

Charter

Flexibel Aanbod Meerderjarigen

DE HEIDE vzw

DE HEIDE VZW

Industriepark 6
9820 MERELBEKE

Tel. 09/252.28.96
Fax. 09/252.53.63

Statuut: De Heide vzw
Maatschappelijke zetel: Industriepark 6 te 9820 MERELBEKE
Beheersovereenkomst: Flexibel Aanbod Meerderjarigen - 062001

Welkom in onze voorziening!

Elke nieuwe gebruiker ontvangt dit Charter, samen met het *protocol van verblijf, begeleiding of behandeling* dat met iedere individuele gebruiker wordt afgesloten. Beide documenten zijn permanent te raadplegen op onze website: www.deheidevzw.be

Dit Charter (overeenkomst) geeft het overzicht van de formele aspecten van het FAM¹ en de wederzijdse rechten en plichten van de voorziening en de gebruikers en hun netwerk.

Dit document werd opgesteld en goedgekeurd in samenspraak tussen de directie en de gebruikersraad op 15/10/2015.

INHOUDSOPGAVE	2
1. Missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie	3
2. Overzicht van het ondersteuningsaanbod	3
3. Voorwaarden van de dienstverlening	4
4. De wederzijdse rechten en plichten	5
5. Woonondersteuning	6
6. Vergoedingen boven de dagprijs	7
7. Het protocol van dienstverlening	8
8. Proefperiode	8
9. Beëindiging van de dienstverlening	9
10. Betalingsvoorwaarden	9
11. Verzekeringen	10
12. Het collectief overlegorgaan (gebruikersraad)	10
13. De algemene klachtenprocedure	11
14. Wijzigingen in het Charter Collectief	12
15. Inzage in het kwaliteitshandboek	12
Bijlage : (1) huishoudelijk reglement van de gebruikersraad	13
: (2) budgetplan	15

¹ Flexibel Aanbod Meerderjarigen

1. De missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

'De Heide' is een centrum voor personen met een beperking die tijdelijk of permanent in het centrum wensen te verblijven.

'De Heide' biedt aan deze personen een integrale hulpverlening aan die op maat is en op vraag van de gebruiker.

'De Heide' wil de gebruikers aanzetten om (opnieuw) in beweging te komen of in beweging te blijven en dit in geest en lichaam. We hebben hierbij oog voor het plaatsen van de handicap in het leven van de gebruiker. Dit doen we met heel veel zorg voor de intimiteit van de gebruiker.

Op die manier proberen we iedere gebruiker maximale kansen te geven om te komen tot een maximale ontplooiing en deelname aan alle aspecten van het maatschappelijk leven met respect voor hun levensovertuiging, wensen en keuzes.

'De Heide' staat in voor het waarborgen van de eerbiediging van de ideologische, filosofische, en godsdienstige overtuiging van de gebruikers, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

'De Heide' wil een gemeenschap van gebruikers en personeelsleden zijn, gebaseerd op dialoog, gelijkwaardigheid en respect voor elkaars diversiteit. Dit willen we laten zien in de dagelijkse ontmoetingen in goede maar ook in minder goede dagen.

2. Overzicht van het ondersteuningsaanbod

▪ Aanbod binnen het FAM

Bij het uitwerken van een ondersteuningsaanbod trachten we zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de aanmeldingsvraag.

Dit zijn de *ondersteuningsfuncties*:

- Mobiele begeleiding: de begeleiding gaat door in de thuissituatie.
- Ambulante begeleiding: de begeleiding gaat door in de voorziening.
- Dagbestedingsondersteuning: dit is vergelijkbaar met het aanbod in een dagcentrum met eigen atelier en begeleid werk.
- Woonondersteuning met verblijf: dit is vergelijkbaar met het aanbod in een tehuis, met diversiteit aan woonunits.

Binnen het FAM zijn er drie soorten *begeleidingsovereenkomsten*:

- De verschillende ondersteuningsfuncties kunnen binnen de specifieke begeleidingsovereenkomst gecombineerd worden.
- Er kan geschakeld worden van een meer intensieve naar minder intensieve woonondersteuning, of omgekeerd, rekening houdend met de richtlijnen van de zorgregie.

FAM middenfrequente woonondersteuning: met volgende mogelijkheden:

- Ambulante en / of mobiele begeleiding, max 75 contacten / jaar
- Kortdurende dagbestedings- of woonondersteuning met verblijfsfunctie, max 70 dagen / jaar

Benodigd ondersteuningsveld: begeleid wonen of hoger

FAM dagbestedingsondersteuning: met volgende mogelijkheden:

- Ambulante en / of mobiele begeleiding, max 75 contacten / jaar
- Dagbestedingsondersteuning (vergelijkbaar met dagcentrum)
- Kortdurende woonondersteuning met verblijfsfunctie, max 70 dagen / jaar

Benodigd ondersteuningsveld: dagcentrum / begeleid werken of hoger

FAM intensieve woonondersteuning: met volgende mogelijkheden:

- Ambulante en / of mobiele begeleiding, zonder max aantal begeleidingen
- Dagbestedingsondersteuning
- Woonondersteuning, hetzij inclusief, hetzij residentieel

Benodigd ondersteuningsveld: beschermd wonen of hoger

FAM kortdurende ondersteuning:

Binnen de begeleidingsovereenkomsten FAM dagbestedingsondersteuning en FAM intensieve woonondersteuning kan ook telkens een kortdurende begeleidingsovereenkomst worden aangemaakt. Er wordt een vlotte zorgregieprocedure voorzien.

▪ **Samenwerking**

Er is een nauwe samenwerking met de gebruikers, de familie en het netwerk van diensten of hulpverleners die reeds actief zijn.

Voor elke gebruiker wordt de doelstelling en de inhoud van deze begeleiding en ondersteuning vastgelegd in een individueel leefplan. Dit leefplan wordt uiterlijk om de 2 jaar geëvalueerd en, indien nodig, bijgesteld.

Familieleden en belanghebbenden zijn uitgenodigd om dit bij te wonen.

3. Voorwaarden van de dienstverlening FAM

Het bijhouden en verwerken van gegevens:

- Hierbij geeft u of uw wettelijke vertegenwoordiger de toestemming dat wij gegevens (administratief, ortho-agogisch en/of medisch) bijhouden of opvragen bij andere instanties. Dit gebeurt in het kader van uw begeleiding en het houden van een goede administratie.
- Tevens houden wij per gebruiker een gebruikersdossier bij (administratief, ortho-agogisch en/of medisch) dat onderhevig is aan alle regelgeving en wetgeving omtrent, o.a. de wet op privacy, regelgeving bijhouden persoonsgegevens, patiëntenrechten. Dit is terug te vinden onder het computerprogramma 'Orbis', bij 'gebruiker'. U kunt steeds vragen aan de Sociale Dienst om dit in te kijken.

- **Inhoudelijk:**

Bij elke ondersteuningsvraag wordt een aanmeldingsprocedure doorlopen.

Deze start telkens met een vraagverheldering en een inhoudelijke evaluatie aan de hand van de verkregen informatie.

Er zal nooit een gebruiker geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Indien we tot een overeenstemming komen, wordt een voorstel van een begeleidingsovereenkomst gemaakt.

- **Administratief voor het FAM:**

- Het FAM richt zich tot personen met een handicap die een specifieke goedkeuring van het VAPH hebben.
- De afspraken binnen de zorgregie zijn hier ook van toepassing. Openstaande plaatsen worden bekendgemaakt met een goede profielbeschrijving. Er wordt rekening gehouden met de prioriteitenbepaling zoals opgelegd door het VAPH.

- **Proefperiode:** Er wordt een proefperiode voorzien van 6 maanden.

4. De wederzijdse rechten en plichten

- De Heide vzw zal de socio- economische situatie, de vrijheid, de privacy, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, de ideologische, filosofische, en godsdienstige overtuiging van elke gebruiker en zijn vertegenwoordiger respecteren.
- De directie en medewerkers van het FAM willen met u samenwerken binnen een klimaat waarin open communicatie, vertrouwen en wederzijds respect centraal staan.
- Van de gebruikers wordt verwacht dat men zich houdt aan de leefregels zoals die binnen de afdeling worden gehanteerd. Er wordt verwacht dat de gebruikers vanaf 22u00 de stilte bewaren binnen De Heide en dat men zich ten laatste om 24u00 naar de kamer begeeft, behalve als er activiteiten plaatsvinden.
- 'De Heide' is een centrum die volgens de wettelijke bepalingen het algemeen rookverbod hanteert.
- De gebruiker geeft automatisch toestemming tot het gebruik van beeldmateriaal bij het ondertekenen van het protocol van dienstverlening.
Bij niet-akkoord hiervan moet dit uitdrukkelijk gemeld worden.
- De gebruiker kan een 'belangrijk betrokken persoon' of bijstandspersoon aanduiden om hem bij te staan. Die persoon maakt geen deel uit van de professionele begeleiders van de gebruiker.
De belangrijke betrokken derde van de gebruiker heeft informatie – en hoorrecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst (het leefplan) van de gebruiker.
De naam van deze 'belangrijke derde' wordt schriftelijk vastgelegd in het protocol van dienstverlening.
- Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen het centrum en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger voorafgaandelijk overleg gepleegd inzake:
 - wijziging aan het dienstverleningsaanbod en/of leefplan;

- te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke en geestelijke toestand;
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijziging hebben geleid.

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

- Er wordt voor elke gebruiker een gebruikersdossier bijgehouden onder 'gebruikers' in het computerprogramma 'Orbis'. Dit dossier bevat administratieve, sociale, agogische en medische gegevens. Het dossier is onderhevig aan alle regelgeving en wetgeving omtrent, o.a. de wet op privacy, regelgeving voor het bijhouden van persoonsgegevens en patiëntenrechten. Deze gegevens worden in alle discretie bewaard per site op de sociale dienst. De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan vragen om dit dossier in te kijken bij de sociale dienst van de site waar de gebruiker toe behoort.

5. Woonondersteuning

- Voor **kortdurende woonondersteuning** wordt een gemeubelde kamer door De Heide voorzien. Mits voorafgaand akkoord van het centrum is het de gebruiker toegelaten persoonlijke meubels en voorwerpen in zijn kamer te plaatsen. De voorziening kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van deze bezittingen. De meubels en voorwerpen dienen genaamtekend te worden en de herstellings- of onderhoudskosten ervan zijn ten laste van de gebruiker.
- Voor **langdurende woonondersteuning** zijn er twee mogelijkheden:

1. **Langdurige woonondersteuning met bijdrageregeling (volgens de dagprijs)**

De gebruiker beschikt over een individuele kamer. Gemeenschappelijke ruimtes zijn evenwel voorzien.

De gebruiker staat zelf in voor de inrichting, inkleding, decoratie en aanpassing van de kamer (behang, meubilering, gordijnen en overgordijnen) doch De Heide vzw behoudt zich het recht om inspraak te hebben over de indeling van de kamers om zo de ergonomie te waarborgen voor gebruikers en personeelsleden.

Alle veranderingen in de kamer en daarbuiten moeten vooraf besproken worden met en goedgekeurd worden door de directie.

Er bestaat een mogelijkheid om een sleutel van de kamer te bekomen.

Bij het verlaten van De Heide vzw dient men de kamer in zijn oorspronkelijke staat achter te laten. De kamer dient uiterlijk 7 dagen na vertrek/overlijden volledig ontruimd te zijn.

De kosten hiervan zijn ten laste van de gebruiker.

De voorziening staat in voor normaal onderhoud en de geregelde schoonmaak van de kamer. Aan de gebruiker wordt gevraagd de orde en netheid van de kamers te respecteren.

De gebruiker heeft dagelijks recht op de volgende maaltijden: ontbijt, middagmaal en avondmaal, waarvan 1 warme maaltijd per dag. Hij of zijn vertegenwoordiger kan tevens, op vertoon van een medisch attest, bij de directie een afwijking van het normale menu aanvragen.

Persoonlijk aangepaste voeding, waaronder sondevoeding, is volledig op kosten van de gebruiker. Bij volledige sondevoeding wordt een "gewone" maaltijd in mindering gebracht.

2. Langdurige woonondersteuning met splitsing van woon- en leefkost

De gebruiker zal intrek nemen in een kamer, een woning of een studio waarbij hij zelf instaat voor de woon- en leefkost.

Er wordt een budgetplan opgemaakt (zie bijlage 2).

De gebruiker staat zelf in voor de inrichting, inkleding, decoratie en aanpassing van de kamer (behang, meubilering, gordijnen en overgordijnen) doch De Heide behoudt zich het recht om inspraak te hebben over de indeling van de kamers om zo de ergonomie te waarborgen voor gebruikers en personeelsleden.

Alle veranderingen in de kamer en daarbuiten moeten vooraf besproken worden met en goedgekeurd worden door de directie.

De gebruiker staat zelf in voor het onderhoud en de regelmatige schoonmaak van de woning.

Wanneer men een woning rechtstreeks van een eigenaar huurt en niet met tussenkomst van de voorziening, dan dient men zich te wenden tot de afspraken in het huurcontract, anders wordt een dienstovereenkomst opgemaakt.

Bij het verlaten van 'De Heide' dient men de woning in oorspronkelijke staat achter te laten. De woning dient uiterlijk 7 dagen na vertrek/overlijden volledig ontruimd te zijn.

De kosten hiervan zijn ten laste van de gebruiker.

Na het verlaten van 'De Heide' is 'De Heide' geen contactpersoon meer voor verdere administratie hulpverlening.

6. Vergoedingen boven de dagprijs

Alle elementen die niet door de persoonlijke bijdrage gedekt zijn en aanleiding geven tot een afzonderlijke vergoeding zullen het onderwerp uitmaken van een voorafgaandelijke wederzijdse afspraak. Zij worden op de factuur gespecificeerd.

▪ Incontinentiemateriaal en individueel verzorgingsmateriaal:

Deze kosten worden voor iedereen aangerekend op de factuur. Deze kost omvat de aankoopprijs van het materiaal, indien niet door u persoonlijk aangekocht.

▪ Farmaceutische producten:

Deze kost wordt voor iedereen aangerekend op de factuur. U betaalt de opleg zoals u dit zelf zou aankopen bij de apotheek. Dit gaat over medicatie, vaccinatie, ...

▪ Individueel aanwijsbare hulpmiddelen:

Zoals tildoeken, glijzeilen, gepersonaliseerde domotica, altemneringsmatras, ... worden voor iedereen aangerekend op de factuur, indien niet door u persoonlijk aangekocht.

Indien er tussenkomsten zijn van de technische dienst, wordt dit aangerekend op de factuur.

De gebruikers die met een tillift worden getild, kunnen gebruik maken van een gemeenschappelijke tildoeke. Indien een persoonlijk doek gewenst of noodzakelijk is, moet dit persoonlijk gefinancierd worden.

▪ Persoonlijk aangepaste voeding:

Bijvoeding of sondevoeding zijn volledig op kosten van de gebruiker. Bij volledige sondevoeding wordt een "gewone" maaltijd in mindering gebracht.

▪ **Was en kledij:**

Er dient voldoende persoonlijke kledij en voldoende (persoonlijk of via De Heide vzw) bedlinnen voorzien te worden door de gebruiker. Dit moet persoonlijk genaamtekend zijn. De voorziening staat in voor het onderhoud van het bedlinnen (onderlaken + kussensloop). De mogelijkheid bestaat om persoonlijke kledij te laten wassen in een externe wasserij, waarvan de kosten ten laste zijn van de gebruiker.

De kosten van de nieuwkuis waaronder dekbed, zomer- en winterdeken, hoofdkussen, klein kussen, peluwkussen, bananenkussen, slaapzak, verpleegdeken, matrasbeschermer, WC-mousse, spreij, gordijntjes, overgordijnen, huntingtonzetelovertrek en schapenvachtje, enz...zijn ten laste van de gebruiker.

▪ **Vervoer:**

Het vervoer voor persoonlijke uitstappen zoals van en naar opstapplaatsen voor vakanties kan niet door begeleiding van De Heide worden voorzien. Van gebruikers en /of familie of relevante derden wordt verwacht dat dergelijk vervoer door hen wordt geregeld en gefinancierd of door Paracur cvba verzorgd worden.

▪ **Andere:**

Afzonderlijke vergoedingen kunnen gevraagd worden voor: doktersconsultaties, geïndividualiseerde toestellen die een extra bijdrage vragen inzake elektriciteitsverbruik zoals televisie, radio, koelkast, koffiezet, video, dvd-speler, internet, persoonlijke administratie, persoonlijke boodschappen, pedi- en manicure, schoonheidszorgen, kapper, persoonlijke gsm-kosten, privédiensten die worden ingehuurd zoals dienstenchequebedrijf en PWA, logopedie, externe seksuele dienstverlening, herstellmateriaal,...

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

Een inventaris van de persoonlijke bezittingen wordt bewaard in een onderdeel van het leefplan. De gebruiker of zijn vertegenwoordiger is verantwoordelijk om elke wijziging door te geven.

Schenken zijn alleen maar toegelaten wanneer dit geregistreerd en door beide partijen ondertekend wordt.

7. Het Protocol van dienstverlening

Er wordt tussen het centrum De Heide vzw en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een protocol van dienstverlening opgemaakt (hierna "het protocol" genoemd).

Dit protocol wordt gesloten vooraleer het centrum de opvang, behandeling of begeleiding van de persoon met een handicap start. In geval van dringende opvang wordt dit protocol binnen de vijf dagen na de opname opgemaakt.

8. Proefperiode

Bij de aanvang van elk verblijf kan een proefperiode van maximum 6 maanden ingebouwd worden. De duur van de proefperiode wordt opgenomen in het protocol. Tijdens deze proefperiode kan de gebruiker enkel uit het centrum ontslagen worden:

- bij onderling akkoord tussen het centrum en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger;
- in geval van overmacht;
- om redenen voortvloeiend uit de beslissing tot tenlasteneming door de provinciale afdeling van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, op basis van het door dat agentschap afgeleverde integratieprotocol;

- wanneer het centrum niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker ten gevolge van wijziging in zijn/haar lichamelijke en/of geestelijke toestand;
- bij het niet nakomen door de gebruiker of zijn vertegenwoordiger van de verplichtingen die in het protocol en/of dit reglement zijn opgenomen;
- bij einde proefperiode;
- bij einde overeengekomen termijn van verblijf;
- bij overgang naar een andere woonvorm;
- bij het overlijden van de gebruiker.

De gebruiker kan tijdens de proefperiode steeds een einde stellen aan de overeenkomst.

De opzegtermijn zal in onderling overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger vastgelegd worden, maar mag de termijn van de proefperiode zelf niet overschrijden. Bij gebrek aan akkoord geldt een opzeggingstermijn van 30 dagen.

9. Beëindiging van de dienstverlening

De voorziening die een gebruiker opneemt of die haar diensten aan een gebruiker verstrekt, verbindt zich ertoe die gebruiker niet ééenzijdig te ontslaan noch ééenzijdig de ondersteuning te beëindigen, tenzij om een van de volgende redenen:

1. in geval van overmacht;
2. als de beslissing tot tenlasteneming door het Agentschap opname of begeleiding niet toelaat;
3. als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter, voldoet;
4. als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
5. als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding of het charter niet nakomt;

10. Betalingsvoorwaarden

De maandelijkse factuur kan contant of per bankoverschrijving worden betaald op het rekeningnummer BE71 4421 0394 9169 van De Heide vzw, Industriepark 6 te 9820 Merelbeke.

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 15 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Vanaf dan zijn er van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning nalatigheidintresten verschuldigd ten belope van 1% per maand. Indien er geen betaling volgt binnen de 14 dagen na ingebrekestelling zal er bovendien van rechtswege een schadevergoeding verschuldigd zijn die wordt vastgesteld op 12% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €12,50.

Indien de niet-betaling van de factuur aanleiding geeft tot administratieve of gerechtelijke acties zijn de kosten ervan niet begrepen in deze schadevergoeding.

11. Verzekeringen

- Het centrum heeft de volgende verzekeringen afgesloten in het belang van de werking van de gebruikers:

- Personeel, vrijwilligers en gebruikersverzekeringen

Arbeidsongevallen personeel : polisnr. C-18/5030.002/00-B

Alg. Burg. Aansprakelijkheid : polisnr. C-11/1527.377/00-B

- Brandverzekeringen

Brandpolis inboedel + gebouw : polisnr. C-26/1576.856/01-B

Bij:

Cornelis & Partners

Hundelgemsesteenweg 147

9050 Gent

09/232 14 14

- **Verzekeringen af te sluiten door de gebruikers**

- inboedelverzekering (= vrij)
- burgerlijke aansprakelijkheid = familiale verzekering (= verplicht)
- verzekering elektrische rolwagen (= verplicht wanneer de gebruiker zich in het verkeer begeeft). Alle door hulpmotor aangedreven vervoermiddelen (rolstoel, driewieler,...) dienen bijkomend verzekerd te worden en dienen te beantwoorden aan de wettelijke voorschriften inzake veiligheid.

12. Het collectief overlegorgaan (de gebruikersraad)

- **De oprichting**

Binnen De Heide vzw, wordt er voor de volledige entiteit 1 collectief overlegorgaan opgericht met name de gebruikersraad.

De gebruikersraad telt minimum 3 en maximum 9 leden en zal minstens drie keer per jaar vergaderen. De leden zijn vertegenwoordigers van de gebruikers die gebruik maken van intensieve woonondersteuning. Deze gebruikers of hun vertegenwoordigers kunnen zich zelf geen kandidaat stellen en kunnen dus ook niet deelnemen aan de verkiezingen.

- **Samenstelling**

De gebruikersraad wordt samengesteld door de gebruikers of hun vertegenwoordigers die hiervoor werden verkozen. De directie van het centrum staat in voor de organisatie van de verkiezingen, waarbij zij er over waakt dat elke stemgerechtigde verwittigd wordt en zich kandidaat kan stellen.

Elk lid wordt verkozen voor een hernieuwbare termijn van vier jaar.

Het lidmaatschap van de gebruikersraad vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is;
- indien de gebruiker het centrum De Heide verlaat;
- bij ontslag van een lid.

In de laatste twee gevallen kan, op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de vrijgekomen mandaat voleindigt.

De gebruikersraad is niet langer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden lager wordt dan 3. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd. Indien er zich bij de verkiezing geen 3 kandidaten aandienen, of indien er bij die verkiezing geen 3 leden worden gekozen, wordt na 2 jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.

De gebruikersraad duidt onder zijn leden een voorzitter en een secretaris aan.

▪ **Bevoegdheden**

Het centrum zal voorafgaand overleg plegen met de gebruikersraad inzake :

- wijziging aan het Charter Collectief;
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- wijzigingen in het concept van het centrum.

Het centrum en de gebruikersraad kunnen aan elkaar advies vragen of uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen de gebruikers en het centrum aangaan. De gebruikersraad zal gehoord worden door de verantwoordelijken van het centrum omtrent elk onderwerp waarvoor ze een standpunt aan deze verantwoordelijken wenst mee te delen.

Het centrum zal elke vraag van de gebruikersraad binnen de 60 dagen beantwoorden.

Het centrum verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen.

▪ **Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad**

In bijlage (bijlage 1) kunt u het huishoudelijk reglement van orde terugvinden.

▪ **Klachten betreffende de gebruikersraad**

Indien er tussen het centrum en de gebruikersraad een meningsverschil ontstaat omtrent de samenstelling en/of werking van de gebruikersraad, zullen zij eerst proberen onderling tot een akkoord te komen. Dat kan door eerst de klacht schriftelijk mee te delen aan de directie van de instelling. Dit kan via brief t.a.v. de directeur of via mail:

directie@deheidevzw.be

Indien zij niet tot een akkoord komen, wordt het meningsverschil schriftelijk meegedeeld aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

13. Algemene klachtenprocedure

- De gebruiker, zijn vertegenwoordiger, een aan- of bloedverwant of zijn vertrouwenspersoon zullen klachten omtrent de dienstverlening bij voorkeur eerst bespreken met de rechtstreeks betrokkenen en zo tot een oplossing trachten 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, richt de gebruiker, zijn vertegenwoordiger, een aan- of bloedverwant of zijn vertrouwenspersoon de klacht schriftelijk aan de verantwoordelijke van het centrum. Bij ontvangst van een klacht maakt de algemeen verantwoordelijke hiervan onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register (terug te vinden bij de kwaliteitscoördinator). De algemeen verantwoordelijke zal, binnen de dertig

dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. De klacht kan steeds ingetrokken worden.

- Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie (klachtencommissie@deheidevzw.be), die bestaat uit:
 - een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of bij ontstentenis daarvan door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg;
 - een lid van het kwaliteitsteam
 - een onafhankelijke derde: Geert Strobbe
 - de directeur van het centrum via mail: directie@deheidevzw.be

De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt, binnen de dertig dagen nadat zij gevat werd, haar oordeel over de gegrondheid van de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie.

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

- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, moet de algemeen verantwoordelijke binnen de dertig dagen na de melding hiervan, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht gegeven werd. Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap, die nagaat of het centrum de reglementering naleeft.

14. Wijzigingen in het charter collectief

- Het centrum behoudt zich het recht toe dit Charter Collectief op elk ogenblik te kunnen wijzigingen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden.
- De directie van het centrum maakt daartoe haar voorstel tot wijziging, eventueel met verklarend commentaar, over aan de voorzitter van de gebruikersraad, met het verzoek binnen de dertig dagen een advies te formuleren. Het advies van de gebruikersraad is niet bindend.
- Het centrum overhandigt een exemplaar van elke wijziging, tegen ontvangstbewijs, aan elke gebruiker of zijn vertegenwoordiger. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na de mededeling ervan.

15. Inzage in het kwaliteitshandboek

Er is een kwaliteitshandboek in De Heide die op vraag kan geraadpleegd worden bij:

- de directeur
- de kwaliteitscoördinator
- de website: www.deheidevzw.be

Convenant gebruikersraad 2012 – 2016

1. Wettelijk kader

De gebruikersraad is samengesteld en functioneert volgens de wettelijke bepalingen van het decreet van 27 juni 1990, hoofdstuk 4, artikel 15 tot en met 19.
(Zie bijlage)

De staande gebruikersraad is verkozen op 27 april 2012 en zetelt tot 1 juni 2016.

2. Samenwerkingsverband tussen gebruikersraad en de voorziening

- 2.1. De voorziening verbindt zich er toe de gebruikersraad te informeren betreffende belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie. Meer specifiek wordt hier bedoeld:
- Belangrijke infrastructuurwerken,
 - Ingrepen in de personeelsopstelling,
 - Nieuwe projecten en initiatieven.
- 2.2. De voorziening overlegt met de gebruikersraad wijzigingen die de verhouding tussen voorziening en gebruiker beïnvloeden. Meer specifiek bedoelen we:
- Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement
 - Wijzigingen aan het protocol van verblijf
 - Wijzigingen aan de klachtenprocedure
- 2.3. De voorziening overlegt met de gebruikersraad over het algemeen beleid van de voorziening. Meer in specifiek bedoelen we:
- Belangrijke beleidsopties in het algemeen beleidsplan
 - De financiële toestand van de voorziening
 - De wijze waarop een tevredenheidsmeting wordt afgenomen
 - De resultaten van de tevredenheidsmeting
 - De plannen van veiligheid en gezondheid.
- 2.4. De gebruikersraad stelt een vertegenwoordiger aan die zetelt in de algemene vergadering en een vertegenwoordiger die zetelt in de klachtencommissie.
- 2.5. De gebruikersraad heeft adviesrecht en de voorziening heeft antwoordplicht. De voorziening verplicht er zich toe om binnen een redelijke termijn een antwoord te geven op vragen van de gebruikersraad.

Dit samenwerkingsverband werd ondertekend door enerzijds de leden van de gebruikersraad en anderzijds de directeur van de voorziening op zondag 1 juli 2012

De gebruikersraad

De voorziening

Geert Stroobant

(Ondertekend versie aan
pubbord)

BIJLAGE 1: FINANCIËEL PLAN
Vaste kosten

• huur kamer/studio/woning	€/mnd
• EGW (elektriciteit - gas - water): forfaitair bedrag	€/mnd
• Telefoon – internetaansluiting: afh. van abonnement	€/mnd
• Poetsdienst (minimum 4 uur):		
○ Dienstencheque: € per uur	€/mnd
○ OCMW	€/mnd
○ Andere	€/mnd
• Zelfstandige kiné (enkel betalen van het remgeld)	€/beurt
	€/mnd
• Zelfstandige verpleegkundige	€/beurt
	€/mnd
• Logopedie	€/beurt
	€/mnd
• Andere:		
.....		
.....		
Totaal:	

Wisselende kosten

- maaltijden binnen De Heide:
- boodschappen voor eigen gebruik
- activiteiten / ontspanning
- dokter, medicatie
- kledij
- wasserij
- persoonlijke kosten: doktersconsultaties, medische- en farmaceutische kosten, logopedie, kinesithérapie, kledij, vervoerskosten, persoonlijke administratie, persoonlijke boodschappen, manicure, pedicure, kapper, schoonheidszorgen, persoonlijk veiligheidsmateriaal, persoonlijke hulpmiddelen, aanpassing van de hulpmiddelen, persoonlijke gsm-kosten, privédiensten die worden ingehuurd zoals externe seksuele dienstverlening, herstellmateriaal, wasserij + nieuwkuis, Deze lijst is niet limitatief en kan steeds individueel en/of collectief worden aangepast.