



BIJLAGE 12

# COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

---

Januari 2021

De collectieve rechten en plichten vormen een onderdeel van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

# Inhoudsopgave

---

|   |    |
|---|----|
| DEEL 1 IDENTIFICATIE .....  | 4  |
| 1.1. JUISTE BENAMING EN RECHTSVORM : VZW DE BOLSTER.....                      | 4  |
| 1.2. MAATSCHAPPELIJKE ZETEL .....   | 4  |
| 1.3. AARD.....  | 4  |
| DEEL 2 MISSIE/VISIE - STRATEGIE .....   | 5  |
| 2.1. MISSIE/VISIE.....  | 5  |
| 2.2. DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE.....   | 5  |
| DEEL 3 DOELGROEP.....   | 5  |
| DEEL 4 DIENSTVERLENINGSAANBOD.....  | 6  |
| 4.1. ONDERSTEUNINGSAANBOD.....  | 6  |
| 4.2. WOON- EN DAGBESTEDINGSVORMEN .....                                       | 6  |
| 4.3. OPHAALDIENST (DAGONDERSTEUNING) .....                                    | 6  |
| 4.4. UNIEK GEBRUIK KAMER .....  | 7  |
| 4.5. KLEDIJ (WOONONDERSTEUNING).....  | 7  |
| 4.6. HET INDIVIDUEEL HANDELINGSPLAN.....                                      | 7  |
| DEEL 5 OPNAME: PROCEDURE / PROEFPERIODE / BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN .....  | 9  |
| 5.1. PROCEDURE .....  | 9  |
| 5.2. OPNAMECRITERIA .....   | 9  |
| 5.3. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN .....                                       | 9  |
| 5.4. PROEFPERIODE : OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST | 10 |
| DEEL 6 BEEINDIGING VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST .....                  | 11 |
| 6.1. Reden tot beëindiging.....   | 11 |
| 6.2. Opzegtermijn.....  | 12 |
| 6.3. Zorgcontinuïteit.....  | 12 |
| 6.4. Verbreekingsvergoeding.....  | 12 |
| 6.5. Betwisting.....  | 12 |
| DEEL 7 COLLECTIEF OVERLEGORGAAN 'GEBRUIKERSRAAD'.....                         | 13 |
| DEEL 8 KLACHTENPROCEDURE.....   | 13 |
| DEEL 9 WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN .....                                  | 14 |
| 9.1. RECHT OP INFORMATIE.....   | 14 |
| 9.2. HET DOSSIER.....   | 14 |
| 9.3. GEPLANDE AFWEZIGHEDEN .....  | 14 |
| 9.4. FINANCIËLE REGELING.....   | 15 |
| DEEL 10 VERZEKERING RISICO'S .....  | 16 |
| DEEL 11 TOEZICHTSRAAD OVER BEHEER VAN GELDEN EN GOEDEREN .....                | 17 |

|  |    |
|--|----|
| DEEL 12 KWALITEITSHANDBOEK .....   | 17 |
| DEEL 13 WIJZIGING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN .....  | 18 |
| BIJLAGEN .....   | 19 |
| Bijlage 12.1. FOLDER VZW DE BOLSTER.....   | 20 |
| Bijlage 12.2. FOLDER MEERJARENBELEIDSPLAN VZW DE BOLSTER .....   | 20 |
| Bijlage 12.3. FOLDER COLLECTIEF OVERLEG ‘GEBRUIKERSRAAD’ .....   | 20 |
| Bijlage 12.4. HUISHOUDELIJK REGLEMENT COLLECTIEF OVERLEG (GEBRUIKERSRAAD).....                                       | 20 |
| Bijlage 12.5. KLACHTENPROCEDURE.....   | 23 |
| Bijlage 12.6. TOEGANG TOT EN INZAGE IN HET DOSSIER .....   | 25 |
| Bijlage 12.7. TOEZICHTSRAAD .....  | 26 |
| Bijlage 12.8. VERKLARENDE WOORDENLIJST .....   | 27 |
| Bijlage 12.9 TARIEVENLIJST WOON- EN LEEFKOSTEN.....  | 31 |
| Bijlage 12.10 RICHTLIJNEN IN HET KADER VAN AANKOOP EN BINNENBRENGEN VAN ELEKTRISCHE<br>TOESTELLEN EN GORDIJNEN ..... | 33 |

# DEEL 1 IDENTIFICATIE

## 1.1. JUISTE BENAMING EN RECHTSVORM : VZW DE BOLSTER

Voor meer uitleg over vzw De Bolster verwijzen we naar bijlage 12.1 Folder vzw De Bolster.

## 1.2. MAATSCHAPPELIJKE ZETEL

Kasteeldreef 2  
9630 Zwalm

Ondernemingsnummer: RPR Gent 0861.680.989  
e-mailadres : [secretariaat@vzwdebolster.be](mailto:secretariaat@vzwdebolster.be)  
website : [www.vzwdebolster.be](http://www.vzwdebolster.be)

## 1.3. AARD

Vzw De Bolster is een vergunde zorgaanbieder voor het verstrekken van niet-rechtstreeks toegankelijke ondersteuning aan personen met een beperking. Zodoende biedt vzw De Bolster woon- en/of dagondersteuning zowel als individuele begeleiding aan als beschikbare ondersteuningsfuncties ten behoeve van meerderjarige personen met een beperking, die beschikken over een persoonsvolgend budget voor niet-rechtstreekse zorg en ondersteuning.

Vzw De Bolster is als zorgaanbieder tevens erkend voor het bieden van rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH) aan personen met een (vermoeden van) beperking, die hiervoor in aanmerking komen.

## DEEL 2 MISSIE/VISIE - STRATEGIE

### 2.1. MISSIE/VISIE

Volwassenen met een verstandelijke beperking of met een niet-aangeboren hersenletsel ondersteunen in hun levensverhaal is de kernopdracht van vzw De Bolster.

*“Je eigen leven vorm geven  
met ondersteuning daar waar nodig  
met respect voor jouw levensverhaal  
met oog voor jouw kwaliteit”*

Vertaling naar 5 domeinen:

vzw De Bolster :

- heeft als doel om samen met de cliënt vorm te geven aan zijn/haar levenskwaliteit. Dit gebeurt in dialoog met de cliënt en zijn sociaal netwerk.
- zorgt in de regio Zuid Oost-Vlaanderen voor een flexibel continuüm van ondersteuningsvormen voor personen met een verstandelijke beperking of met een niet-aangeboren hersenletsel. We doen dit in dialoog met andere voorzieningen.
- zet in op welbevinden en professionalisering van medewerkers, zowel individueel als in teamverband.
- handelt vanuit de principes van deugdelijk ondernemerschap.
- werkt vanuit een christelijke mens- en maatschappijvisie. De waarden die ons handelen richten zijn: evenwaardigheid, solidariteit, kwaliteit, gastvrijheid, openheid, soberheid, innovatie.

### 2.2. DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

Voor de realisatie van deze missie/visie werken we met een meerjarenbeleidsplan.

In dit plan worden de doelstellingen en de acties die we over een tijdsbestek van 5 jaar willen realiseren geformuleerd. Voor een detail verwijzen we naar bijlage 12.2 Folder Meerjarenbeleidsplan.

## DEEL 3 DOELGROEP

Vzw De Bolster richt zich in de geboden ondersteuning vanuit haar missie/visie in eerste instantie tot volwassenen met een verstandelijke beperking of met een niet-aangeboren hersenletsel.

## DEEL 4 DIENSTVERLENINGSAANBOD

### 4.1. ONDERSTEUNINGSAANBOD

Wij bieden collectieve woonondersteuning en/of dagondersteuning gedurende het ganse jaar. *Woonondersteuning* betekent dat men voltijds of deeltijds, op permanente basis of tijdelijk in De Bolster kan verblijven. Verblijf houdt in : overnachting, met inbegrip van opvang en ondersteuning 's avonds en 's ochtends.

*Dagondersteuning* behelst de opvang en ondersteuning overdag en kan op voltijdse of deeltijdse basis in volle of halve dagen. Cliënten die enkel overdag naar De Bolster komen, kunnen hiervoor bij ons terecht van maandag t.e.m. vrijdag, tussen 8u30 en 17.00 u.

Wij bieden *individuele begeleiding* als ondersteuningsfunctie aan (zoals zelfstandig wonen, begeleid werken, ondersteuning aan huis, persoonlijke assistentie, ...). Deze ondersteuning kan bestaan uit psychosociale, globale en/of praktische begeleiding. Desgevallend kan er ook oproepbare permanentie voorzien worden. Individuele begeleiding kan zowel mobiel (aan huis of ter plaatse) als ambuland (consultatie in de voorziening) geboden worden.

Vermelde ondersteuningsfuncties kunnen ook via rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH) in beperkte mate aangeboden worden.

### 4.2. WOON- EN DAGBESTEDINGSVORMEN

De woonondersteuning bieden wij aan in verschillende wooneenheden en woonvormen. Dit kan variëren van residentiële ondersteuning tot inclusief wonen. De voorziening bepaalt de aard van de samenstelling van de woongroep en organisatievorm.

Wij bieden dagondersteuning aan op maat en op diverse locaties. Het dagbestedingsaanbod kan variëren van belevingsgerichte tot meer activerende of arbeidsmatige activiteiten, alsook recreatieve activiteiten. Dit aanbod wordt regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd.

Structurele wijzigingen worden vooraf met de wettelijke vertegenwoordiger/cliënt besproken. De uiteindelijke beslissing ligt bij de directie.

### 4.3. OPHAALDIENST (DAGONDERSTEUNING)

De voorziening voorziet de mogelijkheid tot gebruik van de collectieve ophaaldienst voor cliënten die binnen het kader van niet-rechtstreeks toegankelijke ondersteuning enkel gebruik maken van dagondersteuning. De financiële regeling hiervoor wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De voorziening behoudt zich evenwel het recht voor om een regio voor ophaaldienst af te bakenen.

## 4.4. UNIEK GEBRUIK KAMER

Onder de terminologie ‘uniek gebruik kamer’ verstaan we dat enkel de cliënt gebruik maakt van de kamer waarin hij/zij op dat moment verblijft, tenzij anders afgesproken. De cliënt heeft recht op het uniek gebruik van de kamer indien de reële frequentie inzake woonondersteuning zoals vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst minstens een aanwezigheidsfrequentie van 4,25 op 7 realiseert.

Vertrekkende vanuit de afgesproken ondersteuning en aanwezigheidsfrequentie wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst vermeld of de cliënt wel of niet recht heeft op het uniek gebruik van de kamer.

Vanuit financiële en ethische invalshoek kan het voor zowel cliënt als voorziening zinvol zijn dat ook cliënten die recht hebben op het uniek gebruik van de kamer, toch hun kamer ter beschikking stellen aan een andere cliënt tijdens hun afwezigheid. Deze toelating kan ten allen tijde gegeven worden. Om de praktische realisatie hiervan te vergemakkelijken wordt bij de ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst al eens gepolst naar het standpunt hierover. Indien gewenst kunnen hierover nadere modaliteiten afgesproken worden (bijlage 14 van de individuele dienstverleningsovereenkomst). Zowel de toelating als de modaliteiten kunnen ten allen tijde gewijzigd worden, zonder dat dit aanleiding moet geven tot een nieuwe dienstverleningsovereenkomst.

## 4.5. KLEDIJ (WOONONDERSTEUNING)

- Bij de opname zorgt de cliënt voor een eerste (genaamtekend) kledijpakket.
- De wijze van aanvulling en/of vernieuwing van het kledijpakket wordt met de wettelijke vertegenwoordiger/cliënt afgesproken binnen het kader van de opmaak van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Er zijn twee mogelijkheden :

### Mogelijkheid 1 :

De wettelijke vertegenwoordiger/cliënt zorgt zelf voor de aanvulling en vernieuwing van het kledijpakket.

### Mogelijkheid 2 :

De wettelijke vertegenwoordiger/cliënt delegeert deze taak aan de voorziening ten belope van een vooraf en schriftelijk meegedeeld bedrag op jaarbasis.

De voorziening staat in voor de aankoop en rekent de gemaakte kosten door.

## 4.6. HET INDIVIDUEEL HANDELINGSPLAN

Het individueel handelingsplan beschrijft de ondersteuning en de wijze waarop deze inhoudelijk vorm zal krijgen. Het individueel handelingsplan streeft ernaar een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning te verstrekken aan de cliënt in samenwerking met zijn netwerk. Dit handelingsplan is een verplichte bijlage van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De belangrijk betrokken derde van de cliënt heeft een informatierecht en hoorrecht over het individueel handelingsplan. Een belangrijk betrokken derde is de persoon die de cliënt heeft aangewezen om hem bij te staan.

Bij globale woon- en/of dagondersteuning van onbepaalde duur wordt een vast sjabloon gehanteerd, zoals beschreven in het beleidshandboek. Dit wordt uiterlijk tegen het einde van de voorziene proefperiode en ten laatste 6 maanden na de aanvang van de ondersteuning opgemaakt.

Bij de aanvang van de ondersteuning of bij kortdurende of beperkte ondersteuning kan er gewerkt worden met de afspraken zoals beschreven in het kennismakingsverslag, of met een afsprakennota. Bij rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH) wordt er in principe geen handelingsplan opgemaakt. Desgevallend kan er wel een afsprakennota opgemaakt worden. Bij individuele ondersteuning kan er naargelang de aard van de ondersteuning een specifiek sjabloon gehanteerd worden.

Het handelingsplan wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd in overleg met de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger. De frequentie en de wijze van evalueren wordt beschreven in het beleidshandboek.



# DEEL 5 OPNAME: PROCEDURE / PROEFPERIODE / BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

## 5.1. PROCEDURE

De cliënt meldt zich aan met een ondersteuningsvraag (RTH of niet-RTH), eventueel bijgestaan door een bijstandsorganisatie in geval de cliënt beschikt over een persoonsvolgend budget.

In het eerste contact gebeurt er een vraagverkenning, daarna wordt de vraag doorgegeven aan het zorgvraagteam voor screening.

Indien de vraag positief kan worden beantwoord, volgt er eventuele opname of een registratie op de interne wachtlijst.

## 5.2. OPNAMECRITERIA

- Voor niet-RTH dient de cliënt te beschikken over een persoonsvolgend budget.
- Rechtstreeks toegankelijke hulp kan voor de cliënt als deze voldoet aan deze voorwaarden:
  1. Er is een (vermoeden) van handicap.
  2. De cliënt is jonger dan 65 jaar. Als de cliënt reeds erkend is als persoon met een handicap door het VAPH dan is deze voorwaarde niet van toepassing.
  3. De cliënt woont in Vlaanderen of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
  4. De cliënt heeft als meerderjarige nog geen terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget

Vzw De Bolster weigert geen cliënt/ budgethouder op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging.

Vzw De Bolster respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt / budgethouder voor zover de werking van de vergunde zorgaanbieder en de integriteit van de medecliënten niet in het gedrang komen.

## 5.3. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

De individuele dienstverleningsovereenkomst dient uiterlijk de dag van de opname ondertekend te zijn voor akkoord. In geval van dringende opvang wordt de overeenkomst gesloten binnen vijf dagen na de aanvang van de opvang.

De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten onder de opschortende voorwaarden van de goedkeuring van de individuele dienstverleningsovereenkomst door het agentschap als bepaald in art. 14, eerste lid van het besluit van 24 juni 2016, of de controle van het beschikbare bedrag door het agentschap, als bepaald in art. 16, tweede lid van het besluit van 24 juni 2016.

## 5.4. PROEFPERIODE : OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Er kan een proefperiode tot max. 6 maanden worden voorzien. De geldende opzegtermijn binnen deze proefperiode bedraagt de helft van de resterende proeftermijn.

Tijdens de proefperiode kan vzw De Bolster de individuele dienstverleningsovereenkomst opzeggen om redenen van heirkracht of :

- indien omwille van de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de cliënt het zorgaanbod van de vergunde zorgaanbieder niet of niet meer beantwoordt aan de noden en zorgvragen van de cliënt.
- indien de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, zoals vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst en/of collectieve rechten en plichten, niet nakomt.

Wanneer de budgethouder de dienstverleningsovereenkomst eenzijdig verbreekt tijdens de proefperiode kan er een verbrekingsvergoeding gevraagd worden. De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen, de prijs van de overeengekomen ondersteuning (inzet persoonsvolgende budget + woonkost) gedurende de opzegtermijn met een maximum van 1 maand.

# DEEL 6 BEEINDIGING VAN DE DIENSTVERLENINGS- OVEREENKOMST

## 6.1. Reden tot beëindiging

De voorziening verbindt zich er toe de zorg of ondersteuning van de cliënt niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen :

- bij overmacht;
- de cliënt niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden zoals bepaald in de collectieve rechten en plichten ;
- om redenen voortvloeiend uit de beslissing tot ten laste neming door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- als de geestelijke en/of lichamelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van vzw De Bolster niet meer kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen van de cliënt
- bij het niet nakomen door de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger van de in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten vastgelegde verplichtingen
- als vastgesteld wordt dat een cliënt meer mogelijkheden kan ontwikkelen dan hem/haar bij de vergunde zorgaanbieder kunnen geboden worden;
- indien op een gegeven moment zou blijken dat de budgethouder opzettelijk een valse of onvolledige verklaring heeft afgelegd betreffende het recht op vergoeding ten gevolge van een verkeersongeval, arbeidsongeval, beroepsziekte, medische fout of elk ander schadegeval waar een andere partij de schade moet vergoeden (cumulverbod).
- wanneer de samenwerking tussen vzw De Bolster en de cliënt en zijn netwerk niet langer werkbaar blijkt te zijn

Behoudens overmacht of hoogdringendheid kan dit ontslag slechts gebeuren mits een vooropzegging door vzw De Bolster. Vzw De Bolster motiveert schriftelijk het eenzijdige ontslag of de beëindiging van de ondersteuning.

Zijnerzijds kan de budgethouder of diens wettelijk vertegenwoordiger zonder motivatie de individuele dienstverleningsovereenkomst ten allen tijde opzeggen, mits in acht name van de vooropgestelde opzeggingstermijn.

## 6.2. Opzegtermijn

De opzegtermijn voor beëindiging van de schriftelijke overeenkomst bedraagt 3 maanden tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn overeengekomen wordt.

De opzegging wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt aan de andere partij en gaat in de eerste dag van de daaropvolgende maand.

Als de opzegging voorgelegd wordt aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

## 6.3. Zorgcontinuïteit

Bij beëindiging door De Bolster verbindt vzw De Bolster zich er toe gedurende de opzegperiode actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang zonder deze te kunnen waarborgen. Vzw De Bolster waarborgt in overleg met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van de relevante informatie aan de nieuwe voorziening m.b.t. de ondersteuning. Deze inspanning geldt niet in geval van valse verklaring.

## 6.4. Verbrekingsvergoeding

Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen.

De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning (inzet persoonsvolgende budget + woonkost) gedurende die 3 maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

## 6.5. Betwisting

Ingeval van betwisting van de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning kan de wettelijk vertegenwoordiger/cliënt die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie.

In afwijking van deel 8 van de collectieve rechten en plichten (klachtenprocedure) moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden. Voor de behandeling van de betwisting van de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en de gebruikersraad.

De klachtencommissie hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting van de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning ter behandeling heeft

gekregen. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien deze bemiddeling via de klachtencommissie niet tot een akkoord leidt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel. (zie ook bijlage 12.5 klachtenprocedure).

## **DEEL 7 COLLECTIEF OVERLEGORGAAN 'GEBRUIKERSRAAD'**

Het collectief overlegorgaan 'Gebruikersraad' wordt opgericht volgens art. 27, 28, 29 en 30 van het besluit van de Vlaamse Regering van 04/02/2011 inzake de oprichting en samenstelling van de gebruikersraad. Deze gebruikersraad bestaat uit minimum 3 leden.

Voor meer uitleg over samenstelling en werking van de gebruikersraad verwijzen we naar de folder in bijlage 12.3.

Het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad wordt als bijlage 12.4 toegevoegd.

Bemerk dat het collectief overlegorgaan kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar.

## **DEEL 8 KLACHTENPROCEDURE**

Een klacht is een uiting van niet akkoord gaan met de werking van de voorziening, op welk domein dan ook en ongeacht de oorzaak.

Voor het afhandelen van deze klachten, werd een klachtenprocedure uitgeschreven.

In bijlage 12.5 beschrijven we de procedure die gehanteerd wordt voor het afhandelen van mondelinge én schriftelijke klachten van wettelijk vertegenwoordigers, familieleden, derden en werkgevers (dagcentrum/begeleid werken).

Daarnaast is er tevens de procedure voor het afhandelen van klachten van cliënten. Deze procedure is aangepast aan de doelgroep.

# DEEL 9 WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

## 9.1. RECHT OP INFORMATIE

De cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat :

- 1° wijzigingen van het individuele handelingsplan;
- 2° maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt moeten genomen worden;
- 3° wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.

## 9.2. HET DOSSIER

De cliënt heeft recht op een dossier dat door vzw De Bolster zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard.

Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

De vergunde zorgaanbieder verbindt zich ertoe enkel gegevens door te geven aan derden of op te vragen bij anderen in functie van het optimaliseren van de hulp- en dienstverlening, na schriftelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.

De cliënt is door het afsluiten van deze individuele dienstverleningsovereenkomst akkoord met de digitale verwerking en uitwisseling van zijn persoonsgegevens (cfr. Wet op de privacy).

De cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft inzage in het dossier en heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig te worden geïnformeerd omtrent alle aangelegenheden in verband met ondersteuning en begeleiding.

De belangrijke betrokken derde van de persoon met een beperking heeft een informatierecht en hoorrecht over het individuele handelingsplan. De vergunde zorgaanbieder voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de cliënt.

De wijze van toegang tot en inzage in het dossier wordt beschreven in bijlage 12.6 Toegang tot en inzage in het dossier.

## 9.3. GEPLANDE AFWEZIGHEDEN

Structurele aan- en afwezigheden worden opgenomen binnen de afgesproken frequentie van de individuele dienstverleningsovereenkomst en zijn vertaald in het budget dat wordt ingezet voor zorg en ondersteuning.

## 9.4. FINANCIËLE REGELING

### 9.4.1 zorg en ondersteuning niet-RTH

De kostprijs voor de geboden zorg en ondersteuning zal overeenkomstig de toegekende budgetcategorie en de corresponderende zorgzwaarte evenals het effectief ingekocht gemiddeld gebruik berekend worden.

In geval de ondersteuning ingekocht wordt via een cashbudget, zal de effectieve kostprijs per punt (omslagsleutel) zoals deze geldt voor vzw De Bolster, gehanteerd worden. De kost voor zorg en ondersteuning zal in dit geval apart gefactureerd worden, naast de eventuele factuur voor de woon- en/of leefkost.

### 9.4.2 woon en leefkosten niet-RTH

#### 9.4.2.1 Woonkosten

Onder woonkosten wordt verstaan de vergoeding voor het gebruik van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die door de gebruiker in het kader van de dienstverlening gebruikt kunnen worden, met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor deze ruimtes.

#### 9.4.2.2. Leefkosten

Onder leefkosten wordt verstaan de vergoeding voor het levensonderhoud.

Dit gaat enerzijds om vaste kosten per dag aanwezigheid worden aangerekend, zoals

- Voeding en drank (middagmaal, ochtend en avondmaal)
- Was- en strijk
- Schoonmaak
- ...

Daarnaast omvat dit tevens variabele kosten afhankelijk van het persoonlijk verbruik, zoals

- Medicatie
- Verzorgingsproducten
- Incontinentiemateriaal
- Vervoer
- Ontspanning
- ....

Een lijst met de tarieven van toepassing op de datum van ondertekening van deze overeenkomst wordt bij het afsluiten van de individuele dienstverleningsovereenkomst ter beschikking gesteld (bijlage 12.9).

### 9.4.3. Financiële regeling bij individuele ondersteuning

In geval van individuele ondersteuning worden eventuele concrete financiële afspraken opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

#### 9.4.4. Financiële regeling RTH

Op grond van de reglementering van het VAPH, wordt een persoonlijke bijdrage aangerekend. Deze bijdragen kunnen gewijzigd worden in functie van aanpassingen in de regelgeving van het VAPH.

| Ondersteuning         | Persoonlijke bijdrage* |
|-----------------------|------------------------|
| Ambulante begeleiding | 5,13 euro              |
| Mobiele begeleiding   | 5,13 euro              |
| Dagopvang (dag)       | 9,75 euro              |
| Verblijf (nacht)      | 24,52 euro             |

\* al deze bedragen worden aan de geldende index aangepast

Kosten die niet door deze bijdrage gedekt worden, geven aanleiding tot een afzonderlijke aanrekening.

## DEEL 10 VERZEKERING RISICO'S

In het belang van de budgethouder en van de goede werking van de organisatie heeft de zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekt.

### Burgerlijke aansprakelijkheid

Deze verzekering geldt voor schade die de personen met een beperking voor wie een individuele dienstverleningsovereenkomst is afgesloten, tijdens hun verblijf berokkenen aan derden.

Dit kunnen vreemden of medecliënten zijn. De polis geldt niet voor schade die zij berokkenen op de weg van en naar huis.

De verzekering B.A. is aanvullend : d.w.z. dat bij een schadegeval eerst de familiale verzekering aangesproken wordt. Bij een weigering van deze familiale verzekering betaalt de verzekering van De Bolster de kosten, evenals het eventuele franchisebedrag van de familiale verzekering.

De Bolster kan het franchisebedrag doorrekenen aan de cliënt.

### Eigen lichamelijke schade cliënten (verzekering persoonlijke ongevallen)

Deze polis dekt de lichamelijke schade die de cliënten zelf kunnen oplopen op de momenten waarop ze in De Bolster verblijven, en ook voor ongevallen die hen overkomen op de weg van hun huis en omgekeerd. Bij een eventueel ongeval worden de kosten die niet opgenomen worden door het ziekenfonds, terugbetaald door de verzekeringsmaatschappij.

### Rechtsbijstand

Indien bij de afhandeling van een schadegeval gerechts- of advocatenkosten gemaakt worden, kunnen deze door de verzekering rechtsbijstand terugbetaald worden.



### **Objectieve aansprakelijkheid**

In geval van brand of ontploffing komt deze verzekering zonder vraagstelling van de verantwoordelijkheid tussen ten gunste van de eventuele slachtoffers.

### **Wetsverzekering personeel**

Het personeel is verzekerd tegen alle gebeurlijke ongevallen tijdens de uitoefening van hun opdracht.

### **Burgerlijke aansprakelijkheid medewerkers**

Verzekeringspolis ter verzekering van de schade aangericht door medewerkers aan derden.

### **Brandverzekeringspolis voor alle gebouwen**

Alle gebouwen en hun inhoud zijn verzekerd tegen brand.

## **DEEL 11 TOEZICHTSRAAD OVER BEHEER VAN GELDEN EN GOEDEREN**

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het beheer van de eigen gelden en goederen. Indien dit door omstandigheden of op uitdrukkelijke vraag niet kan, kan dit door de voorziening worden opgenomen. Conform het artikel 4 uit het Besluit van de Vlaamse Regering (15/06/1994), betreffende het beheer van gelden of goederen, is er hiervoor een toezichtsraad in de voorziening opgericht met als samenstelling :

- Een afgevaardigde van de gebruikersraad
- Een afgevaardigde van de inrichtende macht van de voorziening, die niet in het bestuursorgaan zetelt als vertegenwoordiger van de wettelijke vertegenwoordigers
- Een juridisch of boekhoudkundige deskundige die niet behoort tot de onder punt 1 en 2 vermelde afgevaardigden en die gezamenlijk door deze beide afgevaardigden voorgedragen wordt. Dit lid neemt tevens het voorzitterschap waar.

Zie tevens bijlage 12.7.

## **DEEL 12 KWALITEITSHANDBOEK**

Vzw De Bolster beschikt over een beleidshandboek met oog voor kwaliteit. Het beleidshandboek is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk. Het is permanent online ter inzage voor de medewerkers en de wettelijk vertegenwoordigers/cliënten van de voorziening. ([www.vzwdebolster.be](http://www.vzwdebolster.be)).

## DEEL 13 WIJZIGING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Latere wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten gebeuren na overleg met de gebruikersraad. Deze worden aan de wettelijke vertegenwoordiger/cliënt meegedeeld via een schrijven.

Het document collectieve rechten en plichten is ter inzage beschikbaar op het directiesecretariaat (Beerlegem) of in het buurthuis (Kluisbergen-Berchem).

## BIJLAGEN

- Bijlage 12.1. Folder vzw De Bolster
- Bijlage 12.2. Folder Meerjarenbeleidsplan
- Bijlage 12.3. Folder Collectief Overleg ‘Gebruikersraad’
- Bijlage 12.4. Huishoudelijk reglement collectief overleg ‘Gebruikersraad’
- Bijlage 12.5. Klachtenprocedure inclusief klachtencommissie
- Bijlage 12.6. Toegang tot en inzage in het dossier
- Bijlage 12.7. Toezichtsraad
- Bijlage 12.8. Verklarende woordenlijst
- Bijlage 12.9. Tarievenlijst woon- en leefkosten
- Bijlage 12.10. Richtlijnen in het kader van aankoop en binnenbrengen van elektrische toestellen en gordijnen.

## **Bijlage 12.1. FOLDER VZW DE BOLSTER**

## **Bijlage 12.2. FOLDER MEERJARENBELEIDSPAN VZW DE BOLSTER**

## **Bijlage 12.3. FOLDER COLLECTIEF OVERLEG 'GEBRUIKERSRAAD'**

## **Bijlage 12.4. HUISHOUELIJK REGLEMENT COLLECTIEF OVERLEG (GEBRUIKERSRAAD)**

### *1. DOEL VAN DE GEBRUIKERSRAAD.*

De gebruikersraad zet zich in voor de belangenbehartiging van de cliënten van vzw De Bolster vestiging Zwalm/Kluisbergen. Tevens is de gebruikersraad de gesprekspartner van de directie van vzw De Bolster over alle onderwerpen die betrekking hebben op het materieel en geestelijk welzijn van de cliënten.

Tussen de voorziening en de gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht over:

- wijzigingen aan de nota Collectieve rechten en plichten;
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- wijzigingen in het concept van de voorziening.

### *2. SAMENSTELLING.*

De gebruikersraad telt minstens drie leden en maximaal 9 gekozen leden. De gebruikersraad kan ten allen tijde extra leden coöpteren tot een maximum van 15. De gebruikersraad is niet meer rechtsgeldig samengesteld als er minder dan drie leden zijn. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

De leden van de gebruikersraad worden uit en door de gebruikers van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar.

De verantwoordelijken van de voorziening zijn belast met de organisatie van de verkiezingen, waarbij zij er inzonderheid over waken dat elke stemgerechtigde van de verkiezingen op de hoogte wordt gebracht en zich kandidaat kan stellen.

Er wordt gestreefd naar een vertegenwoordiging van elk huis in de gebruikersraad.

Het mandaat van de leden van de gebruikersraad is hernieuwbaar. Het mandaat van een lid vervalt:

- 1<sup>e</sup> bij het verstrijken van de termijn waarvoor het lid gekozen is;
- 2<sup>e</sup> als de gebruiker de voorziening verlaat;
- 3<sup>e</sup> bij ontslag van het lid.

In de gevallen, vermeld in 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup>, kan op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de voorziening een andere gebruiker of vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat voortzet.

### 3. *INTERNE ORGANISATIE.*

Ieder lid van de gebruikersraad kan zich kandidaat stellen voor de functies van voorzitter, secretaris, lid van de klachtencommissie, of afgevaardigde in het Bestuur van vzw De Bolster. Als er meerdere kandidaten zijn voor één van deze functies wordt er in de schoot van de gebruikersraad gestemd. De kandidaat met de meeste voorkeurstemmen neemt de functie op.

### 4. *DE VERGADERINGEN.*

De gebruikersraad komt vier maal per jaar samen: meer bepaald tweemaal met de afzonderlijke gebruikersraad van vzw De Bolster vestiging Zwalm/Kluisbergen en tweemaal met de gemeenschappelijke gebruikersraad vzw De Bolster. Ieder lid kan in overleg met de voorzitter echter een extra vergadering vragen.

Indien er op een bepaalde vergadering geen drie leden aanwezig zijn, wordt deze uitgesteld.

De vergaderingen worden in principe bijgewoond door een delegatie van de directie van vzw De Bolster. De gebruikersraad kan echter ook, als hij dat nodig acht, alleen vergaderen zonder aanwezigheid van de directie. De vergaderingen gaan in principe door in de vergaderlokalen van vzw De Bolster.

De beslissingen worden genomen met meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Ieder lid en ook de afgevaardigden van de directie kunnen agendapunten aanbrengen. De uitnodigingen worden minstens acht dagen voor de vergadering verzonden. De secretaris maakt het verslag op en zendt het naar alle leden van de vergadering. Het verslag wordt eveneens toegelicht in het eerstvolgend nummer van Indruk.

### 5. *CODE VAN GOEDE PRAKTIJK.*

Er wordt uitgegaan van wederzijds respect, luisterbereidheid en vertrouwen om het Besluit van de Vlaamse Regering van 04/02/2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen tot uitvoering te brengen, met het oog op een optimale kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening aan de cliënten van het tehuis en van het dagcentrum, het zelfstandig wonen en alle vormen van begeleiding en verzorging aan vzw De Bolster toevertrouwd.

De directie is mede voorwaardenscheppend voor een goede werking van de gebruikersraad: ze staat in voor de verspreiding van de uitnodiging, stelt een vergaderruimte ter beschikking, bezorgt het verslag aan de leden en houdt het archief bij.

De schriftelijke vragen van de gebruikersraad aan de directie worden binnen de maand beantwoord en van de nodige informatie voor een grondige bespreking voorzien.

De leden van de gebruikersraad erkennen de verantwoordelijkheid, de autonomie en het beslissingsrecht van de directie inzake het financieel beleid, het personeelsbeleid, de mogelijke uitbreiding of herinrichting van de gebouwen, de opnamepolitiek, het agogisch beleid enz. De directie zal regelmatig overleg plegen met de gebruikersraad i.v.m. vermelde domeinen.

De voorziening verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de cliënten gaan en over alle elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

6. *KLACHTENBEHANDELING.*

Klachten over het niet naleven van de bepalingen in dit huishoudelijk reglement worden schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar van het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap).

## Bijlage 12.5. KLACHTENPROCEDURE

### 1. Het afhandelen van mondelinge en schriftelijke klachten van wettelijk vertegenwoordigers, familieleden, derden niet gericht aan directie

#### 1.1. Ontvangst

- De melding van een opmerking, suggestie, klacht kan zowel mondeling, telefonisch of schriftelijk gebeuren.
- Elke medewerker kan een opmerking, suggestie of klacht ontvangen. We spreken verder over “de ontvanger”.
- De ontvanger registreert de opmerking, suggestie of klacht op het daartoe bestemd formulier.
- De ontvanger meldt de melder dat de opmerking, suggestie, klacht is geregistreerd en wordt behandeld.

#### 1.2. Bespreking/onderzoek/beslissing

1<sup>e</sup> geval : de ontvanger onderzoekt en lost zelf op.

2<sup>e</sup> geval : de ontvanger oordeelt dat hij/zij zelf niet tot een antwoord of oplossing kan komen.

- de ontvanger bespreekt de melding met zijn/haar direct leidinggevende en overhandigt het ingevulde registratieformulier.
- de direct leidinggevende en de ontvanger beslissen samen aan wie de melding wordt doorgegeven. Hiervoor dient de hiërarchische lijn niet noodzakelijk gevolgd te worden.
- de persoon aan wie de melding werd doorgegeven, onderzoekt, bespreekt eventueel en neemt een beslissing over de inhoud. Hij/zij overlegt wie de terugkoppeling doet naar de melder.
- hij/zij maakte melding van de binnengekomen suggestie/melding/opmerking/klacht aan de cel kwaliteit.

#### 1.3. Terugkoppeling

- De terugkoppeling naar de melder gebeurt door de ontvanger (geval 1) of de persoon die daartoe aangeduid werd (geval 2)
- De persoon die de terugkoppeling naar de melder doet, checkt of de melder zich kan vinden in de geboden oplossing.
- Indien de melder niet of slechts deels akkoord gaat met de geboden oplossing, wordt 1.2 hernomen tot er een oplossing is bereikt.
- Indien er niet tot een oplossing kan gekomen worden, meldt de persoon die terugkoppeling geeft, dat de melder schriftelijk klacht kan indienen bij de directie (zie werkwijze beschreven in punt 2)
- Alle interne betrokkenen worden geïnformeerd over de bereikte oplossing door de ontvanger (geval 1) of door de persoon die de beslissing heeft genomen (geval 2).

#### 1.4. Afsluiting registratie

- de ontvanger (geval 1) of de persoon die een beslissing heeft genomen (geval 2), doet de nodige registraties op het klachtenformulier. Hij/zij bezorgt het volledig ingevulde formulier aan de eigen clusterverantwoordelijke en aan de cel kwaliteit met het oog op het nemen en opvolgen van preventieve en/of corrigerende maatregelen indien nodig.

## **2. Het afhandelen van geschreven klachten van wettelijke vertegenwoordigers, familielieden, derden gericht aan de directie**

### **1<sup>e</sup> fase:**

- De klacht wordt schriftelijk geformuleerd aan de directie, die hiervan nota neemt in het klachtenregister.
- De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.
- Indien gewenst kan en mag de wettelijke vertegenwoordiger zijn klacht aan de directie toelichten.
- De directie onderzoekt de klacht en bezorgt schriftelijk binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, aan de melder van de klacht, welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

### **2<sup>e</sup> fase:**

- Indien het antwoord van de directie geen voldoening geeft aan de persoon die de klacht indiende, kan deze zich richten tot een interne klachtencommissie.
- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- Ook hier moet de klacht schriftelijk gericht worden aan de leden van de klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie zijn :

|  |  |
|--|--|
| AFGEVAARDIGDE VAN DE INRICHTENDE MACHT : | dhr. Ward Vanhoorde                        |
| AFGEVAARDIGDE VAN DE GEBRUIKERSRAAD :    | mevr. Vanessa Van Hoey /<br>dhr. Theo Lint |
| ONAFHANKELIJKE DERDE :                   | dhr. Luc De Muynck                         |

- De commissie zal alle partijen uitnodigen en pogen een oplossing te bekomen. Deze zal haar antwoord binnen de dertig dagen bekendmaken aan de indiener.
- Indien de klacht gegrond werd bevonden, moet de directie binnen de dertig dagen na het antwoord van de commissie meedelen aan de indiener hoe hij/zij gevolg zal geven aan de klacht.

### **3<sup>e</sup> fase:**

- Indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening geeft aan de indiener, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel.

De procedures in deze bijlage voor onderzoek en behandeling van klachten van wettelijk vertegenwoordigers/cliënten zijn niet van toepassing op de klachten over het collectief overleg. Deze dienen met name schriftelijk te worden gemeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

## **3. Het afhandelen van klachten van cliënten**

Cliënten kunnen gebruik maken van de hierboven aangehaalde procedures. Omwille van het specifieke van de doelgroep werd een aangepaste procedure opgesteld. Deze staat vermeld in het kwaliteitshandboek.



## Bijlage 12.6. TOEGANG TOT EN INZAGE IN HET DOSSIER

### **Gezondheidsgegevens =**

In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt apart bijgehouden (art.24 BVR 02/2011). Het betreft gegevens die in een dossier worden bijgehouden door bvb artsen, verpleegkundigen, ...

De gezondheidsgegevens zijn gegevens verzameld door een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg of gegevens opgenomen in een medisch verslag.

### **Hoe toegang tot de gezondheidsgegevens =**

De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht om kennis te krijgen van de persoonsgegevens die betreffende zijn gezondheid worden verwerkt.

Op verzoek van de betrokkene kan de inzage ook gebeuren door tussenkomst van een door de betrokkene gekozen beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg.

### **Uitzondering!**

De persoonlijke notities van de beoefenaar in de gezondheidszorg zijn enkel toegankelijk voor de beroepsbeoefenaar persoonlijk. Deze notities worden niet tot het dossier gerekend.

### **Hoe toegang tot de overige cliëntgegevens =**

#### **Wat zijn overige cliëntgegevens =**

De meerderjarige cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens (= gegevens bijgehouden in het cliëntdossier door begeleiders, sociale dienst, orthoagoge, bewonersadministratie).

### **Uitzondering!**

Gegevens die verstrekt worden door medewerkers van de voorziening en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van deze medewerkers of derden ( hier geldt dus geen inzagerecht) (BVR 04/02/2011 art. 26)

Gegevens die een derde betreffen ( bvb gegevens over een medecliënt, gegevens over de interactie tussen de betrokken cliënt en een medecliënt), kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (BVR 04/02/2011 art. 26).

Gegevens die een cliënt zelf als vertrouwelijk bestempelt, kunnen alleen door hem/haar worden ingezien.

### **Hoe wordt de toegang tot de gegevens gerealiseerd =**

- Na **aanvraag** (schriftelijk of mondeling) aan de algemeen directeur van vzw De Bolster.
- De toegang wordt **zo snel mogelijk** gerealiseerd, binnen de 15 dagen na de aanvraag.
- **Hoe?**
  - **Inzage** indien rechtstreekse of volledige toegang: papieren dossier inkijken of het elektronisch dossier inkijken (op computer) , ter plaatse onder begeleiding van een door de algemeen directeur aangestelde medewerker, die toelichting verstrekt.
  - **Rapportage** indien onrechtstreekse of gedeeltelijke toegang (wanneer het over andere cliënten gaat) : mondelinge toelichting door de aangeduide medewerker, gedeeltelijke inzage of geschreven rapport met samenvatting van de toegankelijke gegevens.
  - **Informatie kan op papier** meegegeven worden op verzoek, tegen kostprijs en na die informatie mondeling te hebben toegelicht.  
Het betreft een afdruk van de gegevens waartoe men inzagerecht heeft, een samenvatting van gegeven waartoe men rapportagerecht heeft.

Afschrift en rapport zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk en mogen enkel gebruikt worden voor de doelstellingen van de hulpverlening.

Vzw De Bolster kan weigeren informatie op papier mee te geven wanneer er aanwijzingen zijn dat de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger onder druk wordt gezet om een afschrift van zijn dossier aan derden mee te delen.

Het individueel handelingsplan kan integraal meegeven worden aan de cliënt / wettelijk vertegenwoordiger.

## Bijlage 12.7. TOEZICHTSRAAD

De toezichtraad is samengesteld uit volgende drie leden :

- Een afgevaardigde van de gebruikersraad : Mevrouw Sonja Vanhaesebrouck : [sonja\\_vh@yahoo.com](mailto:sonja_vh@yahoo.com)
- Een afgevaardigde van de inrichtende macht van de voorziening : dhr. Robrecht Devriese : [robrecht.devriese@vzwdebolster.be](mailto:robrecht.devriese@vzwdebolster.be) die tevens secretaris is.
- Een extern deskundige : mevrouw Martine Van Houcke : [martinevh.mvh@gmail.com](mailto:martinevh.mvh@gmail.com)

## Bijlage 12.8. VERKLARENDE WOORDENLIJST

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>budgethouder</b>             | De persoon met een beperking die een budget krijgt. Of zijn vertegenwoordiger als de persoon met een beperking rechterlijk beschermd is (zijn persoon, zijn goederen, verlengd minderjarig).   |
| <b>beschermingsstatus</b>       | Zie 'bewindvoerder'  |
| <b>bewindvoerder</b>            | Kan de budgethouder zijn of haar eigen zaken niet beheren? Dan kan de rechter de budgethouder 'beschermen'. De rechter duidt dan een bewindvoerder aan. Dat kan familie zijn van de budgethouder, of een vriend of een advocaat. De bewindvoerder kan in naam van de budgethouder beslissingen nemen, goederen beheren of hem of haar vertegenwoordigen, bijvoorbeeld een contract ondertekenen. |
| <b>bijstandsorganisatie</b>     | Een bijstandsorganisatie helpt de budgethouder om zijn budget te beheren en zijn ondersteuning te organiseren.   |
| <b>vertrouwenspersoon</b>       | Naast een bewindvoerder kan de budgethouder ook een vertrouwenspersoon hebben. Meestal duidt hij die zelf aan. Het kan familie zijn of een vriend.   |
| <b>cumulverbod</b>              | Heeft de budgethouder een handicap door een ongeval, beroepsziekte, medische fout ... Moet iemand anders de schade vergoeden? Dan kan hij of zij geen beroep doen op middelen van VAPH.  |
| <b>(vergunde) zorgaanbieder</b> | Een organisatie die <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> niet-rechtstreeks hulpverlening aanbiedt</li> <li><input type="checkbox"/> een vergunning heeft van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) om dat te doen</li> </ul>  |
| <b>collectieve functies</b>     | Ondersteuning die de budgethouder krijgt in groep op vlak van wonen en dagondersteuning. (zie 'dagondersteuning' en 'woonondersteuning')   |
| <b>woonondersteuning</b>        | Ondersteuning die bestaat uit permanentie en begeleiding in groep, tijdens de nacht, 's ochtends en 's avonds.<br><br>De ondersteuning is vaak niet-planbaar. Ze is ook moeilijk toewijsbaar: het is vooraf moeilijk te zeggen hoe de ondersteuning zal gebeuren. De ondersteuning gebeurt nu eens aan 2 tegelijk, soms aan de hele groep, dan weer individueel, ...                             |
| <b>dagondersteuning</b>         | Ondersteuning die bestaat uit begeleiding en permanentie in groep tijdens de dag.  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>De ondersteuning is vaak niet-planbaar. <u>Ze is ook moeilijk toewijsbaar: het is vooraf moeilijk te zeggen hoe de ondersteuning zal gebeuren. De ondersteuning gebeurt nu eens aan 2 tegelijk, soms aan de hele groep, dan weer individueel ...</u></p> <p>De omschrijving van een dagdeel kan verschillen van zorgaanbieder tot zorgaanbieder.</p> <p>Een mogelijke omschrijving kan zijn:<br/> Vanaf x uur aanwezigheid betaalt de budgethouder één dagdeel, vanaf xx uur twee dagdelen en vanaf xxx uur drie dagdelen.<br/> Het vervoer zit niet mee in tijd, ook al zorgen begeleiders ervoor.</p> |
| <b>vorkfrequentie</b>                     | <p>De budgethouder kan bijkomende, onvoorziene ondersteuning en begeleiding vragen aan de zorgaanbieder.</p> <p>De vorkfrequentie geeft de grenzen aan over hoeveel dagen/nachten dat kan gaan. Zijn er veel afwijkingen, dan wordt de dienstverlening herzien.</p>  |
| <b>individuele ondersteuningsfuncties</b> | Ondersteuning die de budgethouder individueel krijgt, niet in groep. Deze worden hierbij verder uitgelegd  |
| <b>praktische hulp</b>                    | <p>persoonlijke ondersteuning van de persoon met een beperking bij dagelijkse activiteiten</p> <p>Voorbeelden</p> <p>De begeleider poetst zelf, doet de afwas ... bij de budgethouder.</p>   |
| <b>psychosociale begeleiding</b>          | <p>Persoonlijke begeleiding om de persoon met een beperking en zijn omgeving te helpen het dagelijks leven te organiseren.</p> <p>Voorbeelden</p> <p>Ondersteuning op de werkplek, hoe het huishouden runnen, vrije tijd leren invullen, opkomen voor zichzelf ...</p> <p>De begeleider biedt geen praktische hulp, enkel inhoudelijke begeleiding.</p> <p>Voorbeeld</p> <p>Zelf poetsen, stof afnemen, de afwas doen ... als begeleider is praktische hulp. Cliënten leren hoe ze dat kunnen doen, is psychosociale begeleiding.</p>  |
| <b>globale individuele ondersteuning</b>  | Die ondersteuning is zeer ruim. De aard van de ondersteuning kan verschillen, en de verschillende soorten ondersteuning kunnen door elkaar lopen: stimulatie, coaching, training, assistentie bij activiteiten.  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | Het is een combinatie van persoonlijke psychosociale begeleiding en praktische hulp.   |
| <b>oproepbare permanentie</b> | <p>Na een oproep van de budgethouder is het mogelijk om binnen een bepaalde tijd niet-planbare één-op-één-ondersteuning te bieden.</p> <p>Voorbeeld<br/>De budgethouder woont alleen en heeft plots een probleem waarvoor hij graag ondersteuning wil vb omdat hij zich onwel voelt, hij zich niet veilig voelt, .....</p> <p>Hij belt een begeleider op via de permanentie. De begeleider is bijvoorbeeld binnen het halfuur aanwezig om de budgethouder ondersteuning te geven.</p> <p>Per organisatie kan dat verschillend zijn.</p>  |
| <b>respitzorg</b>             | Plots kan de budgethouder meer nood hebben aan ondersteuning. Respitzorg beschrijft hoe de zorgaanbieder daarmee omgaat en hoever die daarin kan gaan.   |
| <b>handelingsplan</b>         | <p>Een uitgebreide omschrijving van alle gevraagde ondersteuning.</p> <p>Vb hoe de budgethouder dat doet, welk schema hij of zij hierbij gebruikt, wie erbij betrokken is, hoeveel keer de budgethouder en zorgaanbieder evalueren, ...</p>  |
| <b>cash</b>                   | De budgethouder ontvangt cash. Daarmee kan hij of zij zijn ondersteuning rechtstreeks betalen aan de zorgaanbieder of de bijstandsorganisatie.   |
| <b>voucher</b>                | Of waardebon. De budgethouder kiest om geen cash te krijgen voor de ondersteuning. VAPH vergoedt de zorgaanbieder of bijstandsorganisatie dan rechtstreeks.  |
| <b>lastgeving</b>             | de toelating die de budgethouder geeft aan een personeelslid van de zorgaanbieder om zijn of haar geld/goederen te beheren. In de lastgeving is duidelijk vastgelegd wat hij of zij mag doen.  |
| <b>toezichtraad</b>           | <p>De toezichtraad controleert de afspraken die de budgethouder maakte toen die de opdracht gaf om het beheer van zijn of haar geld en goederen uit te geven aan iemand binnen de voorziening</p> <p>Voorbeelden van afspraken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de startdatum van het beheer</li> <li>• het overzicht van de maandelijkse inkomsten en eventueel van het vermogen van de budgethouder</li> <li>• hoe de zorgaanbieder de budgethouder of de vertegenwoordiger betreft bij het beheer</li> <li>• de verzekeringen die de budgethouder heeft afgesloten</li> </ul> |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• de financiële regelingen wanneer de overeenkomst stopt of geschorst wordt</li> <li>• ...</li> </ul> |
| <b>collectief overleg</b> | Of gebruikersraad van de voorziening. In die raad zitten sommige gebruikers, hun familie ...   |

## Bijlage 12.9 TARIEVENLIJST WOON- EN LEEFKOSTEN

### WOONKOSTEN

#### Woonvergoeding + Woongerelateerde kosten

| Tarief   | Gebruik     | Totaal <sup>1</sup> |
|----------|-------------|---------------------|
| Tarief A | WO ≥ 5      | € 509,78 per maand  |
| Tarief B | WO 4,25 - 5 | € 364,53 per maand  |
| Tarief C | WO < 4,25   | € 16,76 per dag     |

Hierin is inbegrepen:

- Gebruik van de kamer en gemeenschappelijke ruimtes
- Elektriciteit, verwarming en waterverbruik.
- Herstellings- en onderhoudswerken aan kamer en gemeenschappelijke ruimtes
- Verzekeringen en huisvuilverwerking
- Uitzet en opsmuk gemeenschappelijke ruimtes

### LEEFKOSTEN

#### Vaste kosten per aanwezigheidsdag.

- Voeding en drank : 11,90 €/dag
- Was en strijk van linnen : 1,06 €/dag
- Was en strijk van kledij : 2,12 €/dag
- Gemeenschappelijke ontspanning : 1,30 €/dag
- Poetsonderhoud : 3,85 €/dag
- Algemene EHBO- & verzorgingsproducten : 0,55 €/dag

#### Variabele kosten afhankelijk van verbruik.

- Kledij : afhankelijk van aankoop.
- Farmaceutische producten : afhankelijk van verbruik.
- Incontinentiemateriaal : afhankelijk van verbruik.
- Persoonlijke verzorging : afhankelijk van verbruik  
*Persoonlijke verzorgingsproducten die niet in het basisaanbod zitten en diensten (pedicure, manicure, kapper, ...)*
- Persoonlijk vervoer en ontspanning : afhankelijk van verbruik  
*Alle kosten van individuele vrijetijdsactiviteiten (kampen, vakanties, toegangsgelden, materialen, verplaatsingskosten, ...)*
- Medische kosten : afhankelijk van verbruik

<sup>1</sup> In de vermelde woonkost werd de VIPA-subsidiëring verrekend. Zonder deze subsidiëring zou de woonkost € 20,09 per dag bedragen

*Persoonlijke medische kosten zoals het remgeld voor externe medische consultaties en behandelingen, ziekenhuisverblijf, labo's, vaccinaties, .... Huur of aankoop medisch materiaal*

- Andere individueel aan te rekenen kosten :
  - *Kosten gevolg van persoonlijke wensen i.v.m. voeding, kamerinrichting*
  - *Aankoop, onderhoud en herstel van persoonlijke hulpmiddelen (bv. batterijen, steunzolen, bril, fixatiemateriaal, gehoortoestellen, tanden)*
  - *Lidgelden en abonnementsgelden voor TV en internet op eigen kamer, tijdschriften, mutualiteit, .....*
  - *Meerkosten voor maaltijden op restaurant en persoonlijke consumpties*
  - *Schade die door de gebruiker wordt toegebracht aan de accommodatie, goederen of materialen van de voorziening, de medewerkers of andere gebruikers, behoudens overmacht en voor zover ze niet door een verzekering gedekt is.*
  - ...

### **Gebruiksvergoedingen Dagondersteuning**

Voor cliënten die enkel gebruik maken van dagondersteuning, worden volgende vergoedingen aangerekend :

|                 |         |                            |
|-----------------|---------|----------------------------|
| Volledige dag   | € 12,50 | middagmaal inbegrepen      |
| Halve dag       | € 6,25  | middagmaal niet inbegrepen |
| Anderhalve dag* | € 18,75 | Middagmaal inbegrepen      |

\*anderhalve dag kan aangerekend worden als er bvb. op een bepaalde dag na 17 u toch nog opvang voorzien wordt

Ophaaldienst dagondersteuning : € 5 per dag

Maaltijdprijs voor iemand die halve dag komt : € 3,55



## Bijlage 12.10 RICHTLIJNEN IN HET KADER VAN AANKOOP EN BINNENBRENGEN VAN ELEKTRISCHE TOESTELLEN EN GORDIJNEN

Binnen het kader van brandpreventie in vzw De Bolster vragen wij u om bij aankoop of bij het binnenbrengen van elektrische toestellen en materialen met een aantal zaken rekening te houden.

### 1. Flatscreen Tv's:

Vanuit veiligheidsoverwegingen worden er vanaf heden alleen flatscreen Tv's aanvaard.

Voor niet nieuw aangekochte flatscreen Tv's vragen wij een bewijs van recent nazicht waaruit blijkt dat het toestel kan gebruikt worden zonder veiligheidsrisico's.

### 2. De aankoop van elektrische toestellen met een beperkt risico:

Dit zijn toestellen zoals een radio, bureaulamp, scheerapparaat, tandenborstel, trimmer, ladyshave,.... Hierbij is het belangrijk dat het toestel een CE-label heeft en dat het toestel van een gekend merk is zoals bijvoorbeeld Philips, Sony, Braun,... of dergelijke.

Voor de aankoop van toestellen moet er op voorhand een ATTEST VAN DE LEVERANCIER/ CONSTRUCTEUR opgevraagd worden bij de leefgroep. Dit formulier moet door de leverancier of winkelier ingevuld en afgetekend worden en dan samen met het toestel en een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing aan de leefgroep afgegeven worden. Vóór de ingebruikname wordt door de preventieadviseur gecontroleerd of het toestel voldoet aan alle vooropgestelde veiligheidsnormen.

### 3. Het binnenbrengen van elektrische tweedehands toestellen:

Tweedehands toestellen moeten altijd via de leefgroep bij de preventieadviseur binnengebracht worden. Deze toestellen worden dan gecontroleerd op een goede en veilige werking.

Deze toestellen moeten een CE-label hebben en er moet een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing bijzitten.

### 4. Aankoop of binnenbrengen van gordijnen:

Gordijnen zijn de grootste oorzaak voor uitbreiding van een brand. Daarom vragen wij een attest van de leverancier dat de binnengebrachte gordijnen brandvertragend zijn. Het verkregen attest wordt in de leefgroep afgegeven.

Bovenvermelde maatregelen hebben tot doel de veiligheid van bewoners en personeel te waarborgen.