

Collectieve Rechten en Plichten

OC De Beweging

Bekrachtigd dd. 12 maart 2018 – **versie 3**

18/02/2019: geïndexeerde bedragen aangepast (pva)

9/05: werkwijze bij eenzijdig ontslag aangepast (pva)

Bijlage 1 bij [de Individuele Dienstverleningsovereenkomst – IDO](#)

Beheerder vzw Provinciaal der Broeders van Liefde
Maatschappelijke zetel Stropstraat 119 – 9000 Gent

Erkend voor het bieden van niet-rechtstreekse toegankelijke hulp en ondersteuning aan volwassen personen met een beperking en dit voor onbepaalde duur.

Inhoudstafel

1.	Situering	p. 2
2.	Missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie	p. 2
3.	Overzicht van de ondersteuningsfuncties	p. 3
4.	Opname en ontslag van een cliënt	p. 3
5.	Tarieven van de financiële bijdragen en de woon- en leefkosten	p. 4
6.	Rechten en verplichtingen van de cliënt	p. 6
7.	Verzekeringen	p. 8
8.	De klachtenprocedure	p. 9
9.	Samenwerking met de cliëntenraad	p. 10
10.	Wijzigen van dit document	p. 13



1. Situering



- Dit document legt de wederzijdse rechten en plichten vast tussen het Ortho-agogisch Centrum De Beweging (verder kortweg 'het OC' genoemd), met administratieve zetel te Brielstraat 46 Gijzenzele en de cliënt die van de ondersteuning gebruik maakt.
- Aan de basis van dit document ligt het kwaliteitshandboek, dat in navolging van het kwaliteitsdecreet de organisatorische werking en de procedures in de dienstverlening beschrijft. Alle cliëntgerichte documenten van dit handboek kunnen door cliënten worden geraadpleegd op de website <https://ocdebeweging.be/>, onder 'documenten' of kunnen op eenvoudige vraag worden verkregen.
Waar er verschillen zouden ontstaan tussen het kwaliteitshandboek en deze Collectieve rechten en plichten, primeert het eerste.

2. Missie, visie, waarden doelstellingen en strategie



De missie of zendingsopdracht van de organisatie van de Broeders van Liefde beschrijft ook voor onze voorziening wat we zijn en wat we beogen (zie <http://www.fracarita.org/identiteit/missie-en-leiderschapsfilosofie>).

De identiteit van het OC is geformuleerd in ons Manifesto. Deze kwam tot stand in nauw en herhaaldelijk overleg met cliënten en medewerkers.

Manifesto OC De Beweging

Het leven loopt niet altijd zoals we willen. Er overkomt je iets bij de geboorte of erna en je kan fysiek of mentaal minder dan je zou willen. Je leven aanpassen aan de ongewenste beperkingen is niet makkelijk. Je hebt het gevoel dat je wat vast zit, letterlijk en figuurlijk, dat je leven stilvalt. Je twijfelt, stelt je vragen.

Vanuit vragen van mensen zoals jij is OC De Beweging ontstaan. Wij ondersteunen volwassenen met een beperking die zelfstandig willen leven en bieden hierbij ruimte voor verbinding met hun netwerk en de omgeving.

Zelfs wanneer je fysieke bewegingsmogelijkheden beperkt zijn, helpen we je leven terug in beweging te brengen en een nieuw toekomstperspectief te vinden. Een toekomst waarin je meer autonoom je eigen weg kan gaan, zowel in wonen, vrije tijd als werk.

OC De Beweging is uitgegroeid tot een toonaangevend netwerk van mensen in onze regio. Een echte beweging van mensen (professionele specialisten, cliënten, vrijwilligers en sympathisanten) die verbinding maakt met de buurt. Samen staan we klaar om je te begeleiden naar waar je wilt gaan. Naar een thuis, een dagcentrum, beschermd wonen, begeleid werk. Op jouw ritme. We stappen niet vòòr maar naast je. Jouw pad maken we zo breed mogelijk zodat kansen ontstaan om jouw talenten en mogelijkheden optimaal te ontwikkelen. En dat zetten we graag mee in beweging. Jij vraagt en wij brengen de bal aan het rollen, de rest is samenspel. Voor je het beseft, beweeg je terug een pak vrijer in je leven.

Dus stel je alvast de vraag waar en hoe je wilt wonen, welk werk je wilt doen en wat je wilt doen in je vrije tijd. En kom er met ons over praten. We luisteren en gaan in dialoog. En eens we begrijpen wat je wilt, bewegen we hemel en aarde voor je.

3. Overzicht van de ondersteuningsfuncties



3.1. Ondersteuningsfuncties (bron: VAPH)

Het OC kan aan de persoon met een handicap de volgende functies aanbieden (cfr. IDO 4.1 en 4.2)

- **Collectieve functies**
 - Dagondersteuning: hierbij biedt het OC een persoonsgerichte ondersteuning in dagbesteding aan volwassenen met een beperking.
 - Woonondersteuning: in een residentiële voorziening biedt het OC ondersteuning in alle facetten van het wonen aan volwassen personen met een aangeboren (neuro-)motorische beperking of NAH (niet-aangeboren hersenletsel).
- **Individuele functies**
 - Individuele psychosociale begeleiding – Beschermd Wonen: hierbij biedt het team ondersteuning aan volwassenen met een beperking die over een zekere mate van zelfredzaamheid beschikken, waardoor deze een autonoom geïntegreerd wonen en leven aankunnen.
 - Individuele psychosociale begeleiding – Begeleid Werk: via deze dienst kunnen volwassenen met een beperking, voor wie betaald werken niet haalbaar is, zinvol werk verrichten in het reguliere arbeidscircuit.

Zie www.ocdebeweging.be voor meer concrete toelichting bij de geboden ondersteuning (pagina Aanbod).

3.2. Locaties

Om deze ondersteuning te kunnen realiseren beschikt het OC over twee locaties.

- Het tehuis te Gijzenzele (Brielstraat 46)
- Het dagcentrum te Bottelare (Sint-Annastraat 9)

4. Opname en ontslag van een cliënt



4.1. Voorwaarden voor de dienstverlening

Een opname via niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (n-RTH) is slechts mogelijk wanneer de persoon tot de doelgroep behoort, beschikt over een goedkeuring van het VAPH en effectief beschikt over een budget waarmee de ondersteuning kan ingekocht worden.

4.2. Individuele dienstverleningsovereenkomst

Er wordt tussen het OC en de cliënt of zijn vertegenwoordiger een Individuele Dienstverleningsovereenkomst opgemaakt, hierna de IDO genoemd. In deze IDO zijn de individuele bepalingen opgenomen rond de ondersteuning van de cliënt in het OC.

De IDO is daarom een overeenkomst, die door alle partijen wordt ondertekend nog voor de eigenlijke ondersteuning start – dus ten laatste de dag van opname. Bij een dringende opname is deze termijn uiterlijk vijf dagen na de start van de ondersteuning.

4.3. Proefperiode (cfr. IDO pt 7)

Bij de aanvang van elk verblijf of ondersteuning wordt een proefperiode ingebouwd. Tijdens deze periode kan de cliënt enkel uit het OC ontslagen worden:

- bij onderling akkoord tussen het OC en de cliënt of zijn vertegenwoordigers;
- in geval van overmacht;
- wanneer het OC niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt ten gevolge van zijn/haar fysieke en/of psychische toestand;
- bij het niet nakomen door de cliënt of zijn vertegenwoordiger van de verplichtingen die in de IDO of in dit document zijn opgenomen.

4.4. Wijzigen en beëindiging van de dienstverlening na de proefperiode (cfr. IDO pt. 8)

Naast de redenen die aanleiding kunnen geven tot ontslag bij de proefperiode, kunnen ook volgende omstandigheden aanleiding geven tot ontslag of heronderhandeling van de IDO:

- wanneer geen consensus meer kan gevonden worden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening (zoals o.a. omschreven in het ondersteuningsplan).
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger het cumulverbod (cfr. IDO art. 15) negeert, door:
 - inkomsten met opzet foutief door te geven om dit verbod te omzeilen;
 - aan het VAPH niet te melden dat hij ondersteuning ontvangt van een andere voorziening
 - geen akkoord te sluiten met het VAPH wanneer er andere inkomsten zijn of een ondersteuning van een andere voorziening ontvangen wordt.

Het OC motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of beëindiging van de dienstverlening.

Wanneer de beëindiging éénzijdig uitgaat van het OC, zal dit pas gebeuren na twee schriftelijke verwittigingen, **waarvan de laatste aangetekend wordt verstuurd**. Ook in dat geval kan een bijstandsorganisatie (zie [website VAPH](#)) worden ingeschakeld bij het zoeken naar een andere aangepaste voorziening, zonder daarom een andere oplossing te garanderen.

5. Tarieven van de financiële bijdrage en de woon- en leefkosten

5.1. Financiële bijdrage

5.1.a. Tarieven

De persoonlijke bijdrage van de cliënt in de kosten van de dienstverlening wordt bepaald door de ondersteuningsvorm en bedraagt maximaal **€ 35,39** ongeacht welke ondersteuningsfuncties de cliënt combineert.

Alle prijzen vermeld in onderstaande prijstabel zijn onderhevig aan indexaties. De weergegeven prijzen dateren van de laatste indexering **van 01/01/2019**.

- Woonondersteuning: dit betreft de nachtopvang met inbegrip van de ochtend- en avonduren.

- Dagondersteuning: hiervoor bedraagt de persoonlijke bijdrage € 10,10 per dag als men geen gebruik maakt van vervoer en € 12,66 als men wel gebruik maakt van vervoer. Indien men slechts gebruik maakt van een halve dag ondersteuning wordt dit bedrag gehalveerd.
- Individuele ondersteuning:
 - Voor een individuele psychosociale begeleiding kan maximaal € 5,30 per begeleiding worden aangerekend. Het is niet verplicht hiervoor een bijdrage te vragen. Er mogen maximaal twee begeleidingen per dag aan de cliënt worden gefactureerd.
 - Het OC heeft beslist om geen individuele ondersteuning te factureren in 2018. Deze beslissing is jaarlijks herzienbaar, na bespreking op de cliëntenraad.

5.1.b. Gereserveerd inkomen

- Er wordt rekening gehouden met de inkomsten van de cliënt, zo bestaat er een bovengrens voor de financiële bijdrage. De cliënt dient immers over een deel van zijn inkomsten te kunnen beschikken. Dit gedeelte wordt het gereserveerd inkomen genoemd. **Voor niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (nRTH) betekent dit:**

Woonondersteuning	€ 35,39
Dagondersteuning volle dag	€ 10,10
volle dag + vervoer	€ 12,66
halve dag	€ 5,05
halve dag + vervoer	€ 6,33
Individuele ondersteuning	€ 5,30
Gereserveerd inkomen – hoog	€ 379,29
Gereserveerd inkomen – laag	€ 198,32

- De cliënt of zijn vertegenwoordiger zal aan het OC alle nodige gegevens omtrent de inkomsten van de cliënt verschaffen teneinde een correcte vaststelling van de persoonlijke bijdrage. Indien deze gegevens wijzigen, zal de cliënt of zijn vertegenwoordiger het OC hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.
- De facturatie van deze kosten gebeurt maandelijks.

5.1.c. Volgende kosten zijn niet inbegrepen in de financiële bijdrage

- Het betreft kosten die individueel toe te wijzen zijn aan de cliënt. Men noemt dit ook supplementen. Voorbeelden hiervan:
 - Apothekerskosten;
 - Kilometervergoeding voor elke vorm van vervoer, m.u.v. vervoer van en naar het Dagcentrum;
 - Inkomgelden voor begeleider bij cultuur- en vrijetijdsactiviteiten, mits dit gebeurt op vraag van de cliënt en de kosten op voorhand met hem besproken zijn;
 - Activiteiten georganiseerd door het OC.

- Deze lijst is niet beperkend en kan steeds individueel of collectief aangepast worden. De facturatie van deze kosten gebeurt maandelijks, via een gedetailleerde kostennota.

5.1.d. Overgangsregeling

- De overgangsregeling voor de financiële bijdrage is opgenomen in pt. 9 van de IDO.
- Wanneer de cliënt de bestaande IDO – binnen de overgangsregeling voor de financiële bijdrage – opzegt, zal de nieuwe ondersteuning opgemaakt worden met woon- en leefkosten.

5.2. Woon-en leefkosten

De definiëring van de woon-en leefkosten is opgenomen in pt. 9 van de IDO. Deze woon- en leefkost is verschillend naargelang de ondersteuningsfunctie (woonondersteuning, dagondersteuning en individuele ondersteuning) van toepassing op de cliënt.

De woon- en leefkost bestaat uit drie rubrieken: een woonvergoeding, een verplicht af te nemen/basispakket leefkosten en (optionele) leefkosten (volgens verbruik). Een overzicht van deze kosten wordt opgenomen in [bijlage 3](#) van de IDO.

- De woonvergoeding wordt steeds op maandbasis gefactureerd, naargelang de overeengekomen ondersteuningsfrequentie bepaald in pt. 4.2. ‘collectieve functies’ van de IDO. De woonvergoeding omvat o.a. onderstaande diensten:
 - Gebruik kamer en ingerichte gemeenschappelijke delen
 - Gebruik meubilair kamer en gemeenschappelijke delen
 - Nutsvoorzieningen kamer en gemeenschappelijke delen
 - Normale herstellingen t.g.v. slijtage in de eigen kamer en de gemeenschappelijke delen
- Het basispakket leefkosten wordt steeds aangerekend en op maandbasis gefactureerd, naargelang de overeengekomen ondersteuningsfrequentie bepaald in pt. 4.3. ‘collectieve functies’ van de IDO. Het basispakket omvat o.a. onderstaande diensten:
 - Materiaal voor dagactiviteiten
 - Voeding en drank
- De leefkosten volgens verbruik
 Het OC werkt voor een aantal diensten met vaste leveranciers. Cliënten kunnen beroep doen op deze diensten, waarna:
 - het reële verbruik wordt doorgerekend
 - of het OC als tussenpersoon fungeert en de kosten rechtstreeks gefactureerd wordt aan de cliënten
 Deze diensten omvatten o.a. onderstaande diensten:
 - Apothekerkosten
 - Vervoerskosten

6.1. Non-discriminatie en gelijke kansen

Het OC respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt. Anderzijds is het OC een christelijk geïnspireerde voorziening. De cliënt en zijn vertegenwoordiger zullen dit in hun gedrag tegenover het OC, de medecliënten en familieleden eerbiedigen.

6.2. Sociale bescherming, integratie in de maatschappij, recht op informatie

Het OC biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt er voor dat het overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger gebeurt op een wijze die aangepast is aan zijn persoon.

Zij zullen volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

De cliënt kan een belangrijk betrokken derde aanduiden om hem bij te staan. Deze persoon, die geen deel uitmaakt van de professionele begeleiders, heeft eveneens informatierecht en hoorrecht omtrent de IDO, vastgelegd in het IOP of Individuele Ondersteunings Plan. De naam van deze persoon wordt vastgelegd in pt. 1 van de IDO.

6.3. Persoonlijke autonomie, recht op privacy

Het OC respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de cliënt voor zover de werking van het OC en de integriteit van de medecliënten en medewerkers niet in het gedrang komen.

Tussen het OC en de cliënt 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 cliënt.

6.4. Toegang tot dossier en uitwisseling van gegevens

- Het OC verbindt zich ertoe enkel gegevens door te geven aan derden of op te vragen bij anderen in functie van het optimaliseren van de hulp- en dienstverlening, na schriftelijke toestemming van de cliënt.
- De cliënt gaat door het afsluiten van deze IDO akkoord met de digitale verwerking en uitwisseling van zijn persoonsgegevens (cfr. Wet op de privacy).
- Om een optimale ondersteuning te kunnen garanderen is de voorziening verplicht om voor elke cliënt een dossier aan te leggen waarin de nodige administratieve, medische en sociale gegevens worden opgenomen. Het dossier is strikt vertrouwelijk en derden hebben er geen toegang toe. Het inzagerecht is geregeld als volgt:
 - a) Enkel stafmedewerkers en het bij de cliënt betrokken begeleidersteam kunnen ten allen tijde het dossier inkijken. Al deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden.

- b) Elke cliënt, vertegenwoordiger en/of vertrouwenspersoon kan de vraag stellen om samen met de ortho-agoog de dossiergegevens in te kijken die geen deel uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg (art. 26).
- c) Willen naastbetrokkenen of betrokken derden van de cliënt het dossier inkijken, is de instemming van de cliënt vereist.

6.5. Beheer persoonlijke gelden en goederen

- Het OC onthoudt zich principieel van elke inmenging in het beheer van gelden en goederen van de cliënt op juridisch en financieel vlak.
- Wanneer een cliënt duurzame persoonlijke goederen in de voorziening binnenbrengt, zal dit worden geïnventariseerd (zie ook IDO pt. 12 en [bijlage 4](#)).
- De cliënt kan echter ook, volgens de afspraken terzake, persoonlijke goederen aan het OC in bewaring geven. Alle kosten met betrekking tot de bewaring van deze goederen zijn volledig ten laste van de cliënt. Het schriftelijk akkoord wordt in bijlage gevoegd bij de IDO. De bewaargeving neemt automatisch een einde wanneer de cliënt het OC verlaat, tenzij anders wordt overeengekomen. Het OC zal niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor beschadiging of verlies van goederen die niet als dusdanig in bewaring zijn gegeven.
- De cliënt kan het beheer van zijn gelden en/of goederen ook op basis van een schriftelijke overeenkomst van lastgeving geheel of gedeeltelijk aan het OC overdragen. In dat geval oefent een toezichtsraad toezicht uit op het beheer van de aan de voorziening toevertrouwde gelden. Deze overeenkomst en de samenstelling van deze raad wordt desgevallend in bijlage bij de IDO gevoegd.

6.6. Overleg

▪ **Individueel overleg**

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen het OC en de cliënt of zijn vertegenwoordiger voorafgaandelijk overleg gepleegd inzake:

- wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod of het ondersteuningsplan;
- te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke en psychische toestand;
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die hiertoe hebben geleid.

Het initiatief voor dit overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of een maatregel wenst door te voeren.

▪ **Collectief overleg**

In het OC is er op regelmatige basis een rechtstreeks collectief overleg met de cliënten in de homevergadering (Tehuis) of het forum (Dagcentrum). Hiernaast is er een overkoepelend overlegorgaan voor alle cliënten, ongeacht de ondersteuning die zij van het OC genieten. Dit orgaan, verder de “cliëntenraad” genoemd, geeft advies aan de directie van het OC en kan door deze directie om advies gevraagd worden – zie verder pt. 9: samenwerking met de cliëntenraad.

Het Protocol van Samenwerking dat met de cliëntenraad is afgesproken is raadpleegbaar op [www.ocdebeweging.be/over ons/inspraak van cliënten](http://www.ocdebeweging.be/over_ons/inspraak_van_clienten).

6.7. Klachten

Elke cliënt, elke verwant heeft het recht een klacht te formuleren ten aanzien van de dienstverlening, wanneer er zich iets voordoet waar hij/zij ernstig ontevreden over is. Zie verder bij 8. Klachtenprocedure. Deze is eveneens raadpleegbaar op de website <https://ocdebeweging.be/documenten/>.

6.8. Portretrecht

Portretfoto's en bij uitbreiding ook foto's van een situatie waarop de cliënt herkenbaar is afgebeeld, zullen niet verspreid worden buiten de voorziening zonder schriftelijke toelating van de betrokkene. In [bijlage 8](#) van de IDO 'akkoordverklaringen en toestemmingen' kan deze toelating gegeven worden.

7. Verzekeringen



Het OC heeft de volgende verzekeringen afgesloten in het belang van de cliënten:

Type verzekering	Maatschappij	Polisnummer
BA (Burgerlijke Aansprakelijkheid) uitbating	AG Insurance	99577557
BA Voorzieningen Broeders van Liefde		99557185
BA Objectieve aansprakelijkheid		99551777/077
BA Lichamelijke ongevallen		2799013241
Arbeidsongevallen	AG Insurance	97034092
Brand (*)	Ethias	38152509/028
Elektrische/elektronische risico's	Ethias	45370101/028
Voertuigen vloot	Ethias	Diverse polissen
Omnium opdrachten	Ethias	19724637

(*) Bij verblijf: brandverzekering die voorziet in een clausule 'afstand van verhaal t.a.v. de budgethouder', wat betekent dat het OC eventuele schade niet kan terugvorderen van de budgethouder.

De cliënt verbindt er zich toe in zijn belang de volgende verzekeringen af te sluiten:

- een familiale verzekeringspolis;
- bij verblijf: een brandverzekering voor de eigen inboedel;
- indien van toepassing: BA gemotoriseerde voertuigen (rolwagens en scooter).

Noot: Beschadiging, verlies of diefstal van kostbare bezittingen van de cliënt (incl. hulpmiddelen) worden niet vergoed vanuit de verzekering van het OC, op een beperkt aantal specifieke situaties na waarbij de voorziening zelf verantwoordelijk is. Indien dit is gewenst dient de cliënt hier dus zelf een verzekering voor af te sluiten. De cliënt zal een kopie van deze polissen aan het OC bezorgen en elke wijziging ervan meedelen.

Elke cliënt, elke verwant en ook de cliëntenraad als collectief overlegorgaan kan ten allen tijde een klacht formuleren ten aanzien van de dienstverlening, wanneer er zich iets voordoet waar hij/zij ernstig ontevreden over is.

- **Gaat de klacht over de werking van het collectief overleg met cliënten** kan de cliënt dit melden aan leidend ambtenaar van het VAPH. Het gaat dus om klachten over de cliëntenraad (Tehuis/Dagcentrum) of over andere vormen van collectief overleg (BW).

Adres VAPH - Klachtendienst
 Sterrenkundelaan 30
 1210 Brussel (Sint-Joost-ten-Node)

Of via email klachten@vaph.be.

Zie ook proc. 4.f.5. Collectief overleg, op p. 3 – midden.

- **Gaat de klacht over het beëindigen van de ondersteuning** kan de cliënt dit voorleggen aan de interne klachtencommissie – adres en werkwijze: zie verder bij 8.3.

Zie ook proc. 4.f.3. Beëindigen van de dienstverlening – cfr. kwaliteitsdecreet §38.

- **Gaat de klacht over het beheer van gelden en/of goederen** (enkel Tehuis) waarvoor een toezichtraad is samengesteld, wordt deze behandeld volgens de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering dd. 24 maart 2017.

- **Alle andere klachten worden behandeld volgens onderstaande klachtenprocedure.**

Deze procedure is eveneens opgenomen in het kwaliteitshandboek dat voor alle cliënten consulteerbaar is via de website (<https://ocdebeweging.be/documenten/>) of op papier bij stafleden en bij de voorzitter van de cliëntenraad.

Op volgende manier tracht het OC hierbij tot de best mogelijke oplossing te komen:

8.1. Eerste niveau

Elke mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de persoon die de klacht ontvangt doorgegeven aan een lid van het entiteitsteam. Deze klachten worden in het verslag geregistreerd. De klacht wordt geanalyseerd en men tracht een degelijk antwoord te geven aan de persoon die de klacht formuleerde – én aan het probleem dat de klacht veroorzaakte.

Binnen de 30 dagen na registratie tracht men de klacht tot ieders tevredenheid af te ronden. In dit proces voorziet het OC zoveel mogelijk feedback aan de persoon die de klacht formuleerde.

8.2. Tweede niveau

Zo OC en cliënt er niet in slagen tot een oplossing te komen, wordt de cliënt ondersteund om zijn klacht over te maken aan de algemeen of de agogisch directeur. Op zijn beurt tracht deze, in overleg met het coördinatieteam zorg, een antwoord te formuleren, dat eveneens binnen de 30 dagen schriftelijk aan de indiener van de klacht wordt bezorgd.

8.3. Derde niveau

Schenkt ook dit antwoord de cliënt geen voldoening, dan wordt hij ondersteund om zich schriftelijk of via email tot de interne klachtencommissie te wenden.

Deze bestaat uit:

- de voorzitter van de cliëntenraad of een persoon aangeduid door deze raad.
- de gemandateerde van de Raad van Bestuur van de vzw Provinciaal der Broeders van Liefde. Het adres hiervan is:

Provinciaal der Broeders van Liefde, Stropstraat 119 9000 Gent
t.a.v. Nicolas Vandeweerd, vertegenwoordiger in de
Interne klachtencommissie van het OC De Beweging
Of via email: nicolas.vandeweerd@fracarita.org

- In het specifieke geval dat een cliënt het ontslag uit de voorziening zou betwisten wordt de klachtencommissie uitgebreid met een “onafhankelijke derde”. Deze persoon is in samenspraak met de cliëntenraad aangesteld om als bemiddelaar op te treden.

Op datum van 31/5/2012 betreft dit **Agnes Verbruggen**, bemiddelaar in familiale en sociale zaken te Melle (www.bemiddelingvzw.be) De kosten voor deze bemiddeling worden gedragen door de voorziening.

Wordt deze bemiddelaar door één van beide partijen niet aanvaard, kan in overleg een andere bemiddelaar worden aangesteld.

- De cliënt kan zich in de klachtencommissie laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie hoort alle partijen en spreekt zich enkel uit over de gegrondheid van de klacht. Binnen de dertig dagen nadat de klacht is geuit zal de commissie haar oordeel over de gegrondheid van de klacht uitspreken en deelt dit schriftelijk mee aan de indiener en de directie.

Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Is de klacht gegrond, dan zal de algemeen directeur een nieuw antwoord binnen de 30 dagen schriftelijk aan de indiener van de klacht formuleren.

8.4. Vierde niveau

Tenslotte - als de cliënt zich ook met dit antwoord niet akkoord kan verklaren - kan deze zich alsnog schriftelijk wenden tot het VAPH.

9. Samenwerking met de cliëntenraad



A. Doel van de cliëntenraad

In het OC is er op regelmatige basis een rechtstreeks collectief overleg met de cliënten in de homevergadering (Tehuis) of het forum (Dagcentrum). Hiernaast is er een overkoepelend overlegorgaan voor alle cliënten, ongeacht de ondersteuning die zij van het OC genieten. Dit orgaan, verder de cliëntenraad genoemd, geeft advies aan de directie van het OC en kan door deze directie om advies gevraagd worden.

B. Samenstelling van de cliëntenraad

1. De cliëntenraad telt minimaal drie leden. Op het maximum staat geen vast aantal. Wanneer een te hoog ledenaantal de dialoog zou bemoeilijken kan de raad in overleg met directie alsnog een maximum instellen.
2. Zowel de eigenlijke cliënten van het OC (personen met een beperking die rechtstreeks worden ondersteund) als de personen die nauw bij hen zijn betrokken kunnen deel uitmaken van de cliëntenraad.
3. Directie streeft naar een evenredige vertegenwoordiging vanuit alle ondersteuningsfuncties (woonondersteuning / dagondersteuning / begeleiding). Is één vorm ondervertegenwoordigd, dan zal actie worden ondernomen om ook van hieruit een afvaardiging te bekomen.
4. Een cliënt en zijn/haar netwerk noemen we een cliëntstelsel. Van elk cliëntstelsel kunnen er maximaal twee personen deelnemen (voorbeeld: de cliënt en zijn partner of zijn beide ouders wanneer hij zelf niet aansluit of ...). Indien het uitzonderlijk tot een stemming komt heeft elk cliëntstelsel slechts één stem. Vindt men binnen het cliëntstelsel geen overeenstemming dan primeert de stem van de eigenlijke cliënt.
5. Verwanten in de 1^{ste} graad (ouders, broers en zussen, kinderen) worden automatisch door het OC uitgenodigd om te kandideren voor de cliëntenraad. Wenst een cliënt een andere persoon uit zijn netwerk hiertoe uit te nodigen, dan kan hij/zij dit doen en zal hierbij ook worden ondersteund.
6. Er zijn slechts twee voorwaarden tot deelname:
 - a) De kandidaat engageert zich om de bijeenkomsten bij te wonen.
 - Verontschuldiging is uiteraard altijd mogelijk maar zijn eerder uitzondering dan regel. Een (min of meer) vaste groep staat immers garant voor een goede opvolging van de thema's en voor een voldoende gevoel van veiligheid om deze thema's te bespreken.
 - Om te getuigen van zijn engagement bezorgt elke nieuwe kandidaat een korte voorstelling van zichzelf en een motivatie van deelname aan de coördinator, die dit verder ter informatie zal verspreiden. Gaat het om een geheel nieuwe samenstelling? Dan zullen deze voorstellingen in een eenmalige publicatie worden gebundeld en verspreid.
 - b) Indien een cliënt én een persoon uit zijn/haar netwerk kandidaat zijn, dan kan deze laatste pas deelnemen aan de cliëntenraad wanneer de cliënt hiermee akkoord gaat.

De cliënt behoudt dus het recht om in eigen persoon voor zichzelf op te komen. Is hij of zij zelf geen kandidaat om deel te nemen dan vervalt deze voorwaarde.
7. Het lidmaatschap van de cliëntenraad vervalt:
 - indien het lid zich door omstandigheden niet langer kan of wil engageren tot deelname;
 - of indien de cliënt niet langer door het OC wordt ondersteund.
8. De cliëntenraad is niet langer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden lager wordt dan drie. In dat geval zal de directie een campagne houden om nieuwe leden te werven.

C. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de cliëntenraad.

Deze zijn beschreven in het samenwerkingsprotocol, dat bij de installatie van elke nieuwe cliëntenraad wordt gesloten tussen de cliëntenraad en de directie.

De cliëntenraad is in het leven geroepen om advies te geven aan de staf (die samenkomt in het coördinatieteam zorg) en/of de directie. Over bepaalde thema's zal staf en/of directie ook altijd aan de cliëntenraad advies vragen. Het gaat dus over tweerichtingsverkeer. Het Protocol van Samenwerking beschrijft deze samenwerking. Over welke thema's gaat het? Wat moet de cliëntenraad doen? Wat moet de organisatie doen? Dit protocol is gebaseerd op de Collectieve Rechten en Plichten. Onder dit document zetten alle leden van de cliëntenraad en de agogisch directeur hun handtekening. Daarmee zeggen zij: "We gaan akkoord. We gaan doen wat er geschreven staat."

A. De leden van de cliëntenraad (CR) verbinden er zich toe op volgende manier de samenwerking te ondersteunen.

1. De CR zal minstens vijfmaal per jaar samenkomen. Elk lid engageert zich tot het bijwonen van deze bijeenkomsten.
2. Bij de eerste bijeenkomst wordt uit de kandidaten een voorzitter en een secretaris gekozen en dit voor een termijn van twee jaar (juni 2017 – juni 2019).
 - Er wordt hierbij gestreefd naar een gemengd bestuur. Is de voorzitter een eigenlijke cliënt, dan is de secretaris best een verwant – of andersom.
 - De voorzitter
 - zorgt voor het goede verloop van elke vergadering;
 - is ook het aanspreekpunt voor de coördinator en de agogisch directeur;
 - vertegenwoordigt indien nodig de voorziening in de Interne Klachtencommissie (zie klachtenprocedure);
 - is bereikbaar op het emailadres, te vinden op <https://ocdebeweging.be/wij-en-ij/jouw-stem/>.
 - De secretaris
 - maakt een agenda op na overleg met de voorzitter en de coördinator en stuurt deze tijdig door naar alle leden;
 - zorgt voor een verslag met daarop de datum, de namen van de aanwezigen en verslag van de besproken thema's. Dit verslag wordt pas verstuurd na goedkeuring door de voorzitter. Indien er onder de leden geen secretaris wordt gevonden zal directie dit toevertrouwen aan een medewerker. Ook in dat geval geeft de voorzitter eerst zijn akkoord aan het verslag alvorens dit verder wordt verspreid.
3. Voor een geldige samenkost moet de voorzitter aanwezig zijn plus nog minstens twee andere leden.
4. Is er in de voorziening een klacht die over meer dan één cliënt gaat en die de cliënten niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen?
Dan heeft de cliëntenraad het bijzondere mandaat om deze klacht schriftelijk bij het VAPH uit naam van de cliëntenraad in te dienen.

B. Het OC De Beweging, vertegenwoordigd door de directie, verbindt er zich toe op volgende manier de samenwerking te ondersteunen:

1. Zij stelt een ruim vergaderlokaal ter beschikking voorzien van laptop en beamer en staat in voor logistieke ondersteuning (drank ter plaatse, ADL-assistent, ...).
2. De directie zal in overleg gaan met de cliëntenraad omtrent
 - wijzigingen in de Collectieve rechten en plichten;
 - belangrijke wijzigingen in de leef- en of werksituatie van de cliënten;
 - wijzigingen in het concept van het OC;
 - herziening van de cliëntenprocedures in het Kwaliteitshandboek;
 - resultaten van de tevredenheidsmetingen en de kwaliteitsaudits;
 - opmaak van het nieuwe beleidsplan;
 - wijzigingen aan de woon- en leefkosten;
 - ...

De raad moet de kans krijgen over al deze zaken een advies uit te brengen.

De directie is niet verplicht dit advies te volgen. Wel zal zij moeten motiveren waarom zij het niet volgt.

3. De cliëntenraad kan altijd op eigen initiatief samenkomen. Dan kunnen zij een standpunt innemen rond een bepaald probleem. De directie zal de standpunten van de cliëntenraad beluisteren en moet binnen de 60 dagen antwoorden.
4. De directie zal aan de cliëntenraad alle noodzakelijke info verschaffen over:
 - belangrijke beslissingen die de cliënten aanbelangen;
 - de jaarrekening (najaar);
 - de investeringsbegroting (voorjaar). Deze geeft aan wat voor één kalenderjaar gepland is wat betreft grote aankopen, dure werkzaamheden, ...
5. De coördinator en de agogisch directeur zijn per definitie op elke vergadering uitgenodigd, tenzij de raad zou beslissen om een bepaald thema enkel met cliënten en verwanten te behandelen. Wanneer de datum van de vergadering in samenspraak met hen werd afgesproken, engageren zij er zich toe dat minstens één van beide aanwezig is.
6. Indien de raad dit zinvol acht, kan de directie voorzien in een coach. In dat geval gelden volgende afspraken:
 - De coach is gebonden aan geheimhouding. Als de raad beslist een punt niet in het verslag op te nemen, moet ook de coach dit voor zichzelf houden.
 - Taken van de coach
 - a. De coach ondersteunt de voorzitter. Hij zorgt er mee voor dat de vergadering geordend kan verlopen;
 - b. Zo nodig zet hij de agendapunten in het juiste kader;
 - c. Hij laat elk lid met zijn eigen communicatiewijze aan bod komen;
 - d. Indien gewenst zorgt hij voor een degelijk en leesbaar verslag;
 - e. Hij laat zijn eigen mening achterwege.

D. Klachten betreffende de cliëntenraad

Indien er tussen het OC en de cliëntenraad een meningsverschil ontstaat omtrent de samenstelling en/of werking van de cliëntenraad, zullen zij eerst proberen onderling tot een akkoord te komen. Indien zij niet tot een akkoord kunnen komen, wordt het meningsverschil schriftelijk meegedeeld aan de leidende ambtenaar van het VAPH.

10. Wijziging van dit document



- Het OC behoudt zich het recht deze Collectieve rechten en plichten op elk ogenblik te kunnen wijzigen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden. De directie van het OC maakt daartoe haar voorstel tot wijziging, eventueel met verklarend commentaar, over aan de voorzitter van de cliëntenraad, met het verzoek binnen de 30 dagen een advies te formuleren. Het advies van de cliëntenraad is niet bindend.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger ontvangt een opsomming van de wijzigingen op papier. Of dit document al dan niet voor akkoord dient te worden ondertekend is een gezamenlijk besluit van cliëntenraad en directie, op basis van hun oordeel over de draagwijdte van de wijzigingen. Allezins wordt gemeld dat de volledige tekst van dit document kan worden geraadpleegd op de website <https://ocdebeweging.be/documenten/>, bij stafleden van het OC of bij de voorzitter van de cliëntenraad.
- Een aangebrachte wijziging kent pas zijn uitwerking 30 kalenderdagen na de bekendmaking ervan. In deze periode van 30 dagen kan door elke cliënt beroep tegen de wijzigingen worden aangetekend, dit via een schrijven aan de algemeen directeur. Dergelijk beroep schort de uitwerking van de wijzigingen op.

Akkoordverklaring

Akkoordverklaring via dit document	OF	Akkoordverklaring via IDO
Door ondertekening verklaart de cliënt of zijn vertegenwoordiger een exemplaar van deze Collectieve rechten en plichten ontvangen te hebben en akkoord te gaan met de inhoud ervan. Datum Naam en handtekening cliënt of wettelijk vertegenwoordiger 		<input type="checkbox"/> <i>(aankruisen indien van toepassing)</i>