

THOMAShuizen

Vrienden van Thomas vzw



Charter

Collectieve rechten en plichten

*“ Iedereen heeft beperkingen,
iedereen heeft kwaliteiten “*

1. DOELSTELLING

Vzw Vrienden van Thomas is vanuit het VAPH erkend als vergunde zorgaanbieder voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap. Om een kwalitatieve ondersteuning voor onze bewoners te garanderen, verwacht het VAPH dat wij als vergunde zorgaanbieder een charter collectieve rechten en plichten opstellen en collectieve inspraak mogelijk maken. Het document met de collectieve rechten en plichten omschrijft hoe deze inspraak georganiseerd wordt.

Het document met de collectieve rechten en plichten omschrijft de rechten en plichten van de bewoners en die van de zorgaanbieder. Het document is voor alle bewoners hetzelfde, ongeacht de entiteit waar ze zorg en ondersteuning ontvangen. De rechten en plichten eerbiedigen de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de vrijheid en privacy, de veiligheid en de gezondheid van een bewoner zolang de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de andere bewoners niet in het gedrang komen.

Als wij als zorgaanbieder de tekst wijzigen, brengen we de bewoners en hun vertegenwoordigers daarvan op de hoogte.

In de tekst die hierna volgt, worden een aantal termen gebruikt. Deze worden verder toegelicht in de verklarende woordenlijst (cfr. DOC 1300. Verklarende woordenlijst).

2. TOEPASSINGSGEBIED

Het charter collectieve rechten en plichten is een onderdeel van het kwaliteitssysteem en behoort tot de ‘conditionele elementen’, meer bepaald de manier waarop aan de rechten en plichten van de bewoners en die van de zorgaanbieder vorm gegeven wordt.

2.1. GEBRUIKERS

- De bewoners en/of hun vertegenwoordiger(s)
- Coördinatoren entiteit en de medewerkers van de entiteit
- Medewerkers van de koepel en iedereen die betrokken is bij de rechtstreekse organisatie van de koepel en Thomashuizen België

2.2. COMMUNICATIE

Het bestaan van het charter collectieve rechten en plichten wordt op een transparante manier bekend gemaakt via:

- De Individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)
- Het kwaliteitshandboek;
- Het beleidsplan;
- De website www.thomashuizen.be

Zowel het charter als het kwaliteitshandboek met zijn verschillende onderdelen, kan op eenvoudig verzoek opgevraagd worden bij de koepel via de contactgegevens zoals opgenomen in artikel “3.3. Contactgegevens”.

3. IDENTIFICATIE

3.1. VISIE

Een Thomashuis is een plaats waar mensen met een verstandelijke beperking in een mooi huis en een veilige omgeving liefdevol verzorgd en gestimuleerd worden. De bewoners leven er samen met de inwonende coördinatoren als één grote familie. Door de kleinschalige opzet en de permanente aanwezigheid van steeds dezelfde personen ontstaat een echt thuisgevoel.

De werking van de koepel is opgebouwd op basis van:

- **Kleinschaligheid:** maximum 10 personen met een verstandelijke beperking wonen op zo'n gewoon mogelijke manier samen. Met respect voor ieders zijn, kunnen en tempo.
- **Ondernemerschap:** de coördinatoren zijn gedreven mensen met het hart op de juiste plaats. De zorg en ondersteuning voor de bewoners is voor hen geen werk maar een manier van leven.
- **Kwaliteit:** kwaliteitssystemen waarbij zowel de zorg en ondersteuning als de bedrijfsvoering getoetst worden. De koepel is vergund door het VAPH.
- **Inclusie:** bewoners een zo gewoon mogelijk leven geven, begint bij huisvesting in een warme buurt waarbij de entiteit deel uitmaakt van de gemeenschap.
- **De bewonersgroep:** indien het welzijn en welbevinden van de bewonersgroep in het gedrang komt door het gedrag van een individuele bewoner zal steeds een oplossing gezocht worden waarbij het belang van de groep primeert.

Je komt nog meer te weten over ons verhaal via www.thomashuizen.be (cfr. PROC 2200. Visie)

3.2. ERKENNING

Vzw Vrienden van Thomas, met ondernemingsnummer 0685.975.189, is gevestigd te 9200 Dendermonde, Frans van Schoorstraat 9/1 en wordt vertegenwoordigd door:

- Willy Vertongen, voorzitter
- Katrien Van Langenhove, bestuurder
- Jan Vande Moortel, bestuurder

Vzw Vrienden van Thomas is vanuit het VAPH erkend als vergunde zorgaanbieder voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap met erkenningsnummer VZA.1138.2118, vergunning van onbepaalde duur.

3.3. CONTACTGEGEVENS

Vzw Vrienden van Thomas

Frans van Schoorstraat 9/1
9200 Dendermonde
KBO 0685.975.189

0460/96 00 00

info@thomashuizen.be

4. VERKLARENDE WOORDENLIJST EN LIJST MET AFKORTINGEN

Om, naast de termen in artikel “3.1. Visie”, bepaalde begrippen die in dit document worden gebruikt, te verduidelijken, verwijzen wij naar de ‘verklarende woordenlijst’ (cfr. DOC 1300. Verklarende woordenlijst)

5. ALGEMENE BEPALINGEN

In het ‘Charter van collectieve rechten en plichten’ staan rond een aantal thema’s onze wederzijdse rechten en plichten omschreven, maw wat we van elkaar kunnen verwachten. Het zijn een aantal algemeen geldende afspraken tussen de koepel en de bewoners.

Het ‘Charter van collectieve rechten en plichten’ maakt deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst (cfr. DOC 5110. Individuele dienstverleningsovereenkomst). Bij de ondertekening ervan verklaar je dus dat je akkoord gaat met alle afspraken uit het ‘Charter van collectieve rechten en plichten’.

6. ZORG EN ONDERSTEUNING

6.1. COLLECTIEVE ONDERSTEUNINGSFUNCTIES

De koepel is in de mogelijkheid om volgende collectieve ondersteuningsfuncties aan te bieden (cfr. PROC 2400. Aanbod):

- Dagondersteuning
- Woonondersteuning

6.2. INDIVIDUELE ONDERSTEUNINGSFUNCTIES

De koepel is in de mogelijkheid om volgende individuele ondersteuningsfuncties aan te bieden (cfr. PROC 2400. Aanbod):

- Psychosociale ondersteuning
- Praktische ondersteuning
- Globale ondersteuning
- Oproepbare permanentie

6.3. INDIVIDUELE ONDERSTEUNINGSAFSPRAKEN

De coördinatoren zijn het aanspreekpunt, waarbij de belangrijkste individuele ondersteuningspunten voor de bewoner worden opgenomen in het handelingsplan (cfr. DOC 5110 IDO en cfr. PROC 5100. Intake)

Het handelingsplan wordt in 2 stappen uitgewerkt. Een verkorte basisversie van het handelingsplan wordt door de coördinatoren samen met de budgethouder ingevuld en door beide partijen ondertekend, dit vóór aanvang van de zorg en ondersteuning voor de bewoner in de desbetreffende entiteit. De uitgebreide versie van het handelingsplan (volgens POS) wordt ten laatste binnen het eerste jaar na aanvang van de zorg en ondersteuning verder aangevuld en ondertekend door beide partijen.

De coördinatoren evalueren het plan regelmatig en passen het eventueel aan. Daarvoor nodigen de coördinatoren de bewoner en/of vertegenwoordiger uit.

- De eerste evaluatie is binnen zes maanden na opmaak van het handelingsplan volgens POS-bevraging.
- Na de eerste evaluatie wordt het handelingsplan minstens tweejaarlijks geëvalueerd. Op vraag van gebruiker en/of budgethouder of de vergunde zorgaanbieder kan al vroeger een evaluatie en bijsturing van het plan plaatsvinden.

7. KOSTEN ZORG EN ONDERSTEUNING

De koepel heeft de keuze gemaakt om binnen de Persoonsvolgende Financiering met een cashbudget te werken. De zorgaanbieder maakt een duidelijk overzicht van de tarieven.

Het overzicht van de tarieven kan opgevraagd worden bij de koepel.

Voor de zorg en ondersteuning betaalt de bewoner een bedrag in euro.

De gedetailleerde afrekening van de zorg en ondersteuning gebeurt maandelijks.

De budgethouder betaalt op dit rekeningnummer van de vergunde zorgaanbieder:

- IBAN BE87 3632 0967 0994
- met vermelding van de gestructureerde mededeling op de factuur

De maandelijks factuur wordt betaald binnen de 10 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, kan de zorgaanbieder hiervoor 10 euro administratieve kosten aanrekenen.

Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na facturatie zal de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsinterest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is.

Er is nalatigheidsinterest verschuldigd vanaf de 3^{de} maand vanaf facturatie.

De budgethouder moet dan het volgende betalen:

- het bedrag van de factuur
- de administratieve kost van de herinnering
- 12.5% nalatigheidsinterest

Betaalt de budgethouder nog steeds niet binnen de 5 maanden na de datum op de factuur?

Dan kan de vergunde zorgaanbieder verdere juridische stappen ondernemen.

Indien de niet-betaling van de factuur aanleiding geeft tot administratieve of gerechtelijke acties zijn de kosten ervan niet begrepen in deze schadevergoeding en worden zij integraal door de budgethouder vergoed.

De vergunde zorgaanbieder indexeert elk jaar op 1 januari de prijzen van de zorg en ondersteuning.

Ze worden gekoppeld aan de evolutie van de gezondheidsindex aan de hand van de volgende formule:

$$\frac{\text{basisprijs} \times \text{nieuwe index}}{\text{Aanvangsindex}} = \text{nieuwe prijs}$$

Nieuwe index = de gezondheidsindex van de recentste maand

Aanvangsindex = de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst: (d.d.)

De vergunde zorgaanbieder brengt de budgethouder schriftelijk op de hoogte van de geïndexeerde prijzen van de zorg en ondersteuning.

Subrogatie

Indien de bewoner een handicap heeft opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte of elk ander schadegeval waar een derde partij voor de opgelopen schade aansprakelijk is gesteld, dan verklaart de bewoner met het ondertekenen van deze overeenkomst hieromtrent een regeling getroffen te hebben met het VAPH, in kader van het geldende cumulverbod.

8. AFWIJINGEN OP DE FREQUENTIES VAN ONDERSTEUNING

In het meest wenselijke geval wordt de in de individuele dienstverleningsovereenkomst vastgelegde ondersteuning volledig door de bewoner aangewend volgens de voorziene frequenties. Het perfect plannen en inschatten van een ondersteuningsvraag op jaarbasis is echter een moeilijke opdracht, dus zullen in praktijk ook afwijkingen voorkomen tussen de vooropgestelde en de reële frequenties. Afhankelijk van de noden van de budgethouder kan de frequentie van de ondersteuning wijzigen wanneer één van de partijen dat vraagt. Dit gebeurt via een schriftelijk verzoek. Binnen 14 dagen na het schriftelijk verzoek wordt een overlegmoment ingepland waarop de partijen de vraag bespreken.

9. WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST

De individuele dienstverleningsovereenkomst kan wijzigen wanneer één van de partijen dat vraagt. Dit gebeurt via een schriftelijk verzoek. Binnen 14 dagen na het schriftelijk verzoek wordt een overlegmoment ingepland waarop de partijen de vraag bespreken.

Als er een akkoord is tussen de budgethouder en de vergunde zorgaanbieder, wordt de IDO aangepast. De aanpassingen worden opgenomen in een addendum bij deze IDO. Indien nodig wordt ook het handelingsplan (zie 6.3) aangepast.

Als er geen akkoord is tussen de budgethouder en de vergunde zorgaanbieder blijft de huidige IDO bestaan.

Wijzigingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Aard van ondersteuningsfuncties (dagopvang, verblijf, individuele begeleiding, ...)
- Frequentie van de ondersteuningsfuncties
- Prijs van de ondersteuningsfuncties
- Duur van de overeenkomst
- ... niet limitatieve opsomming

10. PROEFPERIODE

De individuele dienstverleningsovereenkomst bevat een proefperiode van 3 maanden waarbinnen de individuele dienstverleningsovereenkomst na 1 maand kan stopgezet worden door beide partijen. Na de proefperiode loopt de IDO automatisch verder volgens de periode zoals opgenomen in het onderdeel "startdatum en duur" (cfr. DOC 5110. IDO)

De zorgaanbieder hanteert deze proefperiode zodat de budgethouder de tijd heeft te ondervinden of de zorgaanbieder hem of haar de juiste ondersteuning kan bieden.

Indien de zorg en ondersteuningsnood verandert kan de proefperiode zo nodig verlengd worden.

11. DE OVEREENKOMST OPZEGGEN

11.1. WANNEER KAN DE BUDGETHOUDER DE IDO OPZEGGEN?

De budgethouder kan, zodra de 1^e maand van de proefperiode verstreken is, de IDO op elk moment opzeggen. De vergunde zorgaanbieder moet geen reden krijgen.

Hoe opzeggen?

- Om de IDO op te zeggen stuurt de budgethouder een aangetekende brief naar de maatschappelijke zetel van de vergunde zorgaanbieder.
- De opzegtermijn is de wettelijke termijn van 3 maanden (artikel 39 van het BVR 2011) of tenzij anders overeengekomen. Tijdens de proefperiode is de opzegtermijn 1 maand. De opzegging gaat in de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de zorgaanbieder. Pas na de opzegtermijn stopt de IDO definitief.

11.2. WANNEER KAN DE VERGUNDE ZORGAANBIEDER DE IDO STOPZETTEN?

De vergunde zorgaanbieder kan de IDO enkel opzeggen als één van onderstaande opgesomde situaties zich voordoet. Gebeurt de opzeg tijdens de proefperiode? Dan kan dit enkel als een van de eerst vier situaties zich voordoet.

- overmacht;
- de gebruiker beantwoordt niet langer aan de bijzondere voorwaarden uit de collectieve rechten en plichten;
- de vergunde zorgaanbieder kan niet beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;
- de budgethouder komt de verplichtingen van de IDO of de collectieve rechten en plichten niet na;
- de gebruiker heeft bedrieglijke gegevens verstrekt over de verklaring op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding;
- de gebruiker krijgt een tegemoetkoming voor hulp van derden, maar heeft daarvoor geen overeenkomst met het VAPH gesloten of komt de verplichtingen uit die overeenkomst niet na.

Hoe opzeggen?

- Om de IDO op te zeggen, stuurt de vergunde zorgaanbieder een aangetekende brief naar de budgethouder.
In die brief staat de reden van de opzeg duidelijk gemotiveerd.
- De vergunde zorgaanbieder zoekt mee naar een andere oplossing voor de gebruiker zonder dit echter te verzekeren. De vergunde zorgaanbieder waarborgt in overleg met de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder.
- De opzegtermijn is de wettelijke termijn van 3 maanden (artikel 39 van het BVR 2011) of tenzij anders overeengekomen. Tijdens de proefperiode is de opzegtermijn 1 maand. De opzegging gaat in de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de zorgaanbieder. Pas na de opzegtermijn stopt de IDO definitief.

Wanneer de budgethouder niet akkoord gaat met de eenzijdige stopzetting door de vergunde zorgaanbieder, kan hij/zij dit kenbaar maken volgens de geldende klachtenprocedure (cfr. PROC 4400 Klachtenprocedure).

11.3. WAT ALS IEMAND DE OPZEGTERMIJN NIET RESPECTEERT?

Volgt de **budgethouder** de opzegtermijn van 11.1. niet?

Dan kan de vergunde zorgaanbieder een verbrekingsvergoeding vragen aan de gebruiker.

Volgt de **vergunde zorgaanbieder** de opzegtermijn van 11.2. niet?

Dan kan de gebruiker een verbrekingsvergoeding vragen aan de vergunde zorgaanbieder.

Die verbrekingsvergoeding voor zowel de budgethouder als de vergunde zorgaanbieder komt overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor zorg en ondersteuning gedurende een periode van drie maanden.

De verbrekingsvergoeding bij opzeg tijdens de proefperiode komt voor zowel de budgethouder als de vergunde zorgaanbieder overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor één maand zorg en ondersteuning.

Wanneer de dienstverlening wordt stopgezet, zal dit steeds voorafgegaan worden door overleg. In dialoog zullen we mogelijkheden verkennen om de dienstverlening toch haalbaar te maken voor beide partijen.

Bij stopzetting van de dienstverlening door de koepel, verbindt deze zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder dit echter te verzekeren. De koepel waarborgt in overleg met de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder.

Het kan altijd gebeuren dat iets niet loopt zoals verwacht. Daarom vinden we het belangrijk dat iedereen die hier op één of andere manier bij betrokken is op een vlotte manier kan uiting geven aan bepaalde ontevredenheden of klachten, zoals beschreven in artikel 19.

12. VERZEKERINGEN

In het belang van de bewoner en de goede werking van de organisatie heeft de koepel de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekt:

- Omnium brandverzekering (incl. water – en stormschade) met afstand van verhaal
- Brandverzekering inboedel
- BA uitbating
- Verzekering diefstal en vandalisme inboedel
- Arbeidsongevallenverzekering

De bewoner sluit zelf volgende verzekering af:

- Burgerlijke aansprakelijkheid/ familiale verzekering (verplicht)
- Verzekering rolwagen/ scooter (verplicht)
- Hospitalisatieverzekering (optioneel)
- Persoonlijke bezittingen (optioneel)

Verplichte verzekeringen vangen aan ten laatste op de dag voor de start van de individuele dienstverleningsovereenkomst. Een kopie van de verzekeringspolis zal opgevraagd worden.

13. WOON- EN LEEFKOSTEN

De budgethouder betaalt de woon- en leefkosten niet met het PVB van de gebruiker.

De zorgaanbieder maakt een duidelijk overzicht van de tarieven.

Het overzicht van de tarieven kan opgevraagd worden bij de koepel.

13.1. WOONKOSTEN

De budgethouder maakt gebruik van de woonvoorziening ter beschikking gesteld door de zorgaanbieder, dit wordt geregeld in de woonovereenkomst. Deze woonovereenkomst is gelinkt aan de individuele dienstverleningsovereenkomst. Het betreft géén huurovereenkomst en valt als dusdanig niet onder toepassing van de huurwetgeving. De woonkosten zijn een vergoeding voor het gebruik van de woonruimte en aanverwanten die ter beschikking worden gesteld door de koepel in het kader van de dienstverlening. Wanneer de individuele dienstverleningsovereenkomst eindigt, om welke reden dan ook, stopt op hetzelfde moment automatisch ook de woonovereenkomst.

De woonvergoeding zoals gedefinieerd in artikel 9, §3, eerste lid BVR 2011 is een vergoeding voor:

- het gebruik van de woning/kamer/studio/... met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor deze ruimte;
- het gebruik van gemeenschappelijke ruimtes met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor deze ruimtes.

en wordt per maand aangerekend. Ook bij tijdelijk minder ondersteuning en afwezigheden wordt de woonvergoeding aangerekend.

Indien de budgethouder de woonruimte tijdens zijn afwezigheid ter beschikking stelt voor tijdelijk verblijf (logeren of kortverblijf) van anderen, mits de uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van de zorgaanbieder én wanneer de zorgaanbieder voor dit tijdelijk gebruik een bedrag als woonvergoeding int, zal dit bedrag in mindering worden gebracht van de woonvergoeding die de budgethouder dient te betalen.

13.2. LEEFKOSTEN

Leefkosten zoals gedefinieerd in artikel 9, §3, vierde lid BVR 2011 zijn kosten die te maken hebben met levensonderhoud. De bewoner betaalt onderstaande leefkosten die worden aangeboden door de zorgaanbieder:

- voeding (middagmaal, ochtend en avondmaal)
- onderhoud kleding
- onderhoud linnen
- producten voor gezondheid en persoonlijke verzorging
- onderhoud woning
- vervoer
- ontspanning
- extra abonnementen internet en digitale tv(basispakket inbegrepen)
- andere:

Aankoop kleding en linnen worden voorzien door de budgethouder.

Er is geen solidariteitsfonds. Bij financiële problemen wordt er op individueel niveau naar oplossingen gezocht.

13.3. FACTURATIE EN BETALINGSAFSPRAKEN WOON- EN LEEFKOSTEN

De gedetailleerde afrekening van de woon- en leefkosten is een onderdeel van de maandelijkse facturatie.

De budgethouder betaalt op dit rekeningnummer van de vergunde zorgaanbieder:

- IBAN BE87 3632 0967 0994
- met vermelding van de gestructureerde mededeling op de factuur

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 10 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, kan de zorgaanbieder hiervoor 10 euro administratieve kosten aanrekenen.

Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na facturatie zal de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsinterest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is.

Er is nalatigheidsinterest verschuldigd vanaf de 3^{de} maand vanaf facturatie.

De budgethouder moet dan het volgende betalen:

- het bedrag van de factuur
- de administratieve kost van de herinnering
- 12.5% nalatigheidsinterest

Betaalt de budgethouder nog steeds niet binnen de 5 maanden na de datum op de factuur?

Dan kan de vergunde zorgaanbieder verdere juridische stappen ondernemen.

Indien de niet-betaling van de factuur aanleiding geeft tot administratieve of gerechtelijke acties zijn de kosten ervan niet begrepen in deze schadevergoeding en worden zij integraal door de budgethouder vergoed.

13.4. DE PRIJS VOOR WOON- EN LEEFKOSTEN WIJZIGEN OF INDEXEREN

Wijzigingen in de tarifiering van woon- en leefkosten worden besproken op het collectief overlegorgaan (cfr. PROC 3420 Gebruikersraad) of op individuele wijze (cfr. PROC 3410 Bewonersvergadering) en vooraf gecommuniceerd aan de budgethouders met vermelding van de ingangsdatum van de wijziging.

Alle prijzen en bedragen vermeld kunnen jaarlijks aangepast worden op de datum waarop de individuele dienstverleningsovereenkomst werd afgesloten. Als de vergunde zorgaanbieder de woon- en leefkosten indexeert, dan stelt zij de budgethouder ten laatste een maand voorafgaand aan de indexering daarvan in kennis.

De indexering wordt gekoppeld aan de evolutie van de gezondheidsindex aan de hand van de volgende formule:

$$\frac{\text{basisprijs} \times \text{nieuwe index}}{\text{Aanvangsindex}} = \text{nieuwe prijs}$$

Nieuwe index = de gezondheidsindex van de recentste maand

Aanvangsindex = de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst: (d.d.)

Er is geen solidariteitsfonds. Bij financiële problemen wordt er op individueel niveau naar oplossingen gezocht.

14. DUURZAME PERSOONLIJKE GOEDEREN

De bewoner die woonondersteuning ontvangt bezorgt aan de koepel, indien van toepassing, een lijst van duurzame persoonlijke goederen die hij meeneemt. De lijst vormt een bijlage van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien de bewoner onder bewindvoering staat betreffende het beheer van zijn goederen, meldt hij dit in de in bijlage opgenomen lijst.

De duurzame persoonlijke goederen blijven altijd persoonlijk eigendom van de bewoner. Het is de verantwoordelijkheid van de bewoner dat de lijst met persoonlijke goederen altijd juist blijft. Wijzigingen van deze lijst worden schriftelijk door de bewoner doorgegeven aan de koepel.

De bewoner geeft aan het personeel van de koepel en van de entiteit de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor de ondersteuning van de bewoner.

Gebruikt een persoon handelend in opdracht van de koepel of de entiteit of een andere gebruiker die goederen verkeerd en is daardoor schade aan die goederen? Dan betaalt de koepel of zijn aansprakelijkheidsverzekering die schade.

15. INDIVIDUELE INSPRAAK

De bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht geïnformeerd te worden in verband met de opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie over zijn dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft niet alleen het recht om geïnformeerd te worden, maar hij heeft tevens ook de regie van zijn zorg in eigen handen en wordt geacht kennis te hebben over en akkoord te zijn met de aangeboden zorg en ondersteuning door de koepel.

De inhoud van de zorg en ondersteuning wordt besproken tijdens de bespreking in kader van het ondersteuningsplan en handelingsplan. Deze bespreking vindt reeds een eerste maal plaats voor aanvang van de instap in de desbetreffende entiteit, daarna jaarlijks of vroeger indien wenselijk. Deze bespreking resulteert in een Handelingsplan. Dit plan wordt door beide partijen ondertekend voor akkoord.

Het handelingsplan wordt volgens twee stappen uitgewerkt. Een verkorte versie van het handelingsplan wordt door de coördinator samen met de nieuwe bewoner ingevuld en ondertekend door beide partijen, dit vóór aanvang van de zorg en ondersteuning voor de bewoner in de desbetreffende entiteit. De uitgebreide versie van het handelingsplan (volgens POS) wordt ten laatste binnen het eerste jaar na aanvang van de zorg en ondersteuning verder aangevuld en ondertekend door beide partijen.

Tenzij in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen de koepel en de bewoner, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, geïnformeerd over:

- Belangrijke wijzigingen aan het handelingsplan en/ of ondersteuningsplan.
- Belangrijke maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de bewoner dienen genomen te worden.
- Belangrijke wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatief tot informeren wordt genomen door degene die een wijziging of maatregel wenst door te voeren. De bewoner is vrij om de eventuele belangrijk betrokken derde hierbij te betrekken.

16. INDIVIDUEEL DOSSIER

De bewoner heeft recht op een dossier dat door de koepel zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

In het dossier worden, in voorkomend geval, de persoonsgegevens aangaande de gezondheid van de bewoner apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De bewoner, of diens wettelijke vertegenwoordiger, heeft recht op inzage in die dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de koepel, de entiteit en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen gezien worden na akkoord van de medewerker of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Indien men zijn dossier wil inkijken, kan hiertoe een afspraak gemaakt worden.

17. PRIVACY

17.1. GEGEVENS

De bewoner, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, neemt kennis van de opname en verwerking van gegevens van persoonlijke aard in het bestand van de koepel. Dit heeft als doelstelling bewonersadministratie uit te voeren. In het kader van het vervullen van de dienstverlening wordt er soms informatie met derden gedeeld. Alles gebeurt hierbij volgens de wettelijke bepalingen van de wet op de privacy van 8 december 1992, die u het recht op informatie, inzage en correctie geeft.

In kader van de nieuwe Europese Privacywetgeving (GDPR : General Data Protection Regulation) hanteren we een duidelijke 'Privacy Policy'. Specifieke vragen hieromtrent kunnen gesteld worden via info@thomashuizen.be.

17.2. BEELDMATERIAAL

Tijdens de dienstverlening worden soms foto's of bewegende beelden gemaakt. Deze worden gebruikt voor publicaties van Thomashuizen België en de koepel (websites, brochures, promotiemateriaal, ...). In de individuele dienstverleningsovereenkomst dient men hiertoe specifiek toestemming te geven via het aanvinken van de overeenkomstige stellingen.

De bewoner kan deze keuze ten allen tijde wijzigen. Het volstaat om dit schriftelijk te melden aan de coördinatoren of via info@thomashuizen.be

Wat persoonlijke 'Sociale Media' (o.a. Facebook, Instagram, ...) betreft is de bewoner zelf verantwoordelijk voor zijn privacy-instellingen (o.a. 'taggen' in foto's, ...).

17.3. NON-DISCRIMINATIE EN GELIJKE KANSEN

De koepel respecteert de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van de bewoner.

17.4. SOCIALE BESCHERMING, INTEGRATIE IN DE MAATSCHAPPIJ

De koepel biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt ervoor dat het overleg gebeurt met de persoon met een beperking, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een handicap.

17.5. PERSOONLIJKE AUTONOMIE, RECHT OP PRIVACY

De koepel respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de bewoner voor zover de werking van de koepel en de integriteit van de medebewoners en medewerkers niet in het gedrang komen.

Tussen de koepel en de bewoner is voorafgaand overleg verplicht indien er zich wijzigingen voordoen die betrekking hebben op de geboden begeleiding en ondersteuning of indien er maatregelen moeten worden genomen omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de bewoner.

18. COLLECTIEF OVERLEG

18.1. BEWONERSVERGADERINGEN

Communicatie en participatie zijn belangrijke pijlers binnen de visie van Thomashuizen.

De bewonersvergadering is een manier om - van bij opstart van een entiteit tot volle bezetting – toch vorm te geven aan het wettelijk verplicht collectief overlegkanaal waarop bewoners en hun vertegenwoordigers inspraak kunnen krijgen in de algemene werking van de entiteit (cfr. PROC 3410. Bewonersvergadering)

De bewonersvergadering is een informeel adviserend orgaan. Dit wil zeggen dat alle leden tijdens de vergadering hun advies kunnen uitbrengen over de verschillende levensdomeinen die het aanknopingspunt zijn voor de zorg- en dienstverlening :

- Woon- en leefomstandigheden
- Lichamelijk welbevinden
- Mentaal welbevinden & relaties
- Hobby's en tijdsbesteding
- Toetsing van tevredenheid
- Informatieve thema's (veranderingen binnen de organisatie, nieuwe medewerkers, nieuws,..)

Dit advies kan uitgebracht worden op eigen initiatief of op vraag van de entiteit. De bewonersvergadering heeft geen beslissingsbevoegdheid.

De entiteit organiseert minimaal twee maal per jaar collectieve inspraak voor de bewoners die in het Thomashuis wonen. Deze vergaderingen worden voorgezeten door de coördinatoren van de entiteit.

Deze bewonersvergadering, zoals beschreven in "PROC 3420. Bewonersvergadering", wordt geïnstalleerd in de entiteit tot volle bezetting. Vanaf dan gaat het collectief overleg over naar het installeren van de formele gebruikersraad (cfr. PROC 3420. Gebruikersraad)

18.2. HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN (GEBRUIKERSRAAD)

Communicatie en participatie zijn belangrijke pijlers binnen de visie van Thomashuizen België. De gebruikersraad is de concrete uitwerking van het wettelijk verplicht collectief overlegkanaal waarop bewoners en hun vertegenwoordigers op regelmatige en officiële basis inspraak kunnen verlenen in de algemene werking van de entiteit (cfr. PROC 3420. Gebruikersraad)

De leden die zetelen in het overlegorgaan zijn de stem van de groep van bewoners/ vertegenwoordigers van de bewoners.

Dit collectief overlegorgaan, zoals beschreven in "PROC. 3420 Gebruikersraad", wordt pas geïnstalleerd in de entiteit vanaf volle bezetting. Tot dan worden de punten zoals opgenomen in artikel 3.6. van de procedure met alle wettelijke vertegenwoordigers besproken op een individuele manier (cfr. PROC. 3410 Bewonersvergadering).

Het huishoudelijk reglement geeft de modaliteiten aan voor een transparante organisatie van de gebruikersraad en een correcte behandeling van eventuele klachten die zich kunnen voordoen. Dit huishoudelijk reglement richt zich tot alle bewoners van de entiteit, de vertegenwoordigers van deze bewoners, alsook tot de medewerkers van de entiteit en de koepel.

Het huishoudelijk reglement wordt opgesteld op niveau van de entiteit en kan dus lokale verschillen bevatten (cfr. DOC 3430. Huishoudelijk reglement).

In het huishoudelijk reglement worden minstens volgende gegevens opgenomen:

- Samenstelling van het collectief overlegorgaan
- Kandidatuurstellingen en verkiezingen
- Toewijzingen van de mandaten
- Werking van het collectief overlegorgaan met o.m. de frequentie van de vergaderingen de wijze waarop de bewoners of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan.
- Inhoud en bevoegdheid van het collectief overlegorgaan
- Klachtenprocedure

Het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan van de desbetreffende entiteit kan ten allen tijde opgevraagd worden via info@thomashuizen.be

19. KLACHTENPROCEDURE

Het is onze hoogste prioriteit om er voor te zorgen dat onze bewoners kunnen genieten van een kwalitatieve woon - en leefomgeving en een individueel aangepast kwalitatief aanbod in zorg en ondersteuning. Daarvoor is een goede samenwerking nodig met de bewoners en hun wettelijke vertegenwoordigers, met en tussen het multidisciplinaire team, de verschillende facilitaire diensten, kortom, iedereen die hierbij betrokken is.

Het kan altijd gebeuren dat iets niet loopt zoals verwacht. Daarom vinden we het belangrijk dat iedereen die hier op één of andere manier bij betrokken is op een vlotte manier kan uiting geven aan bepaalde ontevredenheden of klachten.

Op deze manier zien we klachten als kansen om de kwaliteit van de dienstverlening op continue wijze te verbeteren. De behandeling van een klacht is er in eerste instantie op gericht om het vertrouwen te herstellen in onze werking.

De klachtenprocedure geeft aan op welke wijze een correct gevolg wordt gegeven aan mogelijke

opmerkingen, suggesties en klachten van onze betrokkenen medewerkers, leveranciers, bewoners of hun vertegenwoordigers.

Wanneer er een ontevredenheid zou zijn over de zorg en ondersteuning, de begeleiding of de dienstverlening, bespreekt de bewoner, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of de belangrijk betrokken derde deze eerst met de coördinatoren van de desbetreffende entiteit met het oog op het vinden van een passende oplossing.

Indien men daar niet in slaagt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd door de bewoner, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn belangrijk betrokken derde, dit volgens de geldende procedure (cfr. PROC 4400. Klachtenprocedure).

20. BEVOEGDHEIDSCLAUSULE

Gerechtelijke geschillen die onder de materiële bevoegdheid van de vrederechter vallen, worden behandeld door de vrederechter die territoriaal bevoegd is voor de plaats waar de zorgaanbieder gevestigd is. De overige geschillen vallen onder de territoriale bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent, afdeling Dendermonde.

21. AANVERWANTE DOCUMENTEN

- DOC 1300. Verklarende woordenlijst
- PROC 2200. Visie
- PROC 2400. Aanbod
- PROC 3410. Bewonersvergadering
- PROC 3420. Gebruikersraad
- DOC 3430. Huishoudelijk reglement
- PROC 4400. Klachtenprocedure
- DOC 5110. Individuele dienstverleningsovereenkomst
- PROC 5100. Intake