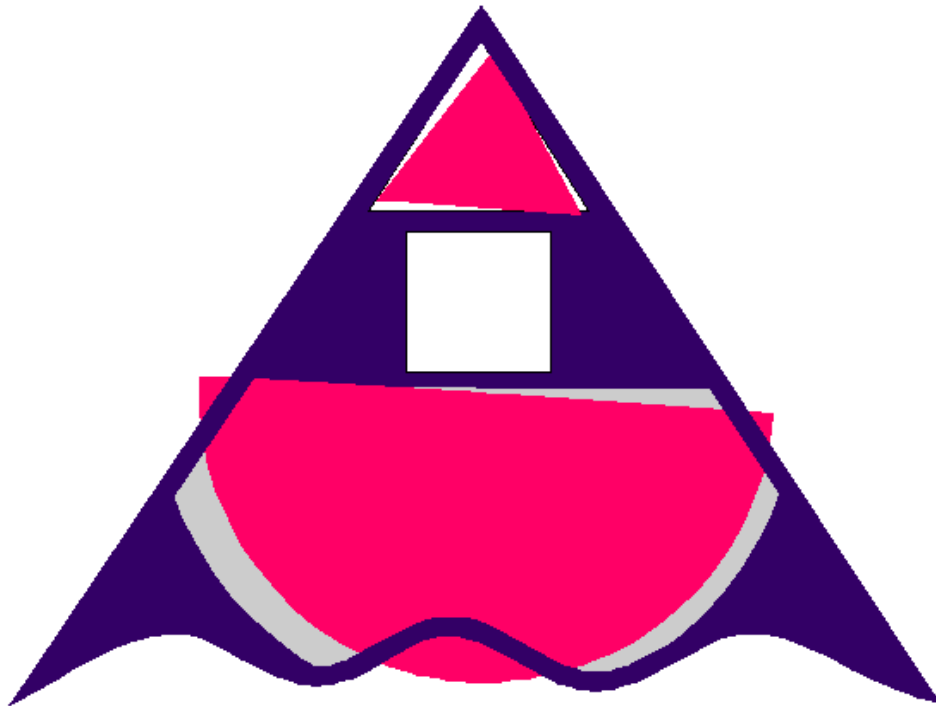


COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Dagondersteuning



VZW 'DE ARK TE LAKEN'

<p>INHOUDSTAFEL van de COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN DAGCENTRUM</p>
--

1.	LIJST MET AFKORTINGEN	3
2.	ALGEMEEN	4
3.	BESCHRIJVING VAN HET AANBOD VAN VZW 'DE ARK TE LAKEN'	5-9
	Algemene gegevens	
	Historiek	
	Aanbod van het dagcentrum	
4.	HET KWALITEITSBELEID: MISSIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN, STRATEGIE, GESCHREVEN REFERENTIEKADERS EN STAPPENPLANNEN	10-11
	Missie VZW De Ark te Laken 2016-2020	
	Waarden	
	Missie - dagcentrum	
	Doelstellingen - dagcentrum	
	Geschreven referentiekaders en stappenplannen	
5.	ORGANISATIESTRUCTUUR	12-13
	Organigram	
	Toelichting organigram	
	Kenbaar maken van de personeelsveranderingen	
6.	HET INZETTEN VAN DE MIDDELEN	14-16
	Personeel	
	Financiën	
	Gebouwen, inrichting en uitrusting	
7.	HET OPSTELLEN, UITVOEREN, EVALUEREN EN BIJSTUREN VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENING PERSOONSVOLGENDE FINANCIERING MEERDERJARIGEN	17-19
	Jaarplanning	
	Individuele dienstverlening persoonsvolgende financiering meerderjarigen	
	Kortdurende ondersteuning/rechtstreeks toegankelijke hulpverlening	
8.	HET BEEINDIGEN VAN DE ONDERSTEUNING	20-24
	De verantwoordelijke voor het beëindigen van de hulpverlening	
	Het beëindigen van de hulpverlening door een gebruiker/ouder/wettelijke vertegenwoordiger	
	Het beëindigen van de hulpverlening door De Ark	
	Betwisting van de beëindiging	
	Verbrekingsvergoeding	
	Follow-up van de beëindiging op de centrale registratie zorgvragen	
	Het informeren van de gebruikers/ouders/w.v. en personeel	

9.	HET ORGANISEREN VAN HET COLLECTIEF OVERLEG MET DE GEBRUIKERS	25-29
	Collectief overleg met de gebruikers	
	Collectief overleg met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers	
10.	HET AFHANDELEN VAN SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN VAN DE GEBRUIKERS, OUDERS, WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS	30-32
	Inleiding	
	De mondelinge klachtenbehandeling	
	De schriftelijke klachtenbehandeling	
	Kenbaar maken van de procedure	
11.	HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN AANGEPAST REAGEREN OP GRENSOverschrijdend GEDRAG TEN AANZIEN VAN GEBRUIKERS EN PERSONEEL	33-40
	Definitie, visie en geschreven referentiekaders en stappenplannen	
	Acties om grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers te voorkomen	
	Signaleren/detecteren/analyseren van (een vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers	
	Aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers	
	Het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van personeel	
12.	DE TIJDELIJKE AFZONDERINGSMAATREGELEN	41-43
	Vrijheidsbeperkende maatregelen	
	De tijdelijke afzondering	
	Werkwijze	
	Communicatie	
13.	HET TOETSEN VAN DE TEVREDENHEID VAN DE GEBRUIKERS, OUDERS, WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS.....	44-47
	Permanent oog hebben voor de tevredenheid	
	Periodieke evaluatie van de tevredenheid	
14.	RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE GEBRUIKER	49-51
	Algemeen	
	Het verstrekken van informatie	
	Dossier en inzage recht	
	Overleg	
	Aanwezigheden	
	Busvervoer	
	Telefonische bereikbaarheid	
	Afwezigheden	
	Bezoek	
	Persoonlijke bezittingen	
	Voeding	
	De Ark facturen	
	Kortopvang	
15.	DE TOEZICHTSRAAD	51
16.	VERZEKERINGEN	51-52
17.	VERKLARING OP EER MET BETREKKING TOT DE WETTELIJKE SUBROGATIE.....	53
18.	WIJZIGINGEN AAN HET COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN	53

1. LIJST MET AFKORTINGEN

AB:	AandachtsBegeleider
CRZ:	Centrale Registratie Zorgvragen
dc:	dagcentrum
DKC:	overleg Directeur - KwaliteitsCoördinator
EHBO:	Eerst Hulp Bij Ongevallen
FAM	Flexibel Aanbod Meerderjarigen
GR:	GebruikersRaad
IHP:	Individueel HandelingsPlan
IDO:	Individuele DienstverleningsOvereenkomst
NATO:	North Atlantic Treaty Organization
PPR:	Permanente PersoneelsRegistratie
soc. medewerker:	Sociaal medewerker
tnw:	Tehuis voor Niet-Werkenden
V.A.P.H.:	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VGC:	Vlaamse Gemeenschapscommissie
VK:	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling
VZW:	Vereniging zonder Winstoogmerk
w.v.:	Wettelijke Vertegenwoordiger

2. ALGEMEEN

Het decreet van 4 februari 2011 ‘de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap’ wordt door VZW ‘De Ark te Laken’ strikt toegepast. Het kwaliteitshandboek is de schriftelijke neerslag van het kwaliteitssysteem van De Ark en kan geraadpleegd worden bij de directeur, de kwaliteitscoördinator of de coördinator van het dagcentrum. In de collectieve rechten en plichten zijn teksten opgenomen die uit het kwaliteitshandboek komen. De inhoudstafel van het kwaliteitshandboek ziet er als volgt uit:

1. Structuur van het kwaliteitshandboek
2. De beschrijving van het aanbod van VZW ‘De Ark te Laken’
3. Het kwaliteitsbeleid: missie, waarden, doelstellingen, strategie, geschreven referentiekaders en stappenplannen
4. Kwaliteitssysteem
4.1. <i>Organisatiestructuur</i>
4.2. <i>Overzicht en werking van de interne overlegorganen</i>
4.3. <i>Deelname aan externe overlegorganen</i>
4.4. <i>Het inzetten van de middelen</i>
4.5. <i>Het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek</i>
4.6. <i>De gebruikersgerichte processen</i>
4.6.1. <i>De intake</i>
4.6.2.I. <i>Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverlening in het multifunctioneel centrum</i>
4.6.2.II. <i>Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverlening binnen de persoonsvolgende financiering meerderjarigen</i>
4.6.3. <i>Het beëindigen van de ondersteuning</i>
4.6.4. <i>Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers</i>
4.6.5. <i>Het afhandelen van suggesties, opmerkingen en klachten van de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers</i>
4.6.6. <i>Het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers en personeel</i>
4.6.7. <i>De tijdelijke afzonderingsmaatregelen</i>
4.7. <i>De organisatiegerichte processen</i>
4.7.1. <i>Het selecteren en het aanwerven van het personeel</i>
4.7.2. <i>Het vormen, trainen en opleiden van het personeel</i>
4.7.3. <i>Het ondersteunen en evalueren van het personeel</i>
5. De zelfevaluatie
5.1. <i>Het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie</i>
5.2. <i>Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers</i>
5.3. <i>Het plannen en implementeren van kwaliteitsaudits</i>
5.4. <i>Het periodiek evalueren van de ingezette middelen</i>
5.5. <i>Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen</i>

In de collectieve rechten en plichten voor het dagcentrum zijn teksten uit de cursief getypte onderdelen en procedures opgenomen. Indien de teksten uit het kwaliteitshandboek die opgenomen zijn in de collectieve rechten en plichten wijzigen, brengen wij u schriftelijk op de hoogte.

3. BESCHRIJVING VAN HET AANBOD VAN VZW 'DE ARK TE LAKEN' (KHB 2.VERSIE 4)

ALGEMENE GEGEVENS

Adres: Verdunstraat 521/2, 1130 Brussel (Haren)
 Telefoon: 02/245 56 12
 Fax: 02/216 08 02
 Emailadressen : directeur: Mieke Craeymeersch: mieke.craeymeersch@vzwdeark.be
 kwaliteitscoördinator Sien De Mey: sien.demey@vzwdeark.be
 financieel medewerker Geert Van Gucht: geert.vangucht@vzwdeark.be
 Sociaal medewerker Géraldine André: geraldine.andre@vzwdeark.be
 administratief medewerker Femke Abraham:
femke.abraham@vzwdeark.be

De volwassenenwerking heeft twee afdelingen: een dagcentrum, dat een zinvolle dagbesteding organiseert, en een tehuis voor niet-werkenden, dat een thuis aanbiedt.

- Het dagcentrum (dc) voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

Adres: Verdunstraat 521/2, 1130 Brussel

Telefoon: 02 245 56 12

E-mail: sophie.moons@vzwdeark.be

- Het tehuis voor niet-werkenden (tnw) voor volwassenen met een verstandelijke beperking

Adres: Beemdgrachtstraat 4, 1130 Brussel

Telefoon: 02/242 77 05

E-mail: team.woondersteuning@vzwdeark.be

HISTORIEK

Omdat er in Brussel onvoldoende opvang voor Nederlandstalige kinderen en jongeren uit het vrij buitengewoon onderwijs bestond, dienden drie Brusselse scholen een aanvraag tot de oprichting van een kleinschalig Nederlandstalig internaat in.

VZW De Ark te Laken (De Ark) startte op 1 september 1986 met het internaat.

Gevoelig voor de noden binnen de gehandicaptenzorg in Brussel diende De Ark begin jaren negentig een aanvraag tot de oprichting van een dagcentrum en een tehuis voor niet-werkenden in. Het dagcentrum startte op 1 oktober 1993 als het eerste Nederlandstalige dagcentrum in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het tehuis voor niet-werkenden startte op 8 november 1993.

AANBOD

Persoonsvolgende financiering meerderjarigen - dagondersteuning

Het dagcentrum vindt onderdak in de gebouwen van de vroegere parochieschool van Haren. De gebruikers kunnen er tijdens de weekdays terecht tussen 8u en 17u. Twee bussen rijden vanaf 7u om de gebruikers thuis op te halen. Vanaf 15u vertrekken de bussen om de gebruikers terug naar huis te brengen. Enkele gebruikers maken gebruik van het openbaar vervoer. Enkel gebruikers die dichtbij wonen komen te voet.

Gebruikers kunnen dagelijks een warme maaltijd genieten of brengen hun lunchpakket mee. De warme maaltijden worden geleverd door een professioneel cateringbedrijf. Doorgaans wordt op woensdagen in het kookatelier samen met de gebruikers het middagmaal klaargemaakt.

Elke gebruiker heeft een aandachtsbegeleider (AB) die extra tijd voor hem vrijmaakt. Hij draagt de verantwoordelijkheid voor het opstellen en de opvolging van het persoonlijk dossier.

De AB zorgt voor de contacten met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger (w.v.) over de dagelijkse werking.

ZINVOLLE DAGBESTEDING D.M.V. ATELIERWERKING

In het dagcentrum verloopt elke dag volgens een vaste structuur:

- aankomst in het dagcentrum en voorbereiding
- atelier voormiddag 1
- overlegmoment (agenda-, picto- en koffiegroep)
- atelier voormiddag 2
- middagmaal
- middagpauze + takendienst + rustmoment
- atelier namiddag
- afsluitatelier
- vertrek uit het dagcentrum.

De gebruikers kunnen dagelijks kiezen uit een ruim aanbod van ateliers. Zij worden door de begeleiders ondersteund bij het maken van een keuze. Er wordt rekening gehouden met hun mogelijkheden, wensen en noden.

De ateliers

In het déco-atelier ligt de nadruk op creativiteit en knutselen. Met behulp van beeldende materialen (verf, potloden, gekleurd papier, kralen,...) komt men tot een eindproduct. Voorbeelden van dergelijke eindproducten zijn versiering voor de leefruimte van het dagcentrum, een kunstwerk, een juweel of een decoratiestukje. Op vraag wordt er decoratie gemaakt voor externe organisaties of privépersonen.

Het hout- en tuinatelier richt zich op tuinieren en op hout bewerken.

Tijdens het tuinatelier onderhouden de gebruikers een moestuin, kruidentuin en bloemen- en grasperk. De groenten worden verwerkt tijdens het kook- en soepatelier. Tijdens de zomer maakt men in het tuinatelier ook confituur.

In het houtatelier worden oude meubels opgeknapt en decoratieve werken in hout gemaakt. Het zagen van paletten, papier versnipperen, vijzen sorteren,... zorgt voor een aanbod op maat.

In het wekelijks kookatelier maken de gebruikers soep, een hoofdgerecht en een dessert. Zelf koken staat centraal. Eveneens leren de gebruikers over hygiëne in de keuken en het onderhoud van de keuken. De gebruikers komen in het atelier meer te weten over gezonde voeding en leren een budgetvriendelijk menu opstellen.

In het soeproject maken de gebruikers wekelijks lekkere soep.

't Fabriekske is een semi-industrieel atelier. Gebruikers krijgen de kans om repetitief en zinvol werk te verrichten. Dit gebeurt voornamelijk in opdracht van externe diensten. 't

Fabriekske verricht eenvoudige administratieve taken voor het dagcentrum zoals het plooiën, nieten en sorteren van brieven, plastificeren, labels maken... 't Fabriekske maakt wenskaarten en zeep. Gebruikers strijken en plooiën de was.

Het handwerk geeft de kans aan gebruikers die graag naaien, breien, haken en weven om hun talenten te ontplooiën.

In de leesgroep worden gebruikers gestimuleerd om te lezen, om voor te lezen of om te genieten van een verhaal dat door de begeleider wordt voorgelezen.

Het pc uurtje zorgt voor een afwisselend aanbod met de nadruk op educatie. Er worden computervaardigheden aangeleerd.

Het atelier elektronische spelletjes zorgt voor een divers digitaal aanbod waar men spelenderwijs vaardigheden oefent.

De nieuwsgroep pluist de kranten uit en bespreekt nieuwsitems.

Wereldreis is een atelier waarin de gebruikers via beeldmateriaal een reis rond de wereld maken. Er wordt gesproken over de typische kenmerken van landen of streken, hun cultuur, geschiedenis, bewoners, fauna en flora.

In kunst-online gaan de gebruikers via digitaal beeldmateriaal op verkenning door het kunstlandschap.

Bij expressie worden de gebruikers ondergedompeld in een bad van toneel, fotografie, beweging en dans.

In het verzorgingsatelier krijgen gebruikers de kans om zichzelf en anderen te verwennen. Manicure, pedicure, gezichtsverzorging, massage en make-up komen aanbod.

Spelend denken is een moment waarbij gebruikers via gezelschapsspellen geprikkeld worden om in groep na te denken en de vroeger aangeleerde schoolse vaardigheden te onderhouden.

Winkelen is een atelier waar we boodschappen doen voor het dagcentrum en voor de administratie.

Een kleine groep gebruikers heeft nood aan een prikkelarme omgeving. Op dinsdag en donderdag gaan zij naar het ritmehuisje in de leefruimte van het tehuis voor niet-werkenden. Zij blijven er een hele dag en nuttigen er het middagmaal. Zij kunnen in een rustige omgeving en op hun ritme puzzelen, muziek beluisteren, tekenen, snoezelen,...

Het ritmeatelier gaat door in het dagcentrum en is eveneens bestemd voor gebruikers die nood hebben aan een rustige en veilige omgeving.

In de tuin van het dc en op de weide (op wandelafstand van het dagcentrum) verblijven meerdere dieren. Tijdens het dierenuurtje proberen de dierenliefhebbers alle aspecten van de verzorging en het omgaan met dieren op te nemen. Daarnaast ontwikkelen de gebruikers vaardigheden als het aankopen van voeder, bezoek aan de dierenarts en het opnemen van verantwoordelijkheid ten aanzien van dieren.

Een uitwisseling met diensten uit de buurt biedt gebruikers die het wensen, de mogelijkheid om een in een ander omgeving te werken (de school, de kribbe, De Linde, Klim,...).

Tijdens beweging worden er eenvoudige bewegingsoefeningen en speelse activiteiten aangeboden. Er is mogelijkheid tot fitnessen.

Een groepje gebruikers gaat wekelijks volgens een beurtrol en bij goed weer naar de petanque.

De sport trekt elke week naar het sportcentrum van Haren. Hier spelen we een partijtje netbal. Tijdens de schoolvakanties netballen we in het dagcentrum of gaan we wandelen.

Een groepje gebruikers gaat, volgens een beurtrol, wekelijks zwemmen. Deze activiteit gaat niet door tijdens de schoolvakanties.

Om de 14 dagen is er voor ieder die van dansen houdt een line-danceatelier.

Om de week af te sluiten staat er een cafébezoek op het programma. De gebruikers kunnen kiezen om in het dorp op café te gaan of in het dagcentrum of op de weide iets te drinken.

Huishoudelijke taken

In het dagcentrum verwachten we dat de gebruikers binnen hun mogelijkheden helpen bij eenvoudige huishoudelijke taken.

Elke ochtend zijn er voorbereidingen. Dit is een moment voor aanvang van de ateliers. De gebruikers en begeleiders nemen elke ochtend allerlei huishoudelijke taken op zich. De koffie wordt gemaakt en de afwas wordt gedaan.

Doorheen de dag zijn er een aantal taken die vastliggen zoals water op tafel zetten en helpen bij de afwas. Het dagcentrum tracht in samenspraak met de gebruikers elke gebruiker een vaste taak te geven. Op *de weekstructuur* staat vermeld wie wanneer welke taak doet.

Overlegmomenten

Dagelijks komen we om 10u samen tijdens de agenda-, picto- en koffiegroep. Tijdens dit collectief overleg wordt er informatie gegeven over het verloop van de dag of worden de gebruikers geïnformeerd over de werking van het dagcentrum. Gebruikers kiezen aan welke ateliers zij die dag willen deelnemen. Per groep wordt er gecommuniceerd op maat van de gebruikers.

ACTIVITEITEN BUITEN DE WEEKSTRUCTUUR

Op het einde van het jaar wordt in overleg met de gebruikers een nieuwe 'jaarkalender' opgemaakt voor het komende jaar. We plannen een aantal vooraf bepaalde activiteiten voor het komende jaar.

Naast de jaarlijks terugkerende activiteiten kunnen gebruikers het hele jaar door tijdens de agenda-, picto- en koffiegroep voorstellen voor activiteiten lanceren die niet gepland zijn. Het team schat de haalbaarheid in, geeft een terugkoppeling aan de gebruikers en organiseert eventueel deze activiteit.

Ieders verjaardag wordt gevierd. Alle gebruikers die verjaren in de lopende maand, worden gevierd op de laatste vrijdag van die maand. De gebruikers krijgen een cadeau en mogen een traktatie meebrengen.

Als het organisatorisch haalbaar is, trekt het dagcentrum erop uit om deel te nemen aan externe activiteiten. Zo is er de sportdag aangepast sporten en de aangepaste bewegingsdag van de Vlaamse Gemeenschapscommissie, activiteiten van andere voorzieningen... Het dagcentrum neemt deel aan het aanbod van de Brusselse Gemeenschapscentra, zoals film- en toneelvoorstellingen...

Jaarlijks gaat een groep gebruikers in het dorp zingen voor Driekoningen. Ze maken zelf hun attributen en verkleden zich.

Jaarlijks is er een Halloweenfeest waarop andere voorzieningen worden uitgenodigd.

In het voorjaar staat een sportieve duik in Océade op het programma.

Elk jaar kunnen de gebruikers deelnemen aan de herfst- en lentewandeling die telkens op een andere locatie doorgaat.

Er is ook jaarlijks een kerstfeest voor alle gebruikers. Traditioneel wordt er lekker gegeten en veel gelachen.

Het dagcentrum organiseert occasionele evenementen waarop gebruikers, ouders en sympathisanten, kandidaat gebruikers en hun familie, worden uitgenodigd.

Jaarlijks organiseert het dagcentrum een avondfuif voor de gebruikers, hun familie, vrienden, sympathisanten en andere voorzieningen.

We organiseren een themaweek. Er gaan geen ateliers door, maar ontspanning staat centraal.

Het dagcentrum schenkt aandacht aan vorming voor gebruikers. Een vorming kan zich uit noodzaak aandienen of wordt vastgelegd tijdens het overleg jaarplanning. Eénmaal per jaar is er vorming over de manier waarop de individuele handelingsplannen van de gebruikers worden opgesteld. Er is ook jaarlijks een vorming over de procedure het afhandelen van suggesties, opmerkingen en klachten, over de procedure het voorkomen, detecteren van en het gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers en personeel en over het inzetten van de middelen.

BEGELEID WERKEN

Wanneer een gebruiker interesse heeft om in het reguliere circuit te werken, starten we met een vraag tot begeleid werken. De jobcoach (coördinator dagcentrum) doorloopt samen met de gebruiker een heel parcours nl. de vraag verder verduidelijken, zoeken naar een geschikte werkplek en transport, gesprekken met de werkplek om het begeleid werken op te starten en goed te laten verlopen, opvolging en regelmatige evaluatiegesprekken met de gebruiker en de werkplek.

4. HET KWALITEITSBELEID: MISSIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN, STRATEGIE, GESCHREVEN REFERENTIEKADERS EN STAPPENPLANNEN (KHB 3. VERSIE 4)

MISSIE VZW DE ARK TE LAKEN 2016 - 2020

VZW 'De Ark te Laken' is een kleinschalige zorgaanbieder in Brussel, erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). In een Multifunctioneel Centrum (MFC) en een Flexibel Aanbod Meerderjarigen (FAM) ondersteunen wij personen met een verstandelijke beperking. Het MFC, dat hoofdzakelijk als internaat fungeert, geeft kinderen en jongeren een positieve opvoeding. Het FAM, dat zich tot volwassenen richt, telt twee afdelingen, een dagcentrum dat een zinvolle dagbesteding organiseert en een tehuis voor niet-werkenden dat een thuis aanbiedt.

Elke individuele ondersteuningsvraag is voortdurend in beweging en wij spannen ons in om onze dienstverlening aan die evolutie aan te passen. Wij zorgen ervoor dat die zo goed mogelijk aansluit bij de vragen en de mogelijkheden van de gebruiker. Onze ondersteuningsfuncties (wonen, dagopvang, begeleiding...) worden daarbij flexibel ingezet.

Vier pijlers vormen de basis van ons ondersteuningsaanbod: respect voor de gebruiker en zijn sociaal netwerk, deskundigheid, hartelijkheid en samen gedragen verantwoordelijkheid. Overleg en samenwerking kunnen ons helpen om ons ondersteuningsaanbod kwaliteitsvol uit te voeren. Ernaar streven dat mensen zich goed voelen in De Ark is onze permanente uitdaging.

WAARDEN

- ☞ Toewijding
- ☞ Integriteit
- ☞ Verbondenheid
- ☞ Enthousiasme
- ☞ Positief zijn
- ☞ Vriendelijkheid
- ☞ Eerbied
- ☞ Geduld
- ☞ Welzijn
- ☞ Kwaliteit van leven
- ☞ Inspraak
- ☞ Privacy
- ☞ Openheid
- ☞ Verantwoordelijkheid
- ☞ Christelijke waarden
- ☞ Betrouwbaarheid
- ☞ Rechtvaardigheid
- ☞ Collegialiteit
- ☞ Flexibel zijn

MISSIE - DAGCENTRUM

Het dagcentrum biedt een zinvolle dagbesteding aan volwassen personen met een verstandelijke beperking.

Het team zorgt voor een divers aanbod van ateliers binnen een vaste weekstructuur. Wij houden hierbij rekening met de eigenheid, interesses en mogelijkheden van elke gebruiker.

We streven naar een goede samenwerking met de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers en met externe diensten.

DOELSTELLINGEN - DAGCENTRUM

- ☞ Attent zijn voor de leef- en denkwereld van elke gebruiker.
- ☞ Oog hebben voor hygiëne en gezondheid.
- ☞ Stimuleren van de zelfredzaamheid en ondersteunen waar nodig.
- ☞ Aanmoedigen tot deelname aan interne en externe activiteiten, binnen ieders mogelijkheden.
- ☞ Ondersteunen van communicatie.
- ☞ Creëren van een veilige werk- en leefomgeving.
- ☞ Onderhouden van sociale integratie in de buurt.
- ☞ Behartigen van een goede samenwerking met ouders/wettelijke vertegenwoordigers/externe diensten.

GESCHREVEN REFERENTIEKADERS EN STAPPENPLANNEN

De volgende geschreven referentiekaders zijn belangrijk voor de gebruikers/ouders/w.v. van het dagcentrum en worden bij de intake toegelicht.

- ☞ Persoonlijke vrijheid en privacy van de gebruikers in het dagcentrum.
- ☞ Omgaan met grensoverschrijdend gedrag in het dagcentrum.
- ☞ Relaties en seksualiteit van de gebruikers in het dagcentrum.

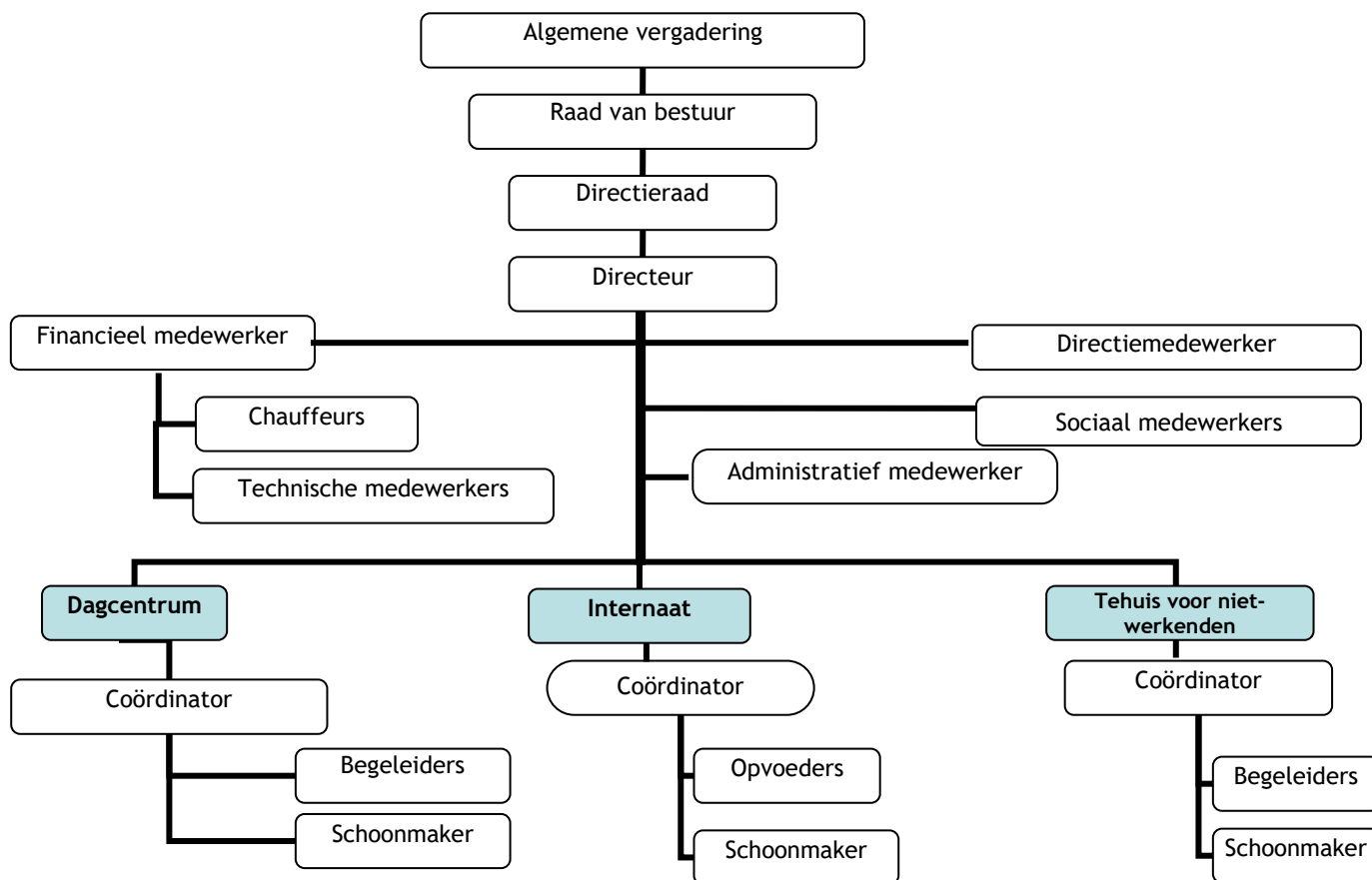
Onderstaande geschreven referentiekaders zijn van belang voor alle gebruikers van VZW De Ark en staan op de website: www.dearktelaken.be

- ☞ De rechten van de gebruiker vzw De Ark
- ☞ Het dossier van de gebruiker vzw De Ark
- ☞ Medische zorgen vzw De Ark

Alle geschreven referentiekaders kunnen opgevraagd worden bij Sien De Mey (telefonisch op nummer 02 245 56 12 of per mail sien.demey@vzwdeark.be).

5. ORGANISATIESTRUCTUUR (KHB 4.1.VERSIE 2)

HET ORGANIGRAM



TOELICHTING VAN HET ORGANIGRAM

De algemene vergadering, de raad van bestuur en de directieraad dragen de eindverantwoordelijkheid over De Ark.

De directeur is verantwoordelijk voor het dagelijks beleid en voor de kwaliteitsvolle werking van De Ark.

Hij superviseert de financieel medewerker, de directiemedewerker, de sociaal medewerker, de administratief medewerker en de coördinatoren.

De financieel medewerker voert financiële en administratieve taken uit en superviseert de chauffeurs en de technisch medewerkers.

De directiemedewerker is kwaliteitscoördinator en interne preventieadviseur.

Als kwaliteitscoördinator is hij verantwoordelijk voor de kwaliteitsvolle werking in De Ark. Hij beheert het kwaliteitshandboek en streeft naar een correcte toepassing van het kwaliteitsdecreet in de werking van De Ark.

Als interne preventieadviseur bewaakt hij het welzijn op het werk.
Hij is verantwoordelijk voor de realisatie van de tevredenheidsonderzoeken.

De sociaal medewerker is verantwoordelijk voor het opnamebeleid en voor de beëindigingen van de hulpverlening. Hij onderhoudt de contacten met externe diensten en de ouders in functie van de opvolging van de sociale problematiek.

De administratief medewerker voert logistieke taken uit in opdracht van de directeur, de financieel medewerker, de directiemedewerker en de sociaal medewerker.

De chauffeurs staan in voor het vervoer van de gebruikers van het dagcentrum. Zij halen de gebruikers op en zorgen dat ze veilig terug thuis worden afgezet.

De technisch medewerkers staan in voor de opvolging van verbeteringswerken aan de infrastructuur, de technische controles en de opvolging van de klussenlijst.

De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse werking van hun afdeling. De coördinator van het internaat superviseert de opvoeders en de poetsvrouw van het int.

De begeleiders en opvoeders zorgen voor de concrete realisatie van de hulpverlening. Zij realiseren het aanbod voor de gebruikers. Samen met hun coördinator staan zij in voor een kwaliteitsvolle werking van hun afdeling.

Het poetspersoneel onderhoudt de infrastructuur.

HET KENBAAR MAKEN VAN DE PERSONEELSVERANDERINGEN

Alle gebruikers van De Ark ontvangen bij het ondertekenen van de collectieve rechten en plichten het protocol van opvang en begeleiding en het organigram met functies.

De coördinator zorgt voor de verspreiding van het personeelsnieuws via het communicatieschrift.

Het personeelsnieuws wordt besproken op de gebruikersraad FAM en op de agenda-, picto- en koffiegroep.

De laatste versie van het organigram met de foto's en namen van de personeelsleden wordt in de leefruimte opgehangen.

6. HET INZETTEN VAN DE MIDDELEN (KHB 4.4. VERSIE 2)

PERSONEEL

Het totale personeelsbestand van VZW De Ark te Laken varieert nagenoeg niet. De voorziening heeft twintig à vijfentwintig werknemers (voltijdse equivalenten) in dienst. De voorziening werft geen personeel aan dat niet in aanmerking komt voor subsidiëring.

1. Structureel

Het overgrote deel van het personeel wordt gesubsidieerd door de dagprijsfinanciering van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). De meesten werken als opvoeder of begeleider in een van de drie afdelingen, de anderen behoren tot het logistiek en administratief personeel.

Uitzonderlijk kan er buiten de dagprijsfinanciering ook personeel aangeworven worden.

De middelen van het Sectoraal Fonds Sociale Maribel 319.01 staan de voorziening toe ongeveer drie werknemers op jaarbasis aan te werven, hoofdzakelijk logistiek en administratief personeel.

De middelen van het Vlaams Intersectoraal Akkoord (de forfaits zware beroepen, bijkomend conventioneel verlof, management, vorming en kwaliteitsverbetering) staan de voorziening toe globaal gezien een halve werknemer op jaarbasis aan te werven.

2. Registraties

De toestand en de evolutie van het personeelsbestand zijn te vinden in:

- * het 'loonpakket',
- * de 'speciale personeelsregisters',
- * de 'personeelsdossiers',
- * het 'personeelsregister'
- * de 'jaarverslagen' (onderdeel werkingsverslag).

FINANCIËN

De aan de algemene werking van De Ark gerelateerde financiële middelen zijn:

- * dagprijsfinanciering door het VAPH,
- * middelen van het Sectoraal Fonds Sociale Maribel 319.01,
- * middelen van het Vlaams Intersectoraal Akkoord,
- * persoonlijke bijdragen van de gebruikers (inclusief kinderbijslag voor het internaat),
- * recuperaties (op de gebruikers, op de verzekering...),
- * giften,
- * opbrengsten van activiteiten en ateliers,
- * financiële opbrengsten,
- * uitzonderlijke opbrengsten.

Aan specifieke projecten kunnen specifieke bronnen verbonden zijn (noodsituaties, investeringssubsidies voor een bouwproject...).

Alle financiële middelen worden vermeld in de 'boekhouding'.

GEBOUWEN, INRICHTING EN UITRUSTING

Algemeen

Het dagcentrum is ondergebracht in een deel van de vroegere parochieschool van Haren. De Ark neemt het gebouw en de terreinen in erfpacht van de Vereniging der Parochiale Werken Gewest Brussel Noord-Oost.

In vogelvlucht

- * Toegang via de poort, Verdunstraat 521/2, 1130 Haren.
- * Een voortuin met een oppervlakte van bijna 400 m².
- * Een parkeerplaats voor twee minibussen en een fietsenstalling.
- * Een betegelde, parkeervrije strook die naar het gebouw leidt.
- * Het gebouw, bestaande uit twee aanpalende delen.
- * Een achtertuin met een oppervlakte van ongeveer 350 m², inclusief tuinhuis.
- * Een doorgang naar Beemdgrachtstraat 4, waar het tehuis voor niet-werkenden gevestigd is.

Als een vlieg door het gebouw

In het ene deel van het gebouw bevinden zich de leefruimte, het bureau van de coördinator, de vestiaire, de rustruimte, de eetzaal annex keuken en een sanitaire ruimte. In het andere deel bevinden zich naast de ateliers ook een bureau van de directeur, een bureau voor de sociaal medewerker en de kwaliteitscoördinator, het secretariaat, het archief, het lokaal van de technische dienst en een sanitaire ruimte.

Leefruimte, eetzaal en ateliers nader bekeken

Bij het betreden van de leefruimte, ongeveer 130 m² groot, vallen in eerste instantie de potige tafel en de canapés op. Nochtans is de leefruimte multifunctioneel: op een discrete manier reikt ze een opmerkelijke waaier van mogelijkheden aan.

Bovendien bevat de leefruimte het bureau van de begeleiders en biedt ze toegang tot het bureau van de coördinator, tot de vestiaire en tot de rustruimte.

De eetzaal, ongeveer 130 m² groot, ligt onder de leefruimte. Aan de kant van de achtertuin bevindt zich de semi-industriële keuken. Die bestaat uit een gasfornuis met elektrische oven, een vaatwasmachine, twee koelkasten en een gootsteen met twee spoelbakken en een sproeier. Met een karretje kan koffie en melk worden rondgevoerd. In de eetzaal is er een hoek voor 't Fabriekske gereserveerd.

Iedere atelierverschiet streeft ernaar zijn of haar atelier van de nodige ateliergebonden uitrusting te voorzien. Hij waakt over de orde en netheid in het atelier. Er wordt gestreefd naar de instandhouding van enigszins neutrale, degelijke ruimtes, die leven worden ingeblazen door de dynamiek en de aard van het atelier of gebeuren dat er plaatsvindt.

Minibussen

Voor het ophalen en terugbrengen van de gebruikers van het dagcentrum beschikt De Ark over twee minibussen. De minibussen voldoen aan alle op voertuigen van toepassing zijnde wettelijke vereisten. De minibussen zijn voorzien van het logo van de Ark, net als van een sticker met een rolstoelpictogram. In de minibussen bevinden er zich een hygiënische kit en informatie voor de chauffeurs, zoals gebruikersdata en stappenplannen (o.a. *wat te doen bij ongeval of panne met de minibus? en je kan een gebruiker thuis niet afzetten*).

Veiligheid, gezondheid en comfort

- * Volledig ommuurde of omheinde site.
- * Stenen trappen met brede treden en stevige leuning.
- * Blusapparaten met pictogrammen.
- * Drie brandalarmen, verspreid over het gebouw.
- * Brandremmende gordijnen.
- * Branddeken (in het kaarsenatelier en in de keuken).
- * Goed zichtbare, duidelijke *evacuatieplannen*.
- * Twee uitgangen naar het naburige kinderdagverblijf.
- * Medicatie en EHBO-materiaal aanwezig in een gesloten kast.
- * Centrale verwarming.
- * Grote ramen: veel daglicht en mogelijkheid tot goede verluchting.
- * Voldoende kunstlicht in de ateliers.
- * Alle ramen voorzien van dubbel glas.
- * Comfortabele, degelijke minibussen.
- * Verwarmingsinstallatie in een aparte, gesloten ruimte.
- * Schoonmaakgerief en gevaarlijke producten in aparte, gesloten ruimtes.
- * Toilet- en douchewanden voorzien van stangen voor motorisch zwakke gebruikers.
- * Toiletten in beide delen van het gebouw.
- * Lavabo's voorzien van spiegel, zeepdispenser en hygiënisch handdroogstelsel.
- * Douches met thermostatische kranen.
- * Talrijke kasten en rekken.
- * Wasmachine en droogkast.
- * Tuinmeubilair.

7. HET OPSTELLEN, UITVOEREN, EVALUEREN EN BIJSTUREN VAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENING BINNEN DE PERSOONSVOLGENDE FINANCIERING MEERDERJARIGEN (KHB 4.6.2.II.VERSIE 1)

JAARPLANNING

Aan het begin van ieder jaar stelt de coördinator een jaarplanning op. Een jaarplanning bevat de data waarop het individueel handelingsplan (IHP) van elke gebruiker besproken wordt op het team. De jaarplanning wordt opgenomen in alle teamverslagen.

Wanneer er een nieuwe gebruiker wordt opgenomen, herwerkt de coördinator de jaarplanning.

De coördinator zorgt dat de jaarplanning gevolgd wordt door dit te agenderen op de teams. Als de jaarplanning niet wordt gevolgd, neemt de coördinator de reden van het niet volgen op in het teamverslag.

INDIVIDUELE DIENSTVERLENING PERSOONSVOLGENDE FINANCIERING MEERDERJARIGEN

1. Voorstellen van nieuwe gebruiker aan het team

Bij een nieuwe gebruiker stelt de coördinator een infofiche op. Dit gebeurt in samenspraak met de sociaal medewerker. Deze infofiche bevat naast de personalia en de contactgegevens:

- een beschrijving van het functioneren,
- problematiek en de aanpak ervan,
- aandachtspunten en afspraken,
- de medicatie,
- ...

De nieuwe gebruikers wordt a.d.h.v. de infofiche voorgesteld op een team, voorafgaand aan de ondersteuning. Het team maakt afspraken over de aanpak en duidt een aandachtsbegeleider (AB) aan.

Na de opstart van de ondersteuning houdt de AB de infofiche up to date. Deze wordt minstens éénmaal per jaar grondig geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Wanneer een gebruiker van ondersteuningsfunctie verandert, wordt er een nieuwe infofiche opgesteld door de coördinator van de nieuwe ondersteuningsvorm, die de gebruiker voorstelt op het team.

2. De individuele dienstverleningsovereenkomst

De individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) is een overeenkomst tussen de gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger (w.v.) en De Ark. De IDO beschrijft de geboden ondersteuning bij de persoonsvolgende financiering (PVF) meerderjarigen, de frequentie ervan en de kostprijs. De IDO wordt opgemaakt door de financieel medewerker. Er wordt een IDO opgesteld voor elke nieuwe gebruiker en bij elke wijziging van de ondersteuningsfunctie of frequentie. Voor nieuwe gebruikers zorgt de

sociaal medewerker ervoor dat de IDO binnen de vier maanden, na de datum van de terbeschikkingstelling van het persoonsvolgend budget, ondertekend en besproken wordt met de gebruiker/ouder/w.v. Bij wijziging van ondersteuningsvorm en/of frequentie wordt de IDO zo snel mogelijk besproken met de gebruiker/ouder /w.v. en ondertekend.

3. Het individueel handelingsplan

Het individueel handelingsplan is een bijlage van de IDO.

Voor het opmaken van een IHP worden er voor iedere gebruiker een vast aantal stappen doorlopen: voorbereiding - opstellen - uitvoering - evaluatie - bijsturing.

Het IHP is opgebouwd vanuit de acht domeinen van Kwaliteit van Leven, beschreven door Schalock, en de concentrische cirkels.

3.1. Voorbereiding

Alvorens tot een ondersteuningsvoorstel te kunnen komen is een goede beeldvorming en vraagverheldering noodzakelijk. De AB kan voor het opstellen ervan gebruik maken van verschillende informatiebronnen, die bij voorkeur gecombineerd worden.

- Gesprekken met gebruiker/ouder(s)/w.v.
- Observaties: elke (nieuwe) gebruiker wordt door de begeleiders geobserveerd. De observaties worden beschreven in het algemeen logboek.
- Teambespreking: indien de AB dit wenst kan er samen met het team nagedacht worden over de beeldvorming en vraagverheldering van de gebruiker.
- Literatuur.
- ...

3.2. Opstellen

Wanneer er een beeldvorming en vraagverheldering is, maakt de AB een ondersteuningsvoorstel op. Hierbij kan hij gebruikmaken van verschillende informatiebronnen:

- gesprekken met gebruiker/ouder(s)/w.v.,
- teambespreking: indien de AB dit wenst kan er samen met het team nagedacht worden over doelen, acties en/of begeleidingshouding,
- literatuur,
- ...

Ten laatste twee maanden na de aanvang van de ondersteuning steekt de AB een eerste ondersteuningsvoorstel in het logboek. De andere teamleden hebben daarna drie weken de tijd om het voorstel door te nemen en hun vragen/opmerkingen/bedenkingen te noteren.

Voor de gebruikers van de woonondersteuning krijgt het team dagcentrum of het team van het tehuis voor niet-werkenden de kans om elkaars ondersteuningsvoorstel door te nemen en vragen en opmerkingen te formuleren. De AB zorgt voor deze informatieoverdracht.

Na deze drie weken agendeert de coördinator de bespreking van het ondersteuningsvoorstel op de teamvergadering. Feedback vanuit het team worden mee opgenomen door de AB in het IHP.

Vervolgens bespreekt de AB de ondersteuning die men zal bieden met de gebruiker/ouder(s)/w.v..

Wanneer de gebruiker/ouder(s)/w.v. aanpassingen wensen, bespreekt de AB dit op het team. Het team beslist of de ondersteuning moet worden gewijzigd.

De AB steekt de definitieve versie van het IHP ten laatste vier maanden na de opstart van de ondersteuning in het persoonlijk dossier.

3.3. Uitvoering

De concrete uitvoering van het IHP en de implementatie in de dagelijkse werking wordt besproken tijdens een teamvergadering. De uitvoering is de verantwoordelijkheid van alle teamleden. Alle teamleden noteren belangrijke observaties of informatie over de gebruikers in het algemeen logboek

Minstens éénmaal per maand heeft de A.B. een individueel contact met zijn aandachtsgebruiker. Daarnaast kunnen de ouders/w.v. bij de A.B. terecht met opmerkingen, suggesties of vragen. Ouders/w.v. krijgen informatie over hun kind/familielid.

In het tehuis voor niet-werkenden bespreekt het team maandelijks het functioneren van de gebruiker.

In het dagcentrum bespreekt het team het functioneren van een gebruiker indien een teamlid hier vragen rond heeft of een mededeling wenst te doen.

3.4. Evaluatie en bijsturing

Het IHP wordt op verschillende manieren geëvalueerd.

- Vaststellingen door het team worden genoteerd in het logboek.
- Minstens tweemaal per jaar wordt de gebruiker volgens de jaarplanning besproken op een team. Dan wordt bekeken of de doelen bereikt zijn, of de gekozen acties doeltreffend blijken en of de begeleidingshouding aangepast is aan de vraag van de gebruiker.

Voor nieuwe gebruikers wordt het IHP na zes maanden van de opstart ervan, geëvalueerd en bijgestuurd.

Voor de gebruikers die reeds gebruik maken van de ondersteuning wordt jaarlijks volgens de planning de beeldvorming en de vraagverheldering op een team grondig onder de loep genomen. Als de situatie van de gebruiker grondig wijzigt en de aangeboden ondersteuning niet meer voldoet, wordt het IHP bijgestuurd. De bijsturing gebeurt op dezelfde wijze als hierboven beschreven.

KORTDURENDE ONDERSTEUNING/RECHTSTREEKS TOEGANKELIJKE HULPVERLENING

Voor de gebruikers die gebruik maken van rechtstreeks toegankelijke hulpverlening, kortdurende dagondersteuning en/of woonondersteuning, wordt er een beknoptere vorm van de procedure gehanteerd.

Deze beknoptere vorm bestaat uit de introductie van de nieuwe gebruiker aan de hand van de infofiche. Indien het team toch van oordeel is dat een IHP noodzakelijk is, wordt de procedure integraal toegepast. De noodzaak aan een IHP wordt besproken op het team.

8. HET BEEINDIGEN VAN DE ONDERSTEUNING (KHB 4.6.3.VERSIE 1)

DE VERANTWOORDELIJKE VOOR HET BEEINDIGEN VAN DE HULPVERLENING

De sociaal medewerker van De Ark is verantwoordelijk voor het beëindigen van de ondersteuning. De sociaal medewerker is te bereiken op het nummer 02/245.56.12 of via het emailadres sociaalmedewerker.deark@gmail.com.

Wanneer een gebruiker/ouder/wettelijke vertegenwoordiger (w.v.) in verband met het beëindigen van de ondersteuning contact opneemt met een personeelslid wordt hij naar de sociaal medewerker doorverwezen. De sociaal medewerker houdt een 'checklist beëindiging' bij voor elke beëindiging. Dat is een hulpmiddel voor het correct toepassen van de procedure.

HET BEEINDIGEN VAN DE HULPVERLENING DOOR DE GEBRUIKER/OUDER/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGER

Bij aanvang van de begeleidingsovereenkomst door De Ark geldt er een proefperiode van zes maanden. De opzegperiode tijdens de proefperiode wordt in onderling overleg geregeld.

Na de proefperiode, bedraagt de opzegtermijn bij eenzijdige opzegging minstens drie maanden, tenzij in onderling akkoord een ander termijn wordt overeengekomen.

Bij een beëindiging wordt de opzegtermijn opgenomen in de verklaring tot beëindiging.

De gebruiker/ouder/w.v. kan de ondersteuning beëindigen via een gesprek of via een aangetekende brief.

- Via een gesprek

Als een gebruiker/ouder/w.v. de ondersteuning wenst te beëindigen en contact opneemt met de sociaal medewerker worden ze uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens het gesprek wordt de procedure van het beëindigen van de ondersteuning besproken. Er is ruimte voor communicatie op maat van de gebruiker. De sociaal medewerker maakt na het gesprek een verslag van de vraag tot beëindiging door de gebruiker. Het verslag wordt doorgemailed naar de directeur.

- Via een aangetekende brief

Een gebruiker/ouder/w.v. kan de beëindiging van de ondersteuning schriftelijk aanvragen. Daartoe schrijft hij een aangetekende brief aan de sociaal medewerker:

VZW 'De Ark te Laken'
t.a.v. Géraldine Andre
Verdunstraat 521/2
1130 Brussel

De sociaal medewerker plant binnen de twee weken na het gesprek met de gebruiker/ouder/w.v. of na ontvangst van de brief een overleg beëindiging met de directeur.

Tijdens dit overleg legt de sociaal medewerker de motivatie van de vraag tot beëindiging uit. De directeur kan om verduidelijking vragen. Indien de directeur redenen heeft om de beëindiging af te raden, wordt er beslist om de gebruiker/ouder/w.v. voor een tweede gesprek uit te nodigen waarbij de directeur aansluit.

Na het overleg beëindiging stelt de sociaal medewerker een verklaring tot beëindiging op waarin de datum van aanvraag tot beëindiging (eerste contact met de sociaal medewerker) en de datum van ontslag staan.

De directeur ondertekent de verklaring tot beëindiging.

De sociaal medewerker stuurt de verklaring tot beëindiging naar de gebruiker/ouder/w.v..

De sociaal medewerker brengt de coördinator van het betrokken team op de hoogte van de datum van de beëindiging.

De sociaal medewerker registreert de beëindiging op het formulier in- en uitstroom dagcentrum.

Indien de gebruiker/ouder/w.v. wenst geholpen te worden bij het zoeken naar continuïteit van de ondersteuning of bij een doorverwijzing, ondersteunt de sociaal medewerker hen. In dit geval vraagt de sociaal medewerker aan de gebruiker/ouder/w.v. om het formulier toestemming voor het doorgeven van informatie te ondertekenen.

Voor gebruikers die ondersteuning vragen bij de doorverwijzing vraagt de sociaal medewerker een doorverwijzingsverslag aan de coördinator.

HET BEEINDIGEN VAN DE HULPVERLENING DOOR DE ARK

Bij aanvang van de begeleidingsovereenkomst door De Ark geldt er een proefperiode van zes maanden. De opzegperiode tijdens de proefperiode wordt in onderling overleg geregeld.

Na deze proefperiode, bedraagt de opzegtermijn bij eenzijdige opzegging minstens drie maanden, tenzij in onderling akkoord een ander termijn wordt overeengekomen.

Bij een beëindiging wordt de opzegtermijn opgenomen in de verklaring tot beëindiging.

Enkel in geval van ondergenoemde redenen beschikt De Ark over wettelijke mogelijkheden om de ondersteuning eenzijdig te beëindigen met of zonder doorverwijzing.

De Ark motiveert schriftelijk alle beëindigingen aan de gebruiker/ouder/w.v..

- Beëindiging met doorverwijzing

De Ark kan de ondersteuning om de volgende reden met doorverwijzing beëindigen:

Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het ondersteuningsaanbod van De Ark niet meer kan beantwoorden aan de noden en hulpvragen van de gebruiker. De reden tot een beëindiging is het resultaat van een langdurig proces van het team. Indien het team beslist om een vraag tot beëindiging te formuleren, wordt deze in een verslag vraag tot beëindiging door het team beschreven. Op de teamvergadering wordt afgesproken wie dit verslag opstelt. De coördinator bezorgt de directeur en de sociaal medewerker het verslag.

De directeur bespreekt de vraag tot beëindiging op de eerstvolgende directieraad. Daar wordt beslist of het beëindigen van de ondersteuning door de voorziening met doorverwijzing mag gestart worden.

De directeur brengt de coördinator en de sociaal medewerker op de hoogte van het advies van de directieraad.

Als de directieraad beslist dat de vraag tot beëindiging van het team niet aanvaard wordt, dan zoekt de coördinator met het team naar een manier om de ondersteuning verder te zetten.

Als de directieraad beslist dat de beëindiging mag gestart worden, nodigt de sociaal medewerker de gebruiker/ouder/w.v. en de betrokken coördinator uit voor een gesprek. Tijdens het gesprek wordt de reden van de beëindiging uitgelegd en worden de doorverwijsmogelijkheden besproken. De sociaal medewerker heeft een belangrijke rol in het doorverwijzingsproces en zorgt indien nodig voor de registratie van een nieuwe zorgvraag op de Centrale Registratie Zorgvragen (CRZ). Als er een nieuwe aanvraag voor een erkenning bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) ingediend moet worden, verwijst de sociaal medewerker de gebruiker door naar een bevoegd multidisciplinair team (MDT). De sociaal medewerker zorgt ervoor dat het formulier A001 ingevuld en opgestuurd wordt naar het VAPH of naar het MDT. Indien de gebruiker/ouder/w.v. nog geen toestemming voor het doorgeven van informatie ondertekend heeft, vraagt de sociaal medewerker om dit document te ondertekenen.

De sociaal medewerker plant binnen de twee weken na het gesprek met de gebruiker/ouder/w.v. een overleg beëindiging, met de directeur.

Na het overleg stelt de sociaal medewerker een verklaring tot beëindiging op waarin de datum van ontslag staat.

De directeur ondertekent de verklaring tot beëindiging.

De sociaal medewerker stuurt de verklaring tot beëindiging naar de gebruiker/ouder/w.v..

De sociaal medewerker brengt de coördinator van het betrokken team op de hoogte van de datum van de beëindiging.

De sociaal medewerker registreert de beëindiging op het formulier in- en uitstroom dagcentrum.

- Beëindiging zonder doorverwijzing

De Ark kan de ondersteuning om de volgende redenen of in de volgende omstandigheden beëindigen.

1° In geval van overmacht.

2° Als de gebruiker tegen alle verwachtingen in, geen erkenning van het VAPH krijgt.

3° Als de gebruiker/ouder/w.v. de verplichtingen vastgelegd in het protocol van opvang en begeleiding of het charter collectieve rechten en plichten niet nakomt.

4° Als de gebruiker/ouder/w.v. zonder verwittigen de samenwerking stopzet en als de coördinator of de sociaal medewerker na dertig dagen en meerdere inspanningen om de gebruiker te contacteren, de gebruiker/ouder/w.v. niet kan bereiken.

5° Als de gebruiker/ouder/w.v. de bepalingen in verband met de wettelijke subrogatie niet naleeft.

De sociaal medewerker plant een overleg beëindiging met de directeur.

Na het overleg stelt de sociaal medewerker een verklaring tot beëindiging op met vermelding van de datum van ontslag.

De directeur ondertekent de verklaring tot beëindiging.

De sociaal medewerker stuurt de verklaring tot beëindiging naar de gebruiker/ouder/w.v..

De sociaal medewerker brengt de coördinator van het betrokken team op de hoogte van de datum van de beëindiging.

De sociaal medewerker registreert de beëindiging op het formulier in- en uitstroom dagcentrum.

- Beëindiging wegens wanbetaling

Als facturen systematisch niet betaald worden, brengt de financieel medewerker de directeur op de hoogte.

De directeur agendeert dit op de directieraad. De directeur gaat ook in dialoog met de gebruiker/ouder/w.v. en er wordt gezocht naar een oplossing voor het probleem. Indien de inspanningen van de directeur niets opleveren, kan de directieraad beslissen om een gesprek tussen de gebruiker/ouder/w.v., de voorzitter en de directeur te plannen. Als dat gesprek niets oplevert, dan kan de directieraad beslissen om over te gaan tot een beëindiging van de ondersteuning. De directeur plant dan een overleg beëindiging met de sociaal medewerker. Er wordt gezocht naar de manier waarop de beëindiging van de ondersteuning zal verlopen.

BETWISTING VAN DE BEEINDIGING

De beëindiging van de ondersteuning door De Ark wordt schriftelijk gemotiveerd.

Wanneer de gebruiker/ouder/w.v. niet akkoord gaat met de beëindiging van de ondersteuning, kunnen zij een betwisting binnen de dertig dagen schriftelijk voorleggen aan de interne klachtencommissie van De Ark.

De interne klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en formuleert een oordeel.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een oplossing binnen De Ark, verbindt de voorziening er zich toe een doorverwijzingsproces op te starten.

Gedurende de bemiddelingsprocedure wordt de opzegtermijn opgeschort.

VERBREKINGSVERGOEDING

Als een van de partijen (gebruiker/ouder/w.v. of De Ark) de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

Deze vergoeding, het verschil tussen de volledige dagprijs en de verminderde dagprijs, is verschuldigd per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd, met een maximum van dertig dagen.

De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker/ouder/w.v. kan aantonen dat De Ark de bepalingen van het protocol van opvang/verblijf en begeleiding niet nakomt.

FOLLOW-UP VAN DE BEEINDIGING OP DE CENTRALE REGISTRATIE ZORGVRAGEN

In overleg met de financieel medewerker sluit de sociaal medewerker de begeleidingsovereenkomst af.

Indien de zorgvraag van de gebruiker op de CRZ afgesloten kan worden, zorgt de sociaal medewerker hiervoor en registreert indien nodig een nieuwe zorgvraag op de CRZ.

INFORMEREN VAN DE GEBRUIKERS/OUDEERS/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS EN PERSONEEL

Wanneer de ondersteuning van een gebruiker beëindigd wordt, stelt de sociaal medewerker het gebruikersnieuws op. Het gebruikersnieuws wordt verspreid naar de coördinator van de betrokken afdeling, de directeur, de directiemedewerker en de financieel medewerker.

Het team van het dagcentrum informeert de gebruikers via de agenda, - picto- en koffiegroep.

Er wordt een kopie van het gebruikersnieuws meegegeven met de communicatieschriften.

9. HET ORGANISEREN VAN HET COLLECTIEF OVERLEG MET DE GEBRUIKERS (KHB 4.6.4.VERSIE 2)

COLLECTIEF OVERLEG MET DE GEBRUIKERS

Agenda-, picto- en koffiegroep

Opmerking

Voor de opname wordt door het team bepaald welk overleg het meest geschikt lijkt voor een nieuwe gebruiker. Indien het team het niet kan bepalen, krijgt de gebruiker de kans om tijdens zijn eerste week in het dagcentrum (dc) kennis te maken met zowel de agendagroep als met de picto- en koffiegroep. De aandachtsbegeleider en het team bepalen, na overleg met de gebruiker, bij welke groep de nieuwe gebruiker zal aansluiten.

Indien een gebruiker, zijn aandachtsbegeleider of het team merkt dat de keuze van het overleg niet meer overeenstemt met de noden van een gebruiker, kan de keuze herzien worden. De aandachtsbegeleider bespreekt dit met de gebruiker en laat het nadien agenderen op een teamvergadering. De wijzigingen worden eveneens uitgelegd tijdens de agenda-, picto- en koffiegroep.

Agendagroep

Deelnemers

De gebruikers die op vlak van communicatie geen ondersteuning van pictogrammen nodig hebben.

Frequentie

Elke ochtend van 10u00 tot 10u30.

Vorbereiding

De weekstructuur en de agenda-afspraken zijn de voorbereiding van de agendagroep. De punten voor de agenda die tijdens een teamvergadering tot stand komen, worden tijdens diezelfde teamvergadering op het formulier agendagroep genoteerd.

Agenda

Vaste agendapunten zijn: het dagverloop, de dagtaken, de keuze van de ateliers, de 'aanwezigheidslijst', het menu en variapunten.

Moderator

De agendagroep wordt gemodereerd door een begeleider of een stagiair. Gebruikers worden actief betrokken bij het overleg.

Verslag

De moderator noteert de afspraken en opmerkingen op het formulier agendagroep en vult de aanwezigheidslijst in. Hij noteert per gebruiker voor welk atelier hij gekozen heeft.

Elke gebruiker hangt na het overleg zijn foto bij de keuze van zijn atelier op het pictobord in de leefruimte.

Bespreking met het team

De coördinator leest tijdens de voorbereiding van een teamvergadering de agenda-afspraken na en zorgt voor de follow-up van de agendapunten.

Pictogroep

Deelnemers

De gebruikers die ondersteuning van pictogrammen nodig hebben.

Frequentie

Elke ochtend van 10u00 tot 10u30.

Vorbereiding

De weekstructuur en de picto-afspraken zijn de voorbereiding van de pictogroep. De punten voor de agenda die tijdens een teamvergadering tot stand komen, worden tijdens diezelfde teamvergadering op het formulier pictogroep genoteerd.

Agenda

Vaste agendapunten zijn: het dagverloop, de dagtaken, de keuze van de ateliers, de aanwezigheidslijst, het menu en variapunten.

Moderator

De pictogroep wordt gemodereerd door een begeleider of een stagiair. Gebruikers worden actief betrokken bij het overleg.

Verslag

De moderator noteert de afspraken en opmerkingen op het formulier pictogroep en vult de aanwezigheidslijst in. Hij noteert per gebruiker voor welk atelier hij gekozen heeft. Elke gebruiker hangt tijdens het overleg zijn foto bij de keuze van zijn atelier op het pictobord in de leefruimte

Bespreking met het team

De coördinator leest tijdens de voorbereiding van een teamvergadering de picto-afspraken na en zorgt voor de follow-up ervan.

Koffiegroep

Deelnemers

Gebruikers met de grootste ondersteuningsnood.

Frequentie

Elke ochtend van 10u00 tot 10u30.

Vorbereiding

De weekstructuur en de koffie-afspraken zijn de voorbereiding van de koffiegroep. De punten voor de koffiegroep die tijdens een teamvergadering tot stand komen, worden tijdens diezelfde teamvergadering op het formulier koffiegroep genoteerd.

Agenda

Vaste agendapunten zijn: het dagverloop, de keuzes van de ateliers, de deelname aan het ritmehuisje, de aanwezigheidslijst, het menu en variapunten.

Moderator

De koffiegroep wordt gemodereerd door een begeleider of een stagiair. Gebruikers worden actief betrokken.

Verslag

De moderator noteert de afspraken en opmerkingen op het formulier koffiegroep en vult de aanwezigheidslijst in. Hij noteert per gebruiker aan welk atelier hij deelneemt. Elke gebruiker wordt ondersteund om na het overleg zijn foto te hangen bij het atelier waar hij aan deelneemt op het pictobord in de leefruimte.

Bespreking met het team

De coördinator leest tijdens de voorbereiding van een teamvergadering de koffie-afspraken na en zorgt voor de follow-up ervan.

COLLECTIEF OVERLEG MET OUDERS/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS

Gebruikersraad flexibel aanbod meerderjarigen (GR FAM)

Samenstelling van de GR FAM:

Het initiatief tot samenstelling van de GR FAM wordt genomen door de kwaliteitscoördinator.

Als er een officiële GR FAM actief is, wordt er om de vier jaar een schriftelijke oproep gedaan aan alle ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.) van de gebruikers van het dagcentrum (dc) en het tehuis voor niet-werkenden (tnw) om zich kandidaat te stellen voor de GR FAM.

- Indien er minstens drie kandidaten zijn, worden ze uitgenodigd om van start te gaan met de GR FAM. Tijdens dit eerste overleg kiezen zij een voorzitter, ondervoorzitter, secretaris, lid van de interne klachtencommissie en waarnemer op de raad van bestuur. Alle ouders/w.v. ontvangen een brief met de samenstelling van de GR FAM.
- Indien er minder dan drie kandidaten zijn, dan is er in het dc en het tnw een niet-officiële GR FAM. In dit geval wordt er na één jaar een schriftelijke oproep gericht aan alle ouders/w.v. om zich kandidaat te stellen voor de GR FAM.

Bij de opname van een nieuwe gebruiker in het dc of tnw, legt de sociaal medewerker aan de ouders/w.v. de werking van de GR FAM uit. Indien een ouder/w.v. interesse heeft om lid te worden van de officiële GR FAM, brengt de sociaal medewerker de kwaliteitscoördinator op de hoogte. De kwaliteitscoördinator geeft de contactgegevens van de ouder/w.v. aan de voorzitter van de GR FAM. Hij nodigt de ouder/w.v. uit op de eerstvolgende GR FAM. Indien de ouder/w.v. driemaal aanwezig is op een GR FAM kan hij effectief lid worden.

Een lid dat drie opeenvolgende vergaderingen, zonder verwittigen, afwezig is, wordt ontslagen uit de GR FAM.

Werking van de officiële GR FAM:

Deelnemers

De leden van de GR FAM, de directeur en de kwaliteitscoördinator en eventueel andere personeelsleden.

Frequentie

Er wordt minimum driemaandelijks vergaderd, de maanden juli en augustus niet meegerekend.

Vorbereiding & Agenda

De voorzitter van de GR FAM stelt de agenda op. Hij vraagt daartoe naar agendapunten aan de leden van de GR FAM, de directeur, de kwaliteitscoördinator, de coördinator van het dc en de coördinator van het tnw.

De kwaliteitscoördinator bezorgt de voorzitter de documenten ter voorbereiding van de bespreking van de procedures of geschreven referentiekaders.

De voorzitter bezorgt de leden van de GR FAM en de directeur een uitnodiging voor de eerstvolgende GR FAM. De uitnodiging bevat de agendapunten. Eveneens stuurt hij de documenten ter voorbereiding door.

Moderator

De voorzitter van de GR FAM is moderator.

Verslag & Verspreiding van het verslag

De secretaris van de GR FAM maakt het verslag.

Hij bezorgt dit verslag aan de leden van de GR FAM en de directeur.

Werking van de niet-officiële GR FAM:

Deelnemers

De ouders/w.v. van de gebruikers van het dc en van het tnw, de directeur, de kwaliteitscoördinator en eventueel andere personeelsleden.

Frequentie

Er wordt driemaandelijks vergaderd, de maanden juli en augustus niet meegerekend.

Vorbereiding & Agenda

De kwaliteitscoördinator stelt de agenda op. Hij vraagt daartoe naar agendapunten aan de directeur, de coördinator van het dc en de coördinator van het tnw.

De kwaliteitscoördinator bezorgt alle ouders/w.v. van de gebruikers van het dc en van het tnw en de directeur, een uitnodiging voor de GR FAM. De uitnodiging bevat de agendapunten.

Moderator

De directeur modereert de GR FAM.

Verslag & Verspreiding van het verslag

De kwaliteitscoördinator maakt het verslag.

Hij bezorgt dit verslag aan de deelnemers die aanwezig waren op de niet-officiële gebruikersraad FAM en aan de directeur.

Informatie-, advies- en beslissingsrecht:

Binnen de GR FAM hebben de ouders/w.v. recht op informatie, recht om advies te geven en recht om beslissingen te nemen.

Zij hebben initiatiefrecht in het uitvoeren van hun mandaat.

Informatierecht:

De GR FAM krijgt informatie over:

1. De opdrachtverklaring, de visie en de waarden van VZW De Ark.
2. Het personeelsbeleid met betrekking tot het dc en het tnw.
3. Veranderingen in de gebruikersbezetting van het dc en het tnw.
4. De jaarrekening en het doelmatig inzetten van de middelen.
5. De werking van het dc en het tnw.
6. De planning, de resultaten en de uitwerking van de tevredenheidsonderzoeken.

Adviesrecht:

De GR dc/tnw geeft advies over:

1. Onderdelen en procedures van het kwaliteitshandboek:
 - Onderdeel 3 ‘De missie en doelstellingen van het dc en van het tnw’.
 - Procedure 4.6.2.I,II ‘Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverlening in het dc en in het tnw’.
 - Procedure 4.6.3. ‘Het beëindigen van de hulpverlening’.
 - Procedure 4.6.4. ‘De collectieve overlegorganen in het dc en het tnw’.
 - Procedure 4.6.5. ‘De suggesties- opmerkingen en klachten van de gebruikers/ouders/w.v.’.
 - Procedure 4.6.6. ‘Het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers’.
 - Procedure 4.6.7. ‘De tijdelijke afzonderingsmaatregelen’.
 - Procedure 5.2. ‘Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers/ouders/w.v.’.
2. Geschreven referentiekaders die van belang zijn voor de GR FAM.
3. Wijzigingen aan de werking van het dc en het tnw.
4. Wijzigingen aan het concept of aan de algemene woon- en of leefsituatie.
5. Wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten, aan het protocol en aan de afspraken.
6. Eindevaluatie van de tevredenheidsonderzoeken.

Beslissingsrecht:

De GR FAM beslist over:

1. Wie het verslag van de GR FAM ontvangt.
2. Hoe het huishoudelijke reglement tussen de GR FAM en VZW De Ark geëvalueerd en verspreid wordt.
3. Wie het huishoudelijk reglement tussen de GR FAM en VZW De Ark ondertekent.
4. De informatie uit de gebruikersraad die aan alle ouders wordt meegedeeld.

Hoorrecht en antwoordplicht

De GR FAM heeft hoorrecht over elk onderwerp, waarover men een standpunt wenst mee te delen. De Ark verzekert de antwoordplicht.

Klachtenbehandeling m.b.t. het collectief overleg van de gebruikersraad FAM van VZW De Ark.

Gebruikers/ouders/w.v. kunnen een klacht formuleren over het niet naleven van de bepalingen van het collectief overleg van de GR FAM van VZW De Ark.

Daarvoor wenden ze zich schriftelijk tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (V.A.P.H.).

V.A.P.H.

t.a.v. de leidend ambtenaar

Zenithgebouw

Koning Albert II-laan 37 1030 Brussel.

Actualisering en verspreiding van het huishoudelijk reglement:

- Elk jaar wordt het huishoudelijk reglement de GR FAM en VZW De Ark tijdens een GR FAM aan de realiteit getoetst.
- Het huishoudelijk reglement wordt verspreid onder de leden van de gebruikersraad FAM.

10. HET AFHANDELEN VAN SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN VAN DE GEBRUIKERS/ouders/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS (KHB 4.6.5.VERSIE 2)

INLEIDING

De klachtenprocedure beschrijft hoe de suggesties, opmerkingen en klachten (SOK) van de cliënten/ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.)/belangrijke derden (b.d.) worden gehoord, onderzocht en afgehandeld. Zij kunnen via de klachtenprocedure hun ontevredenheid en ongenoegens uiten, maar tevens voorstellen tot verbetering formuleren.

Het doel van de procedure is het efficiënt en effectief afhandelen van een SOK. Het zorgt voor betrokkenheid en participatie van cliënten/ouders/w.v./b.d. SOK's kunnen een leermoment zijn om de werking bij te sturen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de werking van De Ark, die door een cliënt/ouder/w.v./b.d. wordt gegeven, met de verwachting dit te verhelpen.

Bij een suggestie of opmerking is er niet noodzakelijk een gevoel van ontevredenheid aanwezig. Toch behandelen we binnen de klachtenprocedure de suggesties/opmerkingen, die ons oproepen om de bestaande werking te evalueren en/of te verbeteren.

DE MONDELINGE KLACHTENBEHANDELING

1. Formulering van de SOK

Cliënten/ouders/w.v./b.d. kunnen hun SOK meedelen aan elk personeelslid. Mondelinge SOK's worden telefonisch of in een gesprek met een medewerker gemeld. Mails of schriftelijke berichten worden als mondelinge klacht behandeld, indien zij niet aan de directeur gericht zijn.

Van ieder personeelslid wordt verwacht dat hij de SOK van de indiener ernstig neemt. Elk personeelslid heeft de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat elke ontvangen SOK op het 'formulier SOK' wordt geregistreerd. Er zijn twee mogelijkheden:

- hij noteert dit zelf op het formulier SOK van zijn afdeling
- hij brengt het personeelslid dat verantwoordelijk is voor de materie waarop de SOK betrekking heeft, op de hoogte van de ontvangen SOK, die dit registreert op het formulier SOK.

In vergelijking met klachten zullen suggesties en opmerkingen minder formeel worden geuit. Daarom filteren we wat moet behandeld worden binnen de procedure. Criteria hierbij zijn:

- onderliggend vermoeden van ontevredenheid
- de mogelijkheid van een verbetering van de individuele of algemene dienstverlening.

2. Behandeling van de SOK

Stap 1: Onmiddellijke behandeling van de SOK

In eerste instantie zal het personeelslid die de SOK ontvangt, proberen deze af te handelen. Indien de indiener van de SOK tevreden is met de oplossing kan de SOK worden afgesloten.

Indien dit niet het geval is, meldt men de indiener dat de SOK zal worden besproken op het team of met het betrokken personeelslid, verantwoordelijk voor de materie.

Stap 2: Indien er nog geen oplossing is of de indiener niet tevreden is met de behandeling.

In de afdelingen agendeert men de SOK op de eerstvolgende teamvergadering. Men zoekt samen naar een passende oplossing en indien nodig stelt men een corrigerende maatregel op. De bespreking en de voorgestelde oplossing wordt opgenomen in het 'teamverslag'. Eveneens wordt er afgesproken hoe er wordt teruggekoppeld en wie dit zal doen. Dit wordt geregistreerd op het formulier SOK.

SOK's over de administratie/sociale dienst/busrondes worden door de medewerker die verantwoordelijk is voor de materie waarop de SOK betrekking heeft, besproken met de indiener. Samen zoekt men naar een oplossing. De bespreking wordt bondig opgenomen op het formulier SOK.

SOK's over de directeur worden in eerste instantie met de directeur besproken. Samen zoekt men naar een oplossing. De bespreking wordt bondig opgenomen op het formulier SOK.

De SOK's worden ten laatste afgehandeld binnen de dertig dagen na het indienen ervan.

DE SCHRIFTELIJKE KLACHTENBEHANDELING

1. Schriftelijke klacht gericht aan de directeur

Indien de behandeling van de mondelinge SOK geen voldoening biedt aan de indiener of indien men onmiddellijk een schriftelijke klacht wil indienen, schrijft men een brief of mailt men naar de directeur.

Klachten gericht aan de directeur worden verstuurd naar:

VZW 'De Ark te Laken'
T.a.v. de directeur
Verdunstraat 521/2
1130 Brussel
Mieke.craeymeersch@vzwdeark.be

De directeur noteert de klacht in het 'klachtenregister'.

De directeur is eindverantwoordelijke voor de verdere afhandeling van de klacht.

Hij neemt binnen de week contact op met de indiener en nodigt hem uit voor een gesprek. Hij hoort alle betrokkenen.

Na de gesprekken maakt de directeur een 'verslag bespreking schriftelijke klacht'.

Ten laatste binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, brengt hij de indiener en de betrokkenen op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven.

Schriftelijke klachten over de directeur worden gericht aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

VZW 'De Ark te Laken'
T.a.v. de voorzitter

Verdunstraat 521/2
1130 Brussel
Andre.dewallef@skynet.be

De voorzitter agendeert de klacht op de eerstvolgende directieraad. Zij bespreken en behandelen de klacht. De bespreking wordt opgenomen in het 'verslag van de directieraad'. De klacht wordt genoteerd in het klachtenregister.

Ten laatste binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, brengt de voorzitter de indiener en de betrokkenen op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven.

2. Schriftelijke klacht gericht aan de interne klachtencommissie

Is de indiener van de klacht nog niet tevreden, dan kan hij zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.

De klachten voor de interne klachtencommissie worden verstuurd naar:

VZW 'De Ark te Laken'
T.a.v. de interne klachtencommissie
Verdunstraat 521/2
1130 Brussel
Andre.dewallef@skynet.be

De interne klachtencommissie bestaat uit:

- vertegenwoordigers van de inrichtende macht
- vertegenwoordigers aangesteld door de gebruikersraden.

De leden van de interne klachtencommissie horen alle betrokkenen en trachten deze te verzoenen.

Indien de klacht betrekking heeft op het beëindigen van de hulpverlening, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De interne klachtencommissie deelt binnen de dertig dagen de 'beslissing van de interne klachtencommissie' mee aan de indiener en aan de directeur.

Indien de leden het niet eens zijn, worden de verschillende standpunten meegedeeld.

3. Schriftelijke klacht gericht aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Indien de indiener van de klacht nog niet tevreden is, of indien een cliënt/ouder/w.v/b.d. vindt dat het *huishoudelijk reglement* van de gebruikersraden wordt overtreden, kan hij een schriftelijke klacht indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

De gebruikersraden kunnen klachten over hetzelfde onderwerp van meer dan één cliënt, rechtstreeks indienen bij de leidend ambtenaar.

De klachten voor het VAPH worden verstuurd naar:

VAPH
T.a.v. de leidend ambtenaar
Zenithgebouw
Koning Albert II-laan, 37
1030 Brussel

11. HET VOORKOMEN, DETECTEREN VAN EN AANGEPAST REAGEREN OP GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG TEN AANZIEN VAN GEBRUIKERS EN PERSONEEL (KHB 4.6.6.VERSIE 1)

DEFINITIE

Grensoverschrijdend gedrag (GOG) is een handeling of het nalaten van een handeling die iemand bewust of onbewust stelt en daarmee een ander kwetst of vernedert, iets kapot maakt, of iets afdwingt.

GOG kan ontstaan uit frustratie, kan doelbewust zijn (instrumenteel), kan ten gevolge van een psychiatrische problematiek of door gebruik van alcohol, drugs, medicatie... . Het overschrijden van iemands grenzen doet afbreuk aan de waardigheid van een persoon en kunnen bij het slachtoffer gevoelens van angst, pijn, verdriet en boosheid oproepen.

GOG gaat uit van of is gericht naar, gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.)/personeel/derden of naar zichzelf.

GOG uit zich onder andere in verbale of fysieke agressie, psychische onderdrukking, ongewenst seksueel gedrag, financiële uitbuiting, mishandeling, zelfverwonding... .

VISIE

VZW De Ark respecteert de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem als een volwaardig persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker en het personeel te waarborgen. Daarom hechten wij belang aan het creëren van een veilig klimaat voor iedereen die in De Ark komt. Dit is enkel mogelijk als gebruikers/ ouders/w.v./personeel/derden GOG niet tolereren en inspanningen leveren om alle vormen van machtsmisbruik te voorkomen.

Wij nemen het bestaan van het risico op GOG in de Ark ernstig. Daarom bieden wij garanties dat in de dagelijkse omgang aandacht is voor preventieve maatregelen, het hanteren van grenzen, het signaleren van onveilige en onrustwekkende gebeurtenissen. Wij staan voor een open communicatie met alle betrokkenen.

Omdat bij personen met een verstandelijke beperking de taal wel aanwezig is maar niet altijd even duidelijk, zijn wij van mening dat elk gedrag betekenisvol is en de nodige aandacht verdient. We houden steeds rekening met de achtergrond en de hulpverleningscontext van de gebruiker bij GOG.

Vorming en opleiding van gebruikers en personeel verhogen het professioneel handelen en hebben als doel agressie beheersbaar te maken.

De Ark zorgt voor een herstelbeleid, waarin de opvang, nazorg en herstel van gebruikers en personeel vaste waarden zijn.

GESCHREVEN REFERENTIEKADERS EN STAPPENPLANNEN

Geschreven referentiekaders

De Ark heeft geschreven referentiekaders die de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.) en het personeel informeren over de visie en de manier van werken in De Ark.

De drie afdelingen beschikken elk over een geschreven referentiekader omgaan met grensoverschrijdend gedrag die een duidelijke visie en aanpak beschrijven in verband met het voorkomen, detecteren en aangepast reageren op GOG t.a.v. gebruikers en personeel.

Daarnaast zijn er volgende referentiekaders:

- integriteit en betrokkenheid (vzw)
- relaties en seksualiteit van de gebruikers in het dagcentrum
- persoonlijke vrijheid en privacy van de gebruikers in het dagcentrum
- methoden en technieken in het dagcentrum

Stappenplannen

Stappenplannen beschrijven de afspraken en de te volgen richtlijnen bij GOG. t.a.v. de gebruikers en het personeel.

Voor de gebruikers:

- omgaan met strafbare feiten t.a.v. een gebruiker tijdens zijn verblijf in De Ark (vzw)

Voor het personeel:

- opvang, nazorg en herstel van een personeelslid slachtoffer van een ernstige gebeurtenis (vzw)

ACTIES OM GRENOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS TE VOORKOMEN

Op verschillende manieren proberen we te voorkomen dat gebruikers slachtoffer of dader worden van GOG.

Dagelijkse follow-up

In hun observaties zijn begeleiders alert voor GOG.

Zij noteren dagelijks hun observaties, vragen, bevindingen m.b.t. de gebruikers in het logboek van de gebruikers. Notities uit het logboek vormen de basis voor de teambesprekingen.

Het individueel handelingsplan

Via het individueel handelingsplan van de gebruiker wordt gewerkt aan zijn sociaal-emotionele ontwikkeling. Indien nodig worden werkpunten ingelast in functie van het verhogen van de weerbaarheid, het verbeteren van sociale vaardigheden, het verbeteren van zelfbeheersing, de relationele en seksuele opvoeding... .

Alle begeleiders zijn verantwoordelijk voor de follow-up van de ondersteuning.

Stimuleren van open communicatie

Gebruikers/ouders/w.v. worden aangemoedigd om over hun vragen, wensen en ervaringen te spreken. Elke begeleider is alert voor vragen van gebruikers/ouders/w.v. m.b.t. relaties, seksualiteit, misbruik en geweld en GOG. Vragen van gebruikers/ouders/w.v. worden in een open sfeer beantwoord en meegenomen naar de teamvergadering.

De begeleiders proberen ook non-verbale signalen op te vangen om een gesprek op te starten.

Informereren van de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers

Via collectief overleg met de gebruikers:

Jaarlijks wordt de procedure uitgelegd tijdens de agenda-, picto- en koffiegroep. De datum waarop dit gebeurt, wordt opgenomen in het onderdeel planning van het teamverslag van de teamvergadering.

De begeleiders zorgen ervoor dat de communicatie afgestemd wordt op maat van de gebruikers.

Via collectief overleg met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers:

Wanneer een procedure, een geschreven referentiekader van belang voor de gebruikers herwerkt wordt, informeren we de leden van de gebruikersraden en vragen we advies.

Via het charter collectieve rechten en plichten van de gebruiker:

In het charter collectieve rechten en plichten dagcentrum is de procedure, het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers en personeel, opgenomen.

Voor de opname van een nieuwe gebruiker overloopt de sociaal medewerker het charter en de daaraan verbonden geschreven referentiekaders met de ouders/w.v. van de nieuwe gebruiker. Wanneer de procedure herwerkt wordt, ontvangen alle gebruikers/ouders/w.v. een brief met uitleg over de wijzigingen aan het charter.

Aanbieden van vormingen

Voor de gebruikers:

In het dagcentrum kunnen vormingen rond relaties, seksualiteit en GOG georganiseerd worden. Er wordt hier ingespeeld op vragen, noden, suggesties, opmerkingen en klachten die de begeleiders ontvangen van de gebruikers en de ouders/w.v..

Voor het personeel:

Maandelijks ontvangen de coördinatoren een overzicht externe vormingen. Personeelsleden kunnen een aanvraag indienen om zich bij te scholen op vlak van GOG. Verworven expertise van personeelsleden worden in team gedeeld of wordt in een interne vorming aangeboden.

Daarnaast kan vanuit het overleg directeur - kwaliteitscoördinator voor alle personeelsleden of voor een deel van het personeel een vorming m.b.t. dit thema

georganiseerd worden (bv. omgaan met agressie, vorming door het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling tijdens een teamvergadering...).

SIGNALEREN/DETECTEREN/ANALYSEREN VAN (EEN VERMOEDEN VAN) GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS

Elk personeelslid is alert voor gebeurtenissen die kunnen wijzen op GOG.

Bij (een vermoeden van) GOG houdt elk personeelslid rekening met volgende vragen:

1. Is er sprake van een ongelijkwaardige relatie (op vlak van leeftijd, intelligentie, macht, maturiteit...) tussen de gebruiker die het GOG onderging en de persoon die het pleegde?
2. Hoe ervaart de gebruiker het GOG? Tilt de gebruiker er zwaar aan? Heeft hij schade opgelopen?
3. Is er sprake van een strafbaar feit?

Indien het personeelslid oordeelt dat er sprake is van (een vermoeden van) GOG, zorgt hij dat dit geregistreerd wordt op het formulier meldingen GOG t.a.v. gebruikers.

Indien er (een vermoeden van) GOG is uitgaand van personeel, meldt het personeelslid dit aan zijn toezichthoudend personeelslid. Het toezichthoudend personeelslid zorgt ervoor dat dit geregistreerd wordt op het formulier meldingen GOG t.a.v. gebruikers.

Kleine incidenten of respectloos gedrag ten aanzien van gebruikers wordt geregistreerd op het formulier incidenten.

In deze fase neemt het personeelslid geen contact met externe diensten.

AANGEPAST REAGEREN OP GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS

Onmiddellijke reactie

Onmiddellijke reactie bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag:

Wanneer een personeelslid een vermoeden van GOG ontvangt of vaststelt, deelt hij de melder mee dat het besproken zal worden op de eerstvolgende teamvergadering. Hij brengt zijn toezichthoudend personeelslid op de hoogte.

Onmiddellijke reactie bij vastgesteld grensoverschrijdend gedrag:

Wanneer een personeelslid GOG t.a.v. een gebruiker vaststelt, zal hij volgende stappen ondernemen:

- In eerste instantie tracht hij veiligheid te creëren voor het slachtoffer, de dader, de andere gebruikers en andere personeelsleden. Hiervoor kan het nodig zijn om de dader te verwijderen uit de groep en hulp in te roepen van anderen.
- In tweede instantie gaat het personeelslid in gesprek met het slachtoffer en de dader. Dit om een zicht te krijgen op het voorval en de betrokkenen de kans te geven hun verhaal te doen en een eerste stap naar herstel en verwerking te zetten. Hierbij is het belangrijk dat het personeelslid het slachtoffer erkenning geeft. Hij deelt mee dat de ouders/w.v. van de betrokkenen op de hoogte zullen gebracht worden van wat er gebeurd is.
- In derde instantie brengt het personeelslid de ouders/w.v. van het slachtoffer, dader, getuigen, ...op de hoogte van het voorval.

- In laatste instantie schrijft het personeelslid een verslag van een melding GOG van het voorval. Hij bezorgt dit verslag, uiterlijk één dag na het voorval, aan zijn toezichthoudend personeelslid. De melding wordt op het formulier melding GOG t.a.v. gebruikers genoteerd.

Bepaalde ernstige feiten zijn strafbaar. Zij kunnen gepleegd worden door een gebruiker, personeelslid of een derde die handelt in opdracht van De Ark.

Mogelijke strafbare feiten zijn: verkrachting, schuldig verzuim, opzettelijke slagen met ernstige gevolgen... . De lijst strafbare feiten is de leidraad.

Het personeelslid dat één van deze strafbare feiten vaststelt handelt conform het stappenplan omgaan met strafbare feiten t.a.v. gebruikers. Hij contacteert onmiddellijk zijn toezichthoudend personeelslid.

Onmiddellijke reactie bij vastgesteld grensoverschrijdend gedrag, gepleegd buiten De Ark:

Wanneer een personeelslid verneemt dat een gebruiker betrokken was bij GOG gepleegd buiten De Ark, zorgt hij ervoor dat de melding genoteerd wordt op het formulier GOG t.a.v. gebruikers. Hij deelt de melder mee dat de melding besproken wordt op de eerstvolgende teamvergadering en brengt zijn toezichthoudend personeelslid op de hoogte.

Wanneer het om een strafbaar feit gaat en de ouders/w.v. van de gebruiker zijn nog niet op de hoogte, brengt de coördinator de ouders/w.v. van de gebruiker onmiddellijk op de hoogte.

De gebruiker of zijn ouders/w.v. kunnen de politie inschakelen. Het personeel kan hen hierbij ondersteunen.

Onmiddellijke reactie bij GOG, gepleegd door personeel

Indien het GOG uitgaat van personeel beslist het toezichthoudend personeelslid of het om een onrustwekkende melding gaat of niet.

Indien het GOG uitgaat van de directeur wordt de voorzitter van de raad van bestuur op de hoogte gebracht.

Follow-up van de melding

Inschatten van de melding:

Het toezichthoudend personeelslid schat de melding in.

Hij gaat in de eerste plaats na of het om een onrustwekkende melding gaat of niet.

Vragen die hierbij kunnen helpen zijn:

- Gaat het om opzettelijk GOG?
- Werd het GOG doelgericht gebruikt?
- Hoe ervaart het slachtoffer het GOG?
- Welk gevoel heeft het personeel bij het GOG?
- Toont de dader berouw?
- Hoe staat de omgeving van het slachtoffer en de omgeving van de dader ten opzichte van het GOG?
- Gaat het om herhaald GOG?
- Wordt een personeelslid aangewezen als dader?
- Gaat het om een strafbaar feit?

Indien het toezichthoudend personeelslid van mening is dat het om een onrustwekkende melding gaat, brengt hij de directeur en de directiemedewerker op de hoogte.

Het is mogelijk dat de directeur en de directiemedewerker van mening zijn dat de melding toch geen onrustwekkende melding is. In dat geval brengen zij het toezichthoudend personeelslid hiervan op de hoogte.

Wanneer het geen onrustwekkende melding is, agendeert het toezichthoudend personeelslid de melding op de eerstvolgende teamvergadering.

Wanneer het om een onrustwekkende melding gaat, organiseert de directiemedewerker binnen de week een overleg m.b.t. een onrustwekkende melding.

Bespreking tijdens een teamvergadering

De coördinator is verantwoordelijk voor het agenderen en het bespreken van de melding op de eerstvolgende teamvergadering.

Op de eerste plaats bespreekt het team de melding en de onmiddellijke reactie. Op de tweede plaats spreekt het team af welke stappen n.a.v. de melding nog gezet moeten worden om tot herstel te komen.

Tijdens de teambespreking kan beslist worden dat samenwerking met derden noodzakelijk is. Hiervoor heeft elke afdeling een lijst met gegevens van externe diensten voor follow-up van meldingen. De samenwerking met derden wordt opgestart door de coördinator of de sociaal medewerker.

Tijdens de teamvergadering kan beslist worden om de politie alsnog in te schakelen. In dat geval contacteert de coördinator de politie en brengt hij de directeur hiervan op de hoogte.

De ondernomen stappen worden geregistreerd op het formulier melding GOG t.a.v. gebruikers en genoteerd in het teamverslag.

Alle meldingen van de chauffeurs worden door de financieel medewerker gemaïld aan de coördinator van de betrokken afdeling, die de melding agendeert op het eerstvolgende team.

De meldingen ontvangen door de directeur, de directiemedewerker, de administratief en sociaal medewerker worden gemaïld aan de coördinatoren van de betrokken afdeling.

Bespreking tijdens een overleg m.b.t. een onrustwekkende melding

Bij een onrustwekkende melding wordt binnen de week een overleg m.b.t. een onrustwekkende melding georganiseerd. Tijdens dit overleg komen de voorzitter van de raad van bestuur, de directeur, de directiemedewerker, de sociaal medewerker en de coördinator van de betrokken afdeling samen. Indien een consultant van het ondersteuningscentrum jeugdzorg of een consultant van de sociale dienst van de jeugdrechtsbank betrokken is, wordt deze eveneens op het overleg uitgenodigd. Tijdens dit overleg bespreken de aanwezigen de melding en de onmiddellijke reactie. Ze spreken af welke stappen er gezet moeten worden en wie deze stappen zet. Ze bespreken eveneens of er vanuit De Ark klacht moet neergelegd worden bij de politie.

Indien het om een strafbaar feit gaat brengt de directiemedewerker het meldpunt grensoverschrijdend gedrag van het VAPH op de hoogte via de het formulier melding van grensoverschrijdend gedrag VAPH.

De directiemedewerker stelt een corrigerende maatregel op.

De verantwoordelijkheid en de follow-up van de maatregel ligt in handen van de coördinator.

De coördinator houdt de directeur en de directiemedewerker en de sociaal medewerker op de hoogte over de evolutie van de maatregel.

De directeur informeert op regelmatige basis de voorzitter van de raad van bestuur.

Bespreking op de directieraad

Bij strafbaar GOG gepleegd door een personeelslid/vrijwilliger/derde die in opdracht van De Ark handelt, bespreekt de directeur dit zo vlug mogelijk op een directieraad. Op dit overleg wordt beslist of de werknemer een sanctie moet krijgen.

Indien het over een strafbaar feit gaat brengt de directiemedewerker het meldpunt grensoverschrijdend gedrag van het VAPH op de hoogte via de het formulier melding van grensoverschrijdend gedrag VAPH.

Afsluiten van de melding

Een melding wordt minstens één keer per maand besproken tijdens een teamvergadering. Er wordt telkens een verslag van de bespreking GOG gemaakt. Het verslag wordt samen met het teamverslag gekopieerd voor de directeur en bij het formulier GOG t.a.v. gebruikers gevoegd.

Als er herstel is bij zowel slachtoffer als dader en als de situatie uitgeklaard en opgelost is, wordt de melding tijdens een teamvergadering afgesloten. Op het formulier wordt opgenomen dat de melding afgesloten is.

VOORKOMEN, DETECTEREN EN AANGEPAST REAGEREN OP GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. PERSONEEL

Voorkomen van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. personeel

In artikel 34 van het arbeidsreglement wordt de beginselverklaring opgenomen in verband met geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. “Iedere werknemer heeft recht om met eerbied en achting te worden behandeld. De werkgever, de collega-werknemer en de derde die met de werknemer in contact komt bij de uitvoering van zijn werk dienen zich te onthouden van elke daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Dit wordt niet getolereerd”.

In artikel 35 van het arbeidsreglement (AR) staat:

“In het kader van een preventieplan verbindt de werkgever er zich toe de arbeidsplaats zodanig te organiseren dat GOG op het werk maximaal voorkomen wordt.

De werknemer zal behoorlijk worden geïnformeerd en opgeleid in het kader van GOG. Het toezichthoudend personeel kijkt erop toe dat de beginselverklaring wordt nageleefd”.

Detecteren, signaleren en analyseren van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. personeel
--

Alle vormen van GOG t.a.v. personeel worden geregistreerd op het formulier meldingen GOG t.a.v. personeel. Op die manier wordt er een analyse gemaakt van mogelijks wederkerend gedrag.

De meldingen van GOG t.a.v. personeel worden twee maal per jaar besproken op het team, bij voorkeur in aanwezigheid van de interne preventieadviseur en directeur.

Het toezichthoudend personeel schat de ernst van de situatie in en signaleert het gebeuren aan de directeur en de interne preventieadviseur, indien hij vermoedt dat er blijvende schade is opgelopen.

Aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. personeel

Het slachtoffer van GOG of een getuige van (een vermoeden van) GOG, kan hulp en raadgevingen bekomen bij de interne of externe preventieadviseur.

Het slachtoffer kan de klachtenprocedure voorzien in artikel 37 van het AR opstarten.

De opvang nazorg en herstel van een personeelslid is beschreven in het geschreven referentiekader opvang nazorg en herstel van een personeelslid slachtoffer van een ernstige gebeurtenis.

Indien de dader een personeelslid is wordt hoofdstuk IX geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag van het arbeidsreglement van VZW 'De Ark te Laken' van toepassing.

12. DE TIJDELIJKE AFZONDERINGSMAATREGELEN (KHB 4.6.7. VERSIE 1)

VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Om de veiligheid en de integriteit van de gebruikers te garanderen, kunnen in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.) vrijheidsbeperkende maatregelen van toepassing zijn.

De vrijheidsbeperkende maatregelen hebben altijd als doel de gebruiker te ondersteunen en vertrekt vanuit een positieve houding tegenover de gebruiker. Het is nooit een strafmaatregel. Er dient zorgvuldig afgewogen te worden of de maatregel zinvol is en of er geen alternatieven zijn.

Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn alle vormen van beperking van keuzevrijheid en/of bewegingsvrijheid.

Beperking van keuzevrijheid

Soms is het aanbieden van beperkte keuzes een noodzaak omwille van de cognitieve mogelijkheden of de emotionele toestand van een gebruiker.

Gebruikers kunnen omwille van hun eigen veiligheid of gezondheid, beperkt worden in hun vrijheid door hen te verbieden om alleen buiten de voorziening te gaan. Ook de beperking van voedsel of het verbod van alcoholische dranken is een maatregel die kan genomen worden.

De Ark streeft om de keuzevrijheid van de gebruikers in verband met deelname aan het aanbod van de afdelingen te respecteren. Indien de keuzevrijheid beperkt wordt is dit enkel omwille van organisatorische redenen en/of omwille van de beperking van de gebruiker.

Ruimtelijke beperking

Adempauze

Samen met de aandachtsbegeleider en de gebruiker wordt bekeken of een adempauze (AP) nodig is als ondersteunende maatregel bij de begeleiding. De plaats wordt in samenspraak bepaald. De afspraken hieromtrent worden opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

Afsluiten van lokalen of kasten

Er zijn afspraken met de gebruikers gemaakt in verband met het niet toegankelijk zijn van bepaalde lokalen of kasten. Om veiligheidsredenen of respect voor de privacy beslist het team, wanneer en welke lokalen en kasten afgesloten worden.

Rolstoel

Indien de mobiliteit van een gebruiker gevaar inhoudt voor vallen, kan er om veiligheidsredenen beslist worden om de gebruiker in een rolstoel te zetten. Indien deze maatregel van toepassing is gebeurt dit steeds in samenspraak met de gebruiker/ouders/w.v..

Er wordt een individueel stappenplan rolstoel opgesteld waarin de individuele vrijheidsbeperkende maatregel wordt beschreven. Daarin wordt minimaal opgenomen:

- de reden van de vrijheidsbeperkende maatregel

- wanneer het rolstoelgebruik van toepassing is
- de verantwoordelijken voor de correcte toepassing
- concrete afspraken
- evaluatiemoment
- communicatie met de ouders/w.v.

Fixatie

Een gebruiker kan gefixeerd worden om te vermijden dat hij valt of zich kwetst. Dit gebeurt enkel met toestemming van de gebruiker/ouders/w.v.. Er kan advies gevraagd worden aan een arts. Bij elke fixatie staat de veiligheid centraal. Het fixatiemateriaal wordt op de juiste wijze aangebracht. Er wordt een individueel stappenplan fixatie opgesteld waarin de individuele vrijheidsbeperkende maatregel wordt beschreven. Daarin wordt minimaal opgenomen:

- de reden van de vrijheidsbeperkende maatregel
- hoe en wanneer de fixatie moet gebeuren
- de verantwoordelijken voor de correcte toepassing
- concrete afspraken
- evaluatiemoment
- communicatie met de ouders/w.v.

DE TIJDELIJKE AFZONDERING

Tijdelijke afzonderingsmaatregelen kunnen enkel genomen worden wanneer het gedrag van een gebruiker:

- risico's inhoudt voor de eigen fysieke integriteit,
- risico's inhoudt voor de fysieke integriteit van andere gebruikers of personeelsleden,
- gericht is op het stuk maken van materiaal.

VZW De Ark heeft in de drie afdelingen geen time-out ruimte of tijdelijke afzondering van aandacht of anderen (TAVA). Een tijdelijke afzondering gebeurt nooit.

Indien de gebruiker voorgenoemd gedrag vertoont wordt er steeds nagegaan wat de oorzaak is en hoe dit kan vermeden worden. Het omgaan met grensoverschrijdend gedrag is per afdeling vastgelegd in een geschreven referentiekader.

Indien men niet tot een oplossing komt kan er beslist worden om de hulpdiensten op te roepen. Er wordt gehandeld volgens het stappenplan agressie en de situatie loopt uit de hand. In extreme situaties kan er beslist worden een gebruiker (tijdelijk) te schorsen.

VZW De Ark respecteert de eigenheid van de gebruiker. Wij waarborgen de integriteit, de veiligheid en de keuzevrijheid van de gebruikers. Daartoe hebben wij volgende geschreven referentiekaders ontwikkeld:

- Integriteit en betrokkenheid (vzw)
- Persoonlijke vrijheid en privacy van de gebruikers in het dagcentrum
- Recht op privacy in het internaat
- Privacy- de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers in het tehuis voor niet-werkenden

WERKWIJZE

Elke vrijheidsbeperkende maatregel wordt op een teamvergadering besproken en opgenomen in het teamverslag.

Beperking van keuzevrijheid

Wanneer het om beperkingen van keuzevrijheid gaat worden de motivatie, de doelstelling en de concrete afspraken opgenomen in de IDO. Op die manier wordt de maatregel op regelmatige basis besproken en bijgestuurd.

Ruimtelijke beperking

Alle ruimtelijke beperkingen worden in eerste instantie op een teamvergadering besproken. De coördinator verzamelt de noodzakelijke gegevens. Indien het om een beperking van de mobiliteit van de gebruiker gaat bezorgt de coördinator de gegevens aan de directeur en de directiemedewerker. Indien zij van oordeel zijn dat er een tijdelijke vrijheidsbeperking nodig is wordt er een individueel stappenplan rolstoel/fixatie opgesteld. Daartoe wordt een overleg georganiseerd met de sociaal medewerker, de directiemedewerker, de coördinator van de betrokken afdeling en de directeur. De directiemedewerker is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en voor het opstellen van het individueel stappenplan rolstoel/fixatie.

COMMUNICATIE

De beperkingen in keuzevrijheid worden opgenomen in de afspraken tussen de gebruiker, de ouder of wettelijke vertegenwoordiger en het team. Bij opname wordt dit document opgemaakt door de sociaal medewerker. Daarna wordt dit opgenomen in de IDO en minstens één keer per jaar besproken met de gebruiker/ouder/w.v.. Indien er zich in de loop van het jaar wijzigingen in de IDO voordoen, wordt er een nieuw document opgesteld.

De ruimtelijke beperkingen, worden opgenomen in het individueel stappenplan rolstoel/fixatie. De sociaal medewerker bespreekt dit plan met de ouders, die hun akkoord moeten geven.

Pas dan treedt het plan in werking.

13. HET TOETSEN VAN DE TEVREDENHEID BIJ DE GEBRUIKERS, OUDERS, WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS (KHB 5.2. VERSIE 2)

PERMANENT OOG HEBBEN VOOR DE TEVREDENHEID

Bij gebruikers

Via observaties en gesprekken met de gebruikers krijgt het personeel zicht op hun tevredenheid.

Het permanent oog hebben voor de tevredenheid bij de gebruikers gebeurt door de toepassing van procedure 4.6.5. (het afhandelen van suggesties, opmerkingen en klachten van de gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.)). Het is de taak van het personeel om gebruikers te ondersteunen bij het formuleren van suggesties, opmerkingen en klachten.

In hun dagelijkse observaties zijn begeleiders/opvoeders alert voor de tevredenheid. Zij noteren dagelijks hun observaties, vragen en bevindingen m.b.t. de gebruikers in het logboek van de gebruikers. Notities uit het logboek vormen de basis voor de teambesprekingen.

Bij ouders/wettelijke vertegenwoordigers

Het permanent oog hebben voor de tevredenheid bij ouders/w.v. gebeurt door de toepassing van procedure 4.6.5. (het afhandelen van suggesties, opmerkingen en klachten van de ouders/w.v.).

Via de communicatieschriften (dagcentrum), de contactschriften (internaat), de communicatiemappen (tehuis voor niet-werkenden) of tijdens (in)formele en telefonische contacten krijgt het personeel zicht op tevredenheid bij ouders/w.v.

PERIODIEKE EVALUATIE VAN DE TEVREDENHEID BIJ DE GEBRUIKERS/OUDERS/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS

Er wordt op drie manieren periodiek getoetst naar de tevredenheid bij de gebruikers/ouders/w.v.:

1. via de individuele dienstverleningsovereenkomst,
2. via de collectieve overlegorganen,
3. via het tevredenheidsonderzoek gebruikers/ouders/w.v.

Via de individuele dienstverleningsovereenkomst

De individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) is een overeenkomst tussen de gebruiker/ouder/w.v. en De Ark. De IDO geeft de ondersteuning weer die we bieden aan de gebruiker.

De IDO wordt op maat van de gebruiker opgesteld en samen met de gebruiker/ouder/w.v. overlopen. De IDO wordt jaarlijks ondertekend.

Indien de gebruiker/ouder/w.v. niet meer tevreden is over de geboden hulp, wordt er een nieuwe IDO opgesteld.

Via de collectieve overlegorganen

Met de gebruikers

Tijdens de collectieve overlegorganen kunnen gebruikers hun (on)tevredenheid uiten. In het dagcentrum (dc) gebeurt dit op de agenda-, picto- en koffiegroep die dagelijks doorgaat. In het internaat (int) op de maandelijkse kringgesprekken. De gesprekken gebeuren in twee groepen: de jongsten (leerlingen van het basisonderwijs) en de jongeren (leerlingen uit het secundair onderwijs). In het tehuis niet-werkenden (tnw) op de wekelijkse gebruikersvergaderingen.

Dit kan leiden tot het formuleren van suggesties, opmerkingen of klachten. De coördinator kan beslissen om bepaalde punten die wijzen op (on)tevredenheid uit de verslagen te halen en op een teamvergadering te agenderen.

Met de ouders/w.v.

Tijdens de gebruikersraad krijgen ouders/w.v. de kans hun (on)tevredenheid met betrekking tot de werking te uiten. Er zijn twee gebruikersraden actief in De Ark: de gebruikersraad dc/tnw en de gebruikersraad int. Zij komen ongeveer tweemaandelijks samen uitgezonderd in de zomervakantie. Agendapunten voor een gebruikersraad worden doorgegeven aan de voorzitter van de respectievelijke gebruikersraden. De bespreking van een agendapunt kan leiden tot het formuleren van suggesties, opmerkingen of klachten.

Via het tevredenheidsonderzoek gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers
--

Algemeen

De tevredenheidsonderzoeken (tvo) volgen een vierjaarlijkse cyclus.

Het eerste jaar (... 2011, 2015 ...) is er een tvo bij alle gebruikers en wordt er per afdeling een lijst met werkpunten opgemaakt. Per werkpunt wordt een corrigerende maatregel opgesteld.

Het tweede jaar (... 2012, 2016 ...) worden de werkpunten aangepakt.

Het derde jaar (... 2013, 2017...) vindt er een tvo plaats bij de ouders/w.v. en wordt er per afdeling een lijst met werkpunten opgemaakt, waarna corrigerende maatregelen worden opgesteld.

Het vierde jaar (... 2014, 2018 ...) worden de werkpunten aangepakt.

Plannen van de tvo's

De kwaliteitscoördinator stelt een planning tevredenheidsonderzoek op.

De kwaliteitscoördinator bezorgt de planning tvo aan de directeur. Zij bespreken de planning op een overleg directeur - kwaliteitscoördinator (DKC). Het is niet uitgesloten dat de directeur opmerkingen heeft bij de planning. In dat geval komen zij samen tot een goedgekeurde planning.

Informerende van de tvo's

Aan alle gebruikers/ouders/w.v. wordt gevraagd of zij wensen deel te nemen aan het tvo.

Bij een tvo gebruikers zorgen de coördinatoren er voor dat de gebruikers via de collectieve overlegorganen geïnformeerd worden.

Bij de ouders/w.v. schrijft de kwaliteitscoördinator een brief met de vraag of zij wensen deel te nemen via een enquête of een interview.

Opstellen van de tvo's

De kwaliteitscoördinator stelt, in samenwerking met de coördinatoren en het DKC, de tvo's op.

Indien er een tvo bij de gebruikers wordt afgenomen duiden de coördinatoren een verantwoordelijke aan om het tvo van hun afdeling aan te passen aan de communicatiemogelijkheden van de gebruikers. De kwaliteitscoördinator stemt, in overleg met de verantwoordelijken, het tvo af op de communicatiemogelijkheden van de gebruikers.

Afnemen van de tvo's

De tvo's bij de gebruikers worden afgenomen door een neutrale persoon aan de hand van een interview.

Bij sommige gebruikers is een vertrouwenspersoon aangewezen. De teams bepalen of er een vertrouwenspersoon nodig is bij het afnemen van het interview en wie daarvoor de geschikte persoon is.

Voor de ouders/w.v. die wensen deel te nemen via een interview, wordt tijdens een DKC een neutrale persoon aangeduid die het interview zal afnemen.

Verwerken van de tvo's

De verwerking van het tvo gebeurt anoniem. Dit wordt aan de gebruikers/ouders/w.v. uitgelegd.

De kwaliteitscoördinator verwerkt per afdeling de tvo's tot een resultatenverslag tevredenheidsonderzoek.

De kwaliteitscoördinator bezorgt het resultatenverslag aan de directeur. Op een DKC of op de beoordeling van het kwaliteitshandboek door de directie (BKHB) wordt een lijst met werkpunten opgemaakt. De kwaliteitscoördinator bezorgt de lijst met werkpunten van de betrokken afdeling aan de coördinatoren en aan de financieel medewerker. De coördinatoren bespreken de lijst met werkpunten op de eerstvolgende teamvergadering.

De financieel medewerker beslist hoe de werkpunten aangepakt worden.

Aanpak van de werkpunten

Per werkpunt wordt een corrigerende maatregel opgesteld door de coördinatoren of door de financieel medewerker. Daarin wordt beschreven hoe men de werkpunten aanpakt.

Het jaar volgend op het tvo worden de corrigerende maatregelen opgevolgd en afgewerkt.

Informereren van de gebruikers en ouders/w.v. over de werkpunten en over de aanpak ervan

De coördinatoren zorgen er voor dat alle gebruikers via het collectief overlegorgaan op de hoogte gebracht worden van de werkpunten en over de aanpak van die werkpunten.

De kwaliteitscoördinator informeert de ouders/w.v. over de werkpunten via een brief werkpunten tevredenheidsonderzoek. Deze brief wordt meegegeven met de communicatiemappen, communicatieschriften en contactschriften.

Tijdens de gebruikersraden informeert de kwaliteitscoördinator de leden van de gebruikersraad over de werkpunten, de aanpak en de follow-up van de werkpunten.

Alle ouders/w.v. worden via de halfjaarlijkse brief van de gebruikersraad dc/tnw en het '(samenvattend) verslag gebruikersraad internaat' geïnformeerd over de aanpak van de werkpunten.

14. RECHTEN EN Plichten VAN DE GEBRUIKER

ALGEMEEN

VZW De Ark waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en het personeel niet in het gedrang komen.

HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE

De gebruiker/ouder/w.v. zal zo volledig, nauwkeurig en tijdig mogelijk geïnformeerd worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Dit geldt ook voor de informatie omtrent zijn persoonlijk en administratief dossier.

DOSSIER EN INZAGERECHT

Hiervoor verwijzen we naar ons geschreven referentiekader het dossier van de gebruiker.

OVERLEG

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen De Ark en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger voorafgaandelijk overleg gepleegd inzake:

- wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod;
- de individuele dienstverleningsovereenkomst;
- te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke en geestelijke toestand;
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijziging hebben geleid.

Het initiatief voor dit overleg wordt genomen door diegenen die een wijziging of een maatregel wenst door te voeren.

AANWEZIGHEDEN

In de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) wordt gespecificeerd op welke dagen van de week de gebruiker naar het dagcentrum komt.

Iedere gebruiker heeft het recht om voltijds of deeltijds naar het dagcentrum te komen. Als een gebruiker deeltijds komt, worden vaste dagen afgesproken. De afgesproken dagen kunnen herbekeken worden in samenspraak met de sociaal medewerker.

BUSVERVOER

Voor het ophalen en terugbrengen van de gebruikers beschikt VZW 'De Ark te Laken' over twee minibussen. Specifieke uitrusting (bv. voor rolstoelgebruikers) is er niet, maar het dragen van de veiligheidsgordel is verplicht.

De financieel medewerker is verantwoordelijk voor het organiseren van het busvervoer. Hij stelt samen met de chauffeurs een uurregeling op die door de chauffeurs gevolgd moet worden.

Vermits het verkeer regelmatig beïnvloed wordt door wegwerkzaamheden, files,... vragen we om rekening te houden met mogelijke afwijkingen van 20 tot 30 minuten. Wij verwittigen telefonisch indien we 15 minuten of meer vertraging hebben.

Deelname aan externe activiteiten en verlofperioden kunnen ervoor zorgen dat de uurregeling er anders uitziet dan gewoonlijk. In dit geval brengt de administratief medewerker de gebruikers op de hoogte van het aangepaste uur van ophalen en afzetten.

VZW 'De Ark te Laken' is verantwoordelijk vanaf het moment dat de gebruiker in de bus stapt. De VZW kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor mogelijke ongelukken die zich zouden voordoen bij het wachten op de bus.

Indien de gebruiker niet komt opdagen op het afgesproken uur volgens de uurregeling, wacht de chauffeur maximaal 5 minuten. Hij verwittigt de administratief medewerker over de afwezigheid van de gebruiker.

De plaats en de manier van afzetten wordt voor de opname besproken met de sociaal medewerker en opgenomen in de afspraken tussen gebruiker en het team. De administratief medewerker vermeldt deze info op een overzicht dat in de bus bewaard wordt en dat door de chauffeurs geraadpleegd kan worden.

Indien de gebruiker een wijziging wil doorvoeren, contacteert hij de sociaal medewerker. Die stelt een verklaring op en legt die ter goedkeuring voor aan de gebruiker. De wijziging gaat pas in na de ondertekening door de gebruiker/ouder/w.v. De administratief medewerker past de lijst aan en brengt de verantwoordelijke voor de busrondes op de hoogte van de wijziging.

Indien overeen is gekomen dat de gebruiker alleen kan afgezet worden als hij in het gezelschap is van zijn ouder/w.v. en deze daagt niet op op het afgesproken uur, neemt de chauffeur de gebruiker opnieuw mee naar het dagcentrum en probeert van daaruit een oplossing te zoeken voor de gebruiker.

Er worden geen onderlinge afspraken gemaakt tussen de gebruiker/ouder/w.v. en de chauffeurs.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

Het secretariaat van De Ark is elke werkdag tussen **9u en 17u** telefonisch bereikbaar op het nummer **02/245 56 12**.

AFWEZIGHEDEN

FEESTDAGEN

Het dagcentrum is gesloten op wettelijke feestdagen en eventuele vervangingsdagen. In december ontvangt de gebruiker een overzicht van de sluitingsdagen voor het komende jaar.

VERLOF

Verlofdagen worden door de ouders doorgegeven op de maandelijkse kalender verlofoverzichten die met de communicatieschrift wordt meegegeven.

Wijzigingen aan de verlofaanvragen moeten minstens in de loop van de voorafgaande week schriftelijk doorgegeven worden aan de administratief medewerker.

Snipperdagen moeten zo snel mogelijk doorgegeven worden aan de administratief medewerker zodat de werking niet in het gedrang komt.

ZIEKTE

Bij ziekte verwittigt men onmiddellijk het dagcentrum (02/245 56 12)

Het is wenselijk om een getuigschrift van arbeidsongeschiktheid (ziektebriefje) af te geven vanaf het moment dat hij 3 opeenvolgende dagen afwezig is wegens ziekte.

ONVOORZIENE AFWEZIGHEID

Indien de gebruiker onvoorzien afwezig is, dient het dagcentrum hiervan verwittigd te worden.

In dit geval dient de gebruiker tijdens het weekend of in de week tussen **16u en 06u45** naar het gsm-nummer **0498/25 15 34** te bellen. De gsm wordt niet opgenomen.

Volgende boodschap dient te worden ingesproken: naam van de gebruiker, op welke dag de gebruiker niet moet opgehaald worden en eventueel tot wanneer de gebruiker niet moet opgehaald worden.

BEZOEK

Om te voorkomen dat de werking van het dagcentrum verstoord wordt, moet een bezoek aan het dagcentrum vermeden worden.

Gebruikers die wegens onvoorziene omstandigheden door de ouders/wettelijke vertegenwoordigers naar het dagcentrum worden gebracht of in het dagcentrum worden opgehaald, doen dit best op de volgende momenten:
voor 10u00, tussen 12u00 en 13u45, om 15u00 of na 16u00.

PERSOONLIJKE BEZITTINGEN

Het is de gebruiker toegelaten eigen voorwerpen mee te brengen. VZW 'De Ark te Laken' is niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging. De herstellings- of onderhoudskosten zijn ten laste van de gebruiker.

VOEDING

Er wordt gestreefd naar een gezonde, evenwichtige voeding.

De gebruikers krijgen de kans om per dag één warme maaltijd en twee tussendoortjes (een drankje en een koekje of fruit) te nuttigen.

Bij daguitstappen ontvangen de deelnemende gebruikers een lunchpakket.

Indien dieetvoeding aangewezen is, probeert het dagcentrum daarvoor te zorgen.

DE ARK-FACTUREN

De persoonlijke bijdrage is een wettelijk vastgesteld bedrag. Dit bedrag wordt regelmatig aangepast aan de index en staat op de factuur.

Elke maand ontvangen de gebruikers een factuur.

De facturen worden opgesteld op het einde van de maand die volgt op de gefactureerde maand.

De betaling van de facturen gebeurt:

- via een overschrijving op de bankrekening van de voorziening:
BE60 7865 7743 9970
- via domiciliëring.

De factuur moet binnen de dertig dagen worden betaald, te rekenen vanaf de factuurdatum.

Wanbetaling kan leiden tot het beëindigen van de hulpverlening door de Ark.

Bovenop de dagprijs kunnen extra onkosten aangerekend worden. Het gaat hierbij om extramurale activiteiten ter verruiming van de ervaringswereld, medicatie, vakanties, bijzondere verzorgingsmiddelen,

Deze opsomming is niet beperkend.

Bij de eerste factuur wordt een brief meegegeven met uitleg over de opbouw van de factuur.

Bijkomende vragen kunnen steeds gesteld worden aan de financieel medewerker.

15. DE TOEZICHTSRAAD

De toezichtsraad is de raad die op het bestuur van de gelden en goederen van de gebruiker toeziet.

Deze is, indien hij actief is, samengesteld uit één afgevaardigde van de gebruikersraad, één afgevaardigde van de raad van bestuur en één juridische of boekhoudkundige deskundige die niet zetelt in de gebruikersraad of raad van bestuur, maar door beide afgevaardigden werd aangewezen.

In VZW 'De Ark te Laken' is er geen toezichtsraad.

16. VERZEKERINGEN

- patrimoniumpolis Dagcentrum
maatschappij: KBC
polis nr.: 70.342.275
- verzekeringsplan Social Profit Sector
maatschappij: KBC
polis nr.: Z9/28.969.228
- bedrijfspolis arbeidsongevallen
maatschappij: KBC
polis nr.: W3/28.657.742
- polis autobus (rechtsbijstand, burgerrechtelijke aansprakelijkheid en omnium)
maatschappij: KBC
polis nr.: 92.511.294 (1JGG832) en 92.727.839 (1HGN742)

- polis vrijwilligers
maatschappij: KBC
polis nr.: 28.949.057

- polis burgerrechtelijke aansprakelijkheid, ongevallen en rechtsbijstand
maatschappij: IC Verzekeringen
polis nr.: 5810675

- polis omnium opdrachten
maatschappij: IC Verzekeringen
polis nr.: 602058120

De Ark raadt de gebruiker aan om de volgende verzekeringen af te sluiten:

burgerlijke aansprakelijkheid gezin,
hospitalisatieverzekering

17. VERKLARING OP EER MET BETREKKING TOT DE WETTELIJKE SUBROGATIE

De gebruiker/ouder/w.v. verklaart kennis te hebben genomen van art 14 van het decreet van 7 mei 2004 (oprichting van het V.A.P.H.).

Een persoon met een handicap mag geen tussenkomst van het V.A.P.H. cumuleren met een andere vergoeding voor dezelfde beperking of schade. Het V.A.P.H. heeft het recht om bij cumul geld terug te vorderen bij de gebruiker/ouder/w.v..

Wettelijke subrogatie betekent dat de gebruiker/ouder/w.v. toestemming geeft aan het V.A.P.H. om het geld rechtstreeks terug te vorderen van de dienst die een vergoeding uitkeert voor dezelfde beperking of schade.

De gebruiker/ouder/w.v. hebben een informatieplicht. Ze verklaren op eer dat zij geen aanspraak kunnen maken op een andere tussenkomst dan de tussenkomst van het V.A.P.H..

Indien de gebruiker/ouder/w.v. een andere vergoeding ontvangt zal hij de sociaal medewerker van de Ark op de hoogte brengen. Zodoende kan cumul vermeden worden.

18. WIJZIGINGEN AAN DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

De collectieve rechten en plichten voor het dagcentrum kunnen gewijzigd worden.

De voorgenomen wijziging wordt aan de gebruikersraad ter advies voorgelegd. Bij goedkeuring door de directeur en de kwaliteitscoördinator wordt de wijziging aan alle ouders/wettelijke vertegenwoordigers via een brief waarin de wijzigingen worden uitgelegd, kenbaar gemaakt.

De voorziening kan eenzijdige wijzigingen doorvoeren, die noodzakelijk zijn voor de goede werking van het dagcentrum.

In twee exemplaren opgemaakt te op / /, waarvan De Ark en de gebruiker erkennen één exemplaar van de collectieve rechten en plichten ontvangen te hebben.

gebruiker

ouder/wettelijke vertegenwoordiger

directeur