



MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM SINT-GREGORIUS

VERBLIJF • DAGOPVANG • BEGELEIDING

KONINKLIJK ORTHOPEDAGOGISCH CENTRUM SINT-GREGORIUS

Jules Destréelaan 67 • 9050 Gentbrugge

Tel. 09 210 00 00 • Fax 09 210 01 00 • IBAN BE84 4469 5035 9159 • BIC KREDBEBB • BTW BE 0406.633.304

E-mail info@mfcgregorius.broedersvanliefde.be • Site www.mfcsintgregorius.be

Bijlage 1 bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst – IDO

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Rechtstreeks Toegankelijke Hulp Niet-rechtstreeks Toegankelijke Hulp

dd. 28 juni 2018

MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM (MFC) SINT-GREGORIUS Jules Destréelaan 67, 9050 Gentbrugge

Met ingang van 01/09/2016 en voor onbepaalde duur vergund door het VAPH voor het bieden van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een handicap.

Op 01/01/2017 erkend voor het bieden van rechtstreeks toegankelijke hulp voor 80 personeelspunten.

Beheerder: vzw Organisatie Broeders van Liefde
Maatschappelijke zetel: Stropstraat 119 - 9000 Gent

Inhoudstabel

1. Doelstellingen	p. 2
2. Voorwaarden van de dienstverlening	p. 2
3. De Individuele Dienstverleningsovereenkomst (IDO)	p. 3
4. Overzicht van het dienstverleningsaanbod	p. 5
5. Rechten en verplichtingen van de cliënt	p. 8
6. De persoonlijke bijdrage in de kosten van de dienstverlening	p. 9
7. Persoonlijke gelden en goederen	p. 11
8. Verzekeringen	p. 11
9. De MFC ouderraad	p. 11
10. Klachtenprocedure	p. 14
11.	

1. Doelstellingen, missie, visie, waarden, strategie

De missie of zendingsopdracht van de organisatie en de congregatie van de Broeders van Liefde beschrijft ook voor onze voorziening wat we zijn en wat we beogen.

Geïnspireerd en verbonden in beweging met mensen

Als groep Broeders van Liefde zijn we gepassioneerd door mensen.
We dromen van een samenleving waarin elke mens tot bloei kan komen.
Dag na dag bouwen we hieraan mee in onderwijs, welzijn, zorg en werk.
We gaan met iedereen op pad met een open geest
en aan buitengewone vragen schenken we een bijzondere aandacht.
Telkens zoeken we mee naar passende antwoorden op concrete uitdagingen.
We gaan uit van ieders kracht, met oog voor ieders kwetsbaarheid.
We werken samen in dialoog, verbondenheid en vertrouwen.
Duurzaam engageren we ons met inzicht, expertise en passie.
Geloof, hoop en liefde zijn onze diepste drijfveren.
Daarin weten we ons verbonden met de bezieling van velen.

Deze missie is verder uitgeschreven op maat van de eigen voorziening in een lokale identiteitsverklaring – zie website www.mfcsintgregorius.be.

2. Voorwaarden van de dienstverlening

2.1. Erkenning

Het Multifunctioneel Centrum Sint-Gregorius (MFC) is erkend voor de begeleiding van:

- kinderen en jongeren met gedrags- en/of emotionele stoornis vanaf 2,5 jaar;
- kinderen en jongeren met stoornissen binnen het autismespectrum vanaf 2,5 jaar;
- kinderen en jongeren met een ernstige spraak- of taalstoornis vanaf 12 jaar;
- kinderen en jongeren met een ernstige gehoorstoornis vanaf 12 jaar;
- kinderen en jongeren met een neuro-motorische handicap vanaf 6 jaar.

Al deze cliënten hebben een (rand-)normale begaafdheid.

2.2. Voorwaarden tot opname

- Op datum van opname mag de leeftijd van 18 jaar nog niet bereikt zijn. Begeleiding tot 25 jaar is mogelijk. Aan niet-schoolgaande jongeren wordt vanaf 21 jaar weliswaar louter de module Begeleiding (mobiel/ambulant) geboden.
- Een opname binnen Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) is louter mogelijk als de opnameaanvraag gunstig wordt beoordeeld door een opnameteam.
- Een opname binnen niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (nRTH) is enkel mogelijk als de cliënt is aangemeld via de Intersectorale Toegangspoort en de opnameaanvraag gunstig wordt beoordeeld door een opnameteam.
- De cliënt maakt geen gebruik van RTH in combinatie met nRTH.

3. De individuele dienstverleningsovereenkomst

3.1. De individuele dienstverleningsovereenkomst

Er wordt tussen de ouder of wettelijke vertegenwoordiger en de directie van het MFC een individuele dienstverleningsovereenkomst opgemaakt (hierna de IDO genoemd). Deze IDO wordt opgemaakt vooraleer de voorziening de begeleiding van het kind of de jongere start. In geval van dringende opvang wordt de IDO binnen de vijf dagen na de opname opgemaakt.

Het algemene principe is dat er geen opname kan plaatsvinden zonder handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger.

Indien de vertegenwoordiger van kinderen/jongeren die door de jeugdrechter zijn geplaatst of die door het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg zijn verwezen, weigert de IDO te ondertekenen, zal het MFC dit met opgave van de redenen opnemen in een register dat ter inzage is door het VAPH.

3.2. Proefperiode

Bij de aanvang van elke opname kan een proefperiode van maximum 6 maanden ingebouwd worden. De duur van de proefperiode wordt opgenomen in de IDO.

Tijdens deze proefperiode kan de cliënt enkel uit het MFC ontslagen worden:

- bij onderling akkoord tussen de ouder of wettelijke vertegenwoordiger en de directie van het MFC;
- in geval van overmacht (vb. vernieling van de gebouwen, ontbinding van de vzw, ...)
- wanneer de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van het kind of de jongere zoals deze in het individueel handelingsplan zijn omschreven;
- indien de ouder of wettelijke vertegenwoordiger of de cliënt zelf de verplichtingen die in de individuele dienstverleningsovereenkomst en/of in deze collectieve rechten en plichten zijn opgenomen niet nakomt.

De proefperiode bedraagt maximaal zes maanden. De opzegtermijn zal in onderling overleg met de cliënt en/of de ouder of wettelijke vertegenwoordiger vastgelegd worden, maar mag de termijn van de proefperiode zelf niet overschrijden.

Bij éézijdige verbreking zonder gegronde reden is er een opzegvergoeding van maximaal 1 maand ondersteuning.

3.3. Wijziging en beëindiging van de dienstverlening buiten de proefperiode

Het MFC zal de dienstverlening niet beëindigen tenzij:

- bij onderling akkoord;
- in geval van overmacht (zie boven);
- wanneer de cliënt niet meer beantwoordt aan de voorwaarden opgenomen in artikel 2 van de IDO;
- wanneer het MFC niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt zoals deze in het individueel handelingsplan zijn omschreven;
- indien de ouder of wettelijke vertegenwoordiger of de cliënt zelf de verplichtingen die in deze Collectieve rechten en plichten en/of in de IDO zijn opgenomen niet nakomt;
- wanneer geen consensus meer kan worden gevonden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening (zoals o.a. omschreven in het IHP);
- bij fundamentele verschillen in visie tussen de cliënt of zijn vertegenwoordiger en het MFC omtrent de missie en/of referentiekaders, visies en waarden waarbinnen de begeleiding gekaderd is;

- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord (vergoeding hulp van derden of ondersteuning door een voorziening);
- wanneer de cliënt een vergoeding voor hulp van derden (vb. van een verzekering bij handicap als gevolg van een ongeval) of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen en hij geen overeenkomst sluit met het VAPH om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

Bij eenzijdige beëindiging van de IDO door één van beide partijen, moet een opzeggings-termijn van drie maanden gerespecteerd worden, tenzij op dat ogenblik anders wordt overeengekomen.

De opzegging gebeurt via een aangetekende brief aan de andere partij.

Als de cliënt of het MFC de vastgelegde of overeengekomen opzegtermijn niet nakomt, is een verbrekingsvergoeding verschuldigd van maximaal 3 maanden ondersteuning.

Wanneer de beëindiging uitgaat van het MFC zal de voorziening meewerken bij het zoeken naar een andere aangepaste voorziening, zonder daarom een andere oplossing te garanderen.

4. Overzicht van het dienstverleningsaanbod

4.1. Stelsels

- Volgens de MFC-gedachte wordt het aanbod van de voorziening zo soepel mogelijk ingezet om zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de ondersteuningsnoden van de cliënten en hun gezin en context.
Deze centra bieden soepele trajecten aan, gebaseerd op Verblijf, Dagopvang en mobiele of ambulante Begeleiding. Start en einddatum en de eventuele combinatie van deze modules worden vastgelegd in de IDO.
 - Met **Verblijf** wordt de nachtopvang in een residentiële context bedoeld, met inbegrip van de noodzakelijke permanentie, begeleiding en behandeling, indien nodig ook therapeutische interventies.
 - Met **schoolaanvullende Dagopvang** wordt een aantal uren opvang overdag bedoeld, zonder schoolvervangend karakter. Het gaat dus om opvang buiten de schooluren, met inbegrip van de noodzakelijke permanentie, begeleiding en behandeling en indien nodig ook therapeutische interventies.
 - Met **schoolvervangende Dagopvang** (ook dagbesteding genoemd) wordt het aanbieden van schoolvervangende activiteiten bedoeld. Het gaat dus om opvang binnen de schooluren, waarbij een alternatief programma wordt aangeboden. Deze opvang gebeurt in samenwerking en in overleg met een school.
 - Met **Begeleiding** wordt vooral de ondersteuning van de context (thuisituatie) en de secundaire opvoedingsmilieus bedoeld door mobiele teams. De begeleiding kan mobiel zijn (de hulpverlener verlaat de voorziening en begeleidt IN de context) of ambulant (het kind of de jongere komt naar de voorziening).
- Deze functies kunnen aangeboden worden in verschillende frequenties en met verschillende duur. Het MFC bepaalt in samenspraak met de cliënt en zijn context welke functie op welk moment voor welke periode kan ingezet worden.
Let wel: bij kinderen/jongeren geplaatst via Jongerenwelzijn dienen de nodige afspraken gemaakt te worden met de plaatsende instanties (Jeugdrecht, OCJ).
- Het elektronische cliëntenprogramma (KOC-net) vermeldt in detail de functie(s) waarvan de cliënt op dat moment gebruik maakt.

4.2. Afdelingen

Naargelang de doelgroep behoren de cliënten tot één van de zes volgende afdelingen:

- **Afdeling A**
Jongeren met een auditieve beperking
- **Afdeling B**
Kinderen en jongeren met een autismespectrumstoornis (ASS)
- **Afdeling B-GOL**
Jongeren met ASS die gewoon onderwijs buiten de campus volgen (GOL staat voor Gewoon Onderwijs Leerlingen) en jongeren met ASS die in het BuSO OV4 volgen
- **Afdeling C**
Kinderen met een gedrags- en/of een emotionele problematiek (GES) en/of een taalproblematiek die Buitengewoon onderwijs T3 volgen.
- **Afdeling D**
Kinderen en jongeren met een (neuro-)motorische beperking

Het MFC werkt nauw samen met de scholen voor buitengewoon lager en secundair onderwijs, gelegen op de campus van Sint-Gregorius en scholen voor gewoon onderwijs.

4.3. Orthopedagogische begeleiding en behandeling

- Voor elke cliënt wordt de doelstelling en de inhoud van deze begeleiding en behandeling na een opnameonderzoek en een multidisciplinaire bespreking vastgelegd in het individueel handelingsplan of IHP. Dit handelingsplan wordt minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd en evolutie- en werkafspraken worden geformuleerd. Ouders/wettelijke vertegenwoordigers worden formeel minimaal tweemaal per jaar uitgenodigd op de IHP-bespreking. Het IHP wordt bewaakt en gecoördineerd door de IHP-coördinator. Men kan te allen tijde bij deze persoon voor informatie terecht.
- Het MFC staat in voor de begeleiding en behandeling van elk kind en jongere op het vlak van de ontwikkeling van zijn totale persoon (d.w.z. zowel op verstandelijk, sociaal, lichamelijk, seksueel als gevoelsmatig domein, rekening houdend met de leefwereld van elk kind of jongere).
- De kinderen en jongeren verblijven in een leefgroep waar het orthopedagogisch leefklimaat zo goed mogelijk aansluit bij hun zorgvraag. Doorgaans bestaat een leefgroep uit 10 tot 15 kinderen en jongeren. Elke verandering naar een andere leefgroep zal gemotiveerd worden. Redenen hiervoor kunnen liggen op medisch, pedagogisch, sociaal en organisatorisch vlak. Van elke verandering wordt de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger voorafgaand verwittigd.
- De medische dienst van het MFC omvat een huisarts (tevens coördinator van de dienst), een psychiater, een neus-keel- en oorarts en twee verpleegkundigen.
- Belangrijk is hierbij te weten:
 - Cliënten in verblijf kunnen beroep doen op de huisarts van het MFC.
 - Medische handelingen verlopen in overleg met ouders en hun behandelende artsen.
 - Slechts in dringende gevallen kan de voorziening zelf het initiatief nemen tot hospitalisatie. De ouders of wettelijke vertegenwoordiger worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.
 - Telkens een arts die niet verbonden is aan de voorziening in de voorziening een onderzoek of behandeling verricht, zal dit aan de ouders gemeld worden. De inhoud van deze onderzoeken en behandelingen worden ook meegedeeld aan de coördinerende arts verbonden aan de voorziening.
- Paramedische behandelingen en begeleidingen worden na onderzoek en in overleg uitgevoerd door een team van:
 - kinesitherapeuten

- o logopedisten
- o ergotherapeuten
- o diëtiste
- o audiologe

en dit onder supervisie van de betrokken IHP-coördinator.

- **Psychologische dienstverlening**
Het MFC beschikt over een team van psychotherapeuten die samen met het multidisciplinair begeleidingsteam een antwoord zoekt op specifieke psychische problemen of gedragsproblemen.

Intern wordt er samen gewerkt met onze psychiater indien zinvol. Er kan ook samengewerkt worden met of verwezen worden naar een centrum geestelijke gezondheidszorg, externe psychologen of andere diensten.
- **Sociale dienstverlening**
De afdelingsteamleden van elke afdeling hebben een brugfunctie tussen het MFC en de cliënt, zijn vertegenwoordiger of zijn vertrouwenspersoon. De begeleiding kan variëren van het verstrekken van informatie, over hulp bij administratieve verplichtingen tot het verlenen van advies en ondersteuning bij de opvoeding van zoon of dochter. Een goede samenwerking tussen het MFC en ouders of de wettelijk vertegenwoordiger is voor de voorziening maar ook voor het gezin van het grootste belang.
- **Vrijheidsbeperkende maatregelen**
Een bijzondere vorm van hulpverlening zijn de vrijheidsbeperkende maatregelen. Soms kan het nodig zijn om in het belang van de cliënt en/of zijn omgeving, de fysieke vrijheid van een kind of jongere tijdelijk te beperken. Dit kan gaan van een verplicht kamermoment tot een tijdelijke afzondering in een speciaal daartoe uitgeruste TAVA-ruimte (Tijdelijk Afzonderen van Aandacht). Voor elke cliënt die dit nodig heeft (en in elk geval na twee afzonderingen) wordt een signaleringsplan opgemaakt. Dit plan helpt het begeleidend team en de cliënt zelf om een dreigende crisis tijdig te herkennen, te voorkomen of adequaat aan te pakken. Op die manier kunnen vrijheidsbeperkende maatregelen hopelijk vermeden worden.

Hoe we omgaan met deze uitzonderlijke maatregelen wordt beschreven in de procedure 'vrijheidsbeperkende maatregelen' die je vindt op de website www.mfcsintgregorius.be onder 'documenten'. In die procedure lees je ook dat sommige cliënten nood hebben aan een doorgedreven structuur en individuele aanpak, veiligheid en bescherming. Zij worden begeleid in een afzonderlijke besloten werking.

4.4. Materiële dienstverlening

- Vanuit het MFC wordt een dienstverlening voorzien naar individuele hulpmiddelen. Deze dienstverlening kan bestaan uit advies, verhuring en ondersteuning bij definitieve aankoop.
- Verder staat de volgende infrastructuur ter beschikking van de kinderen en jongeren:
 - o de leefruimte of de leefgroep omvat doorgaans een keuken- en eethoek, een zithoek en een ontspanningshoek
 - o naargelang de leeftijd en individuele zorgvragen slapen de kinderen of jongeren op individuele slaapkamers of gemeenschappelijke slaapkamers (tot 4 kinderen)
 - o TAVA-ruimtes (Tijdelijke Afzondering van Aandacht)
 - o sanitaire voorzieningen (douches en ligbaden, aangepaste toiletten)

- sportvelden en speeltuin of -weiden
- ruime sporthal
- turnzaal
- feestzaal
- medische dienst met onderzoeks- en verzorgingsmogelijkheden
- therapieruimten.
- Aan de kinderen en jongeren worden dagelijks de volgende maaltijden aangeboden:
 - in Verblijf: ontbijt, warm middagmaal, vieruurtje en avondmaal;
 - in Dagopvang: warm middagmaal en vieruurtje. Ontbijt en/of avondmaal kan worden verstrekt mits aanrekening. Enkel om uitzonderlijke redenen kunnen cliënten eigen boterhammetjes van thuis meebrengen.
- 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 cliënt of zijn vertegenwoordiger kan tevens, om nader te bepalen redenen, een afwijking van het normale menu aanvragen.
- Was en kledij
In principe staan de ouders of de wettelijk vertegenwoordigers in voor de was en de kledij van het kind. Bij uitzondering kan het MFC hierbij ondersteuning bieden door het ter beschikking stellen of het wassen van kledij. In dit geval dienen de ouders alle kledij te naamtekenen. Het bedlinnen wordt ter beschikking gesteld en regelmatig verschoond door het MFC.
- Vervoer
Om beroep te kunnen doen op gratis leerlingenvervoer georganiseerd door de scholen op de campus, is men gebonden aan de toepassing van de reglementering ter zake (informatie te verkrijgen via de scholen).

5. Rechten en verplichtingen van de cliënt

5.1. Algemeen

Dit document 'Collectieve rechten en plichten' waarborgt de cliënten 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 medecliënten en medewerkers niet in het gedrang komen.

Anderzijds is het MFC Sint-Gregorius een katholieke voorziening. De cliënt en zijn vertegenwoordiger zullen dit in hun gedrag tegenover het MFC, de medecliënten en familieleden eerbiedigen.

5.2. Het verstrekken van informatie

De cliënt en zijn vertegenwoordiger zullen nauwkeurig en tijdig geïnformeerd worden omtrent alle aangelegenheden in verband met de begeleiding die de cliënt rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Dit geldt ook voor de informatie omtrent het medisch, pedagogisch en sociaal dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim.

Bij de aanvang van het nieuwe schooljaar ontvangt hij/zij de namen van de leden van het begeleidingsteam. Indien hierin namen wijzigen wordt dit aan de cliënt gecommuniceerd.

5.3. Overleg

Individueel overleg

Behalve bij overmacht of hoogdringendheid wordt er tussen het MFC en de cliënt en zijn vertegenwoordiger voorafgaandelijk overleg gepleegd inzake:

- ingrijpende wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod, het handelingsplan;
- wijzigingen in de eigen individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheden die hiertoe aanleiding gaven;
- maatregelen die moeten worden genomen doordat de fysieke of psychische gezondheidstoestand van de cliënt is veranderd.

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

Collectief overleg

Overleg met de cliënten over thema's die de individuele dienstverlening overschrijden vindt in het MFC plaats op twee niveaus:

- met kinderen en jongeren vindt dit overleg plaats in het leefgroepsoverleg
- met ouders of wettelijk vertegenwoordigers in de MFC ouderraad - zie verder hfdst. 9.

5.4. Bijhouden van persoonlijke gegevens

Om een optimale ondersteuning te kunnen garanderen beschikt iedere cliënt over een dossier waarin de nodige administratieve, psychologische, pedagogische, medische en sociale gegevens worden opgenomen. Op de verwerking van al deze gegevens is de privacywet van mei 2018 (GDPR) van toepassing. Dit betekent:

- De gegevens worden enkel verzameld voor dit dossier en voor niets anders; ze zijn afkomstig van informatie die de cliënt zelf aanreikt, vanuit doorverwijzers, partnerorganisaties en eigen observaties en metingen. Wanneer bepaalde gegevens niet meer relevant zijn voor het doel worden ze na een welbepaalde termijn verwijderd.

Deze gegevens kunnen worden doorgegeven aan:

- ouders, voogden of derden die instaan voor de betaling van facturen;
- verwijzende instanties of diensten waarnaar cliënten verwezen worden of waarmee wordt samengewerkt;
- de Intersectorale Toegangspoort.

Door ondertekening van de IDO geeft de cliënt toestemming aan het MFC om deze gegevens te verwerken en relevante medische en/of pedagogische gegevens uit te wisselen met andere zorgverleners indien dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is.

- De cliënt heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te kijken en om te weten welke verwerkingen erop gebeuren. Hij heeft ook het recht om gegevens te corrigeren, niet-relevante gegevens te wissen, de verwerking te beperken.
- Elke vraag tot inzage of correctie zal het MFC binnen een redelijke termijn (30 dagen) inlossen. Deze termijn is nodig om gegevens van andere personen te kunnen anonimiseren.
- De verwerkingsverantwoordelijke is de vzw Organisatie Broeders van Liefde, die instaat voor veilige opslag van deze gegevens. De persoon die instaat voor bescherming van de gegevens is de heer Steven Verdonck, bereikbaar via mail steven.verdonck@broedersvanliefde.be of telefonisch op 09/241 19 49. Klachten omtrent gegevensverwerking kunnen worden gemeld aan deze

contactpersoon of aan de Commissie voor Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

- Medische gegevens: elke handelingsbekwame cliënt, zijn ouder of wettelijk vertegenwoordiger, kan mits een schriftelijk mandaat een arts van zijn keuze aanduiden om de inhoud van zijn dossier na te gaan. Uiteraard kan hij/zij steeds de behandelende arts consulteren om toelichting te krijgen omtrent de inhoud van zijn dossier.

5.5. Mogelijkheid tot weigering van medewerking aan foto- en filmopnames

Regelmatig worden op het MFC foto- of filmopnames gemaakt en dit in functie van intern (vb. ontspanning, vorming, ...) en extern gebruik (informatiecampagnes, vorming, public relations, facebook, website, ...). Tegen dit externe gebruik kan in de IDO bezwaar aangetekend worden.

5.6. Bezit eigen sleutel

Wanneer dit wenselijk en haalbaar is kan aan een jongere in Verblijf het recht worden verleend de kamer met een eigen sleutel af te sluiten. Deze sleutel ontvangt hij van de groepschef, mits het betalen van een waarborg van 15 euro en ondertekening van een overeenkomst.

5.7. Gedragscode van het MFC (leefregels)

Elke cliënt wordt in kennis gebracht van de gedragscode van het centrum en wordt geacht deze te respecteren. Indien dit niet gebeurt, zal door het begeleidingsteam op gepaste wijze gehandeld worden. Deze leefregels worden bij aanvang van het werkjaar toegelicht op de voorstelling van het leefgroepswerkplan.

5.8. Inzage in het kwaliteitshandboek

Elke door het VAPH gesubsidieerde voorziening dient zijn organisatorische werking te beschrijven in een Kwaliteitshandboek. Dit document is voor elke cliënt vrij ter inzage op papier na eenvoudige vraag aan de onthaalmedewerker.

6. De persoonlijke bijdrage in de kosten van de dienstverlening

6.1. Vaststelling van de persoonlijke bijdrage in de dagprijs

De cliënt of zijn vertegenwoordiger zal de voorziening alle nodige gegevens omtrent de inkomsten van de cliënt verschaffen teneinde een correcte vaststelling van de persoonlijke bijdrage in de dagprijs toe te laten. Deze gegevens worden in de IDO opgenomen (artikel 2).

De cliënt of zijn vertegenwoordiger zal de voorziening onmiddellijk van elke wijziging betreffende deze gegevens op de hoogte brengen.

6.2. De persoonlijke bijdrage (dd. 1 januari 2019)

Onderstaande bedragen worden ter informatie meegegeven en kunnen wijzigen op basis van nieuwe richtlijnen vanuit het VAPH. Evenmin zijn ze bindend voor het volledige hulpverlenerstraject.

Ondersteuningsvorm	Bijdrage van de cliënt RTH	Bijdrage van de cliënt nRTH
Verblijf	25,53 euro/nacht	12,68 euro/nacht
Dagopvang schoolgaand	10,15 euro/volledige dag	5,57 euro/volledige dag
	5,08 euro/halve dag	2,79 euro/halve dag
	volledige dag met opvang na 18u => 15,24 euro	---

Begeleiding (min. één uur, max. twee uur; vervoerskosten worden hierbij niet aangerekend)	5,34 euro/begeleiding	5,30 euro/begeleiding
---	-----------------------	-----------------------

Bovenstaande wordt jaarlijks in de infobrochure voor elke ouder/verantwoordelijke herhaald.

6.3. Afzonderlijke vergoedingen

Een afzonderlijke vergoeding zal gevraagd worden voor niet-subsidieerbare kosten:

- voor ontspanningsactiviteiten (maximaal € 77,5 Verblijf, € 67,5 Dagopvang, dit op jaarbasis, exclusief kampen) (bedragen dd. 1/9/2010).
Opmerking hierbij: Wanneer een kind/jongere afhaakt voor een kamp waarvoor het is ingeschreven zal het MFC 30 % van het inschrijvingsgeld inhouden als tussenkomst in reeds gemaakte kosten. Neemt het kind niet deel aan vakantiewerking op de campus waarvoor het was ingeschreven, dan kan hiervoor een bedrag van 3 euro/dag worden aangerekend. Overmacht is altijd mogelijk. Indien ouders dit met een objectief bewijsstuk kunnen staven kan een uitzondering worden gemaakt op deze regel. Bij de inschrijving voor een kamp of vakantiewerking worden ouders aan deze afspraak herinnerd.
- voor transport;
- voor toegang tot internet;
- voor remgelden voor medicijnen – er wordt enkel aangerekend wat niet van de mutualiteit kan gecupereerd worden;
- voor aangerichte schade, al dan niet opzettelijk toegebracht.

Deze lijst is niet limitatief en kan steeds individueel en/of collectief aangepast worden. Mogelijke kosten hebben betrekking op: vakantiewerking, medische kosten, schadegevallen, hulpmiddelen, e.d. De individuele aanpassingen worden in de IDO vermeld.

De groepschefs zullen de besteding van de gelden steeds verantwoorden.

6.4. Betalingsvoorwaarden

De facturatie van deze kosten gebeurt maandelijks onder de vorm van een kostennota. De kostennota wordt betaald binnen de 30 dagen te rekenen vanaf factuurdatum.

Bij gebruik van de functie Verblijf wordt de Kas voor Kinderbijslag verwittigd. Vanaf de opname wordt een bedrag van 2/3^{de} kinderbijslag rechtstreeks aan de voorziening gestort. Dit bedrag wordt beschouwd als een voorschot. De eventueel teveel betaalde kinderbijslag wordt teruggestort de eerste week van de maand die volgt op de facturatie.

Een duplicaat van een bekomen kostennota kan tegen kostprijs bekomen worden:

- in geval van een duplicaat van een factuur van 3 tot 12 maanden oud: 5 euro.
- in geval van een duplicaat van een factuur van ouder dan 1 jaar: 10 euro.

Voor verdere vragen kan je terecht bij de medewerkers van de cliëntenadministratie via telefoon 09/210 00 00 of email clienadm@mfcgregorius.broedersvanliefde.be.

7. Persoonlijke gelden en goederen

- Voor de cliënt is er geen reden om kostbare persoonlijke goederen het MFC binnen te brengen, gezien de voorziening alle noodzakelijke middelen ter beschikking stelt (vb. meubilair / keukenuitrusting / computer / ...). Wenst een cliënt dergelijke zaken toch mee te brengen, blijft hij hiervoor zelf verantwoordelijk en beschikt hij hiervoor over een persoonlijke locker in de leefgroep. Van deze zaken wordt dus in principe geen inventaris aangelegd.
Uitzonderingen hierop vormen die zaken die voorafgaand aan het binnenbrengen

aan de afdelingscoördinator zijn gevraagd (vb. orthopedische matras). In dat geval vormt de correspondentie hierover meteen de registratie.

- De cliënt kan enkel mits voorafgaand schriftelijk akkoord van de afdelingscoördinator persoonlijke goederen in bewaring geven aan het MFC. Alle kosten met betrekking tot deze goederen of de bewaring ervan zijn volledig ten laste van de cliënt. De bewaargeving neemt een einde wanneer de cliënt het MFC verlaat, tenzij anders wordt overeengekomen. De voorziening zal niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor beschadiging of verlies van goederen die niet als dusdanig in bewaargeving zijn gegeven. Het schriftelijk akkoord wordt in bijlage gevoegd bij de IDO.

8. Verzekeringen

8.1. Verzekeringen afgesloten door de voorziening

De voorziening heeft de volgende verzekeringen afgesloten in het belang van de werking en 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

8.2. Verzekering af te sluiten door cliënten

- Een familiale verzekeringspolis
Indien deze op moment van de opname nog niet is afgesloten dringt de voorziening er sterk op aan dat dit alsnog gebeurt. Standaard worden immers alle kosten, die voortvloeien uit al dan niet opzettelijk toegebrachte schade doorgefactureerd aan diegene die de schade heeft veroorzaakt. Zelfs het onopzettelijk toebrengen van schade kan dus voor de cliënt verstrekende financiële gevolgen hebben.
Let wel: deze verzekering zal opzettelijk toegebrachte schade niet vergoeden, gezien zij dit enkel doet t.a.v. derden, wat het MFC niet is (zie ook 6.3.);
- BA gemotoriseerde voertuigen (rolwagens en scooter).

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

9. De MFC ouderraad

Ouders en wettelijk vertegenwoordigers hebben inspraak via een overlegorgaan voor collectief overleg. Deze vergadering, verder MFC ouderraad genoemd, geeft advies aan de directie van het MFC en kan door deze directie om advies gevraagd worden.

Het Protocol van samenwerking beschrijft de rechten en plichten van beide partners. Dit protocol kan alleen maar worden gewijzigd als beide partners akkoord gaan.

Op datum van 1 september 2017 bepaalt dit protocol onderstaande punten.

9.1. Samenstelling

De directie zorgt ervoor dat het collectief overleg met ouders of wettelijk vertegenwoordigers wordt geïnstalleerd, waarbij erover wordt gewaakt dat elke ouder en wettelijk vertegenwoordiger verwittigd wordt en zich kandidaat kan stellen.

Zij streeft hierbij naar een vertegenwoordiging van de vier doelgroepen.

Elk lid engageert zich voor een hernieuwbare termijn van vier jaar. Het lidmaatschap van de MFC ouderraad vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men zich heeft geëngageerd;
- indien de cliënt het MFC verlaat;
- bij ontslag van het lid.

Tijdens deze periode van vier jaar kan de MFC ouderraad extra leden opnemen. Nieuwe leden melden zich aan bij de voorzitter, die in samenspraak met de leden van de raad het nieuwe lid al dan niet opneemt. Hij houdt hierbij rekening met de grootte van de raad en de vertegenwoordiging van de doelgroepen.

9.2. Functies

De aanduiding van een voorzitter, een secretaris en een vertegenwoordiger in de Interne Klachtencommissie (zie verder 10.4) gebeurt door verkiezing onder de leden.

- **De voorzitter** staat in voor de samenroeping van de MFC ouderraad, waarvoor hij beroep doet op het directiesecretariaat. Hij heeft tevens de bevoegdheid om de MFC ouderraad te vertegenwoordigen. Mail naar ouderraad@mfcgregorius.broedersvanliefde.be.
- **De secretaris** zorgt voor verslaggeving en kan - in geval van afwezigheid – ook de functie van de voorzitter ad interim waarnemen.
- **De vertegenwoordiger van de Interne Klachtencommissie** zal zich in deze commissie samen met de sectorverantwoordelijke Welzijn van de vzw Broeders van Liefde uitspreken over de gegrondheid van een klacht, wanneer dit in de afwikkeling van een klacht noodzakelijk blijkt (zie hfdst. 8 – klachten).

9.3. Vergaderingen

- Minimaal drie maal per jaar vindt een samenkomst van de MFC ouderraad plaats.
- De directie is in principe op elke vergadering uitgenodigd en engageert zich ook tot aanwezigheid om zo een rechtstreekse dialoog mogelijk te maken. Mocht een bepaald thema dit vereisen kan de raad evenwel op eenvoudig verzoek achter gesloten deuren vergaderen.
- Wanneer er aan een thema wordt gewerkt, zal het werkdocument op voorhand opgestuurd worden en zal ook de desbetreffende verantwoordelijke naar de vergadering uitgenodigd worden. In dit geval kan de MFC ouderraad opengesteld worden voor ouders en personen die de belangen van de cliënten behartigen. De ouders zullen in dat geval van de inhoud van de vergadering op de hoogte gebracht

worden via een uitnodiging die wordt meegegeven aan de cliënten.
In geval van dringende problemen blijft het echter een besloten vergadering.

- Het aanbrengen van agendapunten gebeurt door de leden van de MFC ouderraad en door de voorziening. De secretaris stuurt minimaal één week op voorhand de agenda door naar de leden, dit via email of desgewenst op papier.
- Het verslag wordt door de secretaris aan de kwaliteitscoördinator bezorgd, die instaat voor de verspreiding.

9.4. Thema's

- Het MFC zal voorafgaand overleg plegen met de MFC ouderraad inzake:
 - wijzigingen in de Collectieve Rechten en Plichten
 - belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
 - wijzigingen in het concept van het MFC
 - volgende elementen van het kwaliteitshandboek:
 - intakeprocedure
 - procedures mbt individuele dienstverleningsovereenkomst
 - collectief overleg
 - toetsen tevredenheid
 - klachtenprocedure
 - afzonderen
 - detectie en voorkomen van misbruik en geweld.
- De MFC-directie en de MFC ouderraad kunnen aan elkaar advies vragen of uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen de cliënten en het MFC aangaan. In het bijzonder zal de raad op het einde van elk kalenderjaar worden geraadpleegd inzake thema's van het nieuwe Beleidsplan.
- De MFC ouderraad zal gehoord worden door de verantwoordelijken van het MFC omtrent elk onderwerp waarover ze een standpunt aan deze verantwoordelijken wenst mee te delen.
- De MFC-directie verstrekt aan de MFC ouderraad jaarlijks de nodige informatie omtrent haar jaarrekeningen.
- De raad heeft een adviserende bevoegdheid mbt de keuze van een onafhankelijke derde die als bemiddelaar in de klachtencommissie zetelt.
- De raad heeft de bevoegdheid om uit naam van het overlegorgaan een klacht te formuleren met betrekking tot de dienstverlening naar de directie van de voorziening, die deze zal behandelen zoals de klachtenprocedure voorschrijft.
- Indien de MFC ouderraad nood heeft aan een werkingsbudget, kunnen zij een voorstel indienen bij de voorziening, dit uiterlijk op 30/11.

9.5. Rechtsgeldigheid

Om een vergadering van de MFC ouderraad rechtsgeldig te laten verlopen, dienen minimum drie leden aanwezig te zijn, waarbij de aanwezigheid van de voorzitter of de secretaris noodzakelijk is. In geval een lid niet aanwezig kan zijn, dient hij minimaal 1 dag vooraf te verwittigen. Een advies is geldig wanneer 2/3^{de} van de aanwezige leden van de MFC ouderraad akkoord gaan.

9.6. Vertrouwelijke informatie

De leden van de MFC ouderraad worden verzocht discreet om te gaan met vertrouwelijke informatie (discrete punten zullen vooraf aangegeven worden).

9.7. Zorginspectie

De inspectie van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap heeft het recht om op elk ogenblik de verslagen van de MFC ouderraad in te kijken. Op die manier kunnen zij toezien of de MFC ouderraad goed functioneert.

9.8. Klachten betreffende de MFC ouderraad

Indien er tussen de voorziening en de MFC ouderraad een meningsverschil ontstaat omtrent de samenstelling of de werking van de raad 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. Algemene klachtenprocedure

Ouders, wettelijk vertegenwoordigers of kinderen en jongeren zelf kunnen te allen tijde een ontevredenheid omtrent de dienstverlening formuleren. Een procedure hierrond vermeldt op welke manier de voorziening met deze klachten omgaat. Deze procedure is eveneens opgenomen in het kwaliteitshandboek dat via de website of het onthaal door cliënten consulteerbaar is.

10.1. Behandeling op niveau 0

Elke begeleider (opvoeder, therapeut) die een ontevredenheid van een cliënt omtrent de dienstverlening opvangt, heeft de opdracht hier zo professioneel mogelijk mee om te gaan, wat betekent:

- dat hij de ontevredenheid actief en objectief beluistert zonder dit uit de weg te gaan;
- dat hij de tijd neemt voor dialoog, hetzij meteen, hetzij op een later afgesproken tijdstip;
- dat hij actief zorgt voor communicatie aan de betrokken cliënt wat er met de melding is gebeurd (hetzij via telefoon, mail of persoonlijk contact);
- wanneer hij zelf geen bevredigend antwoord kan geven (o.m. indien de melding zijn werkteerrein overstijgt):
 - meldt hij het bestaan van een meldingsformulier (website);
 - **en** geeft hij eveneens de melding door aan een lid van het afdelingsteam (AT).

10.2. Behandeling op niveau 1

- Een melding die op niveau 0 niet kan worden beantwoord én elke schriftelijke klacht wordt door de ontvanger doorgegeven aan een lid van het afdelingsteam. Deze klachten worden geregistreerd in het verslag van het AT. Buiten "opvolging vorige verslag" wordt geen expliciete evaluatie voorzien.
- De klacht wordt door het AT (en de ontvanger) geanalyseerd.
 - Indien de klacht ongegrond is, toont men op basis van feiten en gegevens van de analyse aan dat de klacht ongegrond is. Er wordt besproken hoe de samenwerking toch op een bevredigende wijze verder kan lopen.
 - Is de klacht wel gegrond, dan geeft de analyse steeds aanleiding tot het formuleren van de stappen die moeten worden ondernomen ten aanzien van de persoon die de klacht formuleerde en eveneens naar de vastgestelde tekortkoming.

Naast corrigerende maatregelen zoekt men ook maatregelen die kunnen voorkomen dat de tekortkoming zich zou herhalen (preventieve maatregelen).

- In het gehele proces voorziet men zo veel als mogelijk overleg en feedback met de persoon die de klacht heeft geuit. Het AT duidt een medewerker aan die deze onderhandelingen voert. Bij een schriftelijke klacht is er binnen de tien dagen na ontvangst een eerste reactie.
- Men tracht binnen de 30 dagen na registratie van de klacht deze af te ronden.
- In deze fase kan de pedagogisch directeur worden ingeschakeld om te bemiddelen tussen de indiener en de ontvanger.

10.3. Behandeling op niveau 2

- Indien men er niet in slaagt tot een oplossing te komen, wordt de cliënt ondersteund om de klacht mondeling of schriftelijk over te maken aan de algemeen of departementaal directeur. Ontvangst van een klacht wordt ingeschreven in een daartoe bestemd register – het Klachtenboek.
- Binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht zal de directie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.
- Opmerking: klachten die rechtstreeks bij directie komen en nog niet op het eerste niveau behandeld zijn, worden steeds teruggekoppeld naar niveau 1.

10.4. Behandeling op niveau 3

- Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, wordt de cliënt ondersteund om zich schriftelijk te wenden tot de **interne klachtencommissie**, die bestaat uit:
 - de verantwoordelijke van de sector Welzijn van de vzw Provinciaal der Broeders van Liefde – Stropstraat 119 – 9000 Gent
 - de voorzitter van de MFC ouderraad of een persoon aangeduid door deze raad.
- Via de voorzitter kan de interne klachtencommissie worden gecontacteerd via het mailadres ouderraad@mfcgregorius.broedersvanliefde.be.
- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Bovendien wordt in samenspraak met de MFC ouderraad een onafhankelijke derde aangesteld om als bemiddelaar op te treden wanneer een cliënt het ontslag uit de voorziening voor de klachtencommissie zou betwisten.

*Op datum van 04/06/2012 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 klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben. Binnen de dertig dagen nadat de klacht werd geuit deelt zij haar oordeel over de gegrondheid van de klacht 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.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, moet de directie binnen de dertig dagen na melding hiervan, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht is of wordt gegeven.

10.5. Behandeling op niveau 4

- 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 de voorziening de reglementering naleeft.

10. Wijziging van de collectieve rechten en plichten

- Het MFC behoudt zich het recht dit document 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 MFC ouderraad, met het verzoek binnen de 30 dagen een advies te formuleren. Het advies van de MFC ouderraad is niet bindend.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger ontvangt een opsomming van de wijzigingen op papier of, indien hij hiermee instemt, via e-mail. Of deze opsomming al dan niet voor akkoord dient te worden ondertekend is een gezamenlijk besluit van de MFC ouderraad en de directie, op basis van hun oordeel over de draagwijdte van de wijzigingen. Allezins wordt gemeld dat de volledige tekst van het gewijzigde document 'Collectieve rechten en plichten' kan worden geraadpleegd op de website www.mfcsintgregorius.be of bij het onthaal van de voorziening.
- 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 via dit document	OF	Akkoordverklaring via IDO
<p>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.</p> <p>Datum</p> <p>Naam en handtekening cliënt of wettelijk vertegenwoordiger</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>OF</p>	<p style="font-size: 24px;">☐</p> <p><i>(aankruisen indien van toepassing)</i></p>