

# Bijlagen Charter collectieve rechten en plichten

## Multifunctioneel Centrum Flexibel Aanbod Meerderjarigen

1. Overzicht bedragen
2. Bevraging aanwezigheden
3. Persoonlijke bezittingenlijst
4. Post op naam
5. Wat biedt de Triangel – wat betaalt de gebruiker?
6. Samenstelling toezichtsraad
7. Gebruik foto- & beeldmateriaal
8. Oudercomité
9. Gebruikersraad
  - 9.1. Samenstelling gebruikersraad
  - 9.2. Huishoudelijk reglement
10. Klachten
  - 10.1. Klachtenprocedure
  - 10.2. Samenstelling klachtencommissie
11. Inzage in het dossier



Dienstverleningscentrum voor kinderen en volwassenen met een verstandelijke  
beperking Molendreef 16 • B-9920 Lovendegem  
Tel. 09/372.86.11 • Fax. 09/372.86.14 • E-mail: [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be) •  
[www.dvcdetriangel.be](http://www.dvcdetriangel.be)

## CHARTER

## BIJLAGE 1

### OVERZICHT BEDRAGEN

**De bedragen die in deze bijlage worden vermeld, zijn onderhevig aan de index**

**De persoonlijke bijdragen voor minderjarigen** (bedragen 01/01/2016):

<b>€ 11,95</b> per nacht verblijf	
<b>€ 5,25</b> per dag dagopvang	<b>€ 12,15</b> per dag dagbesteding
<b>€ 2,62</b> per halve dag dagopvang	<b>€ 6,08</b> per halve dag dagbesteding
<b>€ 5,00</b> per begeleiding	

De persoonlijke bijdrage zal per dag nooit meer dan € 17,20 (= verblijf+dagopvang) en op maandbasis nooit meer dan € 17,20 X 31 bedragen.

**De persoonlijke bijdragen voor meerderjarigen** (bedragen 01/01/2016):

<b>€ 33,35</b> per nacht verblijf	
<b>€ 9,52</b> per dag dagbesteding	<b>€ 11,92</b> per dag dagbesteding met vervoer
<b>€ 4,74</b> per halve dag dagbesteding	<b>€ 5,95</b> per halve dag dagbesteding met vervoer
<b>€ 14,28</b> per anderhalve dag dagbesteding	
<b>€ 5,00</b> per begeleiding	

De persoonlijke bijdrage zal per dag nooit meer dan € 33,35 (= verblijf+dagbesteding) en op maandbasis nooit meer dan € 33,35 X 31 bedragen.

#### **Tildoeken**

Voor bewoners/cliënten die gebruik maken van een tildoeke van de Triangel vragen we een gebruiksvergoeding van € 25,50 op jaarbasis (voor gebruikers van de dagopvang is dit € 12,75). Dit wordt aangerekend op de factuur van juli.

Versie december 2015

### **Fixatiemateriaal**

Het maximumbedrag aan fixatiemateriaal dat jaarlijks wordt aangerekend is € 300 per jaar. Indien gewenst kan dit bedrag vereffend worden via afbetaling van € 25,50 per maand op de verblijfsfactuur.

### **Vervoer:**

<b>Vrijwillige chauffeur</b>	€0,3412/km
<b>Bus de Triangel</b>	€0,6321/km
<b>Wagen begeleider</b>	€0,3412/km

De totale kostprijs wordt gedeeld onder alle inzittende bewoners.

Voor vervoer met de wagens van de Triangel wordt € 0,1264 per bewoner/cliënt per km gerekend. Indien een bewoner/cliënt meerijs met een bus van de Triangel omdat die bewoner/cliënt enkel met de bus kan worden vervoerd omwille van zijn/haar rolwagen dan betaalt die bewoner/cliënt ook € 0,1264/km.

### **Huur hoog-laagbed**

Een hoog-laagbed kan gehuurd worden voor € 51 per jaar, dit bedrag wordt verrekenend via de factuur van januari.

### **Wellnessruimte**

Het gebruik van de wellnessruimte komt op € 1,53 per beurt per gebruiker. Dit wordt verrekenend via de maandelijkse factuur.

### **Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering**

De vrijstelling van de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering voor personeel, gebruikers en vrijwilligers bedraagt € 125.

### **Kostprijs Labierint**

Een abonnement op Labierint kost jaarlijks € 12,00, dit wordt verrekenend via de verblijfsfactuur van januari.

### **Naamlint**

Naamlint kost € 12,00 per jaar en komt op de factuur van oktober.

### **Werkuren naaikamer**

Deze worden aangerekend via de maandelijkse verblijfsfactuur aan de kost van € 15/uur.

# CHARTER

# BIJLAGE 2

## BEVRAGING AANWEZIGHEDEN

**Naam: Tom Voorbeeld**  
**Leefgroep: A4**  
**Ingevuld door: Dhr. en Mevr. Voorbeeld-Exemplaar**

# maart 2013

ma	di	wo	do	vr	za	zo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31 <i>Pasen</i>

**Naam: Tom Voorbeeld**  
**Leefgroep: A4**  
**Ingevuld door: Dhr. en Mevr. Voorbeeld-Exemplaar**

# april 2013

ma	di	wo	do	vr	za	zo
1 <i>Paasmaandag</i> <i>Paasvakantie</i>	2 <i>Paasvakantie</i>	3 <i>Paasvakantie</i>	4 <i>Paasvakantie</i>	5 <i>Paasvakantie</i>	6 <i>Paasvakantie</i>	7 <i>Paasvakantie</i>
8 <i>Paasvakantie</i>	9 <i>Paasvakantie</i>	10 <i>Paasvakantie</i>	11 <i>Paasvakantie</i>	12 <i>Paasvakantie</i>	13 <i>Paasvakantie</i>	14 <i>Paasvakantie</i>
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



## CHARTER

## BIJLAGE 4

### Post op naam van de gebruiker

---

Onderstaand strookje dient u enkel in te vullen en terug te bezorgen indien u NIET wenst dat de post die toekomt in de Triangel op naam van uw zoon/dochter/familieelid, door ons wordt opengemaakt. In dat geval zullen wij deze post steeds doorsturen naar uw thuisadres, op kosten van de gebruiker. De Triangel is dan uiteraard niet verantwoordelijk voor de verdere opvolging of afhandeling van de inhoud. Gerechtsbrieven worden steeds geopend door de directie.



**VZW Dienstverleningscentrum De Triangel**  
voor kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking  
Molendreef 16 • B-9920 Lovendegem

E-mail [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be) • Tel 09 372 86 11 • Website [www.dvcdetriangel.be](http://www.dvcdetriangel.be)

---

Ondergetekende.....

Ouder/wettelijk vertegenwoordiger van.....

wil niet dat de post die toekomt in de Triangel op naam van zijn zoon/dochter/familieelid wordt opengemaakt in de Triangel en vraagt dat deze wordt doorgestuurd naar het thuisadres. Bijgevolg ligt de verantwoordelijkheid voor de opvolging en afhandeling van de post op naam van de bewoner/cliënt niet langer bij de Triangel maar bij de ouder/wettelijk vertegenwoordiger zelf.

Datum:

Handtekening:

Terug te bezorgen via uw gezinsbegeleider/netwerkkondersteuner  
OF via het secretariaat, Molendreef 16, 9920 Lovendegem 09/372.86.12  
OF via e-mail: [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be)

---

# CHARTER BIJLAGE 5

## WAT BIEDT DE TRIANGEL – WAT BETAALT DE GEBRUIKER?

### 1. Basisinrichting van de leefgroep

Wat?	Door wie?
Keukenmateriaal	TRIANGEL
Huishoudelijk materiaal	TRIANGEL
Inrichting leefgroep	TRIANGEL
Opschik leefgroep	TRIANGEL
Gezamenlijke bezigheidsmateriaal	TRIANGEL
Algemene verzorgingsuitrusting	TRIANGEL
Herstelling & onderhoud basisinrichting van de leefgroepen	TRIANGEL

### 2. Individuele uitgaven ten behoeve van de bewoner

Toilet	Door wie?
Pedicure	Gebruiker
Kapper	Gebruiker
Toiletzak	Gebruiker
Scheerapparaat	Gebruiker
Tandenborstel	Gebruiker
Haarborstel / kam	Gebruiker
Badhanddoeken	TRIANGEL
Badhanddoeken (vrije tijd)	Gebruiker
Badschuim	Gebruiker
Badschuim snoezelbad	TRIANGEL
Massageolie	TRIANGEL
Handdoeken	TRIANGEL
Washandjes	TRIANGEL
Slabben	TRIANGEL
Servietten met lint	TRIANGEL
Gewone servietten	TRIANGEL
Schorten	TRIANGEL
Maandverbanden	Gebruiker
Maandverband nacht	Gebruiker
Plastieken slabben	TRIANGEL
Incontinentiemateriaal	Gebruiker
Incontinentiemateriaal voor thuis	Gebruiker
Toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta, bodylotion,...)	Gebruiker
Specifieke toiletartikelen om medische reden	Gebruiker

<b>Beddegoed (standaardmaten &amp; materialen)</b>	<b>Door wie?</b>
Bedhoes	TRIANGEL
Bedzeilen	TRIANGEL
Dekbedovertrek	TRIANGEL of Gebruiker
Hoeslaken	TRIANGEL
Lakens	TRIANGEL
Matrasbeschermer	TRIANGEL
Moltons	TRIANGEL
Beveiligingsmateriaal	TRIANGEL
Steeklakens	TRIANGEL
Donsdeken	TRIANGEL of Gebruiker
Dekens	TRIANGEL of Gebruiker
Kussenslopen	TRIANGEL of Gebruiker
Fixatiemateriaal	Gebruiker

<b>Kledij</b>	<b>Door wie?</b>
Ondergoed	Gebruiker
Kousen	Gebruiker
Nachtkledij	Gebruiker
Naamlintjes	Gebruiker
Bovenkledij	Gebruiker
Herstel kledij	Gebruiker
Nieuwkuis	Gebruiker

<b>Schoenen</b>	<b>Door wie?</b>
Schoenen	Gebruiker
Herstelling schoenen	Gebruiker

<b>Ontspanning</b>	<b>Door wie?</b>
Valies	Gebruiker
Individueel ontspanningsmateriaal + herstelling & onderhoud	Gebruiker
Consumpties café	Gebruiker
Activiteiten georganiseerd door personeel	Gebruiker
Activiteiten georganiseerd door externe diensten.	Gebruiker
Deelname externe kampen	Gebruiker
Deelname kampen leefgroepen	Gebruiker
Daguitstappen	Gebruiker
Vervoerkosten	Gebruiker

<b>Inrichting kamer – Persoonlijke bezittingen</b>	<b>Door wie?</b>
Muurdecoratie	Gebruiker
Relaxzetel	Gebruiker
Bedsprei	Gebruiker
Radio	Gebruiker



## Versie december 2015

Batterijen	Gebruiker
TV	Gebruiker
Stereo	Gebruiker
Poef	Gebruiker
Matras <sup>(1)</sup>	Gebruiker
Meubilair <sup>(1)</sup>	Gebruiker
Herstelling & onderhoud persoonlijke bezittingen	Gebruiker
Hoog / laag bed <sup>(2)</sup>	Gebruiker
Multi media kast <sup>(2)</sup>	Gebruiker

<sup>(1)</sup>voor volwassenen, volgens afspraak wat minderjarigen betreft

<sup>(2)</sup> ook mogelijkheid tot huren

<b>Niet recupereerbare kosten</b>	<b>Door wie?</b>
Hospitalisatie	Gebruiker
Ziekenvervoer	Gebruiker
Orthopedisch materiaal	Gebruiker
Mutualiteitsbijdrage	Gebruiker
Persoonlijke medicatie	Gebruiker
Bril	Gebruiker

<b>Andere uitgaven</b>	<b>Door wie?</b>
Telefoonkosten (persoonlijk)	Gebruiker
Postzegels (persoonlijk)	Gebruiker
Attenties t.o.v. netwerk	Gebruiker

### 3. Leefgroepen gebonden uitgaven

<b>Onkosten feestactiviteiten</b>	<b>Door wie?</b>
Traktaties verjaardag basis voorzien door keuken	TRIANGEL
Meeruitgave verjaardag	Gebruiker
Nieuwjaarswensen – oudercontact	Gebruiker
Carnavalfeest	Gebruiker
Paaseieren	TRIANGEL
Sinterklaas	TRIANGEL
Feest van het huis	TRIANGEL

\*bedrag onderhevig aan de index

**SAMENSTELLING TOEZICHTSRAAD**

---

Voorzitter:

Mevr. Annelies Bracke  
Financieel-logistiek directeur Sint-Lodewijk  
VZW Sint-Lodewijk  
Kwatrechtsteenweg 168  
9230 Wetteren  
directie@sintlodewijk.be

Afgevaardigde Inrichtende Macht:

Mevr. Ria De Keyser  
Algemeen directeur  
Molendreef 16  
9920 Lovendegem  
Ria.dekeyser@dvcdetriangel.be

Afgevaardigde gebruikersraad:

Dhr. Rudy DeGroot  
Roodborstjesstraat 20  
9032 Wondelgem  
ruddegroote@skynet.be

## CHARTER

## BIJLAGE 7

### GEBRUIK FOTO- & BEELDMATERIAAL

---

Beste gebruiker/wettelijk vertegenwoordiger,

Het gebruik van beeldmateriaal (foto's, videobeelden,...) als illustratie bij wat we schrijven en vertellen is vanzelfsprekend. Een krant zonder foto's, nieuwsberichten zonder beeldverslagen, feestjes zonder video- of fotosessies,... we kunnen het ons niet voorstellen. In de Triangel is dit niet anders: uitnodigingen (voor bv. herfstfeesten, studiedagen, recepties,...), artikels in ons tijdschrift (Labierint), vormingssessies, onze website,... ze worden allen voorzien van de nodige foto's en beelden.

Uit respect voor de kinderen, jongeren en volwassenen die op onze dienstverlening een beroep doen, gaan we hier zeer zorgzaam mee om en letten we er heel sterk op dat de foto's en beelden die gebruikt worden mooi zijn en de betrokkenen op "hun best" weergeven.

We zijn er ons van bewust dat het gebruik van foto's niet altijd zo vanzelfsprekend is. We weten van een aantal mensen dat ze er niets op tegen hebben dat hun foto voor dergelijke doeleinden wordt gebruikt, van anderen weten we dat ze daar principieel tegen zijn.

We willen de privacy van de kinderen, jongeren en volwassenen die op onze dienstverlening een beroep doen, maximaal garanderen. We maken hierbij wel een onderscheid tussen intern en extern gebruik. De personen die op onze diensten een beroep doen, zijn sowieso regelmatig in de Triangel te zien en onze medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. We denken dan ook te kunnen stellen dat hun privacy niet geschonden wordt door het intern gebruik van beeldmateriaal.

We willen uw toelating vragen om beeldmateriaal van u/uw zoon/dochter/familielid te mogen gebruiken voor externe doeleinden. Indien u **niet** wenst dat er foto- of beeldmateriaal van u/uw zoon/dochter/familielid wordt gebruikt buiten de voorziening, gelieve de bijgevoegde strook dan terug te bezorgen. Door het opmaken van een inventaris van de personen die niet wensen dat herkenbare foto's of beeldmateriaal van hen worden gebruikt voor externe doeleinden, willen we vermijden u telkens onnodig te moeten storen.

Met vriendelijke groeten

Renaat Jonckheere  
pedagogisch directeur

Ria De Keyser  
algemeen directeur



**VZW Dienstverleningscentrum De Triangel**  
voor kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking  
Molendreef 16 • B-9920 Lovendegem

E-mail [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be) • Tel 09 372 86 11 • Website [www.dvcdetriangel.be](http://www.dvcdetriangel.be)

---

## Gebruik foto en beeldmateriaal

---

Ondergetekende,.....

wettelijk vertegenwoordiger van.....

Wil niet dat er herkenbare foto's of beeldmateriaal van zichzelf/zijn zoon/dochter/familieelid gebruikt worden buiten het Dienstverleningscentrum De Triangel.

Datum:

Handtekening:

Terug te sturen naar Dienstverleningscentrum De Triangel, secretariaat, Molendreef 16, 9920 Lovendegem of via ☎ 09/372.86.14 of via e-mail: [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be)

---

  

---

## CHARTER

## BIJLAGE 8

### OUDERCOMITE

---

Beste,

Het oudercomité van de Triangel bestaat uit een groep enthousiaste ouders, wettelijk vertegenwoordigers en broers/zussen van bewoners/cliënten en leerlingen. We komen 4 tot 5 keer per jaar samen. Jaarlijks organiseren we een aantal activiteiten, zoals de kopie-copy quiz, de familiedag, een info-avond,... We brengen ook regelmatig een nieuwsbrief uit.

De doelstellingen van het oudercomité van de Triangel zijn:

- Het welzijn van alle bewoners/cliënten en leerlingen van de Triangel bevorderen
- De scholen en het DVC ondersteunen om hun doelstellingen te realiseren
- Thema's voorbereiden aan de hand van werkgroepen
- De Triangel een spiegel voorhouden via opbouwende kritiek
- Meewerken aan het tijdschrift Labierint
- De broers-zussenwerking stimuleren
- Activiteiten organiseren
- De werking van het oudercomité bekendmaken en nieuwe leden werven

Uiteraard kan het Oudercomité niet bestaan zonder medewerking van de ouders of wettelijk vertegenwoordigers. Daarom doen we een oproep voor nieuwe leden die zich willen inzetten "voor onze kinderen". Mogen we u vragen om bijgaande vragenlijst eens te bekijken en terug te bezorgen via uw gezinsbegeleider/netwerkondersteuner (kan ook via de receptie of de school) of stuur een mailtje naar [info@dvcdetriangel.be](mailto:info@dvcdetriangel.be).

U bij voorbaat dankend voor uw medewerking, verblijven wij,

Met vriendelijke groeten

Katrien Verheye  
Tamara De Craene  
Karen Blontrock  
Bjoke Baudoncq  
Kathleen Torfs

Ives De Pauw

Ria De Keyser

Eric Van Beversluys  
Nancy De Roo

Gezinsbegeleiders  
Netwerkondersteuners

Voorzitter  
Oudercomité

Algemeen Directeur  
De Triangel

Directies  
Scholen De Triangel

Naam .....

Ouder/wettelijk vertegenwoordiger van. ....

Groep/ klas. ....

Adres. ....

Telefoon. ....

- Ik wens een **vrijblijvend** gesprek met een lid van het Oudercomité over de werking ervan.
- Ik wens **vrijblijvend** uitgenodigd te worden op een vergadering van het Oudercomité. De vergaderingen (zo'n 4 of 5 per jaar) hebben op donderdagavond plaats.
- Ik kan mij niet engageren voor deze vergaderingen, maar wens enkel uitgenodigd te worden als er daadwerkelijk hulp nodig is. Onder "*daadwerkelijke hulp*" wordt verstaan: meehelpen bij een door het oudercomité georganiseerde activiteit.
- Ik voel me meer aangesproken voor meer inhoudelijke activiteiten (in beperkte kring nadenken over bepaalde onderwerpen).
- Ik ben wel geïnteresseerd in de werking van de oudervereniging maar nu past het me niet. Ik wens binnen enkele maanden opnieuw gecontacteerd te worden.
- Ik waardeer dat er een oudervereniging is, maar voel mij niet aangesproken om lid te worden van het oudercomité.
- Heeft u soms een voorstel? Graag!

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(gelieve aan te kruisen wat past)

Dank voor uw medewerking!

Ives De pauw  
Voorzitter Oudercomité

Graag ingevuld terug te bezorgen aan uw gezinsbegeleider/netwerkkondersteuner.
---

## **9.1. Samenstelling gebruikersraad**

Mevr. Bogaert Griet (voorzitter)

Dhr. DeGroot Rudy (verslaggever en waarnemer in de Raad van Bestuur)

Dhr. Haes Stefan (vertegenwoordiger in de klachtencommissie)

Dhr. Audenaert Danny

Dhr. Buysse Antoine

Dhr. De Waele Hubert

Dhr. Dhaese Lucien

Dhr. Dekens Freddy

Dhr. Kickx Jean-Pierre

Mevr. Mastin Carine

Mevr. Van Dorpe Kathleen

Dhr. Van Rompu Piet

Dhr. Vermeersch Chris

Mevr. Heggerick Anita

Ghyselinck Wim

Silkyn Rita

Lammertijn Edwin

Verhaeghe Julie

Decock Sara

Maes Marijke

Snoeck Niels

## 9.2. Huishoudelijk reglement

Artikel 28. § 1. Elke gebruikersraad telt minstens drie leden

§ 2. De leden van de gebruikersraad worden uit en door de gebruikers van de voorziening of hun wettelijke vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar, hun mandaat is hernieuwbaar. De raad is niet meer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden van de gebruikersraad lager wordt dan drie en in dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

Indien er zich bij de gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen, of indien er bij de verkiezing geen drie leden gekozen worden, wordt na twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.

De verantwoordelijken van de voorziening staan in voor de organisatie van de verkiezingen, waarbij zij er inzonderheid over waken dat elke stemgerechtigde verwittigd wordt en zich kandidaat kan stellen. Indien in de voorziening reeds een ouder- of bewonersraad bestaat, wordt de verkiezing in samenwerking met de reeds bestaande raad georganiseerd.

Het mandaat van een lid van de gebruikersraad vervalt:

1° bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is;

2° indien het lid de voorziening verlaat;

3° bij ontslag van het lid.

In de gevallen voorzien in vorig lid, 2° en 3°, kan op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de voorziening een andere gebruiker verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.

§ 3. De gebruikersraad duidt onder zijn leden een voorzitter aan.

De gebruikersraad vergadert minstens drie maal per jaar.

Artikel 29. § 1. Tussen de voorziening en de gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht inzake

1° wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten;

2° belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;

3° wijzigingen in het concept van de voorziening.

§ 2. Zowel de voorziening als de gebruikersraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruikers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mee te delen.

§ 3. De voorziening verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen en het doelmatig inzetten van de middelen.

§ 4. Een afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergadering van de raad van bestuur van de inrichtende macht van de voorziening voor de besprekingen van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.

Wanneer verschillende voorzieningen tot eenzelfde inrichtende macht behoren, wijzen de in voorkomend geval verschillende collectieve overlegorganen onderling een gemeenschappelijk afgevaardigde aan.



---

**KLACHTEN**

---

### **10.1. De klachtenprocedure**

Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap, art. 32, 33, 34 ,35 en 36.

Cfr. procedure 4.6.7. kwaliteitshandboek

#### **Uitgangspunten**

- Als dienstverleningscentrum willen wij de gebruikers aanbevelen om ons iedere vraag, opmerking, suggestie, ongemak, misverstand of klacht mondeling te melden, i.f.v. het garanderen en optimaliseren van de dienstverlening.
- Elke medewerker kan een 'klacht' ontvangen en heeft de plicht om naar een passend antwoord te zoeken binnen een met de betrokkene overeengekomen termijn. Is de gebruiker niet tevreden met het antwoord, dan wordt de leidinggevende geïnformeerd.
- Klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast en houden rekening met de ervaringen en inzichten van de gebruikers.
- Opmerkingen, klachten worden steeds besproken op het interne werkoverleg en genoteerd in de verslaggeving. De analyse van de opmerking of klacht en het gedane voorstel tot oplossing worden op het overleg met de directie gemeld.
- Is dit niet afdoende, dan wordt de persoon met de klacht, door de gezinsbegeleider/netwerkondersteuner geïnformeerd over verdere mogelijkheden binnen de klachtenprocedure.
- Formele schriftelijke klachten aan de algemeen directeur worden steeds in alle neutraliteit besproken op het overleg directie. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan hierbij het advies van een intern en/of extern deskundige ingeroepen worden.

#### **Definitie :**

Een klacht is elke uiting (mondeling, schriftelijk) van ongenoegen, ontevredenheid of ernstige misnoegdheid van de gebruiker (of een persoon of instantie die voor hem opkomt bv. wettelijke vertegenwoordiger, bloed- of aanverwant, vertrouwenspersoon,...) over de hulp- en dienstverlening.

#### **Bespreking van klachten**

- Aan de gebruiker wordt gevraagd om klachten omtrent de dienstverlening bij voorkeur eerst te bespreken met de rechtstreeks betrokkene. De gebruiker kan zich ook steeds wenden tot de aandachtsbegeleider, clusterverantwoordelijke of de gezinsbegeleider/netwerkondersteuner.
- Indien men er niet in slaagt om binnen de afgesproken termijn tot een oplossing te komen of indien men de klacht niet rechtstreeks met de aandachtsbegeleider, clusterverantwoordelijke of de gezinsbegeleider/netwerkondersteuner wenst te bespreken kan men zich richten tot de directie (mondeling of schriftelijk). In een open dialoog wordt afgesproken welk gevolg en tegen welke termijn er een oplossing zal gegeven worden aan de klacht.
- Indien de bespreking met de directie niet tot tevredenheid kan leiden, wordt overgegaan tot de formele afhandeling via onderstaande procedure.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure (cfr. art.34)**

Het blijft uiteraard mogelijk dat een gebruiker of zijn vertegenwoordiger ervoor kiest om onmiddellijk een formele schriftelijke klacht neer te leggen, zonder de voorafgaande stappen.

- Stap 1: De klacht wordt schriftelijk gericht aan de algemeen directeur van de voorziening, die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd **klachtenregister** en een gedateerde brief (die de ontvangst van de klacht bevestigt) aan de klager bezorgt.
- De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.
- Stap 2: 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 mededelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.
- Stap 3: Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de **interne klachtencommissie** (cfr. art. 35 & 36).

Aan de 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 en een vertegenwoordiger gekozen onder de leden van de gebruikersraad die als voorzitter van de klachtencommissie fungeert.

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

- Stap 4: 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.)
- Stap 5: 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 mededelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.
- Stap 6: 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, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel (cfr. art. 36).

Deze klachtenprocedure is evenwel niet van toepassing op de **klachten betreffende het beheer van gelden en goederen** van de gebruikers door beheerders of personeelsleden van de voorziening (cfr. bepalingen besluit van de Vlaamse regering van 15 juni 1994). Mondelinge of schriftelijke individuele klachten betreffende het beheer van gelden en goederen, moeten worden geformuleerd t.a.v. de **toezichtsraad (cfr. bijlage 5)**, die hierover een verslag opmaakt, ondertekent en doorstuurt naar het VAPH.

Voor **klachten m.b.t. collectieve inspraak**, kan men terecht bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

**Klachten m.b.t. het ontslag** van de gebruiker door de voorziening, kunnen binnen de 30 dagen worden voorgelegd aan de klachtencommissie die hiertoe wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde die expert is in bemiddeling, aangewezen in overleg met de gebruikersraad. Hiervoor is vooraf geen schriftelijke klacht t.a.v. de directie nodig.

## **10.2. Samenstelling klachtencommissie**

Vertegenwoordiger aangeduid door de inrichtende macht:

Dhr. Emmanuel Lootens  
Directeur VZW De Vierklaver.  
Haarkenstraat 32a  
9850 Landegem.

Persoon aangeduid door de gebruikersraad:

Dhr. Stefan Haes  
Boekel 9  
9940 Sleidinge.

Onafhankelijke derde voor behandeling van klachten m.b.t. ontslag of beëindiging van de ondersteuning van de gebruiker door de voorziening:

Voorlopig:  
Mevr. Anja Vandriessche  
Hint Oost-Vlaanderen  
Emanuel Hielstraat 83  
9050 Gentbrugge.

## CHARTER

## BIJLAGE 11

### Inzage in dossier

---

#### 11.1. Algemeen m.b.t. gebruikersdossier, inzage en privacy

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door de voorziening zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard (art. 23 BVR 02/2011). Wij noemen dit het gebruikersdossier.

In het kader van de door de overheid (VAPH) opgelegde reglementering om erkend te worden, moet de voorziening voor iedere gebruiker een dossier aanleggen, waarin zowel administratieve (identificatie-) gegevens, orthopedagogische, sociale, paramedische als medische gegevens zijn opgenomen. Deze gegevens zijn noodzakelijk om een optimale begeleiding en behandeling te garanderen. Elke gegevensverzameling is eigendom van vzw DVC de Triangel. Dit gebruikersdossier is vertrouwelijk, derden hebben geen toegangsrecht of recht op inzage.

Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd door de wet van 11 december 1998 en uitvoeringsbesluit van 13 maart 2001 en met inachtneming van de beginselen van het beroepsgeheim.

De verwerking van de gegevens geschiedt onder de verantwoordelijkheid van de directeur.

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft overeenkomstig artikel 10§1 en §2 van de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer (08/12/1992) recht op kennis en verstrekking/toelichting in begrijpelijke vorm van de verwerkte persoonsgegevens (toegangsrecht) die hen betreffen; concrete regeling wordt verder in dit hoofdstuk uitgewerkt. Op eenvoudig verzoek is een overzicht beschikbaar van de personen die toegang hebben tot de gegevens.

Indien gewenst heeft de gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren of eventueel te verwijderen. Indien men van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan men zich wenden tot de directeur.

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid tot inzage in het openbaar register bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer: Drukpersstraat 35 (Forumgebouw) te 1000 Brussel of via [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

#### 10.2. Gezondheidsgegevens

10.2.a. Algemeen: In het gebruikersdossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden (art. 24 BVR 02/2011). Het betreft medische observaties en registraties (bloeddrukwaarden, gewicht, ziekteverloop,...) en gegevens die in een dossier worden bijgehouden na consultatie van artsen, verpleegkundigen, kinesitherapeuten, diëtisten, apothekers, tandartsen, homeopaten,...

10.2.b. Toegang tot gezondheidsgegevens

- b.1. De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht om kennis te krijgen van de persoonsgegevens die betreffende zijn gezondheid worden verwerkt (inzagerecht).
- b.2. Op verzoek van de betrokkene kan de inzage ook gebeuren door tussenkomst van een door de betrokkene gekozen beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg.

10.2.c. Uitzonderingen:

- persoonlijke notities van de beoefenaar in de gezondheidszorg (zoals niet-limitatief omschreven in 10.2.a) zijn enkel toegankelijk voor de beroepsbeoefenaar persoonlijk. Deze notities worden niet tot het dossier gerekend.
- de beroepsbeoefenaar uit de gezondheidszorg kan ook oordelen dat je geen toegang krijgt tot bepaalde gezondheidsgegevens wanneer dit je gezondheid kan schaden.

### **10.3. Hulpverleningsgegevens**

10.3.a Algemeen: In het gebruikersdossier worden de hulpverleningsgegevens (= de pedagogische en contextuele gegevens over de gebruiker) samengebracht. De meerderjarige gebruiker of de wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de hulpverleningsgegevens van het gebruikersdossier (=gegevens bijgehouden in het gebruikersdossier door begeleiders, clusterverantwoordelijke, gezinsbegeleider/netwerkondersteuner, bewonersadministratie).

10.3.b. Uitzonderingen:

- Gegevens die verstrekt worden door medewerkers van de voorziening én derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden (hier geldt dus geen inzagerecht) (BVR 04/02/2011 art. 26).
- Gegevens die een derde betreffen (bv. gegevens over een medebewoner/cliënt, gegevens over de interactie tussen de betrokken bewoner/cliënt en een medebewoner/cliënt), kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (art. 26 van het Besluit van de Vlaamse Regering 04/02/2011).
- Gegevens die een cliënt zelf als vertrouwelijk bestempelt, kunnen alleen door hem ingezien worden.
- Gegevens waarvan de hulpverlener oordeelt dat inzage door de gebruiker schade kunnen toebrengen aan het welzijn van de gebruiker.

### **10.4. Hoe wordt de toegang tot gegevens gerealiseerd**

- a) Na aanvraag (schriftelijk of mondeling) aan de directeur van vzw DVC de Triangel.
- b) De toegang wordt zo snel mogelijk gerealiseerd, binnen de 15 dagen na de aanvraag.
- c) In aanwezigheid van een door de directeur aangestelde medewerker die toelichting geeft.
- d) Inzage indien rechtstreekse of volledige toegang: papieren of elektronisch dossier inkijken, ter plaatse onder begeleiding van aangeduide medewerker die toelichting verstrekt.

### **10.5. Overdracht van persoonsgegevens aan derden**

Het kan voorkomen dat DVC de Triangel overweegt persoonsgegevens mee te delen aan derden. Dit geschiedt volgens artikel 9§2 van de privacywetgeving en artikel 16 van het Besluit van de Vlaamse Regering (02/2011). De overdracht van persoonsgegevens aan derden gebeurt vooral in het kader van ziekenhuisopnames, samenwerkingsverbanden met andere voorzieningen, bij uitstappen/vakanties met derden, ambulante consultaties, kortopvang, overplaatsing van de gebruiker.

De verantwoordelijke voor de overdracht van deze persoonsgegevens is de directeur.

Indien u wenst kennis te nemen van deze gegevens kan u zich tot hem wenden. U kan ook bij hem terecht om eventuele correcties te vragen van deze gegevens.

### **10.6. Vrijwilligers en stagiairs**

De voorziening kan, in het kader van opleiding en vrijwilligerswerk, ook niet-personeelsleden inzetten voor het ondersteunen van de gebruikers (dagactiviteiten, vrije tijd, relatie-opbouw, ...). Deze inzet van stagiairs, vormingswerkers, vrijwilligers gebeurt onder toezicht van de voorziening en is bedoeld aanvullend te zijn op de professionele begeleiding en behandeling. Deze niet-personeelsleden ontvangen enkel de, voor de opdracht noodzakelijke, informatie en zijn daarbij gehouden aan de geheimhoudingsplicht ten overstaan van derden.