



Orthopedagogisch centrum  
**HUIZE TERLOO**

## Charter van collectieve rechten en plichten

Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo, Kareelstraat 2 te 1674 Bellingen.

Beheerder : V.Z.W. Provinciaalder Broeders van Liefde  
Maatschappelijke zetel : Stropstraat 119, 9000 Gent met ondernemingsnummer  
0406.633.304

Het Orthopedagogisch Centrum Huize Terloo is erkend vanaf 1 januari 2010 door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) als internaat voor het opnemen van 60 schoolgaande kinderen van 3 tot 21 jaar, met licht tot matige mentale stoornissen en/of met gedrags- of emotionele stoornissen.

### INHOUDSTABEL

1. Terminologie
2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie
3. Een overzicht van het ondersteuningsaanbod
4. Voorwaarden van de dienstverlening
5. Wederzijdse rechten en verplichtingen van de bewoner of vertegenwoordiger en de voorziening
6. De prestaties of verstrekkingen die aanleiding geven tot vergoedingen boven de eventueel verschuldigde dagprijs
7. Beeindiging van de dienstverlening
8. De wijze waarop het collectief overleg met de bewoners georganiseerd wordt
9. De wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop ze behandeld worden.
10. Persoonlijke bezittingen, verantwoordelijkheid tegenover bezittingen van het internaat
11. Een overzicht van de risico's die de voorziening in het belang van de gebruiker verzekert
12. De plaats en de wijze waarop het kwaliteitshandboek ingezien kan worden
13. De wijze waarop het charter collectieve rechten en plichten in overleg kan worden aangepast

Bijlage 1 : Het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad

Bijlage 2 : De klachtenprocedure



## 1. TERMINOLOGIE

In dit charter wordt bedoeld met :

Internaat : het Orthopedagogisch centrum Huize Terloo dat opvang, zorg en begeleiding verleent aan jongeren met licht tot matige mentale stoornissen en/of met gedrags- of emotionele stoornissen.

Bewoner : het kind of de jongere die in het internaat verblijft

Vertegenwoordiger : de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige: beide ouders gezamenlijk, de ouder die de materiële bewaring heeft over het kind wanneer de ouders niet meer samenleven, de andere ouder wanneer één van beiden overleden is, de voogd bij verlengd minderjarigen of eventueel de voorlopige bewindvoerder.

VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Decreet rechtspositie : het decreet “Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp”.

## 2. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

### Missie

Het internaat wil op een deskundige en geïnspireerde wijze het welzijn van haar bewoners bevorderen in de geest van het evangelie en van Petrus Jozef Triest, de stichter van de congregatie van De Broeders van Liefde.

Huize Terloo laat zich leiden door de opdrachtsverklaring van de vzw Provinciaal der Broeders van Liefde waar het deel van uitmaakt.

Belangrijke elementen uit deze missie zijn :

- de christelijke levensvisie
- de onvoorwaardelijke inzet, zonder onderscheid ten aanzien van diegene die beroep op ons doen en waar wij mee samenwerken
- een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening die vanuit een wetenschappelijke houding op een deskundige wijze aangeboden wordt

Het internaat richt zich naar personen die een bijzondere opvoeding of begeleiding behoeven omwille van een handicap of een problematische levenssituatie en wil hun welzijn bevorderen vanuit een relatie, die gestoeld is op diep-menselijk respect.

De persoon zelf en zijn directe omgeving worden als volwaardige partners beschouwd. Steeds streven we naar de meest aangewezen en haalbare vorm van integratie. Op die manier wil het centrum bijdragen tot de hoogst mogelijke kwaliteit van hun bestaan

### Visie en waarden

#### Onze lokale identiteitsverklaring

Huize Terloo, ons huis.....een thuis.

Gelegen in de groene omgeving van het Pajottenland biedt Huize Terloo ruimte om tot rust te komen en te groeien.

We willen zorg dragen voor jongeren met bijzondere noden. Samen met hun ouders gaan we op weg en delen we de opvoeding.

We werken vanuit het dagelijks samenleven om zo op een gerichte manier de ontwikkeling van de ons toevertrouwde jongeren te ondersteunen en te stimuleren.

Iedere medewerker engageert zich vanuit zijn specifieke functie tot het creëren van een aangename en veilige omgeving.

Zo bieden we jongeren, startend vanuit de leefgroep, een uniek oefenterrein om nieuwe vaardigheden te leren.

We geven een brede zorg met kennis van zaken gericht op haalbare verwachtingen.

Dit alles vanuit het besef dat verbondenheid tussen mensen de basis is van onze inzet.

## **Doelstellingen en strategie**

In de werking wordt gezocht om :

- op een actieve manier samenhang te realiseren tussen de verschillende leefcontexten (gezin, school, leefgroep, leeftijdgenoten) teneinde op een gestructureerde manier meer zicht te krijgen op de wijze waarop de jongere functioneert zowel in de positieve als in de negatieve zin.
- op een actieve manier het adaptatievermogen van elke jongere aan te spreken en te ontwikkelen met het oog op maximale kansen tot maatschappelijke integratie
- de leef- en opvoedingsomgeving van de jongere te optimaliseren ter bevordering van het zelfstandig denken.
- verandering op te zetten wanneer we geconfronteerd worden met opvoedings- en ontwikkelingsvraagstukken. We richten ons op methoden waarmee via ouders en/of opvoeders kan gewerkt worden aan de moeilijkheden bij de jongere. Ook methoden ter ondersteuning van een team zijn belangrijk.
- met de jongere een goede balans te realiseren tussen gelukte en mislukte ervaringen. We streven naar een besef van beïnvloeding ter bevordering van sociaal gedrag, ter bevordering van leren rekening te houden met anderen.
- de rechten van de jongere, zoals die bepaald zijn in het Decreet Rechtpositie, centraal te stellen en als leidraad in de werking te gebruiken. Er wordt bij bepaalde punten in dit reglement ook expliciet naar verwezen.

## **3. OVERZICHT VAN HET ONDERSTEUNINGSAANBOD**

Het internaat biedt continue opvang en begeleiding aan bewoners van 3 tot 21 jaar, met licht tot matige mentale stoornissen en/of met gedrags- of emotionele stoornissen en dit gedurende alle dagen van het jaar.

De bewoners zijn er niet permanent aanwezig : doorgaans wordt overdag onderwijs gevolgd en de weekends en vakanties worden indien mogelijk in het gezin doorgebracht zoniet zal hieromtrent met de vertegenwoordiger (desgevallend in overleg met de Jeugdrechter) voorafgaandelijk een planning worden opgemaakt.

De residentiële opvang gebeurt in één van de 5 leefgroepen (woningen) van het internaat. De bewoners verblijven er voltijds of deeltijds, behalve wanneer zij in begeleide uitgroei zouden zijn.

De keuze van de leefgroep (woning) wordt door het internaat gemaakt i.f.v. de beschikbare plaatsen, de leeftijd en de problematiek van de bewoner, de specifieke samenstelling en de draagkracht van de leefgroep. Sommige leefgroepen kunnen gemengd zijn.

Alhoewel in principe gestreefd wordt naar continuïteit in de verblijfsvoorwaarden kan het internaat om pedagogische en/of praktische redenen een bewoner van leefgroep (woning) veranderen. Voorafgaandelijk wordt met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger hierrond overleg gepleegd.

Het internaat zoekt in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger aangepast onderwijs buiten het internaat. Voor de keuze van het onderwijs en de school zijn regio, bereikbaarheid en het advies van het CLB (centrum voor leerlingenbegeleiding) belangrijke criteria.

Het internaat waarborgt schoolbegeleiding die o.m. huiswerkbegeleiding, overleg met de school (ook via deelname aan klassenraden) en samenwerking met het begeleidend CLB omvat.

### **Orthopedagogische begeleiding en behandeling**

Voor elke bewoner wordt de doelstelling en inhoud van deze begeleiding vastgelegd in een individuele dienstverleningsovereenkomst (in het internaat het individueel handelingsplan of IHP genoemd). De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en dit in overleg met het multidisciplinair team. De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt geklasseerd in het individueel dossier binnen de 6 maanden na opnamedatum. De evaluatie en de bijsturing gebeurt jaarlijks onder de vorm van een follow-up overleg. In een overleg met de vertegenwoordiger en de jongere wordt de follow-up voorbereid en de conclusies van de follow-up besproken.

Het internaat staat in voor de begeleiding en behandeling van elke bewoner op het vlak van de ontwikkeling van zijn/haar totale persoon (d.w.z. zowel op verstandelijk, sociaal, lichamelijk als gevoelsmatig domein, rekening houdend met de leefwereld van elk kind of jongere).

De orthopedagogische begeleiding bestaat uit een continue, specifieke zorg die vooral in een leefgroepwerking gerealiseerd wordt via het dagelijks samenleven.

Deze werking wordt rechtstreeks ondersteund en begeleid door therapeutische diensten binnen het internaat.

Het internaat staat indien nodig in voor de medische en paramedische begeleiding en behandeling van de bewoners. Medische handelingen verlopen in overleg met ouders en behandelende artsen. Het internaat dient over een voorschrift van de behandelende arts te beschikken.

De vertegenwoordiger geeft aan het internaat de toelating om in geval van hoogdringendheid, zonder voorafgaand overleg, een (gespecialiseerde) arts of tandarts te consulteren of over te gaan tot hospitalisatie in het dichtstbijzijnde ziekenhuis.

De ouders of wettelijke vertegenwoordiger worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Paramedische dienstverlening, nl. behandeling en begeleiding, wordt na onderzoek en in overleg uitgevoerd door de kinesitherapeut en logopedist van het internaat.

Psychologische dienstverlening: De zorgcoördinator zoekt samen met het multidisciplinair begeleidingsteamteam (intern of extern aanbod), en onder supervisie van de psychiater, een antwoord op specifieke psychische problemen of gedragsproblemen.

Sociale dienstverlening: De gezinsbegeleider heeft een brugfunctie tussen het internaat en de bewoner, zijn vertegenwoordiger of zijn vertrouwensperso(n)en. De begeleiding kan variëren van het verstrekken van allerlei informatie, hulp bij administratieve verplichtingen tot het verlenen van opvoedingsbijstand. Een goede samenwerking tussen het internaat en ouders of de wettelijke vertegenwoordiger is voor het internaat maar ook voor het gezin of het eerste opvoedingsmilieu van het grootste belang. Deze samenwerking wordt door de gezinsbegeleider gecoördineerd en gebeurt via gesprekken in het internaat, huisbezoeken en het organiseren van oudervergaderingen.

### **Materiele dienstverlening**

Volgende infrastructuur staat ter beschikking van de bewoner : de leefgroep omvat een keuken en eethoek, een zithoek en een ontspanningshoek, naargelang de leeftijd en individuele zorgvragen slapen de kinderen of jongeren op individuele slaapkamers of gemeenschappelijke slaapkamers (max. 2 kinderen). Elke leefgroep beschikt over sanitaire voorziening. Het internaat beschikt over een minipitch terrein, voetbalveld, .....

Aan de bewoner worden dagelijks de volgende maaltijden aangeboden: ontbijt, middagmaal, vieruurtje en avondmaal. De maaltijden worden bereid in de centrale keuken. Bij het opstellen van de menu's wordt gestreefd naar een gezonde en evenwichtige voeding. Aangepaste voeding of dieet kan op aanvraag verstrekt worden. Deze afwijking wordt in het protocol opgenomen.

Kledij, linnen (zie protocol)

## **4. VOORWAARDEN VAN DE DIENSTVERLENING**

De bewoner dient voor opname cumulatief te voldoen aan volgende voorwaarden :

- Geregistreerd zijn de wachtlijst van Huize Terloo op het registratiesysteem van de intersectorale toegangspoort (INSISTO)
- Een akkoord tot opname hebben vanwege het opnameteam in het internaat. Er wordt beslist op basis van een kennismakingsgesprek met de vertegenwoordiger en de jongere, eventueel ook met verwijzers.
- Een instemming van de jongere die bekwaam is (cfr. Decreet Rechtspositie) behalve wanneer de opname door de Jeugdrechter wordt beslist.

## **5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE BEWONER EN/OF ZIJN VERTEGENWOORDIGER EN DE VOORZIENING**

### **Algemeen**

Dit charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, hun financiële situatie, voor zover de werking van het internaat en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Het internaat is een voorziening met een Christelijke identiteit. De bewoner en zijn vertegenwoordiger zullen dit in hun gedrag tegenover het internaat, de medebewoners en familieleden respecteren.

### **Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (8 december 1992)**

Aan de bewoners worden een aantal persoonsgegevens opgevraagd die noodzakelijk zijn binnen het kader van de goede werking. De verwerking van deze gegevens is ingeschreven in het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens.

De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft aan de VZW Provinciaal der Broeders van Liefde een uniek identificatienummer toegekend voor elke geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens:

- Cliëntenadministratie: VT 4001440

De identiteit en het adres van de houder van deze bestanden is:

Vzw Provinciaal der Broeders van Liefde  
Stropstraat 119  
9000 Gent

Het decreet tot “oprichting van het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap” (27.06.1990), en de hieraan verbonden uitvoeringsbesluiten, vormen de reglementaire basis voor de verzameling van deze persoonsgegevens. Het doel van de verzameling en de verwerking van de persoonsgegevens ligt in de begeleidingsopdracht van de gebruikers enerzijds en de mogelijkheid tot facturatie anderzijds.

De Commissie ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer houdt een register bij van alle geautomatiseerde bestanden waarin persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt.

Als u hierover nadere inlichtingen wenst, kan u zich richten tot deze commissie, Poelaertplein 3 te 1000 Brussel.

De bewoner of hun vertegenwoordigers hebben het recht kennis te krijgen van de gegevens die op hem/haar betrekking hebben, alsook het recht om verbetering ervan kosteloos aan te vragen. Indien de bewoner of de vertegenwoordiger wenst kennis te nemen van de gegevens die op hem betrekking hebben of ze wenst te doen verbeteren, kan hij/zij zich wenden tot de directie van het internaat.

### **Het verstrekken van informatie.**

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

Dit geldt ook voor de informatie omtrent zijn psycho-medisch, (ped)agogisch en sociaal dossier.

### **Overleg**

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen het internaat en de bewoner of zijn vertegenwoordiger voorafgaandelijk overleg gepleegd inzake :

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

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

### **Dossier en inzage recht – Bijhouden van persoonlijke gegevens**

Teneinde een optimale begeleiding te kunnen garanderen en volgens de toepasselijke wettelijke bepalingen legt het internaat voor iedere gebruiker een dossier aan, waarin de nodige psychologische, (ped)agogische, (para)medische en sociale gegevens worden opgenomen.

Enkel de leden van het multidisciplinaire team en netwerken waarmee het internaat samenwerkt in het kader van de zorg voor de bewoner hebben toegang tot het dossier voor zover het voor hen relevante informatie betreft en rekening houdend met de wet op de patiëntenrechten en de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering van 4/2/2011.

Het administratieve personeel en de directie hebben toegang tot het administratieve dossier.

Al deze personen zijn door het beroepsgeheim of ambtsgeheim gebonden.

De bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger mag de bovenvermelde dossiers inzien en heeft het recht om onjuiste gegevens te doen verbeteren of te doen verwijderen.

Het sociaal-psycho(ped)agogisch dossier kan onder begeleiding van de zorgcoördinator ingekeken worden.

Wat de medische gegevens betreft kan de bewoner, zijn/haar ouder of wettelijke vertegenwoordiger, mits een schriftelijk mandaat, een arts van zijn keuze aanduiden om de inhoud van zijn/haar dossier na te gaan. Uiteraard kan hij/zij steeds de behandelende arts consulteren om toelichting te krijgen omtrent de inhoud van zijn / haar dossier.

Het administratieve dossier kan ingezien worden na afspraak met de dienst bewoners-administratie.

Deze gegevens worden enkel bewaard voor gebruik binnen het internaat.

Indien derden inzage wensen in het dossier, wordt telkens de voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger gevraagd, met vermelding van de concrete bedoeling en de concrete informatie.

Bij het beëindigen van het verblijf in het internaat zal enkel na overleg met de vertegenwoordiger en/of de bewoner informatie overgemaakt worden aan voorzieningen waar de jongere eventueel gebruik zal van maken.

### **Identificatiefiche**

Het internaat informeert de bewoner en/of de wettelijk vertegenwoordiger dat een identificatiefiche van elke bewoner wordt bewaard. Deze bevat een persoonsbeschrijving, een foto en de namen van personen die dienen verwittigd te worden, mocht er zich een ongeluk of verdwijning voordoen.

### **Mogelijkheid tot weigering van medewerking aan filmopnames, gebruik van foto's...**

Deze toestemming (of weigering) wordt bij opname in het protocol schriftelijk vastgelegd.

## **De rechten van de (minderjarige) jongeren worden in belangrijke mate opgenomen in het ”Decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Jeugdhulp”**

### **\* Bekwaamheid van de (minderjarige) jongere**

Onverminderd de rechten van de ouders, oefent de jongere/minderjarige de rechten van het decreet zelfstandig uit.

Er zijn 3 uitzonderingen voorzien: recht op instemming met hulp, recht om niet tegen zijn wil gescheiden te worden van zijn ouders, recht op toegang tot het dossier.

Voor deze 3 rechten moet de (minderjarige) jongere in staat zijn tot een redelijke beoordeling van eigen belangen. Het vermoeden van bekwaamheid wordt vastgelegd op 12 jaar. De hulpverlener mag beslissen om af te wijken van deze leeftijd; deze beslissing moet gemotiveerd worden in het dossier.

### **\* Het belang van de (minderjarige) jongere.**

vormt de belangrijkste overweging bij het verlenen van hulp. Het belang van de (minderjarige) jongere wordt vastgelegd in dialoog met de (minderjarige) jongere zelf. Aan de mening van de (minderjarige) jongere wordt passend gevolg gegeven, rekeninghoudend met zijn leeftijd en maturiteit. Bij de vaststelling van het belang van de (minderjarige) jongere is tevens respect vereist voor de mening en de verantwoordelijkheden van de ouders.

### **\* De rechten van de (minderjarige) jongere.**

Het betreft:

Recht op hulp

Recht op bijstand

Recht op duidelijke informatie

Recht op instemming met de hulp

Recht op respect voor het gezinsleven

Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier

Recht op inspraak en participatie

Recht op privacy

Recht op menswaardige behandeling

Recht op zakgeld

Recht om klacht in te dienen

## **Bezoek**

Op vraag van de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kan er bezoek in het internaat georganiseerd worden. De aanvraag wordt bij de gezinsbegeleider gedaan die eventuele bezwaren nagaat en die desgevallend de praktische regelingen afspreekt. Een bezoek mag de normale werking van de leefgroep niet hinderen.

## **Betalingsvoorwaarden**

De maandelijkse factuur wordt bij voorkeur betaald via een bestendige betalingsopdracht.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger zullen steeds de nodige kredieten voor het betalen van de maandelijkse factuur op deze rekening voorzien.

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 14 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

Vanaf dan zijn er van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning nalatigheidsinteressen verschuldigd ten belope van de wettelijke rentevoet.

Indien er geen betaling volgt binnen de 14 dagen na ingebrekestelling zal er bovendien van rechtswege een schadevergoeding verschuldigd zijn die wordt vastgesteld op 10 % van het verschuldigde bedrag, met een minimum van 12,50 euro.



Indien de niet- betaling van de factuur aanleiding geeft tot gerechtelijke acties zijn de gerechtskosten niet inbegrepen in deze schadevergoeding.

## **6. DE PRESTATIES OF VERSTREKKINGEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT VERGOEDINGEN BOVEN DE EVENTUEEL VERSCHULDIGDE DAGPRIJS**

### **Algemeen**

Aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger rekent het VAPH per aanwezigheidsdag een bijdrage aan. De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger zullen het internaat alle nodige gegevens verschaffen teneinde een correcte vaststelling van deze persoonlijke bijdrage in de dagprijs toe te laten. Deze gegevens worden in het protocol opgenomen.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger zullen het internaat onmiddellijk van elke wijziging betreffende deze gegevens op de hoogte brengen.

Voor het internaat gelden volgende afspraken over de bijdrage van de bewoner:

Bij de inschrijving in het internaat wordt aan het kinderbijslagfonds van de bewoner gevraagd om maandelijks 2/3 van de kinderbijslag rechtstreeks naar het internaat over te schrijven.

Afhankelijk van de kinderbijslag op basis van loontrekkende dient per aanwezigheidsdag een bijdrage betaald te worden van minimum 7 euro en maximum 16.34 euro (deze bedragen zijn van toepassing op 1 juli 2012). Voor bewoners geplaatst door jeugdrechtbank of comite bijzondere jeugdzorg is de bijdrage beperkt tot 2/3 kinderbijslag op basis van loontrekkende.

### **Bijkomende kosten - ontspanning**

Voor bijzondere activiteiten in de leefgroep tijdens het schooljaar en vakantie (sportkampen....) kunnen kosten aan de ouders worden doorgerekend.

Om het kostenplaatje beheersbaar te houden, werd een limiet van 70 euro op jaarbasis ingebouwd. Zo weet U als ouder dat uw deelname in de leer –en ontspanningsactiviteiten (uitstappen, activiteiten in de leefgroep...) beperkt wordt gehouden. Van de gemaakte kosten wordt een fiche per bewoner bijgehouden. Deze kosten worden op de maandelijkse verblijfsfactuur aangerekend.

### **Afzonderlijke vergoedingen**

Voor de hieronder vermelde kosten ontvangt het internaat geen subsidie. Deze elementen zijn niet gedekt door de persoonlijke bijdrage in de dagprijs en geven aanleiding tot een afzonderlijke vergoeding :

Zakgeld (zie protocol )

Schoolkosten (zie protocol)

Voeding : opleg wegens bijzonderheden of wegens gebruik van warme maaltijden op school is mogelijk na overleg

Bijdrage voor vakanties, externe vorming en/of vrije tijdsbesteding

Lidgelden verenigingen, abonnementen.....

Vervoerskosten nav leefgroepwerking, voor vrijetijdsactiviteiten, voor consultaties, ziekenhuisvervoer, vervoer vooraankoop persoonlijke goederen...

Geïndividualiseerde kosten inzake lichaamsverzorging: kapper, pedicure, .....en geïndividualiseerde kosten voor toestellen: scheermachine, haardroger, electr.tandenborstel, ....

Niet recupereerbare kosten inzake medische, para-medische en farmaceutische begeleiding :remgelden, onkosten medicatie...

Opzettelijk aangerichte schade

Deze lijst is niet limitatief en kan steeds individueel en/of collectief aangepast worden. De individuele aanpassingen kunnen in de bijzondere voorwaarden van het protocol vermeld worden.

## **7. BEEINDIGING VAN DE DIENSTVERLENING**

### Beëindiging tijdens de proefperiode:

In eerder uitzonderlijke situaties en met de bedoeling na te gaan of het internaat effectief een geschikt hulpaanbod kan realiseren, kan het protocol een proefperiode van maximum 6 maanden bevatten.

De beëindiging van de dienstverlening tijdens de proefperiode is aan volgende voorwaarden gebonden:

- de opzegtermijn wordt in onderling overleg tussen de bewoner en het internaat bepaald
- bij éézijdige verbreking zonder gegronde reden is een opzegvergoeding van maximaal 7 keer het verschil tussen de wettelijk bepaalde laatste betekende volledige dagprijs en de verminderde dagprijs verschuldigd
- de opzeg kan gegeven worden om volgende redenen:
  - o overmacht.
  - o als de bewoner niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden zoals bepaald in dit charter
  - o als de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner dermate is dat het zorgaanbod van het internaat niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de bewoner
  - o als de bewoner of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen opgenomen in het protocol en charter niet nakomt.

### Beëindiging na de proefperiode:

De partijen kunnen schriftelijk de dienstverlening beëindigen o.a.:

- bij onderling akkoord tussen het internaat en de bewoner
- in geval van overmacht
- om redenen voortvloeiend uit een nieuwe beslissing tot tenlasteneming door de provinciale afdeling van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, op basis van het door dat Agentschap afgeleverde integratieprotocol of met betrekking tot de erkenning van het internaat
- wanneer het internaat niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de bewoner ten gevolge van zijn/haar lichamelijke en/of geestelijke toestand of de wijziging ervan;
- bij het niet nakomen door de bewoner of zijn vertegenwoordiger van de verplichtingen die in dit protocol en/of in het charter zijn opgenomen ;
- wanneer de bewoner niet ingaat op een dienstverleningsaanbod in de eigen dienstverleningsregio.
- wanneer geen consensus meer kan gevonden worden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening (zoals o.a. omschreven in het dienstverleningsplan).
- bij fundamentele verschillen in visie tussen de bewoner of zijn vertegenwoordiger en het centrum met betrekking tot de missie en / of referentiekaders, visies en waarden waarbinnen de begeleiding gekaderd is.
- als de bewoner of zijn vertegenwoordiger bedriegelijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord (vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening).

- als de bewoner 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 internaat motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of beëindiging van de dienstverlening. Bij eenzijdige beëindiging van het protocol door één van beide partijen, moet een opzegtermijn van drie maanden gerespecteerd worden, tenzij op dat ogenblik anders wordt overeengekomen.

Als de bewoner of het internaat de vastgelegde of overeengekomen opzegtermijn niet nakomt is een verbrekingsvergoeding verschuldigd die maximum 30 keer het verschil tussen de wettelijk bepaalde laatst betekende volledige dagprijs en de verminderde dagprijs kan bedragen

## **8. DE WIJZE WAAROP HET COLLECTIEF OVERLEG MET DE BEWONERS GEORGANISEERD WORDT**

### De gebruikersraad

Binnen het internaat wordt er een gebruikersraad opgericht.

Het huishoudelijk reglement wordt als bijlage aan dit charter toegevoegd en maakt er onlosmakelijk deel van uit.

### Wijze waarop collectieve inspraak georganiseerd wordt

Groepsvergadering : in elke leefgroep organiseert de hoofdopvoeder in het kader van het groeps-handelingsplan groepsvergaderingen met de bewoners.

Terugkerende onderwerpen zijn het bespreken van het activiteiten aanbod, de afspraken binnen de leefgroep en de mate waarin de bewoners zich goed voelen in de leefgroep, de groepsvergadering vindt plaats in een klimaat waarin het recht op inspraak en participatie zoveel mogelijk wordt toegepast.

Oudercontacten - Ouderavond : Huize Terloo organiseert jaarlijks een ouderavond waarbij we de kans grijpen om de ouders collectief te woord te staan. We koppelen aan deze ouderavond een feest voor de kinderen en jongeren in aanwezigheid van hun ouders waardoor de avond ook een ontspannend gedeelte kent.

Tevredenheidsmeting : In het algemeen wordt er door het Orthopedagogisch Centrum gestreefd naar een zo goed mogelijke communicatie, afgestemd op de eigenheid van de gebruikers. Bij de gezinsbegeleider kunnen de gebruikers steeds terecht om alle facetten van de hulp – en dienstverlening te bespreken. Op die wijze wil het Centrum de tevredenheid van de gebruikers permanent toetsen. Daarnaast wordt er periodiek, om de twee jaar, in het Orthopedagogisch Centrum een tevredenheidsmeting georganiseerd. De gebruikers worden via de gebruikersraad betrokken bij elke fase van de tevredenheidsmeting.

## **9. DE WIJZE WAAROP OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN KUNNEN WORDEN INGEDIEND EN DE WIJZE WAAROP ZE BEHANDELD WORDEN**

De klachtenprocedure wordt als bijlage aan dit charter toegevoegd en maakt er onlosmakelijk deel van uit.

## **10. PERSOONLIJKE BEZITTINGEN, VERANTWOORDELIJKHEID TEGENOVER BEZITTINGEN VAN HET INTERNAAT**

Wanneer de bewoner schade toebrengt aan de infrastructuur (roerend of onroerend) van het internaat of een personeelslid of materiële of lichamelijke schade veroorzaakt aan een personeelslid of een derde (bv. een andere jongere) in het internaat behoudt het internaat zich het recht voor om de schade te verhalen op de familiale polis van de bewoner of zijn wettelijk vertegenwoordiger of bij gebreke daarvan op de bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger zelf, in geval de eigen verzekering de schade niet vergoedt. In elk geval blijft de franchise ten laste van de bewoner of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

### Verzekering af te sluiten door de bewoner

Het internaat deelt aan de gebruiker mee dat het daarom zeer aan te bevelen is om volgende verzekeringen af te sluiten :

- Burgerlijke aansprakelijkheid gezin (voor weekends, vakanties thuis ...)
- Hospitalisatie
- Motorvoertuigen (indien van toepassing verplicht)

## **11. EEN OVERZICHT VAN DE RISICO'S DIE DE VOORZIENING IN HET BELANG VAN DE BEWONER VERZEKERT**

Het internaat heeft de nodige verzekeringen afgesloten in het belang van de werking en van de bewoners.

### **ALGEMEEN**

97.046.094 AG Arbeidsongevallen Arbeiders en Bedienden

99.557.186 AG Burgerlijke Aansprakelijkheid Uitbating en Ongevallen

26.917.443 Amlin Omnium Auto Beroepsopdrachten

99.557.232 AG Wereldwijde Reisverzekering

99.551.777/072 AG Objectieve Aansprakelijkheid Instellingen Broeders van Liefde

4856/1827 AG Hospitalisatieverzekering Personeel

### **HOOFDPOLISSEN - afgesloten door het Provincialaat**

99.013.241 AG Persoonlijke Ongevallen Personeel

99.123.858 AG Gemeen Recht Cliënten Arbeidszorgcentrum

99.577.556 AG Burgerlijke Aansprakelijkheid & Ongevallen Personeelsbond

99.577.557 AG Burgerlijke Aansprakelijkheid en Ongevallen Sociale Integratie & Werktherapie

99.577.558 AG Burgerlijke Aansprakelijkheid Veiligheidscoördinator

99.557.139 AG Beroepsaansprakelijkheid Geneesheer

988.626 DAS Rechtsbijstand voertuigen vloot

99.035.625 Amlin Alle Risico's Elektronica Instellingen Sector Zorg

### **AUTO**

29.845.619 Amlin 1-HSP-955 Ford Transit minibus B.A.

FCB31073320 Amlin 1-NBN-105 Dacia Lodgy personenwagen B.A.

**BRAND Polisnummer A.275.252/004 -. KBC Verzekeringen** Amlin Europe; verblijf voor kinderen met gedragsproblemen, kareelstraat 2 te 1674 Bellingen – Pepingen.

## **12.DE PLAATS EN DE WIJZE WAAROP HET KWALITEITSHANDBOEK KAN INGEZIEN WORDEN**

De bewoner of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan steeds op eenvoudige vraag bij de directeur of de kwaliteitscoördinator inzicht krijgen in het kwaliteitshandboek.

## **13.DE WIJZE WAAROP HET CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten IN OVERLEG KAN WORDEN Aangepast**

Het internaat behoudt zich het recht voor dit charter op elk ogenblik te kunnen wijzigen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden.

De directie van het internaat maakt daartoe haar voorstel tot wijziging, eventueel met verklarend commentaar, over aan de voorzitter van de Gebruikersraad, met het verzoek dit te agenderen op de eerstvolgende vergadering van de Gebruikersraad om een advies te formuleren. Het advies van de gebruikersraad is niet bindend.

Na voorlegging en advisering van de gebruikersraad bezorgt het internaat een aangepast exemplaar aan elke bewoner of zijn vertegenwoordiger. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na verzending ervan.

Aldus in twee exemplaren opgemaakt te Bellingen op, .....waarvan het internaat en de bewoner elk erkennen één exemplaar ontvangen te hebben.

Voor de bewoner,

Voor het internaat,

Vertegenwoordiger

Ann Van de Velde  
Algemeen directeur

Bewoner

## **Bijlage 1 : Het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad**

### 1. Oprichting en samenstelling

In Huize Terloo wordt een collectief overlegorgaan opgericht dat minstens drie leden en maximum 5 leden telt.

De gebruikersraad vergadert minstens driemaal per jaar.

De leden van het collectief overlegorgaan worden uit en door de gebruikers van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar.

Als er minder dan drie leden gekozen worden, wordt een collectieve inspraak georganiseerd. In het charter wordt de wijze bepaald waarop die inspraak georganiseerd wordt. De verantwoordelijken van de voorziening organiseren in dat geval na twee jaar opnieuw verkiezingen.

De verantwoordelijken van de organisatie zijn belast met de organisatie van de verkiezingen.

De gebruikersraad kiest onder zijn leden een voorzitter en een secretaris, een afgevaardigde voor de interne klachtencommissie en een afgevaardigde voor het centraal adviescomité aan.

Het mandaat van de leden van het collectief overlegorgaan is hernieuwbaar. Het mandaat van een lid vervalt :

1° bij het verstrijken van de termijn waarvoor dat lid gekozen is

2° als de gebruiker de voorziening verlaat

3° bij ontslag van het lid

In de gevallen, vermeld in 2° en 3°, kan op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de voorziening een andere gebruiker of vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat voortzet. Indien het aantal leden minder dan drie wordt, is de gebruikersraad niet meer rechtsgeldig samengesteld en worden nieuwe verkiezingen georganiseerd.

### 2. Bevoegdheden

\*Tussen het internaat en het collectief overlegorgaan is **voorafgaand overleg** verplicht over :

1° Wijzigingen aan het charter

2° Belangrijke wijzigingen in de algemene woon – en leefsituatie

3° Wijzigingen in het concept van het internaat

\*Zowel het internaat als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om **advies** te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen het internaat en de bewoner of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van het internaat mee wil delen.

\*Het internaat verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke **informatie** over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de bewoner gaan en over alle andere elementen die de bewoners als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekening van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen

\*Eén afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt lid van het centraal adviescomité dat binnen de VZW Provinciaal Der Broeders van Liefde werd opgericht. Dit comité duidt één van haar leden aan die als waarnemend lid op de raad van bestuur uitgenodigd wordt voor besprekingen die te maken hebben met de orthopedagogische centra.

### 3. Klachtenbehandeling

Klachten, meningsverschillen tussen Huize Terloo en het collectief overlegorgaan over de samenstelling en/of werking van het overlegorgaan zullen beide partijen eerst in onderling overleg trachten op te lossen.

Indien er geen oplossing komt, wordt de klacht, gemeld aan de administrateur-generaal van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

## **Bijlage 2 : DE KLACHTENPROCEDURE**

### **Doel.**

Klachten zien we als een uiting van ernstige ontevredenheid bij onze bewoners. Klachten geven belangrijke informatie over onze manier van werken, zowel de inhoudelijke werking als de organisatorische werking. Om klachten effectief te kunnen behandelen, moet er ook ruimte zijn om deze bespreekbaar te stellen.

Als medewerker van O.C. Huize Terloo zijn we alert voor de vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegens van onze gebruikers. We besteden aandacht aan onze gebruikers en hun mogelijkheden om hun ontevredenheid te formuleren. We gaan ervan uit dat alle vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen zoveel mogelijk aan de basis en met de directe betrokkenen opgelost moeten worden.

Tijdens het overleg met de gebruiker kan de medewerker ook verwijzen naar de mogelijkheid tot het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht zoals opgenomen in het charter.

Klachten vormen een belangrijk aspect in ons leerproces naar een continue, optimale en efficiënte gebruikersgerichtheid.

### **Wat is een klacht?**

Vragen, wensen, opmerkingen, uitingen van ongenoegen van de gebruiker worden liefst in een onmiddellijk contact van medewerker tot gebruiker aangepakt en in dialoog besproken.

Een klacht omschrijven we als een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking, inhoudelijk of organisatorisch. Deze melding van ontevredenheid kan zowel mondeling als schriftelijk geuit worden.

### **Informereren van de gebruiker.**

Het afhandelen van klachten is beschreven in het charter dat iedere ouder / wettelijk vertegenwoordiger ondertekent bij opname van een jongere op internaat. Daarnaast zal hij/zij door een medewerker verwezen worden naar deze mogelijkheid wanneer we de indruk krijgen dat dit wenselijk is hierop terug te komen.

De bewoner die op internaat verblijft, wordt via het leefgroepboekje tijdens het intake-gesprek en bij aanvang in de leefgroep door de aandachtsofvoeder geïnformeerd over de mogelijkheid tot het uiten van vragen en klachten. De jongere kan hiervoor terecht bij (aandachts)opvoeder, een begeleider in Huize Terloo, zijn ouders, familie,... Ook tijdens de groepsvergadering wordt er actief geluisterd naar wat er bij de kinderen/jongeren leeft.

## **Mondelinge klachten bij de medewerker.**

- Een mondelinge klacht wordt telefonisch, per mail of in een gesprek door de gebruiker aan een medewerker gemeld.
- De registratie die daarop volgt (klachtenformulier) maakt er geen schriftelijke klacht van, maar is louter bedoeld als middel voor het garanderen van de opvolging.
- Iedere medewerker die een signaal opvangt, dat past binnen de in onze doelstelling vermelde uiting van ernstige ontevredenheid, vult de start van een klachtenformulier in.
- Het klachtenformulier wordt afgegeven aan de leidinggevende. Deze persoon wordt vanaf dat moment de coördinator van de klacht en staat in voor het ganse verdere verloop tot het punt van afronding. Uiteraard kan hij/zij voor de afhandeling andere personen aanspreken het proces mee te steunen.

Een eerste bespreking vindt zo snel mogelijk plaats na ontvangst. De gebruiker krijgt een schriftelijke terugkoppeling (eerste antwoordbrief). In deze brief wordt aangegeven dat de klacht goed in ontvangst werd genomen en wie coördinator is voor de verdere opvolging en afhandeling van de geformuleerde klacht.

De coördinator stelt nadien een stappenplan op. Daarin wordt bepaald wie betrokken wordt bij het overleg, binnen welk overlegorgaan de bespreking plaats vindt. Van elk besprekingsmoment wordt op datum kort notitie gemaakt van de afspraken.

Het stappenplan leidt tot een voorstel als antwoord op de geformuleerde klacht. Ook hiervan krijgt de gebruiker een schriftelijke terugkoppeling (tweede antwoordbrief). Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker voldoening geven, is de klacht afgerond. Wanneer de gemaakte afspraken de gebruiker geen voldoening geven dan kan de gebruiker zich wenden tot de toepassing van de procedure schriftelijke klacht.

- Klachtenformulieren zijn beschikbaar in de documentenmap en op pc. Het klachtenformulier kent een logische opbouw voor opvolging zodat alle afgesproken stappen ter opvolging en afhandeling gegarandeerd worden.

Wanneer duidelijk is dat de klacht voldoet aan volgende voorwaarden:

- dezelfde uiting van ontevredenheid blijft hardnekkig terugkeren
- de ontevredenheidsuiting gaat gepaard met hoge emotie
- er is schuldtoewijzing aan een medewerker

dan wordt de klacht door de leidinggevende gemeld aan de directie.

De eerste en tweede antwoordbrief naar de gebruiker worden aan het klachten-formulier als bijlage toegevoegd.

De coördinatoren slaan de klachten op in een klachtenmap op de pc.

- Het doel van het formulier is:
    - registratie van mondelinge klachten om opvolging te garanderen
    - een overzicht krijgen van klachten om zo tot structurele oplossingen te komen indien nodig
- Een overzicht van alle binnengekomen klachten worden op de coördinatieraad van oktober besproken op vlak van aangebracht thema. De voorbereiding hiervan gebeurt door de directie en kwaliteitscoördinator. Dit geeft ons als organisatie de mogelijkheid een goed overzicht te krijgen, de procedure opnieuw in de kijker te zetten en indien nodig meer overkoepelende, structurele aanpassingen te ontwikkelen om onze werking te verbeteren.



### **Schriftelijke klachten bij de directie.**

- Schriftelijke klachten worden aan de directie gericht. Deze klachten kunnen een gevolg zijn van een onbevredigend antwoord na een mondelinge klacht (zie procedure mondelinge klachten) maar kunnen ook direct schriftelijk aan de directie worden gemeld.
- De directie schrijft de klacht in het klachtenregister, dat door de inspectie kan opgevraagd worden. In dit klachtenregister wordt ook de verdere afwerking van de klacht, tot de afsluiting, bijgehouden.
- De directie geeft schriftelijk, binnen de dertig dagen, een antwoord op deze klacht aan de indiener.
- De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

### **De interne klachtencommissie.**

- Als de afhandeling van de schriftelijke klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.  
Deze klachtencommissie bestaat uit:
  - een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening
  - een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg
- Adres interne klachtencommissie:  
Provinciaal der Broeders van Liefde  
t.a.v. Interne klachtencommissie van het O.C. Huize Terloo  
Stropstraat 119  
9000 Gent
- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie deelt binnen dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

### **Leidend ambtenaar van het VAPH**

- Als de afhandeling van de klacht behandeld door de interne klachtencommissie de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar. De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

- Adres leidend ambtenaar:  
VAPH  
Klachtendienst  
t.a.v. de klachtenmanager  
Sterrenkundelaan 30  
1210 Brussel

### **Klachten die niet onder deze procedure vallen**

- Betwisting omtrent het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning van een bewoner worden rechtstreeks gericht aan de klachtencommissie binnen de 30 dagen na ontslag. De klacht moet niet vooraf schriftelijk gericht te worden aan de directie. De klachtencommissie wordt voor deze materie uitgebreid met een onafhankelijke derde (mevrouw Agnes Verbruggen, Scheldeweg 57, 9090 Melle).  
Zie ook 7 het beëindigen van de ondersteuning.
- Klachten over het collectief overleg binnen de voorziening dienen steeds schriftelijk gemeld te worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.  
Zie ook 8 het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers.