Van toepassing vanaf
01/06/2025

Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking

Bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst van Volwassenwerking Sint-Lodewijk; besproken en goedgekeurd door de gebruikersraad Volwassenwerking op 26/05/2025

SINT-LODEWIJK
samen toekomst maken

VERGUND DOOR HET VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Kwatrechtsteenweg 168 | 9230 WETTEREN | 09 272 52 00 |
info@sintlodewijk.be | www.sintlodewijk.be
RPR ORB Gent, afdeling Dendermonde, ON 0861.746.317

INHOUD

1. DE EXACTE IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING 5
2. OPDRACHTSVERKLARING VZW SINT-LODEWIJK 5
3. DOELGROEP EN BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN 5
4. ONDERSTEUNINGSAANBOD 5
4.1. AANBOD ONDERSTEUNINGSVORMEN 5
1. Kamerwonen Den Binder en Leefgroepwonen Diepenbroek: 5
2. Aanleunwonen: 6
3. Dagbesteding Atelier: 7
4.2. SAMENWERKING MET EXTERNE DIENSTEN 7
4.3. SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN VAN SINT-LODEWIJK 8
5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN 8
5.1. FREQUENTIE VAN AANWEZIGHEID / VERLOF EN AFWEZIGHEDEN / EXTRA NIET-PLANBARE ZORG 8
1. Algemene afspraken: 8
2. Afspraken specifiek per ondersteuningsvorm: 8
5.2. KAMERGEBRUIK 'KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN 9
5.3. AFSPRAKEN ROND BASISUITRUSTING KAMER EN TERUGBETALING HULPMIDDELEN VOOR KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN 9
1. Kamer: 9
2. Hulpmiddelen: 9
3. Bijkomende info rond terugbetaling: 10
5.4. AANLEUNAPPARTEMENT 10
5.5. BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER 11
5.6. RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK 11
5.7. RECHT OP EEN DOSSIER 12
5.8. BEZOEKRECHT 12
5.9. RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT 12
5.10. AFSPRAKEN M.B.T. DIENSTVERLENING WASSERIJ 13
5.11. AFSPRAKEN M.B.T. ZAKGELD 13
5.12. AFSPRAKEN M.B.T. TECHNISCH VERPLEEGKUNDIGE HANDELINGEN 14
5.13. AFSPRAKEN M.B.T. BEZIT EN GEBRUIK VAN MEDICATIE 14

5.14. AFSPRAKEN M.B.T. BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN....14
5.15. RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING....15
5.16. ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE....16
1. Betalingsvoorwaarden....16
2. Aanmaningen en kosten....16
3. Intresten....16
4. Opschorting van Dienstverlening....16
5. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechtbank....16
6. Klachten over de geleverde diensten/facturatie....16
6. FINANCIËLE REGELING EN BETALING....16
6.1. FINANCIËLE REGELING EN BETALING ZORGGEBONDEN KOSTEN....17
1. RTH (Rechtstreeks Toegankelijke Hulp)....17
2. PVB (Persoonsvolgend budget)....17
3. Facturatie zorg en ondersteuning PVB in voucher:....17
4. Facturatie zorg en ondersteuning PVB in cash:....17
5. Facturatie zorg en ondersteuning eigen middelen:....17
6.2. FINANCIËLE REGELING EN BETALING NIET-ZORGGEBONDEN KOSTEN....17
1. PVB en eigen middelen:....17
2. RTH:....18
3. Dagbesteding/atelierwerking:....18
7. OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (IDO)....18
8. RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK....18
8.1 BEWONERSRAAD:....19
8.2. GEBRUIKERSRAAD....19
1. Samenstelling gebruikersraad 2024-2028....19
2. Waarover overlegt de gebruikersraad?....20
3. Hoe overlegt de gebruikersraad?....21
4. Agendapunten met gebruikers....21
5. Agendapunten met bewindvoerders....21
6. Waarnemer Bestuursorgaan....21
7. Vertegenwoordiger in klachtencommissie....21
8. Collectieve klachten indienen bij het VAPH....22

9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN 22
9.1. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES 22
9.2. KLACHTEN OVER DE MAANDELIJKSE FACTUUR 22
9.3. KLACHTENAFHANDELING DOOR DE ZORGMANAGER 23
9.4. KLACHTENAFHANDELING DOOR DE DIRECTIE 23
9.5. SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE BIJ DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE 24
9.6. KLACHTENBEHANDELING BIJ HET VAPH 25
9.7. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST 25
10. INZAGE KWALITEITSHANDBOEK 25
11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S EN AANSPRAKELIJKHEID 26
11.1. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S 26
11.2. ALGEMENE BEPALINGEN BUITENCONTRACTUELE AANSPRAKELIJKHEID 26
12. AANPASSEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN 27
13. BIJLAGEN BIJ DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN 27

De wijzigingen ten opzichte van het vorige CRP zijn in het geel gemarkeerd doorheen dit document.

1. DE EXACTE IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING

De Volwassenwerking maakt deel uit van Sint-Lodewijk vzw, 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 heeft twee vestigingseenheden:

- **Diepenbroek** – Leefgroepwonen 'Diepenbroek' en dagbesteding 'Atelier': Diepenbroekstraat 34 te 9230 Wetteren, 09 210 30 54
- **Den Binder**- Kamerwonen en Aanleunappartementen 'Den Binder': Lindenlaan 197 te 9230 Wetteren, 09 210 30 67

2. OPDRACHTSVERKLARING VZW SINT-LODEWIJK

U kan de opdrachtsverklaring (missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie) van Sint-Lodewijk vzw raadplegen en downloaden op website https://sintlodewijk.be/contact-info/ (klik door op publicaties). 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 gespecifieerd 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

4.1. AANBOD ONDERSTEUNINGSVORMEN

De vergunde zorgaanbieder biedt volgende 4 ondersteuningsvormen aan:

- Kamerwonen Den Binder
- Leefgroepwonen Diepenbroek
- Aanleunwonen
- Dagbesteding Atelier

1. Kamerwonen Den Binder en Leefgroepwonen Diepenbroek:

Kamerwonen in **Den Binder** (24 kamers) is een geschikte woonvorm als je geen behoefte hebben aan een leefgroep, wil trainen naar meer zelfstandigheid, nood hebt aan een individuele benadering of niet in groep kan leven omwille van probleemgedrag of moeite met overprikkeling. Iedere bewoner heeft een individuele kamer met een wastafel en per twee wordt aangepast sanitair gedeeld. Elke kamer heeft een eigen terras. In de

polyvalente ruimte is er gelegenheid tot nuttigen van de maaltijden, tv kijken of ontspannen.

Eigen aan **leefgroepwonen** in **Diepenbroek** (20 kamers) is het wonen in een gestructureerde leefomgeving. Deze structuur vormt een houvast voor en biedt rust als je bijvoorbeeld omwille van cognitieve of medische problemen nood hebben aan een continue ondersteuning in ruimte, oriëntatie en tijd door middel van een éénduidige omgangsmanier. Het cultiveren van het alledaagse leven is hierbij het beoogde doel. In Diepenbroek beschik je over een individuele kamer met een wastafel, het andere sanitair is gemeenschappelijk. Leefgroepen dienen als leef- en eetruimte voor bewoners. Grenzend aan de leefgroepen is er een aangename (be)leeftuin.

De Volwassenwerking zorgt voor collectieve woon- en dagondersteuning en individuele begeleiding in het kamerwonen en leefgroepwonen:

- 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 m.b.t. de begeleiding worden opgenomen.

2. Aanleunwonen:

In de **Aanleunappartementen Den Binder** woon je zelfstandig in een aangepast appartement. De vier aanleunappartementen bevinden zich op de eerste en tweede verdieping van het gebouw Den Binder. Alle appartementen hebben een keuken, een badkamer met inloopdouche, 1 of 2 slaapkamers en een woonkamer die uitgeeft op een terras. Zorg en ondersteuning zijn nooit veraf. Via een oproepsysteem kan je 24 uur op 24 een begeleider contacteren.

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.
- 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 m.b.t. de begeleiding worden opgenomen.

3. Dagbesteding Atelier:

Via de Atelierwerking organiseert de volwassenwerking van Sint-Lodewijk voor meerderjarigen met een motorische beperking zinvolle dagbesteding, ook voor deelnemers van buitenaf. De atelierwerking kan erg breed gaan: samen koken, samen sporten (boccia), houtbewerking,... Je kan kiezen voor een halve dag of een volledige dag. Deelname kan zowel via je persoonsvolgend budget (PVB) als via rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH).

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

- Op individueel niveau wordt er een handelingsplan opgesteld waarin individuele afspraken m.b.t. de begeleiding worden opgenomen.

4.2. SAMENWERKING MET EXTERNE DIENSTEN

- Voor de **ochtend- en avondverzorging** werken we op campus Den Binder samen met thuisverplegingsdienst Sven De Meyer en op campus Diepenbroek met thuisverplegingsdienst Jacobs. De verstrekkingen hiervan worden vergoed via het RIZIV.
- Voor **individuele kinesitherapie** werken we samen met zelfstandige kinepraktijken Siau en Verdickt. De kinébeurten worden rechtstreeks door de kinesitherapeut aan de gebruiker gefactureerd.
- Voor gebruikers die nood hebben aan **psychotherapie**, werken we samen met eerstelijnspsychologen Daniëlle Schelstraete en Koen Spruytte. Deze psychologen factureren rechtstreeks aan de gebruiker. De beslissing tot opstart gebeurt steeds in samenspraak met de gebruiker, de context en de agogisch coach.
- Voor **medische pedicure** werken we samen met zelfstandige Mieke Galle en Ann Van Immerzeele. De pedicure verrekent de kosten rechtstreeks aan de gebruiker.
- Voor de **medicatieleveringen** werken we samen met COOP-apotheken. Medicijnen worden op geautomatiseerde wijze verpakt tot medicijnrollen: 1 rol per persoon, 1 zakje per innamemoment. 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 medicatie wordt aangerekend via de maandelijkse factuur van Sint-Lodewijk.

De gebruiker heeft keuzevrijheid om voor kinesitherapie, psychotherapie en pedicure 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. Voor thuisverpleging en medicatielevering is deze keuzevrijheid er niet, omwille van praktisch-organisatorische redenen.

4.3. 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)

5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

5.1. FREQUENTIE VAN AANWEZIGHEID / VERLOF EN AFWEZIGHEDEN / EXTRA NIET-PLANBARE ZORG

1. Algemene afspraken:

In overleg met de gebruiker wordt de gewenste zorg en ondersteuning afgesproken, rekening houdend met de beschikbare middelen. In de' Individuele Dienstverleningsovereenkomst' (IDO) staat zowel:

- de gevraagde wekelijkse frequentie van ondersteuning,
- de gemiddelde wekelijkse frequentie (rekening houdend met voorziene vakantiedagen en geplande afwezigheden) van ondersteuning,
- de dagen en uren waarop de ondersteuning geboden wordt.

Om de zorg en ondersteuning te kunnen organiseren, wordt bij voorkeur de afgesproken planning zoals in de individuele dienstverleningsovereenkomst gerespecteerd.

Afwezigheden worden doorgegeven aan de directe begeleiders. Bij laattijdig melden, kunnen er kosten aangerekend worden (vb maaltijdkost).

De vraag tot wijziging van de afgesproken planning moet tijdig gesteld worden. Bij laattijdige vraag kan het gebeuren dat dit organisatorisch niet meer haalbaar is.
Bij een structurele meervraag zal de individuele dienstverleningsovereenkomst aangepast worden.

2. Afspraken specifiek per ondersteuningsvorm:

De standaarduren voor leefgroepwonen 'Diepenbroek' en kamerwonen 'Den Binder':

- Woonondersteuning: van 17:30 uur tot 9 uur
  Bij de woonondersteuning is er een marge van 1 uur, d.w.z. dat woonondersteuning kan starten vanaf 16:30 uur en lopen tot 10 uur, als er geen dagondersteuning aan vooraf gaat of op volgt. Indien iemand vroeger dan 16:30 uur of langer dan 10 uur in de voorziening verblijft, is er ook sprake van dagondersteuning.

- Dagondersteuning: van 9 uur tot 17:30 uur
  De eerste 4,5 uren (van 9 tot 13:30 uur) tellen mee voor het eerste dagdeel, de volgende 4 uren (van 13:30 tot 17:30 uur) tellen mee voor het tweede dagdeel. Alle uren boven 8,5 uren (vanaf 17:30 uur) tellen mee voor het derde dagdeel.

Enkel als de zorg overgedragen wordt aan iemand anders en iemand is ten minste 4 uren afwezig, dan kan er een dagdeel in mindering gebracht worden. Bewoners die op stap gaan met een vrijwilliger of zonder begeleiding op stap gaan, worden als aanwezig beschouwd.

De standaarduren voor dagbesteding 'Atelier' zijn van 9 uur tot 16:30 uur. Vroeger toekomen is niet mogelijk, in overleg met de activiteitenbegeleiders kan opvang tot 17 uur besproken worden.

5.2. KAMERGEBRUIK 'KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN

Binnen kamerwonen 'Den Binder' en leefgroepwonen 'Diepenbroek' bieden we een exclusief gebruik aan van de persoonlijke kamer bij een minimumfrequentie van 5 dagen en 4 nachten per week. De mogelijkheid om de kamer ter beschikking te stellen bij je afwezigheid, is bespreekbaar, maar wordt niet standaard voorzien.

Bij een lagere frequentie dan 5 dagen en 4 nachten per week, kan de kamer gedeeld worden. Elke bewoner heeft dan de mogelijkheid om zijn persoonlijke spullen in een kast op slot achter te laten.

5.3. AFSPRAKEN ROND BASISUITRUSTING KAMER EN TERUGBETALING HULPMIDDELEN VOOR KAMERWONEN EN LEEFGROEPWONEN

1. Kamer:

Als algemeen principe voor de inrichting van de kamers in de Volwassenwerking houden we aan dat de kamer een thuis moet zijn voor de bewoner. De kamer kan naar persoonlijke smaak ingericht worden, maar steeds rekening houdend met brandveiligheid en mogelijkheid tot ergonomisch werken voor het ondersteunend team.

We kiezen er op beide campussen voor een basisuitrusting aan te bieden voor een kamer.

Een kamer is standaard uitgerust met:

- Gordijnen
- Een kleerkast[1]
- Een wastafel
- Een hoog-laag verzorgingsbed[2] met standaard traagschuim matras (i.f.v. decubituspreventie).

2. Hulpmiddelen:

Alle hulpmiddelen die door de bewoner kunnen aangevraagd worden bij het VAPH voor gebruik in de voorziening, worden door de bewoner zelf aangevraagd. Een eventuele meerkost wordt door de bewoner betaald. Deze hulpmiddelen blijven in eigendom van de bewoner.

---

[1] Gebruikers die reeds een goede kast hebben, kunnen deze verder gebruiken in de voorziening. Zodra vernieuwing nodig is, wordt dit opgenomen door de voorziening.

[2] Als overgangsmaatregel kiezen we ervoor om gebruikers die reeds over een goed functionerend (hoog-laag)bed en/of matras beschikken, ze deze kunnen gebruiken in de voorziening. Zodra vervanging nodig is, wordt dit opgenomen door de voorziening.

Alle hulpmiddelen die niet in aanmerking komen voor terugbetaling bij gebruik in de voorziening volgens refertelijst[3] bis, worden indien noodzakelijk door de voorziening zelf aangekocht en blijven in eigendom van Sint-Lodewijk.

Alle kleine ADL-hulpmiddelen die door meerdere bewoners kunnen gebruikt worden, worden door Sint-Lodewijk zelf aangekocht en blijven bijgevolg eigendom van de voorziening.

Specifieke kleine ADL-hulpmiddelen die enkel door 1 bepaalde bewoner kunnen gebruikt worden, worden door de bewoner zelf bekostigd en blijft bijgevolg ook in eigendom van de bewoner.

Wanneer nood is aan een bijkomend hulpmiddel (waarvoor geen tegemoetkoming mogelijk is) kan dit in bruikleen van de voorziening uitgetest worden, indien het ter beschikking is. Na de testfase dient de bewoner het hulpmiddel persoonlijk aan te kopen.

3. Bijkomende info rond terugbetaling hulpmiddelen:

Er zijn 3 categorieën wat betreft terugbetalingsmogelijkheden:

- Refertelijst:
  Hulpmiddelen waarvoor de bewoner een tussenkomst van het VAPH kan ontvangen voor gebruik thuis.
- Refertelijst bis:
  Hulpmiddelen waarvoor de bewoner een tegemoetkoming van het VAPH kan ontvangen voor gebruik binnen de voorziening.
- Hulpmiddelen die niet in aanmerking komen voor tegemoetkoming van het VAPH.

Voor het ter beschikking stellen van deze noodzakelijke hulpmiddelen in de voorziening baseren we ons op de wettelijke reglementering van de refertelijst.

- Hulpmiddelen enkel op refertelijst:
  De bewoner kan geen tegemoetkoming aanvragen voor deze hulpmiddelen voor gebruik in de voorziening.
  De voorziening stelt het hulpmiddel ter beschikking van de bewoner.
  Het hulpmiddel is eigendom van Sint-Lodewijk en kan gebruikt worden door de bewoner.
- Hulpmiddelen eveneens opgenomen in refertelijst bis:
  De bewoner vraagt een tegemoetkoming voor gebruik in de voorziening aan.
  Het hulpmiddel is persoonlijke eigendom van de bewoner.
- Hulpmiddelen waarvoor geen tegemoetkoming mogelijk is (niet opgenomen in de refertelijst):
  De bewoner koopt dit hulpmiddel persoonlijk aan.
  Het hulpmiddel is persoonlijke eigendom van de bewoner.

5.4. AANLEUNAPPARTEMENT

Binnen aanleunwonen wordt een aangepast appartement ter beschikking gesteld van de gebruiker. De huisvestingsmaatschappij 'Woonpijler' Wetteren is eigenaar van het appartement, Sint-Lodewijk huurt het appartement buiten sociaal stelsel. Dit betekent dat niet 'Woonpijler' het appartement aan de gebruiker toewijst, maar Sint-Lodewijk. De gebruiker moet evenwel voldoen aan de inkomens- en eigendomsvoorwaarden van

[3] Refertelijst maakt geen onderscheid tussen hulpmiddelen voor persoonlijk gebruik en hulpmiddelen die gemeenschappelijk kunnen ingezet worden. Bij hulpmiddelen waarbij geen terugbetaling voor gebruik in de voorziening geldt, stelt het VAPH dat de voorziening deze moet financieren.

sociale huurwoningen. De huurprijs wordt bepaald op zijn inkomen. De gebruiker staat volledig in voor de inrichting van het appartement.

5.5. 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 van vzw Sint-Lodewijk is terug te vinden op de website van Sint-Lodewijk (https://sintlodewijk.be/cookieverklaring-en-privacybeleid /).

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.

Cameratoezicht op de kamer: In samenspraak en mits toestemming van de gebruiker kan in functie van toezicht op de veiligheid en gezondheid cameratoezicht op de kamer worden geïnstalleerd. Dit wordt steeds besproken en vastgelegd in het handelingsplan. De reden van het cameratoezicht én de eventuele reden om beelden terug te kijken, worden expliciet opgenomen in het individuele handelingsplan van de gebruiker. Beelden van het cameratoezicht kunnen enkel teruggekeken worden door de agogische coaches, de coördinerend arts (of verpleegkundigen in opdracht van de coördinerend arts) en ook enkel om de veiligheid en gezondheid van de gebruiker te waarborgen. Het opstellen van een camera bij de gebruiker kan enkel op initiatief van de organisatie, niet op initiatief van de gebruiker (of zijn context).

5.6. 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 diens'tverleningsovereenkomst;
- 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.

5.7. 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 (https://sintlodewijk.be/cookieverklaring-en-privacybeleid/).

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 m.b.t. het dossier, de verwerking van persoonsgegevens en de uitoefening van rechten kunnen via mail gericht worden naar 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 gebruiker 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 gebruiker schade berokkent.

5.8. 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 individuele begeleider/mentorteam. De verbruikte maaltijden worden via de maandelijkse factuur aangerekend aan de gebruiker, die dit op zijn beurt kan doorrekenen aan zijn bezoeker. Prijzen voor de maaltijden zijn terug te vinden in de brochure ‘Woon- en leefkosten’.

5.9. RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT

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. 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. Over hetgeen door medewerkers in de kamers wordt aangetroffen wordt discreet omgegaan.

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 materiaalvernielend werkt, kan de begeleider als beschermende

maatregel overgaan tot vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze maatregelen zijn in samenspraak met de gebruiker 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.

5.10. AFSPRAKEN M.B.T. DIENSTVERLENING WASSERIJ

Gebruikers van leefgroepwonen en kamerwonen betalen een vaste bijdrage per aanwezigheidsdag voor de was en strijk van het gemeenschappelijk wasgoed en accidentele was. Gebruikers kunnen optioneel kiezen om de was en strijk van bed- en badlinnen en/of persoonlijke kledij door de vergunde zorgaanbieder te laten doen. Deze keuze wordt vastgelegd in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. Voor de bijhorende kosten voor was en strijk verwijzen we naar de brochure woon- en leefkosten.

In de wasserij wordt zorgvuldig omgegaan met de was van elke gebruiker, maar een fout kan al eens gebeuren. Als de gebruiker gebruik maakt van de wasserij, gaat hij akkoord met het feit dat er iets mis kan gaan, en dat hier geen vergoeding voor gevraagd kan worden. Enkele afspraken rond was:

- Elk item 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. 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.
- Om het zoekraken van de kledij te minimaliseren, zal niet-gelabelde kledij niet worden gewassen. Regelmatig zal niet-gelabelde kledij waarvan we de eigenaar niet terugvinden, 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.

Als er iets is misgelopen is, neemt de gebruiker contact op met de begeleider, mentor of agogisch coach, dit om vooral naar de toekomst toe fouten te voorkomen.

5.11. AFSPRAKEN M.B.T. ZAKGELD

Algemeen streven we ernaar – omwille van gebruiksgemak en veiligheid - dat gebruikers gebruik maken van een elektronische betaalkaart voor het beheren van hun zakgeld. Gebruikers die hier niet voor kiezen, hebben de mogelijkheid om wekelijks zakgeld op te halen via Sint-Lodewijk. Hiertoe wordt een waarborg betaald. Het afgehaalde zakgeld wordt aangerekend via de maandelijkse factuur.

Gebruikers hebben de keuze uit verschillende systemen:

- Een vooraf vastgesteld bedrag zakgeld kan wekelijks afgehaald worden. Hiervoor wordt een waarborg van € 100 gevraagd.
- Naast het vooraf vastgesteld bedrag kunnen er ook extra gelden afgehaald worden. Hiervoor wordt een waarborg van € 300 gevraagd.
- Er kan enkel in nood zakgeld afgehaald worden. Hiervoor wordt een waarborg gevraagd van €100.

De keuze m.b.t. de zakgeldregeling wordt vastgelegd in het IDO van de gebruiker. Bij gebruikers met bewindvoering goederen worden de afspraken steeds in samenspraak met de bewindvoerder gemaakt.

5.12. AFSPRAKEN M.B.T. TECHNISCH VERPLEEGKUNDIGE HANDELINGEN

De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen wordt met akkoord van de coördinerend arts, de verpleegkundige en de gebruiker gedelegeerd naar begeleiders die daartoe specifiek tot bekwame helper zijn opgeleid. Het betreft volgende handelingen: hygiënische zorgen, toedienen van (nood)medicatie, blaascatheterisatie, toedienen enterale voeding, toedienen eten/drinken aan personen met slikproblemen, meten van parameters, toezicht op niet-invasieve beademing, aspireren en cough assist.

5.13. AFSPRAKEN M.B.T. BEZIT EN GEBRUIK VAN MEDICATIE

Bij de collectieve ondersteuningsvormen (kamerwonen en leefgroepwonen) gebeurt aankoop, bijhouden en toedienen van medicatie standaard door de vergunde zorgaanbieder. Gebruikers aanleunwonen staan standaard zelf in voor aankoop, bijhouden en toedienen van medicatie. Gebruikers die enkel gebruik maken van dagbesteding zorgen zelf voor de aankoop en bijhouden van hun medicatie; voor de toediening kan bekeken worden of de ondersteuning kan geboden worden door Sint-Lodewijk.

Enkel gebruikers van de collectieve woonvormen die volledig zelfstandig kunnen instaan voor aankoop, bijhouden en toedienen van hun medicatie, kunnen in samenspraak met de vergunde zorgaanbieder afwijken van de standaardprocedure. Alle afwijkingen van bovenstaande standaardafspraken worden vastgelegd in het handelingsplan.

Gebruikers van de collectieve ondersteuningsvormen die zelfstandig instaan voor hun medicatie, respecteren de nodige procedure van medicatieveiligheid van de vergunde zorgaanbieder (o.m. medicatie wordt veilig achter slot opgeborgen).

5.14. AFSPRAKEN M.B.T. BEZIT EN GEBRUIK VAN GENOTSMIDDELEN

Het uitgangspunt 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.

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.

5.15. 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,…. 'Nabij zijn' is echter inherent aan zorg en samenwerking. In dit kader maakten we enkele afspraken.

- 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.
- We verwachten van elke medewerker dat ze antwoorden geven op vragen en steun bieden aan gebruikers en hun netwerk. Het functieprofiel van de medewerker is leidend om te bepalen wat wel en niet in de opdracht van de medewerker ligt. Indien nodig gaat de medewerker hierover in dialoog met de gebruiker en/of netwerk. 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.
- Medewerkers hebben recht op deconnecteren en worden niet geacht om buiten hun werktijd beschikbaar te zijn voor gebruikers. Overleg met medewerkers wordt zoveel als mogelijk gepland binnen de werkuren. 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.
- Gebruikers en medewerkers die een profiel hebben op sociale netwerksites kunnen mekaar de vraag stellen om "bevriend" 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, wordt dit steeds besproken 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 handelen medewerkers steeds conform de missie en visie van Sint-Lodewijk.
- Onze medewerkers stellen elke blijk van waardering op prijs. Echter, wij vragen aan gebruikers om de appreciatie voor medewerkers niet uit te drukken in materiële zaken. Een kaartje of bemoedigende woorden zijn fijne, alternatieve vormen van waardering.

5.16. ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE

1. Betalingsvoorwaarden

Alle facturen zijn te betalen binnen de 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2. Aanmaningen en kosten

Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldatum, zal de gebruiker eerst een kosteloze herinnering ontvangen met de vraag om de factuur alsnog te vereffenen binnen de 14 dagen. Deze aanmaning wordt via e-mail verstuurd naar het contact e-mailadres dat is opgenomen in het cliëntendossier. Bij afwezigheid van een e-mailadres zal deze naar het facturatieadres worden opgestuurd.

Indien de betaling na de eerste herinnering uitblijft, volgt een tweede herinnering op dezelfde wijze.

Bij een derde aanmaning, welke zowel via e-mail als aangetekend wordt verstuurd, zal een administratieve kost van €7,50 in rekening gebracht worden.

3. Intresten

Vanaf de vervaldatum van de factuur zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling verwijlinteresten verschuldigd op het openstaande bedrag, berekend op basis van de wettelijke intrestvoet.

4. Opschorting van Dienstverlening

In geval van wanbetaling behoudt de organisatie zich het recht voor om de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te stoppen totdat alle openstaande bedragen volledig zijn voldaan.

5. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechtbank

Op deze algemene verkoopsvoorwaarden is het Belgisch recht van toepassing. Bij niet-betaling na de derde aanmaning en/of geschillen zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement van de maatschappelijke zetel van de organisatie.

6. Klachten over de geleverde diensten/facturatie

Voor klachten over de geleverde diensten/facturatie verwijzen we naar betreffende specifieke rubriek van de klachtenprocedure, terug te vinden in dit CRP.

6. FINANCIËLE REGELING EN BETALING

De kosten voor zorg en ondersteuning worden opgesplitst in zorggebonden kosten (de kost voor de begeleiding) en de niet-zorggebonden kosten (kosten die elke burger heeft, zoals huur, energiekosten,...).
De niet-zorggebonden kosten worden verduidelijkt in de brochure woon- en leefkosten.

Beide kosten zijn afhankelijk van de financieringsvorm.

6.1. FINANCIËLE REGELING EN BETALING ZORGGEBONDEN KOSTEN

1. RTH (Rechtstreeks Toegankelijke Hulp)

In overleg met de gebruiker wordt de gewenste zorg en ondersteuning afgesproken, rekening houdend met de maximaal 8 beschikbare punten per kalenderjaar die in te zetten zijn binnen rechtstreeks toegankelijke hulp. VZW Sint-Lodewijk hanteert de punten die het VAPH vooropstelt. Het aanrekenen van de punten gebeurt rechtstreeks via het VAPH

2. PVB (Persoonsvolgend budget)

In overleg met de gebruiker wordt de gewenste zorg en ondersteuning afgesproken en de kostprijs bepaald. De gebruiker heeft de keuze om zijn zorg en ondersteuning met PVB voucher of PVB cash te betalen.

3. Facturatie zorg en ondersteuning PVB in voucher:

De vergunde zorgaanbieder registreert de individuele dienstverleningsovereenkomst bij het VAPH.

De loonkost voor de zorg en ondersteuning wordt door het VAPH aan de vergunde zorgaanbieder betaald voor de volledige termijn. Naast de ondersteuningskost subsidieert het VAPH ook de organisatiegebonden en variabele kosten rechtstreeks aan de vergunde zorgaanbieder.

4. Facturatie zorg en ondersteuning PVB in cash:

De gebruiker registreert de individuele dienstverleningsovereenkomst op mijnvaph.be vóór de start van de begeleiding.

De gebruiker ontvangt maandelijks een factuur voor de zorg en ondersteuning. Bovenop de ondersteuningskost wordt ook de variabele kost aangerekend. Bij registratie op mijnvaph.be subsidieert het VAPH de organisatiegebonden kosten rechtstreeks aan de vergunde zorgaanbieder.

Indien de gebruiker deze registratie niet in orde brengt, verhaalt de vergunde zorgaanbieder deze organisatiegebonden kosten op de gebruiker.

De gebruiker kiest voor de betaling van de zorg en ondersteuning bij voorkeur voor domiciliëring.

5. Facturatie zorg en ondersteuning eigen middelen:

De gebruiker betaalt zowel de zorggebonden ondersteuningskosten als de organisatiegebonden en variabele kosten. De

De gebruiker kiest voor de betaling van de zorg en ondersteuning bij voorkeur voor domiciliëring.

6.2. FINANCIËLE REGELING EN BETALING NIET-ZORGGEBONDEN KOSTEN

1. PVB en eigen middelen:

Naast de kosten voor zorg en ondersteuning, dient de gebruiker ook in te staan voor woon- en leefkosten. Voor de woon- en leefkosten van gebruikers die in Sint-Lodewijk verblijven is er een afzonderlijke brochure. Deze brochure is een bijlage bij de Individuele

Dienstverleningsovereenkomst. Deze kosten worden via de maandelijkse factuur van Sint-Lodewijk aangerekend.

2. RTH:

Bij RTH wordt er een persoonlijke bijdrage aangerekend aan de gebruiker. VZW Sint-Lodewijk hanteert de bedragen die het VAPH vooropstelt.

3. Dagbesteding/atelierwerking:

Gebruikers van dagbesteding/atelierwerking betalen een **vaste leefkost van 5,60 euro per aanwezigheidsdag** en een **woonkost** (infrastructuur) van **2,20 euro per aanwezigheidsdag**. De kost voor een **middagmaal** is **7,10 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.

7. OPZEGGING VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (IDO)

De gebruiker kan op elke moment beslissen om de IDO te beëindigen. Dit gebeurt bij voorkeur in onderling overleg.

Indien de gebruiker eenzijdig wilt overgaan tot beëindiging van de IDO, dan richt hij dit schriftelijk aan de vergunde zorgaanbieder.

De vergunde zorgaanbieder 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)

De vergunde zorgaanbieder motiveert schriftelijk het voornemen tot de eenzijdige beëindiging van de IDO aan de gebruiker. Indien de gebruiker dit betwist, volgt hij de richtlijnen beschreven in de klachtenprocedure, terug te vinden in dit CRP.

De wettelijke opzegtermijn bedraagt 3 maanden. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden.

8. RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK

Zorgaanbieders zijn verplicht om collectieve inspraak voor hun gebruikers te organiseren. Zorgaanbieders die collectieve woonondersteuning aanbieden, zijn bovendien verplicht om een collectief inspraakorgaan op te richten.

Het regelgevende kader dat we als vergunde zorgaanbieder (moeten) hanteren is vastgelegd in het BVR van 4/2/2011 (Hoofdstuk 5, Afdeling 3 Collectieve inspraak, artikel

27 t.e.m. 30). Dit houdt onder meer in dat we het huishoudelijk reglement van het collectief overleg – de bewoners- en gebruikersraad - opnemen in de Collectieve Rechten en Plichten van de Volwassenwerking. Zie: https://codex.vlaandere-n.be/Portals/Codex/documenten/1020146.html

In de Volwassenwerking organiseren we collectief overleg via de **bewonersraad** en **gebruikersraad**. De bewoners- en gebruikersraad hebben allebei als opdracht de kwaliteit van bestaan van de gebruikers in de Volwassenwerking te bevorderen en te bewaken. Dit gebeurt in samenspraak met de voorziening en in een geest van respect en vertrouwen.

8.1 BEWONERSRAAD:

Elke campus beschikt over een bewonersraad. Deze raad is samengesteld uit alle geïnteresseerde gebruikers van de campus en wordt begeleid door de agogisch coach. Deelnemen aan het overleg berust op de vrije keuze van de gebruiker. De bewonersraden worden bijgewoond door minstens één lid van de gebruikersraad.

De bewonersraad komt ongeveer 1 keer per maand samen.

Zij formuleren adviezen en verbeterpunten voor de algemene werking en doen ook het nodige voorbereidende werk voor de gebruikersraad. De bewonersraad kan ook agendapunten doorspelen naar de gebruikersraad. Het zijn de agogisch coaches die mee dit proces bewaken. De agogisch coaches nemen deel aan de gebruikersraden 'vergaderingen met gebruikers'.

Van het overleg van de bewonersraad wordt een verslag gemaakt door de agogisch coach. Het verslag wordt toegelicht aan de gebruikers op bewonersraad en wordt ad valvas opgehangen op het infobord van elke campus. Op vraag kan het verslag ook worden gemaild aan gebruikers en bewindvoerders.

8.2. GEBRUIKERSRAAD

De gebruikersraad vormt een advies- en overlegorgaan voor gebruikers/wettelijke vertegenwoordigers voor alle aspecten van de dagelijkse werking van de Volwassenwerking en voor alle aangelegenheden zoals vastgelegd in de regelgeving (zie verder: waarover overlegt de gebruikersraad?). Elke gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger kan zich kandidaat stellen voor de gebruikersraad.

De raad wordt samengesteld voor een periode van 4 jaar.

Het mandaat van een gebruiker/bewindvoerder vervalt:

- Bij het verstrijken van de termijn (dus na 4 jaar)
- Als de gebruiker de voorziening verlaat
- Bij ontslag van de gebruiker/bewindvoerder

Bij het wegvallen van (het mandaat van) een gebruiker/bewindvoerder, gebeurt een nieuwe oproep bij de gebruikers/wettelijke vertegenwoordigers.

1. Samenstelling gebruikersraad 2024-2028

De gebruikersraad is samengesteld uit vertegenwoordigers van de vergunde zorgaanbieder (directie, zorgmanager Volwassenwerking, stafmedewerker kwaliteit en

databeheer) en vertegenwoordigers van de gebruikers en van de bewindvoerders van elke woonvorm. De agogisch coaches volgen de vergaderingen mee van de gebruikers.

In de zomer van 2024 deden we een oproep bij alle gebruikers en wettelijke vertegenwoordigers. We vonden kandidaten voor de verschillende woonvormen, met uitzondering voor aanleunwonen.

Vertegenwoordigers bewindvoerders:

Luc Ryckaert: bewindvoerder Léonie Ryckaert, leefgroepwonen Diepenbroek;
Chantal Verbraeken: bewindvoerder Dieter Meersman, leefgroepwonen Diepenbroek;
Alex Coremans: bewindvoerder Yves Coremans, leefgroepwonen Diepenbroek;
Marieke Boone: bewindvoerder Yves Coremans, leefgroepwonen Diepenbroek;
Anny Martens: bewindvoerder Luc De Leye, kamerwonen Den Binder

Vertegenwoordigers gebruikers:

Anneke Brandt: kamerwonen Den Binder
Nick De Bruyn: kamerwonen Den Binder
Luc De Leye: kamerwonen Den Binder
Yves Coremans: leefgroepwonen Diepenbroek
Dieter Meersman: leefgroepwonen Diepenbroek
Leonie Ryckaert: leefgroepwonen Diepenbroek
Mieke Verstappen: leefgroepwonen Diepenbroek
Raoul Schutijser: dagbesteding atelier

Voor aanleunwonen is geen vertegenwoordiger gevonden.

2. Waarover overlegt de gebruikersraad?

De samenspraak tussen gebruikersraad en vergunde zorgaanbieder heeft tot doel de best mogelijke beslissingen te nemen. De gebruikersraad erkent dat er financiële, personele, infrastructurele of organisatorische grenzen zijn die de vergunde zorgaanbieder bij het nemen van beslissingen moet bewaken.

a. 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.

b. 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.

c. Er is een hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wil meedelen.

d. De gebruikersraad moet noodzakelijke informatie krijgen:

- Over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de gebruikers gaan;
- Over alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen;
- Met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen. De jaarrekening van VZW Sint-Lodewijk

is publiek raadpleegbaar via de rubriek 'Sint-Lodewijk in cijfers', financiële kerncijfers, in het openbare jaarverslag op www.jaarverslagsintlodewijk.be.

3. Hoe overlegt de gebruikersraad?

De gebruikersraad vergadert 4 keer per jaar voor telkens anderhalf uur. De vergaderdata worden op de eerste vergadering van het werkjaar vastgelegd. De vergaderingen gaan telkens op een maandagvoormiddag door, van 10:30 uur tot 12 uur, in de polyvalente ruimte van Diepenbroek.

We onderscheiden 2 types agendapunten: punten met de gebruikers en punten met de wettelijke vertegenwoordigers.

4. Agendapunten met gebruikers

Op het vergaderluik met gebruikers bespreken we punten die aansluiten bij het dagelijks leven van de gebruikers of die met wonen te maken hebben. Deze punten worden voorbereid op de bewonersraden, samen met de agogisch coaches. Voor deze punten sluiten de agogisch coaches van beide campussen aan. Gebruikers die dat wensen kunnen zich laten bijstaan door hun wettelijke vertegenwoordiger of een contextfiguur. Ook voorzien we ruimte om op vraag van de gebruikers anderen uit te nodigen rond bepaalde thema's (bv verkeersveiligheid in de buurt, buurtvervlechting, ...). Voor de inspraak van de gebruikers rond de inrichting van gebouwen en buitenruimte werken we met keuzevoorstellen. We bespreken ook punten die via de tweejaarlijkse gebruikersbevragingen door de gebruikers als belangrijk worden aangeduid. Ook deze worden voorafgaandelijk voorbereid op de bewonersraad.

5. Agendapunten met bewindvoerders

Op het vergaderluik met de bewindvoerders bespreken we de meer moeilijke, administratieve, financiële punten e.d. De gebruikers kunnen daarop aansluiten, maar wel samen met hun wettelijke vertegenwoordiger/bewindvoerder.

Zowel de gebruikers, als de wettelijke vertegenwoordigers als de organisatie kunnen relevante punten op de agenda plaatsen. (Wat is een relevant punt? Zie rubriek: waarover overlegt de gebruikersraad?)

De zorgmanager Volwassenwerking zit de vergaderingen voor, de stafmedewerker kwaliteit en databeheer is secretaris en verslaggever. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat (via mail) aan de leden gebruikersraad wordt bezorgd. Het verslag wordt ook ad valvas opgehangen op het communicatiebord en besproken op de bewonersraad. Gebruikers/bewindvoerders en familieleden die een afzonderlijk schriftelijk exemplaar wensen, kunnen dit te allen tijde vragen.

6. Waarnemer Bestuursorgaan

Een afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van het Bestuursorgaan voor aangelegenheden die betrekking hebben op de Volwassenwerking. Voorlopig is er geen kandidaat vanuit de gebruikersraad om deze rol op te nemen.

7. Vertegenwoordiger in klachtencommissie

De gebruikersraad duidt een vertegenwoordiger aan in de interne Klachtencommissie van de voorziening. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht (i.c. André Troch) en een vertegenwoordiger aangeduid door het collectief

overlegorgaan en komt samen wanneer een interne klacht niet afdoende door de directie kan worden afgehandeld en de klager zich tot deze commissie richt. Voorlopig is er geen kandidaat vanuit de gebruikersraad om deze rol op te nemen.
Klachten die gaan over betwisting van beëindigen van de dienstverlening verlopen sowieso via de klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde. Voor Sint-Lodewijk is de onafhankelijke derde Geert Bonte.

8. 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 het VAPH. Zie info klachtenprocedure in dit CRP.

9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN

9.1. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

We nodigen gebruikers/bewindvoerder uit om hun vragen, opmerkingen, suggesties en klachten in de eerste plaats en zoveel als mogelijk **rechtstreeks met betrokken medewerkers** te bespreken.

Via de dagelijkse begeleiding – en in het bijzonder via het mentorteam/individuele begeleider/activiteitenbegeleider – heeft de organisatie **permanente individuele aandacht** voor de opmerkingen en suggesties van de gebruiker.

Via de procedure "**handelingsplanning**" engageert Sint-Lodewijk 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 over de dienstverlening te uiten.

- De gebruiker kan met zijn vragen, opmerkingen en suggesties bij alle direct betrokken medewerkers terecht en in het bijzonder bij het mentorteam/individuele begeleider/activiteitenbegeleider. Zij betrekken de agogisch coach (AC) waar nodig.
- Elke medewerker erkent de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker en is verantwoordelijk voor het beantwoorden en/of gepast doorverwijzen en opvolgen van vragen/opmerkingen en suggesties van gebruikers.
- De medewerker spreekt desgevallend een realistische termijn af met de gebruiker waarbinnen hij een antwoord kan verwachten. Deze periode moet realistisch zijn: De medewerker moet misschien overleggen met zijn verantwoordelijke of met een andere dienst alvorens de gebruiker een antwoord te geven. We stellen hierbij een maximale termijn van 30 dagen voorop.
- De medewerker heeft de plicht om binnen de met de gebruiker overeengekomen termijn naar een passend antwoord of oplossing te zoeken.
- De medewerker heeft ook de plicht om het antwoord te motiveren en toe te lichten.

9.2. KLACHTEN OVER DE MAANDELIJKSE FACTUUR

Klachten over de maandelijkse factuur dienen schriftelijk te gebeuren binnen 8 dagen na de factuurdatum. Dit kan via post op adres van de voorziening of via mail gericht aan team cliënt, welke op de factuur terug te vinden is. Men wordt verzocht steeds de datum

en het nummer van de factuur te vermelden. Indien geen tijdig en gemotiveerd protest wordt ontvangen, wordt de factuur als aanvaard beschouwd.

9.3. KLACHTENAFHANDELING DOOR DE ZORGMANAGER

- Is de gebruiker niet tevreden met het antwoord of een door de medewerker aangereikte oplossing? Dan informeert de medewerker de zorgmanager over het proces en volgt de zorgmanager verder op.
- Gebruikers kunnen zich met hun klachten ook rechtstreeks richten tot de zorgmanager.
- De zorgmanager zoekt vervolgens verder naar een mogelijke oplossing en geeft de gebruiker een gemotiveerd antwoord binnen een maximale termijn van 30 dagen.
- Ten slotte wijst de zorgmanager de gebruiker erop dat hij – wanneer hij niet tevreden is met het antwoord - de (schriftelijke) klachtenprocedure verder kan zetten.
- De betrokken zorgmanager houdt de collectiviteit van vragen, opmerkingen, suggesties en klachten in het vizier en gaat ermee aan de slag, met het oogpunt op het verbeteren van de werking.

9.4. KLACHTENAFHANDELING DOOR DE DIRECTIE

Wanneer een gebruiker niet tevreden is met het resultaat of opvolging van zijn vraag, opmerking, suggestie of klacht door de medewerkers of zorgmanager, kan hij zich **schriftelijk** richten tot de **directie**.

Met **klachten over het collectief overleg binnen de voorziening** (waar door de directie onvoldoende antwoord op gegeven wordt) richten gebruikers zich rechtstreeks tot de klachtendienst van het VAPH.

Met klachten die te maken hebben met het **betwisten** van het **voornemen** van de voorziening tot **beëindigen van de dienstverlening**, richt de gebruiker zich rechtstreeks tot de (uitgebreide) **interne klachtencommissie**.

De gebruiker (of zijn vertegenwoordiger)[4] richt zich **schriftelijk** met zijn klacht tot de **directie**:

- via mail op mailadres directie@sintlodewijk.be
- per brief, ter attentie van de algemeen directeur Ward Van Hoorde, Kwatrechtsteenweg 168 9230 Wetteren
- via het contactformulier op de website https://sintlodewijk.be/contact-info/ (selecteer bij de keuzemogelijkheden dat het een klacht betreft)
- de indiener kan zijn klacht op elk moment opnieuw intrekken

Bij **ontvangst** van de klacht door de directie:

- gaat de directie de klacht onmiddellijk **registreren** in het hiertoe bestemde register
- binnen de **30 dagen** gaat de directie over tot een **schriftelijke** mededeling aan de indiener **welk gevolg** aan de klacht gegeven wordt

[4] Waar nodig kan de gebruiker een beroep doen op ondersteuning van de agogisch coach of mentorteam voor het formuleren en indienen van zijn (schriftelijke) klacht.

- de directie geeft de indiener in de schriftelijke mededeling ook de mogelijkheid door dat hij zich kan richten tot de interne klachtencommissie, mocht hij niet tevreden zijn met het antwoord.

De directie houdt de **collectiviteit** van klachten in het vizier en gaat ermee aan de slag, met het oogpunt op het verbeteren van de werking.

9.5. SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE BIJ DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Wanneer de indiener niet tevreden is met het door de directie voorgestelde gevolg, kan de indiener zich schriftelijk richten tot de **interne klachtencommissie** van Sint-Lodewijk.

Met klachten die te maken hebben met het **betwisten** van het **voornemen** van de organisatie tot **beëindigen van de dienstverlening**, richt de gebruiker zich rechtstreeks tot de (uitgebreide) interne klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan van vzw Sint-Lodewijk en een vertegenwoordiger aangeduid door de gebruikersraad. De klachtencommissie wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde voor het behandelen van betwistingen van eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning.

De klachtencommissie is als volgt samengesteld:

- vertegenwoordiger bestuursorgaan Sint-Lodewijk: André Troch
- persoon aangewezen door de gebruikersraad: Er is geen persoon gevonden
- onafhankelijke derde (voor betwisting van voornemen tot eenzijdige beëindiging dienstverlening): Geert Bonte

De gebruiker (of zijn vertegenwoordiger)[5] richt zich **schriftelijk** met zijn klacht tot de interne klachtencommissie:

- per brief, t.a.v. de interne klachtencommissie; Kwatrechtsteenweg 168 9230 Wetteren
- per mail, gericht aan klachtencommissie@sintlodewijk.be
- de indiener kan zich laten bijstaan door een derde
- de indiener kan zijn klacht op elk moment opnieuw intrekken

Bij ontvangst van de klacht door de klachtencommissie:

- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te **verzoenen**.
- De klachtencommissie deelt **binnen de 30 dagen** na het ontvangen van de klacht schriftelijk haar oordeel over de klacht aan de indiener en aan de voorziening. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over hun oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

[5] Waar nodig kan de gebruiker een beroep doen op ondersteuning van de agogisch coach of mentor voor het formuleren en indienen van zijn (schriftelijke) klacht.

- Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening **binnen de 30 dagen** na het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.
- In de mededeling wijzen we de gebruiker erop dat hij zich kan richten tot de klachtendienst van het VAPH, indien hij niet tevreden is over de klachtenafhandeling door de klachtencommissie.

De directie houdt de **collectiviteit** van klachten in het vizier en gaat ermee aan de slag, met het oogpunt op het verbeteren van de werking.

9.6. KLACHTENBEHANDELING BIJ HET VAPH

Wanneer de gebruiker niet tevreden is over de interne (schriftelijke) afhandeling/opvolging van zijn klacht door de voorziening, kan hij zich richten tot de klachtendienst van het VAPH.

Het is dus belangrijk dat de gebruiker eerst de interne schriftelijke klachtenprocedure doorloopt, alvorens zich tot de klachtendienst van het VAPH te richten.

Met **klachten over het collectief overleg (gebruikersraad)** binnen de voorziening richten gebruikers zich rechtstreeks tot de klachtendienst van het VAPH.

Klachtenbehandeling door de klachtendienst van het VAPH kan:

- Via het klachtenformulier dat u onderaan deze webpagina vindt: https://www.vaph.be/hebt-u-een-klacht
- per mail via klachten@vaph.be (gebruiker vermeld in de mail zijn naam en adres)
- per telefoon op het nummer 02 249 35 00
- per brief aan het VAPH ter attentie van de klachtenteam (Koning Albert II-laan 15 bus 320 1210 Brussel)

9.7. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Als de gebruiker niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door de klachtendienst van het VAPH, kan hij op de laatste plaats nog aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die zal nagaan of het VAPH de klager op een correcte manier behandeld heeft. Zie: https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht/klacht-indienen-bij-de-vlaamse-ombudsdienst

10. INZAGE 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 EN AANSPRAKELIJKHEID

11.1. 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 mutualiteitkosten.
- 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

11.2. ALGEMENE BEPALINGEN BUITENCONTRACTUELE AANSPRAKELIJKHEID

1. Afstand van Buitencontractuele Vorderingen

Alle partijen (zoals o.a. de gebruiker, wettelijke vertegenwoordiger, vergunde zorgaanbieder) komen overeen om geen buitencontractuele claims tegen elkaar of tegen elkaars hulppersonen (zoals bestuurders, vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers, stagiairs, en andere helpers) in te dienen. Dit betekent dat ze elkaar en elkaars helpers niet aansprakelijk kunnen stellen op basis van buitencontractuele gronden (niet rechtstreeks, niet gezamenlijk, niet volledig). De respectievelijke hulppersonen van de partijen zijn derde-begunstigden van deze bepaling, ook zij zijn beschermd tegen buitencontractuele aansprakelijkheid, net zoals de partijen zelf.

2. Uitzonderingen

Deze afspraak geldt niet als de schade het gevolg is van een aantasting van de fysieke of psychische integriteit van de benadeelde, of als de schade is veroorzaakt door een opzettelijke fout.

3. Toepassing

Deze clausule is van toepassing op alle schadeveroorzakende handelingen vanaf 01/01/2025, zelfs als de handeling plaatsvond in uitvoering van een overeenkomst die vóór 01/01/2025 werd afgesloten.

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 zorgmanager 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. Wie dit wenst, kan een papieren exemplaar verkrijgen.

13. BIJLAGEN BIJ DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Volgende bijlagen horen bij deze Collectieve Rechten en Plichten Volwassenwerking:

- Brochure woon- en leefkosten (bijlage 1)
- Nota taakinvulling huisarts en coördinerend arts (bijlage 2)

Deze collectieve rechten en plichten zijn besproken en goedgekeurd op de gebruikersraad volwassenwerking van 26/05/2025.