2026-2027

Collectieve Rechten en Plichten MFC Sint-Lodewijk

Bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst van het Multifunctioneel Centrum (MFC); besproken en goedgekeurd door de Participatieraad op 08/06/2026; van toepassing vanaf 01/09/2026

SINT-LODEWIJK
samen toekomst maken

VERGUND DOOR HET VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL **2**
1. IDENTIFICATIE VAN DE ORGANISATIE **5**
2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE **5**
3. ONDERSTEUNINGSVORMEN **5**
3.1. VERBLIJF: 5
3.2. VERBLIJF MET EEN PAB: 5
3.3. DAGOPVANG: 5
3.4. DAGOPVANG MET EEN PAB: 6
3.5. BEGELEIDING: 7
3.6. BEGELEIDING MET EEN PAB: 7
3.7. DE EIGEN FINANCIËLE BIJDRAGE: 7
3.8. DE BIJDRAGE VOOR PAB: 8
4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN **8**
4.1. LEEFTIJD: 8
4.2. MOTORISCHE BEPERKING: 8
4.3. BIJKOMENDE BEPERKING: 8
4.4. ADMINISTRATIEVE VEREISTEN: 8
4.5. ANDERE VEREISTEN: 8
5. DIENSTVERLENINGSAANBOD **8**
5.1. LEEFGROEPWERKING: 8
5.2. PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING: 9
5.3. MEDISCHE DIENSTVERLENING: 9
5.4. INTERDISCIPLINAIRE COÖRDINATIE: 10
5.5. INTERDISCIPLINAIR HANDELINGSPLAN: 11
5.6. PSYCHOTHERAPIE: 11
5.7. SAMENWERKING MET DE CONTEXT: 11
5.8. HULPMIDDELEN EN AANPASSINGEN: 12
5.9. ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN ROLWAGENS EN FIETSEN: 13

5.10. WEEKENDWERKING: 13
5.11. VAKANTIEWERKING: 14
5.12. KAMPEN & THEMAWEKEN: 16
5.13. LESVRIJE DAGEN: 16
5.14. MEERDAAGSE UITSTAPPEN: 17
5.15. SPORT: 17
5.16. MUZIEKWERKING: 17
5.17. CREATIEVE WERKING: 18
5.18. MEDIATHEEK: 18
5.19. SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE: 18
5.20. TOLKENOPDRACHTEN VOOR ANDERSTALIGE GEZINNEN: 18
5.21. ACCOMMODATIE: 19
5.22. VOEDING: 20
5.23. KLEDIJ: 20
5.24. MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL: 21
5.25. VERVOERSONKOSTEN 21
6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN 21
6.1. DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN: 21
6.2. RECHT OP BIJSTAND: 22
6.3. BESCHERMING EN RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER: 22
6.4. RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING: 23
6.5. RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT: 23
6.6. RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK: 24
6.7. RECHT OP COLLECTIEVE INSPRAAK: 24
6.8. RECHT OP EEN DOSSIER: 24
6.9. BEZOEKRECHT: 25
6.10. SAMENWERKING MET APART WONENDE OUDERS: 25
6.11. AFSPRAKEN OVER SOCIALE EN DIGITALE MEDIA: 25
6.12. AFWEZIGHEDEN EN ATTESTEN: 27
6.13. ORDE- EN TUCHTMAATREGELEN: 27

6.14. ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE: 30

7. ACTIVITEITENBUDGET EN ZAKGELD 30

7.1. ACTIVITEITENBUDGET: 30

7.2. ZAKGELD 31

8. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN: PARTICIPATIERAAD 31

8.1. SAMENSTELLING: 31

8.2. LEDEN: 32

8.3. AGENDAPUNTEN: 32

9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN 33

9.1. AFHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES: 33

9.2. KLACHTEN OVER DE GELEVERDE DIENSTEN/FACTURATIE: 33

9.3. KLACHTENAFHANDELING DOOR DE ZORGMANAGER: 34

9.4. SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE BIJ DE DIRECTIE: 34

9.5. SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE BIJ DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE: 35

9.6. KLACHTENBEHANDELING BIJ HET VAPH: 36

9.7. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST: 36

10. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK 36

11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S EN AANSPRAKELIJKHEID 37

11.1. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S: 37

11.2. ALGEMENE BEPALINGEN BUITENCONTRACTUELE AANSPRAKELIJKHEID: 37

12. WIJZIGINGEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN 38

13. GOEDKEURING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN VAN MFC SINT-LODEWIJK 38

€ 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 'missie & visie 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

3.1. 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.

3.2. VERBLIJF MET EEN PAB:

Gebruikers die beschikken over een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) en Verblijf wensen van het MFC, dienen dit volgens de regelgeving in te kopen. Hiervoor zal bijgevolg een apart contract aangegaan worden met de gebruiker en deze zorggebonden kosten zullen apart gefactureerd worden aan de gebruiker. Deze factuur kan betaald worden met het PAB.

De hotelkosten verbonden aan het Verblijf dient de gebruiker met eigen middelen te betalen.

De gebruiker kan maximum 155 nachten Verblijf inkopen op jaarbasis.

3.3. 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 gebruiker[1]) 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 zoveel mogelijk samengewerkt met de school. Schoolvervangende dagopvang kan enkel op dagen waarop er normaalgezien school wordt aangeboden: niet tijdens schoolvakanties en weekends). Dagopvang kan voor een halve of hele dag en situeert zich tussen 8.00 uur en 18.00 uur.

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

De beide ondersteuningsfuncties mogen gecombineerd worden op één dag (bijvoorbeeld halve dag schoolaanvullende dagopvang en halve dag schoolvervangende dagopvang) maar mogen samen nooit meer dan één dag vormen. Afhankelijk van het aantal lesuren per dagdeel zal bekeken worden welk dagdeel als schoolaanvullend of schoolvervangend geregistreerd zal worden.

3.4. DAGOPVANG MET EEN PAB:

Gebruikers die beschikken over een PAB en Dagopvang wensen van het MFC, dienen dit volgens de regelgeving te combineren. Dit betekent dat een deel van hun PAB door het VAPH in mindering gebracht wordt volgens het aantal dagdelen dagopvang (maximum 10).

Het PAB zal automatisch worden aangepast op basis van de frequentie dagopvang die in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) staat en door ons wordt geregistreerd in een tool van het VAPH.

Binnen deze regeling kan de gebruiker maximaal 5 dagen dagopvang per week opnemen. Vanaf 2026 zijn de mogelijke vorken:

- 2–4 dagen per maand
- 2–3 dagen per week
- 4–5 dagen per week

We berekenen voor de gebruiker een gemiddelde vork, wat betekent dat we het gemiddelde aantal dagen aanwezigheid van de gebruiker per kalenderjaar berekenen. Bij deze berekening houden we rekening met:

- afwezigheden tijdens schoolvakanties
- wijzigingen in de gemiddelde aanwezigheid van minimaal 4 opeenvolgende weken.
- Jaarlijkse vastlegging

In december maken we in dialoog met de budgethouder een addendum op bij de bestaande overeenkomst, waarin de gemiddelde vork voor het volgende kalenderjaar wordt vastgelegd. We vragen om hierbij bijzondere aandacht te schenken aan de vakantieperiodes, en hierin ook reeds maximaal aan te geven of de gebruiker aanwezig zal zijn of niet.

Dit zorgt voor duidelijkheid en transparantie, zodat de budgethouder sneller zicht krijgt op het resterende persoonlijke assistentiebudget en het budget correct kan beheren.

Wijzigingen tijdens het kalenderjaar

Wijzigingen aan de vork zijn gedurende het jaar mogelijk, mits organisatorisch haalbaar en in overleg:

- Wijziging in vakantieperiodes (uitzonderlijk): doorgeven tegen de voorziene inschrijvingsdatum van de vakantiewerking
- Structurele wijziging
- Tijdelijke wijziging van minstens 4 weken

Elke wijziging wordt in dialoog vertaald naar een tijdelijk addendum, zodat de overeenkomst altijd aansluit bij de actuele situatie.

We zijn genoodzaakt om een aantal afspraken op te stellen om de ondersteuning binnen de totaliteit van de organisatie kwalitatief te realiseren binnen de beschikbare middelen:

- Zo wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) opgesteld voor een combinatie van het PAB met minimum 2 dagen dagopvang per schoolweek of minstens een gemiddelde vork van 2-4 dagen per maand.
- De therapiefrequentie wordt pro rata bepaald volgens het therapievoorschrift opgesteld door de coördinerend arts en het aantal dagdelen dagopvang.

Deze afspraken kunnen steeds bijgestuurd worden volgens de maatschappelijke evoluties en wijzigingen in regelgeving en wetgeving.

3.5. BEGELEIDING:

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

De verschillende ondersteuningsvormen zijn combineerbaar. Ambulante begeleiding wordt enkel geregistreerd en gefactureerd indien de gebruiker op dezelfde dag geen gebruik maakt van Dagopvang.

3.6. BEGELEIDING MET EEN PAB:

Een mobiele begeleiding wordt conform de bestedingsregels geregistreerd en gefactureerd op een aparte PAB factuur.

Alle ambulante begeleidingen op de afgesproken dagdelen waarop de gebruiker zijn PAB combineert met dagopvang, zijn inbegrepen in de dienstverlening. Ambulante begeleidingen die plaatsvinden op een dagdeel waarop de gebruiker zijn PAB niet combineert met dagopvang, zullen conform de bestedingsregels geregistreerd en gefactureerd worden op een aparte PAB-factuur.

3.7. DE EIGEN FINANCIËLE BIJDRAGE:

€ De eigen financiële bijdrage is per ondersteuningsvorm geëxpliciteerd in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst[2]. Deze bijdragen zijn bepaald door het VAPH en terug te vinden op https://www.vaph.be/organisaties/mfc/bijdragen.

[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.

3.8. DE BIJDRAGE VOOR PAB:

€ De financiële bijdrage per ondersteuningsvorm voor gebruikers met een PAB, worden vermeld in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

4. DOELGROEP EN BIJZONDERE INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

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

4.1. LEEFTIJD:

Schoolgaand vanaf 2,5 jaar, maximaal tot het einde van het schooljaar waarin men 21 jaar wordt. Er kan uitzonderlijk een verlenging verleend worden, steeds mits toestemming van directie en mits een geldige jeugdhulpverleningsbeslissing.

4.2. MOTORISCHE BEPERKING:

De motorische beperking is aangeboren of verworven.

4.3. BIJKOMENDE BEPERKING:

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

4.4. ADMINISTRATIEVE VEREISTEN:

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

4.5. ANDERE VEREISTEN:

- Om tot inschrijving te kunnen overgaan, bezorgt de gebruiker 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 gebruiker en de organisatie voor akkoord ondertekend vóór de startdatum.

5. DIENSTVERLENINGSAANBOD

5.1. LEEFGROEPWERKING:

- De gebruikers leven in groepsverband. Groepsgrootte, aard van de samenstelling van de leefgroep en organisatievorm worden door de organisatie bepaald. De grootte en samenstelling van de leefgroep worden per schooljaar herbekeken op basis van leeftijd, aansluiting en sociaal-emotionele ontwikkeling van de gebruikers. Wijzigingen worden aan de gebruiker en zijn wettelijke vertegenwoordiger meegedeeld.

- De leefgroepbegeleiders bieden de gebruikers 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

5.2. PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING:

- De organisatie voorziet kinesitherapie, ergotherapie, logopedie en begeleiding door voedingsdeskundige wanneer dit in de zorgnood van de gebruiker vervat zit. Dit onder supervisie van de coördinerend arts.

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

€ Bepaald materiaal dat individueel gebruikt wordt in de therapie, wordt aangerekend via de maandelijkse factuur:

- Antibacterieel filter voor Groovtube: **5,12 euro**
- ThresholdPEP: **29,99 euro**
- CureTape **10,95 euro** per rol
- Cure Tape sensitive: **13.15 euro**
- K-active gentle**: 19.82 euro**
- Pino tape sensitive: **15,39 euro**
- Myobrace (oromyofunctionele therapie) K reeks, J reeks, A reeks: **50,40 euro**
- Myobrace trainer T4K, T4A,… : **54,95 euro**
- Opzetborsteltje elektr. tandenborstel (Boni): **2,48 euro**
- One-way rietje (met terugloopbeveiliging): **4,91 euro**
- Laxvox buis (stemgevingsoefeningen): **4,95 euro (exclusief verzendkost)**
- Persoonlijk behandelcircuit IPV (flexibele buis, 2 antibacteriële filters, masker en tussenstuk buis, filter met klepje): eenmalige aankoop van **61,60 euro**
- Cliniflow: eenmalig **11,00 euro**
- Filterpadhouder: eenmalig **55,00 euro** voor 2 filterpadhouders
- Neuskannetje: eenmalig **27,50 euro**
- Filter behandelcircuit IPV (maandelijks te vervangen): **1,10 euro**
- Elektrotherapie-elektroden: **9,24 euro**
- Bulb IOPI: **18,48 euro**

5.3. 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 gebruiker op. De gebruiker gaat hiervoor minstens eenmaal per twee jaar op consultatie bij de coördinerend arts. Elke gebruiker kan op vraag van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger, verpleegkundige, therapeut, arts of gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker.
- De verpleegkundige ondersteunt de gebruiker op medisch-verpleegkundig vlak. De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen wordt - met akkoord van de coördinerend arts, de verpleegkundige en de gebruiker - gedelegeerd naar (niet-verpleegkundige) begeleiders die daartoe specifiek zijn opgeleid tot bekwame helper. Concreet kunnen leefgroepbegeleiders MFC opgeleid worden om als bekwame helper volgende handelingen te stellen: hygiënische zorgen; toedienen van (nood)medicatie; blaascatheterisatie; toedienen enterale voeding; meten van parameters; toezicht op niet-invasieve beademing; aspireren; cough assist en eten/drinken toedienen bij slikproblemen. Paramedici MFC kunnen opgeleid worden om als bekwame helper volgende handelingen te stellen: aan- en afkoppelen trousse enterale voeding; aspireren; cough assist; medicatie toedienen; hygiënische zorgen; meten van parameters; toezicht op niet-invasieve beademing.
- De gebruiker geeft aan de verpleegkundige door wanneer er een externe consultatie gepland is voor zijn kind. Wanneer er een paramedisch verslag wordt verwacht, om mee te nemen naar die externe consultatie, wordt die vraag een maand op voorhand aan de verpleegkundige gesteld.
- Wij werken samen met Dr. Devuyst, N.K.O.-arts en Dr. Delbeke, oogarts die verschillende keren per schooljaar consultaties op terrein van Sint-Lodewijk doen.
- Ouders worden over elke consultatie die plaatsvindt ingelicht.

€ Consultaties bij de coördinerend arts van Sint-Lodewijk zijn in de dagprijs inbegrepen.

€ Consultaties bij de huisarts verbonden aan Sint-Lodewijk worden aangerekend via RIZIV-prestaties. Dit betekent concreet dat een consultatie kosteloos blijft, maar je de consultatie wel vermeld ziet in het Helena-platform. De consultatie wordt volledig terugbetaald door de mutualiteit en het remgeld wordt door onze huisarts kwijtgescholden. Een uitzondering is er wanneer je aangesloten bent bij een wijkgezondheidscentrum of een medisch huis. Dan betaal je via de maandelijkse factuur de volledige kost van de consultatie, maar ontvang je een terugbetalingsbewijs dat je indient bij het wijkgezondheidscentrum of medisch huis. We verwittigen je steeds wanneer je kind ziek is en het is uiteraard steeds toegestaan om naar de eigen huisarts te gaan.

€ Consultaties bij de N.K.O.-arts of oogarts en eventuele onderzoeken (audiogram, …) factureren wij maandelijks. Aan de hand van de bij jouw factuur bijgevoegde prestatiebriefjes, kan je terugbetaling bekomen bij jouw ziekenfonds. We rekenen dus enkel het remgeld aan.

€ 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.

5.4. INTERDISCIPLINAIRE COÖRDINATIE:

Rond elke gebruiker werkt een interdisciplinair team. De gebruiker krijgt na inschrijving een centrale aanspreekpersoon (CAP) toegewezen. De CAP volgt samen met de agogisch coach de kwaliteit van het totale ondersteuningsaanbod van de gebruiker op en coördineert hierbij de handelingsplanning en het daarbij horende overleg.

5.5. INTERDISCIPLINAIR HANDELINGSPLAN:

- De globale ondersteuningsvragen van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst worden uitgewerkt in een interdisciplinair handelingsplan. Het interdisciplinair handelingsplan maakt onlosmakelijk deel uit van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst en wordt bijgevolg voor akkoord ondertekend en bewaard in het dossier.
- In dit interdisciplinair handelingsplan - dat opgesteld wordt in overleg op het cliëntoverleg met het interdisciplinair team waarvan de ouders/wettelijke vertegenwoordiger en de gebruiker deel uitmaken - worden de (para)medische, (psycho)pedagogische en sociale begeleiding en de dagbesteding in doelstellingen geconcretiseerd.
- De gebruiker wordt – op maat - betrokken bij de voorbereiding van het handelingsplan en maakt (al dan niet met ondersteuning van de CAP) een voorbereiding waarbij hij de mogelijkheid krijgt tot inspraak en mee bepalen van agendapunten van het cliëntoverleg.
- Gebruikers die in het BuBaO les volgen én een uitdrukkelijke vraag hebben om deel te nemen aan het cliëntoverleg, kunnen – mits bespreking van het begeleidend team volgens afwegingscriteria – deelnemen. Dit wordt eerder als een uitzondering gezien, behalve voor cliënten die 12 jaar én handelingsbekwaam zijn.
- Elke gebruiker die les volgt in het BuSO en elke gebruiker die les volgt in het BuBaO en 12 jaar is, wordt actief bevraagd door zijn CAP en gestimuleerd om aanwezig te zijn op zijn cliëntoverleg. Wanneer de aanwezigheid van de gebruiker op het overleg niet aangewezen/gewenst is, wordt dit op een teamoverleg op basis van de afwegingscriteria besproken en beargumenteerd. De gebruiker wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- Deelname van de gebruiker aan het cliëntoverleg is niet verplicht. De besproken thema's worden na het cliëntoverleg sowieso op maat en waar mogelijk met de gebruiker nabesproken.
- De gebruiker 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 (en handelingsplan). De belangrijk betrokken derde mag geen professionele begeleider zijn van de gebruiker.

5.6. PSYCHOTHERAPIE:

- De organisatie biedt de mogelijkheid tot individuele psychotherapie op het terrein aan, via een samenwerkingsverband met twee eerstelijnspsychologen: Koen Spruytte en Daniëlle Schelstraete. Deze psychologen werken volgens de conventie van eerstelijnspsychologen en volgen de daar geldende afspraken naar tarief en duurtijd van een traject. De beslissing tot opstart gebeurt steeds in samenspraak met de gebruiker, de context en de CAP.

€ Kostprijs psychotherapie bij de eerstelijnspsycholoog: Rechtstreeks te betalen aan de eerstelijnspsycholoog. Deze bezorgt de nodige info en attesten om terugbetaling aan te vragen. Afspraken rond annulatie worden ook met de psycholoog zelf gemaakt.

5.7. SAMENWERKING MET DE CONTEXT:

- In Sint-Lodewijk wordt de ondersteuning zoveel mogelijk afgestemd op de zorgvragen van de gebruiker 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…

5.8. HULPMIDDELEN EN AANPASSINGEN:

- De aanvraagprocedure voor de aankoop van een hulpmiddel kan door Sint-Lodewijk opgestart worden. Het hulpmiddel wordt dan aangekocht bij en geleverd door de leveranciers (zie onderstaande limitatieve lijst). De levering gebeurt in het MFC of bij de gebruiker thuis.
  De verstrekkers waar VZW Sint-Lodewijk mee samenwerkt zijn:
  - Voor spalken, zitschalen, helmen en sta-apparaten: V!GO en Orteam
  - Voor orthopedische schoenen: M. Vandewiele BVBA en V!GO.
  - Voor NF-walker: Albatros
  - Voor verplaatsingshulpmiddelen (rolstoelen, orthopedische fietsen, …): V!GO en De Rijcker GO

  Indien de gebruiker voor een andere leverancier kiest, staat deze zelf in voor de opstart en opvolging.
- Bij de Dienst Informatie en Advies Technische Hulpmiddelen (DIATH) kan de gebruiker 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 IDO).
- 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 is eveneens erkend als gespecialiseerd multidisciplinair team (MDT) voor de advisering van hulpmiddelen en aanpassingen volgens het BVR van 13 juli 2001 (IMB-besluit) voor module D.
- 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 orthopedisch materiaal gehuurd worden voor de maximale duur van 1 jaar:

- loophulp: 7**,50 euro**/maand, incl. herstel en onderhoudskosten.
- manuele rolstoel en orthopedische fiets: **12,45 euro**/maand
- freewheel: **12,45 euro**/maand
- e-handbike: **12,45 euro**/ maand
- mechanische handbike: **12,50 euro**/maand
- elektrisch trekdeel: **12,50 euro**/maand
- elektronische rolstoel: **37,50 euro**/maand
- ADL-hulpmiddelen: **6,50 euro**/maand
- computer- en communicatiehulpmiddelen: **6,50 euro**/maand.

€ 3D printing: op offerte

€ Kostprijs aankoop hulpmiddelen via Sint-Lodewijk voor persoonlijk gebruik:
- toiletopstap/sokkel/fietsopstap,…+ antislip: **75,00 euro**
- boekenbak naast bank: **205,00 euro**
- verhoogbakken/sokkels om te lezen, eetbord op te zetten, om te puzzelen: **43,50**

euro
• wigkussen: **22,00 euro**
• ruggensteun om op stoel te plaatsen/beensteun + mousse (PETR30 H20mm)): **75,00 euro**
• toetsenbordstickers: **4,35 euro**
• toetsenbordstickers Typ 10: **14,00 euro**
• quickshoelaces: **25,00 euro**
• GSM/beker -houder, puzzelplaat: **50,00 euro**
• administratieve kost: **3,75 euro**
• extra pennenbakje boekenbak: **7,50 euro**
• tafelblad (met uitsparing) 90x75: **37,00 euro**
• zipped shoes: **11,00 euro**
• zubits 1: **26,00 euro**
• zubits 2: **27,00 euro**
• zubits 3: **28,00 euro**

€ Kosten voor het maken of aanpassen van hulpmiddelen voor persoonlijk gebruik worden eveneens gefactureerd, aan de **materiaalkost en 67,60 euro** per uur reële werktijd, gerekend per 15 minuten.

5.9. ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN ROLWAGENS EN FIETSEN:

- De medewerkers van team techniek van het MFC staan in voor het onderhoud en het uitvoeren van kleine herstellingen en aanpassingen aan hulpmiddelen die de gebruiker in Sint-Lodewijk gebruikt (niet voor hulpmiddelen die uitsluitend thuis gebruikt worden). Hierin volgen we steeds de MDR-wetgeving.
- 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 medewerkers team techniek MFC: kosteloos als de herstelling/onderhoud tot 15 minuten duurt. Herstellingen/onderhoud die langer dan 15 minuten duren: uurloon (67,6 euro/uur) en materiaalkosten. Deze kost kan niet worden ingebracht in het herstelbudget van de gebruiker.
• door de leverancier: rechtstreeks te betalen aan de leverancier
• de gebruiker wordt per e-mail geïnformeerd over elke herstelling of aanpassing. Voor de praktische werkbaarheid worden bestelbons voor herstellingen tot maximum **85,00 euro** die binnen het herstelbudget vallen, ondertekend door een Diath-medewerker. Voor herstellingen met een kostprijs van meer dan **85,00 euro** wordt vooraf een akkoord gevraagd. Gebruikers voor wie deze regeling niet wenselijk is, laten dit weten aan liesbet.vandewalle@sintlodewijk.be.

5.10. WEEKENDWERKING:

- Het MFC organiseert Dagopvang, Verblijf en Begeleiding gedurende feest- en weekenddagen, uitsluitend voor gebruikers waarvan de terugkerende, structurele regeling opgenomen in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. Het MFC organiseert geen aanbod voor gebruikers die occasioneel gebruik willen maken van ondersteuning tijdens een weekend of een feestdag.

- Deze regeling is van toepassing op alle weekenddagen, feestdagen, pedagogische studiedagen BuBaO en brugdagen. We verwijzen hiervoor naar de schoolkalender die bij het begin van het schooljaar wordt bezorgd.
- Voor de aanvraag (of annulatie) van weekends die in een vakantieperiode liggen, verwijzen we naar de werkwijze in onderstaande rubriek 'vakantiewerking'.
- Om het activiteitenaanbod 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 niet in therapeutische begeleiding in de weekendwerking. Op zaterdag en zondag is er gespreid over de dag/nacht een verpleegkundige aanwezig, afhankelijk van de noden van de aanwezige gebruikers. In uitzonderlijke gevallen werken we samen met een externe thuisverpleegdienst.

€ Kosteloos annuleren kan tot woensdag voor het betreffende weekend. Nadien gelden de afspraken volgens onderstaande overzicht.
€ Activiteitenbudget en zakgeld: zie rubriek 7. activiteitenbudget en zakgeldregeling.
€ Afspraken rond annulatie en terugbetaling zijn terug te vinden in onderstaand overzicht:

	MFC (niet-PAB)		PAB
Annulatie met ziektebriefje (gewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	Geen aanrekening: schoolaanvullende dagopvang verblijf		Geen aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing		Geen aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing		Geen aanrekening
Annulatie zonder ziektebriefje (ongewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	100% aanrekening schoolaanvullende dagopvang verblijf		100 % aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing		100% aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing		100% aanrekening

5.11. VAKANTIEWERKING:

- Het MFC organiseert Dagopvang, Begeleiding en Verblijf tijdens de schoolvakanties.
- Therapie wordt geboden aan de hand van het vakantievoorschrift, opgemaakt door coördinerende arts en therapiecoach. Hierbij wordt rekening gehouden met de draagkracht van de gebruiker en de therapeutische doelstellingen. Er kan ook ambulante therapie aangevraagd worden.
- Alle gebruikers ontvangen bij de start van het schooljaar een brief m.b.t. het inschrijven voor de vakantiewerking. Hierop dient men aan te duiden of men de overige inschrijvingsformulieren voor de vakantieperiodes wilt ontvangen.
- 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**

- Begin december ontvangt u het aanvraagformulier voor de **krokus- en paasvakantie**
- Eind maart ontvangt u het aanvraagformulier voor de **zomervakantie**

Het ingevulde formulier wordt terugbezorgd tegen het op het formulier vermelde tijdstip. Bij een te grote vraag kan de gevraagde ondersteuning tijdens de vakantieperiode worden aangepast naar de ondersteuning zoals opgenomen in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. In dit geval wordt de aanvrager vóór de bevestiging telefonisch gecontacteerd.

- Na de bevestiging van de 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 5.1. leefgroepwerking.
- We plannen onze georganiseerde activiteiten in van 09:00 uur tot 16:30 uur. Van 08:00 uur tot 09:00 uur en van 16:30 uur tot 18:00 uur voorzien we opvang. Om het activiteitenaanbod 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 is een verpleegkundige aanwezig, afhankelijk van de noden van de aanwezige gebruikers.
- 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.

€ Kosteloos annuleren kan tot aan de bevestigingsdatum die op de brief vermeld staat. De overige afspraken rond annulatie en terugbetaling zijn terug te vinden in onderstaand overzicht:

	MFC (niet-PAB)	**RTH**	**PAB**
Annulatie met ziektebriefje (gewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	Geen aanrekening: schoolaanvullende dagopvang verblijf	Geen aanrekening: schoolaanvullende dagopvang verblijf	Geen aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Annulatie zonder ziektebriefje (ongewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	100% aanrekening schoolaanvullende dagopvang verblijf	100% aanrekening schoolaanvullende dagopvang verblijf	100 % aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing	Niet van toepassing	100% aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	Niet van toepassing	100% aanrekening

5.12. KAMPEN & THEMAWEKEN:

- € Tijdens de zomervakantie organiseren we geregeld kampen of themaweken voor gebruikers. Kampen gaan door op externe locaties, themaweken gaan door op de site van Sint-Lodewijk. Inschrijvingsvoorwaarden en kosten worden desgevallend schriftelijk bekendgemaakt. Gebruikers met openstaande, vervallen facturen kunnen zich niet inschrijven voor kampen en themaweken, tenzij hiervoor een correct gevolgd afbetalingsplan loopt.
- € 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. Kampen en themaweken worden gefactureerd in de maand waarin ze plaatsvinden.
  De deelnamekost moet volledig betaald zijn vóór de start van het kamp of de themaweek. Daarom worden vooraf voorschotten gevraagd, die nadien op de factuur worden verrekend.
- € Afspraken rond annulatie en terugbetaling zijn terug te vinden in onderstaand overzicht:

	MFC (niet-PAB)	**PAB (gecombineerd met MFC)**
Annulatie met ziektebriefje (gewettigde afwezigheid)		
Persoonlijke bijdrage	Geen aanrekening	Geen aanrekening
Hotelkost	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Deelnamekost (activiteiten)	100% terugbetaling (annulatie voor de start) 50% terugbetaling (annulatie tijdens kamp)	100% terugbetaling (annulatie voor de start) 50% terugbetaling (annulatie tijdens kamp)
Annulatie zonder ziektebriefje (ongewettigde afwezigheid)		
Persoonlijke bijdrage	100% aanrekening	100% aanrekening
Hotelkost	Niet van toepassing	100% aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	100% aanrekening
Deelnamekost (activiteiten)	50% terugbetaling (annulatie voor de start) 0% terugbetaling (annulatie tijdens kamp)	50% terugbetaling (annulatie voor de start) 0% terugbetaling (annulatie tijdens kamp)

5.13. LESVRIJE DAGEN:

Het MFC voorziet Verblijf en Opvang op lesvrije dagen. Deze dagen zijn terug te vinden op de schoolkalender. Inschrijven gebeurt via een online formulier. Bij het niet invullen van het

formulier gaan we ervan uit dat de gebruiker niet aanwezig zal zijn tijdens de lesvrije dagen.

€ Afspraken rond annulatie en terugbetaling zijn terug te vinden in onderstaand overzicht:

	MFC (niet-PAB)	RTH	PAB
Annulatie met ziektebriefje (gewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	Geen aanrekening: schoolaanvullende dagopvang verblijf	Geen aanrekening: schoolaanvullende dagopvang verblijf	Geen aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geen aanrekening
Annulatie zonder ziektebriefje (ongewettigde afwezigheid)			
Persoonlijke bijdrage	100% aanrekening schoolaanvullende dagopvang verblijf	100% aanrekening schoolaanvullende dagopvang verblijf	100 % aanrekening schoolaanvullende dagopvang (factuur MFC)
Hotelkost	Niet van toepassing	Niet van toepassing	100% aanrekening
Kost ondersteuning	Niet van toepassing	Niet van toepassing	100% aanrekening

5.14. MEERDAAGSE UITSTAPPEN:

Wanneer een gebruiker 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. Gebruikers met een Persoonlijk Assistentiebudget die gebruik maken van (kort)Verblijf, kunnen alleen de zorggebonden kosten betalen met hun PAB. De hotelkosten dient de gebruiker met eigen middelen te betalen.

5.15. SPORT:

- De gebruikers 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. Gebruikers met openstaande, vervallen facturen kunnen zich niet inschrijven voor weekendactiviteiten van SILOS, tenzij hiervoor een correct gevolgd afbetalingsplan loopt.

5.16. 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.

5.17. CREATIEVE WERKING:

De creatief begeleider biedt zowel op individueel niveau als aan kleine groepjes creatieve activiteiten aan in de ruime zin van het woord, gaande van drama en beweging tot knutselen, tekenen en schilderen. De creatief begeleider kan binnen de scholen ook worden ingeschakeld om met de leerlingen aan (themagerichte) leerdoelen te werken. Binnen de creatieve werking van het MFC ligt de klemtoon op het aanbieden van een creatieve vrijetijdsbesteding, op basis van de persoonlijke interesses.

5.18. MEDIATHEEK:

De mediatheek is de interne bibliotheek van Sint-Lodewijk. De mediatheek is toegankelijk voor gebruikers 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.

5.19. 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 gebruikers bevatten, indien mogelijk versleuteld versturen.

Voor de jongere groepen maken we gebruik van een contactmapje. Daarin kunnen de CAP, leefgroepbegeleider, leerkracht, therapeut en verpleegkundige zaken noteren die voor de gebruiker 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.

5.20. TOLKENOPDRACHTEN VOOR ANDERSTALIGE GEZINNEN:

Sint-Lodewijk betaalt twee tolkopdrachten per anderstalige gebruiker per kalenderjaar. Wanneer er meer tolkopdrachten nodig zijn, kan de gebruiker dit aanvragen en zelf betalen. De gebruiker kan de actuele kostprijs van een tolkopdracht terugvinden op https://www.integratie-inburgering.be/nl. Deze kosten worden toegevoegd aan de maandelijkse factuur.

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 gebruiker wordt aangerekend aan de gebruiker. Meer info over de annulatievoorwaarden is terug te vinden op de website https://integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/wil-je-een-beroep-doen-op-een-sociaal-tolk-of-vertaler

Hierop geldt een uitzondering voor inburgeraars. Het nieuwe inburgeringsdecreet bepaalt dat de tolk- en vertaalprestaties niet mogen worden aangerekend aan inburgeraars. Je bent inburgeraar als je bent aangemeld bij Agentschap Integratie en Inburgering, maar nog geen inburgeringsattest hebt behaald.

Ben je inburgeraar? Bezorg de CAP een kopij van het inburgeringscontract of aanmeldingsformulier. Zo worden de tolk- en vertaalprestaties voor die periode niet aangerekend.

5.21. ACCOMMODATIE:

De gebruikers beschikken over een gemeenschappelijke leef- en/of ontspanningsruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen en bij Verblijf over een slaapkamer. De slaapkamers zijn eigendom van Sint-Lodewijk. Een kamer is niet exclusief toegewezen aan een gebruiker en kan bij afwezigheid gebruikt worden door een andere gebruiker. Wanneer de situatie daarom vraagt, kunnen kamerwijzigingen plaatsvinden. Dergelijke wijzigingen worden gecommuniceerd aan de betrokken gebruiker en diens wettelijke vertegenwoordiger.

De kamer kan naar persoonlijke smaak ingericht worden, maar steeds rekening houdend met brandveiligheid en mogelijkheid tot ergonomisch werken voor het ondersteunend team. De basisinrichting van de gemeenschappelijke ruimtes en van de slaapkamers, evenals beddengoed en handdoeken, worden door de organisatie ter beschikking gesteld.

De gebruiker brengt zelf geen wijzigingen aan in de infrastructuur van de kamer en brengt geen beschadigingen aan de muren aan (o.a. boringen, schilderwerk, kleven, nagels…). 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 gebruiker. Wanneer de herstelling gebeurt ten gevolge van een beschadiging aangebracht door de gebruiker, zal de kost van de herstelling worden aangerekend via de maandelijkse factuur.

De gebruiker mag de inboedel van de slaapkamer voorzien en/of aanvullen met persoonlijke zaken. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de gebruiker. 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 gebruiker om de slaapkamer zoveel als mogelijk op te ruimen (bed opmaken, persoonlijke spullen opbergen…) alvorens er wordt gepoetst.

Van gebruikers wordt verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met het materiaal van de voorziening. Bij schade buiten de normale slijtage of bij verdwijning van materiaal kan de kost worden doorgerekend aan de ouders.

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 gebruikers voor ze binnen gaan. We tonen geen kamers zonder toestemming te vragen aan de gebruiker. Over hetgeen door medewerkers in de kamers wordt aangetroffen, wordt discreet omgegaan.

€ Gebruikers kunnen op vraag een sleutel van de kamer krijgen. Bij verlies of beschadiging van de kamersleutel wordt een kost van **40,00 euro** aangerekend.
€ Gebruikers (jongeren) die beschikken over een persoonlijke locker, betalen een kost van **40,00 euro** bij verlies of beschadiging van de lockersleutel.

5.22. 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 gebruikers in **Verblijf** voorzien we standaard een gezond ontbijt, middagmaal, een tussendoortje en een avondmaal.
    - Voor gebruikers in **Dagopvang** voorzien we standaard een gezond middagmaal tenzij de gebruiker kiest voor het meebrengen van een eigen middagmaal. Per trimester is er de keuze tussen een warme maaltijd, broodmaaltijd (incl. soep en dessert) of het meebrengen van een maaltijd van thuis. De maaltijden die meegebracht worden van thuis Bij deze derde optie wordt de kostprijs voor dagopvang dan gereduceerd met **3 euro** . Ontbijt, een vieruurtje en avondmaal worden niet voorzien.
- De gebruiker kan bij de start van het schooljaar kiezen tussen het standaard of het vegetarisch aanbod.
- Wanneer de beperking of gezondheid van de gebruiker dat vereist, wordt aangepaste voeding voorzien. De coördinerend arts bepaalt of de aanpassing medisch noodzakelijk is. 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 en na overleg met de voedingsdeskundige en de wettelijk vertegenwoordiger.
- Meer informatie rond maaltijden is terug te vinden in onze maaltijdbrochure, die jaarlijks bij de start van een schooljaar wordt meegegeven.

€ De hierboven vermelde maaltijden zitten vervat in de kostprijs van Verblijf of Dagopvang.
€ De reële kost van bijvoeding en andere extra's wordt doorgerekend aan de cliënt. 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.

5.23. KLEDIJ:

Elke gebruiker voorziet in eigen kledij en het onderhoud ervan. In uitzonderlijke situaties en mits toestemming van de directie, kan de persoonlijke was van de gebruiker in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger door VZW Sint-Lodewijk gebeuren. Hiervoor koopt de gebruiker naamlabels aan. Occasionele was wordt niet aangerekend.

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/hoofddeksels 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.

€ 150 naamlabels kosten **86,70 euro**.

5.24. MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL:

- De organisatie voorziet in verzorgingsmateriaal en medicatie voor de gebruiker voor gebruik in de organisatie. De organisatie voorziet in principe 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/mail van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger met daarin de naam van de medicatie, toedieningswijze, hoeveelheid en spreiding.
- Generische medicatie: indien de gebruiker of de behandelende arts zich verzet tegen het vervangen van merkmedicatie door generische medicatie dient de gebruiker dit schriftelijk te laten weten aan de verpleegkundige. De gebruiker krijgt dan enkel de merkmedicatie.
- In kader van zelfstandigheidstraining kan een gebruiker leren zelf instaan voor zijn medicatie. Gebruikers volgen hierbij de gemaakte afspraken op vlak van veiligheid.

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

5.25. VERVOERSONKOSTEN

- De gemaakte kosten voor vervoer van en voor gebruikers (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. Zowel de beladen als de onbeladen kilometers worden doorgerekend. De prijs van het aantal gereden kilometers wordt vermeerderd met de (eventuele) parkeerkost.

€ Indien gebruik van externe bus of combinatie van externe bus en eigen vervoer, is de totale kostprijs te delen over de gebruikers. Hierbij hanteren we een minimum kostprijs van 30 euro.

€ Indien gebruik van voertuig(en) van Sint-Lodewijk en/of van voertuig(en) van medewerker Sint-Lodewijk is het tarief het door de overheid bepaalde tarief voor vervoer in opdracht. Vanaf er gemiddeld meer dan 1 cliënt in een wagen zit, wordt het tarief per cliënt gehalveerd. Vanaf er gemiddeld 3 of meer cliënten in een wagen zitten, betaalt elke cliënt 1/3de van het standaard tarief.

6. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

6.1. 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 op www.rechtspositie.be.

6.2. 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 in samenspraak met het Agentschap Opgroeien een bijstandspersoon aangeduid.

6.3. BESCHERMING EN RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER:

- Sint-Lodewijk weigert geen gebruikers 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 gebruiker voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medegebruikers niet in het gedrang komen.
- Wij verwachten van onze medewerkers, gebruikers, 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 gebruikers 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. Gebruikers vanaf 14 jaar kunnen zelf toestemming geven over het maken en gebruiken van beeldmateriaal waarop ze te herkennen zijn. Voor gebruikers onder de leeftijd van 14 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. Gebruikers die de gegevens van hun kind willen inkijken, veranderen of verbeteren, mailen hun vraag naar privacy@sintlodewijk.be.

6.4. 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 geen handelingen mogen stellen die hun professionele relatie met gebruikers en collega's in de weg staat.
- 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.

6.5. RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT:

- Verbaal en fysiek geweld en seksueel grensoverschrijdend gedrag worden in geen enkel geval en ten aanzien van niemand getolereerd. We hanteren een strikte procedure rond het voorkomen, detecteren en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers.
- Indien het gedrag van een gebruiker risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke en psychische integriteit, en /of de fysieke en psychische integriteit van medegebruikers 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 gebruiker op de kamer, maar indien de veiligheid of de gezondheid (lichamelijk en/of mentaal) van de betrokken gebruiker of van anderen in gevaar is, kan de directie, zonder toestemming van de gebruiker, 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.

6.6. RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK:

- De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.
- Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat:
    - wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO);
    - 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.

6.7. 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 (Participatieraad) vind je verder in deze Collectieve Rechten en Plichten.

6.8. RECHT OP EEN DOSSIER:

- De gebruiker 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 gebruiker apart bijgehouden.
- De gebruiker 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 CAP.

6.9. BEZOEKRECHT:

Volgens het decreet rechtspositie minderjarigen hebben jongeren recht op bezoek van een persoon naar keuze.
Ouders/wettelijke vertegenwoordigers kunnen de gebruiker 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.

6.10. SAMENWERKING MET APART WONENDE OUDERS:

- In de samenwerking met apart wonende ouders nemen wij het welzijnsdenken als uitgangspunt, waarbij het belang van de gebruiker centraal staat.
- Als algemeen principe worden beide ouders geïnformeerd, uitgenodigd en betrokken bij de dienstverlening, tenzij anders bepaald bij vonnis.
- Bij afwezigheid of geen contact met één van de ouders:
    - Als er geen conflict is of we hebben geen vermoeden van een conflict tussen de ouders gaan we uit van stilzwijgend akkoord van de andere ouder.
    - Als we een vermoeden hebben van onenigheid of conflict dan onderzoeken we of beide ouders instemmen. Zo niet, dan verwijzen we hen naar bemiddeling en/of de bevoegde familierechtbank.
    - Als er wel een conflict is en er is een vonnis, dan vragen we dit vonnis op. Pas als we (een kopie van) het vonnis in ons bezit hebben, handelen we hiernaar.
- De volgende zaken worden door de beide ouders ondertekend of er wordt een 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 ‘stilzwijgende toestemming’ van de andere ouder. Bv.: Voor de ondertekening van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst (IDO) en 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 van de andere ouder.
- Facturatie: Overeenkomstig de richtlijnen van het VAPH gebruiken wij standaard het facturatieadres van de ouder bij wie het kind is gedomicilieerd. Voor de betaling geldt dat één ouder de volledige factuur betaalt. Eventuele afspraken over het verdelen van het bedrag maken de ouders onderling. De maandelijkse factuur kan op vraag worden opgestuurd t.a.v. beide ouders.

6.11. 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, CAP, 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 houd 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 CAP, begeleiders, vertrouwenspersoon.
- Je kan gebruik maken van het draadloos netwerk van Sint-Lodewijk. Het paswoord kan je verkrijgen bij je begeleiders.

Afspraken voor gebruikers van de stroom Kinderen

- Persoonlijke 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 16:30 uur. Tablets van de leefgroep kunnen gebruikt worden in samenspraak met de leefgroepbegeleiders.
- Kinderen die tussen 16:30 uur en 18 uur afgehaald worden, kunnen gebruikmaken van gsm en/of tablet in overleg met de leefgroepbegeleiders.
- Persoonlijke spelconsoles blijven thuis. In de leefgroep zijn spelconsoles ter beschikking.
- De Verblijfsafspraken gelden vanaf 16:30 uur. Afhankelijk van de attitude t.o.v. sociale en digitale media worden op individueel niveau afspraken gemaakt met het kind en de ouders, die worden vastgelegd in het handelingsplan.

Afspraken voor gebruikers van de stroom Jongeren

- Gsm en/of tablet kunnen vrij gebruikt worden, maar niet tijdens:
  - Groepsactiviteiten (tenzij nodig voor het welslagen van de activiteit)
  - Studiemomenten (op de smartschool App na)
  - Verzorgingsmomenten
  - Maaltijden
- Vanaf 16:30 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:
  - Sociale en digitale media kunnen voor het uur van slapengaan gebruikt worden volgens de individuele afspraken
  - Na het uur van slapengaan worden alle toestellen op de afgesproken plaats bewaard en niet meer gebruikt.

Afspraken voor therapie

- Gebruikers van de stroom Kinderen maken geen gebruik van persoonlijke gsm en/of tablet tussen 8 en 16:30 uur.
- Indien de gsm en/of tablet therapeutisch aangewezen is, kan het wel als hulpmiddel gebruikt worden.

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.
- Gebruikers van de stroom Kinderen gebruiken geen persoonlijke gsm en/of tablet tussen 8 en 16:30 uur. Vanaf 16:30 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.

6.12. AFWEZIGHEDEN EN ATTESTEN:

Afwezigheden en nodige attesten tijdens schooldagen

- Iedere afwezigheid wordt doorgegeven via de website (https://sintlodewijk.be/ of scan de QR-code onderaan deze rubriek).
- Als registeren via de website niet lukt, wordt een afwezigheid telefonisch doorgegeven op 09 272 52 77. Gebruikers die gebruik maken van het leerlingenvervoer, verwittigen ook telefonisch de busbegeleider.
- Afwezigheidsattesten worden aan de school bezorgd, conform de afspraken in de schoolreglementen.

Afwezigheden en nodige attesten tijdens vakantiedagen of voor schoolvervangende dagopvang

- Iedere afwezigheid wordt doorgegeven via de website (https://sintlodewijk.be/ of scan de QR-code onderaan deze rubriek).
- Als registeren via de website niet lukt, wordt een afwezigheid telefonisch doorgegeven op 09 272 52 77.
- Voor afwezigheden en afspraken over annulatiekosten verwijzen we naar de rubriek dienstverleningsaanbod.

6.13. ORDE- EN TUCHTMAATREGELEN:

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.

ORDEMAATREGELEN

Als de gebruiker 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 gebruiker zijn gedrag zo aanpast dat een goede samenwerking met medewerkers en/of medegebruikers 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.

TUCHTMAATREGELEN

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 gebruikers, medewerkers of anderen. Dat zal bijvoorbeeld het geval zijn als de gebruiker ook na begeleidende en ordemaatregelen de afspraken niet nakomt of als de gebruiker 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. <u>Preventieve schorsing</u>

   In afwachting van een eventuele tuchtmaatregel kan de gebruiker 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 gebruikers of medewerkers in het gedrang brengen.
   - Wanneer de aanwezigheid van de gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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 gebruiker 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

6.14. ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE:

1. Betalingsvoorwaarden

Alle facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2. Aanmaningen en kosten

- Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldatum, zal de klant 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 rubriek 9.2. van dit CRP.

7. ACTIVITEITENBUDGET EN ZAKGELD

7.1. ACTIVITEITENBUDGET:

€ Zowel in de stroom Kinderen als Jongeren worden ouders op voorhand op de hoogte gebracht van activiteiten die een extra kost met zich meebrengen. Er wordt telkens ook

een kostenraming doorgegeven. 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.

7.2. ZAKGELD

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

Het MFC doet geen beheer van persoonlijke gelden. Indien een kind geld meebrengt, is het kind (en de ouders) hier zelf verantwoordelijk voor. De voorziening kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of verdwijning van dit geld.

8. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN: PARTICIPATIERAAD

Zie ook punt 6, recht op collectieve inspraak. Het ruimere huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan van het MFC, de Particpatieraad, is terug te vinden op de website, op de pagina https://sintlodewijk.be/contact-info/, daarna doorklikken op publicaties en dan doorklikken op documenten.

Dit huishoudelijk Reglement kan in onderling overleg tussen de Participatieraad en de directie worden aangepast. Hieronder lees je de krijtlijnen van het huishoudelijk reglement.

8.1. SAMENSTELLING:

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

Vertegenwoordigers ouders/wettelijke vertegenwoordigers:

- Alle ouders/wettelijke vertegenwoordigers van gebruikers van het MFC kunnen deel uitmaken van de Participatieraad. We lanceren hiertoe minstens jaarlijks een oproep via de nieuwsbrief.
- Contactpersoon voor de ouders/wettelijke vertegenwoordigers is Tim De Ridder. Gebruikers kunnen bij hem terecht voor het doorspelen van vragen en agendapunten voor de Participatieraad. Je kan Tim bereiken via mailadres timderidder2@gmail.com. Gebruikers kunnen met hun vragen en agendapunten voor de participatieraad ook terecht bij de stafmedewerker kwaliteit en databeheer via mailadres karen.veldeman@sintlodewijk.be.

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. Twee leefgroepbegeleiders

begeleiden de Jongerenraad. Al naargelang de agendapunten kunnen gastsprekers worden uitgenodigd.
- De Jongerenraad stuurt een afvaardiging naar de Participatieraad: 2 vertegenwoordigers voor OV1 en en 2 vertegenwoordigers voor OV4. Indien er meerdere kandidaten zijn, wordt er gestemd met de aanwezige leden.
- De Jongerenraad vergadert ongeveer maandelijks.

8.2. LEDEN:

Onder de leden wordt een voorzitter, een secretaris, een vertegenwoordiger voor de interne Klachtencommissie en een waarnemer voor het bestuursorgaan gekozen.

- De voorzitter van de participatieraad is Sofie Coussens, directeur zorg.
- De secretaris is Karen Veldeman, stafmedewerker kwaliteit en databeheer.
- De vertegenwoordiger voor de interne Klachtencommissie is Lieve Van De Maele.
- De waarnemer voor het Bestuursorgaan is Linde Gettemans.

8.3. AGENDAPUNTEN:

- Er is verplicht voorafgaand overleg tussen de organisatie en de Participatieraad 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 de Participatieraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen organisatie en de gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan.
- Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de Participatieraad een standpunt aan de directie van Sint-Lodewijk mee wil delen.
- De organisatie verstrekt de Participatieraad de noodzakelijke informatie over: beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de gebruikers gaan; alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de organisatie 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.
- De samenspraak tussen de Participatieraad en organisatie heeft tot doel de best mogelijke beslissingen te nemen. De Participatieraad 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 de Participatieraad, ten laatste 14 dagen vóór de vergadering.
- Mits goedkeuring van de aanwezige leden kunnen op de vergadering zelf nog dringende punten worden toegevoegd.

9. INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN

9.1. AFHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES:

We nodigen gebruikers 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 de CAP – 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 het cliëntoverleg 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 zijn CAP. De centrale aanspreekpersoon betrekt 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.

Richtlijnen voor klachtformulering voor klachtindieners

Om goed aan de slag te kunnen gaan met de klacht, vragen we aan klachtindieners om ons de klacht zo specifiek als mogelijk door te geven:

- Feiten: Wat is er precies gebeurd? Geef een feitelijke en zo objectief mogelijke beschrijving. (Bewijsmateriaal mag worden toegevoegd.)
- Wanneer & waar: Wanneer precies en waar precies deed het zich voor?
- Wie: Wie was betrokken? Geef namen plus eventueel functies van betrokkenen. Zijn er getuigen? Speel dan de namen van eventuele getuigen ook door.
- Gevolg & impact: Waarom is het gebeurde precies een probleem voor u? Beschrijf de gevolgen/impact voor u.
- Oplossing: Wat is een gewenste oplossing voor de klacht voor u? Wat neemt de klacht weg voor u?

9.2. KLACHTEN OVER DE GELEVERDE DIENSTEN/FACTURATIE:

Klachten over de geleverde diensten moeten ons toekomen binnen 8 dagen na de levering van de dienst. Het protest tegen de factuur dient schriftelijk te gebeuren binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum, dit kan via post op adres van de voorziening of via mail

van de cliëntadministratie 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. SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE BIJ 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)[3] richt zich **schriftelijk** met zijn klacht tot de **directie**:

- via mail op mailadres directie@sintlodewijk.be
- per brief, ter attentie van de algemeen directeur, 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

[3] Waar nodig kan de gebruiker een beroep doen op ondersteuning van de agogisch coach of CAP 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 binnen een termijn van 30 dagen 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 participatieraad. 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 participatieraad :
- onafhankelijke derde (voor betwisting van voornemen tot eenzijdige beëindiging dienstverlening): Geert Bonte

De gebruiker (of zijn vertegenwoordiger)[4] 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.
- 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.

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

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 (participatieraad)** 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 vermeldt in de mail zijn naam en adres)
- per telefoon op het nummer 02 249 35 00
- per brief aan het VAPH ter attentie van het klachtenteam (Koning Albert II-laan 15 bus 320 1210 BRUSSEL)

Het collectief overlegorgaan (i.c. Participatieraad MFC-scholen) kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, **schriftelijk** indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH:
VAPH, tav James Van Casteren
Koning Albert II-laan 15 bus 320
1210 Brussel

De leidend ambtenaar gaat vervolgens na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

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 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.

11. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S EN AANSPRAKELIJKHEID

11.1. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S:

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

- Aanvullende burgerlijke aansprakelijkheid voor gebruikers.
- Verzekering lichamelijke ongevallen gebruikers: 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 gebruikers.

De gebruiker 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 jouw 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.

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. 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, de Participatieraad.

De Collectieve Rechten en Plichten MFC worden jaarlijks besproken op de Participatieraad en indien nodig aangepast. De bespreking van de wijzigingen is terug te vinden in de verslaggeving van de Participatieraad, terug te vinden op de website.

De actuele versie van de Collectieve Rechten en Plichten MFC is raadpleegbaar op de website www.sintlodewijk.be .

13. GOEDKEURING COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN VAN MFC SINT-LODEWIJK

De Collectieve Rechten en Plichten MFC maakt onlosmakelijk deel uit van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst van MFC Sint Lodewijk en wordt voor akkoord ondertekend door de gebruiker.