

Collectieve rechten en plichten

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Definitie cliënt/gebruiker	2
3. Identificatie vzw Het GielsBos	2
4. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie	3
5. Ondersteuningsaanbod en doelgroep	3
6. Medische en paramedische zorg	4
7. Bijzondere opnamevoorwaarden	4
8. Proefperiode.....	4
9. Beëindigen van de zorg en ondersteuning.....	5
10. Collectief overleg met de cliënten	6
11. Klachtenprocedure.....	7
11.1. Opmerkingen en suggesties	7
11.2. Mondelinge en schriftelijke klachten.....	7
11.3. De interne klachtencommissie	8
11.4. Leidend ambtenaar Vlaams Agentschap	8
11.5. Klacht ingediend door het collectief overlegorgaan	8
11.6. Toepassingsmodaliteiten	8
12. Verzekerde risico's	9
13. Financiële afspraken	9
13.1. MFC en RTH cliënten.....	10
13.1.1 Wettelijke persoonlijke bijdrage.....	10
13.1.2 Financiële regeling	10
13.2. Volwassenen met een persoonsvolgend budget.....	11
13.2.1 Woon- en leefkosten	11
13.2.2 Tarieven woon- en leefkosten	12
13.2.3 Financiële regeling	13
13.3. Individuele kosten voor alle cliënten (MFC - RTH - PVB)	13
13.4. Factuurvoorwaarden.....	15
14. Wederzijdse rechten en plichten	16
14.1. Bezoek	16
14.2. Duurzame persoonlijke goederen	16
14.3. Kleding.....	16
14.4. Orthopedische en andere hulpmiddelen	16
14.5. Zorgbemiddeling.....	16
14.6. Continuïteit van de ondersteuning.....	17
14.7. Overdracht van informatie.....	17
14.8. Recht op privacy en eerbiediging van uw religieuze en filosofische overtuiging.....	17
14.9. Recht op kwaliteit.....	17
14.10. Recht op informatie.....	18
14.11. Recht op inspraak, medezeggenschap en zelfbeschikking	18
14.12. Recht op bescherming van uw integriteit.....	18
14.13. Recht om uw dossier in te kijken	18
14.14. Recht om u te laten bijstaan in contacten met Het GielsBos.....	19
14.15. Rechten van minderjarigen	20
15. Aanpassing van de collectieve rechten en plichten	20
16. Lijst bijlagen beschikbaar ter inzage	20

1. Inleiding

Zorgaanbieders, zoals Het GielsBos, moeten beantwoorden aan bepaalde kwaliteitseisen om hun erkenning of vergunning van het VAPH te krijgen en te behouden. Ze moeten onder meer een aantal *rechten* van de gebruiker garanderen: recht op een gelijkwaardige behandeling, recht op kwaliteit, recht op maatschappelijk aanvaardbare zorg, recht op inspraak, recht op een schriftelijke overeenkomst met de zorgaanbieder, recht om klacht in te dienen, enz.

Als cliënt heeft u ook *plichten* ten aanzien van Het GielsBos. U maakt afspraken met Het GielsBos over uw ondersteuning en de betaling ervan. U moet zich aan die afspraken houden zodat Het GielsBos zijn verplichtingen kan nakomen.

De rechten en plichten zijn vastgelegd door de Vlaamse Regering in een besluit dat is goedgekeurd op 4 februari 2011.

2. Definitie cliënt/gebruiker

De cliënt of gebruiker is de persoon die een beroep doet op ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een multifunctioneel centrum, een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp of een dienst ondersteuningsplan.

De cliënt oefent zijn rechten zelf uit. Als hij niet in staat is om dat te doen, dan is er in de meeste gevallen een bewindvoerder aangesteld. Die oefent de rechten alleen of samen met de cliënt uit, afhankelijk van wat de rechter heeft beslist. De cliënt wordt altijd zoveel mogelijk betrokken.

Als er geen bewindvoerder is aangesteld en de cliënt zijn rechten niet alleen kan uitoefenen, dan wordt er gezocht naar iemand die dat in zijn plaats kan doen. In de volgende volgorde zijn dat:

- de echtgenoot of de partner met wie de cliënt samenwoont;
- de ouders of een van de ouders;
- een persoon die de cliënt kiest, of die zijn ouders of voogd kiezen;
- meerderjarige kind van de cliënt;
- meerderjarige broer of zus van de cliënt.

[Als de cliënt minderjarig is, dan zijn het meestal de ouders die de rechten uitoefenen.]

3. Identificatie vzw Het GielsBos

De vzw Het GielsBos met ondernemingsnummer BE 0408.318.233, heeft haar maatschappelijke zetel en vestigingsadres aan Vosselaarseweg 1, 2275 Gierle, tel. 014/60.12.11, e-mail: info@hetgielsbos.be. Het GielsBos is vertegenwoordigd door de algemeen directeur van Het GielsBos.

Het GielsBos is sinds 01/01/2017 voor onbepaalde duur vergund als zorgaanbieder volgens artikel 15 van het Besluit van de Vlaamse Regering houdende het vergunnen van aanbieders van niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een handicap. Het GielsBos is bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) gekend onder subsidie-eenheid nummer 190.

Bij besluit van 17/03/2016 erkende het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) Het GielsBos voor onbepaalde duur:

- als Multifunctioneel Centrum (MFC) voor minderjarige personen met een handicap, met erkenningsnummer MFC.067.1364
- als Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) voor personen met een vermoeden van handicap, met erkenningsnummer RTH.067.1588

4. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

Kinderen en volwassenen met een beperking voelen zich veilig en geborgen in Het GielsBos. Ze vinden er een thuis waar zij hun eigen leven kunnen uitbouwen en hun dromen mogen najagen. Daarbij krijgen ze professionele ondersteuning van ervaren medewerkers. Onze cliënten, hun leefomgeving en hun levenskwaliteit komen bij ons op de eerste plaats.

Om dit doel te realiseren kan Het GielsBos alle initiatieven nemen die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met het doel en/of dit doel kunnen bevorderen. De vertaling van deze missie in visie, waarden, doelstellingen en strategie voor het GielsBos staat beschreven in beleidsnota 1997-001 *Missie, visie en strategie van Het GielsBos*. Op eenvoudig verzoek wordt dit document aan u bezorgd.

5. Ondersteuningsaanbod en doelgroep

De cliënten zijn kinderen en volwassenen met een beperking. Het GielsBos wil voor veel van hen iets betekenen, al kan niet alles voor iedereen. De intensieve verzorging of gedrags- en emotionele stoornissen wordt ervaren als een positieve uitdaging.

Het GielsBos vertrekt vanuit de persoonlijke behoeften en individuele mogelijkheden en talenten van de cliënten. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met hun beperkingen. Het GielsBos draagt bij aan hun levenskwaliteit: een leven dat werkelijk zo goed als mogelijk en 'goed genoeg' is.

De ondersteuning wordt aangeboden vanuit algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die zijn opgenomen in de Belgische grondwet, de universele verklaring van de rechten van de mens en het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Het GielsBos biedt als **vergunde zorgaanbieder** volgende ondersteuningsfuncties aan:

- 1) *Woonondersteuning*: ondersteuning die tot doel heeft de persoon met een handicap te ondersteunen bij het wonen. Deze ondersteuning wordt uitgedrukt in nachten, start om 17.30 u en eindigt om 9.30 u, inclusief avondmaal en ontbijt.
- 2) *Dagondersteuning*: de ondersteuning die gedurende de dag wordt geboden. Deze ondersteuning wordt uitgedrukt in dagdelen (halve en hele dagen). Het eerste dagdeel loopt van 9.30 u tot 13.30 u, inclusief middagmaal. Het tweede dagdeel loopt van 13.30 u tot 17.30 u. Het derde dagdeel loopt na 17.30 u. In combinatie met woonondersteuning kunnen max. 2 dagdelen geregistreerd worden.
- 3) *Begeleiding*: globale individuele ondersteuning, d.i. ondersteuning die eerder ruimer is en verschillende levensdomeinen kan omvatten; de aard van de ondersteuning kan verschillen en de verschillende vormen van ondersteuning kunnen door elkaar lopen: stimulatie, coaching, training, assistentie bij activiteiten. Individuele begeleiding kan 2 vormen aannemen: ambulante begeleiding (in een lokaal van Het GielsBos) of mobiele begeleiding (buiten Het GielsBos). Een begeleiding wordt uitgedrukt in uren, op basis van het aantal directe contacturen (zonder verplaatsings- en voorbereidingstijd).
- 4) *Groepsbegeleiding*: begeleiding die aan 2 of meer cliënten samen gegeven wordt, en uitgedrukt wordt in uren.

Het GielsBos biedt als **MFC** volgende ondersteuningsfuncties aan:

- 1) *Verblijf*: het verblijf met overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning gedurende de ochtend- en avonden.
- 2) *Schoolaanvullende dagopvang*: de ondersteuning overdag voor een handicap specifieke opvang zonder schoolvervangend karakter, gericht op het stimuleren van de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt. Deze wordt uitgedrukt in dagdelen en een dagdeel is een voor- of namiddag.
- 3) *Schoolvervangende dagopvang*: is de dagopvang waarbij er een alternatief programma wordt aangeboden, zo veel mogelijk in samenwerking en in afstemming met een onderwijsinstelling. Deze wordt uitgedrukt in dagdelen en een dagdeel is een voor- of namiddag.

- 4) *Begeleiding*: de algemene psychosociale ondersteuning of ADL-ondersteuning van min. 1 uur en max. 2 uren. Deze begeleiding kan zowel ambulantly als mobiel worden aangeboden aan de cliënt of zijn context.

Het GielsBos biedt als aanbieder van **RTH** volgende ondersteuningsfuncties aan:

- 1) *Verblijf*: het verblijf met overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning gedurende de ochtend- en avonduren. Deze ondersteuning wordt uitgedrukt in nachten.
- 2) *Dagopvang*: de ondersteuning die gedurende de dag wordt geboden. Deze wordt uitgedrukt in dagdelen.
- 3) *Begeleiding*: individuele gesprekken over de organisatie van uw huishouden, uw administratie, uw werksituatie en dergelijke. Kinderen kunnen begeleid worden om hun handicap te leren aanvaarden en ermee om te gaan. Ouders krijgen opvoedingsondersteuning. Ook ondersteuning bij begeleid werken is mogelijk. Een gesprek duurt een tot twee uur. Deze begeleiding kan zowel ambulantly als mobiel worden aangeboden aan de cliënt of zijn context.
- 4) *Groepsbegeleiding*: begeleiding die aan 2 of meer cliënten samen gegeven wordt, en uitgedrukt wordt in uren.

6. Medische en paramedische zorg

- De artsen en paramedici van Het GielsBos kunnen medische verzorging bieden aan de cliënten in residentieel verblijf. Eerstelijnszorg kan door een externe huisarts gebeuren. Voor sommige specifieke problemen worden een aantal externe specialisten geraadpleegd. Voor de medische verzorging geldt:
 - bij acute ziekte-toestanden of ongevallen wordt de vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk over de stand van zaken op de hoogte gebracht;
 - ernstige wijzigingen van de gezondheidstoestand of belangrijke aanpassingen van de medicatie van de cliënt worden steeds aan de vertegenwoordiger kenbaar gemaakt;
 - wanneer de vertegenwoordiger tijdens de vakantie of weekend van de cliënt een andere arts raadpleegt, dient de behandelende arts van Het GielsBos hierover ingelicht te worden, zodat eventuele wijziging van medicatie of behandeling gekend is;
 - langdurige woonondersteuning/verblijf (residentieel verblijf) in Het GielsBos impliceert dat de vertegenwoordiger akkoord gaat met de afspraken die tijdens het medische intakegesprek gemaakt zijn.
- Ondergetekende, cliënt of zijn vertegenwoordiger, zal Het GielsBos op de hoogte houden van de gezondheidstoestand van de cliënt en noodzakelijke medicatie. Iedere wijziging dient zo snel mogelijk meegedeeld te worden aan Het GielsBos.

7. Bijzondere opnamevoorwaarden

Er zijn geen bijzondere opnamevoorwaarden voor instroom in Het GielsBos. Naast een verstandelijke beperking zijn motorische of zintuiglijke beperkingen, medische aandoeningen of gedragsstoornissen geen bezwaar voor ondersteuning.

8. Proefperiode

Bij de start van de ondersteuning heeft u als cliënt recht op een proefperiode van zes maanden. Zo kunt u ondervinden of Het GielsBos u de gewenste ondersteuning kan bieden. Als u de ondersteuning tijdens die periode wilt stopzetten dient u dit minstens één maand op voorhand te melden.

Als u de ondersteuning zonder geldige reden stopzet tijdens de proefperiode zal er een verbrekingsvergoeding aangerekend worden. Deze verbrekingsvergoeding is gelijk aan de vergoeding voor zorg en ondersteuning die u verschuldigd zou zijn voor één maand, tenzij in onderling overleg anders overeen gekomen wordt.

Het GielsBos kan de ondersteuning tijdens de proefperiode alleen stopzetten als:

- er overmacht is (bijvoorbeeld na een brand);
- Het GielsBos niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
- de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

Als Het GielsBos de ondersteuning zonder geldige reden stopzet, is Het GielsBos u een verbrekingsvergoeding verschuldigd gelijk aan de vergoeding voor zorg en ondersteuning die de cliënt verschuldigd zou zijn voor één maand, tenzij in onderling overleg anders overeen gekomen wordt.

9. Beëindigen van de zorg en ondersteuning

De zorg en ondersteuning kan worden beëindigd indien:

- de cliënt zelf ontslag neemt;
- de cliënt ontslagen wordt;
- de cliënt overlijdt.

De cliënt kan zijn ondersteuning op elk moment beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn. De wettelijke termijn bedraagt drie maanden, tenzij in onderling overleg een kortere termijn wordt afgesproken. Als de cliënt de ondersteuning onmiddellijk wilt stopzetten, zonder een opzegtermijn in acht te nemen, dan moet u aan Het GielsBos een verbrekingsvergoeding betalen die gelijk is aan de kosten voor drie maanden zorg en ondersteuning.

Het GielsBos kan de ondersteuning van de cliënt alleen beëindigen op basis van één van volgende redenen:

- wegens overmacht;
- als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet (zie punt 7);
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt in die mate is gewijzigd is dat het zorgaanbod van Het GielsBos niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en zorgvragen van de cliënt;
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt dat geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een zorgaanbieder ontvangen wordt of dat geen aanspraak gemaakt kan worden op een dergelijke vergoeding;
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden, of de verplichtingen van de overeenkomst niet nakomt.

Bij eenzijdige beëindiging door Het GielsBos, is eerst een voornemen van de beslissing om over te gaan tot een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning te bezorgen aan de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Het voornemen moet schriftelijk en uitvoerig de reden(en) van het ontslag motiveren.

Het GielsBos kan pas overgaan tot de eenzijdige beëindiging, na overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger om te bekijken of er toch geen andere oplossing mogelijk is.

Bij een ontslag gaat Het GielsBos mee op zoek naar een gepaste oplossing en als dat nodig is, onderzoeken ze of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden (inspanningsverbintenis).

Het GielsBos kan pas overgaan tot een ontslag nadat de termijn van dertig dagen na het voornemen tot ontslag verstreken is of bij betwisting, nadat de volledige interne klachtenprocedure is afgerond.

Tijdens deze periode moet de huidige ondersteuning gewaarborgd blijven. De opzegtermijn wordt opgeschort voor de duur van de bemiddeling.

Het GielsBos motiveert schriftelijk en uitvoerig de reden(en) van het ontslag. De motivering moet gebeuren zoals bij het voornemen. Het ontslag moet aangetekend verstuurd worden.

De opzegtermijn begint te lopen de dag dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger het aangetekend schrijven van ontslag ontvangt.

Bij betwisting van de eenzijdige stopzetting van de ondersteuning kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich binnen dertig dagen rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van Het GielsBos (zie 11.3.).

De klachtencommissie zal dan worden uitgebreid met een 'onafhankelijke derde' die bij voorkeur een expert in bemiddeling is. De klachtencommissie zal nagaan of de verplichte stappenprocedure gevolgd is en of er voldoende motivering is waarom een bepaalde stap niet gevolgd is. Wanneer dit niet het geval is, ondersteunt de klachtencommissie Het GielsBos en de cliënt of zijn vertegenwoordiger bij de stappen die nog te volgen zijn.

Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De opzegtermijn voor het verbreken van de overeenkomst bedraagt drie maanden tenzij anders overeengekomen. Als een van beide partijen de opzegtermijn niet respecteert, betaalt die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding. Die komt overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden.

10. Collectief overleg met de cliënten

Het collectief overlegorgaan van Het GielsBos behartigt en bewaakt de rechten van de cliënten.

De directie van Het GielsBos overlegt met dit collectief overlegorgaan ten minste over wijzigingen van:

- de collectieve rechten en plichten;
- de algemene woon- en leefsituatie;
- het concept van Het GielsBos;
- de woon- en leefkosten.

Het collectief overlegorgaan telt minstens drie leden. Het collectief overlegorgaan is samengesteld uit cliënten en/of vertegenwoordigers van de cliënten.

Zowel Het GielsBos als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen Het GielsBos en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken wenst mee te delen.

Het GielsBos verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks de ondersteuning van de cliënten aangaan en over alle elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekening en het doelmatig inzetten van middelen.

Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van het bestuursorgaan van de inrichtende macht van Het GielsBos, voor bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op Het GielsBos.

Klachten over het niet-naleven van de bepalingen over collectieve inspraak worden schriftelijk meegedeeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (zie 11.4.).

Voor het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan wordt verwezen naar de bijlage.

Naast het collectief overlegorgaan zijn er in Het GielsBos nog andere vormen van collectief overleg:

- Thema-avonden georganiseerd door het collectief overlegorgaan. Het collectief overlegorgaan organiseert in functie van de behoeften thema-avonden voor alle ouders/familieleden. Afhankelijk van het thema worden hierbij ook medewerkers uitgenodigd. Het GielsBos verleent haar medewerking bij de uitwerking van het thema.
- Ouderbijeenkomsten georganiseerd door het team. Op regelmatige basis, naargelang de behoeften van de ouders en het team wordt een ouderbijeenkomst georganiseerd. Soms kiest men voor een theoretisch thema dat toegelicht wordt, soms kiest men voor een meer informele samenkomst met eventueel een video, foto's over het reilen en zeilen van de woning en zijn bewoners/cliënten. Afhankelijk van de inhoud van de bijeenkomst nemen bewoners/cliënten al dan niet deel. Indien de vertegenwoordiger van de ouders dit wenst, kan hij tijdens deze bijeenkomst van de gelegenheid gebruik maken om belangrijke informatie van het collectief overlegorgaan door te geven en te bespreken.
- Informatievergaderingen georganiseerd door Het GielsBos. Wanneer belangrijke wijzigingen plaatsvinden, kan de directie het initiatief nemen om zelf een informatievergadering te organiseren voor de ouders.
- Deelname van ouders aan werkgroepen en commissies. Aan diverse interne werkgroepen en commissies nemen ouders, broers of zussen deel. Ze vergaderen mee en brengen verslag uit in het collectief overlegorgaan.
- Informeel overleg tijdens feesten georganiseerd door Het GielsBos. Ter gelegenheid van feesten hebben de ouders de mogelijkheid tot contact en overleg.
- Informatieverstrekking via het tijdschrift GielsBos!. Vier maal per jaar worden ouders en wettelijke vertegenwoordigers geïnformeerd over de werking van Het GielsBos via dit tijdschrift.

11. Klachtenprocedure

Opmerkingen, suggesties en klachten kunnen door de cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, een naaste verwant of een vertrouwenspersoon (van de cliënt) mondeling meegedeeld worden aan elke medewerker, of schriftelijk gericht aan de directie van Het GielsBos.

Opmerkingen en suggesties

Opmerkingen en suggesties zijn hier te begrijpen als voorstellen die de cliënt heeft over een aspect van de hulpverlening waarmee, binnen de werking van Het GielsBos, kan rekening gehouden worden en waar de indiener geen individueel antwoord op verwacht. Deze opmerkingen en suggesties kunnen door de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger doorgegeven worden via het online contactformulier op de website van Het GielsBos of schriftelijk gedeponeerd worden in de ideeënbus in de hal van het ontmoetingscentrum.

Mondelinge en schriftelijke klachten

Een klacht is een ernstige ontevredenheid van de cliënt over een aspect van de hulpverlening waarop niet onmiddellijk een afdoend antwoord kan gegeven worden en waaraan duidelijk gevolg moet worden gegeven. Alle klachten die door de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger gesteld worden aan medewerkers worden door de zorgaanbieder geregistreerd. Jaarlijks maakt Het GielsBos een overzicht van alle klachten. Eventuele verbeteracties worden samen met de resultaten meegedeeld in het collectief overlegorgaan.

De mondelinge klacht:

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan zijn klacht mondeling meedelen aan iedere medewerker van Het GielsBos. De cliënt krijgt van een medewerker een antwoord op zijn klacht of de afhandeling ervan binnen de 30 dagen.

De schriftelijke klacht:

Wanneer het uiteindelijke antwoord op een mondelinge klacht niet voldoet, of wanneer de klacht in die mate ernstig is dat deze op directieniveau moet worden besproken, kan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger zijn klacht schriftelijk meedelen aan de directie van Het GielsBos. De directie maakt bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd regis-

ter. De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden. De directie is ertoe gehouden binnen dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

De interne klachtencommissie

Indien geen oplossing kan worden gevonden, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. Deze klachtencommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger die aangeduid is door de inrichtende macht en een persoon aangeduid door het collectief overlegorgaan, is schriftelijk bereikbaar op volgend adres:

Klachtencommissie Het GielsBos, Vosselaarseweg 1, 2275 Gierle.

De vertegenwoordiger van de inrichtende macht in de klachtencommissie is niet dezelfde persoon als de directie van Het GielsBos.

De interne klachtencommissie zal de klacht behandelen, hoort alle betrokken partijen, poogt ze te verzoenen, en deelt binnen de 30 dagen schriftelijk haar oordeel mee aan de indiener en aan de directie van Het GielsBos. Tijdens deze periode blijft de huidige ondersteuning gewaarborgd. De opzegtermijn wordt opgeschort voor de duur van de bemiddeling. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld. Wordt de klacht gegrond bevonden dan dient Het GielsBos, binnen de 30 dagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg hieraan werd gegeven.

De indiener kan zich laten bijstaan door een derde.

Indien de betwisting handelt over het ontslag van een cliënt, dan wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (zie punt 9).

Leidend ambtenaar Vlaams Agentschap

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Die gaat na of Het GielsBos al dan niet de reglementering heeft nageleefd: indien niet, dan zal hij de nodige maatregelen treffen met het oog op de naleving van de reglementering.

Contactgegevens leidend ambtenaar:

*Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Klachtendienst
Zenithgebouw
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel
Tel. 02 249 35 00
E-mail: klachten@vaph.be*

Klacht ingediend door het collectief overlegorgaan

Als u en andere gebruikers dezelfde klacht over Het GielsBos hebben en u die niet persoonlijk bij Het GielsBos wilt indienen, dan kan het collectief overlegorgaan (zie 10.) die klacht indienen bij de klachtendienst van het VAPH (zie 11.4.).

Toepassingsmodaliteiten

De klachtenprocedure wordt bij iedere wijziging ter goedkeuring voorgelegd aan het collectief overlegorgaan.

12. Verzekerde risico's

In het belang van de werking en de cliënten heeft Het GielsBos een verzekering afgesloten voor volgende risico's :

- **Lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid** voor alle cliënten die opgevangen/begeleid worden door of die deelnemen aan activiteiten georganiseerd door Het GielsBos (alle medewerkers van de vzw zijn ook opgenomen in deze polis) :

- ☒ voor alle activiteiten georganiseerd door de zorgaanbieder binnen Het GielsBos
- ☒ voor alle activiteiten georganiseerd door de zorgaanbieder buiten Het GielsBos met begeleiding van medewerkers van Het GielsBos, zowel in binnen- als buitenland (uitstappen, vakantieverblijven, feestelijkheden, sport- en culturele activiteiten, ...)
- ☒ niet voor externe activiteiten, zijnde activiteiten niet door de zorgaanbieder georganiseerd (bv. scouts, extern vakantiecamp, verblijf thuis in het weekend, ...)

De wettelijke vertegenwoordiger zorgt ervoor dat de burgerlijke aansprakelijkheid van de cliënt voldoende verzekerd is door middel van een eigen familiale verzekering ter dekking van alle risico's tijdens het verblijf van de cliënt buiten Het GielsBos, niet georganiseerd door de zorgaanbieder.

- **Brandverzekering** die de gebouwen en de inboedel waarborgt.
- **Verplichte autoverzekering** voor de verzekering van de voertuigen van de zorgaanbieder.

Wanneer de cliënt meent het slachtoffer te zijn van een schadegeval, hetgeen louter materiële schade tot gevolg heeft, of materiële schade in combinatie met lichamelijke of morele schade, dan zal deze daartoe in eerste instantie zich richten tot de zorgaanbieder Het GielsBos, zoals geïdentificeerd onder art 3, alvorens op enigerlei wijze een individuele aansprakelijkheid in te roepen van een personeelslid, een vrijwilliger, een aangestelde, onderaannemer of bestuurder van Het GielsBos.

Wanneer er geen verzekeringsdekking zou verworven zijn binnen de verzekeringsdekkingen van de Zorgaanbieder, dan zal deze laatste zodra dit door diens verzekeraar wordt meegedeeld en ingeroepen, dit onverwijld ter kennis brengen van de betrokken client of diens vertegenwoordiger(s). Ook in de hypothese dat de verzekeringsdekking niet verworven zou zijn, zal de cliënt de Zorgaanbieder kunnen aanspreken buiten de genoemde dekkingen om, indien men meent dat diens aansprakelijkheid betrokken is en alvorens de individuele aansprakelijkheden zoals hiervoor genoemd, te kunnen of zullen inroepen.

De Zorgaanbieder zal als verzekeringsnemer de administratieve en juridische coördinatie op zich nemen bij schadegevallen, opzichts de verzekeraar(s) en dit ten behoeve van de cliënten, en hen op de hoogte houden.

13. Financiële afspraken

Het GielsBos verwacht van iedere cliënt dat hij/zij de financiële afspraken van de ondertekende individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) naleeft.

Als PVB-cliënt betaalt u de zorg en ondersteuning (begeleiding door medewerkers) met uw persoonsvolgend budget (in voucher of cash). Optioneel kan ook het collectief vervoer van en naar het dagcentrum en de vervoerskosten die worden aangerekend bij een mobiele begeleiding worden betaald met het persoonsvolgend budget. Daarnaast betaalt u ook woon-en leefkosten met uw vervangingsinkomen (deze kunnen niet betaald worden met het persoonsvolgend budget).

Als MFC- of RTH-cliënt betaalt u niet voor de begeleiding door medewerkers: Het GielsBos ontvangt hiervoor subsidies van het VAPH. Wel betaalt u een wettelijke persoonlijke bijdrage met uw persoonlijk inkomen (uitzondering: begeleid werken of jobcoaching).

MFC en RTH cliënten

13.1.1 Wettelijke persoonlijke bijdrage

De financiële bijdrage is wettelijk vastgelegd. De bijdragen vindt u terug op de website van het VAPH (*):

voor MFC-cliënten :

- De bijdrage per dag bedraagt :
 - voor cliënten jonger dan 21 jaar niet schoolgaand : €15,72 (€7,86 per dagdeel)
 - voor cliënten jonger dan 21 jaar schoolgaand : €6,79 (€3,395 per dagdeel)
 - voor cliënten tussen 21 en 25 jaar : €12,31 (€6,155 per dagdeel)
- De bijdrage per nacht bedraagt :
 - voor cliënten jonger dan 21 jaar : €15,46
 - voor cliënten tussen 21 en 25 jaar : €30,83
- De bijdrage voor combinatie dagondersteuning, woonondersteuning en individuele begeleiding samen voor cliënten jonger dan 21 jaar, bedraagt max. €22,25

(*) bedragen aan index februari 2025, indexeerbaar

voor RTH-cliënten :

- De bijdrage per dag bedraagt €12,48 (€6,24 per dagdeel)
- De bijdrage per nacht bedraagt :
 - voor cliënten jonger dan 21 jaar: €16,50
 - voor cliënten ouder dan 21 jaar: €31,41
- De bijdrage voor mobiele, ambulante en groepsbegeleidingen bedraagt €6,57 per begeleiding (sessie van 1 of 2 uren). Jobcoaching wordt vrijgesteld van een eigen bijdrage.

(*) bedragen aan index januari 2025, indexeerbaar

13.1.2 Financiële regeling

De door de cliënt verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften van het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap. Prestaties van Het GielsBos, die niet via de wettelijke regeling door de overheid betoelaagd zijn, worden afzonderlijk aangerekend.

a) Bijdrage door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Voor de financiering door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap dient er voor elke MFC-cliënt een goedkeuring tot tenlasteneming te zijn. Voor de minderjarigen wordt deze goedkeuring of indicatiestelling afgeleverd door de Intersectorale Toegangspoort (ITP).

b) Persoonlijke bijdrage

Alle minderjarigen in Het GielsBos ontvangen ofwel groeipakket, en/of een persoonlijk assistentie-budget en/of eventuele andere persoonlijke inkomsten.

De persoonlijke bijdrage wordt berekend op basis van de gebruikte ondersteuningsfuncties ‘verblijf’ en/of ‘dagopvang/dagbesteding’ en/of ‘begeleiding’, ‘individuele ondersteuning’.

Indien Het GielsBos niet over de juiste gegevens beschikt, verbindt de cliënt zich ertoe deze tijdig aan Het GielsBos te bezorgen. Bij ontbreken van gegevens zal Het GielsBos het actueel geldend maximum bedrag aan persoonlijke bijdrage aanrekenen, aangezien wordt aangenomen dat de cliënt over voldoende financiële middelen beschikt. De cliënt verbindt zich er tevens toe alle mogelijke wijzigingen aan Het GielsBos te melden.

Alle berekeningen van de persoonlijke bijdrage verlopen volgens de geldende reglementering van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Volwassenen met een persoonsvolgend budget

13.2.1 Woon- en leefkosten

Alle cliënten dragen samen bij aan de woon- en leefkosten. Het gaat om kosten die niet individueel toewijsbaar zijn aan een cliënt. Deze kosten kunnen variëren naargelang het type woning en ze bestaan uit:

Woonkosten :

- vergoeding voor het gebruik van de kamer en eventueel gemeenschappelijke ruimtes;
- gebruik lokalen waar zorgondersteuning verleend wordt, andere dan in de woning;
- basisinrichting;
- vergoeding voor nutsvoorziening (water, gas, elektriciteit);
- vergoeding van normale en kleine herstellingen aan de woning;
- brandverzekering;
- veiligheid van de cliënt (akoestisch bewakingssysteem);
- belastingen en taxen patrimonium.

De VIPA-subsidie (de bouwsubsidie die Het GielsBos ontvangt voor de woonfunctie) wordt in mindering gebracht van de woonkosten.

Leefkosten :

- voedingskosten, drank en versnaperingen;
- was- en strijkservice van bad & bedlinnen en slabben;
- algemene medicatie en paramedische kosten;
- verzorgingsproducten voor gemeenschappelijk gebruik;
- vervoer, voor zover het niet in de individuele kosten is opgenomen;
- educatieve activiteiten, psychosociale noden;
- abonnementen, voor zover het niet in de individuele kosten is opgenomen;
- schoonmaak van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes;
- aansluiting op het internet en aansluiting van TV en telefoon in de gemeenschappelijke ruimte;
- verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid en Lichamelijke Ongevallen.

13.2.2 Tarieven woon- en leefkosten

Tarieven

Vanaf 1 februari 2025 (indexeerbaar)

De tarieven worden op natuurlijke wijze afgerond tot op 2 cijfers na de komma.

<u>CAMPUS</u>	24/24 per dag	nachtopvang per nacht (16u)	dagopvang per dagdeel (4u)
Woonkost	24,97	16,65	4,16
Leefkost	15,49	10,33	2,58
Middagmaal (dagdeel 1)	7,20		7,20
	47,66	26,98	13,94
+ individueel bedrag			
Forfait woonkost (frequentie > 6/7)	759,50		

<u>VOS</u>	24/24 per dag	nachtopvang per nacht (16u)	dagopvang per dagdeel (4u)
Woonkost	23,84	15,90	3,97
Leefkost	15,49	10,33	2,58
Middagmaal (dagdeel 1)	7,20		7,20
	46,53	26,23	13,75
+ individueel bedrag			
Forfait woonkost (frequentie > 6/7)	725,13		

<u>EXTERNE WONING</u>	24/24 per dag	nachtopvang per nacht (16u)	dagopvang per dagdeel (4u)
Woonkost	27,62	18,40	4,61
Leefkost	12,79	8,53	2,13
Middagmaal (dagdeel 1)	4,44		4,44
	44,85	26,93	11,18
+ individueel bedrag			
Forfait woonkost (frequentie > 6/7)	840,11		

<u>DC (buiten woning)</u>		dagopvang Dagdeel 1	dagopvang Dagdeel 2
Woonkost		4,84	4,84
Leefkost		2,41	2,41
Middagmaal (dagdeel 1)		4,44	
	18,94	11,69	7,25
+ individueel bedrag			

13.2.3 Financiële regeling

De **woonkosten** (incl. gebruiksvergoeding) worden bepaald door de woning waarin de cliënt verblijft (woningen campus Gierle en externe woningen).

Afhankelijk van de verblijfsfrequentie worden de woonkosten aangerekend volgens:

1) maandafrekening op basis van effectieve aanwezigheid;

dit geldt voor:

- verblijf met een frequentie dat lager ligt dan 4/7 (minder dan 4 nachten op 7)
 - verblijf met een frequentie van 4/7 of 5/7 (4 of 5 nachten op 7): men heeft de keuze in maandafrekening obv effectieve aanwezigheid of maandafrekening obv maandforfait
- kamer kan worden gebruikt voor logeren op dagen dat de cliënt niet aanwezig is
- bij afwezigheid wordt er geen woonkost aangerekend.

2) maandafrekening op basis van een vast maandforfait;

dit geldt voor:

- verblijf met een frequentie van 4/7 of 5/7 (4 of 5 nachten op 7): men heeft de keuze in maandafrekening obv maandforfait of maandafrekening obv effectieve aanwezigheid
 - verblijf met een frequentie vanaf 6/7 of 7/7 (6 of 7 nachten op 7): verplicht maandforfait
- kamer wordt uitsluitend voorbehouden voor cliënt (= kamerexclusiviteit)

De **leefkosten** worden aangerekend op basis van effectieve aanwezigheid. Bij afwezigheid worden deze dus niet aangerekend.

De maand na overschrijding van de spilindex worden de uitkeringen van de cliënten verhoogd. De indexatie van de woon- en leefkosten zullen afgestemd worden op de indexering van het inkomen van de cliënten.

Individuele kosten voor alle cliënten (MFC - RTH - PVB)

A. Voor cliënten in woonondersteuning/verblijf

Naast de wettelijke persoonlijke bijdrage voor MFC- en RTH-clieuten en de woon- en leefkosten voor de cliënten met een PVB, worden volgende individuele kosten (alfabetisch per rubriek) in rekening gebracht :

(*) prijzen aan tarieven/index 2025 - indexeerbaar

Rubriek	Beleidsnota	Omschrijving kosten	Kosten (*) ten laste van cliënt
Feesten	2004-001	<i>Feest in Het GielsBos op initiatief van ouders/ familie:</i>	
		- gebruik OC De Lork	€150/dag
		- gebruik restaurant	€110/dag
		- voeding en drank tijdens feesten e.d.	Zie overzicht aan te rekenen prijzen
		<i>Feest in Het GielsBos op initiatief van woning:</i>	
		- locatie -> feest met familie	€150/dag
Hulpmiddelen		- voeding en drank tijdens feesten e.d.	Zie overzicht aan te rekenen prijzen
		Medisch/paramedisch materiaal en pedagogische hulpmiddelen :	
		• aankoop en herstelling van individuele hulpmiddelen (bv. rolstoel, rolstoelcape, ligschaal, brillen, hoorapparaten, valhelmen en andere hulpmiddelen voor persoonlijk gebruik) waarvoor een RIZIV en/of VAPH tussenkomst kan worden voorzien: - worden op naam aangekocht en zijn persoonlijke eigendom - voor nieuwe hulpmiddelen of wanneer het gaat om aanzienlijke bedragen ten laste van de cliënt, wordt de	X

Rubriek	Beleidsnota	Omschrijving kosten	Kosten (*) ten laste van cliënt
		wettelijke vertegenwoordiger hiervan op de hoogte gebracht en wordt er om toestemming gevraagd	
		• klein onderhoud van individuele hulpmiddelen (bv. vervanging banden rolstoel)	Vervat in woon- en leefkosten
		• alle aankopen en aanpassingen van hulpmiddelen voor thuisgebruik	X
Incontinentiemateriaal	2001-002	Luiers + bijhorende toiletbenodigdheden en verzorgingsartikelen : verplicht af te nemen via Het GielsBos	Aankoopprijs luier + verzorgingsmarge + €0,38/dag+nacht aanwezigheid (volgens dagdelen)
		Meegenomen luiers voor thuisgebruik	Aankoopprijs luier
Inrichting		Basisinrichting kamer	
		Eigen wensen op kamer (bv. TV op kamer)	Indien op eigen vraag en/of comfortredenen
		Relaxzetel in woning	
Kleding en linnen	2005-002	Boven- en onderkleding gemaakt in Het GielsBos	Kostprijs + maakloon
		Boven- en onderkleding, sokken/kousen	
		Nachtkleding	
		Ondergoed	
		Sport- en zwemkleding	
		Werkkleding	
		Aangepaste kleding (smeer- en scheurpakken ter vervanging van bovenkleding)	
		Was- en stomerijkosten van persoonlijke kleding	€1,87/nacht
Medisch		Externe consulten en behandelingen	X
		Individuele medicatie	X
Persoonlijke aankopen		Persoonlijke aankopen buiten het mandaat van €350 of €420/kwartaal (*)	Indien op eigen vraag en/of comfortredenen
Schoeisel	2005-002	Gewone schoenen en de herstelkosten ervan	Kostprijs
		Orthopedische schoenen, steunzolen en de herstelkosten ervan:	
		▪ steeds na aftrek van tussenkomst mutualiteit en/of verzekering en/of VAPH	
		▪ voor nieuwe hulpmiddelen of wanneer het gaat om aanzienlijke bedragen ten laste van de cliënt, wordt de wettelijke vertegenwoordiger hiervan op de hoogte gebracht en wordt er om toestemming gevraagd	X
Toilet en verzorging		Elektrische tandenborstel	
		Kapper, pedicure, schoonheidsspecialist	X
		Scheerapparaten	
Tolk		Bijstand door een tolk	Effectieve kostprijs
Vakanties	2001-002	Vakanties georganiseerd door externe organisaties op basis van reële kosten	X
	1999-005	Vakanties georganiseerd door Het GielsBos : ▪ alle bijkomende kosten die voortvloeien uit de vakantie ▪ alle kosten van een 'reguliere' aanwezigheidsdag worden aangerekend via de woon- en leefkosten	X
Vervoer	2001-002	Individueel toewijsbaar vervoer: ▪ aan tarief gebruikt vervoersmiddel	Tarief gebruikt vervoersmiddel
		Vervoer medische doeleinden: ▪ aftrek van eventuele tussenkomst mutualiteit en/of verzekering wordt hierbij in mindering gebracht	X
Verzekering		Burgerlijke aansprakelijkheid	Vervat in leefkosten
		Lichamelijke ongevallen	Vervat in leefkosten
		Hospitalisatieverzekering	Premie

Rubriek	Beleidsnota	Omschrijving kosten	Kosten (*) ten laste van cliënt
Voeding		Maaltijden grootkeuken Het GielsBos/keuken woning	Vervat in leefkosten
		Maaltijden/voeding aangekocht buiten Het GielsBos	X
Vrije tijd en ontspanning	2001-002	Kosten ontspanning: <i>De wettelijke vertegenwoordiger geeft volmacht over de uitgaven voor ontspanning, individuele materiële aankopen en traktaties, kosten van externe organisaties en de bijhorende vervoerskosten.</i> ▪ mandaat campus: €350/kwartaal (*) ▪ mandaat extern wonen: €420/kwartaal (°)	X
		Bijdrage eindejaarsfeesten	max. €65/jaar
Zwemmen/ wellness		Gecombineerd gebruik zwemmen + wellness	€2,50
		Wellnessgebruik	€1,00
		Zwembeurt	€2,00

B. Voor cliënten die uitsluitend dagondersteuning/dagopvang en/of begeleiding genieten

- bijdrage voor vakantieverblijf georganiseerd door de zorgaanbieder
- vakanties georganiseerd door externe organisaties op basis van reële kosten
- meegenomen ergowerkstukken, foto's, video's, ...
- kosten van ontspanning (uitstappen, inkomgelden, drankjes, ...)
- terugbetaling van andere kosten die door Het GielsBos werden geprefinancierd
- collectief vervoer van en naar het dagcentrum : de kost per rit (enkel) bedraagt €5,455 (februari 2025, indexeerbaar)
→ voor cliënten met een persoonsvolgend budget kan dit optioneel ook met hun persoonsvolgend budget worden betaald
- alle andere kosten voor thuisgebruik

De overschotten van zijn/haar persoonlijke inkomsten zijn bestemd voor de cliënt. De wettelijke vertegenwoordiger dient ervoor te zorgen dat dit ten behoeve van de cliënt wordt aangewend en op een rekening op zijn/haar naam wordt gestort.

Factuurvoorwaarden

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 30 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

Wanneer de maandelijkse factuur niet wordt vereffend op de vervaldatum zal een eerste herinnering worden verstuurd. Deze zal de volgende gegevens bevatten:

- Het verschuldigde saldo en het bedrag van het schadebeding bij niet-betaling binnen de termijn van veertien kalenderdagen.
- Een beschrijving van de dienst die de schuld heeft doen ontstaan, alsook de datum van opeisbaarheid van deze schuld.
- De termijn van 14 dagen waarbinnen u de schuld moet terugbetalen vooraleer u enige kost, interesten of vergoedingen zal aangerekend worden.

Wanneer de maandelijkse factuur na 14 kalenderdagen na ontvangst van de eerste herinnering niet wordt vereffend zal een tweede herinnering worden verstuurd. De tweede herinnering zal als ontvangen beschouwd worden op de derde kalenderdag na verzending. Voor deze tweede herinnering zal een kost van €7,50 in rekening worden gebracht.

Wanneer de maandelijkse factuur na 14 kalenderdagen na ontvangst van de tweede herinnering niet wordt vereffend zal een derde en laatste herinnering worden verstuurd. De derde herinnering zal als ontvangen beschouwd worden op de derde kalenderdag na verzending. Voor deze derde herinnering zal een kost van €7,50 in rekening worden gebracht.

Hierbij zal tevens een verwijlinterest worden aangerekend ten belope van de referentie-interestvoet zoals bedoeld in artikel 5, 2e lid van de Wet van 2/8/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Deze wordt berekend vanaf de dag volgend op de dag van verzending van de eerste herinnering.

Tevens zal een schadevergoeding worden aangerekend die als volgt zal worden berekend:

- €20 als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan €150 is
- €30 vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150,01 en €500 als het verschuldigde saldo tussen €150,01 en €500 is
- €65 vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven €500 met een maximum van €2.000 als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is.

Wanneer de maandelijkse factuur onbetaald blijft na de derde herinnering zal het dossier worden overgemaakt aan onze raadsman om de factuur gerechtelijk in te vorderen.

14. Wederzijdse rechten en plichten

Bezoek

In Het GielsBos is bezoek aan cliënten toegestaan mits voorafgaande afspraak met de begeleiding.

Duurzame persoonlijke goederen

De duurzame persoonlijk goederen van de cliënt in woonondersteuning/verblijf worden gemerkt en geregistreerd in het individuele cliëntendossier. Zo kan bij verlies snel achterhaald worden wie eigenaar van een bepaald voorwerp is. Voor uitgebreide informatie hierover wordt verwezen naar de beleidsnota 2003-003 *Beheer persoonlijke bezittingen van bewoners*.

De goederen blijven altijd persoonlijk eigendom van de cliënt. Wijzigingen van deze lijst worden schriftelijk door de cliënt doorgeven aan Het GielsBos. De cliënt geeft aan het personeel van Het GielsBos de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor de ondersteuning van de cliënt.

Het GielsBos kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of beschadiging van deze bezittingen. De herstellings- of onderhoudskosten zijn ten laste van de cliënt, tenzij deze onder de verzekerde risico's vallen.

Kleding

Bij opname in residentieel verblijf brengt elke cliënt zijn kleding mee, in goede staat en zoals voorzien in de kledinglijst. De wettelijke vertegenwoordigers dienen zich te houden aan de kledingvoorschriften indien de was in Het GielsBos gedaan wordt. Zie beleidsnota 2005-002 over kleding en linnen.

Orthopedische en andere hulpmiddelen

Brillen, hoorapparaten, valhelmen, orthopedische schoenen, rolstoelen e.d. kunnen door Het GielsBos worden aangevraagd voor de residentiële cliënten. De behandelende arts maakt de nodige medische attesten op en een aanvraag voor tussenkomst wordt ingediend bij de mutualiteit van de cliënt of bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Zorgbemiddeling

Het Zorgloket van Het GielsBos volgt de richtlijnen van het VAPH en integrale jeugdhulp voor selectie van de kandidaten (zie beleidsnota 2017-001 *Instroom*).

Voor het invullen van de individuele ondersteuningsvragen van de cliënten wordt verwezen naar beleidsnota 2002-005 *Ondersteuningsplanning* over het opstellen en uitvoeren van het individueel handelingsplan.

Continuïteit van de ondersteuning

Als Het GielsBos je zorg- of ondersteuningsvraag niet of niet voldoende kan beantwoorden, wordt u niet aan uw lot overgelaten. Het GielsBos zal dan in overleg met u actief meewerken aan de continuïteit van de ondersteuning. Dat kan bijvoorbeeld een samenwerking met een andere zorg-aanbieder zijn.

Het GielsBos gaat de inspanningsverbintenis aan u bij langdurige afwezigheid opnieuw de ondersteuning te bieden zoals voordien. Wanneer het niet mogelijk is om de oorspronkelijke ondersteuning terug op te starten, zoekt Het GielsBos actief mee naar een andere oplossing om de zorg te continueren.

Overdracht van informatie

Stapt u binnen Het GielsBos over van de ene vorm van ondersteuning naar een andere, dan zal u daarover op een correcte manier tijdig worden ingelicht en zullen uw gegevens correct worden overgedragen.

Als Het GielsBos of uzelf voor uw ondersteuning een beroep doet op andere mensen of organisaties, wordt in onderling overleg, voor een verantwoorde overdracht van relevante informatie gezorgd.

Recht op privacy en eerbiediging van uw religieuze en filosofische overtuiging

Het GielsBos is een pluralistische zorgaanbieder en weigert geen cliënt op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financiële draagkracht.

Het GielsBos waarborgt de cliënten de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun privacy en vrijheid, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de medecliënten en personeel niet in het gedrang komen. De zorgaanbieder en alle personeelsleden respecteren het beroepsgeheim.

De verwerking van de persoonlijke gegevens is onderworpen aan de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (privacywet), de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënten, het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp, het decreet van 25 april 2014 betreffende de organisatie van het netwerk voor de gegevensdeling tussen de actoren in de zorg, en de Europese verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

Recht op kwaliteit

Als cliënt heeft u recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning door Het GielsBos.

Kwaliteitshandboek

Het GielsBos heeft een kwaliteitshandboek waarin wordt omschreven op welke manier er een kwaliteitsvolle ondersteuning geboden wordt. Het kwaliteitshandboek is een verzameling van documenten - in Het GielsBos beleidsnota's genoemd - die het aanbod, het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en het zelfevaluatiesysteem beschrijven.

U kunt altijd vragen om het handboek in te kijken. Op eenvoudig verzoek worden de gevraagde documenten bezorgd. Indien u geen specifieke vraag heeft, wordt eerst beleidsnota 2000-001 *Kwaliteitshandboek Het GielsBos* verstuurd dat een overzicht biedt van alle beschikbare documenten uit het kwaliteitshandboek. Op basis hiervan kan u een bijkomende vraag stellen voor specifieke documenten.

Cliënten en wettelijke vertegenwoordigers kunnen het kwaliteitshandboek ook komen raadplegen in Het GielsBos. Iedere woning en dienst heeft via de *KIOSK* (dit is het intranet van Het GielsBos) toegang tot het volledige kwaliteitshandboek. Op de administratie kan ook de vraag worden gesteld

om het kwaliteitshandboek en/of documenten waarnaar wordt verwezen op papier in te kijken. De gevraagde documenten kunnen onmiddellijk worden getoond.

Het agentschap Zorginspectie ziet toe op de naleving van het besluit van de Vlaamse Regering over de kwaliteit van de zorg. De verslagen daarover kunt u op elk moment inkijken.

Toetsen van de tevredenheid van cliënten

Het toetsen van de tevredenheid van de cliënten gebeurt om de twee jaar. Het GielsBos selecteert na overleg met het collectief overlegorgaan een actueel onderwerp en werkt de bevraging hiervan verder uit. De resultaten worden samen met de voorgestelde verbeteringsacties gepubliceerd in het tijdschrift *GielsBos!* en meegedeeld op het collectief overlegorgaan.

De procedure voor het toetsen van de tevredenheid van de cliënten wordt bij iedere wijziging ter goedkeuring voorgelegd aan het collectief overlegorgaan.

Recht op informatie

Het GielsBos geeft u volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over uw opvang, begeleiding en behandeling. Anderzijds verwacht Het GielsBos van de cliënt om eerlijke informatie door te geven.

Indien er iets belangrijks wijzigt in de opvang, begeleiding of behandeling van een cliënt worden de ouders/familie hiervan op de hoogte gebracht.

Recht op inspraak, medezeggenschap en zelfbeschikking

U heeft recht op overleg over:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of het handelingsplan;
- maatregelen die wegens de evolutie van uw fysieke of geestelijke toestand genomen moeten worden;
- ingrijpende wijzigingen van uw woon- of leefsituatie.

U of Het GielsBos kan het initiatief voor dat overleg nemen. U heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over uw zorg en ondersteuning. Het GielsBos geeft u medezeggenschap en houdt rekening met uw ervaringen en inzichten.

Zie beleidsnota 2002-005 *Ondersteuningsplanning*.

Recht op bescherming van uw integriteit

Grensoverschrijdend gedrag

Het GielsBos zorgt voor preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag en reageert er gepast op als het zich voordoet. Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de cliënt wordt gemeld aan Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Het gaat bijvoorbeeld over gevallen van geweld, misbruik en verwaarlozing. Alle gevallen van grensoverschrijdend gedrag worden ook in het register vermeld. U kunt zelf ook grensoverschrijdend gedrag melden aan Het GielsBos.

Het GielsBos heeft regels opgesteld waarmee ze grensoverschrijdend gedrag probeert te vermijden, heeft afspraken over de manier van vaststellen en de wijze van reageren op dergelijke voorvallen. Dit alles is terug te vinden in beleidsnota 2008-001 *Omgaan met grensoverschrijdend gedrag*.

Afzonderingsmaatregelen

De cliënt kan alleen tijdelijk even worden afgezonderd als hij zichzelf of iemand anders in gevaar kan brengen of als hij materiaal vernielt of dreigt te vernielen. De afzondering wordt onmiddellijk beëindigd als het gevaar geweken is. Tijdens de afzondering staat hij onder afdoende toezicht. Als hij een wettelijke vertegenwoordiger heeft, dan wordt hij/zij van de afzondering op de hoogte gebracht.

Recht om uw dossier in te kijken

Het GielsBos houdt uw dossier zorgvuldig bij en bewaart het veilig en met respect voor uw privacy. U heeft het recht tot inzage in uw eigen dossier, met uitzondering van de gegevens die verstrekt

zijn door een medische deskundige, vertrouwelijke gegevens of gegevens die over een andere persoon gaan. Wenst u inzage, dan neemt u contact op met uw maatschappelijk werker.

Recht om u te laten bijstaan in contacten met Het GielsBos

Iedere cliënt heeft het recht om zich in contacten met Het GielsBos te laten **vergezellen/bijstaan door gelijk wie**, zonder dit vooraf aan Het GielsBos te laten weten.

- Aanstelling: heel eenvoudig, u brengt op het moment zelf iemand mee en toetsen af of dit gebeurt met uw expliciete instemming.
- Rol: is beperkt tot deelname aan het gesprek waarop u aanwezig bent; indien deze persoon door u niet is aangesteld als vertrouwenspersoon, heeft hij bv. geen toegang tot dossiergegevens.

De cliënt kan echter ook een ‘**vertrouwenspersoon**’ aanstellen (zelfs meerdere, zie wet op de patiëntenrechten, 2002).

- Aanstelling: gebeurt mondeling (gewoon door samen met uw vertrouwenspersoon aanwezig te zijn) of schriftelijk. Die schriftelijke aanstelling is enkel nodig als u beslist dat uw vertrouwenspersoon ook alleen mag handelen, zonder uw aanwezigheid. Hoe? Wettelijk gezien is het voldoende dat de hulpverlener op uw mondeling verzoek de identiteit van uw vertrouwenspersoon in uw cliëntendossier noteert. Of u kan gebruik maken van een modelovereenkomst en dit aan uw dossier laten toevoegen (Het GielsBos kan u zo’n modelovereenkomst bezorgen). U kan trouwens meerdere vertrouwenspersonen aanstellen.
- Rol: is beperkt tot informatie-uitwisseling en bijstand/advies, kan geen beslissingen nemen (bv. wettelijke vertegenwoordiger kan dit wel). Als hulpverlener waakt Het GielsBos er mee over dat de vertrouwenspersoon geïnformeerd is over zijn functie, en over het feit dat hij vertrouwelijke gegevens zal inkijken en gebonden is door het beroepsgeheim. Concreet bestaat zijn rol uit bijstand/advies verlenen in volgende situaties:
 - *als u informatie krijgt*: kan u vragen om samen met uw vertrouwenspersoon die informatie te ontvangen of kan u vragen dat de informatie aan uw vertrouwenspersoon wordt meegegeeld;
 - *als u weigert om zelf geïnformeerd te worden*: moet de dokter uw vertrouwenspersoon informeren en raadplegen vóór hij beslist om u tegen uw wil in toch te informeren;
 - *als de ‘beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg’ uw informatie onthoudt omdat hij denkt dat die informatie uw gezondheid kan schaden*: zal de beroepsbeoefenaar de informatie meedelen aan (onder meer) uw vertrouwenspersoon;
 - *als u uw patiëntendossier wil raadplegen*: mag uw vertrouwenspersoon samen met u of met uw toestemming het dossier inkijken; als hij bovendien zelf ook ‘beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg’ is, mag hij ook de persoonlijke notities van de zorgverstreker inkijken.

Ook de **vrede rechter** kan een ‘**vertrouwenspersoon**’ aanstellen.

- Aanstelling: al dan niet op verzoek van de cliënt kan de vrede rechter één of meerdere vertrouwenspersonen aanstellen, naast het aanduiden van een bewindvoerder (zie burgerlijk wetboek art 494 d en 501). Als de vrede rechter meerdere vertrouwenspersonen aanstelt, preciseert hij de bevoegdheden van elk van hen, alsook de wijze waarop zij hun bevoegdheid uitoefenen.
- Rol: de opdrachten van de vertrouwenspersoon:
 - treedt op als *bemiddelaar* tussen de bewindvoerder over de persoon, de bewindvoerder over de goederen en de beschermde persoon;
 - *vertolkt de mening* van de beschermde persoon in de bij de wet bepaalde gevallen indien hij daar zelf niet toe in staat is of *ondersteunt hem* bij het uiten van zijn mening ingeval hij dit niet zelfstandig kan;
 - oefent *toezicht* uit op de goede werking van het bewind: daarom ontvangt hij de *verslagen* van de bewindvoerder(s); bij kennelijke tekortkomingen van de bewindvoerder moet de vertrouwenspersoon naar de vrede rechter stappen (alarmbelfunctie);
 - *ten aanzien van derden* (bv zorgaanbieder VAPH) kan deze vertrouwenspersoon geen rechten uitoefenen, tenzij deze persoon ook door de cliënt is aangeduid als vertrouwenspersoon in

het kader van de wet op de patiëntenrechten (2002) [of het decreet rechtspositie minderjarigen 2004].

Specifiek voor cliënten die gebruik maken van zorgaanbieders erkend of vergund door het VAPH bestaat ook nog de functie van ‘belangrijke betrokken derde’.

- Aanstelling: dit is de persoon die de cliënt heeft aangewezen om hem bij te staan (moet niet schriftelijk gebeuren; het akkoord van de cliënt volstaat, op gelijk welke wijze). Die persoon mag geen professionele begeleider zijn van de cliënt (mag niet rechtstreeks betrokken zijn bij de hulpverlening). Dit kan bv. iemand van een bijstandsorganisatie zijn. Het GielsBos voldoet aan zijn rechten op eenvoudig verzoek van de ‘belangrijke betrokken derde’ en na mondeling akkoord van de cliënt.
- Rol: de ‘belangrijke betrokken derde’ heeft minder rechten dan de vertrouwenspersoon, nl. uitsluitend een informatierecht en hoorrecht over de *individuele dienstverleningsovereenkomst en het handelingsplan* en bv. geen inzage-recht in het individueel dossier. Hij kan dus aanwezig zijn op besprekingen over de individuele dienstverleningsovereenkomst of los daarvan informatie opvragen of gehoord willen worden over die individuele dienstverleningsovereenkomst. Hij heeft uitsluitend een adviserende rol.

Registratie: Het GielsBos noteert de personen die aangesteld zijn als vertrouwenspersoon in het individueel dossier van de cliënt. Bij ieder contact met Het GielsBos wordt ook genoteerd wie aanwezig was en in welke hoedanigheid.

Rechten van minderjarigen

Op het ogenblik dat een minderjarige of zijn gezin professionele hulp krijgt, treedt het ‘*Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de Jeugdhulp*’ (DRP of DRM) in werking. Dit decreet is sinds 1 juli 2006 van kracht. Het decreet formuleert 11 rechten voor de minderjarigen. Hoe Het GielsBos deze rechten in praktijk toepast, staat beschreven in beleidsnota 2011-002 *Implementatie van het decreet rechtspositie minderjarige in de jeugdhulp*.

15. Aanpassing van de collectieve rechten en plichten

Dit document kan altijd door Het GielsBos worden gewijzigd. De voorgenomen wijzigingen zullen in overleg met het collectief overlegorgaan worden genomen, die eventuele suggesties en opmerkingen binnen de maand aan de directie van Het GielsBos dient te melden. Een kopie kan eveneens bekomen worden via mail aan bewonersadministratie@hetgielsbos.be of via de website www.hetgielsbos.be.

16. Lijst bijlagen beschikbaar ter inzage

Volgende bijlagen maken integraal deel uit van de Collectieve rechten en plichten en zijn ten allen tijde ter inzage beschikbaar :

- Beleidsnota 1997-001 ‘Missie, visie en strategie van Het GielsBos’
- Beleidsnota 1999-005 ‘Berekening en verrekening vakanties bewoners/cliënten’
- beleidsnota 2000-001 ‘Kwaliteitshandboek Het GielsBos’
- Beleidsnota 2001-002 ‘Financiële afspraken cliëntenzorg’
- Beleidsnota 2002-005 ‘Ondersteuningsplanning’
- beleidsnota 2003-003 ‘Beheer persoonlijke bezittingen van bewoners’
- Beleidsnota 2004-001 ‘Gebruik infrastructuur van Het GielsBos voor feesten en evenementen’
- Beleidsnota 2005-002 ‘Kleding van bewoners en linnen’
- Beleidsnota 2008-001 ‘Omgaan met grensoverschrijdend gedrag’
- Beleidsnota 2011-002 ‘Implementatie van het decreet rechtspositie minderjarige in de jeugdhulp’
- Beleidsnota 2017-001 ‘Instroom’
- Huishoudelijk reglement van het Collectief Overlegorgaan