

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

*Vzw Oranje - Erkend en gesubsidieerd
door het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap*

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1: Identificatie	2
ARTIKEL 3: Algemene bepalingen	2
ARTIKEL 4: Zorg en ondersteuning	2
ARTIKEL 5: Zorggebonden kosten	3
ARTIKEL 6: Afwijkingen op de frequenties van ondersteuning	4
ARTIKEL 7: Wijzigen van de overeenkomst of de IDO	6
ARTIKEL 8: Proefperiode	6
ARTIKEL 9: Opzegging na het verstrijken van de proefperiode	7
ARTIKEL 10: Verzekeringen	8
ARTIKEL 11: Woon- en leefkosten	9
ARTIKEL 12: Duurzame persoonlijke goederen	10
ARTIKEL 13: Beheer van gelden en goederen	10
ARTIKEL 14: Individuele inspraak	11
ARTIKEL 15: Individueel dossier	11
ARTIKEL 16: Privacy	12
ARTIKEL 17: Collectief overleg	13
ARTIKEL 18: Klachtenprocedure	13
ARTIKEL 19: Buitencontractuele aansprakelijkheid	14
ARTIKEL 20: Bevoegdheidsclausule	14
Bijlage 1 - VERKLARENDE WOORDENLIJST EN LIJST MET AFKORTINGEN	15
Bijlage 2 - HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN	17
Bijlage 3 - AFSPRAKEN MET BETREKKING TOT INDIVIDUELE BEGELEIDINGSMOMENTEN	21

ARTIKEL 1: Identificatie

1.1 Visie

Vzw Oranje bouwt samen aan een open en ontvankelijke samenleving waar iedereen een volwaardige plaats vindt. Vzw Oranje richt zich tot alle personen met een (vermoeden van) beperking en andere maatschappelijk kwetsbare doelgroepen, ongeacht leeftijd of aard van de beperking. We gaan in dialoog en werken samen met alle betrokkenen en de samenleving. Vzw Oranje is een open en toegankelijke organisatie: we vinden het belangrijk dat iedereen z'n vraag kan stellen. Om een antwoord te geven op die vragen investeren we in de samenleving waar Oranje deel van uitmaakt. Daarnaast investeert Oranje in gespecialiseerde zorg waar nodig.

Voor bijkomende info omtrent onze visie en dienstverlening verwijzen we naar www.oranje.be

1.2 Erkenning

Vzw Oranje, met ondernemingsnummer 0413.726.972, is gevestigd in de Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele en wordt vertegenwoordigd door Bert Putman, Algemeen directeur.

Vzw Oranje is vanuit het VAPH erkend als:

- Dienst Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) (dd. 01/01/15)
- Vergunde Zorgaanbieder (NRTH) (dd. 01/09/16)
- Multifunctioneel Centrum (MFC) (dd. 01/01/17)
- Directe Financiering (DF) (dd. 25/01/21)
- Vrijetijsorganisatie

1.3 Contactgegevens

Vzw Oranje
Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele
050 / 341.341
info@oranje.be
www.oranje.be

ARTIKEL 2: Verklarende woordenlijst en lijst met afkortingen

Om bepaalde begrippen die in dit document worden gebruikt te verduidelijken, is achterin een 'verklarende woordenlijst' opgenomen, alsook een 'lijst met afkortingen'.

ARTIKEL 3: Algemene bepalingen

Het 'Charter van collectieve rechten en plichten' vormt een twee-eenheid met een IDO PVF, een IDO RTH, een IDO PAB of een IDO MFC. Het IDO moet ondertekend zijn voor de opstart van de dienstverlening. Met de ondertekening van de IDO verklaart men zich tevens akkoord met de inhoud van dit charter.

ARTIKEL 4: Zorg en ondersteuning

Binnen vzw Oranje kunnen we onderstaande functies aanbieden. Elke dienst binnen vzw Oranje heeft echter zijn eigenheid, wat betekent dat niet elke dienst elke ondersteuningsfunctie kan aanbieden.

4.1 Collectieve ondersteuningsfuncties

Vzw Oranje is in de mogelijkheid om volgende collectieve ondersteuningsfuncties aan te bieden:

- Dagopvang (Dagondersteuning)
- Verblijf (Woonondersteuning)
- Groepsbegeleiding

4.2 Individuele ondersteuningsfuncties

Vzw Oranje is in de mogelijkheid om volgende individuele ondersteuningsfuncties aan te bieden:

- Psychosociale ondersteuning (mobiel of ambulant)
- Praktische ondersteuning (mobiel of ambulant)
- Globale ondersteuning (mobiel of ambulant)
- Oproepbare permanentie
- Begeleid werken

4.3 Niet-planbare ondersteuning

Vzw Oranje hanteert in kader van niet-planbare ondersteuning een vorkfrequentie van 10% binnen het kader 'Persoonsvolgende financiering'.

4.4 Individuele ondersteuningsafspraken

Voor de details inzake individuele ondersteuningsafspraken verwijzen we naar de inhoudelijke uitwerking in het Trajectplan (TP).

4.5 Trajectplan

De overeengekomen zorg en ondersteuning wordt inhoudelijk uitgewerkt in het Trajectplan. Dit plan wordt vanaf de opstart uitgewerkt en uiterlijk 6 maanden na de aanvangsdatum wordt reeds een eerste evaluatie voorzien. Dit plan wordt minimaal 2-jaarlijks geëvalueerd. Wijzigingen gebeuren in wederzijds overleg waarbij alle betrokken partijen gehoord worden.

Binnen het kader PVF wordt er altijd een TP opgemaakt, binnen de kaders RTH, PAB en MFC alsook binnen het kader PVF kortdurende opvang is dit een optie. Indien er een TP is opgemaakt, maakt dit samen met de collectieve rechten en plichten, een bindend onderdeel uit van de overeenkomst.

ARTIKEL 5: Zorggebonden kosten

Een IDO PVF (Individuele Dienstverleningsovereenkomst PVF), IDO RTH, IDO PAB en IDO MFC wordt gesloten onder de opschortende voorwaarde van de registreerbaarheid van de overeenkomst bij het VAPH.

5.1 PVF

In vzw Oranje kan men binnen Persoonsvolgende Financiering kiezen tussen 2 contractvormen: 'Voucher' en 'Cash'. Voor beide wordt een IDO PVF opgemaakt waarin onder meer beschreven wordt welke ondersteuningsfuncties men 'inkoopt' en aan welke prijs.

Contractvorm 'Voucher'

De budgethouder ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning voor zover deze een impact hebben op de woon- en leefkosten. De financiële afhandeling van de zorgpunten gebeurt rechtstreeks tussen VAPH en zorgaanbieder. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

Contractvorm 'Cash'

De budgethouder ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning en de daaraan gekoppelde zorggebonden kost. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen volgend op de factuurdatum. In deze

contractvorm kan afgesproken worden of het werkelijk verbruik wordt aangerekend, dan wel een forfaitair bedrag (op basis van 12-den).

Wanneer na evaluatie via een ministerieel besluit de omslagsleutel (personeelspunten vs cash) geïndexeerd wordt, zal de kostprijs voor de afgesproken zorg en ondersteuning hieraan aangepast worden.

Subrogatie

Indien de budgethouder een handicap heeft opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte of elk ander schadegeval waar een derde partij voor de opgelopen schade aansprakelijk is gesteld, dan verklaart de gebruiker met het ondertekenen van deze overeenkomst hieromtrent een regeling getroffen te hebben met het VAPH, in kader van het geldende cumulverbod.

5.2 RTH

Bij het aanbieden van dienstverlening onder RTH wordt een 'IDO RTH' opgemaakt. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst (vb. het beschikken over voldoende RTH punten) is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

5.3 PAB

Bij het aanbieden van dienstverlening onder PAB wordt een 'IDO PAB' opgemaakt, eventueel aangevuld met een VAPH-overeenkomst in geval van 'combineren' (zie www.vaph.be). Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

5.4 MFC

Bij het aanbieden van dienstverlening onder MFC wordt een 'IDO MFC' opgemaakt, waarin onder meer beschreven wordt welke ondersteuningsfuncties men wenst te gebruiken en met welke intensiteit. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

5.5 Directe Financiering (internering)

Bij het aanbieden van dienstverlening onder 'Directe Financiering' wordt een Individuele Dienstverleningsovereenkomst PVF opgemaakt met vermelding van deze registratievorm. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

ARTIKEL 6: Afwijkingen op de frequenties van ondersteuning

6.1 PVF

In het meest wenselijke geval wordt de in de IDO PVF vastgelegde ondersteuning volledig door de budgethouder aangewend volgens de voorziene frequenties. Het perfect plannen en inschatten van een ondersteuningsvraag op jaarbasis is echter een moeilijke opdracht, dus zullen in praktijk ook afwijkingen voorkomen tussen de vooropgestelde en de reële frequenties.

Overeenkomst via voucher:

- Indien de budgethouder *minder zorg* gebruikt dan in de IDO PVF overeengekomen, zal vzw Oranje geen terugbetaling doen voor de niet gebruikte zorg en wordt, ook bij niet gebruik, pro rata een vast maandelijks bedrag in rekening gebracht. De budgethouder is ten allen tijde vrij om een herziening dan wel opzegging van de voucher aan te gaan, mits het respecteren van de geldende opzegmodaliteiten.
- Indien de budgethouder een *grotere zorgvraag* heeft dan in de IDO overeengekomen, kan vzw Oranje, vanaf het overschrijden van de vorkfrequentie van 10%, de aangeboden zorg begrenzen op de in de IDO overeengekomen hoeveelheid zorg, verhoogd met de vorkfrequentie. De budgethouder staat vrij

om een nieuwe overeenkomst met hogere zorgvraag te onderhandelen, rekening houdende met de geldende opzegmodaliteiten van de lopende overeenkomst.

Overeenkomst via cash:

- De budgethouder verbindt zich in de IDO PVF tot een maximale hoeveelheid zorg die per tijdsbestek (vb. jaarbasis, semester, ...) kan worden opgenomen. De budgethouder ontvangt maandelijks een factuur met de kosten voor de effectief gebruikte zorg, dan wel een forfaitair bedrag in 12-den. Indien de budgethouder kiest voor 'forfaitair' én de budgethouder minder zorg gebruikt dan in de IDO PVF overeengekomen, zal vzw Oranje geen terugbetaling doen voor de niet gebruikte zorg en wordt het afgesproken maandelijks bedrag (1/12) gewoon in rekening gebracht. De budgethouder is ten allen tijde vrij om een herziening dan wel opzegging van de overeenkomst aan te gaan, mits het respecteren van de geldende opzegmodaliteiten.
- Indien de budgethouder een grotere zorgvraag heeft dan het in de IDO PVF afgesproken maximum, kan vzw Oranje, vanaf het overschrijden van de vorkfrequentie van 10%, de aangeboden zorg begrenzen op de in de IDO overeengekomen hoeveelheid zorg, verhoogd met de vorkfrequentie. De budgethouder staat vrij om een nieuwe overeenkomst met hogere zorgvraag te onderhandelen, rekening houdende met de geldende opzegmodaliteiten van de lopende overeenkomst.

6.2 RTH

In de IDO RTH wordt een 'raming' opgemaakt van de geplande functies en frequenties. We werken hier flexibel en vraaggestuurd. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van zorgintensiteit kan door vzw Oranje worden opgevangen op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende personele en/of fysieke ruimte is, de grootte van de erkenning dit toelaat én de gebruiker beschikt over voldoende RTH-punten.

De plafonnering van onze erkenning RTH werkt binnen de ondersteuningsvorm 'mobiele begeleiding' een problematische wachtlijst in de hand. Om zo veel mogelijk mensen met een ondersteuningsnood binnen een maatschappelijk aanvaardbare termijn een basisondersteuning te kunnen bieden zullen we, met ingang van 1 oktober 2022, ernaar streven om de looptijd van een mobiele begeleiding te beperken tot maximaal 2 jaar. Binnen die 2 jaar worden concrete doelen opgemaakt en nagestreefd en wordt er toekomstgericht toegewerkt naar alternatieve (minder intensieve) vormen van ondersteuning.

Voor elke gebruiker die een vraag stelt zullen wij, samen met de gebruiker, kijken welke ondersteuningsvorm het meest geschikt is voor én het beste antwoord kan bieden op de huidige zorgvraag. We beschikken over een gevarieerd pakket aan dienstverleningsvormen, zoals mobiele begeleiding, ambulante begeleiding, loketwerking, online hulpverlening, groepswerking, vrijwilligerswerking, zorgcoördinatie,... Elke dienstverleningsvorm is beperkt in tijd maar kan ingezet worden waar en wanneer nodig.

6.3 PAB

In de IDO PAB wordt een raming gemaakt van de geplande functies en frequenties. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van zorgintensiteit kan door vzw Oranje worden opgevangen op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende personele en/of fysieke ruimte is, de grootte van de erkenning dit toelaat én de verhoging de door het VAPH vastgelegde maximum-frequentie niet overschrijdt.

6.3 MFC

In de IDO MFC wordt een raming gemaakt van de geplande functies en frequenties. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van zorgintensiteit kan door vzw Oranje worden opgevangen op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende personele en/of fysieke ruimte is, de grootte van de erkenning dit toelaat én de verhoging de door het VAPH vastgelegde maximum-frequentie niet overschrijdt.

6.4 Afwezigheid en impact op woon- en leefkosten

- **Impact op woon- en leefkosten**

Als men afwezig is dan wordt de woonbijdrage en de bijdrage (voorschot) voor water/gas/elektriciteit + brandverzekering gebouw en inboedel (en eventueel andere voorzieningen) verder aangerekend. Vanaf het ogenblik dat men een volledige kalendermaand afwezig is, worden bepaalde kosten niet aangerekend. Voor de details hieromtrent verwijzen we naar de betreffende sectie in het overzicht 'Woon- en Leefkosten'.

- **Engagement continuering dienstverlening**

Als men langdurig afwezig is, dan wordt er gestreefd om de dienstverlening bij terugkeer te hervatten zoals voorheen. Indien deze intentie door omstandigheden niet haalbaar blijkt, dan wordt hier tijdig over gecommuniceerd. Er wordt dan in samenspraak gezocht naar een waardevol alternatief.

ARTIKEL 7: Wijzigen van de overeenkomst of de IDO

De IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB en de IDO MFC kan worden aangepast op vraag van zowel gebruiker als zorgaanbieder, mits beide partijen hierover tot een onderling akkoord komen. Aanpassingen kunnen onder meer betrekking hebben op ...

- aard van ondersteuningsfuncties (dagopvang, verblijf, individuele begeleiding, ...)
- frequentie van de ondersteuningsfuncties
- prijs van de ondersteuningsfuncties
- duur van de overeenkomst
- ...

Indien beide partijen geen akkoord bereiken over ofwel het behoud van de bestaande overeenkomst ofwel een aanpassing ervan, dan resulteert dit in de beëindiging van de lopende overeenkomst, rekening houdend met de geldende opzegmodaliteiten.

Noot:

In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, kan het exacte aantal punten of het bedrag van een persoonsvolgend budget dat via de transitie is verkregen (transitiebudget) doorheen de jaren nog door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) worden aangepast. Als dit het geval is, dan zal de IDO PVF eveneens in onderling overleg worden aangepast. Budgethouders die gebruik maken van een transitiebudget verbinden zich ertoe om elke budgetwijziging vanuit het VAPH te melden aan de zorgaanbieder.

ARTIKEL 8: Proefperiode

Zowel de IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB als de IDO MFC heeft een proefperiode van 6 maanden waarbinnen de overeenkomst, indien gewenst, sneller kan worden stopgezet. De opzegtermijn binnen deze proefperiode bedraagt 1 maand, tenzij anders overeengekomen. Op het einde van deze proefperiode voorzien we een eerste evaluatie die kan resulteren in een update van het Trajectplan.

Indien een overeenkomst wordt afgesloten ter vervanging van een voorafgaande overeenkomst zal de proefperiode komen te vervallen indien de aangeboden ondersteuning in de nieuwe overeenkomst identiek is aan die van de voorafgaande overeenkomst.

Indien de opzegperiode niet nageleefd wordt, dient er een verbrekingsvergoeding betaald te worden, gelijkgesteld aan de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen.

ARTIKEL 9: Opzegging na het verstrijken van de proefperiode

Opzegging door de gebruiker

Het opzeggen van de IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB of de IDO MFC door de gebruiker dient steeds schriftelijk én aangetekend te worden gemeld aan de zorgaanbieder, tenzij anders overeengekomen. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden, tenzij anders wordt overeengekomen. In geval van een cash-overeenkomst zal tijdens de opzegtijd een gemiddelde zorgkost worden aangerekend berekend op de maximale zorgkost zoals overeengekomen in de overeenkomst. De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning van 3 maanden.

Opzegging door de zorgaanbieder

De zorgaanbieder heeft het recht om in specifieke situaties een overeenkomst eenzijdig te verbreken. Hierbij moet onderstaande procedure gevolgd worden:

Stap 1 : Voornemen tot ontslag

- De zorgaanbieder maakt aan de gebruiker een 'voornemen tot ontslag' over. Dit voornemen voldoet aan volgende 3 voorwaarden:
 - Het is schriftelijk opgemaakt.
 - Het motiveert de reden van het ontslag, zijnde één of meerdere van onderstaande
 - door overmacht;
 - als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten, voldoet;
 - als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker in die mate is gewijzigd dat het zorgaanbod van de zorgaanbieder niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en zorgvragen van de gebruiker; (aan te tonen en te staven via het advies van de behandelende arts)
 - als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst, of de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
 - als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, vermeld in punt 12e van bijlage 1;
 - als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden, of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.
 - Het omschrijft de mogelijkheid en procedure om dit voornemen te betwisten.
- De zorgaanbieder zit samen met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger om te bekijken of er toch geen andere oplossing mogelijk is. Onder niet-RTH bekijken ze heel specifiek samen of volgende procedures soelaas kunnen brengen en motiveren ze waarom niet:
 - hoogdrempelige individuele bijstand (bijstandsorganisatie)
 - intensieve bemiddeling (VAPH)
 - bemiddeling conform het decreet van integrale jeugdhulp

De zorgaanbieder gaat samen met de gebruiker op zoek naar een gepaste oplossing in functie van continuïteit van de zorg of ondersteuning, eventueel in samenwerking met een andere zorgaanbieder.

Stap 2 : Mogelijkheid tot betwisting van 'voornemen tot ontslag'

De gebruiker kan een betwisting van het 'voornemen tot ontslag' voorleggen aan de klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde (Caroline Coopman, careto.be en info@careto.be of telefonisch 0496/42.70.75). Deze onafhankelijke derde is aangesteld voor een termijn van 4 jaar, deze termijn is hernieuwbaar. Voor het verloop van de klachtenprocedure verwijzen we naar [artikel 18](#) van dit document. De klachtencommissie gaat na of de nodige stappen onder 'Stap 1' werden gevolgd.

Stap 3 : Het feitelijke ontslag

De zorgaanbieder kan pas overgaan tot feitelijk ontslag nadat de termijn van 30 dagen, nadat het 'voornemen tot ontslag' ter kennis werd gebracht aan een gebruiker of zijn vertegenwoordiger, verstreken is. In geval van betwisting kan dit pas nadat de volledige procedure inzake betwisting is afgerond. Tijdens deze periode moet de huidige ondersteuning gewaarborgd blijven. Het feitelijk ontslag moet aangetekend verstuurd worden en omschrijft opnieuw uitvoerig de motivatie van het ontslag.

Stap 4 : De opzegtermijn

De opzegtermijn begint te lopen de dag dat de gebruiker, of zijn vertegenwoordiger, het feitelijke ontslag ontvangt. De opzegtermijn bedraagt maximum 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.

In geval van overlijden is in de regelgeving van het VAPH opgenomen dat de voorziene zorggebonden kosten tot 2 maanden na het overlijden in rekening gebracht kunnen worden. Bij besteding via voucher wordt dit rechtstreeks uitbetaald via het VAPH, bij cash besteding wordt de verbrekingsvergoeding bij overlijden opgenomen in de eindafrekening.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door een van de partijen niet gerespecteerd wordt, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Het bedrag van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning voor 3 maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen wordt. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de zorgaanbieder de bepalingen van deze individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

Indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag dat de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of medewerkers in het gedrang brengt, dan houdt de zorgaanbieder de mogelijkheid voor om de dienstverlening onmiddellijk te stoppen, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij stopzetting van de dienstverlening door de zorgaanbieder, verbindt deze zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder dit echter te verzekeren. De zorgaanbieder waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder.

ARTIKEL 10: Verzekeringen

In het belang van de *budgethouder* en de goede werking van de organisatie heeft de zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekken.

Verzekeringen afgesloten bij Baloise Belgium nv, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen,:

- Personeelsverzekeringen: Verplichte verzekering Arbeidsongevallen
Baloise Belgium polis n° 40.658.099
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid vzw Oranje
Baloise Belgium polis n° 7B58806

- Verzekering lichamelijke ongevallen van de budgethouders (aanvullende verzekering voor kosten van geneeskundige verzorging en aanverwante kosten) die gebruik maken van het aangeboden dienstverleningspakket
Baloise Belgium polis n° 7B58806
- Voor de infrastructuur op alle adressen van vzw Oranje: verzekering brand-, storm-, waterschade en glasbreuk met afstand van verhaal tov de budgethouders, inclusief de inboedel van de budgethouders. Dit houdt in dat de budgethouder geen eigen brandverzekering moet afsluiten. De kosten van de brandverzekering worden aangerekend dmv een maandelijks voorschot voor energie en andere kosten, met één maal per jaar afrekening op basis van de werkelijke kosten.
- Vzw Oranje heeft geen verzekering voor diefstal afgesloten. Dit is een niet verplichte verzekering, die vrijblijvend door de budgethouder, op eigen naam, kan worden afgesloten.

Verzekeringen afgesloten bij AXA Belgium, Troonplein 1, 1000 Brussel:

- Autoverzekeringen: burgerlijke aansprakelijkheid voor het wagenpark van vzw Oranje

Verzekering: globale rechtsbijstand.

Voor specifieke info omtrent polisvoorwaarden kan men contact opnemen met de administratieve dienst via het algemene nummer 050/341.341.

De *gebruiker* wordt aangeraden om ook van zijn/haar kant uit de nodige verzekeringen af te sluiten! Wij raden aan om zeker te voorzien in een familiale verzekering met eventueel rechtsbijstand. Aanvullend op de brandverzekering van vzw Oranje kan er vrijblijvend nog een verzekering diefstal worden afgesloten.

Noot: Bij **ouderprojecten** (dit betreft dienstverlening opgezet in samenwerking met oudergroepen) wordt vanuit Oranje enkel de personeelsverzekering opgenomen. Alle andere verzekeringen worden vanuit het ouderproject zelf geïnstalleerd.

ARTIKEL 11: Woon- en leefkosten

11.1 Woonkosten

Indien de gebruiker woonondersteuning ontvangt en hierbij gebruik maakt van een woonvoorziening van vzw Oranje dan kan er een woonovereenkomst worden afgesloten. Deze woonovereenkomst is gelinkt aan de IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB of de IDO MFC. Het betreft géén huurovereenkomst en valt als dusdanig niet onder toepassing van de huurwetgeving. De woonkosten zijn een vergoeding voor het gebruik van de woonruimte en aanverwanten die ter beschikking worden gesteld door de zorgaanbieder in het kader van de dienstverlening. Wanneer de IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB of de IDO MFC eindigt, om welke reden dan ook, stopt op hetzelfde moment automatisch ook de woonovereenkomst.

Indien de gebruiker gebruik maakt van een woonvoorziening waarvan het 'recht op gebruik' aan vzw Oranje is gekoppeld, dan wordt er géén specifieke woonovereenkomst opgemaakt vanuit vzw Oranje. Er wordt gesteld dat de afgesloten huurovereenkomst met de eigenaar gekoppeld is aan het inkopen van dienstverlening bij vzw Oranje. Wanneer de IDO PVF, de IDO RTH, de IDO PAB of de IDO MFC eindigt, om welke reden dan ook, dan eindigt op hetzelfde moment automatisch ook het 'recht op gebruik' van de woonvoorziening.

Voor de bijdragen van toepassing voor woningen zoals hierboven vermeld verwijzen we naar het overzicht 'Woon- en leefkosten'.

11.2 Leefkosten

De gebruiker staat zelf in voor eventuele leefkosten zoals voeding, kleding, ontspanning, vervoer, ... Voor die zaken die via vzw Oranje worden aangeboden verwijzen we naar het overzicht 'Woon- en leefkosten'. Wijzigingen in de tarifiering van leefkosten, met uitzondering van gebruikelijke indexeringen, worden besproken op het collectief overlegorgaan en vooraf gecommuniceerd aan de budgethouders met vermelding van de ingangsdatum van de wijziging.

Waar bij aanvang het inkomen van de gebruiker wordt opgevraagd voor het bepalen van de leefkosten, verbindt de gebruiker er zich toe elke wijziging aan diens inkomen te melden aan de zorgaanbieder.

11.3 Facturatie en betalingsafspraken woon- en leefkosten

De facturatie van de woon- en leefkosten gebeurt maandelijks met een betalingstermijn van 30 dagen volgend op de factuurdatum. Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na facturatie kan de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsintrest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is. Er kan nalatigheidsintrest aangerekend worden vanaf de derde maand na facturatie. Indien de budgethouder kampt met betalingsproblemen, kan deze contact opnemen met vzw Oranje om te bekijken of een 'plan tot afbetaling' kan onderhandeld worden.

Woon- en leefkosten die betrekking hebben op kortverblijf (Hotel O'mer, KJW, ...) worden gekoppeld aan annuleringsvoorwaarden. Voor Hotel O'mer verwijzen we hiervoor naar de website www.o-mer.be, voor KJW is het zo dat kosteloos annuleren kan tot twee weken voor het effectief geplande verblijf. Als deze termijn verstreken is, wordt annulatiekost aangerekend van 50% van de voorziene prijs (uitzondering ziekte, sterfgeval, ...).

ARTIKEL 12: Duurzame persoonlijke goederen

De gebruiker die woonondersteuning ontvangt, bezorgt aan de zorgaanbieder, indien van toepassing, een lijst van duurzame persoonlijke goederen. Deze goederen blijven altijd persoonlijk eigendom van de gebruiker. Wijzigingen van deze lijst worden schriftelijk door de gebruiker doorgegeven aan de vergunde zorgaanbieder. De gebruiker geeft aan het personeel van de zorgaanbieder de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor diens ondersteuning.

ARTIKEL 13: Beheer van gelden en goederen

Oranje vzw onthoudt zich principieel van elke inmenging in het beheer van gelden en goederen die de budgethouder toebehoren, tenzij de budgethouder en/of diens wettelijke vertegenwoordiger hierom vraagt. Het staat de budgethouder en/of diens wettelijke vertegenwoordiger vrij om het beheer van gelden, in kader van zakgeld en dagdagelijkse uitgaven, toe te vertrouwen aan de personeelsleden van Oranje vzw. Dit kan via de lastgeving opgenomen in het Trajectplan. In dit geval verklaart de budgethouder en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zich akkoord met onderstaande voorwaarden:

De budgethouder (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger)

- voorziet in een 'werkrekening' (=aparte bankrekening in kader van deze lastgeving) met bankkaart.
- ziet er op toe dat ten allen tijde voldoende gelden op de rekening beschikbaar zijn voor de geplande en/of verwachte uitgaven.
- voorkomt dat de gelden op de werkrekening zouden ophopen.
- treft eventuele specifieke afspraken omtrent de omstandigheden waarin de personeelsleden van Oranje, voorafgaand aan uitgave, een akkoord van de budgethouder (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) moeten inwinnen (vb. bij uitgaven boven een bepaald bedrag). Deze afspraken worden vastgelegd en bijgehouden in het Trajectplan.
- is akkoord met een maandelijks weergave van de uitgaven aan de hand van een kasblad, minstens betreffende de cash uitgaven.

De budgethouder (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) kan op elk moment de lastgeving wijzigen. Deze wijzigingen worden vastgelegd in een nieuw trajectplan.

ARTIKEL 14: Individuele inspraak

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht geïnformeerd te worden in verband met de opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie over zijn dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft niet alleen het recht om geïnformeerd te worden, maar hij heeft tevens ook de regie van zijn zorg in eigen handen en wordt geacht kennis te hebben over en akkoord te zijn met de aangeboden ondersteuning door vzw Oranje.

De bespreking van de zorg en de regie ervan wordt besproken tijdens de Trajectplanbespreking. Deze bespreking vindt reeds een eerste maal plaats ten laatste zes maanden na het afsluiten van de overeenkomst, daarna structureel om de twee jaar of vroeger indien wenselijk. Deze bespreking resulteert in een Trajectplan. Dit plan wordt door beide partijen ondertekend voor akkoord.

Tenzij in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen vzw Oranje en de gebruiker, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, geïnformeerd betreffende:

- Belangrijke wijzigingen aan het Trajectplan.
- Belangrijke maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker dienen genomen te worden.
- Belangrijke wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatief tot informeren wordt genomen door degene die een wijziging of maatregel wenst door te voeren. De gebruiker is vrij om de eventuele belangrijk betrokken derde hierbij te betrekken.

ARTIKEL 15: Individueel dossier

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door vzw Oranje zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

In het dossier worden, in voorkomend geval, de persoonsgegevens aangaande de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet bescherming persoonsgegevens, voluit de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, van 30 juli 2018.

De gebruiker, of diens wettelijke vertegenwoordiger, heeft recht op inzage in die dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van vzw Oranje en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen gezien worden na akkoord van de medewerker of betrokken derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Indien men zijn dossier wil inkijken, kan hiertoe een afspraak gemaakt worden. De afspraak valt ten vroegste 2 weken na het formuleren van de vraag.

ARTIKEL 16: Privacy

16.1 Hoe gaan we om met jouw gegevens?

Wanneer je gebruik maakt van onze diensten, houden we een aantal persoonlijke gegevens van je bij. Dit doen we om onze administratie vlot te laten verlopen en je de beste zorg of ondersteuning te bieden. We houden enkel die gegevens bij die in kader van onze dienstverlening relevant zijn.

Soms delen we noodzakelijke informatie met partners om onze werking mogelijk te maken.

We houden ons hierbij strikt aan de privacywetgeving (GDPR). Dit betekent dat jij maximaal de controle houdt.

Je hebt het recht om:

- Te weten welke informatie we van jou hebben.
- Jouw gegevens in te kijken.
- Jouw gegevens up-to-date te houden.

Wil je meer weten? Heb je specifieke vragen? Mail ons dan gerust via info@oranje.be.

16.2 Foto's en filmpjes

In Oranje maken we graag foto's of filmpjes van onze activiteiten.

Deze gebruiken we voor onze website, brochures of om te tonen wat we doen.

Jij beslist

Beeldmateriaal, waarop jij als hoofdonderwerp wordt weergegeven, gebruiken we in onze publicaties enkel indien dit ook jouw keuze is. Deze keuze maak je in de overeenkomst (IDO), waar je de betreffende vakjes kan aanvinken. Deze keuze wordt bijgehouden in jouw persoonlijk dossier.

Keuze wijzigen

Je mag je keuze op elk moment aanpassen. Stuur hiervoor een briefje naar ons secretariaat (Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele) of een e-mail naar info@oranje.be.

Bij het intrekken van een 'toestemming voor publicatie', nemen we ons voor om de online-beelden onmiddellijk te vervangen. Wat betreft gedrukte beelden wordt de bestaande voorraad opgebruikt. In herdruk wordt het betreffende beeld vervangen.

Sociale media

Let op met sociale media zoals Facebook, Instagram, ... Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen privacy-instellingen (bijvoorbeeld wie jou mag 'taggen' in een foto).

Openbare evenementen

Hou er rekening mee dat volgens de Belgische wetgeving 'toestemming' enkel vereist is voor beeldmateriaal waar jij als hoofdonderwerp wordt weergegeven. Beelden gemaakt op publieke plaatsen of evenementen, waarbij jij in de menigte of in de achtergrond herkenbaar afgebeeld staat, vereisen geen voorafgaande toestemming.

16.3 Non-discriminatie en gelijke kansen

De zorgaanbieder respecteert de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van de gebruiker.

16.4 Sociale bescherming, integratie in de maatschappij

De zorgaanbieder biedt maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt ervoor dat het overleg gebeurt met de persoon met een beperking, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een beperking.

16.5 Persoonlijke autonomie, recht op privacy

De zorgaanbieder respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de gebruiker voor zover de werking van de zorgaanbieder en de veiligheid en integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Binnen Oranje hanteren we 'gezamenlijk beroepsgeheim' voor het delen van informatie tussen medewerkers van de betreffende dienst, medewerkers vanuit de interne ondersteunende diensten die structureel betrokken zijn op de dagdagelijkse werking van de dienst (administratie, ortho, ...) en medewerkers van dienst(en) waarmee de eigen dienst structureel samenwerkt (vb. diensten gezinszorg die ingebed zijn in de dagelijkse werking). Ook tussen interne diensten die tegelijkertijd betrokken zijn op de cliënt hanteren we een gezamenlijk beroepsgeheim, zij het dan dat niet zomaar integraal meelesen in elkaars dienstgebonden cliëntinfo. We hanteren een need-to-know policy.

ARTIKEL 17: Collectief overleg

17.1 Groepsvergaderingen

Vzw Oranje organiseert minimaal drie maal per jaar collectieve inspraak voor de gebruikers die in groep wonen en/of in groep dagbesteding genieten. Dit in de vorm van respectievelijk bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen. Deze vergaderingen worden voorgezeten door een medewerker van de betreffende dienst.

Onder meer volgende thema's kunnen er aan bod komen (niet limitatieve opsomming):

- Onderwerpen vanuit het collectief overlegorgaan (de gebruikersraad)
- Praktische thema's (activiteiten, groepsafspraken, ...)
- Informatieve thema's (veranderingen binnen de organisatie, personeel nieuws, ...)
- Toetsing van tevredenheid

17.2 Het collectief overlegorgaan

Het collectief overlegorgaan wordt om de vier jaar verkozen uit en door vertegenwoordigers van de gebruikers en het stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Samenstelling van het collectief overlegorgaan
- Kandidatuurstellingen en verkiezingen
- Toewijzingen van de mandaten
- Werking van het collectief overlegorgaan met o.m. de frequentie van de vergaderingen, de wijze waarop de gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan.
- Inhoud en bevoegdheid van het collectief overlegorgaan
- Klachtenprocedure

Het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan is te raadplegen als bijlage aan dit document.

ARTIKEL 18: Klachtenprocedure

Wanneer er een klacht zou zijn over de opvang, de begeleiding of de dienstverlening, bespreekt de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of de belangrijk betrokken derde deze eerst met de

verantwoordelijke van de betreffende dienst en tracht men (alsnog) tot een oplossing te komen.

Indien men daar niet in slaagt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn belangrijk betrokken derde. Deze schriftelijke klacht wordt gericht aan de algemeen directeur van vzw Oranje. De klacht wordt bij ontvangst onmiddellijk gearriveerd in het digitaal klachtenregister. Vzw Oranje verbindt er zich toe om binnen de dertig dagen na het ontvangen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. De klacht kan ten allen tijde ingetrokken worden. Indien deze afhandeling de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk (enkel brief of mail) wenden tot de klachtencommissie, bestaande uit een lid van het directieteam van vzw Oranje, een vertegenwoordiger voor de gebruikers (Dehr. Johan Feys) en een onafhankelijke derde (Caroline Coopman, careto.be en info@careto.be of telefonisch 0496/42.70.75). Deze laatste treedt enkel op in geval van verzet tegen eenzijdige opzegging. De contactgegevens van de klachtencommissie kan men opvragen via info@oranje.be of telefonisch via 050/341.341. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Ze deelt binnen de dertig kalenderdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan beide partijen. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal vzw Oranje binnen de dertig kalenderdagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. Dit kan via het klachtenformulier op www.vaph.be/contacteer-ons in te vullen, te mailen naar klachten@vaph.be, te bellen naar het nummer 02 225 85 00 of door een brief te sturen naar de VAPH klachtendienst (adres zie www.vaph.be). De leidend ambtenaar gaat na of vzw Oranje al dan niet de reglementering heeft nageleefd en zal in het laatste geval de nodige maatregelen treffen met het oog op de naleving van de reglementering.

ARTIKEL 19: Buitencontractuele aansprakelijkheid

Zowel (de organisatie) als haar hulppersonen (werknemers, bestuurders, vrijwilligers, stagiaires, ...) zijn enkel buitencontractueel aansprakelijk indien de fout een gemengde fout betreft waarvan de schade uitsluitend buitencontractueel is of tenzij de fout een misdrijf betreft. De hulppersonen van de organisatie zijn derde-begunstigden aan deze bepaling.

ARTIKEL 20: Bevoegdheidsclausule

Gerechtelijke geschillen die onder de materiële bevoegdheid van de vrederechter vallen, worden behandeld door de vrederechter die territoriaal bevoegd is voor de plaats waar de zorgaanbieder gevestigd is. De overige geschillen vallen onder de territoriale bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brugge.

Bijlage 1 - VERKLARENDE WOORDENLIJST EN LIJST MET AFKORTINGEN

VAPH	VAPH is de afkorting voor Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (vroeger had dit als naam 'Vlaams Fonds'). Het VAPH bepaalt onder meer welke personen een budget krijgen en welke organisaties ondersteuning mogen bieden.
Budgethouder	De budgethouder is in de eerste plaats de persoon met een beperking aan wie vanuit het VAPH een budget wordt toegekend. Als de persoon in kwestie een beschermingsstatuut heeft, kan de term 'budgethouder' ook naar de bewindvoerder van deze persoon verwijzen.
Gebruiker	De persoon die beroep doet op ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een dienst RTH of een Multifunctioneel Centrum (MFC)
Vergunde zorgaanbieder	Een organisatie die ondersteuning biedt en hiervoor door het VAPH vergund is om dat te doen. Dit betekent dat de organisatie voldoet aan de voorwaarden die het VAPH stelt om vergund te kunnen worden.
Wettelijke vertegenwoordiger	Sommige personen met een beperking kunnen/mogen hun (administratieve) zaken niet zelfstandig regelen. Voor hen wordt iemand aangesteld die hen 'vertegenwoordigt'. Deze persoon noemt men de 'wettelijke vertegenwoordiger'.
Belangrijk betrokken derde	Als de persoon met een beperking geen wettelijke vertegenwoordiger heeft, kan hij ervoor kiezen om een 'belangrijk betrokken derde' aan te stellen. Deze persoon dient als steunfiguur voor de persoon met een beperking bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.
Collectief overleg	Overleg in groep, enerzijds door gebruikers zelf (bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen), anderzijds door vertegenwoordigers van de gebruikers (het collectief overlegorgaan of de 'gebruikersraad').
Klachtencommissie	Commissie gevormd door de algemeen directeur van vzw Oranje én een vertegenwoordiger van het collectief overlegorgaan (gebruikersraad). Indien nodig uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze commissie heeft als opdracht het afhandelen van klachten die via voorafgaande stappen van overleg geen oplossing kennen.
Dagopvang	'Dagopvang' is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar begeleiding en permanentie in groep gedurende de dag. Dagopvang kan men uitdrukken in volle of halve dagen.
Verblijf	'Verblijf' is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar begeleiding en permanentie in groep gedurende de nacht, met inbegrip van de avond- en ochtenduren.
Psychosociale ondersteuning	'Psychosociale ondersteuning' is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding voor de persoon met een beperking, waarbij de begeleiding uitsluitend gericht is op de

	organisatie van het dagelijks leven van de persoon met een beperking en diens context.
Praktische ondersteuning	‘Praktische ondersteuning’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding voor de persoon met een beperking, waarbij de begeleiding uitsluitend gericht is op algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL).
Globale ondersteuning	‘Globale ondersteuning’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding die bestaat uit een combinatie van psychosociale ondersteuning en praktische ondersteuning.
Oproepbare permanentie	‘Oproepbare permanentie’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar de beschikbaarheid van de begeleiding om na een niet-geplande oproep binnen een bepaalde tijd ondersteuning te bieden.
Transitiebudget	Zorgbudget dat de budgethouder heeft verkregen door vertaling van lopende zorg voorafgaand 1 januari 2017 in persoonsvolgend budget vanaf 1 januari 2017. Dit budget dekt de lopende zorg bij continuering bij de betreffende zorgaanbieder. Bij wijziging van de zorgvraag en/of wijziging van budget in kader van herverdeling van middelen/herinschaling worden mogelijks andere prijzen toegepast.
Woonkosten	Onder woonkosten wordt verstaan de vergoeding voor het gebruik van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimten met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen.
Leefkosten	Onder leefkosten wordt verstaan de kosten voor maaltijden en gebruik van de keuken, vervoer, bijdrage voor dagbesteding, ...
Trajectplan (TP) Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP)	Het Trajectplan (algemeen Oranje) en het Persoonlijk Ondersteuningsplan (specifiek dienst O’zon) is een vorm van ‘handelingsplan’ waarin de ondersteuningsnood wordt bevraagd én de specifieke ondersteuning vanuit vzw Oranje inhoudelijk wordt beschreven.

PVF	Persoonsvolgende Financiering
MFC	Multifunctioneel Centrum
RTH	Rechtstreeks Toegankelijke Hulp
IDO	Individuele Dienstverleningsovereenkomst
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
TP	Trajectplan
POP	Persoonlijk Ondersteuningsplan

Bijlage 2 - HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN

1. Inleiding

Het Collectief Overlegorgaan van vzw Oranje wordt opgericht overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 4/2/2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Vzw Oranje wil iedereen, ook personen met een (vermoeden van) beperking en andere maatschappelijk kwetsbare doelgroepen, een gelijkwaardige plaats geven in de samenleving. Hiertoe is afstemming en overleg tussen de organisatie en (de vertegenwoordigers van) haar gebruikers heel belangrijk.

2. De samenstelling van het Collectief Overleg

Het Collectief Overleg telt minimaal 3 en maximaal 12 (vertegenwoordigers van) gebruikers. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige en complementaire samenstelling, met (vertegenwoordigers van) gebruikers uit zo veel mogelijk verschillende diensten van vzw Oranje.

Het Collectief Overleg is niet langer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden (inclusief functie voorzitter, secretaris en vertegenwoordiger klachtencommissie) lager is dan drie. Op dat moment wordt het Collectief Overleg ontbonden en wordt overgegaan naar een systeem van 'Collectieve inspraak', waarbij inspraak vanuit de collectiviteit uitsluitend gekanaliseerd wordt via de 'Lokale Raden'¹.

Tijdens elk officieel overlegmoment van het Collectief Overleg is een vertegenwoordiging vanuit vzw Oranje aanwezig. Dit is een afgevaardigde uit de organisatie die de spreekbuis vormt tussen de organisatie en het Collectief Overleg. Afhankelijk van de agenda kunnen ook andere leden uit de organisatie worden uitgenodigd op een specifiek overlegmoment rond een specifiek thema.

3. Verkiezingen

Elke 4 jaar wordt de samenstelling van het Collectief Overleg herzien volgens onderstaande principes:

- Vzw Oranje staat, in samenwerking met de zetelende leden, in voor het oproepen van kandidaten. Deze uitnodiging wordt kenbaar gemaakt via verschillende kanalen: een brief bij de factuur, via de website van vzw Oranje, via Sociale Media, ... Deze berichtgeving geeft bijkomende info over het opzet en de werking van het Collectief Overleg, omschrijft het gezochte profiel en bevat ook een uiterlijke datum voor de eventuele kandidaatstelling en de wijze waarop men zich kandidaat kan stellen. Elke (vertegenwoordiger van een) gebruiker kan zich kandidaat stellen, met een maximum van 1 kandidaat per gebruiker. Ook een zetelend lid van het Collectief Overleg kan zich opnieuw kandidaat stellen.

¹ Lokale Raden zijn lokale ontmoetingsmomenten waartoe gebruikers, vertegenwoordigers van gebruikers, vrijwilligers, ... van de lokale diensten uitgenodigd worden. Naast info-overdracht is ook daar plaats voor inspraak.

- Na het werven van kandidaten onderscheiden we drie mogelijke scenario's:
 - Het aantal kandidaten is lager dan 3
 - Er is geen rechtsgeldigheid om een nieuw Collectief Overleg te installeren.
 - Er wordt overgegaan naar een systeem van 'Collectieve inspraak', waarbij inspraak vanuit de collectiviteit uitsluitend gekanaliseerd wordt via de 'Lokale Raden'.
 - Na twee jaar wordt een nieuwe kandidaatstelling ondernomen (zie bovenstaande) in functie van de samenstelling van een nieuw Collectief Overleg.
 - Het aantal kandidaten is lager dan 12
 - De voorzitter van de zetelende Collectief Overleg bevestigt elke kandidatuur via een (telefonisch) kennismakingsgesprek. De verwachtingen worden nog eens kort geduid en er is kans tot het stellen van eventuele vragen.
 - Alle bevestigde kandidaten zijn automatisch verkozen om te zetelen in het nieuwe Collectief Overleg.
 - Het aantal kandidaten is hoger dan 12
 - Er worden verkiezingen georganiseerd waarbij alle kandidaten bekendgemaakt worden aan de gebruikers van vzw Oranje.
 - Elke gebruiker kan 1 stem uitbrengen op de kandidaat van zijn/haar keuze.
 - Na het afsluiten van de stemming worden de stemmen per kandidaat geteld. De 12 kandidaten met het hoogste aantal stemmen worden geselecteerd om te zetelen in het nieuwe Collectief Overleg.
- Het mandaat van een zetelend lid van het Collectief Overleg eindigt in volgende situaties:
 - Op het moment dat de lopende termijn (4 jaar) is verstreken.
 - Op het moment dat de gebruiker die hij/zij vertegenwoordigt niet langer ondersteund wordt vanuit vzw Oranje.
 - Bij ontslag door het lid zelf of bij zijn/haar overlijden.

In de laatste twee gevallen kan op initiatief van het Collectief Overleg en in overleg met vzw Oranje een vertegenwoordiger aangeduid worden, die het vrijgekomen mandaat voortzet. Op dezelfde manier kan het Collectief Overleg tijdens haar termijn worden uitgebreid tot een maximum van 12 leden, indien wenselijk.

4. Toewijzing van mandaten

Het Collectief Overleg duidt bij consensus onder zijn leden een voorzitter, een secretaris en een lid van de klachtencommissie aan. Dit gebeurt op de eerste vergadering van het nieuw samengestelde Collectief Overleg. Indien er geen consensus wordt bereikt, wordt overgegaan tot een stemming. Alle effectieve leden van het Collectief Overleg hebben één stem. Deze stemming is anoniem. De functie neemt een aanvang vanaf de vergadering volgend op de stemming.

5. Werking van het Collectief Overleg

Frequentie:

Het Collectief Overleg komt minstens zes maal per jaar samen. Tijdens de eerste vergadering met de vernieuwde samenstelling moeten afspraken gemaakt worden over rolverdeling en praktische zaken (vb. vergaderdata, locatie, contactgegevens, ...).

Betrokkenheid gebruiker:

De leden van het Collectief Overleg investeren in voldoende contact met de gebruikers van vzw Oranje. Ze kunnen zelf bepalen hoe ze dit doen. Elke gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan op elk moment een lid van het Collectief Overleg aanspreken. Het lid geeft hieraan terdege opvolging. De leden van het Collectief Overleg nemen (in delegatie) actief deel aan activiteiten die door vzw Oranje georganiseerd worden en waar (vertegenwoordigers van) gebruikers worden samengebracht.

Agenda:

Agendapunten kunnen vanuit alle leden van het Collectief Overleg voorafgaand een bijeenkomst overgemaakt worden aan de voorzitter. De voorzitter maakt samen met de afgevaardigde vanuit vzw Oranje de agenda op. Deze wordt verdeeld onder de leden en gepubliceerd op de website van vzw Oranje, waar het Collectief Overleg een eigen pagina heeft. Het Collectief Overleg behandelt enkel onderwerpen die de gebruikers als groep aanbelangen. Er kunnen geen louter individuele noden of casussen besproken worden.

Uitnodiging:

De voorzitter zorgt steeds voor de uitnodiging en verspreiding minstens zeven kalenderdagen voor de vergadering. De uitnodiging vermeldt de voorziene agenda, het tijdstip en de locatie van de vergadering. Het Collectief Overleg kan geldig samenkomen wanneer de helft van de leden + 1 aanwezig zijn.

Verslag:

Het verslag van de vergadering wordt door de secretaris binnen het Collectief Overleg opgemaakt ten laatste twee weken na de bijeenkomst. Dit lid bezorgt dit ter goedkeuring aan de voorzitter en de vertegenwoordiger van vzw Oranje. Vervolgens wordt het verslag verspreid naar alle gebruikers en/of hun vertegenwoordiger via de website van vzw Oranje.

Vergaderaccommodatie:

Vzw Oranje stelt vergaderaccommodatie ter beschikking van het Collectief Overleg.

Kilometervergoeding:

Alle leden van het Collectief Overleg worden in vzw Oranje officieel ingeschreven als 'vrijwilliger'. Op basis van dit statuut kunnen ze, indien ze dit wensen, een kilometervergoeding ontvangen voor de kilometers die ze met de eigen wagen rijden in opdracht van het Collectief Overleg.

Onkostenvergoeding:

Indien het Collectief Overleg onkosten wil maken, dan wordt dit vooraf afgestemd met vzw Oranje. In samenspraak wordt beslist welke kosten door vzw Oranje kunnen worden opgenomen en welke niet.

6. Inhoud en bevoegdheid van het Collectief Overleg

Vzw Oranje informeert de gebruikers via het Collectief Overleg over de punten die hen als groep aanbelangen en minimaal omtrent onderstaande:

- wijzigingen aan het Charter van Collectieve Rechten en Plichten (cf. de Algemene Voorwaarden via www.oranje.be)
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon-en leefsituatie
- wijzigingen in het concept van de organisatie
- ...

Vzw Oranje engageert er zich toe om het Collectief Overleg te informeren over bovenstaande punten en er eventueel over in gesprek te gaan. Het Collectief Overleg heeft desbetreffend een adviserende rol.

Zowel vzw Oranje als het Collectief Overleg hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding gebruikers-voorziening aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het Collectief Overleg een standpunt aan de verantwoordelijken van vzw Oranje wenst mee te delen.

Vzw Oranje reageert binnen de maand op de door het Collectief Overleg gestelde vragen. Deze eerste reactie bevat minimaal de timing voor het verstrekken van een antwoord mocht er geen sluitend antwoord kunnen gegeven worden binnen die eerste maand.

7. Klachtenprocedure

Klachten over het niet naleven van de bepalingen worden schriftelijk medegedeeld aan de leidend ambtenaar van het VAPH. De contactgegevens kunnen nagelezen worden in het Charter van Collectieve Rechten en Plichten.

Bijlage 3 - AFSPRAKEN MET BETREKKING TOT INDIVIDUELE BEGELEIDINGSMOMENTEN

Heel wat diensten van Oranje bieden individuele begeleiding aan. Hierbij vindt er een één op één contact plaats tussen de cliënt en de medewerker. Om dit moment voor alle betrokkenen in een veilige, productieve en aangename sfeer te laten verlopen, komen we graag tot onderstaande afspraken.

Tijdens een begeleidingsmoment verwachten we dat ...

... de cliënt niet onder invloed is van alcohol, drugs of andere verdovende middelen.

... er niet gerookt in het bijzijn van deze medewerker.

... de cliënt gepaste kleding draagt, zoals binnen de context van een begeleidingsmoment kan verwacht worden.

... de cliënt correct en respectvol omgaat met de medewerker van Oranje. De cliënt is beleefd en gedraagt zich zoals hij/zij ook zelf zou willen behandeld worden.

... er geen (verbale) agressie wordt geuit.

... indien er huisdieren in de woning aanwezig zijn dit duidelijk gemeld wordt aan de medewerker van Oranje, alvorens hij/zij de woning betreedt. Indien de medewerker dit vraagt dienen deze huisdieren in een aparte ruimte of bench afgezonderd te worden.

... de cliënt de medewerker van Oranje of de dienst waar de medewerker werkt) voorafgaand het begeleidingsmoment verwittigt wanneer de cliënt, of een inwonend gezinslid, een besmettelijke ziekte heeft (vb. griep, schurft, ...).

... de cliënt zorgt voor een gepaste setting om het begeleidingsmoment te laten doorgaan (propere zitplaats, gepaste temperatuur, ...)

Indien een begeleid(st)er van mening is dat er aan bepaalde voorwaarden niet wordt voldaan, kan er beslist worden om het gesprek niet te laten doorgaan. Bij herhaling kan vanuit Oranje de keuze gemaakt worden om de dienstverlening stop te zetten.