



**Beoordeeld:**  
22 februari 2016

**Goedgekeurd:**  
25 februari 2016

**Geldig vanaf**  
14 maart 2016

## **Situering**

In het decreet van 4 februari 2011 ‘de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap’ zijn alle rechten en plichten van zowel de gebruikers als van de voorziening opgenomen. Deze wederzijdse rechten en plichten zijn van toepassing binnen multifunctioneel centrum (MFC) en het flexibel aanbod meerderjarigen (FAM)

De brochure ‘rechten en plichten voor de gebruiker van de voorzieningen voor personen met een handicap’ uitgegeven door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) beschrijft aan welke wederzijdse rechten en plichten de voorzieningen moeten voldoen. Deze brochure maakt integraal deel uit van dit geschreven referentiekader en wordt als bijlage toegevoegd.

In het charter collectieve rechten en plichten wordt informatie gegeven over de werking en de afspraken die voor iedere gebruiker van toepassing zijn. Dit document wordt bij de intake ondertekend door de gebruiker/ouder/wettelijke vertegenwoordiger (w.v.) en door de directeur. Alle wijzigingen aan het charter worden per brief doorgegeven aan de gebruikers/ouders/w.v.

## **De rechten van de gebruiker**

De gebruikers kunnen onderstaande rechten zelfstandig uitvoeren. Wij hebben de plicht om hen te begeleiden bij het uitvoeren ervan.

### Recht op hulpverlening

- In De Ark heeft elke gebruiker recht op kwaliteitsvolle ondersteuning. Er wordt niemand geweigerd op basis van zijn afkomst, nationaliteit, geaardheid, godsdienstige overtuiging of financiële toestand.
- Als De Ark geen of niet voldoende antwoord kan bieden op de zorgvragen wordt er naar een oplossing gezocht. Dit kan door samen te werken met andere diensten of door een doorverwijzing.
- De kwaliteitsvolle ondersteuning wordt beschreven in het kwaliteitshandboek.



### Recht op informatie

- Wij engageren ons om volledige, nauwkeurige en tijdige informatie te geven over de individuele ondersteuning. Elke gebruiker heeft een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) die minstens éénmaal per jaar besproken wordt met de gebruiker/ouder/w.v.

### Recht op inspraak en participatie

- De Ark garandeert medezeggenschap zowel op individueel vlak als op collectief vlak.
- Op vlak van individuele inspraak en participatie kan de gebruiker mee bepalen hoe hij wil leven, zijn dagbesteding wil invullen en hoe hij geholpen wordt.
- De gebruikersraden MFC en FAM zijn collectieve overlegmomenten voor de inspraak van de ouders/w.v.
- Zowel in het dagcentrum, internaat en tehuis voor niet-werkenden is er een collectief overlegmoment waarop de gebruikers hun mening gevraagd wordt over de dagelijkse werking.

### Recht op een dossier

- Alle gebruikers hebben een persoonlijk dossier en een administratief dossier.
- Zowel de opmaak, het gebruik, het inzien en het bewaren van het dossier voldoen aan de wettelijke bepalingen. Dit staat in het geschreven referentiekader 'het dossier van de gebruiker'.

### Recht op bijstand

- Elke gebruiker kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### Recht op privacy

- De Ark heeft in de drie afdelingen een geschreven referentiekader 'privacy en omgaan met grensoverschrijdend gedrag'.
- In het kwaliteitshandboek hebben we een procedure in verband met het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag van gebruikers en personeel.

### Recht op zakgeld

- Iedereen heeft recht op zakgeld.
- In het internaat krijgen de gebruikers die onder toezicht staan van de jeugdrechter het wettelijk bepaalde zakgeld.
- Voor gebruikers die in het tehuis voor niet-werkenden wonen en geen regelmatig contact hebben met hun ouders/w.v wordt zakgeld voorzien.

Recht op een menswaardige behandeling

- Het personeel van De Ark heeft respect voor de gebruikers en hun sociaal netwerk met respect.
- Vrijheidsbependingen worden alleen genomen voor de veiligheid van de gebruiker, de andere gebruikers of het personeel. De procedure vrijheidsbependingende maatregelen in het kwaliteitshandboek beschrijft de werkwijze indien er vrijheidsbependingende maatregelen nodig zijn.

Recht om klachten te uiten

- Elke gebruiker/ouder/w.v. heeft het recht om klachten te formuleren. De klachtenprocedure in het kwaliteitshandboek beschrijft de werkwijze waarop de klachten behandeld worden.

**De bekwaamheid**

Voor drie rechten moeten wij bepalen of de gebruikers bekwaam zijn om deze zelfstandig uit te voeren:

- recht op instemming van de hulpverlening,
- recht om bij zijn ouders te verblijven,
- recht tot inzage van zijn dossier.

*Inschatting van de bekwaamheid.*

Voor alle gebruikers wordt op een teamvergadering de bekwaamheid voor deze drie rechten bepaald. De kwaliteitscoördinator is aanwezig op de teamvergadering. De directeur, de sociaal medewerker en de orthopedagoog kunnen aansluiten bij de bespreking. De aandachtvoeder/begeleider heeft een belangrijk aandeel in de bespreking.

*Waarmee houden we rekening om de bekwaamheid in te schatten.*

Bij de inschatting stellen we ons steeds de vraag of de gebruiker de gevolgen van zijn beslissing kan begrijpen en inzien. Daarnaast houden we rekening met de persoonlijkheid, vroegere ervaringen, emotionele factoren, familiale en sociale omstandigheden, intelligentie en maturiteit,...

*Inschatting van nieuwe gebruikers.*

Voor nieuwe gebruikers gaan we ervan uit dat de gebruikers jonger dan 12 onbekwaam zijn en de gebruikers ouder dan 12 bekwaam.

Deze eerste inschatting gebeurt tijdens een teamvergadering, na ongeveer zes maanden.

*Follow-up van de inschatting.*

De inschatting gebeurt jaarlijks voor het MFC en om de twee jaar in het FAM.

In bepaalde situaties is het noodzakelijk om onze inschatting te herzien. Dit gebeurt steeds op een teamvergadering.

*Registratie.*

Voor elke gebruiker stelt de kwaliteitscoördinator een registratieformulier op van de bekwaamheid van de gebruiker. Wanneer de gebruiker niet bekwaam is ingeschat, wordt dit gemotiveerd.

Het registratieformulier komt in het persoonlijk dossier van de gebruiker.

Per afdeling houdt de kwaliteitscoördinator een registratieregister bij van de bekwaamheid van de gebruikers met vermelding van de data van de inschatting van de bekwaamheid van de gebruikers en van de datum waarop dat de inschatting herzien moet worden.

*Informeren van de ouders/wettelijke vertegenwoordigers.*

De ouders/w.v. worden in eerste instantie per brief geïnformeerd over de inschatting van de bekwaamheid.

Indien de ouders/w.v. het niet eens zijn met de inschatting, nemen zij contact op met de kwaliteitscoördinator. Hij organiseert een overleg met de ouders/w.v., betrokken coördinator en directeur, om de inschatting te bespreken.

*Informeren van de gebruikers.*

Als De Ark en de ouders/w.v. op één lijn staan, worden de gebruikers geïnformeerd. Dit gebeurt tijdens een gesprek met hun aandachtsopvoeder/aandachtsbegeleider.