
Collectieve rechten en plichten Welzijnsvereniging Ons Huis

Het document collectieve rechten en plichten is opgemaakt overeenkomstig hoofdstuk 4 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 4.02.2011 en vervolgens de aanpassingen aan dit besluit bij BvR van 17.03.2017 en BVR van 12 januari 2024 over de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van zorgaanbieders voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Overeenkomstig dit besluit:

- is elke zorgaanbieder ertoe gehouden een document collectieve rechten en plichten op te stellen en aan de cliënten of hun vertegenwoordigers te overhandigen (art 17).
- wordt het document collectieve rechten en plichten, behalve bij een dringende opname, voor de aanvang van de ondersteuning overhandigd aan de cliënt of zijn vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst. Dit getekende exemplaar wordt gevoegd bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst (IDO) en maakt er een onlosmakelijk deel van uit (art 19).
- wordt de volledige tekst van het document collectieve rechten en plichten, ook na latere wijzigingen, aan de budgethouders/cliënten en hun vertegenwoordigers meegedeeld en is het voor hen steeds ter inzage beschikbaar (art 19).

Inhoud

<u>1.</u>	<u>IDENTIFICATIE</u>	3
<u>2.</u>	<u>MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE</u>	4
<u>2.1</u>	<u>Missie & Visie</u>	4
<u>2.2</u>	<u>Waarden</u>	4
<u>2.3</u>	<u>Strategie</u>	5
<u>3.</u>	<u>ONDERSTEUNINGSAANBOD</u>	5
<u>4.</u>	<u>BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN</u>	6
<u>4.1</u>	<u>Opnameprocedure en –voorwaarden voor langdurige opnames (niet RTH)</u>	6
<u>4.2</u>	<u>Procedure en voorwaarden voor opnames Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)</u>	7
<u>5.</u>	<u>WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE CLIENT EN ONS HUIS</u>	7
<u>5.1</u>	<u>Basisprincipe</u>	7
<u>5.2</u>	<u>Vrijheid en privacy</u>	7
<u>5.3</u>	<u>Individuele inspraak en overleg</u>	8
<u>5.4</u>	<u>Dossier</u>	8
<u>5.5</u>	<u>Afwezigheden (al dan niet afgesproken) en verloven</u>	8
<u>5.6</u>	<u>Veiligheid en Brandgevaar</u>	9
<u>5.7</u>	<u>Afspraken woon- en dagondersteuning</u>	10
<u>5.8</u>	<u>Afspraken verpleegkundige, zorgkundige en paramedische ondersteuning</u>	10
<u>6.</u>	<u>BEËINDIGEN VAN DE ONDERSTEUNING</u>	11
<u>6.1</u>	<u>Tijdens de proefperiode</u>	11
<u>6.2</u>	<u>Na de proefperiode</u>	12
<u>6.3</u>	<u>Betwisting</u>	14
<u>7.</u>	<u>HET COLLECTIEF OVERLEG</u>	15
<u>7.1</u>	<u>Organisatie van het collectief overlegorgaan</u>	15
<u>8.</u>	<u>CLIENTENRAAD</u>	17
<u>9.</u>	<u>KLACHTENPROCEDURE</u>	17
<u>9.1</u>	<u>Signaal van ontevredenheid</u>	18
<u>9.2</u>	<u>Formele klacht</u>	18
<u>9.3</u>	<u>Klachten gemeld op de gebruikersraad</u>	19
<u>9.4</u>	<u>Klachten in verband met het collectief overleg</u>	20
<u>9.5</u>	<u>Klachten betreffende het beheer van gelden en goederen</u>	20
<u>10.</u>	<u>KWALITEITSHANDBOEK</u>	20
<u>11.</u>	<u>VERZEKERDE RISICO'S</u>	20
<u>12.</u>	<u>WOON- EN LEEFKOSTEN – PRINCIPES EN TARIEVEN</u>	22
<u>13.</u>	<u>WIJZIGINGEN AAN DOCUMENT COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN</u>	24
<u>14.</u>	<u>VOOR ONTVANGST EN AKKOORD</u>	25



1. IDENTIFICATIE

Welzijnsvereniging Ons Huis, met maatschappelijke zetel Ruddershove 4, 8000 Brugge, bestaat sinds 1976 aanvankelijk als een instelling van het OCMW-Brugge, maar sedert 1.01.2006 als vereniging met eigen rechtspersoonlijkheid opgericht binnen het OCMW-Brugge.

Ondernemingsnummer: 0878.405.769

Welzijnsvereniging Ons Huis is bij Besluit van de Vlaamse Regering van rechtswege met ingang van 1 september 2016 voor onbepaalde duur vergund als aanbieder van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor personen met een handicap.

Nummer Subsidie-eenheid: SE 124

Erkenning Vergunde Zorgaanbieder : VZA 022.1794

Belangrijkste contactgegevens:

Website: www.onshuisbrugge.be

Maatschappelijke zetel:

Ons Huis, Ruddershove 4, 8000 Brugge

Tel. 050/32.71.90

mail: info@onshuisbrugge.be

Afdeling 't Reihuys, Potterierei 77b, 8000 Brugge

Tel. 050/32 71 90

Afdeling De Nieuwe Notelaar, St-Clarastraat 12, 8000 Brugge

Tel. 050/32 71 70

Afdeling DIO, Potterierei 52, 8000 Brugge

Tel. 050/32 60 38

2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

2.1 Missie & Visie

Missie Welzijnsvereniging Ons Huis

Omringen met zorg en ondersteuning van personen met een beperking op hun maat en behoeften in functie van de optimalisering van hun kwaliteit van leven in regio Brugge en omgeving.

Volgende waarden staan hierbij centraal: emancipatorisch, respectvol, participatief, laagdrempelig, pluralistisch, innovatief, betaalbaar.

Visie Welzijnsvereniging Ons Huis

Emancipatorische en kwalitatieve zorg aanbieden voor personen met een beperking in de regio, waarbij volgende doelstellingen centraal staan:

- Aanbieden van Woon-, dag- en individuele ondersteuning, via (niet)Rechtstreeks Toegankelijke Hulp: (n)RTH en op maat van de zorgvraag en met aandacht voor nieuwe ontwikkelingen in de zorgverlening.
- Zorg met aandacht voor de agogische principes die gericht zijn op een zo groot mogelijke betrokkenheid en emancipatie van de cliëntgroep: burgerschap, Quality of life, aging in place, empowerment, self-advocacy, individuele trajectbegeleiding, begeleid werken.
- Nastreven van maatschappelijke inclusie.
- Inspraak, interne integratie en betrokkenheid van de cliënt en zijn sociaal netwerk stimuleren en respecteren.
- Het voeren van een personeelsbeleid dat streeft naar:
 - ✓ een kwalitatieve personeelsbezetting via selectie en vorming
 - ✓ een veilige, gezonde, ergonomische en aangename werksfeer
 - ✓ betrokkenheid en klantvriendelijkheid
 - ✓ ...
- Ons Huis zal actief en constructief participeren aan overleg met de andere actoren en zo nodig dit overleg stimuleren en coördineren.
- Ons Huis voert een financieel verantwoord beleid.

2.2 Waarden

De missie en visie van Ons Huis vertaalt zich o.m. in de volgende waarden:

- Aan de cliënt wordt filosofische, godsdienstige en politieke vrijheid gewaarborgd.
- Aan de cliënt wordt in functie van zijn mogelijkheden de grootst mogelijke vrijheid verleend.
- De cliënt heeft recht op discretie over zijn/haar persoonlijke bezittingen, financiële en sociale toestand.
- De cliënt heeft recht op informatie i.v.m. alles wat hem aanbelangt bij de zorguitbater en heeft recht op individuele inspraak en heeft hoorrecht.
- De cliënt heeft het recht op een maximale en flexibele ondersteuning van zijn zorgvraag, rekening houdend met de mogelijkheden van de organisatie.
- De cliënt heeft recht op affectie, relatievorming en seksualiteitsbeleving.
- De cliënt heeft het recht ondersteund te worden in het opbouwen en onderhouden van

sociale contacten. Het sociaal netwerk wordt ook maximaal betrokken bij de ondersteuning van de cliënt.

- De cliënt dient respect te hebben voor medecliënten en personeelsleden.
- De cliënt wordt begeleid door medewerkers die geïnstrueerd en bijgeschoold worden in functie van een optimaliseren en professionalisering van de zorg en ondersteuning.

2.3 Strategie

De Raad van Bestuur van Ons Huis stelt jaarlijks bij de opmaak van de begroting strategische en operationele doelstellingen voorop. Deze doelstellingen worden opgemaakt overeenkomstig de missie van de Vereniging en op basis van de noden en mogelijkheden die zich aftekenen gedurende de eerstvolgende jaren.

Deze strategische en operationele doelstellingen worden aan het collectief overlegorgaan voorgesteld met de mogelijkheid tot het uitbrengen van advies.

3. ONDERSTEUNINGSAANBOD

Ons Huis richt zich specifiek op 2 cliëntgroepen:

- Personen met een verstandelijke beperking al dan niet met een meervoudige beperking.
- Personen met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH), die in de loop van hun leven een blijvende hersenbeschadiging opgelopen hebben ten gevolge van een traumatische of niet-traumatische gebeurtenis (een ongeval, hersenbloeding of herseninfarct, tumor, infectie, ziekte, ...).

Voor deze cliëntgroepen organiseert Ons Huis de volgende ondersteuningsmogelijkheden:

Woonondersteuning

De woonondersteuning omvat:

- residentiële woonondersteuning
- deeltijdse of kortdurende woonondersteuning
- inclusieve woonondersteuning
 - ✓ In patrimonium van Ons Huis: huizen in beluiken (De Schipjes/Cobryse) of studio's die eigendom zijn van Mintus.
 - ✓ In privé eigendom.

Aan deze cliënten wordt psychosociale individuele begeleiding, groepsbegeleiding en een oproepbare permanentie aangeboden en de mogelijkheid tot deelname aan de dagbesteding.

Dagondersteuning

De dagondersteuning omvat:

- psychosociale begeleiding
- permanentie
- individuele praktische hulp bij verzorging en ADL-assistentie (ADL= algemeen dagelijkse levensverrichtingen)

- een aanbod van middagmaal en koffiemomenten
- paramedische ondersteuning
- een aanbod van activiteiten met mogelijkheid tot begeleid werken

Dagondersteuning wordt aangeboden aan de cliënten die gebruik maken van de residentiële en inclusieve woonondersteuning, maar ook aan de cliënten die enkel voor dagondersteuning komen. De dagondersteuning kan individueel of in groep georganiseerd worden.

Mobiele en ambulante begeleiding

Er kan in Ons Huis beroep worden gedaan op een aanbod van individuele psychosociale begeleiding zonder dat deze gecombineerd wordt met dag- of woonondersteuning.

Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)

Deze hulp betreft een beperkte, handicapspecifieke ondersteuning in de vorm van begeleiding (mobiel of ambulant), dagondersteuning, woonondersteuning of sociale dienstverlening. Voor rechtstreeks toegankelijke hulp is geen aanvraag bij het VAPH of de intersectorale toegangspoort nodig.

Outreach

Via mobiele en ambulante outreach kan Ons Huis expertise uitwisselen aan professionelen en andere ondersteuners die nood hebben aan handicapspecifieke kennis om hun ondersteuning beter af te stemmen op de zorgvragen en noden van personen met een handicap.

Dit kan worden georganiseerd binnen de mogelijkheden van de RTH-regelgeving.

Bijzondere aanbodsvormen

- ✓ Ontmoetingskansen voor personen met NAH en Samensp(r)aak voor familieleden.
- ✓ STAPuit: een vrijetijdsproject en ontmoetingsplatform voor personen met NAH uit de regio die (nog) geen gebruik maken van een dag- of woonondersteuning.
- ✓ De week van NAH: Ons Huis is een bezielde medewerker aan de week van NAH, een jaarlijkse sensibiliseringscampagne die NAH in de aandacht wil brengen.
- ✓ Ons Huis, afdeling De Nieuwe Notelaar, is ankerpunt+ binnen de Hersenletselliga.

4. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

4.1 Opnameprocedure en -voorwaarden voor langdurige opnames (niet RTH)

Het directieteam van Ons Huis beslist over de opname en laat zich hierbij leiden door het verslag van het opnameteam van de betreffende afdeling i.v.m. het voldoen aan de administratieve, wettelijke, ortho-agogische, sociale, psychische en medische criteria.

Er wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) afgesloten, rekening houdend met onderstaande voorwaarden:

- De kandidaat dient over een toegekend Pvb (Persoonsvolgend Budget) te beschikken of in de mogelijkheid te verkeren om de zorg- en ondersteuningskost te betalen.
- Ons Huis verleent in eerste instantie voorrang aan personen gedomicilieerd in Brugge. In tweede instantie aan personen uit het arrondissement Brugge en vervolgens aan personen uit West-Vlaanderen.
- In Ons Huis worden enkel volwassenen opgenomen.
- De cliënt dient de mogelijkheid te hebben om in relatie te treden met andere groepsgenoten en begeleiders.
- De cliënt mag geen problematiek stellen (medisch, verpleegkundig, gedrag, psychisch,...) die de mogelijkheden van het dienstverleningsaanbod overstijgt en een meer gespecialiseerde zorgomkadering vereist.
- Elke ondersteuningsovereenkomst start (tenzij anders wordt bepaald) met een proefperiode van drie maanden. Deze proefperiode kan met maximaal dezelfde duur verlengd worden.
- Specifieke opnamemogelijkheden betreffen de opnames van zorgvragers voor wie het statuut noodsituatie is toegekend.

4.2 Procedure en voorwaarden voor opnames Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

Voor een RTH ondersteuning is er geen zorgvraagregistratie vereist. Een vermoeden van een beperking kan volstaan.

Het directieteam van Ons Huis beslist over de ondersteuning vanuit de middelen RTH.

5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE CLIENT EN ONS HUIS.

5.1 Basisprincipe

- Ons Huis eerbiedigt de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de vrijheid en privacy van elke cliënt.
- De cliënt respecteert het algemeen beleid van Ons Huis omschreven in het document “Collectieve Rechten en Plichten”.

5.2 Vrijheid en privacy

- Aan de cliënt wordt in functie van zijn mogelijkheden de grootst mogelijke vrijheid verleend.
- De cliënt verbindt er zich toe de rust van mede-cliënten niet te verstoren.
- Om de organisatie en de dienstverlening vlot te laten verlopen wordt de cliënt gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken (vb. uurregelingen van verzorging, maaltijden,...).
- Zowel de cliënt als zijn netwerk mogen de medewerkers van Ons Huis niet hinderen in het uitvoeren van hun taken.

- De cliënt valt onder de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en onder deze op de verwerking van de persoonsgegevens. Afspraken hierover worden per cliënt bepaald in het IDO.

5.3 Individuele inspraak en overleg

- De cliënt en zijn vertegenwoordiger hebben het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden over alle aangelegenheden in verband met de opvang, behandeling en ondersteuning die de betrokken cliënt rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.
- Tussen Ons Huis en de cliënt of zijn vertegenwoordiger is, behalve bij overmacht of hoogdringendheid, voorafgaand overleg verplicht inzake:
 - wijzigingen aan de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO);
 - maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt moeten genomen worden;
 - wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie;
 - driejaarlijks een handelingsplan

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

5.4 Dossier

- De cliënt stemt ermee in dat Ons Huis een dossier aanlegt, dat dit wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier is onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.
- In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt en de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens. Medische informatie kan opgevraagd worden via de arts. Andere informatie kan men opvragen via de sociale dienst.
- Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van Ons Huis en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van de medewerkers of derden. Deze info kan opgevraagd worden via de groepscoaches en/of het afdelingshoofd.
- Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen inbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.
- In de digitale dossiervorming wordt elk persoonsdossier gevisualiseerd met een foto van de betrokken persoon. De personeelsleden die toegang hebben tot het digitaal zorgdossier, zijn gehouden aan de toepassing van het beroepsgeheim.

5.5. Afwezigheden (al dan niet afgesproken) en verloven

- Het ondersteuningsaanbod wordt geregeld volgens een vast aanwezigheidspatroon dat in de IDO wordt vastgelegd.
- In het meest wenselijke geval wordt de in de IDO vastgelegde ondersteuning volledig door de

cliënt aangewend volgens de voorziene frequenties. Het perfect plannen en inschatten van een ondersteuningsvraag op jaarbasis is soms een moeilijke opdracht, dus zullen in de praktijk ook afwijkingen voorkomen tussen de vooropgestelde en reële frequenties.

- Overeenkomst via voucher:
 - indien de cliënt minder zorg gebruikt dan in de IDO is overeengekomen, zal Ons Huis geen terugbetaling doen voor de niet gebruikte zorg, en wordt, ook bij niet gebruik, pro rata/ forfait een vast maandelijks bedrag in rekening gebracht. De cliënt/ diens bewindvoerder is steeds vrij om een herziening dan wel opzegging van de voucher aan te gaan, mits het respecteren van de geldende opzegmodaliteiten.
 - Indien de cliënt een grotere zorgvraag heeft dan in de IDO overeengekomen, zal Ons Huis, de IDO en bijhorende voucher-inzet aanpassen.
- Overeenkomst via RTH:
 - In de RTH-overeenkomst wordt een overzicht opgemaakt van de geplande functies en frequenties. We werken flexibel en vraaggestuurd. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van de ondersteuning kan door Ons Huis worden opgevangen, op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende personele en/of fysieke ruimte is, de grootte van de erkenning dit toelaat én de gebruiker beschikt over voldoende RTH-punten.
- Niet-geboden zorg en ondersteuning door een niet afgesproken afwezigheid van de cliënt of van de individuele begeleider kan op een ander moment ingehaald worden na overleg en rekening houdend met de mogelijkheden op vlak van beschikbaarheid en organiseerbaarheid.
- Afwezigheid & impact op de woon-en leefkosten:
 - De cliënt wordt verzocht om **elke afwijking tijdig te melden**. Niet annuleerbare kosten (maaltijden) t.g.v. een niet-tijdige (minder dan 5 werkdagen) melding van afwezigheid, worden aan de cliënt aangerekend. Uitzondering hierop wordt gemaakt voor wie een ziekte-attest kan voorleggen of in het ziekenhuis opgenomen is.
 - De algemene leefkost is een vast forfait, aangerekend per aanwezigheidsdag. In geval van afwezigheid, dient er geen leefkost betaald te worden.
- Indien een cliënt langdurig afwezig is, bv. wegens opname in het ziekenhuis/ psychiatrie, engageert Ons Huis zich ertoe de cliënt bij terugkeer opnieuw ondersteuning en zorg aan te bieden.
- Wanneer het niet langer mogelijk is om de oorspronkelijke ondersteuning opnieuw op te starten, gaat Ons Huis actief mee op zoek naar een andere oplossing zodat de zorg t.a.v. de cliënt kan gecontinueerd worden.

5.5 Veiligheid en Brandgevaar

- Van de cliënt wordt verwacht dat hij alles vermijdt wat brandgevaar kan opleveren.

- De cliënt verbindt er zich toe enkel op de daarvoor voorziene plaatsen te roken.
- De Vereniging verbindt er zich toe om de gebouwen zo brandveilig mogelijk te maken, en het personeel en de cliënten vertrouwd te maken met de te volgen richtlijnen in geval van brand of evacuatie van de gebouwen.

5.6 Afspraken woon- en dagondersteuning

- Ons Huis kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van persoonlijke bezittingen. Herstelling- of onderhoudskosten van deze zijn ten laste van de cliënt.
 - ✓ **TV:** op elke kamer is een distributieaansluiting voorzien. De kost voor digibox of abonnementen is volledig ten laste van de cliënt.
 - ✓ **Elektronische apparatuur:** in de kamer mag in principe geen elektronische apparatuur geplaatst worden, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van directie.
- Voor elke wijziging aan de inrichting en het uitrustingsmateriaal van de kamer dient de uitdrukkelijke toestemming vooraf gevraagd te worden aan de directie.
- Het houden van dieren door de cliënt is verboden, tenzij na toestemming van de directie.
- Omwille van brand-en valpreventie worden tapijten in de kamer niet toegestaan.

- Wat betreft inclusieve woonondersteuning zijn de cliënten gehouden aan de bepalingen van hun huurcontract.
- Voor iedere cliënt wordt gezocht naar een aangepaste dagondersteuning (atelierwerking/begeleid werken/vrijwilligerswerk/vrijetijdswerking/...). rekening houdend met zijn wensen, voorkeuren en mogelijkheden. Deze activiteiten kunnen zowel binnen- als buitenhuis doorgaan en zijn van diverse aard.

5.7 Afspraken verpleegkundige, zorgkundige en paramedische ondersteuning

- Ons Huis kan steeds beroep doen op de arbeidsgeneesheer en/of de Coördinerend Raadgevend Arts (CRA) verbonden aan de voorziening. Deze coördinerend en raadgevend arts heeft op elk moment inzage in het dossier.
- De cliënt die enkel gebruik maakt van de dagondersteuning, verbindt er zich toe om belangrijke medische informatie omtrent zijn persoon aan Ons Huis over te maken.
- Ons Huis staat in voor de ter plaatse verstreekbare, verpleegkundige, verzorgkundige en paramedische ondersteuning van de cliënt binnen de mogelijkheden van de infrastructuur en van de personeelsgroep met in acht name van de vigerende regel- en wetgeving (onder meer wet op de verpleegkundige prestaties).
- Conform de nieuwe regelgeving (18/03/2024) traden 2 nieuwe KB's in werking die van belang zijn voor verpleegkundige handelingen.
 - Het KB Statuut Bekwame Helper stelt niet-medisch personeel in staat om specifiekere, complexere verpleegkundige handelingen uit te voeren, en dit na instructie en opleiding.
 - Het KB Statuut ADL (Activiteiten Dagelijks Leven) maakt het mogelijk dat bepaalde dagelijkse, minder complexe verpleegkundige taken worden uitgevoerd door niet-medisch personeel.
 - Voor beide KB's voorziet Ons Huis in een addendum aan de IDO; hierbij wordt enerzijds een toestemming gevraagd van de cliënt of diens vertegenwoordiger voor

de uitoefening van de ADL-activiteiten. Ook voor de technisch verpleegkundige handelingen die een bekwame helper op basis van instructie of opleiding mag uitvoeren, worden lijsten aangelegd. Deze worden periodiek geëvalueerd en geactualiseerd.

- Consultaties worden zoveel als mogelijk door het netwerk van de cliënt begeleid. Consultaties van medische of paramedische aard zijn ten laste van de cliënt. Facturatie is rechtstreeks, zonder tussenkomst van Ons Huis.
- Alle onderzoeken en behandelingen worden bijgehouden in een individueel medisch dossier.
- Ons Huis kan diensten voor thuisverpleging inschakelen. Eventuele oplegkosten van deze inschakeling vallen ten laste van de cliënt.
- In dringende gevallen kan Ons Huis overgaan tot hospitalisatie of een ambulante medische behandeling. Ons Huis verwittigt hiervan zo snel als mogelijk de wettelijk vertegenwoordiger of de belangenbehartiger(s). Niet dringende hospitalisatie en/of heelkundige behandelingen worden in samenspraak met de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger en/of belangenbehartiger(s) beslist.
- In hoofde van een verantwoorde ergonomische verzorgingsuitvoering verbindt de cliënt er zich toe de verzorging met geëigende hulpinstrumenten te laten gebeuren.
- Bedeling van geneesmiddelen gebeurt enkel op voorschrift van de behandelende geneesheer door het begeleidend en verzorgend personeel onder supervisie van de verpleegkundigen in dienst van Ons Huis. Op verzoek van de cliënt en met schriftelijke toestemming van de behandelende geneesheer, de geneesheer verbonden aan de voorziening, de directie en de betrokken vertegenwoordigers en/of belangenbehartigers mag of kan de cliënt de geneesmiddelen bij zich houden.
- De geneesmiddelen worden voor de residentiële cliënten door Ons Huis besteld en bijgehouden mits er door de cliënt of zijn vertegenwoordiger hiertoe volmacht wordt verleend.
- Het incontinentiemateriaal wordt door Ons Huis aangekocht, en desgevallend doorgerekend aan de cliënt via de maandelijkse factuur.

6. BEËINDIGEN VAN DE ONDERSTEUNING

6.1 Tijdens de proefperiode

Bij aanvang van de ondersteuning voorziet Ons Huis een proefperiode van minimum 3 maanden.

- Tijdens deze proefperiode kan Ons Huis de overeenkomst enkel opzeggen:
 - Bij overmacht.
 - Als de cliënt niet meer beantwoordt aan de opgegeven bijzondere opnemingsvoorwaarden.
 - Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate is geëvolueerd dat het zorgaanbod niet langer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt.
 - Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen van het IDO, het handelingsplan of van de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

De opzegging door Ons Huis kan alleen de directie, de adjunct-directeur en de voorzitter beslissen. Deze opzegging wordt schriftelijk betekend met een motivatie m.b.t. de reden tot ontslag.

- Tijdens de proefperiode kan de budgethouder de overeenkomst altijd opzeggen. De vergunde zorgaanbieder moet geen reden krijgen. De opzegtermijn is 1 maand tenzij onderling anders overeengekomen. Pas daarna stopt de IDO definitief.

6.2 Na de proefperiode

Ons Huis heeft het recht om in specifieke situaties een overeenkomst éézijdig te verbreken. Hierbij moet onderstaande procedure gevolgd worden:

Stap 1 - Voornemen tot ontslag

- Ons Huis maakt aan de gebruiker een ‘voornemen tot ontslag’ over. Dit voornemen voldoet aan volgende 3 voorwaarden:
 - Het is schriftelijk opgemaakt.
 - Het motiveert de reden van ontslag, zijnde één of meerdere van onderstaande, nl:
 - Door overmacht
 - Als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten, voldoet;
 - Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker in die mate is gewijzigd dat het zorgaanbod van de zorgaanbieder niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en zorgvragen van de gebruiker;
 - Als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst, of de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
 - als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een zorguitbater heeft ontvangen om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet naleeft.
 - Indien de zorgvraag kan beantwoord worden binnen het reguliere circuit.
 - Het omschrijft de mogelijkheid en procedure om dit voornemen te betwisten.
- De zorgaanbieder zit samen met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger om te bekijken of er toch geen andere oplossing mogelijk is. Onder niet-RTH wordt heel specifiek samen gekeken of volgende procedures soelaas kunnen brengen en motiveren ze waarom niet:
 - Hoogdrempelige individuele bijstand (bijstandsorganisatie)
 - Intensieve bemiddeling (VAPH)

De zorgaanbieder gaat samen met de gebruiker op zoek naar een gepaste oplossing in functie van de continuïteit van de zorg of ondersteuning, eventueel in samenwerking met een andere zorgaanbieder.

Stap 2 – Mogelijkheid tot betwisting van ‘voornemen tot ontslag’

De gebruiker kan een betwisting van ‘voornemen tot ontslag’ voorleggen aan de klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde, namelijk mevrouw Caroline Coopman – bemiddelaar in familiezaken (info@befam.be; Tel. 0496/42.70.75). Deze onafhankelijke derde is aangesteld voor een termijn van 3jaar ; deze termijn is hernieuwbaar. Voor het verloop van de klachtenprocedure verwijzen we naar Artikel 9 van dit document. De klachtencommissie gaat na of de nodige stappen onder ‘Stap 1’ werden gevolgd.

Stap 3 - Het feitelijke ontslag

De zorgaanbieder kan pas overgaan tot feitelijk ontslag nadat de termijn van 30 dagen, nadat het ‘voornemen tot ontslag’ ter kennis werd gebracht aan een gebruiker of zijn vertegenwoordiger, verstreken is. In geval van betwisting kan dit pas nadat de volledige procedure inzake betwisting is afgerond. Tijdens deze periode moet de huidige ondersteuning gewaarborgd blijven. Het feitelijk ontslag moet aangetekend verstuurd worden en omschrijft opnieuw uitvoerig de motivatie van het ontslag.

Stap 4 - De opzegtermijn

De opzegtermijn begint te lopen op de dag dat de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger, het feitelijke ontslag ontvangt. De opzegtermijn bedraagt maximum 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.

In geval van overlijden is in de regelgeving van het VAPH opgenomen dat de voorziene zorggebonden kosten tot 2 maanden na het overlijden in rekening gebracht kunnen worden. Bij besteding via voucher wordt dit rechtstreeks uitbetaald via het VAPH, bij cash besteding wordt de verbrekingsvergoeding bij overlijden opgenomen in de eindafrekening.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen niet gerespecteerd wordt, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Het bedrag van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning voor 3 maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen wordt. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de zorgaanbieder de bepalingen van deze individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

Indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag dat de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of medewerkers in het gedrang brengt, dan houdt de zorgaanbieder de mogelijkheid om de dienstverlening onmiddellijk te stoppen, zonder de opzegperiode te vervullen.

We spreken van ernstig grensoverschrijdend wanneer:

- De veiligheid van medewerkers ernstig bedreigd en/of in gevaar is.
- De veiligheid van andere cliënten ernstig bedreigd en/of in gevaar is.
- Het functioneren met anderen onmogelijk geworden is en het tegelijk onmogelijk is om in een individuele ruimte te functioneren
- De eigen kamer onklaar is door vernieling

- Conform de aanpassing van 1 februari 2024 aan het kwaliteitsbesluit van 4 februari 2011 dient Grensoverschrijdend gedrag (ook naar medewerkers toe) via het e-loket mijnvaph.be gemeld worden.
- Bij stopzetting van de dienstverlening door de zorgaanbieder, verbindt deze ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder deze echter te verzekeren. De zorgaanbieder waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder.

6.3 Betwisting

- In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie van Ons Huis.
- Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden. Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.
- De klachtencommissie zal alle betrokken partijen horen en een poging ondernemen om binnen 30 dagen nadat de betwisting werd voorgelegd deze te verzoenen.
- Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in het handelingsplan/ of IDO.
- Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de Vereniging, verbindt Ons Huis zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing. De opzegtermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling.

7. HET COLLECTIEF OVERLEG

7.1 Organisatie van het collectief overlegorgaan

7.1.1 Verkiezing van de gebruikersraden en toegelaten kandidaten.

- Het collectief overlegorgaan telt minstens drie leden. Het collectief overlegorgaan is niet meer rechtsgeldig samengesteld als er minder dan drie leden zijn. In dit geval worden er nieuwe verkiezingen georganiseerd.
- Ons Huis organiseert de verkiezingen. Er wordt door de voorziening bewaakt dat elke stemgerechtigde van de verkiezingen op de hoogte wordt gebracht en zich kandidaat kan stellen.
- Als er minder dan drie leden gekozen worden, wordt collectieve inspraak georganiseerd. In de collectieve rechten en plichten wordt de wijze bepaald waarop die inspraak georganiseerd wordt. Ons Huis organiseert in dat geval na twee jaar opnieuw verkiezingen.
- De leden van het collectief overlegorgaan worden uit en door de cliënten van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar. Hun mandaat is hernieuwbaar.
- De samenstelling van het collectief overlegorgaan wordt in Ons Huis beperkt tot 12 personen.
- De praktische organisatie van de verkiezingsprocedure, de samenstelling en de vertegenwoordiging in de voorziening, is uitgeschreven in het kwaliteitshandboek van Ons Huis.

7.1.2 Einde van het mandaat.

Het mandaat van een lid vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor dat lid gekozen is
- als de cliënt verbonden aan het lid de voorziening verlaat
- bij ontslag van het lid
- als het lid driemaal achtereenvolgens afwezig was zonder zich te verontschuldigen. Op initiatief van het collectief overleg en in overleg met de voorziening kan een ander lid worden gekozen, die het vrijgekomen mandaat verder zet.

7.1.3 De afvaardiging naar de inrichtende macht.

Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van de raad van bestuur van de inrichtende macht van de voorziening voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.

- Zaken die behoren tot het domein van de persoonlijke levenssfeer worden niet besproken in het bijzijn van deze waarnemers.
- De waarnemende leden ontvangen de agenda en bespreekpunten van het openbaar gedeelte van deze samenkomsten.

7.1.4 De taakstelling van de gebruikersraad.

Tussen de voorziening en het collectief overleg is voorafgaand overleg verplicht over:

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

Zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken (directie en afdelingshoofden) van de voorziening mee wil delen.

De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon-en leefsituatie van de cliënten gaan en over alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de cliënten, klachten die over meer dan één cliënt gaan, en die de cliënten niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

7.1.5 Praktische afspraken – Huishoudelijk reglement.

Het collectief overlegorgaan stelt een huishoudelijk reglement op waarin de volgende gegevens zijn opgenomen:

1. De frequentie van de vergaderingen.
2. De wijze waarop de cliënten of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan (de agenda).
3. De verslaggeving van de bijeenkomsten van het collectief overlegorgaan.
4. De onkosten, verzendingen, vorming en lidmaatschap verbonden aan een deelname aan het collectief overlegorgaan.
5. De ad hoc werkgroepen van het collectief overlegorgaan.

Vergaderingen:

Het collectief overlegorgaan komt in principe 4 keer per jaar gestructureerd samen. De data van de bijeenkomsten worden bepaald door de voorzitter van het collectief overlegorgaan in overleg met de directie.

Agenda:

De agenda wordt opgemaakt in samenspraak tussen de voorzitter en de directie. Minstens een week voor de vergadering wordt de agenda aan de leden bezorgd samen met het verslag van de vorige vergadering en de nodige bijlagen. Elke cliënt of zijn vertegenwoordiger kan een agendapunt aanbrengen aan de voorzitter van het betreffende collectief overlegorgaan. Deze mogelijkheid wordt standaard meegedeeld bij de publicatie van de datum. De standaardzin die hiervoor is: “Indien u een onderwerp ter bespreking wil voorleggen op het collectief overleg, wil dan contact opnemen met (naam en gegevens).”

Verslaggeving:

De verslaggeving wordt verzorgd door de voorziening. In het verslag wordt duidelijk aangegeven over welke punten de gebruikersraad welk advies verleent en over welke punten de gebruikersraad interpelleert. Het verslag is ter inzage bij het afdelingshoofd en de directie voor de andere cliënten en de personeelsleden. Omwille van de lange tijdspanne tussen beide vergaderingen, wordt elk verslag vergezeld van de bemerking “onder voorbehoud van goedkeuring van het verslag op de eerstvolgende vergadering van de gebruikersraad”. Via de digitale nieuwsflash worden de voornaamste besproken punten teruggekoppeld. Van elk verslag wordt de mogelijkheid vermeld om dit volledig toegestuurd te krijgen.

Onkosten, verzendingen, vorming en lidmaatschap:

De kosten van het functioneren van het collectief overleg worden gedragen door de voorziening. Dit gaat over:

- de kosten van opmaak en verzending van uitnodigingen voor de vergaderingen, verslaggeving en diverse berichtgeving
- de kosten verbonden aan de organisatie van de vergaderingen van het collectief overlegorgaan
- het lidmaatschap van één belangenbehartigende vereniging
- binnen de perken van de budgettaire mogelijkheden de kosten verbonden aan het volgen van vorming, studiedagen of vertegenwoordiging die door de directie van de voorziening waardevol worden beoordeeld m.b.t. het functioneren van het collectief overlegorgaan.

Ad hoc werkgroepen

In Ons Huis werken we met 1 overkoepelende collectief overlegorgaan waar punten aan bod komen die iedereen aanbelangen en die dus gezamenlijk besproken kunnen worden. Daarnaast kunnen er per site aparte ad hoc werkgroepen worden opgericht, waar zaken kunnen besproken worden die specifiek gelinkt zijn aan de werking van de site. Zo blijft de voeling met het reilen en zeilen op de afdelingen en leefgroepen behouden.

8. CLIENTENRAAD

Om de cliënten maximaal rechtstreeks te betrekken bij de uitoefening van hun rechten wordt hen de kans geboden om ook rechtstreeks hun stem te laten horen op een platform waar zij op hun manier items kunnen aanbrengen die zij belangrijk vinden. Op elke site (‘t Reihuys, De Nieuwe Notelaar en DIO) is er een cliëntenraad. De praktische organisatie van de cliëntenraad is uitgeschreven in het kwaliteitshandboek van Ons Huis.

9. KLACHTENPROCEDURE

Ons Huis wil een open klimaat creëren waarbij er wordt uitgegaan dat alle reacties (positieve, negatieve of klachten) van zowel de cliënten als zijn vertegenwoordiger, zijn vertrouwenspersoon,...

belangrijk zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom staat elke medewerker in Ons Huis open voor signalen van (on)tevredenheid of klachten.

We maken in Ons Huis onderscheid tussen:

- Signaal van (on)tevredenheid
= elke uiting van (on)tevredenheid die gemeld wordt aan om het even welke medewerker zowel mondeling als schriftelijk.
- formele klacht
= elke uiting van ontevredenheid, schriftelijk gemeld aan de directie Ons Huis.

Elke opmerking of suggestie met betrekking tot de dienstverlening kan door de cliënt, zijn vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of vertrouwenspersoon mondeling aangebracht worden bij de directie van de afdeling. Deze gaat na of en welk gevolg er aan kan worden gegeven.

9.1 Signaal van ontevredenheid

- Een cliënt kan aan om het even welke medewerker een signaal van ontevredenheid uiten.
- Het is een taak van elke medewerker om hier aandacht aan te besteden en dit bespreekbaar te stellen. Het kan zijn dat de medewerker onmiddellijk een oplossing voorstelt. Het kan echter zijn dat de medewerker niet direct een oplossing kan voorstellen en er overleg nodig is met andere medewerkers.
- Van de medewerker wordt verwacht dat hij/zij het signaal doorgeeft aan zijn teamcoach. Tijdens een teamoverleg kan er gezocht worden naar mogelijke oplossingen. Dit wordt opgenomen in het teamverslag.
- Indien de cliënt zijn ontevredenheid expliciet heeft geformuleerd zal hij hier (binnen de maand) reactie op krijgen. Deze reactie kan een voorstel voor verbetering zijn of een reden waarom er op het signaal van de cliënt niet ingegaan kan worden.
- Indien de cliënt geen genoegen neemt met de behandeling van zijn signaal, kan hij een formele klacht neerleggen.

9.2 Formele klacht

- De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan steeds een schriftelijke, formele klacht neerleggen bij de directie van Ons Huis.
- Een formele klacht wordt steeds door de directeur van Ons Huis als klacht geregistreerd in het klachtenregister.
- De klacht kan door de indiener ten alle tijden ingetrokken worden. In zo'n geval wordt de klachtenprocedure ook meteen afgebroken.
- De directeur brengt het afdelingshoofd van de dienst, waarop de klacht betrekking heeft, op de hoogte. Zij gaan samen na of de klacht reeds als signaal van ontevredenheid behandeld werd en welke oplossing geformuleerd is.
- Ons Huis is er vervolgens toe gehouden binnen dertig dagen na het indienen van de klacht schriftelijk mee te delen welk gevolg wordt gegeven.
- Indien de indiener akkoord gaat met de voorgestelde oplossing of de redenen waarom geen oplossing mogelijk is, is de klacht afgesloten. Dit wordt ook zo in het klachtenregister genoteerd. Het resultaat van deze verzoening wordt opgenomen in het individueel handelingsplan van de cliënt.

- Als de afhandeling van de klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie, die bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een persoon die is aangewezen door de gebruikersraad. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie deelt binnen de dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan Ons Huis. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Als de klacht gegrond wordt bevonden moet Ons Huis binnen dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.
- Als de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich wenden tot de juridische dienst van het VAPH.

Contactgegevens i.v.m. formele klachten:

- Klachten worden gericht aan mevrouw Els Goderis, directeur van Vereniging Ons Huis, St-Clarastraat 12, 8000 Brugge, els.goderis@onshuisbrugge.be. Steeds meldt de indiener dat het om een formele klacht gaat.
- Als er klachten zijn over de manier van dienstverlening, kan men zich richten tot de ombudsdienst van de Stad Brugge, Hoogstraat 9 te 8000 Brugge. Tel: 050/44.80.90 - ombudsman@brugge.be. Deze dienst bemiddelt bij klachten over de diensten van de stad, het OCMW en haar Verenigingen en Mintus.
- Een klacht kan bij de juridische dienst van het VAPH worden ingediend via: via het klachtenformulier die men op de website van het VAPH kan terugvinden of per mail via klachten@vaph.be,
- Samenstelling klachtencommissie en onafhankelijke derde:
 - Vertegenwoordiger inrichtende macht: de voorzitter van de Raad van bestuur, of diens vervanger
 - Vertegenwoordiger collectief overleg: mevrouw Dominique Desoete
 - Onafhankelijke derde: Caroline Coopman, bemiddelaar in familiezaken – info@befam.be: Tel. 0496/ 42.70.75

9.3 Klachten gemeld op de gebruikersraad

Een specifieke vorm betreffen de klachten geuit op het collectief overlegorgaan. Deze worden opgenomen in het verslag van het collectief overlegorgaan en worden hetzij als een individuele

klacht benaderd, waarvoor de voorgaande procedure van toepassing is, hetzij als een collectieve klacht beschouwd, die verder wordt afgehandeld op het niveau van het collectief overlegorgaan. Indien de behandeling hiervan niet tot de gewenste resultaten leidt, kan dit aanleiding geven tot het formuleren van een specifieke klacht door een of meerdere leden van het collectief overlegorgaan en geldt vervolgens de formele procedure.

9.4 Klachten in verband met het collectief overleg

Klachten in verband met het collectief overleg dienen schriftelijk te worden gemeld aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Deze leidend ambtenaar zal het agentschap Zorginspectie opdracht geven te onderzoeken of de zorguitbater de wettelijke bepalingen is nagekomen en indien dit niet het geval is, de zorguitbater gelasten deze na te komen.

9.5 Klachten betreffende het beheer van gelden en goederen

Klachten die gaan over het beheer van gelden en goederen andere dan het zakgeld, worden doorverwezen naar de Toezichtsraad.

Omdat er in Ons Huis niet gedaan wordt aan beheer van gelden en goederen, bestaat er momenteel geen Toezichtsraad. Deze kan desgewenst en indien de nood zich zou stellen opgericht worden. In dit geval zal ze bestaan uit een afgevaardigd lid van de Raad van Bestuur, een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan en de financieel beheerder van Mintus Brugge, die als deskundige op boekhoudkundig gebied het voorzitterschap van de Toezichtsraad zal waarnemen.

10. KWALITEITSHANDBOEK

Ons Huis is er als vergunde zorgaanbieder toe gehouden een kwaliteitshandboek te hebben dat ter beschikking is van medewerkers en cliënten.

Het kwaliteitshandboek is op eenvoudige vraag ter inzage te bekomen bij het afdelingshoofd van de desbetreffende afdeling of bij de verantwoordelijke (dienst DIO).

Desgewenst en mits duidelijke afspraken over het gebruik ervan kunnen onderdelen van het kwaliteitshandboek in kopie ter beschikking worden gesteld of aan de vrager worden doorgemailed.

11. VERZEKERDE RISICO'S

In het belang van de cliënt en van de goede werking heeft Ons Huis volgende verzekeringscontracten afgesloten:

Personeel en bestuurders:

Verzekering Arbeidsongevallen Personeel: bij Ethias.

Verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid Personeel: bij Ethias.

Lichamelijke ongevallen leden beheerraad of Algemene Vergadering (ook de niet-raadsleden) van verenigingen: bij Ethias. (Polisnr. 01/003 - 45.154.625)

Infrastructuur Ons Huis:

Voor de gebouwen 't Reihuys en De Nieuwe Notelaar heeft Ons Huis een eigen verzekering afgesloten voor het gebouw en de inboedel. Basiswaarborg (brand, storm en hagel, waterschade, glasbreuk, natuurrampen en rechtsbijstand): bij Ethias. (Polis 38.170.304)

Woningen DIO, eigendom van Mintus:

In de huurovereenkomsten is bepaald dat Mintus een globale brandverzekering heeft afgesloten, voor alle woningen met afstand van verhaal t.o.v. de huurder: bij DVV (nr. B-26/1556.482/00-B). De huurders dienen wel zelf hun inboedel te verzekeren.

Verzekering vervoersmiddelen:

De zorguitbater heeft een BA met facultatieve waarborgen afgesloten per minibus die ze gebruikt. Voor een nieuw vervoermiddel wordt een omniumverzekering afgesloten voor de eerste 2 jaar. (bij Ethias)

Verzekeringen voor de cliënten:

Polis Burgerlijke Aansprakelijkheid (nr. 45.390.811):

Deze polis zorgt voor tussenkomst:

- Bij schade aan derden, indien er een oorzakelijk verband is tussen de schade en een foute/foutieve handeling die de schade heeft veroorzaakt.
- Bij schade tussen cliënten onderling: vb. cliënt die de bril van een andere cliënt beschadigt. Wel dient er steeds eerst een tussenkomst te worden gevraagd bij de familiale verzekering van de cliënt.

De persoonlijke verzekering heeft hierbij voorrang op de collectieve van de zorguitbater. Indien er een franchise is opgenomen in de familiale verzekering, dan wordt deze ten laste genomen van de BA-verzekeraar. Het blijft aangeraden om als cliënt of familielid zelf een familiale verzekering af te sluiten zeker indien de cliënten nog naar huis gaan 's avonds, weekends of vakantieperiodes.

Polis lichamelijke ongevallen en behandelingskosten (nr. 45.202.401):

Deze polis zorgt voor tussenkomst:

- Bij lichamelijke ongevallen die de residenten en cliënten die voor dagopvang in de instelling verblijven, oplopen. Er dient ook best aangifte gedaan te worden in de BA-polis van de werkgever.
- Bij een terugbetaling voor medische kosten (verzorging, ambulancevervoer, ziekenhuisopname, dokterskosten, ...) na tussenkomst van de mutualiteit.

Aan de cliënt of diens netwerk wordt uitdrukkelijk gevraagd om ook een inboedelverzekering af te sluiten, gelet op het feit dat er zich waardevolle spullen op de kamers kunnen bevinden.

12. WOON- EN LEEFKOSTEN – PRINCIPES EN TARIEVEN

De woon-en leefkosten werden ingevoerd op 1 januari 2021. Onderstaande principes vormden de basis van de berekening.

Uitgangsprincipes:

- Minimaal kostendekkend (organisatie)
- Basisberekening gebaseerd op reële kosten van 2018 en 2019
- Betaalbaarheid voor de cliënt staat centraal; we streven naar een woonkost van max. 1/3 van het inkomen
- Solidarisering en forfaitisering
 - Kosten die niet of moeilijk individueel toewijsbaar zijn (=woonkosten en algemene leefkosten), worden doorgerekend op basis van 'vaste forfaits', rekening houdend met de aanwezigheid/dag. Het solidariteitsprincipe staat hierin centraal.
 - de persoonlijk toewijsbare kosten (=individuele leefkosten) worden apart aangerekend.
 - Door te werken met forfaits houden we de kosten voorspelbaar en stabiel.
 - Een periodieke prijsherziening blijft uiteraard noodzakelijk om de reële kostenstructuur te blijven weerspiegelen. Concreet:
 - Automatische koppeling aan de index van de consumptieprijsen
 - Voor de woonkosten voorzien we een herziening om de 3 jaar
 - Voor de algemene leefkosten: jaarlijkse prijsherziening bij een globale stijging of daling van >3% naast de index tov referentiejaar 2021
 - Ons Huis voorziet een korting van 30% in de woonkosten
- We voorzien 3 grote onderdelen binnen de globale woon-en leefkosten:
 1. Algemene leefkosten
 2. Woonkosten
 - a. gebruiksvergoeding voor kamer en gemeenschappelijke delen (binnen en buiten)
 - b. een operationele woonkost
 3. Persoonlijke kosten

1) Algemene leefkosten

Deze kosten omvatten vnl:

- **voeding, drank, FAVV** (Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen)
- **heffing en kosten HACCP** (Hazard Analysis and Critical Control Points) (ontbijt, 4-uurtje, middagmaal, avondmaal en drank)
- **linnen en was:** vergoeding voor gebruik van badlinnen, bedlinnen, slabben, vaatdoeken, keukenhanddoeken (= aankoopkost & onderhoud, huur was en droogautomaten)
- **medisch en verzorgend materiaal** (o.a. incontinentiemateriaal, toiletpapier, zeep, ontsmettingsmiddelen)
- **huishoudartikelen:** vergoeding voor gebruik van huishoudartikelen (vaatwas, opneemdoeken, huisraad ...) in de leefgroepen
- **schoonmaak:** vergoeding voor het onderhoud en schoonmaak van de kamer en gemeenschappelijke ruimtes

- **afval:** vergoeding voor afvalophaling
- **dagbesteding:** alle kosten ivm de dagbesteding (materiaal, ...)
- **nutsvoorzieningen:** vergoedingen voor de kosten van gas, water, elektriciteit en TV.

2) Woonkosten

De woonkosten omvatten 2 soorten kosten:

- i. De **gebruikvergoeding:** voor het gebruik van de éénpersoonskamer én het gebruik van de gemeenschappelijke infrastructuur (therapieruimte, dagbestedingslokalen, leefruimte, terras, ...)

- ii. De **operationele woonkost**: voor alle jaarlijkse kosten zoals:
1. herstellingen & onderhoud
 2. belastingen en verzekeringen
 3. onderhoudscontracten en keuringen (lift, brand, hef-en tiltoestellen, ...)
 4. vergoedingen voor periodieke, kleinere investeringen en herstellingen die niet inbegrepen zijn in de infrastructuur-kosten (zoals bv tillift)

3) Persoonlijke kosten

Deze zijn niet in de leefkosten inbegrepen. Hieronder een overzicht van mogelijke extra persoonlijke kosten:

- Medicatie / dokter
- Persoonlijke was
- Ontspanning
- Kapper / pedicure
- verzorgingsproducten
- Uitstappen, externe activiteiten

De actuele woon-en leefkosten zijn op eenvoudige vraag te verkrijgen, en zijn uiteraard ook opgenomen in het IDO.

13. WIJZIGINGEN AAN DOCUMENT COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Wijzigingen aan het document collectieve rechten en plichten kunnen worden voorgesteld:

- door Ons Huis – soms omwille van gewijzigde wettelijke regels
- vanuit het collectief overleg

Voorstellen tot wijzigingen worden steeds voorgelegd aan de gebruikersraad ter advies en ter overleg.

Wijzigingen worden slechts van kracht nadat de Raad van Bestuur deze bekrachtigt.

De laatste versie wordt aan nieuwe cliënten overhandigd.

Voor de bestaande cliëntengroep wordt volstaan met het schriftelijk bezorgen van de wijziging en de toelichting ervan. VOOR ONTVANGST EN AKKOORD.

14. VOOR ONTVANGST EN AKKOORD

Het document collectieve rechten en plichten wordt — behalve bij een dringende opname — voor de aanvang van de ondersteuning overhandigd aan de cliënt of zijn vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst. Dit getekende exemplaar wordt gevoegd bij de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) en maakt er een onlosmakelijk deel van uit.

Er wordt een ontvangstbewijs ondertekend dat bij de IDO wordt gevoegd en in het dossier wordt bewaard.

Bij elke wijziging op de ontvangen versie van het document collectieve rechten en plichten die wordt meegedeeld, zal gevraagd worden om een ontvangstmelding terug te bezorgen.

De ontvangstmeldingen worden ondertekend door:

- de cliënt indien deze daartoe in de mogelijkheid is
- zowel de vertegenwoordiger die bevoegd is over de goederen en deze die bevoegd is over de persoon..

Ondergetekende(n),

verklaart – verklaren het document collectieve rechten en plichten – versie ontvangen te hebben.

Datum:

Handtekening: