

NAAM CLIËNT:

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

INHOUDSOPGAVE

1. Identificatie	2
2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie.....	2
3. Overzicht van het ondersteuningsaanbod, globale omschrijving van de doelgroep	2
4. Bijzondere opnamevoorwaarden.....	6
5. Wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker of vertegenwoordiger en de voorziening.....	6
6. De persoonlijke bijdrage in de kosten van de dienstverlening	9
7. Omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot heroriëntering of ontslag uit de voorziening	12
8. Collectieve inspraak	14
9. Collectief overleg met de gebruikers: de ouderraad MFC	15
10. Algemene klachtenprocedure	16
11. Contactgegevens klachtencommissie	17
12. Onafhankelijke derde	17
13. Inzage in het kwaliteitshandboek.....	18
14. Overzicht van de risico's die de voorziening in het belang van de gebruiker verzekert	18
15. Wijze waarop de collectieve rechten en plichten in overleg kan worden aangepast	19
16. Lijst met afkortingen	19

1. IDENTIFICATIE

MFC Styrka is gevestigd in de Ebergiste De Deynestraat 1 te 9000 Gent en wordt vertegenwoordigd door Marit Coels, Algemeen Directeur A.I.

MFC Styrka maakt deel uit van de vzw Organisatie Broeders van Liefde met maatschappelijke zetel in de Stropstraat 119 te 9000 Gent en met ondernemingsnummer 0406.633.304

MFC Styrka is vanuit het VAPH erkend als:

- Multifunctioneel Centrum (MFC) (dd. 01/01/2014)
- Vergunde zorgaanbieder (NRTH) (dd. 01/01/2017)
- Dienst Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) (dd. 01/04/2015)

Contactgegevens

MFC Styrka

E. De Deynestraat 1, 9000 Gent

09 222 52 32

mfc@styrka.broedersvanliefde.be

www.styrka.be

2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE.

De missie en engagementsverklaring van de Organisatie Broeders van Liefde is terug te vinden op de website (<https://broedersvanliefde.be/>) van de organisatie: [missie](#) - [engagementsverklaring](#)

3. OVERZICHT VAN HET ONDERSTEUNINGSAANBOD, GLOBALE OMSCHRIJVING VAN DE DOELGROEP

Het MFC Styrka is erkend door het VAPH voor het aanbieden van verblijf, schoolvervangende en schoolaanvullende dagopvang, mobiele en ambulante begeleiding aan kinderen en jongeren met een licht tot ernstige verstandelijke beperking en eventuele bijkomende stoornissen (gedrags- en emotionele stoornissen, autismespectrumstoornissen).

Het MFC Styrka is een waardengeoriënteerde en christelijk geïnspireerde voorziening en behoort tot de vzw Organisatie Broeders van Liefde.

In het MFC wordt zorg op maat geboden die rechtstreeks of niet-rechtstreeks toegankelijk is voor kinderen en jongeren. Voor de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp organiseert de overheid een toelatingsprocedure via de intersectorale toegangspoort.

Overzicht van het ondersteuningsaanbod:

Mobiele begeleiding

Mobiele begeleiding is psychosociale begeleiding of ADL-assistentie van de gebruiker en/of zijn context die plaatsvindt in de thuiscontext of in het secundair opvoedingsmilieu.

Ambulante begeleiding

Ambulante begeleiding is psychosociale begeleiding of ADL-assistentie van de gebruiker en/of zijn context op de vestigingsplaats of campus van de voorziening. Ambulante begeleiding is enkel mogelijk indien de cliënt op dezelfde dag geen gebruik maakt van (semi-)residentiële ondersteuning vanuit het VAPH.

Dagopvang

Met schoolaanvullende dagopvang wordt vooral de voor- en naschoolse opvang bedoeld. Ook op dagen wanneer er normaal gezien geen school voorzien is (woensdagnamiddag, weekendopvang overdag, ...) kan men hiervan gebruik maken.

Dagbesteding

Dagbesteding of schoolvervangende dagopvang wordt aangeboden op dagen wanneer er normaal gezien onderwijs voorzien is en er een schoolvervangend programma wordt aangeboden (voor tijdelijk geschorste leerlingen of niet-schoolgaande gebruikers).

Verblijf

Het verblijf houdt overnachting in met inbegrip van de nodige opvang en ondersteuning gedurende de ochtenden – incl. ontbijt – en de avonduren.

Vraaggestuurd en flexibel

In het kader van het concept “Multifunctioneel Centrum” wordt het aanbod zo flexibel mogelijk ingezet om zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de ondersteuningsnoden van de jongeren en hun gezin of familiale context.

Het MFC Styrka biedt soepele trajecten aan gebaseerd op verblijf, dagbesteding, dagopvang en mobiele begeleiding. De trajecten met beschrijving van de modules, start- en einddatum, combinaties van modules en dergelijke meer worden vastgelegd in het IDO (zie verder).

Schooltraject

Het OC Styrka bestaat uit een MFC – voor begeleiding van kinderen en jongeren – en enkele scholen waarmee nauw samengewerkt wordt. Heel wat kinderen lopen school in één van de betrokken scholen. Maar ook kinderen die naar een andere school (buitengewoon of gewoon onderwijs) gaan, kunnen beroep doen op de MFC-ondersteuning als zij behoren tot de huidige doelgroep.

Leefgroepswerking

Kinderen en jongeren worden, op basis van doelgroep, leeftijd, ..., ingedeeld in leefgroepen. Leefgroepen worden samengebracht in "clusters" die worden aangestuurd door een begeleidingsteam dat bestaat uit een zorgbegeleider, hoofdopvoeder(s) en een clusterverantwoordelijke. Bij de opname wordt aan de ouders een lijst bezorgd van de teamleden, die hun kind gewoonlijk begeleiden.

In het MFC Styrka zijn er 5 clusters;

- Cluster LIMA voor kinderen en jongeren met een licht tot matig verstandelijke beperking
- Cluster RUBIK voor kinderen en jongeren met autismespectrumstoornis en een verstandelijke beperking
- Cluster FENIKS voor kinderen en jongeren met gedrags- en emotionele stoornissen en een verstandelijke beperking
- Cluster WIJLAND voor kinderen en jongeren met een matig tot ernstig verstandelijke beperking
- Cluster ZIGZAG biedt begeleiding aan alle kinderen en jongeren die tot de doelgroep MFC Styrka behoren

Orthopedagogische begeleiding en behandeling

De individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) wordt verder geconcretiseerd in een individueel handelingsplan (IHP) voor de persoon met een handicap en de begeleiding. In het IHP wordt concreet ingevuld hoe de verschillende ondersteuningsfuncties van het IDO zullen uitgevoerd worden.

Bij het verlenen van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) vermeldt het IDO de ondersteuning en de wijze waarop de ondersteuning geboden zal worden. Bij het verlenen van RTH moet er geen IHP opgesteld worden.

Het IHP wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend en maakt integraal deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Het IHP wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd in overleg met de gebruiker, ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger.

De individuele dienstverleningsovereenkomst bepaalt de frequentie, het tijdstip en de wijze van evalueren van het IHP. Gebruiker, ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger kan altijd bijkomend een evaluatie van het IHP vragen. Als wijzigingen van het IHP resulteren in wijzigingen van de duur of frequentie van de verschillende ondersteuningsfuncties van de individuele dienstverleningsovereenkomst, wordt het IDO aangepast.

Gebruiker, Ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger worden formeel minimum om de twee jaar uitgenodigd op de IHP-bespreking. Het IHP wordt opgevolgd en gecoördineerd door de zorgbegeleider. Men kan ten allen tijde bij deze persoon voor informatie terecht.

Elke verandering van leefgroep zal gemotiveerd worden. Redenen hiervoor kunnen liggen op medisch, pedagogisch, sociaal en organisatorisch vlak. Van elke wijziging wordt de gebruiker en/of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger, indien mogelijk, voorafgaand verwittigd.

Het MFC staat, waar aangewezen en volgens de ondersteuningsnoden van de cliënt en de mogelijkheden van het MFC, in voor de medische, paramedische en verpleegkundige begeleiding en behandeling van de gebruikers.

Het (para)medisch team bestaat uit een psychiater, verpleegkundigen en therapeuten.

De medische dienstverlening door de huisarts gebeurt door: het Wijkgezondheidscentrum Nieuw Gent, Rerum Novarumplein 182, 9000 Gent (<https://wgcnieuwgent.be/>)

Voor medische onderzoeken en behandelingen wordt - behoudens spoedgevallen - de toelating gevraagd aan de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger.

De gebruikers of hun ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger kunnen bij de aanvang of tijdens hun begeleiding in het MFC een beroep doen op artsen, specialisten of therapeuten van eigen keuze. De informatie van deze consulten of behandelingen – wanneer ze aanleiding geven tot bijsturing, wijziging of uitbreiding van de medisch/therapeutische kennis en behandeling van de gebruiker – dient gecommuniceerd aan de behandelende arts(en) verbonden aan het MFC. Deze informatieverstrekking is gebonden aan het medisch geheim en gebeurt tussen de artsen.

De gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger verleent bij opname in het MFC het mandaat tot lastgeving aan een vertegenwoordiger (lasthebber) van het MFC zodat deze de medicatieaflevering door een apotheek kan ontvangen, conform art. 21, 22, 23 van het KB 21 januari 2009 houdende onderrichting voor de apothekers.

Slechts in dringende gevallen kan de voorziening zelf het initiatief nemen tot hospitalisatie. De ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Op het gebied van het preventief gezondheidsbeleid kunnen de gebruikers tijdens hun verblijf gevraagd worden zich te onderwerpen aan een drugscontrole uitgevoerd door een arts. De gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger gaat ermee akkoord deze resultaten in functie van de begeleidingsopdracht mee te delen aan het team.

Materiële dienstverlening

Aan de kinderen en jongeren die gebruik maken van verblijf en/of dagopvang worden **maaltijden** aangeboden.

De maaltijden worden bereid in de centrale keuken van het MFC. Bij het opstellen van het menu wordt gestreefd naar een gezonde en evenwichtige voeding. Aangepaste voeding of dieet kan op medisch voorschrift verstrekt worden.

De gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger kan tevens, om nader te bepalen redenen, een afwijking van het normale menu aanvragen. Desgevallend zal deze afwijking in het IHP opgenomen worden.

In principe staan de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger in voor **de was en de kledij** van het kind/de jongere. Het bedlinnen wordt ter beschikking gesteld en regelmatig verschoond door het MFC.

Het MFC voorziet geen **vervoer** van en naar de voorziening. Gebruikers kunnen eventueel beroep doen op gratis leerlingenvervoer naar de school en dit in afstemming met de school.

Leefregels

Elke gebruiker wordt in kennis gebracht van de leefregels van de groep en wordt geacht deze te respecteren. Indien dit niet gebeurt, zal door begeleiding op gepaste wijze gehandeld worden.

4. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Het MFC kan een gebruiker niet weigeren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

We hebben een aanbod voor kinderen en jongeren die tot onze doelgroep behoren (zie hoofdstuk 3) en in de leeftijd van lagere school (minimum 5 jaar) tot maximaal 21 jaar. Onder bepaalde voorwaarden tot 25 jaar.

Het kind/de jongere met beperking heeft een erkenning bij het VAPH en beschikt over de gepaste indicatiestelling, toegekend door de intersectorale toegangspoort.

Het kind/de jongere heeft (een vermoeden van) beperking en kan gebruik maken van RTH.

5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE GEBRUIKER OF VERTEGENWOORDIGER EN DE VOORZIENING

Algemeen

Deze Collectieve Rechten en Plichten waarborgen de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van het MFC en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Het MFC Styrka is een christelijke voorziening. De gebruiker en zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zullen dit in hun gedrag tegenover het MFC, de medegebruikers en familieleden eerbiedigen.

Recht op bijstand van een vertrouwenspersoon (belangrijke betrokken derde)

Artikel 24 van het decreet rechtspositie minderjarigen (DRM) regelt het recht op bijstand door een vertrouwenspersoon van de minderjarige: Elke minderjarige, dus ook een onbekwame, heeft het recht om zich in alle contacten met de jeugdhulpaanbieders, de toegangspoort en het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg, én in de uitoefening van zijn rechten, te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon moet tegelijk aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. meerderjarig zijn, én
2. niet rechtstreeks betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening aan de minderjarige, én
3. op ondubbelzinnige wijze door de minderjarige aangewezen zijn, én
4. beschikken over een uittreksel uit het strafregister model 2

Wanneer de minderjarige de vertrouwenspersoon niet zelf kan aanwijzen, zijn het in principe de ouders die deze verantwoordelijkheid overnemen. Soms bestaat er echter een belangenconflict tussen de minderjarige en zijn ouders, of oefent niemand het ouderlijk gezag over de minderjarige uit. In dergelijke omstandigheden kan de vertrouwenspersoon worden aangeduid door de directeur van een jeugdhulpvoorziening of door het personeelslid van de toegangspoort.

De vertrouwenspersoon die de minderjarige bijstaat, moet zich bij elk optreden in die hoedanigheid legitimeren. Bij zijn aanstelling ontvangt de vertrouwenspersoon een "attest van aanstelling". Bij aanvang van de hulpverlening wordt in het dossier van de minderjarige genoteerd wie de vertrouwenspersoon is.

De vertrouwenspersoon fungeert als vast aanspreekpunt voor de minderjarige doorheen het hele hulpverleningstraject, zolang dit door de minderjarige wenselijk wordt geacht.

Doordat de vertrouwenspersoon zijn medewerking verleent aan de toepassing van het decreet Integrale Jeugdhulp, heeft hij ook beroepsgeheim.

Individuele inspraak

De gebruiker en/of ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zal **nauwkeurig en tijdig geïnformeerd** worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn zorg en ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Dit geldt ook voor de informatie over zijn psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim.

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

- Wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of het handelingsplan
- Maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden
- Wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie

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

Het dossier

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door het MFC 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 regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens, en aan de verplichtingen, opgenomen in deze afdeling.

Het dossier is strikt vertrouwelijk en derden hebben er geen inzage in. Enkel de directie, de sociale en orthopedagogische begeleiders en de artsen hebben toegang tot het dossier. Al deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden. De gegevens worden verwerkt door en onder de verantwoordelijkheid van het MFC Styrka.

Persoonsgegevens kunnen enkel uitgewisseld worden met externe personen en diensten waarmee, samen met de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger, professioneel wordt samengewerkt. Het gaat hier om verwijzers; begeleidende personen of diensten; specialisten op medisch, paramedisch, psychologisch, pedagogisch vlak en scholen.

In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking 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 regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.

Wat de medische gegevens betreft kan de gebruiker, zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger, mits een schriftelijk mandaat, een arts van zijn keuze aanduiden om de inhoud van zijn dossier na te gaan. Uiteraard kan hij steeds de behandelende arts consulteren om toelichting te krijgen over de inhoud van zijn dossier.

Indien men zijn dossier wil inkijken, kan hiertoe een afspraak gemaakt worden. De afspraak valt ten vroegste 2 weken na het formuleren van de vraag.

In overeenstemming met de regelgeving VAPH van 22/08/2019, wordt het individueel cliëntdossier bijgehouden tot de jongere de leeftijd van 35 jaar heeft bereikt en erna vernietigd. Tijdens deze periode is het steeds mogelijk (mits afspraak en onder de geldende voorwaarden) om inzage en/of een afschrift te vragen.

VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

In onze ondersteuning willen we garantie geven op ontwikkeling, veiligheid en een warme thuis. Wanneer de integriteit van de jongere of de medewerker in het gedrang komt, kan gebruik gemaakt worden van vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals fysieke begrenzing of tijdelijke afzondering (TAVA). Wanneer hiervan gebruik gemaakt wordt, worden de ouders op de hoogte gebracht en geïnformeerd. Wanneer het voor de jongere nodig is om structureel gebruik te maken van vrijheidsbeperkende maatregelen, wordt dit steeds in overleg met de ouders besproken en opgenomen in het bijvoegsel IHP.

PRIVACY

Gegevens

De gebruiker, of zijn wettelijk vertegenwoordiger, neemt kennis van de opname en verwerking van gegevens van persoonlijke aard in het bestand van MFC Styrka. 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 het kader van de nieuwe Europese Privacywetgeving (GDPR: General Data Protection Regulation) hanteren we een duidelijke 'Privacy Policy'. Specifieke vragen hieromtrent kunnen gesteld worden aan mfc@styrka.broedersvanliefde.be

Beeldmateriaal

Regelmatig worden in het MFC foto- of filmopnames gemaakt, en dit in functie van intern (cfr. behandeling, ontspanning, vorming,...) en extern gebruik (informatiecampagnes, vorming, public relations,...). In het IDO kan hiertegen bezwaar aangetekend worden.

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

6. DE PERSOONLIJKE BIJDRAGE IN DE KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING

Vaststelling van de persoonlijke bijdrage in de dagprijs

De gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zal de voorziening alle nodige gegevens omtrent de inkomsten van de gebruiker verschaffen teneinde een correcte vaststelling van de persoonlijke bijdrage in de dagprijs toe te laten. Deze gegevens worden in het IDO opgenomen.

De gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zal de voorziening onmiddellijk van elke wijziging betreffende deze gegevens op de hoogte brengen.

De persoonlijke bijdrage

De persoonlijke bijdrage wordt bepaald op basis van het stelsel (NRTH, RTH, PVB/PAB) en de functie (verblijf, schoolaanvullende of schoolvervangende dagopvang, mobiele of ambulante begeleiding) waarvan men gebruik maakt. Het stelsel en de functies waarvan gebruik wordt gemaakt, worden afgesproken bij aanvang van de dienstverlening en vastgelegd in het IDO.

Wijzigingen aan de gebruikte functies worden opnieuw vastgelegd in een nieuw IDO of in een addendum bij het oorspronkelijke IDO.

Bijdragen NRTH, van toepassing vanaf 01 juli 2020;

Ondersteuning	Bijdrage – 21 jarige	Bijdrage + 21 jarige
Verblijf (nacht)	Max 12.94 € per dag (X)	Max 36.10 € per dag (X)
Dagopvang/Dagbesteding (schoolgaand)	Max 5.68 € volledige dag (V) Max 2.84 € halve dag (H)	Max 10.30 € volledige dag (V) Max 5.15 € halve dag (H)
Dagbesteding (niet-schoolgaand)	Max 13.15 € volledige dag (V) Max 6.58 € halve dag (H)	Max 10.30 € volledige dag (V) Max 5.15 € halve dag (H)
Begeleiding (max 2 begeleidingen per dag)	5.41 € per begeleiding Opgelet: aanpassing vanaf	5.41 € per begeleiding Opgelet: aanpassing vanaf

	01/09/2020	01/09/2020
--	------------	------------

Voor de -21 jarigen mag de maximumfactuur op dagbasis nooit hoger zijn dan 18.62 € (verblijf + dagopvang). Indien de maximale bijdrage lager is dan de kinderbijslag, wordt de maximale bijdrage gevraagd. Indien de kinderbijslag lager is dan de maximale bijdrage, wordt de kinderbijslag als bovengrens gesteld.

Voor kinderen geplaatst door de jeugdrechter of die onderhevig zijn aan maatregel via Ondersteuningscentrum Jeugdzorg is de eigen financiële bijdrage altijd beperkt tot 2/3 van de kinderbijslag (ook als dit bedrag lager is dan het minimumbedrag).

Voor de +21-jarigen mag de maximumfactuur op dagbasis nooit hoger zijn dan 36.10 euro. De factuur op maandbasis mag in geen geval hoger zijn dan de inkomsten – gereserveerd inkomen.

Bij gebruik van de functie “verblijf” wordt de kinderbijslagkas verwittigd. Vanaf de opname wordt dan een bedrag van 2/3 kinderbijslag rechtstreeks aan de voorziening gestort. Dit bedrag wordt beschouwd als een voorschot. De eventueel teveel betaalde kinderbijslag (storting van de kas voor kinderbijslag) verminderd met de bijdrage en extra kosten wordt teruggestort. Bij een openstaande schuld t.o.v. de voorziening zal het tegoed vooreerst aangewend worden voor de aflossing hiervan.

Bijdragen RTH, van toepassing vanaf 01 januari 2020;

Ondersteuning	Bijdrage
Begeleiding: ambulante (per sessie)	Max 5.38 euro
Begeleiding: mobiel (per sessie)	Max. 5.38 euro
Dagopvang (per dag)	Max. 10.22 euro
Verblijf (per nacht)	Max. 25.71 euro

Een afzonderlijke vergoeding zal gevraagd worden voor niet subsidieerbare kosten

Volgende elementen zijn niet gedekt door de persoonlijke bijdrage en geven aanleiding tot een afzonderlijke vergoeding:

- zakgeld. De ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger van de gebruiker of de gebruiker zal er over waken dat maandelijks een bedrag als zakgeld ter beschikking van de gebruiker blijft uitsluitend bestemd voor persoonlijke doeleinden.
- niet recupereerbare kosten op het gebied van medische, paramedische en farmaceutische begeleiding en materialen, hygiënische producten (voorbeeld: orthopedische materialen, tandheelkundige behandelingen, incontinentiemateriaal, ...),
- niet recupereerbare kosten indien er beroep wordt gedaan op de B.A.-verzekering van het M.F.C. als er geen eigen familiale verzekering in voege is. Vermelding van de verzekeringsmaatschappij en het polisnummer Burgerlijke Aansprakelijkheid van de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke

vertegenwoordiger bij opname is vereist (wijzigingen dienen onmiddellijk gemeld aan de bewonersadministratie).

- vervoerkosten: vrije tijd, individuele ritten, voorbeeld: gebruik ziekenwagen
- geïndividualiseerde kosten op het gebied van lichaamsverzorging, cosmetica, kledij ...
- geïndividualiseerde kosten voor toestellen: scheermachine, haardroger, elektrische tandenborstel, radio, cd – dvd – mp3 speler, spelcomputer, ...
- bijdrage voor vakantiecampen
- lidgelden verenigingen, clubs
- geïndividualiseerde abonnementen

Deze lijst is niet limitatief en kan steeds individueel en/of collectief aangepast worden.

De individuele aanpassingen en bedragen worden in het IDO vermeld.

Collectieve aanpassingen kunnen gerechtvaardigd zijn wanneer de subsidiëring door het V.A.P.H. ontoereikend is voor dekking van de gemaakte kosten.

Het MFC kan slechts na onderling overleg bijkomende kosten, die niet in de Collectieve rechten en plichten of in dit IDO zijn opgenomen, aan de gebruiker doorrekenen.

Betalingsvoorwaarden

Bijdrage van de ouders

De bijdrage van de ouders wordt vastgesteld in overeenstemming met de richtlijnen van het Ministerie Welzijn van de Vlaamse Gemeenschap. Hierbij wordt rekening gehouden met de werkelijk gebruikte functies (dagdelen dagopvang en dagbesteding, aantallen verblijf en mobiele begeleiding). Maandelijks wordt een rekening opgemaakt en verstuurd naar de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger. De betaling gebeurt op het rekeningnummer van het MFC, bij voorkeur via domiciliëring.

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 14 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

Nalatigheidsintresten zijn verschuldigd van rechtswege en zonder voorafgaandelijke aanmaning vanaf 14 dagen na factuurdatum ten belope van 1 % per maand.

Indien er geen betaling volgt binnen de 8 dagen na ingebrekestelling, is bovendien van rechtswege een schadevergoeding verschuldigd die forfaitair wordt vastgesteld op 7 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 12.39.

Indien de niet-betaling van de factuur aanleiding geeft tot een gerechtelijke actie, dan zijn de gerechtskosten niet begrepen in dit conventioneel strafbeding.

In geval van betwistingen zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd.

Persoonlijke gelden en goederen

Voor de gebruiker is er geen reden om duurzame persoonlijke goederen het MFC binnen te brengen, gezien de voorziening alle noodzakelijke middelen ter beschikking stelt (voorbeeld: meubilair / keukenuitrusting / computer / ...). Uitzondering hierop vormen die zaken die voorafgaand aan het binnenbrengen aan directie werden gevraagd (voorbeeld: orthopedische matras). In dat geval vormt de correspondentie hierover meteen de registratie.

De gebruiker kan enkel mits voorafgaand schriftelijk akkoord van de directie persoonlijke goederen in bewaring geven aan het MFC. Alle kosten met betrekking tot de bewaring van deze goederen zijn volledig ten laste van de gebruiker. Het schriftelijk akkoord wordt in bijlage gevoegd bij het IDO.

De bewaargeving neemt automatisch een einde wanneer de gebruiker het MFC verlaat, tenzij anders wordt overeengekomen.

Het MFC kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies of diefstal van goederen die niet als dusdanig in bewaring zijn gegeven.

7. OMSTANDIGHEDEN DIE AANLEIDING KUNNEN GEVEN TOT HERORIËNTERING OF ONTSLAG UIT DE VOORZIENING

Er wordt tussen de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger en de voorziening een "Individuele Dienstverlenings Overeenkomst" opgemaakt (hierna "het IDO" genoemd). Dit IDO wordt gesloten vooraleer de zorg en ondersteuning van het kind of de jongere bij het MFC start.

In geval van dringende opname, moet het IDO binnen vijf (5) dagen na de opname opgemaakt en ondertekend zijn.

Indien de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger van kinderen/jongeren - die door de jeugdrechter zijn geplaatst of door het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) zijn verwezen - weigert het IDO te ondertekenen, registreert de voorziening die weigering, met opgave van redenen, in een register dat daarvoor is opgesteld.

Het algemene principe is dat er geen opname kan plaatsvinden zonder handtekening van de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger.

Wijziging, schorsing en beëindiging van de dienstverlening

Wijziging van de dienstverlening kan alleen gebeuren na overleg tussen gebruiker, zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger en voorziening. Dit op vraag van één van beide partijen of omwille van wettelijke richtlijnen betreffende wijziging van toegekende dienstverlening door de Intersectorale Toegangspoort.

Schorsing van de dienstverlening kan toegepast worden ten gevolge van ernstige feiten, gebeurtenissen of gedragsuitingen door de gebruiker veroorzaakt. De gebruiker, zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger worden vooraf in kennis gesteld van deze maatregel die een tijdelijke stopzetting van de directe begeleiding inhoudt. Deze schorsing dient altijd door de directie van de voorziening bekrachtigd in een schrijven, dat aan alle partijen wordt bezorgd.

Het MFC verbindt er zich toe de zorg of ondersteuning van de gebruiker niet éézijdig te **beëindigen**, tenzij om één van volgende redenen;

- bij onderling akkoord ;
- in geval van overmacht ;
- om redenen voortvloeiend uit de beslissing van de Intersectorale Toegangspoort ;
- als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten, voldoet;
- wanneer de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker zoals deze in de individuele dienstverleningsovereenkomst werden omschreven ;
- de opvang in het MFC op basis van de actuele zorgvraag van betrokkene – niet meer vereist is ;
- de gebruiker drugs dealt of verstrekt binnen de voorziening, en weigert zich te onderwerpen aan een drugscontrole ;
- de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger de resultaten van de drugscontrole via zijn arts verkregen, niet wil bekendmaken aan het begeleidingsteam ;
- de integriteit van een medegebruiker, een medewerker of het Multifunctioneel Centrum in het gedrang komt door het gedrag van de gebruiker en/of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger ;
- indien de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger of de gebruiker zelf de verplichtingen opgenomen in het IDO en/of Collectieve rechten en plichten niet nakomt ;
- de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger op hetzelfde ogenblik gebruik maakt van een ander onverenigbaar werkingsstelsel dat door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap gesubsidieerd wordt. Dit kan aanleiding geven tot het stopzetten van de dienstverlening en het vragen van schadeloosstelling voor eventueel gederfde inkomsten.
- wanneer geen consensus meer kan worden gevonden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening (zoals o.a. omschreven in de individuele dienstverlenings-overeenkomst) ;
- bij fundamentele verschillen in visie tussen de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger en het centrum met betrekking tot de missie en/of referentiekaders, visies en waarden waarbinnen de begeleiding gekaderd is ;
- als de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger misleidende gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord (vergoeding hulp van derden of ondersteuning door een voorziening) ;
- als de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH, als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen,

om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

- als de bepalingen in verband met de wettelijke subrogatie niet nageleefd worden. De gebruiker dient een verklaring op erewoord te geven dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding. In het decreet van 7 mei 2004 stelt men een cumulverbod in, en regelt de wettelijke subrogatie van het VAPH.

Bij éézijdige beëindiging van de overeenkomst, geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, tenzij in onderling akkoord anders wordt overeengekomen. De opzegging dient bij aangetekend schrijven aan de andere partij betekend te worden. Als de gebruiker of het MFC de vastgelegde of overeengekomen opzegtermijn niet nakomt, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen. Het bedrag van deze verbrekingsvergoeding is gelijk aan de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning (artikel 40 BVR 04/02/2011).

Wanneer de beëindiging uitgaat van de voorziening, zal de voorziening meewerken bij het zoeken naar een ander aangepast (jeugdhulp)aanbod in samenwerking met de Intersectorale Toegangspoort, zonder daarom een andere oplossing te garanderen.

De voorziening draagt in overleg met de gebruiker of zijn ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zorg voor de overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning van de gebruiker.

Bij ontslag wordt een schriftelijke motivatie opgemaakt. Indien de gebruiker niet akkoord gaat met het ontslag of beëindiging van de ondersteuning, dan heeft hij de mogelijkheid om dit binnen de 30 dagen ter bemiddeling voor te leggen aan de Klachtencommissie van de voorziening. Voor de bemiddeling in geval van ontslag wordt de Klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert is in bemiddeling. De onafhankelijke derde wordt aangeduid in overleg met het collectief overlegorgaan, of met de gebruikers via de collectieve inspraak. Hij heeft een mandaat van 4 jaar dat hernieuwbaar is.

8. COLLECTIEVE INSPRAAK

Jongerenraad, kringgesprekken

MFC Styrka organiseert minimaal driemaal per jaar collectieve inspraak voor gebruikers die gebruik maken van de functies verblijf of dagopvang of dagbesteding. Dit in de vorm van respectievelijk kringgesprekken binnen de leefgroep en jongerenraad. Deze vergaderingen worden voorgezeten door een medewerker van de betreffende dienst.

Onder meer volgende thema's kunnen aan bod komen (niet-limitatieve opsomming);

Onderwerpen vanuit de ouderraad MFC

Praktische thema's (activiteiten, groepsafspraken, ...)

Informatieve thema's (veranderingen binnen de organisatie, personeel nieuws, ...)

Toetsing van tevredenheid

9. COLLECTIEF OVERLEG MET DE GEBRUIKERS: DE OUDERRAAD MFC

Het MFC zal voorafgaand overleg plegen met de ouderraad MFC betreffende:

- wijzigingen aan collectieve rechten en plichten.
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- wijzigingen in het concept van het MFC.

Het Multifunctioneel Centrum en de ouderraad MFC kunnen aan elkaar advies vragen of uitbrengen op het gebied van aangelegenheden die de verhouding tussen de gebruikers en het Multifunctioneel Centrum aangaan.

De ouderraad MFC kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij het MFC willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar met toepassing van artikel 36 van het BVR 04/02/2011.

De ouderraad MFC wordt om de vier jaar verkozen uit en door vertegenwoordigers van de gebruikers en het stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Samenstelling van de ouderraad MFC
- Werking van het collectief overlegorgaan met o.m. de frequentie van de vergaderingen, de wijze waarop de gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan de ouderraad MFC.
- Inhoud en bevoegdheid van de ouderraad MFC
- Klachtenprocedure

Het huishoudelijk reglement van de ouderraad MFC kan worden opgevraagd via mfc@styrka.broedersvanliefde.be

10. ALGEMENE KLACHTENPROCEDURE

- De ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger zal klachten over de dienstverlening bij voorkeur eerst bespreken met de rechtstreekse begeleiding en tracht zo tot een oplossing te komen.
- Indien men er niet in slaagt tot een oplossing te komen of indien men de klacht niet met de rechtstreekse betrokkene kan bespreken, richten de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger de klacht schriftelijk aan de directie van het MFC en wordt deze genoteerd in het klachtenregister.

Bij ontvangst van een klacht maakt de directie hiervan onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register. De directie zal, binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht zal worden gegeven. De klacht kan steeds ingetrokken worden.

- Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie, die bestaat uit:
 - een persoon aangeduid door de ouderraad MFC of- bij ontstentenis- door de gebruikers, de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger ;
 - de sectorverantwoordelijke van de Inrichtende Macht ;
 - onafhankelijke derde: voor de bemiddeling in geval van ontslag wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert is betreffende bemiddeling. De onafhankelijke derde wordt aangeduid in overleg met het collectief overlegorgaan, of met de gebruikers via de collectieve inspraak. Hij heeft een mandaat van vier jaar dat hernieuwbaar is.
- De kostprijs van de bemiddeling middels deze derde zal door beide partijen voor de helft gedragen worden.
- De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt binnen de dertig dagen - nadat dit ter behandeling voorgelegd werd - haar oordeel over de gegrondheid van de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, moet de directie binnen de dertig dagen na de melding hiervan, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht zal worden gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het V.A.P.H., die nagaat of het Multifunctioneel Centrum de reglementering naleeft.

- Coördinaten van de klachtencommissie: zie bijlage

11. CONTACTGEGEVENS KLACHTENCOMMISSIE

Melding aan rechtstreekse begeleiders (opvoeders / therapeuten / ...) of begeleidingsteam (zie verder) of dienstverantwoordelijke.

Bij geen bevredigend antwoord van het begeleidingsteam dan melding aan een lid van het directieteam

Marit Coels:	Algemeen Directeur	09/240 13 01
Kristof De Bue:	Pedagogisch Directeur	09/240 13 02
Louis Daens:	Administratief/Financieel Directeur	09/222 52 32

Bij geen bevredigend antwoord door het directieteam dan melding aan een lid van de klachtencommissie.

Leden klachtencommissie

Vertegenwoordiger Inrichtende Macht:

Dhr. Nicolas Vandeweerd, Stropstraat 119, 9000 Gent.

Tel.: 09/241 19 69 - Fax: 09/221 98 89

E-mail: nicolas.vandeweerd@broedersvanliefde.be

Vertegenwoordiger ouderraad MFC:

....

E-mail: mfc-ouderraad@styrka.broedersvanliefde.be

Bij ontstentenis van een bevredigend antwoord van de klachtencommissie dan is er een melding aan de leidende ambtenaar van het VAPH mogelijk.

12. ONAFHANKELIJKE DERDE

Agnes Verbruggen, Scheldeweg 57, 9090 Melle/Gontrode

Tel.: 09/330.82.48

Gsm: (+32) 0476.75.19.48

E-mail: agnes.verbruggen@skynet.be

13. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK.

Elke door het VAPH gesubsidieerde voorziening dient zijn organisatorische werking te beschrijven in een “kwaliteitshandboek”. Het kwaliteitshandboek is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk. Het is permanent ter beschikking van de medewerkers en de gebruikers van de voorziening en kan worden opgevraagd via mfc@styrka.broedersvanliefde.be.

14. OVERZICHT VAN DE RISICO'S DIE DE VOORZIENING IN HET BELANG VAN DE GEBRUIKER VERZEKERT

Polis	Maatschappij	Omschrijving risico
98.557.032	AG	Arbeidsongevallen arbeiders en bedienden, stagiairs en vrijwillige helpers
99.557.180	AG	Burgerlijke aansprakelijkheid uitbatingen ongevallen
19724633	Ethias	Omnium auto beroepsopdrachten
99551777/075	AG	Objectieve aansprakelijkheid instellingen Broeders van Liefde
38152509/022	Ethias	Brand

Verzekering af te sluiten door de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger

De ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger van elke gebruiker dient over een familiale verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid te beschikken. Het polisnummer en de maatschappij naam worden bij opname of bij wijziging tijdens het verblijf gemeld aan de bewonersadministratie. *Let wel: deze verzekering zal opzettelijk toegebrachte schade niet vergoeden, gezien zij dit enkel doet t.a.v. “derden”, wat het MFC niet is.*

Zij verbinden zich er ook toe in orde te zijn met de ziekteverzekering (mutualiteit) en hieromtrent de nodige informatie te bezorgen aan het Multifunctioneel Centrum.

Noot: Beschadiging, verlies of diefstal van kostbare bezittingen van de gebruiker (incl. hulpmiddelen) worden niet vergoed door de verzekering van het MFC, op een beperkt aantal specifieke situaties na. Indien dit gewenst is, dient de gebruiker hier dus zelf een verzekering voor af sluiten.

De gebruiker zal een kopie van deze polissen aan het MFC bezorgen en elke wijziging ervan meedelen.

15. WIJZE WAAROP DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN OVERLEG KAN WORDEN AANGEPAST

Bij aanvang van de dienstverlening ontvangt de gebruiker/zijn wettelijk vertegenwoordiger, een actuele versie van de collectieve rechten en plichten. Daarnaast blijft de volledige tekst van de collectieve rechten en plichten permanent ter inzage van de gebruiker op de website van het MFC Styrka.

Het MFC behoudt zich het recht voor de collectieve rechten en plichten op elk ogenblik te kunnen wijzigen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden.

De directie van het MFC maakt daartoe haar voorstel tot wijziging, eventueel met verklarend commentaar, over aan de voorzitter van de ouderraad MFC, met het verzoek dit te agenderen op de eerstvolgende vergadering van de ouderraad MFC om een advies te formuleren. Het advies van de ouderraad MFC is niet bindend.

De voorgestelde wijzigingen zijn van toepassing 30 dagen na goedkeuring door de ouderraad MFC. De gebruiker wordt binnen de twee maanden volgend op de ouderraad MFC geïnformeerd over de wijziging(en).

16. LIJST MET AFKORTINGEN

MFC	Multifunctioneel Centrum
RTH	Rechtstreeks Toegankelijke Hulp
NRTH	Niet-rechtstreeks Toegankelijke Hulp
IDO	Individuele Dienstverleningsovereenkomst
IHP	Individueel Handelingsplan
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
PVB	Persoonsvolgend Budget
PAB	Persoonlijk Assistentie Budget

Opgemaakt in twee exemplaren te Gent op/...../..... waarvan het MFC en de gebruiker elk één exemplaar hebben ontvangen.

(voor) de gebruiker,

Voor MFC Styrka

(naam gebruiker/wettelijk vertegenwoordiger)

Marit Coels

Algemeen Directeur A.I.