorbeeld ook om te communiceren over onze dienstverlening.

Volgens de bestaande wetgeving mogen wij niet zomaar gegevens gebruiken. Bepaalde gegevens hebben wij nodig om onze overeenkomst met de cliënt te kunnen naleven.

In sommige gevallen hebben we, alvorens we gegevens mogen gebruiken, de toestemming van de cliënt nodig.

Maar in noodsituaties of levensbedreigende situaties worden de persoonsgegevens toch gebruikt, zonder toestemming vooraf.

De cliënt kan erop vertrouwen dat zijn/haar gegevens bij ons veilig zijn. Zolang de voorziening persoonsgegevens van jou verwerkt, worden er verschillende maatregelen genomen om de gegevens van de cliënt te beschermen.

Soms is het nodig dat er persoonsgegevens gedeeld worden met anderen en dan worden er met hen afspraken gemaakt zodat deze persoonsgegevens ten allen tijde beschermd worden.

De persoonsgegevens worden zo lang als nodig bewaard en zo lang de wet ons verplicht om deze gegevens te bewaren. Hoe lang dat precies is, kan verschillen van een paar maanden tot vele jaren.

U kan contact met ons opnemen als je een klacht hebt over de manier waarop we jouw persoonsgegevens verzamelen, opslaan of gebruiken. We zullen er alles aan doen om uw klacht op te lossen.

U kan ons contacteren:

Via e-mail: privacy@hagewinde.be

Via de post: Poststraat 6, 9160 Lokeren

Bij onze Data Protection Officer : Katrien Debeil – dpo@tabor.be

Als u niet tevreden bent met onze reactie, kan u een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy bescherming (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>).

7.7. Preventie

Preventie en begeleidingsmaatregelen:

In het kader van preventie van misbruik van genotsmiddelen door kinderen, jongeren of volwassenen kunnen bijkomende begeleidingsmaatregelen getroffen worden, zoals striktere (tijdelijk geldende) controles in functie van een verhoogd pedagogisch toezicht.

Verbod op wapens:

Om agressie-incidenten te voorkomen geldt er een verbod op het bezit van wapens. Ook nep- of speelgoedwapens, evenals andere gevaarlijke voorwerpen, zijn niet toegestaan. Bij twijfel beslist de directie.

Veiligheid en agressiebeleid:

De veiligheid van de kinderen, jongeren, volwassen en medewerkers staat centraal. Daarom investeren wij in een uitgebreid agressiebeleid dat periodiek geëvalueerd en bijgestuurd wordt.

Agressie wordt in onze voorziening niet getolereerd. We werken zo preventief mogelijk en proberen tijdig in te spelen op spanningen. Indien er sprake is van ernstig dreigend en destructief gedrag hanteren we een getrapt en gedifferentieerd kader op beleidsniveau en op individueel niveau. Een onderdeel van dit kader is het gebruik van een TAVA-ruimte (*Tijdelijke Afzondering van Aandacht*). Dit is een veiligheidsmaatregel en geen sanctie. Tijdens de volledige duur van de maatregel blijft de jongere onder toezicht. Wij streven er steeds naar de duur van een vrijheidsbeperkende maatregel zo kort mogelijk te houden. Elke vorm van vrijheid berovende maatregel wordt geregistreerd binnen het cliëntendossier. Ouders of voogden worden bij gebruik steeds door een lid van het begeleidingsteam op de hoogte gebracht.

Alle zorgmedewerkers krijgen na hun indiensttreding een uitgebreide opleiding in het professioneel omgaan met agressie en indien nodig hoe zij jongeren op een veilige manier naar de TAVA-ruimte kunnen begeleiden. Zowel theoretische kennis als praktische technieken worden regelmatig geoefend en opgefrist. Op die manier waarborgen we een veilig leef- en begeleidingsklimaat voor iedereen.

Door ondertekening van deze collectieve rechten en plichten gaat u akkoord dat de voorziening tijdelijke vrijheidsbeperkende maatregelen kan toepassen in situaties van ernstig dreigend of destructief gedrag.

Op eenvoudig verzoek kunt u bijkomende informatie over het agressiebeleid verkrijgen bij de directie.

7.8. Bezoekregeling

Op bezoek komen of bezoek ontvangen in de voorziening kan, bij voorkeur, mits voorafgaande afspraken met de begeleiding.

7.9. Persoonlijke bezittingen

Mits voorafgaand akkoord van De Hagewinde, is het de gebruiker toegelaten persoonlijke bezittingen in zijn kamer te plaatsen.

De voorziening kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van deze bezittingen. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de gebruiker/vertegenwoordiger.

7.10. Financiële regeling

- De door de gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in het individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) bepaald. De voorziening kan een voorschot van hoogstens dertig dagen dag-bijdragen vragen.
- Een vergoeding wordt gevraagd voor:
 - de opleg voor medicatie, persoonlijk verzorgingsmateriaal
 - de opleg voor (para)medische verzorging door artsen/paramedici die niet aan De Hagewinde verbonden zijn.
 - Incontinentiemateriaal (vanaf 8 jaar) en eventueel ander individueel verzorgingsmateriaal dat niet in het gewone aankoopcircuit aangekocht kan worden. (wordt aangerekend behoudens als de groep daarin een andere beslissing hierin neemt)
 - Speciale voedingsvereisten en voeding aangepast aan allergieën en/of intolerantie vallen hier ook onder, met als voorbeeld speciale voeding om aan te sterken, ... (wordt aangerekend behoudens als de groep daarin een andere beslissing neemt)
- Ouders/context staan zelf in voor de betaling van (kan afhankelijk van de persoonlijke situatie al dan niet via de factuur geregeld worden, maar wordt steeds in overleg afgesproken)
 - schoolkosten
 - tandapparatuur
 - brillen
 - orthopedische schoenen
 - vervoerskosten
 - Zakgeld van ouders (niet het zakgeld vanuit de zorggroep)
 - Kledij, cosmetica
 - Kapper
 - Tabak
 - Lidgelden externe vrije tijd en sportclubs, externe kampen Externe therapie
 - Geïndividualiseerde abonnementen (bijvoorbeeld op een magazine)
 - Persoonlijke toestellen: haardroger, scheerapparaat, smartphone, tablet, laptop, MP3....
- Als de afgesproken zorg en ondersteuning niet kan doorgaan wegens laattijdige verwittiging (minder dan 24u op voorhand) of bij afwezigheid van de gebruiker dan zal er een onkostenvergoeding aangerekend worden. Uitzonderingen hierop zijn afwezigheid wegens overmacht of ziekte van de gebruiker, mist staving van een

doktersattest. Deze vergoeding kan niet hoger zijn dan de maximumprijs van de ondersteuningsvorm.

Als de afgesproken zorg en ondersteuning niet kan doorgaan, wordt geen financiële bijdrage aangerekend.

- Bij verblijf en dagopvang wordt de onkostenvergoeding à rato berekend van de eerstvolgende zorgvorm die werd gepland.
- Als een gepland huisbezoek niet of laattijdig wordt afgezegd dan zal er een onkostenvergoeding aangerekend worden van €60. Onder laattijdig afzeggen verstaan we dat er minstens 1uur op voorhand moet verwittigd worden en onder de bijkomende voorwaarde dat betrokken begeleider nog niet "onderweg" is.
- Als een ambulante begeleiding niet is doorgegaan wordt er geen onkostenvergoeding aangerekend.
- De Hagewinde kan deze lijst van gevraagde vergoedingen wijzigen na overleg met het collectief overlegorgaan.
- De facturatie gebeurt maandelijks.

Op de factuur komen de persoonlijke bijdrage, berekend volgens de geldende richtlijnen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Daarbij komen op de factuur, de andere kosten zoals hierboven vermeld.

De betaling van de factuur aan de voorziening gebeurt binnen de 30 dagen na factuurdatum. Op alle onbetaalde facturen na vervaldatum zal van rechtswege intrest verschuldigd zijn volgens de wettelijke rentevoet. Bij regelmatige niet betaling van de facturen kan de voorziening de overeenkomst stopzetten zonder in achtneming van de opzeggingstermijn. Bij in gebreke blijven bij het betalen van de factuur, kan de voorziening een incassobureau, advocaat of vrederechter inschakelen.

8. Verzekeringen

8.1 De voorziening heeft voor volgende risico's een verzekering afgesloten in het belang van de werking en de gebruikers:

- ❖ wetsverzekering personeel en vrijwilligers
- ❖ burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel, gebruikers en vrijwilligers
- ❖ verzekering lichamelijke ongevallen gebruikers zonder vrijstelling
- ❖ Brandverzekering voor alle gebouwen en de inboedel; de eigen inboedel van de gebruiker is meeverzekerd onder de brandpolis van de voorziening cfr de voorwaarden van deze polis
- ❖ omniumverzekering voor het personeel of de vrijwilligers van de voorziening bij vervoer in opdracht: met een vrijstelling van 2% van de cataloguswaarde bij eerste ingebruikname

8.2 De polissen zijn ter inzage van de gebruiker/vertegenwoordiger in de voorziening.

9. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

De collectieve rechten en plichten kunnen ten alle tijden gewijzigd worden door de voorziening.

Het voorstel tot wijziging zal aan het collectief overlegorgaan worden meegedeeld. Dit geeft binnen de maand haar opmerkingen aan de directie van De Hagewinde.

De wijzigingen en de ingangsdatum worden gecommuniceerd aan alle belanghebbenden. De actuele versie van dit document kan worden geraadpleegd op de website.

De collectieve rechten en plichten maakt onlosmakelijk deel uit van de individuele overeenkomst en wordt voor akkoord en ontvangst getekend door de gebruiker/wettelijk vertegenwoordiger.

Voor akkoord,
Gelezen en goedgekeurd (met de hand schrijven),

De gebruiker

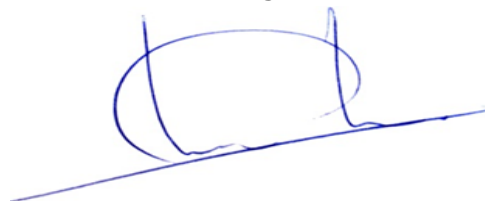
Voornaam:

Achternaam:

Handtekening:

vzw Zorg en Onderwijs De Hagewinde

Bert Vanacker – Algemeen Directeur



De vertegenwoordiger(s)

Voornaam:

Achternaam:

Handtekening:

10. Overzicht bijlagen

Bijlage 1 : Huishoudelijk Reglement van het Collectief Overlegorgaan De Hagewinde

Wettelijke basis

Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg en alle latere wijzigingen.

Doel

Het huishoudelijk reglement van het COO heeft als doel om afspraken te omschrijven. De relatie en samenwerking met de vergunde zorgaanbieder wordt omschreven. Garanderen van medezeggenschap en betrokkenheid van gebruikers in de werking van De Hagewinde.

Samenstelling

- Het COO van De Hagewinde bestaat uit minimum drie leden.
- Per gebruiker kan er maar 1 vertegenwoordiger zijn.
- Het COO wordt verkozen uit gebruikers en/of hun wettelijke vertegenwoordiging.
- Het collectief overlegorgaan wordt als volgt samengesteld:
 - *Onafhankelijke derde: Dhr. L. Van Hende*
 - *Vertegenwoordiger in de klachtencommissie: Dhr. R. Swens*
 - *De afgevaardigde vanuit de gebruikers voor de klachtencommissie wordt aangewezen door de gebruikers.*
 - *Leden:*
 - B. Vanacker (Algemeen directeur)*
 - T. Asamoah*
 - A. De Budt*
 - T. De Cleen*
 - S. Van Hoeck*
 - M. Van Laecke*

Verkiezing

- Leden worden gekozen voor 4 jaar, hernieuwbaar.
- Er zijn minstens 3 leden nodig voor rechtsgeldigheid. Indien er zich bij de verkiezingen geen 3 kandidaten aandienen, wordt na twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.
- Zorg De Hagewinde organiseert verkiezingen en informeert stemgerechtigden schriftelijk.

Einde van het Mandaat

- Het mandaat vervalt na 4 jaar.
- Bij vertrek vanuit De Hagewinde (minderjarige of meerderjarige bewoner).
- Bij schriftelijk ontslag aan de voorzitter.
- Wanneer men verhinderd is, kan men zich steeds verontschuldigen bij Els Wylocke via mail naar els.wylocke@hagewinde.be of door te bellen naar ons algemeen nummer: 09 337 89 00

Bevoegdheden van het Collectief Overlegorgaan

Zorg De Hagewinde en het collectief overlegorgaan plegen voorafgaand overleg in geval van:

- Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- Belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- Wijzigingen in het concept van de voorziening
- Wijzigingen van de woon- en leefkosten
- Financiële middelen
- Klachten
- ...

Werking van het Collectief Overlegorgaan

- De leden van het collectief overlegorgaan duiden een voorzitter, een secretaris en een vertegenwoordiger in de klachtencommissie aan.
- Het collectief overlegorgaan vergadert minstens drie keer per jaar, waarvan de data op de eerste vergadering van een nieuw schooljaar worden vastgelegd. De vergadering heeft plaats in de lokalen van De Hagewinde.
- Een schriftelijke uitnodiging, agenda en verslag worden minstens twee weken vooraf bezorgd.
- Het collectief overlegorgaan neemt haar beslissingen bij consensus. Indien dit niet mogelijk blijkt, kan geldig beslist worden bij gewone meerderheid van stemmen ongeacht het aantal aanwezigen.

Algemeen

De vertegenwoordiger in de klachtencommissie en waarnemer in de Raad van Bestuur rapporteren op eerstvolgende vergadering.

Alle briefwisseling met betrekking tot het collectief overlegorgaan wordt gericht aan de voorzitter van het collectief overlegorgaan p/a Poststraat 6, 9160 Lokeren. Alle briefwisseling met betrekking tot de klachtencommissie, wordt gericht aan de vertegenwoordiger in de klachtencommissie p/a Poststraat 6, 9160 Lokeren.

De werkingskosten van het collectief overlegorgaan worden gedragen door de voorziening. Indien de leden van het collectief overlegorgaan dit wensen kunnen zij een vergoeding krijgen voor hun verplaatsings- en vormingskosten. Dit bedrag wordt op de vergadering afgesproken.

Besluit

Het huishoudelijk reglement wordt opgesteld en goedgekeurd door het collectief overlegorgaan en geldt voor onbepaalde duur.

Het huishoudelijk reglement kan ten allen tijde worden aangepast. Wijzigingen worden besproken in een gewone vergadering en goedgekeurd met een 2/3 meerderheid van stemmen.

Bijlage 2 : Leden Klachtencommissie De Hagewinde

De afgevaardigde vanuit de gebruikers voor de klachtencommissie wordt aangewezen door de gebruikers.

Afvaardiging van het Bestuursorgaan: Dhr. R. Swens

Afvaardiging vanuit de gebruikers: Mevr. M. Van Laecke

Onafhankelijke derde: Dhr. L. Van Hende