

Collectieve rechten en plichten

**Multifunctioneel
Centrum 2025**

Inhoudstafel

Overzicht bijlagen p.3

1. Identificatie p.4
2. Doelstellingen, doelgroep en dienstverlening p.4
 - 2.1 Doelstellingen, missie en visie p.4
 - 2.2 Doelgroep p.5
 - 2.3 Dienstverlening p.6
3. Financiële regeling p.11
 - 3.1 Financiële afspraken p.11
 - 3.2 Afspraken m.b.t. aanrekenen dagopvang/verblijf p.12
 - 3.3 Extra kosten buiten de persoonlijke bijdrage p.12
 - 3.4 Zakgeld p.14
 - 3.5 Verzekeringen p.14
4. Startprocedure en voorwaarden p.15
5. Beëindiging van de ondersteuning en opzegtermijn p.15
6. Klachtenprocedure p.17
7. Collectief overleg p.19
8. Wederzijdse rechten en plichten p.19
 - 8.1 Inspraak en overleg p.19
 - 8.2 Dossier en privacy p. 19
 - 8.3 Administratief en financieel p. 20

9. Kwaliteitshandboek p.21

10. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten p.21

Overzicht bijlagen

[Bijlage 1: Vorken MFC](#)

[Bijlage 2: Bevraging aanwezigheden](#)

[Bijlage 3: Overzicht bedragen](#)

[Bijlage 4: Inzage in dossier](#)

[Bijlage 5: Privacyverklaring](#)

[Bijlage 6: Volmachten en toestemmingen](#)

[Bijlage 7: Huishoudelijk reglement collectief overleg](#)

Collectieve rechten en plichten

Multifunctioneel Centrum

1. Identificatie

V.Z.W. Dienstverleningscentrum De Triangel

- Maatschappelijke zetel: Molendreef 16, 9920 Lievegem
- Ondernemingsnummer: 0861.275.173
- Administratief adres: Molendreef 16, 9920 Lievegem
- Vertegenwoordigd door: Mevr. Ria De Keyser, algemeen directeur

DVC de Triangel is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (in dit document voortaan afgekort als VAPH) als **Multifunctioneel Centrum** voor kinderen en jongeren met een beperking.

Daarnaast is de Triangel ook erkend en gesubsidieerd voor **Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening** (afgekort tot RTH). De Triangel biedt RTH aan zowel minder- als meerderjarigen.

Tenslotte is DVC de Triangel door het VAPH vergund "als vergunde zorgaanbieder" voor het bieden **van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan volwassenen met een beperking**.

De erkenningen en vergunning zijn van **onbepaalde duur**.

2. Doelstellingen, doelgroep en dienstverlening

2.1. Doelstellingen, missie en visie

Zorg- en onderwijsgroep de Triangel wil **kwaliteitsvolle ondersteuning** bieden aan en in overleg met kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking en hun netwerk. Van aangepast onderwijs en een gevarieerde dagbesteding tot een fijne plek om te wonen of af en toe te overnachten, begeleiding thuis of op de werkplek,... we gaan samen met de cliënt en zijn gezin of netwerk op zoek naar een antwoord **op maat** van elke vraag.

De **missie** van de Triangel luidt:

**“Zoals je bent,
Met wat je kan,
Naar wat je beoogt,
Je leven vorm geven
En jezelf ontplooien.”**

Kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking ondersteunen in een kwaliteitsvol flexibel zorgtraject en hen kansen bieden, samen en in gedeelde verantwoordelijkheid met hun ouders en netwerk, is de kernopdracht van de Triangel.

We vertrekken daarbij vanuit een aantal weloverwogen waarden: gastvrijheid, diversiteit, evenwicht, innovatie, solidariteit, integriteit en openheid.

De Triangel is een naam vol muziek die verwijst naar dynamiek en ontwikkeling en die onze open kijk op de maatschappelijke evoluties weergeeft. Ons logo weerspiegelt onze visie ten aanzien van mensen met een beperking. De Triangel staat symbool voor de **samenwerking** tussen het netwerk, professionals en de persoon met een beperking. Onze baseline **“Samen onbeperkt”** verwijst naar de kracht die uitgaat van deze samenwerking: door de handen in elkaar te slaan, versterken we elkaars mogelijkheden en halen we het beste in elkaar naar boven.

Onze (ped)agogische visie stelt dat **kwaliteit van leven** het kompas is dat ons (ped)agogisch handelen stuurt. We vertrekken steeds vanuit een integratieve beeldvorming en op die vertrekbasis rusten de pijlers waarop onze (ped)agogische visie is geënt: **ondersteuning, het gewone leven, zelfregie** en het **begrijpen van bijzonder gedrag**.

Over bepaalde aspecten van de dienstverlening zijn visieteksten uitgeschreven, deze zijn onderdeel van het **kwaliteitshandboek** en daar te raadplegen. Dit geldt ook voor de strategische en de langetermijndoelstellingen van de organisatie. Jaarlijks maken we een **beleidsplan** op met concrete doelstellingen en acties. Dit wordt door de directie toegelicht t.a.v. het collectief overleg en via de leidinggevenden t.a.v. de medewerkers.

2.2. Doelgroep

DVC de Triangel richt zich tot kinderen, jongeren en volwassenen met een **verstandelijke beperking**, al dan niet met een **bijkomende beperking** zoals bv.

- een motorische beperking
- een specifieke medische zorg
- een zintuiglijke beperking
- psychische problemen
- een autismespectrumstoornis
- gedrags- en/of emotionele problemen

2.3. Dienstverlening

2.3.1. Verblif, dagopvang en individuele begeleiding

De Triangel biedt kinderen en jongeren met een beperking en hun gezin een ruime waaier aan dienstverlening. Je kan blijven overnachten of enkel overdag naar de Triangel komen en thuis slapen. Ook therapie, begeleiding aan huis of in de Triangel, contextbegeleiding,... behoren tot de mogelijkheden.

Verblif

De Triangel beschikt over 8 verblijfsgroepen voor minderjarigen. 6 verblijfsgroepen liggen op de campus, 2 in de aanpalende straten.

Kinderen en jongeren kunnen zowel voltijds, deeltijds (bv. blijven slapen op maandag en donderdag) als tijdelijk (bv. eens per jaar 2 weken komen logeren) in de Triangel verblijven.

Verblif loopt van 17u tot 9u de volgende ochtend. Dit houdt in:

- opvang en ondersteuning tijdens de avonduren (incl. verzorging en avondmaal)
- de nodige ondersteuning 's nachts
- opvang en ondersteuning 's ochtends (incl. verzorging en ontbijt)

Vanaf 3 overnachtingen per week, sluiten kinderen en jongeren aan bij een vaste groep en hebben ze een vaste kamer.

Dagopvang

Met dagopvang bedoelen we de opvang en ondersteuning van kinderen en jongeren overdag, zowel op schooldagen als tijdens de vakanties en andere schoolvrije dagen. Dagopvang loopt in de regel van 9u 's ochtends tot 17u 's avonds.

Op schooldagen is er voorschoolse opvang vanaf 7u30. Ook kinderen en jongeren die enkel overdag naar de Triangel komen, sluiten aan bij een vaste groep met vaste begeleiders. De groepen die enkel dagopvang bieden (Pimpernel, Korenbloem en Klimop) zijn open van maandag tot vrijdag. Indien een minderjarige uit deze groepen ook eens wil blijven overnachten in de Triangel, bekijken we of hij/zij kan aansluiten bij één van de verblijfsgroepen.

Zowel de kinderen en jongeren van de verblijfsgroepen als de minderjarigen die enkel overdag naar de Triangel komen, gaan overdag naar school. Wie in dagopvang komt, gaat naar BuBaO of BuSO de Triangel. Deze scholen zijn gelegen op de centrale campus. Wie aansluit bij een verblijfsgroep, kan ook kiezen voor een andere school.

Kinderen en jongeren die om uiteenlopende redenen geen volledige schooldag aankunnen of helemaal niet naar school kunnen, krijgen binnen hun groep een vervangend programma (dagbesteding of schoolvervangende dagopvang). Sommige groepen hebben een geïntegreerde klaswerking, waarbij de klas doorgaat in de groep of de begeleiders mee ondersteunen in de klas. Er is ook permanent of tijdelijk onderwijs aan huis mogelijk (POAH of TOAH).

Individuele begeleiding

Het MFC van de Triangel biedt ook begeleiding. De inhoud van een begeleiding kan uiteenlopend zijn bv. pedagogisch advies en begeleiding, contextbegeleiding,... Begeleiding kan doorgaan in de Triangel (=ambulante begeleiding) of op verplaatsing (= mobiele begeleiding bv. bij het gezin thuis).

2.3.2. [Ortho\(ped\)agogische begeleiding](#)

De ortho(ped)agogische begeleiding wordt gestuurd door de vragen, noden, wensen en verlangens van de kinderen, jongeren en hun gezin.

Ons centrale uitgangspunt is dat personen met een verstandelijke beperking volwaardige burgers zijn met dezelfde rechten (en plichten) als iedere burger. We vertrekken vanuit hun mogelijkheden en de ontwikkeling van die mogelijkheden willen we optimaal ondersteunen. We begeleiden kinderen en jongeren om zoveel als mogelijk zelf greep te krijgen op de uitbouw van hun leven. Het netwerk wordt hier van in het begin bij betrokken.

Dit proces staat onder leiding van de aandachtsbegeleider en clusterverantwoordelijke en mondt uit in een **handelingsplan** waarin we een aantal **doelen** formuleren.

Bij de groepssamenstelling streven we ernaar om alle kinderen en jongeren optimale ontplooiingskansen te bieden. De groepsgrootte, samenstelling van de groep en organisatievorm worden door de voorziening bepaald. Wanneer een kind of jongere verandert van groep, gebeurt dit steeds in overleg met het gezin. De directie neemt de uiteindelijke beslissing.

2.3.3. [Ondersteuning van gezinnen en netwerken](#)

Met respect en aandacht voor de gezinssituatie van het kind/de jongere, werken we zoveel mogelijk naar een gedeelde verantwoordelijkheid. We willen nauw samenwerken en gezinnen en families ondersteunen waar mogelijk. Dit impliceert dat we zoveel als mogelijk beroep doen op de verantwoordelijkheden en krachten van de cliënten en hun netwerk.

De cliënt, zijn/haar ouders of wettelijke vertegenwoordiger hebben bovendien recht op duidelijke informatie in alle stappen van het ondersteuningsproces. Zij kunnen met al hun vragen steeds terecht bij de aandachtsbegeleider, gezinsbegeleider en clusterverantwoordelijke.

Voor meer informatie over gezinsbegeleiding in de Triangel verwijzen we naar onze visietekst.

2.3.4. Therapieën

Voor de minderjarigen is er mogelijkheid tot kinesithherapie, logopedie en ergotherapie. Kinesithherapie is altijd op medisch voorschrift. Indien therapie noodzakelijk is, gebeurt de opstart in overleg met de cliënt, zijn netwerk en de betrokken deskundigen. Elke wijziging i.v.m. het therapieschema van uw zoon/dochter/familieelid zal steeds aan u doorgegeven worden.

Voor niet-handicapspecifieke therapieën werken we samen met therapeuten uit de buurt. Indien het netwerk of de cliënt zelf therapie wensen op te starten, staan zij zelf in voor de organisatie, het vervoer en de kosten hiervan.

2.3.5. Medische dienstverlening

De ouders/wettelijk vertegenwoordiger bezorgen aan de Triangel alle medische informatie nodig voor de dagelijkse medische begeleiding en behandeling.

Verblijf

Voor kinderen en jongeren die 3 nachten in de Triangel overnachten kunnen we de medische begeleiding en opvolging in de Triangel organiseren: er zijn twee vaste huisartsen verbonden aan de voorziening en daarnaast kunnen ook een neuroloog, oogarts, neus/keel/oorarts, tandarts en orthopedist in de Triangel worden geraadpleegd.

De ouders/wettelijk vertegenwoordigers hebben uiteraard ten alle tijde het recht een andere arts (huisarts of specialist) te raadplegen. De volledige organisatie berust dan bij uzelf en de behandelende arts is dan de eindverantwoordelijke. In dat geval moet alle medisch relevante informatie verplicht worden doorgestuurd naar de medische dienst van de Triangel, zodat we de globale medische opvolging van uw zoon/dochter/familieelid tijdens zijn/haar verblijf in de Triangel kunnen verzekeren.

De ouders/wettelijk vertegenwoordigers geven hun toestemming aan de arts van de voorziening om alle relevante medische informatie op te vragen bij de behandelende huisarts en/of specialist. Kort na de start zal u uitgenodigd worden voor een overleg met de huisarts verbonden aan de voorziening waarin alle afspraken m.b.t. de medische opvolging van uw zoon/dochter/familieelid worden overlopen.

Hospitalisatie, medische ingrepen en narcose worden steeds in overleg met de ouders/wettelijk vertegenwoordiger bepaald, tenzij bij overmacht of hoogdringendheid. Indien de ouders/wettelijk vertegenwoordiger geen voorkeur heeft uitgedrukt voor een bepaald ziekenhuis, beslist de arts van de voorziening in overleg met de betrokkene bij elke opname in welk ziekenhuis de behandeling gebeurt.

Indien u meer informatie wenst over de medische begeleiding van uw zoon/dochter/familieelid kan u steeds een afspraak maken bij de huisarts of specialisten van de Triangel.

Dagopvang

Voor kinderen en jongeren die enkel gebruik maken van dagopvang (eventueel aangevuld met occasioneel eens blijven slapen), beperkt het aanbod van de voorziening zich tot EHBO. Het is noodzakelijk dat de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger aan de voorziening op regelmatige basis alle nodige medische informatie (inclusief een actueel medicatieschema) bezorgt, in functie van de dagelijkse begeleiding en in functie van eventuele EHBO.

Verpleegkundige handelingen

Indien de cliënt aansluit bij één van de groepen dagopvang of verblijf binnen DVC De Triangel is in deze groepen begeleidend personeel tewerkgesteld. Zij ondersteunen de cliënt op verschillende levensdomeinen o.a op vlak van gezondheid. In opdracht van de huisartsen, de hoofdverpleegkundige van de Triangel of externe gezondheidsbeoefenaars en binnen de beleidslijnen van de organisatie kan het begeleidend personeel gezondheidshandelingen (verzorgende en verpleegkundige) toevertrouwd krijgen. Zij zijn geen gezondheidsbeoefenaars maar worden door de Triangel opgeleid tot bekwame helpers.

Met de ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger toestemming aan De Triangel om verpleegkundige handelingen (KB 10/11/1967) te laten uitvoeren bij zichzelf/zijn-haar zoon/dochter/familielid door verpleegkundigen én daartoe opgeleide bekwame helpers volgens de afspraken en protocollen die gelden in DVC de Triangel.

2.3.6. [Het dienstverleningsaanbod praktisch](#)

➤ **Openingstijden**

Verblijfsgroepen

In principe gans het jaar open. In sommige MFC-groepen zijn er sluitingsperiodes voorzien. Individuele vragen kunnen steeds bekeken worden. Voor kinderen en jongeren die enkel gebruik maken van dagopvang maar aansluiten bij een verblijfsgroep, geldt de regeling van de groepen die enkel dagopvang bieden – zie ook brief sluitingsdagen.

Groepen die enkel dagondersteuning bieden

Open van maandag tot en met vrijdag, behalve tijdens sluitingsperiodes: 3 weken in de grote vakantie (periode Gentse Feesten en week van 15 aug) en 1 week tussen Kerst en Nieuwjaar – zie ook brief sluitingsdagen. Uiteraard kunnen bijkomende individuele vragen besproken worden.

➤ **Tweemaandelijkse bevraging aanwezigheden**

In de individuele dienstverleningsovereenkomst komen we met u een verblijfsritme overeen voor uw zoon/dochter/familielid. In functie van planning en organisatie, wordt aan de ouders/wettelijk vertegenwoordigers gevraagd om eventuele wijzigingen ruim op voorhand door te geven. Dit via een kalender waarop de ouders/wettelijke vertegenwoordiger aanduiden wanneer hun zoon/dochter/familielid wel/niet in de Triangel zal zijn. Wij vragen deze afspraken niet te wijzigen (enkel na overleg met de groep) en zo correct mogelijk na te leven. In **bijlage 2** vindt u een voorbeeld van de tweemaandelijkse bevraging.

➤ **Kan ik mijn zoon/dochter/familielid altijd komen bezoeken?**

De voorziening wil een open huis zijn voor alle familieleden, vrienden en kennissen van de cliënten. Dit betekent dat op bezoek gaan of bezoek ontvangen steeds mogelijk is, *weliswaar*

rekening houdend met het moment van bezoek voor de goede gang van zaken (maaltijden, verzorging,...). Wij zouden u willen vragen om de begeleiders op voorhand in te lichten van uw bezoek.

De voorziening respecteert eventuele juridische bepalingen betreffende bezoekrecht (chtscheiding, plaatsing). In sommige groepen werkt men met een aparte bezoekersruimte. Rond deze bezoekersruimte worden er individuele afspraken gemaakt.

➤ **Vervoer dagopvang**

Voor wie enkel gebruik maakt van de functie dagopvang en in de regio tussen Aalter, St.Laureins, Boekhoute, Zelzate en Melle woont, kan thuis worden opgehaald en 's avonds weer teruggebracht.

➤ **Wat in geval van ziekte?**

Wanneer uw zoon/dochter/familielid ziek wordt, zal de groep u telefonisch contacteren of dit neerschrijven in het contactschriftje, afhankelijk van de gemaakte afspraken. In ernstige of acute gevallen zal de verpleegkundige of huisarts u telefonisch contacteren.

Indien uw zoon/dochter/familielid thuis ziek wordt en uw huisarts medicatie voorschrijft, is het belangrijk om naast de voorgeschreven medicatie ook een nota van uw huisarts met de diagnose en toe te dienen medicatie, aan de medische dienst te bezorgen.

➤ **Vaccinatie**

Vanaf 3 nachten verblijf per week in het IDO, krijgt het kind/de jongere jaarlijks een griepvaccinatie. De ouders/wettelijke vertegenwoordigers worden hiervan telkens vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht. Vaccinatie tegen Hepatitis B is verplicht. Dit wordt gecontroleerd bij de start van de dienstverlening.

➤ **Medicatie**

Vanaf 3 nachten verblijf per week in het IDO, voorziet de medische dienst in de medicatie die de cliënt tijdens zijn verblijf nodig heeft. Deze wordt aangerekend op de factuur. Indien gewenst kan u de medicatie voor thuis of de voorschriften hiervoor vanuit de voorziening meekrijgen.

In [bijlage 6](#) bij de individuele dienstverleningsovereenkomst vragen wij u het "mandaat voor de bestelling van geneesmiddelen" te ondertekenen. Met dit mandaat geeft u aan onze voorziening de toestemming om de medicatie voor uw zoon/dochter/familielid bij de apotheker(s) te bestellen. Apothekers moeten op basis van bestaande regelgeving dit mandaat kunnen voorleggen, wanneer zij hierop worden geïnspecteerd.

Cliënten die enkel gebruikmaken van dagopvang of occasioneel eens komen overnachten, brengen zelf hun medicatie mee.

➤ Kamerinrichting en persoonlijk materiaal

De Triangel streeft ernaar om de accommodatie zo goed mogelijk aan te passen aan de individuele noden van de kinderen en jongeren, in overleg en gedeelde verantwoordelijkheid met de context.

Voor minderjarigen wordt er vanuit de Triangel standaard slaapkamermeubilair voorzien (bed, matras, klerkast, nachtkastje). Indien op basis van individuele noden specifiek meubilair vereist is, voorzien de ouders dit. Indien er een hoog-laagbed of een ander aangepast bed nodig is, kan u dit huren in de Triangel indien het beschikbaar is (voor de tarieven, zie [bijlage 3](#)).

De directie zal persoonlijk meubilair (bv. de slaapkamer) nooit door derden laten gebruiken zonder voorafgaande toestemming van de ouders/wettelijk vertegenwoordiger. Persoonlijk materiaal met een aankoop prijs van meer dan €100 vermeldt de begeleiding in de lijst persoonlijke goederen in eCQare. U kan steeds een actuele versie van deze lijst opvragen bij de begeleiding of uw gezinsbegeleider. Sommige zaken zoals bv. elektrische apparatuur moeten aan wettelijk bepaalde kwaliteits- en veiligheidsnormen voldoen.

Sommige kinderen/jongeren hebben door hun zorgvraag een TV, DVD,... nodig ingebouwd in een aangepaste en beveiligde kast. Dergelijke **multimediakast** kan gehuurd worden of eventueel aangekocht. Prijzen zijn erg afhankelijk van gebruikte materialen en toestellen. Dit wordt individueel bekeken en afgesproken.

➤ Kledij

Het uitgangspunt is dat de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger zelf voor zijn kledij zorgt en dat de was en de strijk thuis worden gedaan. Indien dit niet mogelijk is, kan de voorziening hiervoor instaan. Alles moet genaamtekend zijn, ook als de was thuis gebeurt. Naamtekenen gebeurt bij voorkeur door de naaikamer van de Triangel, zeker als de was in de voorziening wordt gedaan (de naamlintjes worden aangerekend, zie tarievenlijst [bijlage 3](#)).

Indien uw zoon/dochter/familielid specifiek aangepaste kledij of bedlinnen nodig heeft (bv. pyjama's met rugsluiting, onscheurbaar beddengoed,...), kunnen wij u steeds de contactgegevens van een aantal firma's die zich hierin specialiseren, bezorgen. U kan hiervoor uiteraard ook zelf een naaister aanspreken.

3. Financiële regeling

3.1. Financiële afspraken

Ondersteuning door een Multifunctioneel centrum wordt gesubsidieerd door het VAPH. Daarnaast betaalt de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger een **persoonlijke bijdrage** per (ambulante/mobiele) begeleiding, dag(deel) dagopvang of nacht verblijf. Dit zijn vaste bedragen volgens de wettelijke reglementeringen van het VAPH. Voor een overzicht hiervan verwijzen we naar de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

De cliënt zal maandelijks een **factuur** ontvangen die bestaat uit de persoonlijke bijdrage vermenigvuldigd met het aantal begeleidingen, dagen opvang en/of nachten verblijf waarvan hij/zij gebruik heeft gemaakt. Op de factuur worden ook de extra kosten vermeld die niet door de persoonlijke bijdrage worden gedekt.

Het **rekeningnummer** voor betalingen van cliënten:

IBAN : BE03 4493 6522 5184 - BIC : KREDBEBB

De dagelijkse ondersteuning, voeding, therapieën,... zijn inbegrepen in de persoonlijke bijdrage. Afhankelijk van de individuele ondersteuningsvraag worden via de factuur een aantal zaken verrekend die bovenop de persoonlijke bijdrage komen. Voor een overzicht hiervan verwijzen we naar 3.3. "Extra kosten buiten de persoonlijke bijdrage" en [bijlage 3](#).

3.2. Afspraken m.b.t. aanrekenen dagopvang en verblijf

- **Verblijf loopt van ongeveer 17u tot 9u** de volgende ochtend. Dit houdt in:
 - Opvang en ondersteuning tijdens de avonduren (incl. verzorging en avondmaal)
 - De nodige ondersteuning 's nachts
 - Opvang en ondersteuning 's ochtends (incl. verzorging en ontbijt)
- **Dagopvang loopt van ongeveer 9u tot 17u.**
 - Indien de persoon **een middagmaal** gebruikt in de Triangel wordt steeds **een volledige dag dagopvang** aangerekend. Dus indien de persoon de voorziening verlaat na het middagmaal of terugkomt voor het middagmaal, staat voor die dag een volledige dag dagopvang/dagbesteding op de factuur
 - Er zal pas een halve dag dagopvang worden aangerekend indien de persoon de voorziening verlaat na 10u.

Afwezigheden die minder dan 7 dagen op voorhand worden gemeld, zullen worden aangerekend, tenzij bij overmacht of op vertoon van een doktersattest.

Indien geplande begeleidingen niet kunnen doorgaan, dient u eveneens **minstens 7 dagen op voorhand te verwittigen**. Zoniet zal de begeleiding worden aangerekend, tenzij bij overmacht of op vertoon van een doktersattest.

3.3. Extra kosten buiten de persoonlijke bijdrage

Medische- en verzorgingskosten, gezondheidsproducten

- Externe dokters-, tandarts-, ziekenhuiskosten, labo-onderzoeken,...
- Externe paramedische behandelingen door derden
- Niet terugbetaalbare medicatie en verzorgings- en gezondheidsproducten
- Kosten voor vaccinaties
- Aankoop (of opleg bij aankoop), onderhoud en herstelling van prothesen en andere hulpmiddelen: hoorapparaten, brillen, tanden,....
- Huur- of aankoopkosten voor (orthopedische) materialen en materialen individuele materiële bijstand
- Mutualiteitsbijdrage

- Kosten voor pedicure, manicure, kapper,...
- Vervoerskosten bij externe consultaties en verzorgingen
- Toiletartikelen: zeep, shampoo, tandpasta, bodylotion,...
- Teldoeken (Zie [bijlage 3](#))
- Incontinentiemateriaal:
 - Voor de gebruikers van incontinentiemateriaal, wordt een persoonlijk "luiersprofiel" opgemaakt. Op de maandelijkse factuur wordt dit verbruik aangerekend.
- Medicatie
 - Ook de medicatiedoos (weekdoseersysteem) wordt aangerekend.
- Sondevoeding
 - Voor wie frequent in de Triangel overnacht: 4 keer per jaar zal u van de cliëntenadministratie een factuur voor sondevoeding ontvangen, die u vereffent met de uitbetaling voor sondevoeding die u ontvangt van uw mutualiteit. Voor wie enkel gebruik maakt van dagopvang/dagbesteding: per dag wordt 1/3 van het forfait van de mutualiteit aangerekend.
- 'Fixatiemateriaal'
 - Het fixatiemateriaal wordt integraal aangerekend aan de gebruiker/wettelijk vertegenwoordiger, er is een maximumbedrag per jaar vastgesteld (zie [bijlage 3](#).) Het fixatiemateriaal maakt deel uit van het persoonlijk materiaal.

Vervoer

Vervoer voor uitstappen, activiteiten,... en persoonlijk vervoer (met auto's en busjes van de voorziening en auto's van begeleiders) wordt individueel aangerekend (op basis van vaste tarieven, zie [bijlage 3](#)). Ook vervoer door een vrijwillige chauffeur wordt aangerekend via de factuur (hierbij wordt ook een extra vergoeding verzekering aangerekend).

Aankoop persoonlijke goederen/diensten

- Kamerinrichting en kledij: zie 2.3.6 "het dienstverleningsaanbod praktisch"
- Apparatuur: TV, radio, PC,...+ de hieraan verbonden aansluitings- en abonnementskosten
- Multimediakasten
 - Soms is het nodig dat TV, DVD,... ingebouwd worden in een aangepaste en beveiligde kast. Dergelijke kast kan aangekocht of gehuurd worden. Prijzen zijn erg afhankelijk van gebruikte materialen en toestellen. Dit wordt individueel bekeken en afgesproken.
- Fiets
- Herstellings- en onderhoudskosten van persoonlijk materiaal

Ontspanning

- Traktaties/cadeaus bij verjaardagen
- Consumpties, persoonlijke keuzes buiten de voorziene maaltijden
- Toegangskaarten, kampen, vakanties
- Gebruik wellnessruimte (zie [bijlage 3](#))

- Abonnement Labierint (zie [bijlage 3](#))

3.4. Zakgeld

Naast de persoonlijke bijdrage vragen wij u ook om zakgeld te voorzien voor uw zoon/dochter/familieid. Dit wordt gebruikt voor uitstapjes, activiteiten, een terrasje, de kapper,... In overleg met u zal een "zakgeldprofiel" opgemaakt worden voor uw zoon/dochter/familieid. Dit document is een **raming** van hoeveel zakgeld uw zoon/dochter/familieid maandelijks ongeveer nodig heeft.

Het is niet mogelijk om het zakgeld voor uw zoon/dochter/familieid cash af te geven in de groep. Het bedrag zoals bepaald in het zakgeldprofiel zal maandelijks worden aangerekend op de factuur.

De begeleiders noteren nauwkeurig welke uitgaven met dit zakgeld betaald worden. Indien gewenst kan u een overzicht krijgen. Twee keer per jaar ontvangt u een stand van zaken m.b.t. het saldo van het zak- en het kledijgeld.

3.5. Verzekeringen

De voorziening sloot een **verzekering** af voor een aantal risico's. De polissen hiervan zijn steeds ter inzage van de cliënten/wettelijk vertegenwoordigers. Het betreft:

- Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering voor personeel, cliënten en vrijwilliger
- Brandverzekering voor alle gebouwen en de inhoud
- Wetsverzekering voor personeel en vrijwilligers
- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten
- Verzekering omniumopdrachten voor personeel of vrijwilligers bij vervoer in dienststopdracht

De voorziening vraagt aan cliënten die een elektrische rolwagen bezitten, hiervoor een verzekering te nemen. Dit kan via de voorziening of via een eigen verzekeringsorganisatie. Een eigen **familiale verzekering** en **hospitalisatieverzekering** zijn zeker aan te raden. Indien cliënten schade berokkenen aan de infrastructuur van de voorziening of materiaal van andere cliënten of materiaal buiten de voorziening (op uitstap, wandeling,...) zal de eigen familiale verzekering worden aangesproken. Afhankelijk van de omstandigheden zal de voorziening tussenkomen voor de forfaitaire vrijstelling.

4. Startprocedure en voorwaarden

4.1. Startprocedure

Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen telefonisch of schriftelijk **aanmelden**. Zij kunnen steeds langskomen voor een vrijblijvend **kennismakingsbezoek**: een algemene rondleiding en bezoek aan één of meerdere groepen en indien gewenst onze BuBaO en BuSO-school.

Er wordt steeds gestart met een **kennismaking** en een **intakegesprek**. Tijdens de intake wordt de **individuele dienstverleningsovereenkomst** ondertekend en worden de **collectieve rechten en plichten** toegelicht.

4.2. Voorwaarden

Beperking

- Het kind of de jongere behoort tot de **doelgroep** zoals beschreven onder 2.2 p.6
- Een bijkomende beperking, die een zeer specialistische behandeling/begeleiding vergt, kan een tegenindicatie voor opname zijn

Administratieve en financiële voorwaarden

- Het kind/ de jongere moet beschikken over de passende jeugdhulpverleningsbeslissing
- De ondertekening voor akkoord van de **individuele dienstverleningsovereenkomst**.

5. Beëindiging van de ondersteuning en opzegtermijn

Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst gebeurt schriftelijk en aangetekend, tenzij anders overeengekomen. De **opzegtermijn** bedraagt **drie maanden**, tenzij anders overeengekomen, en gaat in op de dag van ontvangst van het aangetekend schrijven.

Bij overmacht of indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag dat de veiligheid en integriteit van de andere cliënten of de medewerkers in het gedrang brengt, kan de voorziening de dienstverlening onmiddellijk stopzetten, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij het niet respecteren van de overeengekomen opzegtermijn door één van beide partijen, dient deze aan de andere partij een **verbrekingvergoeding** te betalen. De verbrekingvergoeding bedraagt de kost voor de zorg en ondersteuning die verschuldigd zou zijn voor een periode van 3 maanden.

De voorziening zal de ondersteuning niet eenzijdig beëindigen, tenzij om één van de volgende **redenen**:

- overmacht (=oorzaak buiten de wil van de voorziening, bv. overstroming, brand, faillissement, overheidsbeslissingen,...)
- de cliënt beantwoordt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden zoals vermeld onder 4.2
- de psychische en/of lichamelijke toestand van de cliënt is in die mate gewijzigd, dat de dienstverlening van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
- de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger komen de in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten vastgelegde verplichtingen niet na
- de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben bedrieglijke gegevens verstrekt over de verklaring op eer
- als de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening hebben ontvangen en zij geen overeenkomst sluiten met het agentschap om die vergoeding aan te wenden voor de ondersteuning of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomen

De voorziening kan pas overgaan tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning nadat de **volgende stappen** zijn doorlopen:

- De voorziening overhandigt een **voornemen tot ontslag** aan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger. In het voornemen motiveert de voorziening schriftelijk en uitvoerig de redenen van het ontslag en wordt de mogelijkheid om het voornemen te betwisten, vermeld.
- Er heeft overleg plaatsgevonden tussen de voorziening en de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger
- In geval van en kind of jongere in MFC: er is beroep gedaan op bemiddeling conform het decreet integrale jeugdhulp
- In geval van een volwassene met PVB: er is beroep gedaan op de procedures van hoogdrempelige individuele bijstand of intensieve bemiddeling

Indien één van bovenstaande stappen niet is gevolgd, motiveert de voorziening uitvoerig waarom.

In geval van **betwisting** van het voornemen van de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger deze betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de **klachtencommissie** die hiertoe wordt uitgebreid met een **onafhankelijke derde** (zie [paragraaf 6, p.19](#)).

De voorziening kan pas overgaan tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning 30 dagen nadat de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het voornemen tot ontslag heeft ontvangen. In geval van betwisting kan dit pas nadat de procedure van de klachtencommissie is afgerond. Tijdens deze periode moet de ondersteuning zoals vastgelegd in het IDO gewaarborgd blijven.

De voorziening **motiveert** de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning uitvoerig via **aangetekend schrijven**. De voorziening zal bij een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning samen met de cliënt of zijn vertegenwoordiger op zoek gaan naar een gepaste oplossing in functie van de **continuïteit van de ondersteuning**, dit eventueel in samenwerking met andere voorziening.

Ook wanneer het ondersteuningstraject wordt stopgezet in onderling overleg of op initiatief van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger, kan de voorziening, afhankelijk van de situatie en indien het de vraag is van de cliënt, mee helpen zoeken naar **vervolgondersteuning**.

In overleg met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger waarborgt de voorziening de **overdracht** van relevante informatie nodig voor de verdere ondersteuning van de cliënt.

Tijdens de **proefperiode** geldt de volgende afwijkende procedure voor het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst:

- De opzegtermijn wordt bepaald in onderling overleg.
- Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst zonder gegronde reden, kan een verbrekingsvergoeding worden gevorderd. Deze bedraagt de vergoeding voor de zorg en ondersteuning gedurende de opzegtermijn. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de kost voor zorg en ondersteuning gedurende één maand.

Tijdens de proefperiode kan De Triangel de overeenkomst enkel opzeggen om redenen van overmacht of:

- indien de cliënt niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden, zoals vermeld onder 4.2.
 - de psychische en/of lichamelijke toestand van de cliënt is in die mate gewijzigd, dat de dienstverlening van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
 - indien de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

6. Klachtenprocedure

Wij vragen aan de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger om opmerkingen, suggesties of klachten omtrent de dienstverlening bij voorkeur eerst te bespreken met de **rechtstreeks betrokken medewerker**. Men kan zich ook steeds tot de clusterverantwoordelijke of gezinsbegeleider/netwerkondersteuner wenden.

Indien men er niet in slaagt om tot een oplossing te komen of indien men de klacht niet rechtstreeks wenst te bespreken, kan men zich **mondeling of schriftelijk richten tot de directie**. De directie zal u in dat geval uitnodigen voor een gesprek en in een open dialoog met u bespreken welk gevolg zal worden gegeven aan de klacht en binnen welke termijn dit zal gebeuren.

6.1. Klachtenprocedure

Indien de bespreking met de directie niet tot tevredenheid leidt, wordt overgegaan tot de **officiële afhandeling van de klacht**. In dit geval zal de klacht worden afgehandeld volgens de wettelijke procedure. Het is uiteraard ook mogelijk dat een cliënt/wettelijk vertegenwoordiger verkiest om onmiddellijk een officiële schriftelijke klacht neer te leggen, zonder de voorafgaande stappen.

De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger richt de klacht aan de algemeen directeur van de voorziening en dient deze schriftelijk in. De algemeen directeur maakt bij ontvangst van een klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd **klachtenregister** en bezorgt aan de klager een gedateerde brief (die de ontvangst van de klacht bevestigt). De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

De algemeen directeur zal, na bespreking van de klacht op het directieoverleg en **binnen de 30 dagen** na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de **klachtencommissie**.

Aan Dhr. Freddy Dekens, voorzitter van de klachtencommissie

p/a DVC De Triangel

Molendreef 16

9920 Lovendegem

Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger aangeduid door de raad van bestuur, Mevr. Kaat Delrue, en een vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het collectief overleg, Dhr. Freddy Dekens, die tevens als voorzitter van de klachtencommissie fungeert. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te **verzoenen**. Binnen de 30 dagen deelt ze haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld. (Het is niet aan de klachtencommissie om de oplossing aan te reiken. De commissie moet enkel de gegrondheid van de klacht beoordelen.) Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening, binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener **nog steeds geen voldoening** schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Koning Albert II-laan 35 bus 31, 1030 Brussel.

6.2. Onafhankelijke derde

Klachten m.b.t. het voornemen tot eenzijdige beëindiging van zorg of ondersteuning door de voorziening, kunnen binnen de 30 dagen worden voorgelegd aan de **klachtencommissie** die hiertoe wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een expert in bemiddeling, aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overleg. **Hiervoor is vooraf geen schriftelijke klacht t.a.v. de directie nodig**. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen, gaat na of de verschillende stappen correct gevolgd zijn en probeert de betrokken partijen te verzoenen binnen de 30 dagen nadat ze het voornemen tot eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning heeft ontvangen (zie ook [paragraaf 5, p.17](#)). Het resultaat van een eventuele verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

7. Collectief overleg

Het collectief overleg van de Triangel telt minstens 3 en maximum 20 leden. Zij worden uit en door de cliënten van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van 4 jaar.

Tussen de voorziening en het collectief overleg is voorafgaand overleg verplicht over:

- Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- Belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- Wijzigingen in het concept van de voorziening

Het huishoudelijk reglement van het collectief overleg is toegevoegd in [bijlage 7](#).

8. Wederzijdse rechten en plichten

De Triangel heeft eerbied voor de ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** van de cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers. De Triangel zal een cliënt nooit weigeren op basis van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** of financieel onvermogen.

8.1. Inspraak en overleg

- De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige **informatie** over alle aangelegenheden in verband met de zorg en ondersteuning die hen rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien gewenst kan de cliënt een **belangrijk betrokken derde** aanduiden die beschikt over informatie- en hoorrecht over het IDO.
- De cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben ten allen tijde het recht gewenste wijzigingen of maatregelen met de voorziening te bespreken. Behalve bij overmacht of hoogdringendheid verbindt de voorziening zich tot **voorafgaand overleg** met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger over de volgende onderwerpen:
 - Wijzigingen van het IDO of het handelingsplan
 - Maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke en geestelijke toestand van de cliënt moeten worden genomen
 - Wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie

8.2. Dossier en privacy

- We willen instaan voor de **vrijheid, veiligheid, gezondheid en privacy** van onze cliënten voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de andere cliënten en het personeel niet in het gedrang komt. De voorziening verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving inzake privacy en verwijst voor meer informatie hieromtrent door naar de privacyverklaring zie [bijlage 6](#).
- Foto's, videomateriaal,... waarop een cliënt van DVC de Triangel te zien is, kunnen door de Triangel worden aangewend voor intern gebruik. Voor extern gebruik **van foto- video- en beeldmateriaal**, vragen we de **expliciete toestemming** via het formulier in [bijlage 7](#).

- **Post** die toekomt in de Triangel op naam van de cliënt, wordt opengemaakt in de Triangel. Indien u dit niet wenst, kan u dit laten weten via [bijlage 7](#). In dat geval wordt deze post doorgestuurd naar het thuisadres op kosten van de cliënt en ligt de verantwoordelijkheid voor de afhandeling ervan bij de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. Gerechtsbrieven worden steeds door de directie geopend.
- De cliënt heeft recht op een **dossier** dat door de voorziening wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en gebruik van het dossier is onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens (zie privacyverklaring [bijlage 6](#).)
- De cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben recht op **inzage** in het dossier. Inzage gebeurt steeds in aanwezigheid van een medewerker van de Triangel die hierbij toelichting geeft. Het (para)medisch dossier kan eveneens ingekeken worden maar hier gelden de beperkingen van het (para)medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in de wet op de patiëntenrechten. Zie [bijlage 4](#) voor meer informatie m.b.t. de inzage in het dossier.

8.3. Administratief en financieel

- De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger geeft elke wijziging in de familiale context, die relevant is voor de Triangel, door. **Juridische info** met betrekking tot gedeeld ouderlijk gezag, hoederecht, bezoekrecht,... of andere vonnissen met betrekking tot de cliënt, moeten in ons bezit zijn bij de start van de ondersteuning.
- De Triangel vraagt alle belangrijke informatie betreffende de cliënt door te geven. De Triangel vraagt om een **copy van alle VAPH-beslissingen en beslissingen van de toegangspoort** te bezorgen.
- De **facturatie en briefwisseling** zal gericht worden aan de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger en opgestuurd worden naar het adres zoals opgegeven bij de start van de ondersteuning, tot dit officieel gewijzigd wordt (bv. door een gerechtelijk schrijven).
- Bij minderjarigen of bij ouders die gezamenlijk instaan voor de bewindvoering van hun meerderjarig kind, dienen wij bij de ondertekening van de collectieve rechten en plichten en de individuele dienstverleningsovereenkomst door één ouder over de **correcte contactgegevens van beide ouders** te beschikken. In dat geval wordt een ondertekend exemplaar van beide documenten naar de andere ouder opgestuurd.

9. Kwaliteitshandboek

De Triangel beschikt over een **kwaliteitshandboek**. Het is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk. Het handboek kan op vraag en mits afspraak (zodat indien gewenst toelichting of verduidelijking kan worden gegeven) worden ingekeken door de medewerkers en de cliënten/wettelijk vertegenwoordigers.

10. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

De collectieve rechten en plichten kunnen ten allen tijde gewijzigd worden door De Triangel. De gewijzigde versie wordt voorgelegd aan het collectief overleg. Het collectief overleg krijgt een maand de tijd om suggesties of opmerkingen aan de Triangel te melden.

De actuele versie van de collectieve rechten en plichten is permanent beschikbaar als bijlage van het kwaliteitshandboek en terug te vinden op de website.

Een exemplaar van de collectieve rechten en plichten wordt "voor akkoord en ontvangst" getekend door de cliënt en maakt onlosmakelijk deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Voor de cliënt

Piet Van Rompu

Voorzitter collectief overleg

Voor de voorziening

Ria De Keyser

Algemeen Directeur

Nicole Buysse

Waarnemend verslaggever collectief overleg

Marieke Van Hecke

Financieel directeur

