

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten VOOR RECHTSTREEKS TOEGANKELIJKE HULP (RTH) MEERDERJARIGEN



Van toepassing vanaf 01/07/2014

Inhoudstafel

1. IDENTIFICATIE VAN DE ORGANISATIE	3
2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE	3
3. ONDERSTEUNINGSAANBOD	3
AMBULANTE BEGELEIDING	3
MOBIELE BEGELEIDING	3
DAGOPVANG	3
VERBLIJF	3
4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN	3
LEEFTIJD	3
HANDICAP	3
REGIO	4
MAXIMALE ONDERSTEUNING PER GEBRUIKER	4
ANDERE VEREISTEN	4
5. DIENSTVERLENINGSAANBOD	4
OPENINGSTIJDEN	4
ACCOMMODATIE	4
ADL-ONDERSTEUNING	5
VERVOER	5
ACTIVITEITENAANBOD	5
WEEKENDWERKING	5
VAKANTIEWERKING	5
MEDISCHE DIENSTVERLENING	5
PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING	5
MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL	5
HERSTELLINGEN HULPMIDDELEN	6
AMBULANTE EN MOBIELE BEGELEIDING	6
INFORMATIE EN ADVIES TECHNISCHE HULPMIDDELEN EN WONINGAANPASSINGEN	6
VOEDING	6
KLEDIJ	7
6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN	7
AFWEZIGHEDEN	7
BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	7
RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK	8
RECHT OP EEN DOSSIER	8
RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK	8
BEZOEKRECHT	8
RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT	8
BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN	8
RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING:	9
7. BEËINDIGEN DIENSTVERLENING EN OPZEGTERMIJN	9
OMSTANDIGHEDEN DIE KUNNEN LEIDEN TOT ONTSLAG	9
OPZEGGING EN VERBREKINGSVERGOEDING	9
BETWISTING VAN STOPZETTING DIENSTVERLENING	9
8. GEBRUIKERSRAAD MEERDERJARIGENWERKING	9
SAMENSTELLING	9
VERKIEZING	10
MANDATEN	10
AGENDAPUNTEN	10
UITNODIGINGEN-VERSLAGEN	10
9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN	11
INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES	11
INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN	11
10. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK	12
11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S	12
VOOR CLIËNTEN	12
VOOR DE ORGANISATIE EN HET PERSONEEL	12
12. WIJZIGINGEN CHARTER	13
13. GOEDKEURING CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN	13

1. IDENTIFICATIE VAN DE ORGANISATIE

VZW Sint-Lodewijk kan Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) aanbieden aan meerderjarigen onder de vorm van verblijf, dagopvang en (mobiele of ambulante) begeleiding. VZW Sint-Lodewijk heeft 2 campussen: Kwatrechtsteenweg 168 te 9230 Wetteren, tevens de maatschappelijke zetel van de VZW en Diepenbroekstraat 34 te 9230 Wetteren.

VZW Sint-Lodewijk is een partner in het samenwerkingsverband Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening Waas en Dender (RTHWD). De penhouder van dit samenwerkingsverband is Het Bint vzw, Wijnveld 255 – 9112 Sinaai-Waas.

2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

U ontvangt een exemplaar van de publicatie 'opdrachtsverklaring Sint-Lodewijk'. Hierin vindt u de volledige missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de organisatie. Deze opdrachtsverklaring kan u downloaden op de website www.sintlodewijk.be.

3. ONDERSTEUNINGSAANBOD

AMBULANTE BEGELEIDING

Algemene psychosociale ondersteuning of ADL-assistentie van minimaal 1 of maximaal 2 uur. De gebruiker of zijn netwerk verplaatst zich voor de ondersteuning naar de hulpverlener.

MOBIELE BEGELEIDING

Algemene psychosociale ondersteuning of ADL-assistentie van minimaal 1 of maximaal 2 uur. De hulpverlener verplaatst zich voor de begeleiding naar de gebruiker en of zijn netwerk.

DAGOPVANG

De ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding (inclusief middagmaal en vieruurtje). De dagopvang situeert zich tussen 8.00 en 18.00 uur.

VERBLIJF

Het verblijf met overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning gedurende de ochtenden (inclusief ontbijt) en avonduren. Verblijf situeert zich tussen 18.00 en 8.00 uur.

4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

Een persoon kan ingeschreven worden voor RTH als hij aan volgende criteria voldoet:

LEEFTIJD

Minimumleeftijd van 18 jaar. Voor personen die reeds door het VAPH erkend zijn als persoon met een beperking zijn er geen bijkomende leeftijdsvoorwaarden om gebruik te maken van rechtstreeks toegankelijke hulp. Personen met een vermoeden van beperking dienen bij de start van de rechtstreeks toegankelijke hulp jonger te zijn dan 65. De rechtstreeks toegankelijke hulp kan verdergezet worden op het ogenblik dat de gebruiker de leeftijd van 65 bereikt. Indien het VAPH de gebruiker niet heeft erkend als een persoon met een beperking is de vraag naar rechtstreeks toegankelijke hulp na zijn 65 onontvankelijk.

HANDICAP

Personen met een (vermoeden van) (motorische) beperking.

REGIO

De persoon moet werkelijk in België verblijven¹.

MAXIMALE ONDERSTEUNING PER GEBRUIKER

- De persoon met een (vermoeden van) (motorische) handicap kan per jaar maximaal 12 mobiele of ambulante begeleidingen krijgen. Voor de eerste 2 jaar wordt daarop een uitzondering gemaakt. Gedurende de eerste 2 jaar samen kan de gebruiker maximaal 48 begeleidingen krijgen. Per jaar kan hij maximaal 24 dagen dagopvang gebruiken en maximaal 12 nachten bij een zorgaanbieder verblijven. Dagopvang kan in halve dagen worden opgenomen worden, met een maximum van 48 halve dagen per jaar.
- Het is toegestaan om mobiele en ambulante begeleiding, dagopvang en verblijf te combineren tot het maximale aantal begeleidingen, dagen en nachten ondersteuning per jaar. De persoon kan deze ondersteuning van verschillende zorgaanbieders krijgen, maar per jaar kan hij nooit meer dan de maximale hoeveelheid RTH opnemen.
- De cliënt verbindt er zich toe om de VZW Sint-Lodewijk te informeren over de RTH die hij de voorbije twee jaar bij andere zorgaanbieders inkoopt. Hij informeert VZW Sint-Lodewijk ook over de RTH die hij tijdens de looptijd van de overeenkomst met VZW Sint-Lodewijk bij andere zorgaanbieders inkoopt.

ANDERE VEREISTEN

- Het is niet toegestaan om gelijktijdig ondersteuning van rechtstreeks toegankelijke hulp en niet-rechtstreeks toegankelijke hulp te combineren.
- Het Protocol voor RTH meerderjarigen en het Charter Collectieve Rechten en Plichten zijn door de cliënt en de organisatie voor akkoord ondertekend vóór de aanvang van de effectieve ondersteuning.

5. DIENSTVERLENINGSAANBOD

€ Die diensten die een vergoeding bovenop de bijdrage voor het verblijf, dagopvang of begeleiding inhouden, vindt u expliciet vermeld in deze kadertjes.
Alle vermelde bedragen worden jaarlijks aangepast aan de reële kostprijs.

OPENINGSTIJDEN

- Dagopvang: Is mogelijk tussen 8 en 18 uur.
- Verblijf (nachtopvang): Is mogelijk tussen 18 uur en 8 uur.
- Begeleiding: de begeleiding wordt gepland op vraag en in samenspraak met de cliënt.
- Begeleiding, dagopvang en verblijf kan gedurende het ganse jaar.

ACCOMMODATIE

- Bij verblijf beschikt de cliënt over een gemeenschappelijke leef- en /of ontspanningsruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen en een individuele kamer. De basisinrichting van de gemeenschappelijke ruimtes wordt door de voorziening ter beschikking gesteld.
- De directie kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verlies, de beschadiging, de kosten van het onderhoud of de herstelling van persoonlijke zaken.
- Het onderhoud van en de herstellingen aan de kamers gebeuren door de organisatie. De cliënt wordt geïnformeerd over het tijdstip.
- De cliënt ontvangt de sleutel van zijn kamer bij de aanvang van de opname en geeft die bij het beëindigen van de dienstverlening terug.

¹ Bij twijfel moet men een bewijs voorleggen van een ononderbroken verblijf van vijf jaar, of een niet aaneengesloten verblijf van 10 jaar in België. Voor verlengd minderjarigen en onbekwaamverklaarden moet de voorwaarde van verblijf vervuld zijn in de persoon van hun wettelijke vertegenwoordiger.

€ De cliënt betaalt de organisatie een vergoeding van 15,03 euro bij verlies of beschadiging van de sleutel.

ADL-ONDERSTEUNING

Begeleiders bieden ondersteuning op maat bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL). Voor verzorging wordt ook beroep gedaan op een externe thuisverpleegdienst.

VERVOER

€ Vervoer georganiseerd vanuit VZW Sint-Lodewijk (bv. voor activiteiten buitenshuis) rekenen we **0,50 euro/km** aan.

€ Cliënten kunnen ook beroep doen op de Dienst Aangepast Vervoer of Dienstenchequebedrijf Aangepast Vervoer van Sint-Lodewijk. Meer informatie hierover vindt u terug op de website www.sintlodewijk.be.

ACTIVITEITENAANBOD

Cliënten in dagopvang stellen in samenspraak met de cliëntverantwoordelijke hun activiteitenprogramma samen, afgestemd op het aanbod, hun interesses en mogelijkheden. Eventuele extra kosten worden meegedeeld aan de cliënt.

WEEKENDWERKING

We kiezen er als organisatie voor om te werken met specifieke weekendbegeleiders, aangevuld met weekbegeleiders. In het weekend wordt er groepsoverstijgend gewerkt. Op de beide locaties is er een weekendwerking. Er kunnen gezamenlijke activiteiten doorgaan.

VAKANTIEWERKING

Tijdens vakantieperiodes volgen we de globale dagstructuur en is er een aangepast activiteitenaanbod.

MEDISCHE DIENSTVERLENING

- De organisatie zorgt voor E.H.B.O.
- Voor (specifieke) verzorging wordt er beroep gedaan op een externe thuisverplegingsdienst. De cliënt heeft het recht een andere thuisverpleger te kiezen. De volledige organisatie berust dan bij de cliënt.
- In acute gevallen beslist de arts of verpleegkundige van de organisatie of de huisarts van wacht.

PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING

- Kinesithérapie is mogelijk. Hiervoor wordt samengewerkt met een externe kinesithérapie praktijk. Een medisch voorschrift is nodig.

€ De kinesitherapeut factureert rechtstreeks aan de cliënt.

€ De cliënt betaalt voor de paramedische activiteiten waaraan hij deelneemt (inkom, lidgeld, vervoer).

MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL

- De cliënt zorgt voor de medicatie² en het medisch verzorgingsmateriaal die hij nodig heeft tijdens zijn aanwezigheid in de organisatie.
- De cliënt voorziet zelf in persoonlijk toiletgerief.

² Of de cliënt bezorgt het medisch voorschrift aan de verpleegkundige.

- Cliënten bezorgen hun medicatie gefractioneerd in een weekdoos aan de verpleging, met de naamvermelding van de cliënt en de exacte benaming en dosering van de ingesloten medicatie¹.
- Medicatie zal enkel toegediend worden indien er een voorschrift is van een arts met daarin de naam van de medicatie, toedieningswijze, hoeveelheid en spreiding.

€ De door de organisatie voorziene medicatie, specifiek verzorgings- en incontinentiemateriaal wordt gefactureerd.

HERSTELLINGEN HULPMIDDELEN

- Bij verblijf en dagopvang staan de technici van de organisatie in voor het uitvoeren van kleine herstellingen aan hulpmiddelen die de cliënt in de organisatie gebruikt (niet voor hulpmiddelen die uitsluitend thuis gebruikt worden).

€ Kostprijs herstellingen hulpmiddelen door onze technische dienst: uurloon en materiaalkost

€ Voor grote herstellingen (boven de **100,00 euro**), vraagt de organisatie vooraf de toestemming aan de cliënt •

AMBULANTE EN MOBIELE BEGELEIDING

- VZW Sint-Lodewijk biedt de mogelijkheid tot ambulante en mobiele begeleiding.
- Ambulante begeleiding is algemene psychosociale ondersteuning of ADL-assistentie van minimaal 1 of maximaal 2 uur waarvoor de cliënt of zijn netwerk zich verplaatst naar de hulpverlener. Bij mobiele begeleiding verplaatst de hulpverlener zich voor de begeleiding naar de cliënt en of zijn netwerk. Ook informatie en advies over technische hulpmiddelen en woningaanpassingen zijn via begeleiding mogelijk (zie: informatie en advies technische hulpmiddelen en woningaanpassingen);

INFORMATIE EN ADVIES TECHNISCHE HULPMIDDELEN EN WONINGAANPASSINGEN

- De Dienst Informatie en Advies Technische Hulpmiddelen (DIATH) biedt mobiele en/of ambulante begeleiding op vlak van advies over technische hulpmiddelen en advies voor woningaanpassingen.
- U kunt de aanvraagprocedure voor de aankoop van een hulpmiddel door DIATH laten opstarten. Het hulpmiddel wordt dan aangekocht bij en geleverd door onze leveranciers. De levering gebeurt in het home of bij u thuis.
- U kunt de administratieve aanvraagprocedure en de bestelling van hulpmiddelen ook zelf opstarten. Dan helpt de erkende leverancier van uw keuze u hierbij verder en staat u zelf in voor de praktische opvolging.

VOEDING

- We streven naar een gezonde en evenwichtige voeding. Het huidige menu, alsook dat van de komende maand kan geraadpleegd worden op de website van Sint-Lodewijk.
- Op vraag kan er aangepaste voeding worden voorzien. Aangepaste voeding is de verzamelnaam voor voeding die door haar samenstelling en/of consistentie afwijkt van de gewone voeding: verschillende soorten diëten, gemixte voeding, geblixte voeding, bijvoeding, ... Sondevoeding voorziet de cliënt zelf.
- Vegetarische maaltijden zijn verkrijgbaar mits één week op voorhand aangevraagd.
- Voor personen die halal voeding wensen te gebruiken, is er als alternatief afwisselend kip (halal geslacht), vis en ei voorzien.
- We voorzien ook een aanpassing in het menu zonder varkensvlees.
- Basisvoorzieningen voeding:
Ontbijt: keuze uit choco, confituur, smeerkaas, speculaas, hagelslag, ontbijtgranen... Alle dagen keuze uit vers wit en bruin brood. Als drank is er thee, water, melk, koffie, chocolademelk, sinaasappelsap, appelsap.

Middagmaal: warme maaltijd bestaande uit soep, hoofdschotel en een dessert. Als drank is er plat of bruisend water.

Vieruurtje: koek, fruit of belegde boterham. Als drank: thee, water, melk, koffie, chocolademelk, sinaasappelsap, appelsap. Er kan ook extra zuivel aangevraagd worden via chef-kok of voedingsconsulent. In wintermaanden kan ook extra pudding aangevraagd worden.

Avondmaal: per avondmaal keuze uit meerdere soorten brood- 4 soorten beleg waarvan minstens 1 kaassoort. In herfst en winterperiode om de 2 weken een warm avondmaal. In de lente en zomerperiode om de twee weken een koud gerecht. Om de 14 dagen pudding of yoghurt. Als drank is er bruis en plat water, melk, chocomelk, thee, koffie.

€ De eventuele meerkost van aangepaste voeding wordt gefactureerd aan de cliënt.

KLEDIJ

Elke cliënt voorziet in eigen kledij.

Het dragen van hoofddekseis is niet toegelaten in de lokalen van het home tenzij om medische of veiligheidsredenen of wanneer ze een (religieus) symbool zijn van een van de officieel erkende godsdiensten of erkende levensbeschouwingen in België. In geval van kledingstukken mogen deze in geen geval lichaams- verhullend of gezichtsbedekkend zijn. In omstandigheden waar veiligheidsvoorschriften of hygiënische maatregelen van toepassing zijn, kunnen deze symbolen en kledingstukken/hoofddekseis verboden worden. Een verbod tot het dragen van religieuze of levensbeschouwelijke symbolen is eveneens mogelijk wanneer deze een uiting worden van bekeringsijver, discriminatie of racisme.

6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

AFWEZIGHEDEN

- Als algemene regel geldt dat bij elke afwezigheid de organisatie verwittigd wordt.
- Bij niet verwittigen van afwezigheden wordt de bijdrage aangerekend.

BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

- Sint-Lodewijk weigert geen cliënten op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. Sint-Lodewijk respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medecliënten niet in het gedrang komen.
- De verzameling en verwerking van uw persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met de wet van 8 december 1992 op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens en van haar uitvoeringsbesluiten. De verwerking van deze gegevens is ingeschreven in het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens onder het nummer 000602388. Meer inlichtingen hierover kunt u bekomen bij: Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.
- Beeld - en geluidsopnames: het is verboden om zonder toestemming van de algemeen directeur in de organisatie gemaakte beeld- of geluidsopnames te verspreiden via eender welk kanaal (elektronisch, internet of papier), evenals beeld- of geluidsopnames gemaakt buiten de organisatie van activiteiten onder begeleiding van Sint-Lodewijk.
- De organisatie is gerechtigd om beeldmateriaal genomen in het kader van het groepsgebeuren te gebruiken voor informatieve doeleinden (zoals een kennismakingsbrochure, folder, ...). Bij de foto's van individuele cliënten voor externe communicatie (zoals de website, ...) zal vooraf de toestemming gevraagd worden.

RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK

De cliënt of zijn bewindvoerder heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en verblijf die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

RECHT OP EEN DOSSIER

- De cliënt heeft recht op een dossier dat door de organisatie zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. In het dossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens gebeurt conform de wetgeving.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het medisch dossier.
- Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de organisatie en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.
- Wie inzage wenst in zijn dossier, contacteert de clientverantwoordelijke.

RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK

- In VZW Sint-Lodewijk is er voor de meerderjarigenwerking een gebruikersraad als collectief overlegorgaan opgericht, conform art. 27 tot 30 van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap van 04/02/2011.
- Meer uitleg over deze gebruikersraad vindt u verder in dit charter.

BEZOEKRECHT

Cliënten in verblijf of dagopvang kunnen bezoekers ontvangen in de organisatie. Om het groepsgebeuren niet te storen gebeurt dit best in overleg met de begeleiding.

RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT

- Indien het gedrag van een cliënt risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke en psychische integriteit, en /of de fysieke en psychische integriteit van medecliënten en/of de medewerker, of materiaalvernietigend werkt, kan de begeleider als beschermende maatregel overgaan tot vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze maatregelen zijn steeds in samenspraak met de cliënt vastgelegd in het Protocol, ze zijn beperkt in tijd en worden steeds op een menswaardige manier toegepast met respect voor de persoon.
- Indien de veiligheid of de gezondheid (lichamelijk en/of mentaal) van de cliënt of van anderen in gevaar is, kan zonder toestemming van de cliënt, de kamer betreden worden, door gebruik van een dubbel of loper.

BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN

Er geldt een algemeen rookverbod in alle gebouwen van VZW Sint-Lodewijk. Ook in de persoonlijke kamer is roken niet toegestaan. Op elke campus van Home Diepenbroek is er evenwel een rokersruimte voorzien, in openlucht.

Het hoofddoel achter onze visie op omgaan met genotsmiddelen is dat onze cliënten:

- kunnen omgaan met de genotsmiddelen die ze gebruiken
- kunnen omgaan met genotsmiddelen binnen de wettelijke normen
- kunnen omgaan met genotsmiddelen met zorg voor de eigen fysieke en psychische gezondheid
- kunnen omgaan met genotsmiddelen met respect voor de ander.

Concreet wil dit zeggen dat bv. het gebruik en bezit van alcohol is toegestaan (tenzij er een negatieve interactie is met medicatie, de cliënt zijn omgeving er overlast mee bezorgt enz.)

en dat het gebruik en bezit van illegale genotsmiddelen (marihuana, cocaïne, ...) niet is toegestaan.

RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING:

De medewerkers van Sint-Lodewijk zijn in de uitoefening van hun beroep gebonden aan allerhande wetgeving: het beroepsgeheim, discretieplicht, privacywetgeving,... 'Nabij zijn' is echter inherent aan zorg en samenwerking. In dit kader maakten we enkele raamafspraken die u indien u dit wenst, kan raadplegen in het kwaliteitshandboek.

7. BEËINDIGEN DIENSTVERLENING EN OPZEGTERMIJN

OMSTANDIGHEDEN DIE KUNNEN LEIDEN TOT ONTSLAG

- De cliënt kan het Protocol voor RTH meerderjarigen te allen tijde opzeggen.
- Sint-Lodewijk verbindt er zich toe de dienstverlening niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:
 - in geval van overmacht;
 - als de cliënt niet meer aan de bijzondere inschrijvingsvoorwaarden voldoet;
 - als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt in die mate gewijzigd is dat de organisatie niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
 - als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het Protocol of het Charter Collectieve Rechten en Plichten niet nakomt;
- De organisatie motiveert schriftelijk de beëindiging van de dienstverlening.

OPZEGGING EN VERBREKINGSVERGOEDING

- De verbrekingsvergoeding bij het niet naleven van de gemaakte afspraken voor dagopvang, verblijf of begeleiding, bedraagt de bijdrage voor deze diensten.
- Bij opzegging van de dienstverlening door één van beide partijen, is er een opzeggingstermijn van 48 uur, tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. De verbrekingsvergoeding bij het niet-naleven van de opzegtermijn wordt bepaald op 5 euro per dag dat de overeenkomst vroeger wordt beëindigd.
- Bij opzegging van de dienstverlening door de organisatie verbindt de organisatie er zich toe actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang zonder deze te kunnen waarborgen.

BETWISTING VAN STOPZETTING DIENSTVERLENING

Zie klachtenprocedure

8. GEBRUIKERSRAAD MEERDERJARIGENWERKING

Zie ook punt 4. recht op collectieve inspraak.

SAMENSTELLING

- De gebruikersraad bestaat uit maximaal 5 verkozen leden (één per woonklimaat)
- De algemeen directeur en directeur zorg nemen deel aan de vergadering van de gebruikersraad.
- In functie van de agenda kunnen ook andere medewerkers op de vergadering worden uitgenodigd.

VERKIEZING

- Om de 4 jaar wordt vanuit elk woonklimaat een vertegenwoordiger voor de gebruikersraad gekozen. Bij het wegvallen van een vertegenwoordiger, wordt in het betreffende woonklimaat een nieuwe vertegenwoordiger gekozen.
- De meest recente verkiezing dateert van het najaar 2011. De volgende verkiezing gebeurt in het najaar van 2015.
- De verkozen leden zijn Jurgen De Kerf (Home 1), Wesley Van Den Bossche (Home 2), Ann Brandt (Home 3), Mireille Van Wetter (Home 4) en Enzo De Ridder (Home 5).

MANDATEN

Onder de verkozen leden van de gebruikersraad wordt gekozen:

- een voorzitter: Dit is Jurgen De Kerf van Home 1.
- secretaris: Dit is Ann Brandt van Home 3.
- waarnemer Raad van Bestuur: Dit is Mevr. Hilde De Vos, moeder van cliënt MFC (Gustaaf Carelshof 21 te 9040 Sint-Amandsberg, tel.: 09/228.49.30, e-mail: Hilde.dv@gmail.com). De afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van de raad van bestuur van de inrichtende macht van de organisatie, voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de organisatie.
- lid interne klachtencommissie: Dit is Mireille Van Wetter (Home 4).

AGENDAPUNTEN

- Tussen de organisatie en gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht over:
 - wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten
 - belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
 - wijzigingen in het concept van de organisatie
- Zowel de organisatie als gebruikersraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen organisatie en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan.
- Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de directie van Sint-Lodewijk mee wil delen.
- De organisatie verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie over:
 - beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de cliënten gaan
 - alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de organisatie en het doelmatig inzetten van de middelen.
- De samenspraak tussen gebruikersraad en organisatie heeft tot doel de best mogelijke beslissingen te nemen. De gebruikersraad erkent echter dat er financiële, personele, infrastructurele of organisatorische grenzen zijn die de organisatie bij het nemen van beslissingen moet bewaken.
- De agendapunten worden overgemaakt aan de voorzitter/secretaris van de gebruikersraad, ten laatste 14 dagen vóór de vergadering.
- Mits goedkeuring van de aanwezige leden kunnen op de vergadering zelf nog dringende punten worden toegevoegd.

UITNODIGINGEN-VERSLAGEN

- De secretaris van de gebruikersraad zorgt voor het verslag van de vergadering, de uitnodiging en de agenda. De voorzitter bepaalt de agenda.
- Voor de praktische organisatie (typewerk, kopiëren en verzending) kan beroep gedaan worden op het directiesecretariaat.

9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

- De cliënt kan bij alle medewerkers met zijn vragen, opmerkingen en suggesties terecht. Elke medewerker is verantwoordelijk voor het beantwoorden en/of gepast doorverwijzen en opvolgen van vragen/opmerkingen en suggesties van cliënten.

Permanente individuele aandacht voor de opmerkingen en suggesties van de cliënt gebeurt via de begeleiding.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN

- Een klacht omschrijven we als 'een uiting van misnoegdheid van de cliënt over de hulp- en dienstverlening waaraan – volgens de cliënt - via de gewone werking en communicatie geen afdoend antwoord of oplossing is gegeven'. Een klacht is dus niet het uiten van een eenmalig ongenoegen. We maken een onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke klachten.
 - Mondelinge klachten:
De cliënt kan zijn klacht(en) melden aan de begeleider, cliëntverantwoordelijke of eenheidsverantwoordelijke in een individueel gesprek.
Wij nodigen de cliënt uit om zijn vragen, opmerkingen en mondelinge klachten steeds zoveel mogelijk rechtstreeks met de betrokken begeleider te bespreken die naar een passend antwoord of oplossing zal zoeken binnen een met de cliënt overeengekomen termijn. De begeleider zal zijn antwoorden ook steeds motiveren en toelichten aan de cliënt. Indien de cliënt niet tevreden is met dit antwoord moet de begeleider wijzen op de mogelijkheid om zich met zijn vraag te wenden tot de cliëntverantwoordelijke, eenheidsverantwoordelijke of één van de leden van de gebruikersraad.
De cliëntverantwoordelijke, de eenheidsverantwoordelijke en de begeleiders beluisteren de klacht en bespreken de mogelijke oplossing met de cliënt. Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost.
Als dit niet het geval is kan de cliënt een schriftelijke klachtenprocedure opstarten.
 - Schriftelijke klacht bij de algemeen directeur: Indien de cliënt zijn klacht nog niet opgelost is, kan hij een schriftelijke procedure opstarten. Hij kan zich hierin laten bijstaan door de cliëntverantwoordelijke. Een schriftelijke klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij de algemeen directeur of via de voorzitter van de gebruikersraad, die de klacht doorgeeft aan de algemeen directeur.
De algemeen directeur coördineert de schriftelijke klachtenprocedure volgens het besluit van de Vlaamse regering. De algemeen directeur bevestigt mondeling binnen de week de ontvangst van de klacht aan de cliënt en registreert de klacht in het klachtenregister. De algemeen directeur deelt binnen de 30 dagen na ontvangst aan de cliënt schriftelijk mee welk gevolg hij aan de klacht zal geven. De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.
 - Klachtencommissie: Voldoet het antwoord de cliënt nog steeds niet, dan kan deze zich wenden tot een interne klachtencommissie. Hierin zetelen vertegenwoordigers van de inrichtende macht en van de gebruikersraad. Zij zullen naar het standpunt van alle partijen luisteren, proberen te bemiddelen en te verzoenen en een antwoord geven binnen de maand zowel aan de cliënt als aan de algemeen directeur. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
 - Mireille Van Wetter - vertegenwoordiger gebruikersraad - Home 4.
 - De heer André Troch - vertegenwoordiger inrichtende macht
Peperstraat 7 te 9270 Laarne-Kalken; tel.: 09 369 14 78
 - Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH): Is de cliënt nog steeds niet tevreden dan kan hij de klacht schriftelijk richten aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap, Sterrekundelaan 30, 1210 Brussel. Deze gaat na of de organisatie de

reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

- Gaat uw klacht over de collectieve inspraak, de gebruikersraad, dan richt u zich ook rechtstreeks schriftelijk tot de leidend ambtenaar van het VAPH.
- Wanneer de klacht een betwisting van de beëindiging van de dienstverlening betreft, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet in dit geval géén schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend. Voor de behandeling van dergelijke klacht, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is in samenspraak met de gebruikersraad aangewezen voor een periode van 4 jaar. Martine Van Houcke is onafhankelijke derde.

10. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek is raadpleegbaar bij de cliëntverantwoordelijke of bij de stafmedewerker kwaliteit en databeheer (via mail bereikbaar op karen.veldeman@sintlodewijk.be of telefonisch op nummer 09 272 51 06).

11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S

De organisatie heeft voor volgende risico's een verzekering afgesloten, waarvan de polissen ter inzage zijn van de cliënt in de organisatie:

VOOR CLIËNTEN

- Aanvullende burgerlijke aansprakelijkheid voor cliënten. We raden de cliënt ook aan een familiale verzekering af te sluiten omdat de familiale verzekering in rechtsbijstand voorziet om bij twijfel over aansprakelijkheid uw belangen te verdedigen.
- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten: per ongeval is een maximale tussenkomst voorzien boven de mutualiteitskosten
- De organisatie is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijk materiaal van cliënten.
- De cliënten onderschrijven zelf de "Verplichte verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor gebruikers van een elektronische rolwagen". Een geldig verzekeringsbewijs dient voorhanden te zijn.
- We raden cliënten die gebruik maken van communicatie- of andere dure toestellen of apparaten aan om hiervoor een verzekering af te sluiten.

VOOR DE ORGANISATIE EN HET PERSONEEL

- Wetverzekering en burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering personeel.
- Brandverzekering voor alle gebouwen en inboedel en met uitzondering van alle persoonlijke goederen.
- Arbeidsongevallenverzekering

12. WIJZIGINGEN CHARTER

Dit Charter Collectieve Rechten en Plichten kan gewijzigd worden in de volgende gevallen:

- Omwille van wijziging van de toepasselijke wetgeving.
- Wanneer één van beide partijen een nieuwe bepaling wil opnemen, die een grondige weerslag heeft op het bestaande charter. In dit geval wordt een overleg georganiseerd via de gebruikersraad.
- Wijzigingen van het Charter Collectieve Rechten en Plichten worden steeds schriftelijk meegedeeld. De actuele versie van het Charter is raadpleegbaar op de website www.sintlodewijk.be

13. GOEDKEURING CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Dit blad is een onderdeel van het Charter Collectieve Rechten en Plichten voor RTH meerderjarigen, van toepassing vanaf 01/07/2014,

van (naam cliënt):

Na lezing en goedkeuring bezorgt u dit blad ondertekend terug via de cliëntverantwoordelijke.

Naam en handtekening cliënt, voorafgegaan door de eigenhandig geschreven woorden 'gelezen en goedgekeurd'

Naam en handtekening bewindvoerder, voorafgegaan door de eigenhandig geschreven woorden 'gelezen en goedgekeurd'