

Collectieve Rechten en Plichten

MFC Sint-Lodewijk

Van toepassing vanaf 01/09/2022

Bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst
Multifunctioneel Centrum (MFC)



0. INHOUDSTAFEL

0. INHOUDSTAFEL	2
1. IDENTIFICATIE VAN DE ORGANISATIE	4
2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE	4
3. ONDERSTEUNINGSVORMEN	4
VERBLIJF:	4
COMBINATIE VERBLIJF-PAB	4
DAGOPVANG:	4
COMBINATIE DAGOPVANG-PAB	4
BEGELEIDING:	4
COMBINATIE BEGELEIDING-PAB:	5
4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN	6
LEEFTIJD:	6
MOTORISCHE BEPERKING:	6
BIJKOMENDE BEPERKING:	6
ADMINISTRATIEVE VEREISTEN:	6
ANDERE VEREISTEN:	6
5. DIENSTVERLENINGSAAVBOD	6
LEEFGRUPEWERKING:	6
PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING:	6
MEDISCHE DIENSTVERLENING:	7
INTERDISCIPLINAIRE COÖRDINATIE:	7
INTERDISCIPLINAIR HANDELINGSPLAN:	7
PSYCHOTHERAPIE:	8
GEZINSGERICHTE WERKING:	8
TECHNISCHE HULPMIDDELEN:	8
ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN ROLWAGENS EN FIETSEN:	9
WEEKENDWERKING:	9
VAKANTIEWERKING:	9
KAMPEN & THEMAMAKEN:	10
LEERLINGVRIJE DAGEN:	10
MEERDAAGSE UITSTAPPEN:	10
SPORT:	10
MUZIEKWERKING:	10
MEDIATHEEK:	11
SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE:	11
TOLKENOPDRACHTEN VOOR ANDERSTALIGE GEZINNEN:	11
ACCOMMODATIE:	11
VOEDING:	12
KLEDIJ:	12
MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL:	12
VERVOERSONKOSTEN	12
6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN Plichten	13
DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN:	13
RECHT OP BIJSTAND	13
BESCHERMING EN RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER:	13
RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING:	14
RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT:	14
RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK:	15
RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK:	15
RECHT OP EEN DOSSIER:	15
BEZOEKRECHT:	15
SAMENWERKING MET APART WONENDE OUDERS:	15

AFSPRAKEN OVER SOCIALE EN DIGITALE MEDIA:	16
AFWEZIGHEDEN EN ATTESTEN:.....	17
ORDE- EN TUCHTMAATREGELEN:	18
7. ACTIVITEITENBUDGET EN ZAKGELD	20
ACTIVITEITENBUDGET:.....	20
ZAKGELD.....	20
8. HERORIËTERING EN BEEÏNDIGEN DIENSTVERLENING	20
OMSTANDIGHEDEN DIE KUNNEN LEIDEN TOT HERORIËTERING EN ONTSLAG:	20
OPZEGGING:.....	20
BETWISTING VAN HET ONTSLAG:	20
9. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN	21
SAMENSTELLING:	21
LEDEN:.....	21
AGENDAPUNTEN:.....	21
UITNODIGINGEN EN VERSLAGEN:	21
10. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN	22
INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES:.....	22
INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN:	22
11. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK	23
12. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S	23
13. WIJZIGINGEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN	24
14. GOEDKEURING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN VAN MFC SINT LODEWIJK	24

€ Die diensten die een vergoeding inhouden, vind je expliciet vermeld in deze kadertjes.
Alle vermelde bedragen worden jaarlijks aangepast aan de reële kostprijs.

1. IDENTIFICATIE VAN DE ORGANISATIE

De VZW Sint-Lodewijk, met maatschappelijke zetel in de Kwatrechtsteenweg 168 te 9230 Wetteren, is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap erkend als Multifunctioneel Centrum (MFC) en met ingang van 1 september 2016 vergund en erkend als vergunde zorgaanbieder.

2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

In de publicatie 'opdrachtsverklaring Sint-Lodewijk' vind je de missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de organisatie. Deze opdrachtsverklaring kan je raadplegen op de website www.sintlodewijk.be.

3. ONDERSTEUNINGSVORMEN

VERBLIJF:

Overnachting, met inbegrip van de nodige opvang en ondersteuning gedurende de ochtend- (inclusief ontbijt) en de avonduren (inclusief avondmaal). Het Verblijf situeert zich tussen 18.00 uur en 8.00 uur.

COMBINATIE VERBLIJF-PAB

Cliënten met een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) die gebruik maken van Verblijf, dienen de zorggebonden kosten te betalen met hun PAB. De zogenaamde hotelkosten dient de cliënt met eigen middelen te betalen. De cliënt kan maximum 155 nachten Verblijf inkopen op jaarbasis.

DAGOPVANG:

De ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of aangepaste dagbesteding.

De opvang kan schoolaanvullend zijn (opvang overdag zonder schoolvervangend karakter, gericht op het stimuleren van de ontwikkelingskansen en -mogelijkheden van de cliënt¹) of schoolvervangend (opvang binnen de schooluren waarbij er een alternatief programma wordt aangeboden omdat er vrijstelling van leerplicht is of omdat er tijdelijk niet naar school kan gegaan worden. Er wordt natuurlijk zoveel mogelijk samengewerkt met de school.).

De opvang kan voor een halve of hele dag en situeert zich tussen 8.00 uur en 18.00 uur. Wanneer je gebruik maakt van een volledige dag (2 dagdelen) voorzien wij een middagmaal.

COMBINATIE DAGOPVANG-PAB

Cliënten die beschikken over een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) en kiezen voor de combinatie met de dienstverlening van het MFC, gebruiken minimaal 3 dagdelen per week Dagopvang en krijgen therapie pro rata het therapievoorschrift van de coördinerend arts van Sint-Lodewijk en het gebruikte aantal dagdelen Dagopvang.

De aanvraagprocedure van de aankoop van een hulpmiddel kan door het MFC opgestart worden wanneer de cliënt minimum 8 dagdelen Dagopvang op weekbasis gebruikt.

Een dagdeel komt overeen met een halve dag, van 8 uur tot maximum 12:30 uur of van 13 uur tot maximum 18 uur, exclusief maaltijd. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van 2 dagdelen op eenzelfde dag, wordt een maaltijd aangeboden.

De invloed die deze combinatie heeft op het PAB is afhankelijk van de grootte van het budget en kan je nagaan bij de dienst Budgetbesteding van het VAPH.

BEGELEIDING:

Algemene psychosociale ondersteuning of ADL-assistentie van minimaal 1 of maximaal 2 uur. Deze begeleiding kan zowel ambulante (de cliënt en/of zijn netwerk verplaatst zich voor de ondersteuning naar de hulpverlener) als mobiel (de hulpverlener verplaatst zich voor de ondersteuning naar de cliënt en of zijn netwerk) worden aangeboden.

De verschillende ondersteuningsvormen zijn combineerbaar. Ambulante begeleiding is enkel mogelijk indien de cliënt op dezelfde dag geen gebruik maakt van Dagopvang.

¹ Cliënt: het kind of de jongere die gebruik maakt van de dienstverlening van het MFC Sint-Lodewijk.

COMBINATIE BEGELEIDING-PAB:

Cliënten die beschikken over een PAB dienen een apart contract aan te gaan wanneer ze gebruik wensen te maken van de functie (Mobiele/Ambulante) Begeleiding. Deze begeleidingen worden bekostigd met het PAB.

De eigen financiële bijdrage is per ondersteuningsvorm geëxpliciteerd in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst².

Voor -21-jarigen is de eigen financiële bijdrage:

- € Verblijf:
 - 14 euro/nacht
- € Schoolaanvullende Dagopvang:
 - 3.08 euro/halve dag (< 4uur aanwezig)
 - 6.15 euro/dag (> 4uur aanwezig)
- € Schoolvervangende Dagopvang:
 - 7.12 euro/halve dag (< 4 uur aanwezigheid)
 - 14.24 euro/dag (> 4 uur aanwezigheid)
- € Kostprijs Verblijf voor personen met een PAB:

aantal nachten	zorgkost PAB	hotelkost
1	€ 189,15	€ 25,80
2	€ 378,30	€ 56,60
3	€ 567,45	€ 77,40
4	€ 756,60	€ 103,20
5	€ 945,75	€ 129,00
6	€ 1.134,90	€ 154,80
7	€ 1.324,05	€ 180,60

- € Mobiele of Ambulante Begeleiding: 5,86 euro per begeleiding.
- € Kostprijs Mobiele of Ambulante Begeleiding voor personen met een PAB: 40 euro per gepresteerd uur.

Voor +21-jarigen is de eigen financiële bijdrage:

- € Verblijf:
 - 39.07 euro/nacht
- € Schoolaanvullende Dagopvang:
 - 5.75 euro/halve dag (< 4uur aanwezig)
 - 11.15 euro/dag (> 4uur aanwezig)
- € Mobiele of Ambulante Begeleiding: 5.86 euro per begeleiding.

² De bedragen hiervan zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse regering van 28 juli 1983 houdende de regeling van de persoonlijke bijdrage. Zij zijn onderhevig aan de spilindex van de consumptieprijzen (geldig op 1 oktober 1983) en kunnen op 1 januari en 1 juli geïndexeerd worden. De bedragen in dit CRP zijn de bedragen geldig vanaf 1 juli 2022.

4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

Een kind/jongere kan ingeschreven worden als aan volgende criteria voldaan is:

LEEFTIJD:

Niet schoolgaanden vanaf 1 jaar tot 2,5 jaar, schoolgaanden vanaf 2,5 jaar, maximaal tot het einde van het schooljaar waarin men 21 jaar wordt. Er kan een verlenging tot 23 jaar worden verleend, in functie van het behalen van het diploma secundair onderwijs (OV 4).

MOTORISCHE BEPERKING:

De motorische beperking is aangeboren of verworven: hersenletsel, ruggenmergletsel (dwarslaesie, spina-bifida), neuromusculaire aandoeningen, skeletafwijkingen, andere motorische beperkingen ten gevolge van stoornissen of beperkingen in de motoriek of in de praxie (handelen) of ten gevolge van syndromale aandoeningen of stofwisselingsziekten.

BIJKOMENDE BEPERKING:

Ondergeschikt aan de motorische beperking kunnen andere beperkingen of stoornissen voorkomen zoals: verstandelijke beperking, visuele stoornis, auditieve stoornis, gedrags- en/of emotionele stoornis, epilepsie, leerproblemen, ...

ADMINISTRATIEVE VEREISTEN:

De cliënt zorgt voor volgend document: een jeugdhulpverleningsvoorstel ten aanzien van onze organisatie voor de modules Verblif en/of Schoolaanvullende Dagopvang en/of Schoolvervangende Dagopvang en/of Mobiele en Ambulante Begeleiding.

ANDERE VEREISTEN:

- Om tot inschrijving te kunnen overgaan, bezorgt de cliënt de organisatie alle nodige (para-) medische, psycho-pedagogische, sociale en administratieve informatie in functie van de dagelijkse begeleiding en behandeling.
- De Individuele Dienstverleningsovereenkomst en de Collectieve Rechten en Plichten zijn door de cliënt en de organisatie voor akkoord ondertekend vóór de startdatum.

5. DIENSTVERLENINGSAANBOD

LEEFGROEPWERKING:

- De cliënten leven in groepsverband. Groepsgrootte, aard van de samenstelling van de leefgroep en organisatievorm worden door de organisatie bepaald. Wijzigingen worden aan de cliënt en zijn wettelijke vertegenwoordiger meegedeeld. De opvoeders bieden de cliënten pedagogische en sociaal-emotionele ondersteuning, studiebegeleiding en hulp bij vrijetijdsbesteding en activiteiten van het dagelijks leven (ADL) in de leefgroep.

€ Activiteitenbudget en zakgeld: zie rubriek 7. activiteitenbudget en zakgeld

PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING:

- De organisatie voorziet kinesithérapie, ergotherapie en logopedie wanneer dit in de zorgnood van de cliënt vervat zit. Dit onder supervisie van de coördinerend arts.

€ Zwemmen als therapie in therapiebad Sint-Lodewijk: **1,25 euro** per beurt.

€ Zwemmen als therapie in het zwembad van Wetteren: **1,00 euro** per beurt, vervoer niet inbegrepen.

€ Paardrijden als therapie: **12,50 euro** per beurt, vervoer niet inbegrepen.

€ Bepaalde materiaal dat individueel gebruikt wordt in de therapie, wordt aangerekend via de maandelijks factuur:

- Antibacterieel filter voor Groovtube: **4,65 euro**

- ThresholdPEP: **23,85 euro**

- CureTape (S-taping- speekselverlies): **9,95 euro** per rol

- Myobrace (oromyofunctionele therapie) K reeks, J reeks, A reeks: **45,80 euro**

- Myobrace trainer T4K, T4A,... : **45,80 euro**

- Opzetborsteltje elektr. tandenborstel (Boni): **2,25 euro**

- One-way rietje (met terugloopbeveiliging): **4,46 euro**
- Laxvox buis (stemgevingsoefeningen): **2,00 euro**
- Persoonlijk behandelcircuit IPV (flexibele buis, tussenstuk percussioneer, filter, tussenstuk aërosol en connector): eenmalige aankoop van **56,00 euro**
- Cliniflow: eenmalig **9 euro**
- Filterpadhouder: eenmalig **19,70 euro**
- Neuskannetje: eenmalig **17 euro**
- Filter behandelcircuit IPV (maandelijks te vervangen): **1,00 euro**
- Pelvische elektroden: **3 euro**
- Elektrotherapie-elektroden: **6 euro**

MEDISCHE DIENSTVERLENING:

- De organisatie zorgt voor E.H.B.O.
- De coördinerend arts staat in voor de medische coördinatie van de kinderen/jongeren, doch dit vervangt **niet** de medische opvolging door een eigen arts.
- De coördinerend arts volgt het medisch/paramedisch verloop en de technisch-verpleegkundige noden van de cliënt op. De cliënt gaat hiervoor minstens eenmaal per twee jaar op consultatie bij de coördinerend arts. Elke cliënt kan op vraag van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger, verpleegkundige, therapeut, arts of cliënt zelf een "extra" consult aanvragen. In volgende gevallen vindt er altijd een extra consultatie plaats: pre-operatief en post-operatief; pre-botox en post-botox; wijziging/stopzetten therapie. Hospitalisatie en medische ingrepen worden in overleg met de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger bepaald.
- In acute gevallen beslist de arts of verpleegkundige van de organisatie of de huisarts van wacht wordt opgeroepen. Wanneer de arts beslist dat een dringend medisch vervoer noodzakelijk is, zijn de hieraan verbonden kosten ten laste van de cliënt.
- De verpleegkundige ondersteunt de cliënt op medisch-verpleegkundig vlak. De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen wordt met akkoord van de coördinerend arts, de verpleegkundige en de cliënt gedelegeerd naar begeleiders die daartoe specifiek zijn opgeleid (i.c. toedienen van medicatie, ...).
- Wij vragen je om aan de verpleegkundige door te geven wanneer er een externe consultatie gepland wordt voor jouw kind. Wanneer je van ons een paramedisch verslag wenst om mee te nemen naar die externe consultatie, stel je die vraag een maand op voorhand aan de verpleegkundige.
- Consultaties bij de coördinerend arts van Sint-Lodewijk zijn in de dagprijs inbegrepen.
- Consultaties bij de huisarts van Sint-Lodewijk zijn voor cliënten in de stroom Verblijf in de dagprijs inbegrepen. Cliënten die enkel gebruik maken van Dagopvang vragen wij om de eigen huisarts in de thuiscontext te raadplegen.

- € De consultaties bij N.K.O.-arts en eventuele onderzoeken (audiogram, ...) factureren wij maandelijks. Aan de hand van de bij jouw factuur bijgevoegde prestatiebriefjes, kan je terugbetaling bekomen bij jouw ziekenfonds.
- € Enkel in uitzonderlijke en dringende gevallen gebeurt er vervoer naar consultaties buitenshuis. Hiervoor rekenen we de kost aan van een Mobiele Begeleiding, evenals de vervoerskost.

INTERDISCIPLINAIRE COÖRDINATIE:

Rond elke cliënt werkt een interdisciplinair team. De cliënt krijgt na inschrijving een centrale aanspreekpersoon toegewezen. De centrale aanspreekpersoon coördineert de handelingsplanning en het daarbij horende overleg. Hij/zij volgt de kwaliteit van het totale ondersteuningsaanbod van de cliënt op.

INTERDISCIPLINAIR HANDELINGSPLAN:

- De globale ondersteuningsvragen van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst worden uitgewerkt in een interdisciplinair handelingsplan. In het interdisciplinair handelingsplan dat opgesteld wordt in overleg met het interdisciplinair team waarvan de ouders/wettelijke vertegenwoordiger en de +16-jarige cliënt deel uitmaken, worden de (para)medische, (psycho)pedagogische en sociale begeleiding en de dagbesteding in doelstellingen geconcretiseerd. De -16-jarige cliënt wordt betrokken bij de voorbereiding van het handelingsplan, +16-jarigen worden systematisch uitgenodigd om deel te nemen aan hun handelingsplanning. Op vraag kan dit ook vroeger, wanneer het team hiermee akkoord gaat. Deelname van de cliënt is niet verplicht.

- De cliënt kan een 'belangrijk betrokken derde' aanwijzen om hem bij te staan. Dit is een persoon die dan informatie- en hoorrecht heeft over de individuele dienstverleningsovereenkomst (handelingsplan). De belangrijk betrokken derde mag geen deel uitmaken van de professionele begeleiders van de cliënt.

PSYCHOTHERAPIE:

- De organisatie biedt de mogelijkheid tot psychotherapie aan, zowel via een eigen medewerker als een externe psychotherapeut die consultaties doet op het terrein. De beslissing tot opstart gebeurt steeds in samenspraak met de interne psychotherapeut na een intakegesprek, in samenspraak met de cliënt, de context en de centrale aanspreekpersoon.

- € Kostprijs psychotherapie bij de interne psychotherapeut: Kostprijs van een Ambulante Begeleiding.
- € Kostprijs psychotherapie bij de externe psychotherapeut: Rechtstreeks te betalen aan de psychotherapeut. Je ontvangt de nodige attesten om tegemoetkomingen aan te vragen bij je ziekenfonds.

GEZINSGERICHTE WERKING:

- In Sint-Lodewijk wordt de ondersteuning zoveel mogelijk afgestemd op de zorgvragen van de cliënt en zijn context. A.d.h.v. verschillende vormen van contacten worden ouders/wettelijke vertegenwoordigers maximaal betrokken bij het onderwijs en de begeleiding. Dit gebeurt a.d.h.v. een kennismaking met de begeleiders, therapeutencontact, cliëntoverleg, begeleiding, oudercontacten...
- Naast de wederzijdse informatie-uitwisseling willen we contextversterkend werken. Dit doen we bijvoorbeeld onder de vorm van een huisbezoek (= Mobiele Begeleiding) of op het terrein van Sint-Lodewijk (= Ambulante Begeleiding)

- € Kostprijs Mobiele/Ambulante Begeleiding (zie punt 3 – Ondersteuningsvormen – begeleiding): Cliëntoverleg is in de kostprijs van Dagopvang of Verblijf inbegrepen.

TECHNISCHE HULPMIDDELEN:

- Je kan de aanvraagprocedure voor de aankoop van een hulpmiddel door Sint-Lodewijk laten opstarten. Het hulpmiddel wordt dan aangekocht bij en geleverd door de leveranciers (zie onderstaande limitatieve lijst). De levering gebeurt in het MFC of bij je thuis. Apparaten die opgestart worden bij andere verstrekkers, worden niet verder opgevolgd door Sint-Lodewijk. De verstrekkers waar VZW Sint-Lodewijk mee samenwerkt zijn:
 - Voor spalken, zitschalen, helmen en sta-apparaten: V!GO, Orteam of Spronken
 - Voor orthopedische schoenen: M. Vandewiele BVBA en V!GO.
 - Voor NF-walker: Albatros
 - Voor Horse: Spronken
 - Voor verplaatsingshulpmiddelen (rolstoelen, orthopedische fietsen, ...): Hulpmiddelencentrale (HMC), V!GO en De Rijcker GO.Indien je voor een andere leverancier kiest, dan sta je zelf in voor de opvolging.
- Bij de Dienst Informatie en Advies Technische Hulpmiddelen (DIATH) kan je terecht voor advies over technische hulpmiddelen: hun toepassingsgebied, de technische eigenschappen, het gebruik, de aankoop en de mogelijke terugbetaling. Adviezen voor woonomgeving (bv. woningaanpassingen) zijn eveneens mogelijk.
- Dit advies kan ook onder de vorm van een Mobiele Begeleiding (kostprijs: zie punt 3; ondersteuningsvormen, begeleiding).
- DIATH is erkend als gemachtigd Expert door het Kenniscentrum hulpmiddelen (KOC) van het VAPH. DIATH is in deze hoedanigheid erkend en bevoegd om gefundeerde expertverslagen op te maken en af te leveren voor alle hulpmiddelen en aanpassingen die vallen binnen de wetgeving van Individuele Materiële Bijstand (IMB).
- DIATH heeft een erkenning als rolstoeladviesteam (RAT) voor het opmaken van Rolstoeladviesrapporten in het kader van aanvragen van mobiliteitshulpmiddelen bij de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB).

- € Via DIATH kan je orthopedisch materiaal huren voor de maximale duur van 1 jaar:
 - loophulp: **6,00 euro**/maand, incl. herstel en onderhoudskosten.
 - manuele rolstoel en orthopedische fiets: **10,00 euro**/maand
 - elektronische rolstoel: **30,00 euro**/maand

- ADL-hulpmiddelen: **5,00 euro**/maand
- computerhulpmiddelen: **5,00 euro**/maand.

€ Kosten i. f. v. aanpassingen worden eveneens gefactureerd, aan de materiaalkost en 40 euro per uur reële werktijd gerekend per 15 minuten.

€ Kostprijs aankoop hulpmiddelen via Sint-Lodewijk voor persoonlijk gebruik:

- toilettopstap/sokkel/fietsopstap,...+ antislip: 60 euro
- boekenbak naast bank: 112 euro
- verhoogbakken/sokkels om te lezen, eetbord op te zetten, om te puzzelen: 35 euro
- wigkussen: 18 euro
- werkhuisje (2 panelen ±60x60 en 1 paneel ±60x80, 18 mm dik+vernis): 95 euro
- bestaande tafelblad uitsparing voorzien (gewoon/magnetisch): 30 euro / 44 euro
- ruggensteun om op stoel te plaatsen/beensteun + mousse (PETR30 H20mm): 60 euro
- toetsenbordstickers: 2 euro (opsturen 5 euro)
- quickshoelaces: 20 euro
- GSM/beker -houder, puzzelplaat: 40 euro
- ramp + antislip: 110 euro

ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN ROLWAGENS EN FIETSEN:

- De technici van het MFC staan in voor het onderhoud en het uitvoeren van kleine herstellingen en aanpassingen aan hulpmiddelen die de cliënt in Sint-Lodewijk gebruikt (niet voor hulpmiddelen die uitsluitend thuis gebruikt worden).
- Andere herstellingen en/of aanpassingen voert de verstrekker uit. Voor herstellingen tijdens schoolvakanties kan je terecht bij de verstrekker (naam en telefoonnummer staan vermeld op het hulpmiddel).

€ • Kostprijs herstellingen en onderhoud rolwagens/fietsen:
• door onze technische dienst: uurloon en materiaalkosten. Deze kost kan niet worden ingebracht in het herstellbudget van de cliënt.
• door de leverancier: rechtstreeks te betalen aan de leverancier
• de cliënt wordt per e-mail geïnformeerd over elke herstelling of aanpassing. Voor herstellingen met een kostprijs van meer dan 75 euro wordt vooraf akkoord gevraagd.

WEEKENDWERKING:

- Het MFC organiseert Opvang en Begeleiding gedurende feest- en weekenddagen voor cliënten. Bij structurele weekendverblijvers is de terugkerende regeling opgenomen in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. Occasionele weekendverblijvers stellen minimaal 4 weken op voorhand hun vraag aan de centrale aanspreekpersoon .
- Om het activiteiten aanbod niet te verstoren, vragen wij om je kind ten laatste om 12:00 uur te brengen en pas vanaf 18:00 uur op te halen.
- We voorzien geen paramedische begeleiding in de weekendwerking.
- Kosteloos annuleren kan tot de woensdag voor het betreffende weekend. Nadien wordt het weekend aangerekend bij ontbreken van een geldig afwezigheidsattest.
- Activiteitsbudget en zakgeld: zie rubriek 7. activiteitsbudget en zakgeld.

VAKANTIEWERKING:

- Tijdens de schoolverlofperiodes is er Verblijf³, Opvang, Behandeling, Training en Begeleiding mogelijk.
- Inschrijven voor de vakantiewerking gebeurt op drie momenten van het werkjaar, via een papieren aanvraagformulier:
 - Begin september ontvangt u het aanvraagformulier voor de **herfst- en kerstvakantie**
 - Eind december ontvangt u het aanvraagformulier voor de **krokus- en paasvakantie**
 - Begin april ontvangt u het aanvraagformulier voor de **zomervakantie**

U bezorgt ons het ingevulde formulier terug tegen het op het formulier vermelde tijdstip. Bij een te grote vraag kan de door u gevraagde dienstverlening voor de vakantieperiode worden aangepast naar de dienstverlening van tijdens het schooljaar. In dit geval wordt u vóór de bevestiging telefonisch gecontacteerd.

³ Mits toegangsticket Verblijf Opgroeien. De cliënten die geen ticket Verblijf hebben, kunnen gebruik maken van maximaal 92 nachten kortverblijf.

- Na de bevestiging van uw inschrijving kan er niet meer kosteloos geannuleerd worden, tenzij met een geldig afwezigheidsattest. Ambulante therapie kan niet kosteloos geannuleerd worden en zal worden gefactureerd.
- We garanderen opvangmogelijkheid vanaf 08:00 uur tot 18:00 uur onder de voorwaarden omschreven onder punt 5. Dienstverleningsaanbod - leefgroepwerking. Om het activiteiten aanbod niet te verstoren, vragen wij om je kind ten laatste om 9:00 uur te brengen en pas vanaf 16:30 uur op te halen.
- Tijdens de vakantiewerking voorzien we van maandag tot en met vrijdag 24/24 uur verpleegkundige begeleiding. Op zaterdag en zondag is er gespreid over de dag/nacht gedurende 7:30 uur een verpleegkundige aanwezig.
- De 3 laatste werkdagen vóór 1 september wordt er geen vakantiewerking georganiseerd, uitgezonderd voor vaste weekendverblijvers.

€ Activiteitenbudget en zakgeld vakanties: zie rubriek 7. activiteitenbudget en zakgeldregeling.

KAMPEN & THEMAYEKEN:

- Tijdens de zomervakantie organiseren we mogelijks kampen of themaweken voor cliënten. Kampen gaan door op externe locaties, themaweken gaan door op de site van Sint-Lodewijk. Inschrijvingsvoorwaarden en kosten worden desgevallend schriftelijk bekendgemaakt.

€ Kostprijs kampen en themaweken:

- De prijs wordt voor de inschrijving bekend gemaakt.
- De kostprijs van kampen en themaweken wordt aangerekend via de maandelijkse factuur. De bijdrage voor Dagopvang en Verblijf tijdens het kamp/themaweek wordt in betreffende maand via de maandelijkse factuur verrekend.
- Bij een annulering van deelname om medische redenen zal op vertoon van het doktersattest het integrale bedrag worden terugbetaald. Bij een annulering van deelname zonder voorleggen medisch attest wordt 50% van de deelnameprijs aangerekend. Wanneer de cliënt annuleert wanneer het kamp/themaweek reeds effectief is angevat, zal zonder voorleggen medisch attest 100% van de deelnameprijs worden aangerekend en 50 % bij annulering omwille van medische redenen op vertoon van het doktersattest.

LEERLINGVRIJE DAGEN:

Het MFC voorziet Verblijf en opvang op leerlingvrije dagen. Inschrijven gebeurt via een formulier. Bij afwezigheid zonder geldig afwezigheidsattest wordt een aanwezigheidsdag aangerekend.

MEERDAAGSE UITSTAPPEN:

Wanneer een cliënt deelneemt aan een door de school of MFC georganiseerde meerdaagse uitstap met overnachting en met ondersteuning van het MFC, zal het MFC voor die dagen steeds een bijdrage voor Verblijf en Dagopvang aanrekenen. Dit wordt verrekend via de maandelijkse factuur. Cliënten met een Persoonlijk Assistentiebudget die gebruik maken van (kort)Verblijf, kunnen alleen de zorggebonden kosten betalen met hun PAB. De zogenaamde hotelkosten dient de cliënt met eigen middelen te betalen.

SPORT:

- De cliënten hebben de mogelijkheid om te zwemmen of om deel te nemen aan verschillende sportactiviteiten en sportgroepen georganiseerd door SILOS (Sint-Lodewijk Sport).

€ Kostprijs SILOS-activiteiten:

- voor deelname aan woensdagnamiddag- of weekend activiteiten wordt bovenop de kostprijs voor dagopvang (en/of Verblijf bij meerdaagse activiteiten) de reële kostprijs vooraf meegedeeld en aangerekend bij inschrijving. De vervoerskosten worden apart verrekend, bij inschrijving wordt hiervan een raming meegedeeld.

MUZIEKWERKING:

Om het vrijetijdsaanbod voor de kinderen en jongeren te verruimen, is er een muziekwerking uitgebouwd. De klemtoon ligt op muziekbeleving, muziekkennis is geen vereiste. Bij de kinderen wordt muziek enerzijds ingezet als kennismaking met muziekinstrumenten en muziekstijlen. Anderzijds wordt muziek gebruikt als middel om aan bepaalde leerdoelen te werken (themagericht).

Bij de jongeren ligt de klemtoon op vrijetijdsbesteding. Op basis van de eigen interesse gaan jongeren, individueel of in kleine groepjes, met muziekinstrumenten en/of muzieksoftware aan de slag.

MEDIATHEEK:

De mediatheek is de interne bibliotheek van Sint-Lodewijk. De mediatheek is toegankelijk voor cliënten en voor ouders/wettelijke vertegenwoordigers. Men kan er terecht voor het gratis ontlenen van boeken, strips en aangepast speelgoed. De mediatheek bevindt zich in Louisville +1.

SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE:

We opteren ervoor om briefwisseling zoveel mogelijk via mail te bezorgen. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en zullen bestanden die persoonsgegevens van cliënten bevatten, indien mogelijk versleuteld versturen. Wij verwachten van onze cliënten/ouders/wettelijke vertegenwoordigers dat ook zij zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens van hun kind.

Voor de jongere groepen maken we gebruik van een contactmapje. Daarin kunnen de centrale aanspreekpersoon, opvoeder, leerkracht, therapeut en verpleegkundige zaken noteren die voor de cliënt van betekenis zijn en voor jou belangrijk om te weten. Uiteraard kan je, als ouder/wettelijke vertegenwoordiger, deze mappen ook gebruiken om informatie mee te geven voor de begeleiders van jouw zoon/dochter.

TOLKENOPDRACHTEN VOOR ANDERSTALIGE GEZINNEN:

Sint-Lodewijk kiest ervoor om twee tolkopdrachten per anderstalig gezin per kalenderjaar te vergoeden. Het organiseren van meer dan twee tolkenopdrachten per kalenderjaar is mogelijk, maar vanaf de derde tolkenopdracht neemt de cliënt de kost van de tolkenopdracht voor rekening. De cliënt/ouders/wettelijke vertegenwoordigers worden geïnformeerd over de kostprijs van de tolk.

De kostprijs van de tolkenopdrachten wordt zichtbaar gemaakt op de maandelijkse factuur, met de vermelding (bij de eerste twee opdrachten) dat dit door de organisatie betaald is. Laattijdige annulering van de tolkenopdracht door de cliënt wordt aangerekend aan de cliënt.

ACCOMMODATIE:

De cliënten beschikken over een gemeenschappelijke leef- en/of ontspanningsruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen en bij Verblijf over een slaapkamer. De basisinrichting van de gemeenschappelijke ruimtes en van de slaapkamers, evenals beddengoed en handdoeken, worden door de organisatie ter beschikking gesteld.

De kamers zijn eigendom van Sint-Lodewijk. De cliënt brengt zelf geen wijzigingen aan in de infrastructuur van de kamer en brengt geen beschadigingen aan de muren aan (o.a. boringen, schilderwerk...). Het schilderen, onderhoud en herstellingen aan de kamer gebeurt door Sint-Lodewijk en wordt in de mate van het mogelijke gepland in samenspraak met de cliënt. Wanneer de herstelling gebeurt ten gevolge van een beschadiging aangebracht door de cliënt, zal de kost van de herstelling worden aangerekend via de maandelijkse factuur.

De cliënt mag de inboedel van de slaapkamer voorzien en/of aanvullen met persoonlijke zaken. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de cliënt. De persoonlijke zaken moeten voldoen aan de kwaliteitsnormen op het gebied van brandveiligheid (NBN EN 1021-1 en NBN EN 1021-2). Er kunnen geen verlengkabels of stekkerdozen gebruikt worden. Alle elektrische toestellen dienen op voorhand goedgekeurd te worden door Sint-Lodewijk. Oplaadbare toestellen (GSM, tandenborstel, laptop enz..) kunnen uitsluitend gebruikt worden met de originele adapter. Materialen die niet voldoen aan de kwaliteits- en veiligheidsnormen worden onverwijld terug meegegeven naar huis. De gebruiker sluit de nodige verzekeringen af om zijn aansprakelijkheden en risico's te dekken (zie rubriek 12 van dit CRP).

Het poetsen van de gemeenschappelijke ruimtes en de slaapkamers gebeurt door Sint-Lodewijk. We vragen aan de cliënt om de slaapkamer zoveel als mogelijk op te ruimen (bed opmaken, persoonlijke spullen opbergen...) alvorens wordt gepoetst. We vragen ook om decoratie-materiaal (zoals bloempotten, fotokaders...) zoveel als mogelijk te beperken.

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. Medewerkers kloppen op de kamerdeur van cliënten voor ze binnen gaan. We tonen geen kamers zonder toestemming te vragen aan de cliënt. Over hetgeen door medewerkers in de kamers wordt aangetroffen, wordt discreet omgegaan.

VOEDING:

- We streven naar een gezonde en evenwichtige voeding. Het menu, alsook dat van de komende maand kan geraadpleegd worden op de website van Sint-Lodewijk. Vragen over het menu (aanwezige allergenen enz.) kunnen gesteld worden aan de voedingsconsulenten.
 - Voor cliënten **in Verblijf** voorzien we **standaard** een gezond ontbijt, middagmaal, een tussendoortje en een avondmaal.
 - Voor cliënten **in dagopvang** voorzien we **standaard** een gezond middagmaal en een tussendoortje. Voor het middagmaal is er per trimester de keuze tussen een warme maaltijd of broodmaaltijd (incl. soep en dessert). Ontbijt en avondmaal worden niet voorzien.
- Wanneer de beperking of gezondheid van de cliënt dat vereist, wordt aangepaste voeding voorzien. Aangepaste voeding is de verzamelnaam voor voeding die door haar samenstelling en/of consistentie afwijkt van de gewone voeding: verschillende soorten diëten, gemixte voeding, geblixte voeding.
- Bijvoeding en sondevoeding zijn eveneens mogelijk, op voorschrift van de arts of na overleg met de voedingsdeskundige.
- Voor cliënten die halal eten, is er als alternatief afwisselend kip (halal), vis en ei voorzien. We voorzien ook een aanpassing in het menu zonder varkensvlees.

€ De hierboven vermelde standaard maaltijden zitten vervat in de kostprijs van Verblijf of dagopvang.

€ De reële kost van bijvoeding en andere extra's wordt doorgerekend aan de cliënt. De kostprijs van een verrijkte shake is bijvoorbeeld 1,5 euro. Een gedetailleerde prijslijst is te verkrijgen bij de voedingsconsulenten.

€ De reële kost van de sondevoeding wordt doorgerekend. De originele facturen worden je bezorgd om de tussenkomst in de sondevoeding door het RIZIV (via het ziekenfonds) op te vragen.

KLEDIJ:

Elke cliënt voorziet in eigen kledij en het onderhoud ervan.

Het dragen van hoofddekfels is niet toegelaten in de lokalen van het MFC tenzij om medische of veiligheidsredenen of wanneer ze een (religieus) symbool zijn van een van de officieel erkende godsdiensten of erkende levensbeschouwingen in België. In geval van kledingstukken mogen deze in geen geval volledig lichaamsverhullend of gezichtsbedekkend zijn. In omstandigheden waar veiligheidsvoorschriften of hygiënische maatregelen van toepassing zijn, kunnen deze symbolen en kledingstukken/hoofddekfels verboden worden. Een verbod tot het dragen van religieuze of levensbeschouwelijke symbolen is eveneens mogelijk wanneer deze een uiting worden van bekeringsijver, discriminatie of racisme.

€ In uitzonderlijke situaties en mits toestemming van de dienst Intake en Zorgbemiddeling, wordt de persoonlijke was van de cliënt in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger door VZW Sint-Lodewijk gedaan. Hiervoor koopt de cliënt 150 naamlabellen aan, waarvan de kostprijs 75 euro bedraagt.

MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL:

- De organisatie voorziet in verzorgingsmateriaal en medicatie voor de cliënt voor gebruik in de organisatie. Enkel sondeermateriaal wordt door de cliënt zelf voorzien. De organisatie voorziet geen medicatie en verzorgingsmateriaal voor gebruik thuis. Alle medicatie die niet door onze artsen is voorgeschreven, zal enkel toegediend worden indien er een voorschrift is van een arts of een brief van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger met daarin de naam van de medicatie, toedieningswijze, hoeveelheid en spreiding.
- Generische medicatie: indien jij of de behandelende arts zich verzet tegen het vervangen van originele merkmedicatie door generische medicatie dien je dit schriftelijk te laten weten aan de verpleegkundige. De cliënt krijgt dan enkel de originele merkmedicatie.
- De organisatie voorziet niet in medicatie verbonden aan alternatieve geneeskunde.

€ De medicatie en het verzorgingsmateriaal dat wordt verstrekt door de organisatie, worden aangerekend via de maandelijkse factuur.

VERVOERSONKOSTEN

- De gemaakte kosten voor vervoer voor cliënten (voor begeleiding buitenshuis, uitstappen, allerhande andere activiteiten...) worden aangerekend via de maandelijkse factuur.

- De kilometers worden berekend aan de hand van een routeplanner. Er wordt gekozen voor de kortste route. Enkel de beladen of volle kilometers worden aangerekend. De prijs van het aantal gereden kilometers wordt vermeerderd met de (eventuele) parkeerkost.

- € Indien inzet externe bus of combinatie van externe bus en eigen vervoer, is de totale kostprijs te delen over de cliënten. Hierbij hanteren we een minimum kostprijs van 30 euro.
- € Indien inzet voertuig Sint-Lodewijk of medewerker Sint-Lodewijk is het tarief 0,50 euro per kilometer. We hanteren een maximum kostprijs van 30 euro tenzij de rit meer dan 100 kilometer bedraagt.

6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN:

- Het decreet Rechtspositie van de Minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp van 7 mei 2004 is sinds 1 juli 2006 van kracht in alle hulp- en zorgverleningsinitiatieven voor kinderen en jongeren in Vlaanderen, dus ook in Sint-Lodewijk. Het decreet kent de minderjarigen een eigen statuut toe in de jeugdhulpverlening. Aan dit statuut worden elf rechten voor minderjarigen verbonden: recht op hulp, recht op bijstand, recht op duidelijke informatie, recht op instemming met de hulp, recht op respect voor het gezinsleven, recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier, recht op inspraak en participatie, recht op privacy, recht op een menswaardige behandeling, recht op zakgeld en recht om klacht in te dienen. Meer uitleg over deze rechten kan je lezen in de brochure 'de rechten van kinderen in de jeugdhulp', die je (tijdens het informatief bezoek of bij intake) ontvangt.

RECHT OP BIJSTAND

- Op 2 maart 2012 is het besluit van de Vlaamse Regering goedgekeurd betreffende de aanwijzing van een persoon die de minderjarige bijstaat bij de uitoefening van zijn rechten in de integrale jeugdhulp. Wanneer de minderjarige en zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger tegenstrijdige belangen hebben en de minderjarige niet in staat is om zelf een bijstandspersoon aan te wijzen of niemand het ouderlijk gezag uitoefent, wordt die nu aangeduid.

BESCHERMING EN RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER:

- Sint-Lodewijk weigert geen cliënten op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. Sint-Lodewijk respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medecliënten niet in het gedrang komen.
- Wij verwachten van onze medewerkers, cliënten, bezoekers en derden die aanwezig zijn op onze campus dat ze op geen enkele manier iemand discrimineren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.
- De verzameling en verwerking van uw persoonsgegevens geschiedt overeenkomstig de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) /General Data Protection Regulation (GDPR). De privacyverklaring voor cliënten van Sint-Lodewijk is terug te vinden op de website www.sintlodewijk.be.
- Beeld – en geluidsopnames:
Omwille van privacywetgeving is het verboden om in de organisatie gemaakte beeld- of geluidsopnames waarop personen identificeerbaar zijn te verspreiden via eender welk kanaal (elektronisch, internet of papier), evenals beeld- of geluidsopnames gemaakt buiten de organisatie van activiteiten onder begeleiding van Sint-Lodewijk.
De organisatie is gerechtigd om beeldmateriaal genomen in het kader van het groepsgebeuren te gebruiken.
Wij vragen uitdrukkelijke toestemming voor het maken en gebruiken van gericht foto- en beeldmateriaal, waarop personen geïdentificeerd kunnen worden. Cliënten vanaf 12 jaar kunnen zelf toestemming geven over het maken en gebruiken van beeldmateriaal waarop ze te herkennen zijn. Voor cliënten onder de leeftijd van 12 jaar, vragen we de toestemming aan de ouders/wettelijke vertegenwoordiger. Toestemmingen kunnen op elk moment worden ingetrokken. Je kan vragen om foto's op websites, folders, presentaties e.d. te verwijderen. Wil

je de gegevens van uw kind inkijken, veranderen of verbeteren? Mail jouw vraag dan naar privacy@sintlodewijk.be.

RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING:

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

- Als algemeen principe stellen we voorop dat medewerkers niets mogen doen dat hun professionele relatie met cliënten en collega's in de weg kan staan.
- Van onze medewerkers verwachten we dat ze antwoorden op vragen en steun bieden aan cliënten 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 cliënten op een persoonlijke manier, met de voornaam, aan te spreken. Bijnamen horen niet in onze organisatie, niet voor medewerkers en niet voor cliënten.
- Het netwerk van cliënten spreken we aan met meneer of mevrouw. Pas wanneer we het netwerk langer kennen en we in een één op één werkrelatie werken, en men vraagt om bij de voornaam aangesproken, kunnen medewerkers hier op ingaan. In schriftelijk communicatie (mail of brief) kan onder dezelfde voorwaarden als hierboven ook de voornaam gebruikt worden, waarbij we aandacht blijven hebben voor een professionele afstand en taalgebruik (hey, hoi, hallo, smiley's... behoren niet tot professioneel 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 zorgmanager 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 cliënten.
- Vele cliënten en medewerkers hebben een profiel op sociale netwerksites en kunnen mekaar de vraag stellen om "bevriend" of "gelinkt" te worden. Elke medewerker en cliënt 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 cliënten omgaat.
- Sint-Lodewijk verwacht niet dat medewerkers deelnemen aan privé-activiteiten van cliënten of hun netwerk. Wanneer dergelijke vragen gesteld worden, moet dit steeds besproken worden met de teamleden en de zorgmanager. Het is nodig om in team stil te staan bij de eventuele risico's en de effecten ervan op collega's en cliënten. Bij aanwezigheid op een privé-initiatief van de cliënt 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.
- Waardering krijgen voor je werk en inzet doet steeds deugd. Het is echter belangrijk om uw 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.

RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT:

- Verbaal en fysiek geweld wordt in geen enkel geval en ten aanzien van niemand getolereerd.
- Indien het gedrag van een cliënt risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke en psychische integriteit, en /of de fysieke en psychische integriteit van medecliënten en/of de medewerker, of materiaalvernielend werkt, kan de begeleider als beschermende maatregel overgaan tot vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze maatregelen zijn steeds vastgelegd in het handelingsplan, ze zijn beperkt in tijd en worden steeds op een menswaardige manier toegepast met respect voor de persoon en zijn gedrag.
- We respecteren de privacy van de cliënt op de kamer, maar indien de veiligheid of de gezondheid (lichamelijk en/of mentaal) van de betrokken cliënt of van anderen in gevaar is, kan de directie, zonder toestemming van de cliënt, de privacy doorbreken, bijvoorbeeld door het doorzoeken van de kamer of het nagaan van de webgeschiedenis bij vermoeden van online pestgedrag.

- Misdrijven worden onverwijld gemeld aan de politie.

RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK:

- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.
- Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de cliënt 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 cliënt 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 COLLECTIEVE INSPRAAK:

In Sint-Lodewijk is een collectief overlegorgaan opgericht, conform art. 27 tot 30 van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap van 04/02/2011 met wijzigingsbesluit van 17/03/2017. Meer uitleg over dit collectief overlegorgaan vind je verder in deze Collectieve Rechten en Plichten.

RECHT OP EEN DOSSIER:

- De cliënt heeft recht op een dossier dat door de organisatie zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. In het dossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt apart bijgehouden.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het medisch dossier.
- Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de organisatie en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden. 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.
- De verwerking van en de toegang tot de dossiergegevens gebeurt conform de wetgeving (artikelen 21 tot en met 23 van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen en de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) / General Data Protection Regulation (GDPR)).
- Wie inzage wenst in zijn dossier, contacteert de centrale aanspreekpersoon.

BEZOEKRECHT:

Ouders/wettelijke vertegenwoordigers kunnen de cliënt komen bezoeken in de organisatie, tenzij er een specifieke juridische uitspraak is over de omgangsregeling waarvan wij schriftelijk op de hoogte zijn gebracht (bv. in geval van apart wonende ouders). In dat geval houden wij ons strikt aan uitspraken van de rechtbank. Om het groepsgebeuren niet te storen gebeurt bezoek in overleg met de begeleiding. Andere bezoekers verwittigen vooraf en melden zich aan bij het onthaal.

SAMENWERKING MET APART WONENDE OUDERS:

- In de samenwerking met apart wonende ouders nemen wij het welzijnsdenken als uitgangspunt waarbij het belang van de cliënt centraal staat.
- Het vonnis van de rechtbank wordt niet opgevraagd. Wanneer één van de ouders bij vonnis beperkingen heeft in de uitoefening van het ouderlijk gezag, vragen wij om ons een kopie van dit vonnis te bezorgen. We streven er maximaal naar om ook hier het welzijnsdenken toe te passen. Uiteraard wordt passen we hierbij de afspraken van het vonnis toe.
- Dit betekent in de praktijk dat we steeds beide ouders informeren en betrekken in de hulpverlening en uitnodigen op overleg, tenzij anders bepaald bij vonnis.
- De volgende zaken worden door de beide ouders ondertekend of wordt het schriftelijk akkoord opgevraagd van die ouder die het document niet heeft getekend:
 - Individuele Dienstverleningsovereenkomst
 - Collectieve Rechten en Plichten
- De wet gaat uit van het principe 'stiltzweigende toestemming' van de andere ouder. Bv.: Voor de aanvraag van hulpmiddelen worden steeds beide ouders schriftelijk gevraagd om goedkeuring

te geven voor het aanschaffen van het hulpmiddel. Indien slechts één ouder positief reageert, dan wordt er uitgegaan van stilzwijgende toestemming en wordt de aanvraag van het hulpmiddel opgestart.

- **Facturatie:** De maandelijkse factuur kan steeds, op vraag t.a.v. de beide ouders worden opgestuurd. Wat betreft het betalen van de factuur is de afspraak dat 1 ouder de volledige factuur betaalt. Regelingen o.a. wat betreft het splitsen van het factuurbedrag, worden onderling tussen de beide ouders getroffen.

AFSPRAKEN OVER SOCIALE EN DIGITALE MEDIA:

Voor de afspraken over sociale en digitale media voor schoolgaanden tijdens schooltijd verwijzen we naar het schoolreglement van BuBaO en BuSO.

Algemene mediawijzer

- Stuur geen berichten met de bedoeling anderen te kwetsen of pesten. Roddels, seksistische, grensoverschrijdende en/of racistische uitspraken zijn uit den boze.
- Wie zich het slachtoffer voelt van (cyber)persten meldt dit zo snel mogelijk aan de directie, een begeleider, centrale aanspreekpersoon, vertrouwenspersoon...
- Hou het netjes. Netiquette of ook wel het naleven van gangbare beleefdheidsregels, daar gaan we voor. Dat wil zeggen dat we rekening houden met de gevoelens van anderen, ook online.
- Het is verboden om bij internetgebruik pornosites te bezoeken, gokspelletjes te spelen, racistische of gewelddadige websites te bezoeken of om andere illegale activiteiten uit te voeren, van welke aard dan ook.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor de (digitale) apparaten die je van thuis meebrengt. Sint-Lodewijk is niet aansprakelijk bij eventuele schade of verlies.
- Je respecteert de privacy van anderen en houdt je aan de bepalingen van Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywetgeving. Zo maak of verspreid je bijvoorbeeld geen beelden zonder toestemming van betrokkenen.
- Wanneer je vragen hebt over of bepaalde problemen hebt met of via sociale en digitale media, kan je steeds terecht bij je centrale aanspreekpersoon, begeleiders, vertrouwenspersoon.
- Je kan gebruik maken van het draadloos netwerk van Sint-Lodewijk. Het paswoord kan je verkrijgen bij je begeleiders.

Afspraken voor kinderen van de basisschool

- Gsm en/of tablet worden in de leefgroep op een afgesproken plaats bewaard. Enkel op vrijdagmiddag worden gsm en/of tablet in de boekentas bewaard zodat ze na klastijd meteen mee naar huis kunnen worden genomen.
- Persoonlijke gsm en/of tablet worden niet gebruikt tussen 8 en 17 uur (of tot 16 uur op woensdag). Tablets van de leefgroep kunnen gebruikt worden in samenspraak met de opvoeders.
- Vanaf 17 uur gelden de Verblijfsafspraken.
- Kinderen die tussen 17 uur (of 16 uur op woensdag) en 18 uur afgehaald worden, kunnen gebruikmaken van gsm en/of tablet in overleg met de Verblijf-begeleiders.
- Op vrijdag tussen 15:30 uur en 17 uur worden geen gsm's en/of tablets gebruikt. Persoonlijke spelconsoles blijven thuis. In de leefgroep zijn voldoende spelconsoles ter beschikking.
- De Verblijfsafspraken gelden vanaf 17 uur. Afhankelijk van de attitude t.o.v. sociale en digitale media wordt op individueel niveau afspraken gemaakt met het kind en de ouders, die worden vastgelegd in het handelingsplan. Dit kan zijn:
 - o Het kind is een starter en mag de gsm gebruiken van 19 uur tot 19:30 uur
 - o Het kind is een liefhebber en mag de gsm gebruiken tussen 19 uur tot 19:30 uur en een half uur vrij in te plannen.
 - o Het kind is een ontdekker en mag de gsm gebruiken voor 8 uur en na 17 uur.

Afspraken voor jongeren van de secundaire school

- Gsm en/of tablet kunnen vrij gebruikt worden, maar niet tijdens:
 - o Groepsactiviteiten (tenzij nodig voor het welslagen van de activiteit)
 - o Studiemomenten (op de smartschool App na)
 - o Verzorgingsmomenten
 - o Maaltijden

- Vanaf 17 uur gelden de Verblijfsafspraken. Volgende afspraken gelden voor alle jongeren, maar de specifieke invulling wordt samen met de jongere en/of de ouders in het handelingsplan vastgelegd:
 - o Sociale en digitale media kunnen voor het uur van slapengaan gebruikt worden volgens de individuele afspraken
 - o Na het uur van slapengaan worden alle toestellen op de afgesproken plaats bewaard en niet meer gebruikt.

Afspraken voor therapie

- Kinderen van de basisschool maken geen gebruik van persoonlijke gsm en/of tablet tussen 8 en 17 uur.
- Indien de gsm en/of tablet therapeutisch aangewezen is, kan het wel als hulpmiddel gebruikt worden mits toestemming van het team

Afspraken in weekendwerking

- In het weekend gelden de (individuele) afspraken rond sociale en digitale media eveneens.
- Tijdens groepsactiviteiten, verzorgings- en eetmomenten worden de persoonlijke gsm en/of tablet niet gebruikt.
- Persoonlijke spelconsoles blijven thuis. In de leefgroep zijn voldoende spelconsoles.

Afspraken voor vakantiewerking

- In de vakantiewerking gelden de (individuele) afspraken rond sociale en digitale media eveneens.
- Kinderen van de basisschool gebruiken geen persoonlijke gsm en/of tablet tussen 8 en 17 uur. Vanaf 17 uur mogen deze in overleg met de begeleiders gebruikt worden.

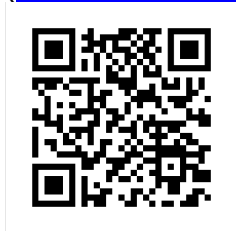
Afspraken voor kampen en themaweken

- Het is aan de kampverantwoordelijke en -begeleiders om tijdens de kamp- en themaweken duidelijke afspraken te maken met de deelnemers.

AFWEZIGHEDEN EN ATTESTEN:

Afwezigheden en nodige attesten tijdens schooldagen:

- We vragen om iedere afwezigheid door te geven via de website (<https://sintlodewijk.be/afwezigheden/>) of scan onderstaande QR-code).



Als registeren via de website niet lukt, kan je ook 24/7 telefonisch contact opnemen met 09 272 52 77 om de afwezigheid door te geven. Op die manier worden zowel de school als begeleiders van het MFC op de hoogte gebracht van de afwezigheid waardoor je niet apart hoeft te verwittigen. Uitzondering is er voor leerlingen/cliënten die gebruik maken van het leerlingenvervoer: De busbegeleider verwittigt je zelf telefonisch van de afwezigheid.

- Voor schoolgaanden verwijzen we naar het schoolreglement van BuBaO en BuSO. Afwezighedsattesten worden aan de school bezorgd, conform de afspraken in de schoolreglementen.
- Bij onwettige afwezigheden (bij niet verwittigen en/of het ontbreken van het afwezighedsattest) wordt de bijdrage voor een aanwezigheidsdag aangerekend. Dit geldt ook voor de mobiele begeleidingen, ambulante begeleidingen en de psychotherapie.

Afwezigheden en nodige attesten tijdens vakantiedagen of voor niet-schoolgaanden:

- We vragen om iedere afwezigheid door te geven via de website (<https://sintlodewijk.be/afwezigheden/> of scan onderstaande QR-code).



Als registreren via de website niet lukt, kan je ook 24/7 telefonisch contact opnemen met 09 272 52 77 om de afwezigheid door te geven.

- Bij onwettige afwezigheid (bij niet verwittigen en/of het ontbreken van het afwezigheidsattest) wordt de bijdrage voor een aanwezigheidsdag aangerekend. Dit geldt ook voor de mobiele begeleidingen, ambulante begeleidingen en de psychotherapie.

ORDE- EN TUCHTMAATREGELLEN:

De goede gang van zaken in het MFC en school wordt hoofdzakelijk bepaald door de manier van samenwerken tussen alle betrokken partijen. Iedereen levert op zijn manier een positieve bijdrage. Soms dringen ingrijpende maatregelen zich op om de goede gang van zaken te verzekeren. In dergelijke gevallen kunnen orde- en tuchtmaatregelen nodig zijn. Zowel het BuSO als het BuBaO voorzien in hun schoolreglement een gedetailleerde procedure voor wat betreft orde- en tuchtmaatregelen. De Collectieve Rechten en Plichten van het MFC zijn hierop inhoudelijk afgestemd.

ORDEMAATREGELLEN

Als de cliënt de goede werking binnen het MFC hindert, kan er een ordemaatregel worden genomen en/of kunnen er meer bindende gedragsregels worden vastgelegd in een geschreven begeleidingsplan. Deze moeten ertoe bijdragen dat de cliënt zijn gedrag zo aanpast dat een goede samenwerking met medewerkers en/of medecliënten opnieuw mogelijk wordt.

Ordemaatregelen kunnen op het niveau van de stromen door de zorgmanager worden genomen.

Mogelijke ordemaatregelen - in volgorde van ernst - kunnen zijn:

1. waarschuwing - gesprek
2. straf: niet deelnemen aan een bepaalde activiteit of uitstap, tijdelijke verwijdering uit de leefgroep, enz.
3. geschreven begeleidingsplan.

Tegen een ordemaatregel is beroep mogelijk volgens de klachtenprocedure, beschreven in deze Collectieve Rechten en Plichten.

TUCHTMAATREGELLEN

Tuchtmaatregelen kunnen opgelegd worden wanneer men de leefregels in die mate schendt dat het gedrag een gevaar of een ernstige belemmering vormt voor de goede werking van het MFC of voor de fysieke of psychische veiligheid en integriteit van cliënten, medewerkers of anderen. Dat zal bv. het geval zijn als de cliënt ook na begeleidende en ordemaatregelen de afspraken niet nakomt of als de cliënt ernstige of wettelijk strafbare feiten pleegt.

Tuchtmaatregelen kunnen alleen door de directie worden genomen.

Mogelijke tuchtmaatregelen zijn:

- (1.) Preventieve schorsing;
- (2.) Tijdelijke of definitieve uitsluiting uit het MFC

1. Preventieve schorsing

In afwachting van een eventuele tuchtmaatregel kan de cliënt gedurende een bepaalde periode van het MFC worden uitgesloten. Deze preventieve schorsing wordt enkel genomen in uiterst dringende omstandigheden:

- Voor zware gedragsmoeilijkheden die de veiligheid/eerbaarheid van andere cliënten of medewerkers in het gedrang brengen.
- Wanneer de aanwezigheid van de cliënt de goede werking van het MFC onmogelijk zou maken.
- Deze maatregel gaat onmiddellijk in, maar de algemeen directeur zal achtereenvolgens:

- De ouders/wettelijke vertegenwoordiger uiterlijk de daaropvolgende werkdag een aangetekende brief sturen waarin de gemotiveerde beslissing tot preventieve schorsing wordt meegedeeld en waarin de cliënt en een van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger worden opgeroepen tot een onderhoud, eventueel in het bijzijn van een andere vertrouwenspersoon.
- De ouder/wettelijke vertegenwoordiger en de cliënt zelf horen, eventueel met een vertrouwenspersoon, ten laatste op de derde werkdag na ontvangst van de beslissing.

Wordt deze preventieve schorsing hierop ingetrokken, dan brengt de algemeen directeur de cliënt daarvan schriftelijk op de hoogte. Zo niet, dan start de tuchtprocedure.

De preventieve schorsing duurt dus tot wanneer, na onderzoek, beslist wordt om geen tuchtprocedure in te zetten of tot wanneer de tuchtprocedure is beëindigd

2. Tijdelijke of definitieve uitsluiting uit het MFC

- De tijdelijke uitsluiting heeft een maximale duur van vijftien dagen.
- Als de algemeen directeur de definitieve uitsluiting overweegt, wint hij eerst het advies van de directeur zorg, de zorgmanager en het interdisciplinair team in.
- Indien de algemeen directeur van mening is dat er reden zou zijn om een tuchtmaatregel uit te spreken, dan wordt de cliënt minimaal vijf werkdagen vooraf per brief opgeroepen tot een onderhoud over de vastgestelde feiten in het bijzijn van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger en eventueel een andere vertrouwenspersoon. Een personeelslid van het MFC kan niet optreden als vertrouwenspersoon. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger, eventueel de vertrouwenspersoon, en de cliënt zelf krijgen voorafgaandelijk inzage in het tuchtdossier.
- De algemeen directeur brengt de ouders/wettelijke vertegenwoordiger binnen de drie werkdagen per aangetekende brief op de hoogte van zijn gemotiveerde beslissing. Pas na deze mededeling wordt de tuchtmaatregel van kracht.
- Tegen tuchtmaatregelen is geen beroep mogelijk, behalve voor de definitieve uitsluiting.
- Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de beslissing tot definitieve uitsluiting, kunnen de ouders/wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk beroep indienen bij de interne klachtencommissie (uitgebreid met de onafhankelijke derde). Het beroep schort de uitvoering van de eerder genomen tuchtbeslissing niet op. De cliënt wordt per brief opgeroepen om samen met de wettelijke vertegenwoordiger(s) en eventueel een ander vertrouwenspersoon, voor deze interne klachtencommissie te verschijnen. Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van het beroep komt deze commissie dan samen. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger, eventueel de vertrouwenspersoon, en de cliënt zelf krijgen voorafgaandelijk inzage in het tuchtdossier.
- De interne klachtencommissie brengt de ouders/wettelijke vertegenwoordiger binnen de drie werkdagen per aangetekende brief op de hoogte van haar gemotiveerde beslissing. Deze beslissing is bindend voor alle partijen.
- Bij de uiteindelijke beslissing kan geen rekening worden gehouden met gegevens die niet vooraf zijn bekendgemaakt en/of die geen deel uitmaken van het tuchtdossier.
- Buitenstaanders mogen het tuchtdossier niet inkijken, behalve wanneer de wettelijke vertegenwoordiger(s) er schriftelijk toestemming voor geven.
- Bij definitieve uitsluiting verbindt de organisatie er zich toe minstens gedurende de opzegperiode actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang, zonder deze te waarborgen (zie beëindigen van hulp- en dienstverlening).
- Het tuchtdossier kan niet worden overgedragen naar een ander MFC of school

7. ACTIVITEITENBUDGET EN ZAKGELD

ACTIVITEITENBUDGET:

- € Zowel in de stroom Verblijf als Dagopvang wordt er per trimester een activiteitenkalender en kostenraming aan de ouders bezorgd. Waar dit voor het kind, de jongere of de leefgroep een onderdeel van de vooropgestelde doelstellingen is binnen de werking, brengt het kind of de jongere per activiteit het nodige geld mee. In andere situaties gebeurt de afrekening via de maandelijkse factuur. De leefgroepbegeleiders bewaken dat dit financieel binnen redelijke grenzen blijft.
- € Tijdens de weekend- en vakantiewerking bewaken de leefgroepbegeleiders dat het activiteitenbudget financieel binnen redelijke grenzen blijft.
- € Deze kosten worden via de maandelijkse factuur verrekend.

ZAKGELD

U kiest als ouder/wettelijke vertegenwoordiger zelf of u de cliënt zakgeld meegeeft of niet. De cliënten beheren in principe zelf hun zakgeld. Indien nodig is individuele begeleiding mogelijk.

8. HERORIËTERING EN BEËINDIGEN DIENSTVERLENING

OMSTANDIGHEDEN DIE KUNNEN LEIDEN TOT HERORIËTERING EN ONTSLAG:

- De cliënt kan de Individuele Dienstverleningsovereenkomst te allen tijde opzeggen.
- De organisatie motiveert schriftelijk het eenzijdige ontslag of de beëindiging van de begeleiding. Sint-Lodewijk verbindt er zich toe de begeleiding niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:
 - in geval van overmacht;
 - wanneer de jeugdhulpregiebeslissing dit niet toelaat;
 - wanneer de cliënt niet meer aan de bijzondere inschrijvingsvoorwaarden voldoet;
 - wanneer de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt in die mate gewijzigd is dat de organisatie niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
 - wanneer de cliënt of zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst of de Collectieve Rechten en Plichten niet nakomt;
 - wanneer de cliënt of zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord;
 - wanneer de cliënt of zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen van het VAPH niet nakomt, zijnde regelgeving PAB, PVB en cumulverbod;
 - bij het pertinent weigeren van betalen facturen;
 - definitieve uitsluiting als tuchtmaatregel (zie orde- en tuchtmaatregelen)

OPZEGGING:

- Bij opzegging door één van beide partijen, is er een opzeggingstermijn van minstens 3 maanden, tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen.
- De opzegging gebeurt in onderling overleg of wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt aan de andere partij en gaat in de eerste dag van de daarop volgende maand.
- Bij ontslag verbindt de organisatie er zich toe minstens gedurende de opzegperiode actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang zonder deze te kunnen waarborgen.

BETWISTING VAN HET ONTSLAG:

Zie klachtenprocedure

9. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN

Zie ook punt 6, recht op collectieve inspraak. Onderstaande bepalingen kunnen in onderling overleg tussen het collectief overlegorgaan en de directie worden aangepast.

SAMENSTELLING:

- Het collectief overlegorgaan bestaat uit vertegenwoordigers van de ouders/wettelijke vertegenwoordigers en van de kinderen/jongeren.
- De directie neemt deel aan de vergadering van het collectief overlegorgaan. In functie van de agenda kunnen ook andere medewerkers op de vergadering worden uitgenodigd.

Vertegenwoordigers ouders/wettelijke vertegenwoordigers:

- Alle ouders/wettelijke vertegenwoordigers van cliënten van het MFC kunnen deel uitmaken van het collectief overlegorgaan. We lanceren hiertoe minstens jaarlijks een oproep via de nieuwsbrief.

Vertegenwoordigers jongeren:

- Alle jongeren kunnen zich kandidaat stellen om deel uit te maken van de jongerenraad. De jongerenraad is een adviesraad voor het BuSO en het MFC. De jongerenraad bestaat uit vertegenwoordigers van de leefgroepen van de jongeren van de stroom Dagopvang en stroom Verblijf. Twee opvoeders (één van de stroom Dagopvang en één van de stroom Verblijf), één leerkracht van OV1 en één van OV4 begeleiden de jongerenraad. Al naargelang de agendapunten kunnen gastsprekers worden uitgenodigd.
- De jongerenraad stuurt een afvaardiging naar het collectief overlegorgaan: 2 vertegenwoordigers van de stroom Verblijf en 2 vertegenwoordigers van de stroom Dagopvang. Indien er meerdere kandidaten zijn, wordt er gestemd met de aanwezige leden.
- De jongerenraad vergadert ongeveer maandelijks.

LEDEN:

Onder de leden wordt een voorzitter, een secretaris, een vertegenwoordiger voor de Klachtencommissie en een waarnemer voor de Raad van Bestuur gekozen.

AGENDAPUNTEN:

- Tussen de organisatie en het collectief overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht over: wijzigingen aan de Collectieve Rechten en Plichten; belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie; wijzigingen in het concept van de organisatie.
- Zowel de organisatie als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen organisatie en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan.
- Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de directie van Sint-Lodewijk mee wil delen.
- De organisatie verstrekt het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over: beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de cliënten gaan; alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de organisatie en het doelmatig inzetten van de middelen.
- De samenspraak tussen het collectief overlegorgaan en organisatie heeft tot doel de best mogelijke beslissingen te nemen. Het collectief overlegorgaan erkent echter dat er financiële, personele, infrastructurele of organisatorische grenzen zijn die de organisatie bij het nemen van beslissingen moet bewaken.
- De agendapunten worden overgemaakt aan de voorzitter/secretaris van het collectief overlegorgaan, ten laatste 14 dagen vóór de vergadering.
- Mits goedkeuring van de aanwezige leden kunnen op de vergadering zelf nog dringende punten worden toegevoegd.

UITNODIGINGEN EN VERSLAGEN:

De secretaris van het collectief overlegorgaan zorgt voor het verslag van de vergadering, de uitnodiging en de agenda. De voorzitter bepaalt de agenda. Voor de praktische organisatie (tikwerk, kopiëren en verzending) kan beroep gedaan worden op het directiesecretariaat van het MFC.

10. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES:

- De cliënt 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 cliënten.
- Permanente individuele aandacht voor de opmerkingen en suggesties van de cliënt gebeurt via de begeleiding. Via de procedure "opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan" engageert Sint-Lodewijk er zich toe om waar mogelijk zorg op maat van het individu te bieden.
- De voorbereiding van het cliëntoverleg biedt de individuele cliënt eveneens de mogelijkheid om zijn wensen over de dienstverlening te uiten.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN:

- Een klacht omschrijven we als 'een uiting van ernstige misnoegdheid van de cliënt over de hulp- en dienstverlening waaraan –volgens de cliënt- via de gewone werking en communicatie geen afdoend antwoord of oplossing is gegeven. Een klacht is dus niet het uiten van een eenmalig ongenoegen.
- De procedure die we omschrijven is enkel geldig en verplicht voor de dienstverlening in het MFC. Voor de scholen -die onder een ander ministerie vallen- gelden andere regels en verplichtingen. Klachten die met beide organisaties te maken hebben (vb. teamwerking) zullen hoe dan ook op het stuurgroepoverleg of op de directieraad behandeld worden. De directies zijn verantwoordelijk voor de opvolging van de klachten die te maken hebben met hun eigen organisatie (scholen of MFC).
 - Mondelinge klachten: We maken een onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke klachten. We nodigen cliënten, ouders/wettelijke vertegenwoordigers, kinderen, jongeren... uit om zoveel mogelijk hun vragen, opmerkingen, suggesties en klachten eerst rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken. Die heeft de plicht om naar een passend antwoord of oplossing te zoeken binnen een met de cliënt overeengekomen termijn. Het is dus belangrijk dat de cliënt met de betrokken medewerker een bepaalde periode afspreekt waarbinnen hij een antwoord verwacht. Deze periode moet natuurlijk realistisch zijn. De medewerker moet misschien overleg plegen met zijn diensthoofd of met een andere dienst alvorens de cliënt een antwoord te kunnen geven. De medewerker heeft ook de plicht zijn antwoord te motiveren en toe te lichten. Ten slotte moet de medewerker erop wijzen dat de cliënt –wanneer hij niet tevreden is met het antwoord- de klachtenprocedure verder kan zetten.
 - Registratie van de klacht: Wanneer de cliënt niet tevreden is met het antwoord, wijst de medewerker de cliënt erop dat hij zich kan wenden tot de centrale aanspreekpersoon. Deze zal de klacht registreren, de vraag opnieuw onderzoeken en de cliënt binnen de 14 dagen een antwoord geven. Hij/zij informeert eveneens de directeur zorg.
 - Voldoet dit antwoord nog steeds niet, dan kan de cliënt een overleg vragen met de directeur zorg ofwel kan hij de schriftelijke (wettelijke) procedure opstarten. De directeur zorg zal in deze fase samenkomen met alle betrokkenen om tot een oplossing te komen.
 - Schriftelijke klacht indienen bij de algemeen directeur: Een schriftelijke klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij de algemeen directeur of via het collectief overlegorgaan. De centrale aanspreekpersoon of het Team Intake en Zorgbemiddeling kan de cliënt helpen om de klacht goed geformuleerd te krijgen. De algemeen directeur bevestigt telefonisch de ontvangst van de schriftelijke klacht binnen de week en noteert de klacht in een register. Hij deelt binnen de maand na ontvangst de cliënt schriftelijk mee welk gevolg hij aan de klacht zal geven. De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.
 - Interne klachtencommissie: Voldoet het antwoord volgens de cliënt nog steeds niet, dan kan deze zich wenden tot een interne klachtencommissie. De cliënt richt zich tot

de heer André Troch - vertegenwoordiger inrichtende macht, Peperstraat 7 te 9270 Laarne-Kalken, tel.: 09 369 14 78. In de interne klachtencommissie zetelen vertegenwoordigers van de inrichtende macht en van het collectief overlegorgaan. Zij zullen naar het standpunt van alle partijen luisteren, proberen te bemiddelen en te verzoenen en een antwoord geven binnen de maand zowel aan de cliënt als aan de algemeen directeur. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

- Vlaams Agentschap: Is de cliënt nog steeds niet tevreden dan kan hij de klacht schriftelijk richten aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Sterrekundelaan 30, 1210 Brussel. Deze gaat na of de organisatie de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.
- Gaat de klacht over de collectieve inspraak, het collectief overlegorgaan, dan richt de cliënt zich ook rechtstreeks schriftelijk tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Sterrekundelaan 30, 1210 Brussel.
- Wanneer de klacht een betwisting van de beëindiging van de dienstverlening betreft, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de beslissing 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 het collectief overlegorgaan aangewezen voor een periode van 4 jaar. Martine Van Houcke is onafhankelijke derde.

11. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek is raadpleegbaar bij de stafmedewerker kwaliteit en databeheer (via mail bereikbaar op karen.veldeman@sintlodewijk be of telefonisch op nummer 0476 816 327) en bij het Team Intake en Zorgbemiddeling op team.intake.zorgbemiddeling@sintlodewijk.be.

12. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S

De organisatie heeft voor volgende risico's een verzekering afgesloten, waarvan de polissen ter inzage zijn van de cliënt in de organisatie:

- Aanvullende burgerlijke aansprakelijkheid voor cliënten.
- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten: per ongeval is een maximale tussenkomst voorzien boven de ziekenfondskosten.
- Brandverzekering voor alle gebouwen en inboedel en met uitzondering van alle persoonlijke goederen.
- Wetverzekering en burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering (voor het personeel)
- Arbeidsongevallenverzekering (voor het personeel)

De organisatie is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijk materiaal van cliënten.

De cliënt zorgt zelf voor:

- de "verplichte verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor motorrijtuigen" indien hij gebruik maakt van een elektronische rolwagen. Een geldig verzekeringsbewijs dient voorhanden te zijn.
- een familiale verzekering, omdat de familiale verzekering in rechtsbijstand voorziet om bij twijfel over aansprakelijkheid uw belangen te verdedigen.
- een verzekering van de communicatie- of andere dure toestellen of apparaten die hij in de organisatie gebruikt. Desgewenst kunnen wij hierover advies geven.
- een aangifte van 'persoonlijke inboedel op verplaatsing' bij de eigen brandverzekering, indien hij gebruik maakt van de ondersteuningsvorm Verblijf.

Voor de jongeren geldt dat bij een volledig zelfstandige verplaatsing die onderdeel is van een leerproces of opdracht vanuit Sint-Lodewijk, de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van Sint-Lodewijk van toepassing is. Bij andere volledig zelfstandige verplaatsingen van de jongere, op eigen initiatief van de jongere en buiten Sint-Lodewijk, is de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid (familiale verzekering) van de ouders van toepassing.

13. WIJZIGINGEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

De Collectieve Rechten en Plichten kunnen gewijzigd worden in de volgende gevallen:

- Omwille van wijziging van de toepasselijke wetgeving.
- Wanneer één van beide partijen een nieuwe bepaling wil opnemen, die een grondige weerslag heeft op de bestaande Collectieve Rechten en Plichten. In dit geval wordt een overleg georganiseerd via het collectief overlegorgaan.
- Wijzigingen van de Collectieve Rechten en Plichten worden steeds schriftelijk meegedeeld. De actuele versie van de Collectieve Rechten en Plichten is raadpleegbaar op de website www.sintlodewijk.be

14. GOEDKEURING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN VAN MFC SINT LODEWIJK

De Collectieve Rechten en Plichten maakt onlosmakelijk deel uit van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst van MFC Sint Lodewijk.