

## INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST N-RTH

Deze individuele dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten tussen:

enerzijds **O.C. Huize Terloo, Kareelstraat 2, 1674 Bellingen**

- dat beheerd wordt door de V.Z.W. Provinciaal der Broeders van Liefde, Stropkaai 38E te 9000 Gent;
- hier vertegenwoordigd door **Patrick De Saeger** in zijn hoedanigheid van Algemeen directeur van **O.C. Huize Terloo**
- hierna "dagbesteding Intermezzo" genoemd;

en anderzijds **Klik of tik om tekst in te voeren.**

- die geboren is te **Klik of tik om tekst in te voeren.** op **Klik of tik om een datum in te voeren.**
- met rijksregisternummer **Klik of tik om tekst in te voeren.**
- Gedomicilieerd te **Klik of tik om tekst in te voeren.**, **Klik of tik om tekst in te voeren.**
- vertegenwoordigd door **Klik of tik om tekst in te voeren.** **gedomicilieerd te Klik of tik om tekst in te voeren.**, **Klik of tik om tekst in te voeren.** in zijn/haar hoedanigheid van **Klik of tik om tekst in te voeren.**
- telefoon / gsm / email: **Klik of tik om tekst in te voeren.**
- hierna "**de gebruiker of deelnemer dagbesteding**" genoemd.

### Artikel 1 - Aanvang en duur van de dienstverlening - proefperiode.

Intermezzo start de dienstverlening t.a.v. de gebruiker op datum van **Klik of tik om een datum in te voeren.** en mits ondertekening van deze dienstverleningsovereenkomst door alle partijen.

De dienstverlening geldt voor een bepaalde duur van **Klik of tik om een datum in te voeren.** tot **Klik of tik om een datum in te voeren.**

Met een proefperiode van **Klik of tik om een datum in te voeren.** tot **Klik of tik om een datum in te voeren.**

## Artikel 2 – Afrekening

Niet - Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening wordt gedeeltelijk gesubsidieerd door het VAPH. Daarnaast vragen we een persoonlijke bijdrage volgens de wettelijke reglementering van het VAPH (te indexeren):

6,79 euro voor een volledige dag (drank, gebruik van materiaal, externe activiteiten inbegrepen) en 3,40 euro voor een halve dag (tarieven sinds 1/7/2024). Afzonderlijke vergoedingen zoals eventuele vervoerskosten van en naar Intermezzo zijn hier niet inbegrepen.

De persoonlijke bijdrage en de eventueel afzonderlijke vergoedingen bedoeld in punt 6 zullen betaald worden door:

Kies een item. Klik of tik om tekst in te voeren. **wonende te** Klik of tik om tekst in te voeren., Klik of tik om tekst in te voeren.

RRnr wettelijke vertegenwoordiger: Klik of tik om tekst in te voeren. (dit is nodig om een fiscaal attest te kunnen afleveren).

instantie:....., gelegen.....

....., wonende ..... te .....

De persoonlijke bijdrage wordt maandelijks door het MFC gefactureerd en verstuurd via email. (enkel op uitdrukkelijke vraag kan dit via post verstuurd worden)

De betaling van de gefactureerde bedragen zal binnen de 30 dagen gebeuren door storting op bankrekeningnr. BE26 4333 1341 7129 van het MFC

## Artikel 3 – Aard van de ondersteuning

Schoolvervangende dagopvang betreft het aanbieden van opvang binnen de schooluren waarbij een alternatief programma wordt aangeboden. Begeleidingsmomenten kunnen doorgaan van maandag tot en met vrijdag vanaf 9u00 tot 15u30 en op woensdag van 9u00 tot 12u00. De frequentie waarin jongeren deelnemen aan de dagopvang van Intermezzo wordt vastgelegd in een begeleidingsschema. Dit schema wordt individueel opgemaakt in overleg met de jongere en/of de wettelijk vertegenwoordiger en de school/ clb.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Voormiddag					
Namiddag					

Voormiddag: 9u-12u

Namiddag: 13u-15u30

Volledige dag: 9u-15u30

Duur traject: van                      tot

Intermezzo houdt van elke deelnemer dagbesteding een centraal dossier bij, waarin de individuele dienstverleningsovereenkomst is opgenomen. De begeleider Intermezzo is verantwoordelijk voor het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst, dit in overleg met de deelnemer

dagbesteding en/of zijn/haar vertegenwoordiger en de school/clb. In dialoog met alle betrokken partijen wordt het lopende traject van de deelnemer dagbesteding op regelmatige basis (na 4 tot 6 weken) geëvalueerd.

#### **Artikel 4 – Plaats van ondersteuning**

De gevraagde ondersteuning wordt aangeboden op de volgende locatie:

O.C. Huize Terloo  
Kareelstraat 2  
1674 Bellingen

#### **Artikel 5 – Inventaris duurzame persoonlijke goederen**

Persoonlijke bezittingen kunnen binnen redelijke grenzen en na akkoord van de begeleider van Intermezzo wel meegebracht worden naar de dagbesteding dat slechts verantwoordelijk kan gesteld worden voor wat uitdrukkelijk, schriftelijk overeengekomen is.

De deelnemer dagbesteding kan enkel mits voorafgaand schriftelijk akkoord van de directie persoonlijke goederen in bewaring geven aan de begeleiding van de dagbesteding maar dit wordt afgeraden.

De bewaargeving neemt een einde wanneer de deelnemer dagbesteding niet meer naar Intermezzo komt, tenzij anders wordt overeengekomen.

Intermezzo kan niet aansprakelijk gesteld worden voor beschadiging of verlies van goederen die niet als dusdanig in bewaargeving zijn gegeven. Het schriftelijk akkoord wordt in bijlage gevoegd bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

Bij ontstentenis van dit akkoord, staat de jongere zelf in voor het behoud van zijn persoonlijke bezittingen.

#### **Artikel 6 – Afzonderlijke vergoedingen**

Volgende elementen zijn niet gedekt door de persoonlijke bijdrage en geven aanleiding tot een afzonderlijke vergoeding:

(Aankruisen wat van toepassing is)

	Vervoerskosten: Omschrijving:	Bedrag wordt berekend volgens de actuele kilometervergoeding (index)
X	Vergoeding voor opzettelijk aangebrachte schade	

Deze lijst is niet limitatief en kan steeds individueel en/of collectief aangepast worden.

Voor bijkomende informatie betreffende afzonderlijke vergoedingen verwijzen we naar de collectieve rechten en plichten.

#### **Artikel 7 – Cumulverbod**

De deelnemer dagbesteding verklaart dat hij of zijn vertegenwoordiger kennis heeft genomen van artikel 14 van het Decreet van 7 mei 2004 (oprichting van het VAPH).

Hij neemt daarmee kennis van het feit dat het VAPH niet of verminderd tussenkomt wanneer de deelnemer dagbesteding recht heeft op andere vergoedingen of schadeloosstellingen (wettelijk, decretaal of gemeenrechterlijk).

Hiermee worden ondermeer beoogd: vergoedingen die door de deelnemer dagbesteding bekomen worden ten gevolge van bijvoorbeeld een verkeersongeval, een arbeidsongeval, een beroepsziekte, een medische fout, of tengevolge van elk ander schadegeval waarbij een andere partij de schade ten aanzien van de deelnemer dagbesteding dient te vergoeden, maar dus bijvoorbeeld niet de integratietegemoetkoming ten laste van de Sociale Zekerheid, of een bijkomende vergoeding “hulp aan derden” van de mutualiteit.

De deelnemer dagbesteding verklaart tevens dat hij zijn eventuele rechten op deze vergoedingen heeft doen gelden.

In het geval dat de gebruiker recht heeft op deze vergoedingen, deze reeds ontvangt, of zijn rechten erop kan laten gelden, zal hij een overeenkomst ondertekenen die als bijlage bij dit protocol wordt gevoegd en er integraal deel zal van uitmaken. Het VAPH zal hier dan onverwijld van op de hoogte worden gebracht.

## **Artikel 8 - Wijzigingen aan deze overeenkomst**

Deze overeenkomst kan aangepast worden in onderling akkoord of op voorafgaande schriftelijke vraag van één van beide partijen.

Zowel de overeenkomst als de collectieve rechten en plichten (die integraal deel uitmaken van deze overeenkomst) blijven steeds ondergeschikt aan de wettelijke bepalingen.

De deelnemer dagbesteding en/of zijn/haar vertegenwoordiger en Intermezzo zullen elkaar, spontaan en zonder uitstel, op de hoogte stellen van elke wijziging betreffende de gegevens vermeld in deze overeenkomst.

Ondergetekende, deelnemer dagbesteding en/of zijn/haar vertegenwoordiger stemmen ermee in om elke wijziging in de familiale en schoolse context, relevant voor Intermezzo, door te geven. In voorkomend geval zal de briefwisseling en de facturatie – tot officiële herroeping (door bvb. een gerechtelijk schrijven) – gericht worden aan degene die deze overeenkomst ondertekent en naar het meest recente adres. Hij/zij gaat akkoord te zullen instaan voor het voldoen van de facturen en alle verdere verplichtingen die uit deze overeenkomst voortspuiten.

## **Artikel 9 – Bijzondere bepalingen**

### **Afwezigheden**

Wanneer de deelnemer dagbesteding omwille van medische, familiale of sociale omstandigheden niet naar Intermezzo kan komen, wordt van de deelnemer dagbesteding en/of zijn/haar vertegenwoordiger verwacht deze afwezigheid tijdig te verwittigen aan de begeleiding van Intermezzo.

### **Medische begeleiding (medicatie, consultatie bij medische specialisten, ...)**

.....  
.....

### **Voeding (Gemotiveerde vraag voor aangepaste voeding)**

.....  
.....

**Gebruik van beeldmateriaal**

De deelnemer dagbesteding en/of zijn/haar vertegenwoordiger

- gaat akkoord
- gaat niet akkoord

dat er beeldopnames gemaakt worden tijdens de werking in of buiten Intermezzo. De beeldopnames kunnen zowel intern als extern gebruikt worden.

**Andere wensen**

.....  
.....

# DE COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten

**OC Huize Terloo**  
**Kareelstraat 2**  
**1674 Bellingen**

Beheerder: V.Z.W. Provinciaal der Broeders van Liefde  
Maatschappelijke zetel: Stropkaai 38E - 9000 Gent

Vergunning / erkenning door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
Het **OC Huize Terloo** administratief adres: Kareelstraat 2, 1674 Bellingen

Als MFC erkend als vergunde zorgaanbieder vanaf 1 september 2016 voor onbepaalde duur voor het bieden van niet – rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een handicap.

Intermezzo is een deelwerking van OC Huize Terloo dat zich richt tot de dagbesteding van jongeren tussen 10 en 21 jaar.

## **1. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie.**

“Waar jouw groei ons engagement is”

### *Missie*

Wij, de medewerkers van Huize Terloo, willen op een professionele manier een warme kindvriendelijke zorg ontwikkelen ten opzichte van de ons toevertrouwde jongeren, hun gezin en het bredere netwerk.

We geven maximaal kansen en zoeken creatief naar oplossingen zodat deze jongeren kunnen uitgroeien tot veerkrachtige personen die klaar zijn om een eigen plek in de maatschappij in te nemen.

### *Visie*

MFC Huize Terloo, een orthopedagogisch centrum, realiseert voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen een hedendaagse, veelzijdige en laagdrempelige hulp waarbij geloof in eigen kunnen wordt versterkt in samenwerking met het gezin en het brede netwerk.

### *Identiteitsverklaring*

In Huize Terloo werken we vanuit de noden van de kwetsbare jongeren en hun context. Het samen handelen in het hier en nu is hiervoor de basis.

We hebben aandacht voor de verbondenheid tussen de jongeren en hun bredere context.

We gaan met de jongere in dialoog over de mogelijkheden en noden die de jongere zelf of wij als organisatie zien. Vandaaruit versterken we de vaardigheden die reeds aanwezig zijn en vullen deze aan waar nodig. We stimuleren jongeren om hun eigen beslissingen te nemen en keuzes te maken in functie van het kunnen innemen van een eigen plek in de maatschappij.

Daarbij geloven we in de kracht van het betekenisvol zijn voor elkaar. Zo creëren we, samen met het gezin en het bredere netwerk, kansen voor jongeren om uit te groeien tot veerkrachtige personen.

We engageren ons tot een hedendaags, veelzijdig en vlot toegankelijk aanbod. De talenten van alle medewerkers vormen hiertoe de hefboom. Een sterk uitgebouwde organisatie ondersteunt hen in hun opdracht.

De missie, visie en identiteitsverklaring van het MFC zijn ook geïmplementeerd in Intermezzo, deelwerking van OC Huize Terloo en specificeerd zich als volgt;

- Met Intermezzo willen we jongeren de kans en de ruimte geven om zelf hun verhaal een nieuwe/positieve wending te geven.
- Intermezzo wil ingaan op de nood tot ondersteuning van kinderen en jongeren van wie het schools traject dreigt vast te lopen of reeds is vastgelopen.
- De klemtoon ligt vooral op het vinden van rust. Intermezzo wil een plek zijn waar jongeren opnieuw de zin en de motivatie te krijgen om zinvol bezig te zijn.
- Jongeren leren er hun talenten en passies te (her-)ontdekken via ervaringsgericht leren om op die manier te komen tot een positief perspectief en meer eigenwaarde.

### *Doelstellingen en strategie*

Vanuit het model van de Circle of Courage werken we met vier basisnoden: erbij horen, vaardig zijn, zelfstandigheid, betekenisvol zijn. Deze vier noden zijn met elkaar verbonden en hebben een grote impact op het opgroeien van de jongeren/ kinderen.

We willen de ontwikkeling van kinderen/ jongeren stimuleren en werken aan een 'herstel van het gewone leven'. We bieden de kinderen vele leef- en leerervaringen om hen op die manier te stimuleren opnieuw aan te sluiten bij hun normale ontwikkelingsstaken. Het gaat weliswaar over kinderen/jongeren met problemen, maar ons vertrekpunt is steeds weer hun groeikracht.

'Ik hoor erbij', 'verbondenheid', positief contact

Een kind kan pas groeien als het ergens bij hoort. We werken aan een positieve verbinding tussen de jongere en zijn/haar gezin, zijn/haar netwerk, naar waardevolle contacten op de school met leerkrachten en klasgenoten, naar een gezond en wederkerig contact in de leefgroep.

"Ik kan het" gaat over 'dingen kunnen', over 'vaardig zijn', aanleren en ontdekken.

Het besef 'ik kan iets' is zeer belangrijk. We willen jongeren vaardig maken en een kans geven hun krachten en talenten te ontdekken.

"Ik doe het zelf" gaat over 'onafhankelijkheid', over 'zelfstandigheid, meepraten en mee beslissen'.

We helpen jongeren om zo zelfstandig mogelijk te worden in het dagelijkse leven op vlak van schoolgaan, vrienden, zelfredzaamheid, zelfverantwoordelijkheid,... Wanneer goed functioneren onder druk komt te staan gaan we na waar we een ondersteuning op maat kunnen bieden. We gaan positief opvoeden zodat de jongere zichzelf kan zijn en zelf goede beslissingen kan nemen.

"Ik doe het voor jou" gaat over de kans tot geven', over 'betekenisvol zijn voor een ander', geven en nemen.

Een goede zorg voor zichzelf gaat samen met een goede zorg naar anderen.

## **2. Overzicht van het zorgaanbod**

### ***Doelgroep***

Jongeren tussen 10 en 21 jaar met een goedgekeurde module dagopvang (dagbesteding) van de Integrale Toegangspoort (ITP) – Niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning. Daarnaast bieden we voor deze leeftijdscategorie tevens rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning.

De ondersteuning vanuit Intermezzo richt zich in het bijzonder op jongeren uit het secundair en basis- onderwijs en de jeugdhulpverlening (VAPH/Jongerenwelzijn).

### **Aanbod**

We willen zo veel mogelijk op maat van de jongere werken. We vertrekken vanuit een passie of interesse die de jongere al heeft of we gaan samen op zoek naar wat hen interesseert.

Wat kunnen wij aanbieden:

- Crea : Tekenen, schilderen, werken met hout, muziek.
- Beweging: Voetbal, basketbal, honkbal,...
- Relaxatie en rustmomenten
- Kookactiviteiten
- Tuinieren
- Natuurwandelingen
- Natuurfotografie
- Rots en water: oefeningen om te werken aan psycho-fysieke weerbaarheid.
- We gaan op zoek binnen ons lokaal netwerk naar een vrijwilliger, zelfstandige of organisatie die een activiteit wil aanbieden welke aansluit bij de interesses van de jongere.

## **3. Voorwaarden van het aanbod**

De deelnemer dient voor opname te voldoen aan volgende voorwaarden:

- Geregistreerd zijn op de wachtlijst van OC Huize Terloo op het registratiesysteem van de intersectorale toegangspoort (INSISTO).
- Een akkoord tot begeleiding hebben vanwege het dagbestedingsteam in het MFC. 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 begeleiding door de Jeugdrechter wordt beslist.

## **4. Rechten en verplichtingen van de deelnemer dagbesteding**

### **4.1. Algemeen**

O.C. Huize Terloo/Intermezzo zal de vrijheid, de privacy, de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van elke deelnemer dagbesteding en zijn vertegenwoordiger eerbiedigen.

O.C. Huize Terloo/Intermezzo is een Christelijke voorziening. De deelnemer dagbesteding en zijn vertegenwoordiger zullen dit in hun gedrag tegenover de voorziening, de medebewoners en familieleden respecteren.

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

Aan de deelnemer dagbesteding 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  
Stropkaai 38E  
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 deelnemer dagbesteding 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 deelnemer dagbesteding 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 Intermezzo.

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

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

#### **4.4. Overleg**

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen Intermezzo en de deelnemer dagbesteding 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.

#### **4.5. Betalingsvoorwaarden**

De **maandelijkse** factuur wordt bij voorkeur betaald door storting op bankrekeningnummer BE26 4333 1341 7129 van het MFC.

De maandelijkse factuur wordt betaald binnen de 30 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.

## **5. Afzonderlijke vergoedingen**

Afzonderlijke vergoedingen omvatten onder andere vervoerskosten, kosten voor opzettelijk aangebrachte schade, ... . Deze opsomming is niet limitatief en kan steeds individueel of collectief aangepast worden.

De mogelijkheid bestaat dat er in Intermezzo bijzondere activiteiten georganiseerd worden die bijkomende kosten opleveren bovenop de dagprijs. Deze bijkomende kosten worden steeds in onderling overleg besproken met de deelnemer dagbesteding en zijn /haar vertegenwoordiger, alvorens deze gemaakt worden.

## **6. Beëindiging van de dienstverlening**

### **Tijdens de proefperiode**

In eerder uitzonderlijke situaties en met de bedoeling na te gaan of Intermezzo effectief een geschikt hulpaanbod kan realiseren, kan de individuele dienstverleningsovereenkomst een proefperiode bevatten.

De opzegtermijn van deze proefperiode moet in onderling overleg bepaald worden.

De partijen kunnen de dienstverlening beëindigen:

- bij onderling akkoord tussen Intermezzo en de deelnemer dagbesteding en zijn/haar vertegenwoordiger;
- in geval van overmacht;
- wanneer de deelnemer dagbesteding niet meer beantwoordt aan de begeleidingsvoorwaarden zoals bepaald in de collectieve rechten en plichten;
- wanneer Intermezzo niet meer kan beantwoorden aan de noden en ondersteuningsvragen van de deelnemer dagbesteding ten gevolge van zijn/haar lichamelijke en/of geestelijke toestand of de wijziging ervan;
- bij het niet nakomen door de deelnemer dagbesteding of zijn/haar vertegenwoordiger van de verplichtingen die in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de rechten en plichten zijn opgenomen;

Bij eenzijdige verbreking zonder gegronde reden kan een verbrekingsvergoeding gevorderd worden ten bedrage van de vergoeding verschuldigd voor het aantal begeleidingsdagen.

### **Tijdens de proefperiode**

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

- bij onderling akkoord tussen Intermezzo en de deelnemer dagbesteding en zijn/haar vertegenwoordiger;
- in geval van overmacht;
- wanneer Intermezzo niet meer kan beantwoorden aan de noden en ondersteuningsvragen van de deelnemer dagbesteding ten gevolge van zijn/haar lichamelijke en/of geestelijke toestand of de wijziging ervan;

- bij het niet nakomen door de deelnemer dagbesteding of zijn vertegenwoordiger van de verplichtingen die in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten zijn opgenomen;
- wanneer geen consensus meer kan gevonden worden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening;
- bij fundamentele verschillen in visie tussen de deelnemer dagbesteding of zijn vertegenwoordiger en Intermezzo met betrekking tot de missie en / of referentiekaders, visies en waarden waarbinnen de begeleiding gekaderd is.
- als de deelnemer dagbesteding of zijn vertegenwoordiger bedriegelijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord
- als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

De opzegtermijn voor de beëindiging van de schriftelijke overeenkomst bedraagt 1 week, tenzij bij de opzegging tussen de partijen anders wordt overeengekomen.

Als één van de partijen de vastgelegde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, is een verbrekingsvergoeding verschuldigd ten bedrage van het aantal begeleidingsdagen.

## **7. De organisatie van de inspraak van de deelnemer dagbesteding**

### ***Huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan***

#### **7.1. Oprichting en samenstelling**

In Huize Terloo wordt een collectief overlegorgaan opgericht dat minstens drie en maximum 4 leden telt. De gebruikers zijn de ouders of wettelijke vertegenwoordigers van de kinderen / jongeren die hier verblijven of de meerderjarig bewoner zelf.

De ouders of meerderjarige bewoners die in het collectief overlegorgaan zetelen worden in een geheime stemming verkozen voor een termijn van 4 jaar. De ouders kunnen zich elke 4 jaar opnieuw laten verkiezen.

De gebruikersraad vergadert minstens driemaal per jaar.

Als er minder dan drie leden gekozen worden, wordt een collectieve inspraak georganiseerd. In de IDO 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.

Het collectief overleg kiest onder zijn leden een voorzitter en een secretaris, een afgevaardigde voor de interne klachtencommissie en een afgevaardigde voor het centraal adviescomité .

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.

## **7.2. Bevoegdheden**

\*Tussen de voorziening het collectief overlegorgaan is **voorafgaand overleg** verplicht over:

1. Wijzigingen aan het reglement van orde (de IDO)
2. Belangrijke wijzigingen in de algemene woon – en leefsituatie
3. Wijzigingen in het concept van de voorziening

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

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

\*De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke **informatie** over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de gebruikers gaan en over alle andere elementen die de gebruikers 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.

## **7.3. 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.

### **Wijze waarop inspraak georganiseerd wordt in Intermezzo**

Ochtendraad en Afronding: Elke ochtend wordt er besproken met de deelnemers van de dagbesteding wat er die dag op het programma staat. Dit gebeurt in overleg met de begeleiding en deelnemers.

Terugkerende onderwerpen zijn het bespreken van het activiteiten aanbod, de afspraken binnen de dagbesteding en de mate waarin de deelnemers zich goed voelen in de dagbesteding. Tijdens de afronding van de dag krijgen jongeren de kans hun mening te formuleren over het verloop van de dag alsook over de inzet van iedere deelnemer. Er wordt onderling in dialoog gegaan waarbij iedere deelnemer evenveel recht heeft op spreken.

Beide overlegmomenten vinden plaats in een klimaat waarin het recht op een eigen mening, recht op inspraak en participatie zoveel mogelijk wordt toegepast.

## **8. De klachtenprocedure**

Ondanks de inspanningen om de dienstverlening zo kwaliteitsvol als mogelijk te laten verlopen, kunnen er zich toch situaties van ontevredenheid bij de gebruiker/vertegenwoordiger voordoen.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan dan beroep doen op de klachtenprocedure van het MFC.

Deze procedure is een onderdeel van het kwaliteitshandboek van het MFC.  
Het kwaliteitshandboek is een document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een welzijnsvoorziening beschreven is.  
Een exemplaar van het kwaliteitshandboek kan worden ingezien: (beschrijving van de locatie op papier of elektronisch).

Aan de deelnemer dagbesteding of zijn vertegenwoordiger wordt uitdrukkelijk gevraagd om de verschillende stappen van de klachtenprocedure te volgen en geen stappen over te slaan. Dit heeft als voordeel dat er snel geholpen wordt én dat alle partijen van in het begin betrokken zijn bij de klacht.

## ***Klachtenprocedure***

### ***8.1. Doel***

Het geven van een antwoord op de door de gebruiker gestelde vragen en klachten binnen de overeengekomen termijnen.

### ***8.2. Wat is een klacht?***

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.

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

### ***8.3. Duiding***

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 de IDO.

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

### ***8.4. Informeren van de gebruiker***

Het afhandelen van klachten is beschreven in de IDO dat iedere ouder / wettelijk vertegenwoordiger ondertekent bij opname van een jongere in Huize Terloo. 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 jongere die in Huize Terloo verblijft ontvangt bij aanvang in de leefgroep een leefgroepboekje waarin hij geïnformeerd wordt over de mogelijkheid tot het uiten van vragen en klachten. De jongere

kan hiervoor terecht bij de (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.

### **8.5. 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.

De mondelinge klacht wordt ook toegevoegd in het klachtenregister.

#### **Klachtenformulier**

- 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 bezorgd 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). En dit binnen de drie weken 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 op de S-schijf. 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 wordt de klacht door de leidinggevende gemeld aan de directie:

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

De eerste en tweede antwoordbrief naar de gebruiker worden samen met het klachtenformulier bewaard in de klachtenmap op de pc.

- Het doel van het formulier is om de opvolging te garanderen van de mondelinge klachten.

### **8.6. 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.

### **8.7. Klachtenregister**

- Alle mondelinge en schriftelijke klachten worden in het klachtenregister genoteerd om een overzicht te krijgen van alle klachten om zo tot structurele oplossingen te komen indien nodig.
- Een thematisch overzicht van alle binnengekomen klachten worden op het pedagogisch platform van oktober besproken. 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.

### **8.8. 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  
Stropkaai 38E  
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.

### **8.9. 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

### **8.10. 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 4.6.3 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 4.6.4 het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers.

### **8.11. Bijkomende informatie klachtenprocedure**

#### **Adres interne klachtencommissie**

Provinciaal der Broeders van Liefde  
TAV Interne klachtencommissie MFC ...  
Stropkaai 38E  
9000 Gent

#### **Adres Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**

Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap  
Zenithgebouw  
Koning Albert II-laan 37  
1030 Brussel

## **9. Verzekeringen**

Het MFC heeft de nodige verzekeringen afgesloten in het belang van de werking en van de gebruikers. De gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger kan steeds op eenvoudige vraag bij de administratief directeur inzicht krijgen in de afgesloten verzekeringspolissen.

#### **Verzekering af te sluiten door deelnemer dagbesteding en/of zijn vertegenwoordiger:**

Intermezzo deelt mee aan de deelnemer dagbesteding en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger dat het raadzaam is om de volgende verzekeringen af te sluiten:

- burgerlijke aansprakelijkheid gezin;
- hospitalisatie;
- gemotoriseerde rolstoelen (verplicht);
- motorvoertuigen (verplicht)

## **10. Wijziging van de rechten en plichten**

Intermezzo behoudt zich het recht voor de collectieve rechten en plichten op elk ogenblik te kunnen wijzigen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden.

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



Na voorlegging en advisering van het collectief overlegorgaan bezorgt intermezzo een aangepast exemplaar aan elke deelnemer dagbesteding of zijn/haar vertegenwoordiger. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na verzending ervan.

### ***Toestemming en akkoordverklaring***

Bij ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst gaat Intermezzo ervan uit dat de deelnemer dagbesteding zich akkoord verklaart en / of toestemming geeft voor onderstaande begeleidingsaspecten.

De akkoordverklaringen zijn een noodzakelijke voorwaarde tot opname. De toestemmingen zijn dat niet.

Indien de deelnemer dagbesteding geen toestemming geeft, inzake één of meerdere van onderstaande begeleidingsaspecten, dient hij/zij dit uitdrukkelijk mee te delen.

Dit zal bij de opstart van de dienstverlening in de bijzondere bepalingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst worden opgenomen. Wijzigingen in de loop van de dienstverlening inzake toestemmingen, worden schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het dossier van de gebruiker.

### ***Akkoordverklaringen***

#### **1 Gebruik en beheer van de persoonlijke documenten**

Persoonlijke documenten zijn o.a. de identiteitskaart, parkeerkaart, omnipas of buzzypas, gratis begeleiderkaart van de lijn, NMBS verminderingskaart, NMBS gratis begeleiderkaart,....

Teneinde de deelnemer dagbesteding te laten genieten van de sociale voordelen die hem/haar zijn toegekend, verbinden de wettelijke vertegenwoordiger en intermezzo zich ertoe de persoonlijke documenten steeds beschikbaar te stellen aan de deelnemer dagbesteding.

#### **2 Contactverbod**

De voorziening gaat ervan uit dat er geen contactverbod bestaat tussen de deelnemer dagbesteding en zijn/haar ouders.

Een contactverbod kan door iedere betrokken partij worden gestaafd door een kopie van een gerechtelijke beslissing aan de voorziening ter beschikking te stellen.

#### **3 Medische urgentie**

De deelnemer dagbesteding of zijn wettelijke vertegenwoordiger geeft de toelating om in geval van medische urgentie over te gaan tot een ziekenhuisopname of medische ingreep.

In urgente situaties kan een ziekenhuisopname beslist worden door een arts of een begeleider. Bij medische ingreep wordt de beslissing steeds door een arts genomen.

#### **4 Uitwisseling van gegevens.**

De deelnemer dagbesteding en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger gaat akkoord dat relevante medische en / of agogische gegevens uitgewisseld worden met andere zorgverleners waarmee intermezzo samenwerkt en / of met externe organisaties of personen die deel uitmaken van de dienstverlening binnen de dagelijkse werking van intermezzo. Deze andere zorgverleners of externe organisaties kunnen zijn (lijst is niet limitatief):

- Zorgverstrekkers in de sector welzijn, buitengewoon onderwijs, geestelijke gezondheidszorg, bejaardenzorg, ...

- Algemene ziekenhuizen.
- Geneesheren en geneesheren-specialisten.
- Paramedici en verpleegkundigen.
- Apotheken.
- Diverse organisaties in het kader van zinvolle daginvulling van de deelnemer dagbesteding zoals manèges, zwembaden, ...
- Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties.
- Begeleiders van andere organisaties
- Stagiairs
- Jobcoaches, werkgevers
- Verwijzende instanties
- Contactvoorzieningen
- Politie
- ...

## 5 Camerabeelden

Ondergetekende gaat ermee akkoord dat zoon/dochter kan voorkomen op beelden van de camera's waarmee het MFC op cruciale locaties is uitgerust, dit o.m. in de afzonderingsruimten. De camera's dienen uitsluitend voor de veiligheid van cliënten en infrastructuur. De beelden hiervan blijven max. twee weken bewaard. Het bekijken van de beelden wordt geregeld door een interne procedure en vraagt altijd toestemming van directie.

## 6 Privacyverklaring

In het kader van de gegevensbescherming heeft ook Huize Terloo een privacyverklaring. U kan deze terugvinden op onze website: <http://www.huizeterloo.be/doc/privacyverklaring-welzijn.pdf>  
Een papieren versie kan u bekomen op aanvraag.

### Toestemmingen:

#### 1. **Gebruik van beeldmateriaal**

De deelnemer dagbesteding en/of zijn vertegenwoordiger geeft de toestemming dat er beeldmateriaal wordt gemaakt en gebruikt voor de voorstelling van de voorziening of voor ander beeldmateriaal met het oog op toelichting van de werking en de positieve beeldvorming van de voorziening.

#### 2. **Epilepsie en zwemmen**

Indien de deelnemer dagbesteding onderhevig is aan epilepsie, brengt de deelnemer dagbesteding en/ of zijn wettelijke vertegenwoordiger de begeleiding van intermezzo hiervan op de hoogte. Deze informatie wordt in het persoonlijke dossier van de deelnemer dagbesteding opgenomen. De deelnemer dagbesteding en/ of zijn wettelijke vertegenwoordiger geven toestemming om de deelnemer dagbesteding te laten deelnemen aan zwemactiviteiten, mits in acht name van de voorzorgsmaatregelen ter zake.

Aldus in twee exemplaren opgemaakt te Bellingen op **Klik of tik om een datum in te voeren**. waarvan het MFC en de deelnemer dagbesteding erkennen één exemplaar ontvangen te hebben.

(Voor) de deelnemer dagbesteding,  
Klik of tik om tekst in te voeren.

Voor dagbesteding Intermezzo,

Klik of tik om tekst in te voeren.  
**Wettelijk vertegenwoordiger**

Patrick De Saeger  
**Algemeen directeur O.C. Huize Terloo**