



## COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN VOLWASSENWERKING

---

1.	DE EXACTE IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING.....	2
2.	OPDRACHTSVERKLARING VZW SINT-LODEWIJK .....	2
3.	DOELGROEP EN BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN.....	2
4.	ONDERSTEUNINGSAANBOD .....	2
	KAMERWONEN DEN BINDER EN LEEFGROEPWONEN DIEPENBROEK .....	2
	AANLEUNWONEN.....	2
	DAGBESTEDING .....	3
	SAMENWERKING MET EXTERNE DIENSTEN.....	3
	SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN VAN SINT-LODEWIJK .....	3
5.	WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN.....	3
	FREQUENTIE VAN AANWEZIGHEID / VERLOF EN AFWEZIGHEDEN.....	3
	KAMERGEBRUIK.....	3
	BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.....	3
	RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK.....	4
	RECHT OP EEN DOSSIER.....	4
	BEZOEKRECHT.....	4
	RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT .....	4
	AFSPRAKEN MBT DIENSTVERLENING WASSERIJ .....	4
	AFSPRAKEN MBT ZAKGELD .....	4
	AFSPRAKEN MBT TECHNISCH VERPLEEGKUNDIGE HANDELINGEN .....	5
	AFSPRAKEN MBT BEZIT EN GEBRUIK VAN MEDICATIE .....	5
	AFSPRAKEN MBT BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN.....	5
	RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING.....	5
	BETALEN VAN FACTUREN .....	6
6.	OVERZICHT EXTRA KOSTEN BOVENOP FINANCIËLE BIJDRAGE .....	6
	WOON- EN LEEFKOSTEN VOOR KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN .....	6
	LEEFKOSTEN VOOR DAGBESTEDING.....	6
	ANDERE KOSTEN OP DE FACTUUR.....	6
7.	OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST.....	7
8.	RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK.....	7
9.	INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN.....	9
	INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES .....	9
	INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN.....	9
10.	INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK.....	10
11.	OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S.....	10
12.	AANPASSEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN.....	10

## 1. DE EXACTE IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING

De volwassenwerking maakt deel uit van VZW Sint-Lodewijk, vergunde zorgaanbieder, met ondernemingsnummer 0861 746 317, gevestigd te Kwatrechtsteenweg 168, 9230 Wetteren (maatschappelijke zetel) en vertegenwoordigd door Ward Van Hoorde, algemeen directeur.

De volwassenwerking omvat twee locaties:  
Diepenbroek: Diepenbroekstraat 34 te 9230 Wetteren  
Den Binder: Lindenlaan 197 te 9230 Wetteren

## 2. OPDRACHTSVERKLARING VZW SINT-LODEWIJK

U kan de opdrachtsverklaring (de missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie) van de VZW Sint-Lodewijk raadplegen en downloaden op de website [www.sintlodewijk.be](http://www.sintlodewijk.be). Wie dit wenst, kan een papieren exemplaar verkrijgen.

## 3. DOELGROEP EN BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Meerderjarigen met een (vermoeden van) motorische beperking, al dan niet aangeboren, kunnen beroep doen op de zorg en ondersteuning van de volwassenwerking. Deze zorg en ondersteuning wordt gefinancierd met RTH-, PVF- of eigen middelen.

De voorwaarden om beroep te kunnen doen op PVF en RTH zijn vastgelegd in besluiten van de Vlaamse Regering. Een combinatie van PVF en RTH is enkel toegestaan onder de voorwaarden gespecificeerd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2018 tot wijziging van het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 februari 2013 betreffende Rechtstreeks Toegankelijke Hulp voor personen met een handicap.

## 4. ONDERSTEUNINGSAANBOD

De vergunde zorgaanbieder biedt de ondersteuningsmodules aan in 4 stromen:

- Kamerwonen
- Leefgroepwonen
- Aanleunwonen
- Dagbesteding

### KAMERWONEN DEN BINDER EN LEEFGROEPWONEN DIEPENBROEK

De volwassenwerking zorgt voor collectieve woon- en dagondersteuning en individuele begeleiding in Den Binder en Diepenbroek:

- Woonondersteuning is begeleiding en permanentie in groep 's avonds, 's nachts en 's ochtends, gedurende een aantal nachten per week of een hele week. De functie woonondersteuning wordt uitgedrukt in nachten.
- Dagondersteuning is begeleiding en permanentie in groep overdag gedurende een aantal dagen per week of een hele week. De functie dagondersteuning wordt uitgedrukt in dagen. De functie omvat een basisaanbod van verzorging (ADL bij middagmaal, hygiëne en verzorging) en de aanwezigheid van een begeleider. Daarnaast is er een atelierwerking en groepsactiviteiten en begeleiding in de leefgroep (enkel Diepenbroek).
- Op individueel niveau wordt er een handelingsplan opgesteld waarin individuele afspraken mbt de begeleiding worden opgenomen.

Op één van beide locaties is een kamer voorzien voor Kortverblijf.

### AANLEUNWONEN

De volwassenwerking zorgt voor oproepbare permanentie en individuele begeleiding in het aanleunwonen:

- Oproepbare permanentie: De beschikbaarheid van een begeleider om na een oproep binnen een bepaalde tijd één-op-één ondersteuning te bieden die niet gepland kan worden. Via een oproepsysteem kan de gebruiker 24/24 uur een begeleider contacteren.  
Verplichte afname.
- Individuele psychosociale begeleiding: is een één-op-één begeleiding om te helpen nadenken over de organisatie van het dagelijkse leven. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding.  
Verplichte afname van maximum 1 sessie per week.
- Globale individuele ondersteuning: is een één-op-één ondersteuning die eerder ruim is en meerdere levensdomeinen kan omvatten. De aard van de ondersteuning kan verschillen en de verschillende vormen van ondersteuning kunnen door elkaar lopen. Het kan gaan om stimulatie, coaching, training en assistentie bij activiteiten.  
Volgens individuele afspraak bij opmaak IDO.
- Individuele praktische hulp: Praktische hulp in een één-op-één relatie bij algemene dagelijks activiteiten van het leven (adl) gedurende een aantal uur per week.  
Volgens individuele afspraak bij opmaak IDO.



### *Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking*

- De gebruiker van aanleunwonen kan gebruik maken van collectieve dagondersteuning onder de vorm van aanwezigheid/ondersteuning in de resto en deelname aan groepsactiviteiten. Volgens individuele afspraak bij opmaak IDO.
- Op individueel niveau wordt er een handelingsplan opgesteld waarin individuele afspraken mbt de begeleiding worden opgenomen.

#### DAGBESTEDING

We bieden dagbesteding aan in de vorm van atelierwerking voor cliënten die enkel collectieve dagondersteuning afnemen. De dagbesteding wordt uitgedrukt in dagen.

#### SAMENWERKING MET EXTERNE DIENSTEN

Voor de ochtend- en avondverzorging werken we samen met thuisverplegingsdienst Sven De Meyer. De verstrekkingen hiervan worden vergoed via het RIZIV.

Voor individuele kinesitherapie werken we samen met zelfstandige kinepraktijken SIAU en Verdickt. Dit wordt rechtstreeks door de kinesitherapeut aan de gebruiker gefactureerd.

Voor de medicatieleveringen werkt de volwassenwerking samen met COOP-apotheken. Medicijnen worden op geautomatiseerde wijze verpakt tot medicijnrollen: 1 rol per persoon, 1 zakje per inname-moment. COOP staat garant voor de aflevering van de juiste medicatie aan de juiste gebruiker op het juiste moment op de juiste wijze en in de juiste hoeveelheid.

De cliënt heeft keuzevrijheid om voor andere externe diensten te kiezen, maar staat dan zelf in voor de planning en coördinatie. Hij staat dan ook zelf in voor accommodatie en eventuele materiaal.

#### SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN VAN SINT-LODEWIJK

Andere diensten van Sint-Lodewijk waar de gebruiker eventueel een beroep kan op doen, zijn:

- Dienst Persoonlijke Assistentie (DPA)
- Dienst Informatie en Advies Technische en Hulpmiddelen (DIATH)
- Psychotherapeut

## **5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN**

#### FREQUENTIE VAN AANWEZIGHEID / VERLOF EN AFWEZIGHEDEN

Als algemene regel geldt dat de gebruiker (/wettelijke vertegenwoordiger) de frequentie van aanwezigheid van de individuele dienstverleningsovereenkomst respecteert en bij elke afwezigheid de vergunde zorgaanbieder een dag op voorhand verwittigt. Bij niet-verwittigen worden de kosten zoals bij een aanwezigheid aangerekend.

Standaard-uren dagondersteuning: 9 tot 17.30 uur

Standaard-uren dagbesteding: 9 tot 16.30 uur

In samenspraak met de vergunde zorgaanbieder kan uitzonderlijk van de standaard-uren worden afgeweken.

#### KAMERGEBRUIK

We bieden een exclusief gebruik aan van de persoonlijke kamer. De mogelijkheid om de kamer te delen/ter beschikking te stellen bij je afwezigheid, is bespreekbaar, maar wordt niet standaard voorzien.

#### BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De verzameling en verwerking van uw persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de privacywetgeving die sinds 25 mei 2018 van kracht is. Meer inlichtingen hierover kunt u bekomen bij: Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.

De privacyverklaring voor cliënten van vzw Sint-Lodewijk is terug te vinden op de website [www.sintlodewijk.be](http://www.sintlodewijk.be).

De vergunde zorgaanbieder weigert geen gebruikers op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. De vergunde zorgaanbieder respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de andere gebruikers niet in het gedrang komen.

Beeld – en geluidsopnames: De vergunde zorgaanbieder is gerechtigd om beeldmateriaal genomen in het kader van het groepsgebeuren te gebruiken voor informatieve doeleinden. Voor het maken en gebruiken van gerichte beelden, vragen wij vooraf de toestemming. Het is verboden om zonder toestemming van de algemeen directeur in de organisatie gemaakte beeld- of geluidsopnames te verspreiden via eender welk kanaal (elektronisch, internet of papier), evenals beeld- of geluidsopnames gemaakt buiten de organisatie van activiteiten onder begeleiding van de vergunde zorgaanbieder.

## Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

### RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst;
- maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden;
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

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

### RECHT OP EEN DOSSIER

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door de vergunde zorgaanbieder zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. In het dossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens gebeuren conform de wetgeving. Meer informatie lees je in de privacyverklaring op de website van Sint-Lodewijk (<https://sintlodewijk.be/privacyverklaring/>).

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het medisch dossier.

Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Wie inzage wenst in zijn dagrapportage, kan terecht bij een begeleider. Andere vragen mbt het dossier, de verwerking persoonsgegevens en uitoefening van rechten kunnen via mail gericht worden naar [privacy@sintlodewijk.be](mailto:privacy@sintlodewijk.be) of telefonisch tijdens de kantooruren via nummer 0476 816 327. Dit mailadres en telefoonnummer worden beheerd door het interne aanspreekpunt informatieveiligheid, die de vragen onderzoekt. Binnen de vier weken gaan we dan in op het verzoek of informeren we de cliënt waarom we dit niet doen. In bepaalde en uitzonderlijke gevallen kunnen we namelijk verzoeken weigeren, bv. wanneer het verzoek ongegrond of buitensporig is of we van oordeel zijn dat het de cliënt schade berokkent.

### BEZOEKRECHT

Gebruikers kunnen bezoekers ontvangen in de organisatie. Om het groepsgebeuren niet te verstoren, gebeurt dit bij voorkeur op de eigen kamer. Indien bezoek wenst te overnachten of mee te eten, wordt de vraag individueel bekeken door de cliëntverantwoordelijke. De bezoeker betaalt de in de organisatie verbruikte maaltijden. De prijs voor een ontbijt is 3 euro, voor een warm middagmaal (voor, hoofd en nagerecht) is 6 euro en voor een avondmaal is 3 euro.

### RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT

Indien het gedrag van een gebruiker risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke en psychische integriteit, en/of de fysieke en psychische integriteit van andere gebruikers en/of de medewerker, of materiaalvernietigend werkt, kan de begeleider als beschermende maatregel overgaan tot vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze maatregelen zijn steeds in samenspraak met de gebruiker vastgelegd in het handlingsplan, ze zijn beperkt in tijd en worden steeds op een menswaardige manier toegepast met respect voor de persoon en zijn gedrag.

Indien de veiligheid of de gezondheid (lichamelijk en/of mentaal) van de gebruiker of van anderen in gevaar is, kan zonder toestemming van de gebruiker, de kamer betreden worden, door gebruik van een loper.

### AFSPRAKEN MBT DIENSTVERLENING WASSERIJ

Elk kledingstuk dat door de vergunde zorgaanbieder gewassen dient te worden, dient te worden genaamtekend met zowel de naam, de voornaam als de campus (Diepenbroek of Den Binder) van de gebruiker. Het labelen gebeurt door de vergunde zorgaanbieder (kosten zie verder). Indien we twijfelen aan de hittebestendigheid van heel delicate stoffen (het labelen gebeurt op >200°C), behouden we ons het recht om deze niet (zelf) te labelen.

In de wasserij wordt zorgvuldig omgegaan met de was van elke gebruiker, maar een fout kan al eens gebeuren. Daarom geven we hierbij ook enkele richtlijnen mee:

Om het zoekraken van de kledij te minimaliseren, zal niet-gelabelde kledij niet worden gewassen. Regelmatig zal niet-gelabelde kledij geschonken worden aan een goed doel.

Handwas en andere delicate was wordt op eigen risico meegegeven naar de wasserij, want de professionele machines hebben geen speciaal programma hiervoor.

We kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor gekrompen of verkleurde was of voor verkeerd gelabelde kledingstukken. Als de cliënt gebruik maakt van de wasserij, gaat hij akkoord met het feit dat er iets kan mis gaan. Als er iets is misgelopen, neemt de cliënt contact op met de begeleider, mentor of agogisch coach.

### AFSPRAKEN MBT ZAKGELD

Gebruikers die hiervoor kiezen, hebben de mogelijkheid om wekelijks zakgeld op te halen via Sint-Lodewijk. Hiertoe wordt een waarborg betaald. Het afgehaalde zakgeld wordt aangerekend via maandelijkse factuur Sint-Lodewijk.

Gebruikers hebben de keuze uit verschillende systemen:

- Een vooraf vastgesteld bedrag zakgeld kan wekelijks afgehaald worden. Hiervoor wordt een waarborg van € 100 gevraagd.

*Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking*

- Naast het vooraf vastgesteld bedrag kunnen er ook extra gelden afgehaald worden. Bv in functie van een reis of winkeluitstap. Deze extra gelden worden enkel afgehaald na toestemming van de bewindvoerder. Hiervoor wordt een waarborg van € 300 gevraagd.
- Er kan enkel in nood zakgeld afhalen worden. Hiervoor wordt een waarborg gevraagd van €100

De keuze mbt de zakgeldregeling wordt vastgelegd in het IDO van de gebruiker.

**AFSPRAKEN MBT TECHNISCH VERPLEEGKUNDIGE HANDELINGEN**

De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen wordt met akkoord van de medisch coördinator, de verpleegkundige en de gebruiker gedelegeerd naar begeleiders die daartoe specifiek zijn opgeleid (i.c. toedienen van medicatie, sondevoeding ...).

**AFSPRAKEN MBT BEZIT EN GEBRUIK VAN MEDICATIE**

Bijhouden en toedienen van medicatie gebeurt standaard de vergunde zorgaanbieder. Gebruikers die uitzonderlijk zelf instaan voor hun medicatie, respecteren de nodige procedure van medicatieveiligheid van de vergunde zorgaanbieder.

**AFSPRAKEN MBT BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN**

Er geldt een algemeen rookverbod in alle gebouwen van VZW Sint-Lodewijk. Ook in de persoonlijke kamer is roken niet toegestaan. Op elke campus is er evenwel een rokersruimte voorzien, in openlucht.

Het hoofddoel achter onze visie op omgaan met genotsmiddelen is dat de gebruikers:

- kunnen omgaan met de genotsmiddelen die ze gebruiken
- kunnen omgaan met genotsmiddelen binnen de wettelijke normen
- kunnen omgaan met genotsmiddelen met zorg voor de eigen fysieke en psychische gezondheid
- kunnen omgaan met genotsmiddelen met respect voor de ander.

Concreet wil dit zeggen dat bv. het gebruik en bezit van alcohol is toegestaan (tenzij er een negatieve interactie is met medicatie, de gebruiker zijn omgeving er overlast mee bezorgt enz.) en dat het gebruik en bezit van illegale genotsmiddelen (marihuana, cocaïne, ...) niet is toegestaan.

**RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING**

Sint-Lodewijk is een open organisatie die laagdrempelig is voor alle belanghebbenden. Het warme hart van Sint-Lodewijk verwijst naar respect voor de gebruiker, medewerker en organisatie met een duidelijke, transparante communicatie tussen alle betrokkenen. De medewerkers zijn betrokken, empathisch en gemotiveerd om net een stap verder te gaan voor de gebruiker en voor elkaar. Medewerkers en organisatie streven naar een omgeving waarin tijd en ruimte beschikbaar zijn om de nodige aandacht te kunnen bieden aan de gebruiker. Dit warme hart is niet grenzeloos.

De medewerkers van Sint-Lodewijk zijn in de uitoefening van hun beroep gebonden aan allerhande wetgeving: het beroepsgeheim, discretieplicht, privacywetgeving,.... 'Nabij zijn' is echter inherent aan zorg en samenwerking. In dit kader maakten we enkele raamafspraken die wij u graag willen meegeven.

- Als algemeen principe stellen we voorop dat medewerkers niets mogen doen dat hun professionele relaties met gebruikers en collega's in de weg kan staan.
- Van onze medewerkers verwachten we dat ze antwoorden op vragen en steun bieden aan gebruikers en hun netwerk. Grenzen stellen is ook steun bieden. Waar de grens ligt, is moeilijk te bepalen. Het functieprofiel geeft aan wat de opdracht van de medewerkers is en wat tot hun takenpakket behoort.
- We kiezen ervoor om gebruikers op een persoonlijke manier, met de voornaam, aan te spreken. Bijnamen horen niet in onze organisatie, niet voor medewerkers en niet voor gebruikers.
- Het netwerk van gebruikers spreken we aan met meneer of mevrouw. Pas wanneer we het netwerk langer kennen, er in een één op één relatie gewerkt wordt, en men vraagt om bij de voornaam aangesproken te worden, kunnen medewerkers hier op ingaan. In schriftelijk communicatie (mail of brief) gebruiken we de aanspreking 'beste' of 'geachte', waarbij we aandacht hebben voor een professionele afstand en taalgebruik.
- Medewerkers beschikken over een mailadres en desgevallend een telefoonnummer van Sint-Lodewijk. Op die manier kunnen medewerkers hun werk- en privé-communicatie gescheiden worden. Als organisatie verwachten we niet dat medewerkers bereikbaar zijn buiten hun opdracht. Privé-contactgegevens van medewerkers worden dan ook niet doorgegeven. Privacywetgeving laat dit overigens niet toe. Wie een medewerker wil contacteren, vraagt via de verantwoordelijke om die medewerker te verzoeken om al dan niet contact met hem op te nemen.
- Voor uitstappen, buitenlandse reizen kunnen medewerkers gebruik maken van een gsm-toestel van Sint-Lodewijk. Het nummer van dit toestel is dan het contactnummer voor gebruikers.
- We kiezen er als organisatie vandaag niet voor om gebruik te maken van sociale media of blogs om te communiceren met gebruikers. Vele gebruikers en medewerkers hebben echter wel een profiel op sociale netwerksites en kunnen mekaar de vraag stellen om "beviend" of "gelinkt" te worden. Elke medewerker en gebruiker oordeelt voor zichzelf of hij al dan niet op verzoeken ingaat. Als organisatie willen we dat medewerkers stilstaan bij de gevolgen voor hun professionele situatie en hoe dan ook het beroepsgeheim/discretieplicht respecteren. Het kan verwarrend zijn om je rol als hulpverlener op te nemen wanneer je ook privé met gebruikers omgaat.
- Sint-Lodewijk verwacht niet dat medewerkers deelnemen aan privé-activiteiten van gebruikers of hun netwerk. Wanneer dergelijke vragen gesteld worden, moet dit steeds besproken worden met de teamleden en verantwoordelijken. Het is nodig om in team stil te staan bij de eventuele risico's en de effecten ervan op collega's en gebruikers. Bij aanwezigheid op een privé-initiatief van de gebruiker gaan we er steeds van uit dat medewerkers daar gezien worden als medewerker van Sint-Lodewijk, ook al komen ze in privé-tijd. Medewerkers respecteren dan ook het beroepsgeheim/discretieplicht.

### Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

- Waardering krijgen voor je werk en inzet doet steeds deugd. Het is echter belangrijk om je appreciatie voor medewerkers niet uit te drukken in materiële zaken. Medewerkers worden betaald voor hun opdracht. Een kaartje of bemoedigende woorden zijn fijne, alternatieve vormen van waardering.
- Medewerkers kloppen op de kamerdeur van gebruikers voor ze binnen gaan. We tonen geen kamers zonder toestemming te vragen aan de gebruiker. Gebruikers hebben de mogelijkheid om bij afwezigheid hun kamer op slot te (laten) doen. Er is van elke kamer een reservesleutel bij de gebouwverantwoordelijke die niet gebruikt wordt tenzij om de kamer te poetsen, een reparatie uit te voeren, of als maatregel ter bescherming van de veiligheid of gezondheid. Over hetgeen door medewerkers in de kamers wordt aangetroffen wordt discreet omgegaan.

#### BETALEN VAN FACTUREN

De facturatie gebeurt maandelijks met een betalingstermijn van 30 dagen volgend op de factuurdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, kan de vergunde zorgaanbieder hiervoor € 20 administratieve kosten aanrekenen.

Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na factuurdatum, zal de vergunde zorgaanbieder in gesprek gaan om de betaling om te zetten van cash naar voucher.

Alle vermelde prijzen en bedragen worden jaarlijks op 1 januari aangepast. Ze zijn gekoppeld aan de evolutie van de gezondheidsindex.

## 6. OVERZICHT EXTRA KOSTEN BOVENOP FINANCIËLE BIJDRAGE

#### WOON- EN LEEFKOSTEN VOOR KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN

De **woonkost** is een **vaste kost van 310,20 per maand** en is niet afhankelijk van je aanwezigheid in de voorziening. De woonkost is een vergoeding voor het gebruik van de persoonlijke kamer, de gemeenschappelijke ruimtes, met inbegrip van een vergoeding voor het gebruik van water, verwarming, elektriciteit en vergoeding voor normale en kleine herstellingen van de ruimtes.

**Leefkosten** zijn de kosten voor je levensonderhoud. Hierin onderscheiden we vaste leefkosten en leefkosten op basis van je aanwezigheid of verbruik:

- **Vaste leefkosten** zijn niet afhankelijk van je aanwezigheid in de voorziening. Hieronder vallen de kosten voor gemeenschappelijke activiteiten, verbruiksmateriaal, textiel (inclusief was en strijk), forfait telefoon en internet, forfait poets. Voor deze vaste leefkosten wordt een forfait van **5,17 euro per dag** aangerekend.
- Voor afval, logistiek en poets betaal je een leefkost van **10,75 euro per aanwezigheidsdag**.
- De leefkosten voor maaltijden betaal je enkel als je ze gebruikt of niet of laattijdig annuleert. De kost voor een **ontbijt is 3 euro**, voor een **middagmaal is 6 euro** en voor een **avondmaal is 3 euro**. Maaltijden kan je kosteloos annuleren tot 24 uur op voorhand. Bij niet of laattijdig annuleren van de maaltijd wordt de kost van de maaltijd gefactureerd.

#### LEEFKOSTEN VOOR DAGBESTEDING

Gebruikers van dagbesteding/atelierwerking betalen een vaste **leefkost van 4,77 euro per aanwezigheidsdag**. De kost voor een **middagmaal is 6 euro**. Maaltijden kan je kosteloos annuleren tot 24 uur op voorhand. Bij niet of laattijdig annuleren van de maaltijd wordt de kost van de maaltijd gefactureerd.

#### ANDERE KOSTEN OP DE FACTUUR

Hieronder lijsten we enkele andere kosten die op de factuur kunnen komen op. Je staat zelf in voor het aanvragen van eventuele tegemoetkomingen.

- De gebruiker betaalt de organisatie een vergoeding van **20 euro** bij verlies of beschadiging van de sleutel van zijn kamer of appartement.
- De gebruiker betaalt een maandelijkse bijdrage voor de kabeldistributie van **8,22 euro**. Op beide campussen is voor een multi-aansluiting bij Telenet geopteerd, dit om de kostprijs te drukken. Dit betekent dat elke kamer op campus Diepenbroek en Den Binder, ongeacht of er gebruik van gemaakt wordt, voorzien is van die aansluiting. Op jaarbasis kost dit 98,63 euro per cliënt. De gebruiker betaalt elke maand 1/12 van dit bedrag (8,22 euro) via de factuur. Gebruikers die dit wensen kunnen aanvullend gebruik maken van een aansluiting voor internet en digitale televisie. Hiervoor regelt en bekostigt de gebruiker zelf de aansluiting. Bij gebruikers die een TV-abonnement hebben via Telenet, wordt de aansluitingskost in mindering gebracht op hun Telenetfactuur. In de kamer kortverblijf is televisie en internet voorzien, de reële kost hiervoor wordt verrekend via de maandelijkse factuur.
- Bij vervoer door een medewerker van Sint-Lodewijk (bv. naar activiteiten buitenshuis, consultaties), rekenen we **1 euro/km** aan, gedeeld door het aantal gebruikers die meereizen. Uitzondering hierop is er voor het vervoer in opdracht door de persoonlijk assistent DPA. Hiervoor rekenen we 0,3573 euro/km aan.
- Voor alle (ook paramedische) activiteiten betaalt de gebruiker bij deelname (inkom, lidgeld, vervoer).
- Zwemmen als therapie in bad Sint-Lodewijk: **5 euro** per beurt + vervoer.
- De reële kostprijs van medicatie wordt gefactureerd.
- De reële kostprijs van sondes, toedienings- en verzorgingsmateriaal wordt gefactureerd.
- De reële kost van de sondevoeding wordt gefactureerd. De originele facturen worden bezorgd om de tussenkomst in de sondevoeding door het RIZIV (via de mutualiteit) op te vragen.

### Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

- De reële kostprijs van aangepaste voeding wordt gefactureerd, evenals alle extra's.
- De reële kostprijs van incontinentiemateriaal wordt gefactureerd. De gebruiker vraagt zelf eventuele tegemoetkomingen aan.
- De reële kostprijs van eventueel ander gebruikt materiaal wordt gefactureerd.
- Gebruikers die beroep doen op de diensten van de centrale wasserij dienen naamlabellen aan te kopen via de vergunde zorgaanbieder. De kostprijs voor de naamlabellen bedraagt 20 euro voor 150 stuks. Dit wordt gefactureerd op de maandelijkse factuur.
- Kostprijs herstellingen en onderhoud rolwagens/fietsen:
  - door onze technische dienst: uurloon en materiaalkosten. De gebruiker wordt per e-mail geïnformeerd over elke herstelling of aanpassing. Voor herstellingen met een kostprijs van meer dan 75 euro wordt vooraf akkoord gevraagd.
  - door de leverancier: rechtstreeks te betalen aan de leverancier

## 7. OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Het opzeggen van de individuele dienstverleningsovereenkomst dient schriftelijk te worden gericht aan de vergunde zorgaanbieder. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden.

De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden.

De vergunde zorgaanbieder motiveert schriftelijk de eenzijdige beëindiging van de begeleiding en verbindt er zich toe de begeleiding niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:

- in geval van overmacht;
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker in die mate gewijzigd is dat de vergunde zorgaanbieder niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in deze overeenkomst niet nakomt.
- overtreden cumulverbod (zie IDO).

## 8. RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK

Zorgaanbieders zijn verplicht om collectieve inspraak voor hun cliënten te organiseren. Zorgaanbieders die collectieve woonondersteuning aanbieden, zijn bovendien verplicht om een collectief inspraakorgaan op te richten (BVR 04/02/2011). In de Volwassenwerking noemen we dit collectief overlegorgaan de gebruikersraad.

Onderstaande bepalingen over de gebruikersraad kunnen in onderling overleg tussen de gebruikersraad en de directie worden aangepast.

### Hoe worden de leden van de gebruikersraad gekozen?

De leden van de gebruikersraad worden uit en door de gebruikers van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een periode van 4 jaar.

Er worden (maximaal) vijf vertegenwoordigers voor de gebruikersraad gekozen: twee vertegenwoordigers voor leefgroepwonen Diepenbroek, twee voor kamerwonen Den Binder en één voor aanleunwonen. Per woonvorm wordt een vervanger aangeduid. Bij het wegvallen of afwezigheid van een vertegenwoordiger, volgt de vervanger op. Wanneer een vertegenwoordiger niet kan deelnemen aan een bijeenkomst van de gebruikersraad, brengt hij de vervanger hiervan op de hoogte.

Het is de Volwassenwerking die de verkiezingen organiseert en zorgt dat iedere stemgerechtigde op de hoogte is van de verkiezingen en zich kandidaat kan stellen.

Alle gebruikers kunnen zich kandidaat stellen. Bewoners met een beschermingsstatuut, laten zich in de gebruikersraad bijstaan door hun bewindvoerder/wettelijke vertegenwoordiger, overeenkomstig de beschikking van de vrederechter.

Het mandaat van de leden is vernieuwbaar.

Het mandaat van een lid vervalt:

- Bij het verstrijken van de termijn waarvoor dat lid verkozen is (dus na 4 jaar)
- Als de gebruiker de voorziening verlaat
- Bij ontslag van het lid.

In de laatste twee gevallen volgt de vervanger op. Als er geen vervanger is, dan kan de gebruikersraad in overleg met de voorziening een nieuw lid kiezen die het mandaat verder zet.

De meest recente verkiezing dateert van het najaar 2020. De volgende verkiezing gebeurt in het najaar van 2024.

### De verkozen leden van de gebruikersraad voor de periode 2020-2024 zijn:

- Voor leefgroepwonen Diepenbroek:  
Yves Coremans, bijgestaan door bewindvoerders Alex Coremans en Marieke Boone;

### *Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking*

Dieter Meersman, bijgestaan door bewindvoerder Chantal Verbraeken;  
Leonie Ryckaert is vervanger, bijgestaan door bewindvoerders Luc Ryckaert en Anne De Wulf.

- Voor kamerwonen Den Binder:  
Ann Brandt, bijgestaan door bewindvoerder Guido Van den Berghe;  
Nick De Bruyn;  
Luc De Leye is vervanger, bijgestaan door bewindvoerder Annie Martens
- Voor aanleunwonen:  
Daniel Janssens;  
Er is geen vervanger.

#### Waarover overlegt de gebruikersraad?

1. De gebruikersraad en de voorziening zijn verplicht om voorafgaand te overleggen over:
  - Wijzigingen aan de Collectieve Rechten en Plichten (CRP);
  - Belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
  - Wijzigingen in het concept van de voorziening;
  - Wijzigingen aan de woon- en leefkosten.
2. Zowel de leden van de gebruikersraad als de voorziening hebben initiatiefrecht om advies te vragen of geven over alle aangelegenheden die de verhouding tussen de voorziening en de gebruikers en hun vertegenwoordigers aangaan.
3. Er is een hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wil medelen.
4. De gebruikersraad moet noodzakelijke informatie krijgen:
  - Over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de bewoners gaan;
  - Over alle andere elementen die de bewoners als groep aanbelangen;
  - Met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.
5. Waarnemer Raad van Bestuur  
Een afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van Raad van Bestuur voor aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.
6. Collectieve klachten indienen bij het VAPH  
De gebruikersraad kan in naam van de gebruikers klachten die over meer dan één gebruiker gaan (en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen), schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

#### Huishoudelijk reglement gebruikersraad

- Onder de verkozen leden van de gebruikersraad wordt gekozen een:
  - voorzitter: De voorzitter bewaakt dat de agendapunten tijdens de vergaderingen besproken worden. Dieter Meersman en Yves Coremans nemen als duo deze rol op.
  - secretaris: De secretaris bewaakt dat er een verslag gemaakt wordt van de vergadering en dat er een uitnodiging en agenda voor de vergaderingen naar de leden wordt gestuurd. Ann Brandt neemt deze rol op.
  - waarnemer Raad van Bestuur: De waarnemer Raad van Bestuur wordt als afgevaardigde van de gebruikersraad als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van de Raad van Bestuur van vzw Sint-Lodewijk, voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de volwassenwerking. Daniel Janssens neemt deze rol op.
  - lid interne klachtencommissie: Er is voorlopig geen kandidaat vanuit de gebruikersraad.
- De gebruikersraad komt 4 keer per jaar samen.
- De directie neemt deel aan de vergaderingen van de gebruikersraad. Ook de zorgmanager Volwassenwerking en de stafmedewerker kwaliteit en databeheer sluiten aan bij de vergaderingen. In functie van de agenda kunnen ook andere medewerkers op de vergadering worden uitgenodigd.
- Elke gebruiker of vertegenwoordiger kan via de bewonersraad agendapunten voor de gebruikersraad aanbrengen. Er is per locatie maandelijks een bewonersraad met alle geïnteresseerde gebruikers. Op de bewonersraad worden punten besproken die het wonen en samenleven in de Volwassenwerking aanbelangen. De bewonersraden worden begeleid door de agogisch coach en bijgewoond door minstens één lid van de gebruikersraad. Zij leggen de agendapunten vanuit de bewonersraad voor aan de gebruikersraad.
- Het directiesecretariaat verzamelt de agendapunten en zorgt voor de uitnodigingen voor de vergaderingen van de gebruikersraad.
- Agendapunten worden ten laatste 14 dagen voor de vergadering doorgespeeld aan het directiesecretariaat, via mail naar [directie@sintlodewijk.be](mailto:directie@sintlodewijk.be) of telefonisch op 09 272 52 06.



### Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

- Mits goedkeuring van de aanwezige leden kunnen op de vergadering zelf nog dringende punten worden toegevoegd.
- De samenspraak tussen gebruikersraad en vergunde zorgaanbieder heeft tot doel de best mogelijke beslissingen te nemen. De gebruikersraad erkent dat er echter financiële, personele, infrastructurele of organisatorische grenzen zijn die de vergunde zorgaanbieder bij het nemen van beslissingen moet bewaken.

## 9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN

### INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

- De gebruiker kan bij alle medewerkers met zijn vragen, opmerkingen en suggesties terecht. Elke medewerker is verantwoordelijk voor het beantwoorden en/of gepast doorverwijzen en opvolgen van vragen/opmerkingen en suggesties van gebruikers.
- Permanente individuele aandacht voor de opmerkingen en suggesties van de gebruiker gebeurt via de begeleiding. Via de handelingsplanning engageert de vergunde zorgaanbieder er zich toe om waar mogelijk zorg op maat van het individu, te bieden. De voorbereiding van de bewonersbespreking biedt de individuele gebruiker eveneens de mogelijkheid om zijn wensen i.v.m. de dienstverlening te uiten.

### INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN

- Een klacht omschrijven we als 'een uiting van ernstige misnoegdheid van de gebruiker over de hulp- en dienstverlening waaraan – volgens de gebruiker - via de gewone werking en communicatie geen afdoend antwoord of oplossing is gegeven. Een klacht is dus niet het uiten van een eenmalig ongenoegen. We maken een onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke klachten. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
  - Mondelinge klachten:  
De gebruiker kan zijn klacht(en) melden aan de mentor, begeleider, agogisch coach of zorgmanager in een individueel gesprek.  
Wij nodigen de gebruiker uit om zijn vragen, opmerkingen en mondelinge klachten steeds zoveel mogelijk rechtstreeks met de betrokken begeleider te bespreken die naar een passend antwoord of oplossing zal zoeken binnen een met de gebruiker overeengekomen termijn. De begeleider zal zijn antwoorden ook steeds motiveren en toelichten aan de gebruiker. Indien de gebruiker niet tevreden is met dit antwoord moet de begeleider wijzen op de mogelijkheid om zich met zijn vraag te wenden tot de agogisch coach of zorgmanager of één van de formele overlegmomenten zoals de bewonersraad en gebruikersraad. De klacht wordt dan vermeld in de verslaggeving van het overlegmoment.  
De agogisch coach, de zorgmanager, de begeleiders en/of mentoren beluisteren de klachten en bespreken de mogelijke oplossing met de gebruiker. Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost. Als dit niet het geval is kan de gebruiker een schriftelijke klachtenprocedure opstarten.
  - Schriftelijke klacht bij de algemeen directeur:  
Indien de gebruiker zijn klacht nog niet opgelost is, kan hij een schriftelijke procedure opstarten. Hij kan zich hierin laten bijstaan. Een schriftelijke klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij de algemeen directeur of via de voorzitter van de gebruikersraad, die de klacht doorgeeft aan de algemeen directeur. De mentor kan de gebruiker de nodige ondersteuning geven.  
De algemeen directeur coördineert de schriftelijke klachtenprocedure volgens het besluit van de Vlaamse regering. De algemeen directeur bevestigt mondeling binnen de week de ontvangst van de klacht aan de gebruiker en registreert de klacht in het klachtenregister. De algemeen directeur deelt binnen de 30 dagen na ontvangst aan de gebruiker schriftelijk mee welk gevolg hij aan de klacht zal geven.  
De klacht kan steeds ingetrokken worden door de indiener.
  - Klachtencommissie:  
Voldoet het antwoord nog steeds niet voor de gebruiker, dan kan deze zich wenden tot een interne klachtencommissie.  
Hierin zetelen vertegenwoordigers van de inrichtende macht en van de gebruikersraad. Er is momenteel geen kandidaat van de gebruikersraad voor de klachtencommissie.  
De commissie luistert naar het standpunt van alle partijen, probeert te bemiddelen en te verzoenen en binnen de maand een antwoord te geven aan zowel de gebruiker als aan de algemeen directeur.  
In geval van betwisting over een ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (zie verder).
- Contactgegevens vertegenwoordiger inrichtende macht klachtencommissie
- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| Naam en voornaam:     | Troch André        |
| Per adres:            | Peperstraat 7      |
| Postcode en gemeente: | 9270 Laarne-Kalken |
| Telefoonnummer:       | 09 369 14 78       |
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):  
Is de gebruiker nog steeds niet tevreden dan kan hij de klacht schriftelijk richten aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap. Deze gaat na of de organisatie de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

### Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

Contactgegevens leidende ambtenaar Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
Per adres: Zenithgebouw  
Koning Albert II-laan 37  
1030 BRUSSEL

- Gaat uw klacht over de collectieve inspraak, de gebruikersraad, dan richt u zich ook rechtstreeks schriftelijk tot de leidende ambtenaar van het VAPH.
- Omgekeerd kan de gebruikersraad rechtstreeks klachten die meer dan 1 gebruiker betreffen, rechtstreeks indienen bij de leidende ambtenaar van het VAPH.
- Wanneer de klacht een betwisting van de beëindiging van de dienstverlening betreft, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de 30 dagen rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet in dit geval géén schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend. Voor de behandeling van dergelijke klacht, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is in samenspraak met de gebruikersraad aangewezen voor een periode van 4 jaar. Martine Van Houcke is de onafhankelijke derde.

## 10. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek is raadpleegbaar bij de stafmedewerker kwaliteit en databeheer (via mail bereikbaar op karen.veldeman@sintlodewijk.be en telefonisch op 0476 816 327.

## 11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S

In het belang van de gebruiker en van de goede werking van de organisatie heeft de vergunde zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekken:

- Verzekering lichamelijke ongevallen gebruikers: per ongeval is een maximale tussenkomst voorzien boven de mutualiteitskosten.
- Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering personeel
- Brandverzekering voor alle gebouwen en inboedel en met uitzondering van alle persoonlijke goederen.
- De organisatie is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijk materiaal van gebruikers. We raden de gebruiker aan de persoonlijke inboedel aan te geven bij de eigen brandverzekering.

De gebruiker is op zijn beurt verplicht om enkele verzekeringen af te sluiten om zijn aansprakelijkheden en risico's te dekken, ten laatste op de dag van de start van de individuele dienstverleningsovereenkomst:

- Ziekteverzekering/mutualiteit
- Familiale verzekering (burgerlijke aansprakelijkheid)
- Brandverzekering inboedel en persoonlijke goederen (zie woonovereenkomst appartement)
- Burgerlijke aansprakelijkheid voor een gebruiker van een elektronische rolwagen

De gebruiker is niet verplicht maar wordt aangeraden om deze bijkomende verzekeringen af te sluiten:

- Hospitalisatie verzekering
- Familiale verzekering met optie rechtsbijstand
- Ongevallenverzekering

## 12. AANPASSEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Jaarlijks worden de collectieve rechten en plichten besproken op de gebruikersraad en indien nodig aangepast. Elke gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger kan bij een lid van de gebruikersraad of de eenheidsverantwoordelijke volwassenwerking terecht om aanpassingen aan de collectieve rechten en plichten voor te stellen. Wijzigingen aan de collectieve rechten worden gecommuniceerd aan de gebruikers. De meest recente versie van de collectieve rechten en plichten is te raadplegen en downloaden op de website [www.sintlodewijk.be](http://www.sintlodewijk.be). Wie dit wenst, kan een papieren exemplaar verkrijgen.

Deze collectieve rechten en plichten zijn besproken en goedgekeurd op de gebruikersraad volwassenwerking van 13/12/2021.