

Collectieve rechten en plichten

1. Missie: wat doen we

De missie is de opdrachtsverklaring van Klavier en geeft een antwoord op de vraag 'wat doen we?'

Klavier begeleidt mensen met een verstandelijke beperking of een autismespectrumstoornis. We streven naar een flexibele ondersteuning, aangepast aan de individuele zorgbehoefte van de persoon en zijn omgeving in alle fasen en omstandigheden van het leven.

Daarbij heeft Klavier bijzondere aandacht voor mensen die extra verzorging nodig hebben omwille van fysieke of motorische problemen en mensen met bijkomende psychische of gedragsproblemen.

2. Waarden

In Klavier (vzw Emmaüs) staan een aantal kernwaarden en uitgangspunten centraal in de organisatie om de missie te realiseren.

Gastvrijheid we willen dat respect voor elke mens voorop staat; dat drempels laag en afstanden klein zijn; dat begeleiding op maat is; dat cliënten en hun familieleden zich thuis voelen dag en nacht in een mooie en natuurlijke omgeving die rust biedt.	Solidariteit we engageren ons voor elke persoon met een zorgvraag in het bijzonder voor de meest zorgbehoevende; voor het bevorderen van een collegiale werkgemeenschap; voor samenwerking tussen voorzieningen onderling; voor de uitbouw van een complementair zorgaanbod met anderen; dat sector- en grensoverschrijdend is.
Openheid we geloven dat elk probleem bespreekbaar is; dat dialoog en overleg de betrokkenheid stimuleert; dat iedereen recht van spreken heeft; dat iedereen wordt aangesproken; in een verstaanbare taal in een gedeelde verantwoordelijkheid.	Kwaliteit is het onderhouden of verhogen van zin in zorg; van professionele én menselijke deskundigheid door opleiding, onderwijs en onderzoek van kennis en kunde; van jongere en oudere medewerkers; in een sfeer van waardering voor elkaar op elk domein van zorgverlening.

Gelijkwaardigheid

we zijn ervan overtuigd dat stereotypen en vooroordelen doorbroken moeten worden; dat eigenaardigheid relatief is; dat culturele diversiteit kleur geeft aan onze organisatie; dat zorgverlening niet in strijd is met levensbeschouwing; dat de beleving van de zorgvrager de referentie is voor professioneel handelen.

3. Visie

Op basis van onze missie en waarden is de visie een antwoord op een aantal vragen :

- 'Welke dienstverlening wensen we in Klavier te bereiken'?
- Wat willen we 'zijn' voor de mensen die bij ons aankloppen voor opvang en ondersteuning, rekening houdend met onze missie en waarden?
- In welk organisatieklimaat geven we onze missie gestalte?

Naar de cliënten

1. Een dienstverlening gestoeld op een fundamenteel respect voor de eigenheid van elke individuele persoon en een christelijke basisinspiratie en die vertrekt bij de wensen en vragen van de cliënten zodat personen met een beperking zoveel mogelijk zelf hun leven kunnen uitbouwen. Een ortho-agogisch model waarin we welzijnsbevorderend werken en een leef-, woon-, dagbestedingssituatie bieden waarin de persoon zich als totale mens goed kan voelen.
2. Een dienstverlening die wordt verleend, ongeacht de etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of het eventuele financiële onvermogen van de (kandidaat)cliënt voor zover de werking en de integriteit van de medecliënten niet in het gedrang komen.
3. Een werking waarin we de participatie van de cliënten stimuleren en bevorderen en dit in dialoog met de cliënt zelf en daarnaast met ouders, familie, wettelijke vertegenwoordigers als partners in de dienstverlening.
4. Een permanent streven naar een specifiek aangepaste, huiselijke en veilige leefomgeving.
5. Een vlotte toegankelijkheid van de zorg op financieel, geografisch, fysiek en psychologisch vlak, vooral voor de zwakste in de samenleving.
6. Een actieve samenwerking en medewerking aan de regionale zorgnetwerken en –circuits voor mensen met een beperking met andere zorgpartners.

Naar de eigen organisatie

1. Een volgehouden aandacht voor en een voortdurende verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. Een organisatiestructuur en –cultuur die aansluit bij de vraagstelling van de cliënten.
3. Een organisatie die haar zorgvisie voortdurend optimaliseert en toetst aan de eigen basisfilosofie, de ontwikkelingen in het werkveld en het wetenschappelijk onderzoek, met ruimte voor activiteiten die rechtstreeks of onrechtstreeks bijdragen aan de uitbouw van de zorg voor mensen met een beperking, met inbegrip van onderwijs, opleiding en wetenschappelijk onderzoek.

4. Een personeelsbeleid waarin professionaliteit en arbeidsvoldoening optimaal samengaan: non-discriminatie bij selectie, aanwerving en promotie; waardering, motivering en ondersteuning van de medewerkers; streven naar een harmonisch samengaan van de arbeids- en gezinssituatie van de medewerkers; permanente kansen voor vorming en bijscholing; een open en constructief sociaal overleg.
5. Een ernstig, rechtvaardig en transparant financieel beleid.

Geschreven referentiekader

Onze visie, de waarden en uitgangspunten beschrijven we uitgebreid in een aantal teksten en beleidsnota's die het geschreven referentiekader vormen. Ze vertalen de visie en de waarden naar de praktijk en behandelen specifieke onderwerpen. Deze teksten zijn het resultaat van werkgroepen waarbij we een zo groot mogelijke vertegenwoordiging van diensten en cliënten nastreven. U kunt de teksten nalezen in het kwaliteitshandboek (zie punt 12)

4. Doelstellingen en strategie

Daarnaast vertalen we deze missie in een aantal strategische doelstellingen:

1. Klavier zal de werking afstemmen op de maatschappelijke noden van mensen met een beperking en de nieuwe evoluties in de hulp- en dienstverlening.
2. Klavier wil de zorgvisie optimaliseren en blijven toetsen aan de eigen basisfilosofie, de ontwikkelingen in het werkveld en het wetenschappelijk onderzoek.
3. In Klavier bevorderen en stimuleren we de participatie door de cliënten.
4. De werking van Klavier willen we afstemmen op het regionale en provinciale hulp- en dienstverleningspatroon.
5. In Klavier willen we de inzet, de motivatie en de sfeer bij de medewerkers optimaliseren en hun professionele kwaliteiten verder vorm geven.
6. In Klavier willen we de organisatiestructuur verbeteren.
7. Klavier wil via kwaliteitszorg de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening voortdurend verbeteren.
8. Klavier wil financieel gezond blijven.
9. Klavier wil de werking van de administratieve, huishoudelijke en technische diensten afstemmen op de zorgvisie en de organisatie.
10. In Klavier willen we de infrastructuur vernieuwen, renoveren, brandveilig maken en in stand houden. We voeren tevens een duurzaam beleid volgens de afspraken binnen de vzw Emmaüs.
11. Klavier streeft ernaar een geactualiseerd beeld te geven van de werking.

De doelstellingen en de beschrijving van onze werking, vindt u terug in onze algemene brochure, die we samen met dit document overhandigen. Zie ook www.klavieremmaus.be.

5. Vergunning, aanbod en de doelgroep

Klavier is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vergund als vergunde zorgaanbieder voor het bieden van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een beperking die beschikken over een persoonsvolgend budget.

Klavier is, buiten het kader van de persoonsvolgende financiering, door het VAPH specifiek erkend voor:

- Observatie, behandeling en diagnose van mensen met een diep tot matig verstandelijke beperking en bijkomende gedragsproblemen.
- Begeleiding en ondersteuning van mensen met een beperking in strafinrichtingen.

- Opname van geïnterneerden in een forensische unit.

Klavier heeft een erkenning voor Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH).

De cliënt wordt ondersteund en begeleid door Klavier:

- Als vergunde zorgaanbieder op basis van een persoonsvolgende financiering toegekend door het VAPH: voucher of cash.
- In de erkenning observatie, behandeling en diagnose op basis van:
 - o Een erkenning door het VAPH als een persoon met een handicap
 - o Leeftijd: 18 jaar of ouder
 - o Een verstandelijke beperking en bijkomende gedragsproblemen, eventueel in combinatie met andere beperkingen
 - o Een beslissing tot toewijzing van een budget voor niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning
- Voor begeleiding en ondersteuning van mensen met een beperking in strafinrichtingen op basis van:
 - o (vermoeden van) handicap
 - o 'verblijven' in een strafinrichting
- In de erkenning voor opname van geïnterneerden in een forensische unit op basis van:
 - o statuut internering;
 - o door het VAPH erkend als persoon met een handicap;
 - o in de periode van 18 maanden te rekenen vanaf de datum van opname in de unit minstens 1 dag in een gevangenis of in een forensisch psychiatrisch centrum opgenomen geweest zijn;
 - o een positieve beslissing VAPH voor ondersteuning door een unit voor geïnterneerden;
 - o nood hebben aan voltijdse dag- en woonondersteuning in een residentiële setting met handicapspecifieke en forensische knowhow.

Voor rechtstreeks toegankelijke hulpverlening kan de beperkte ondersteuning gegeven worden op basis van een gefundeerd vermoeden van beperking, zoals omschreven in de regelgeving van het VAPH.

In Klavier nemen we bij voorkeur de ondersteuning van mensen op die in de provincie Antwerpen wonen. Voor de functies dagopvang, ambulante en mobiele begeleiding houden we ook rekening met de praktische haalbaarheid van vervoer.

Klavier biedt in niet-rechtstreekse hulpverlening en RTH, volgende functies aan: :

- Woonondersteuning: het verblijf met overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning tijdens de ochtend- en avonduren.
- Dagondersteuning: de ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of dagbesteding.
- Ambulante ondersteuning, (waarbij de persoon met een beperking of zijn netwerk zich verplaatst naar de hulpverlener voor de ondersteuning) of mobiele begeleiding (ondersteuning, waarbij de hulpverlener zich voor de ondersteuning verplaatst naar de persoon met een beperking of zijn netwerk):
 - o individuele psychosociale begeleiding
 - o individuele praktische hulp
 - o globale individuele ondersteuning
 - o oproepbare permanentie
 - o groepsbegeleiding

Voor RTH is de frequentie, duur en intensiteit beperkt door de regelgeving.

Voor de dienstverlening heeft Klavier een aantal vestigingen in de regio Merksplas - Turnhout - Hoogstraten - Malle en Zoersel

Voor een beschrijving van het aanbod en de doelgroep verwijzen we naar de brochure die deel uitmaakt van deze overeenkomst. Meer info vindt u ook op www.klavieremmaus.be

6. Inspraak en samenwerking met de cliënt

Een goed overleg met cliënt, ouders en familie is belangrijk voor de samenwerking en een goede dienstverlening op maat.

In Klavier verloopt dit overleg zoveel mogelijk individueel met u. Daarnaast is er een collectief overleg met de officiële vertegenwoordiging van de cliënten.

We overlopen in deze rubriek een aantal afspraken die we op dit vlak met u als cliënt willen maken.

6.1 Voor de start van de ondersteuning en begeleiding

Voor de start van de ondersteuning en begeleiding peilen we een eerste keer naar uw wensen en verwachtingen. Op dat moment informeren we u ook over het concrete aanbod en de diverse praktische regelingen: afspraken rond pedagogische en medische begeleiding, de keuzemogelijkheden, kosten van de begeleiding, de regeling van het zakgeld, klachtenprocedure, enz. Het is de bedoeling dat we een duidelijk beeld krijgen van de zorgvraag die u als cliënt stelt. Op die manier kunnen we op die zorgvraag samen een antwoord formuleren.

6.2 Tijdens de ondersteuning en begeleiding

Bij wie kunt u terecht?

Uw eerste aanspreekpunt is de maatschappelijk werker. Hij/zij draagt er zorg voor dat de communicatie tussen de cliënt en Klavier goed verloopt.

Daarnaast kunt u de maatschappelijk werker contacteren voor praktische informatie over administratieve aangelegenheden.

Voor concrete informatie over of uw suggesties rond alles wat hem aanbelangt, kunt u uiteraard ook terecht bij de begeleiders. We vragen wel uw begrip voor het feit dat de begeleiding op sommige momenten weinig tijd kan vrijmaken. U kunt altijd een afspraak maken om op een rustiger moment een en ander te bespreken. Iedereen die gebruik maakt van woon- en/of dagondersteuning, wordt opgevolgd door een mentor of aandachtsbegeleider. De mentor verzamelt de belangrijkste info voor alle betrokkenen die instaan voor de opvang en zorg.

In specifieke situaties is het mogelijk dat de begeleiders uw vraag niet kunnen beantwoorden. Omwille van de privacy wensen we zorgvuldig om te springen met de medische, sociale en psycho-pedagogische gegevens. Daarom is het mogelijk dat de begeleider niet van alles op de hoogte is.

Voor die informatie kan u altijd rechtstreeks terecht bij iemand van het begeleidingsteam. Dit team bestaat uit een arts, pedagoog/psycholoog, maatschappelijk werker, verpleegkundige, kinesist, logopedist en een activiteitenbegeleider.

6.3 Bereikbaarheid buiten de kantooruren

Klavier is dag en nacht bereikbaar.

Tijdens de week zijn alle diensten overdag bereikbaar. 's Avonds en tijdens weekends en feestdagen, is er een permanentiedienst. Dit zijn medewerkers die in een beurtroolsysteem ingezet worden als domeinverantwoordelijke. Vanaf 22 u zijn er slapende en wakende nachtdiensten. Voor acute medische situaties en bij afwezigheid van de eigen artsen, doet Klavier een beroep op de wachtdiensten van de lokale huisartsen.

7. Enkele belangrijke afspraken rond begeleiding en behandeling

7.1 Algemeen

- U heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met de opvang en begeleiding die u rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien gewenst kunt u zich daarbij laten bijstaan door de 'belangrijk betrokken derde' die u aangaf bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Klavier is een 'open' voorziening. Bezoek is op elk moment mogelijk. We nodigen u uit om dit liefst in overleg te doen met de begeleiders.
- De medische behandeling en opvolging van de mensen die enkel dagondersteuning, mobiele of ambulante begeleiding krijgen, blijft bij de huisarts van de thuissituatie.
- Tenzij anders afgesproken worden alle medische handelingen van iemand die in Klavier verblijft en nood heeft een intensieve ondersteuning, uitgevoerd en/of opgevolgd door de artsen die werken in of samenwerken met Klavier. Voor cliënten die verblijven in een meer inclusieve opvang kunnen we opteren voor samenwerking met een lokale arts of specialist.
- Als u dit wenst kunt u kiezen voor een eigen huisarts of specialist. In dat geval vragen we wel dat er een goede uitwisseling van informatie gegarandeerd wordt (zie ook 7.2).
- Klavier zal de cliënt of de ouders of wettelijke vertegenwoordigers altijd op voorhand contacteren :
 - o bij belangrijke wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod of het ondersteuningsplan;

- bij ingrijpende onderzoeken of behandelingen die voor de cliënt belastend zijn: hiervoor vragen we steeds uw toelating en bij medische ingrepen onder volledige narcose, vragen we uw schriftelijke toelating;
- bij wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening gehouden wordt met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.
- Enkel bij overmacht of in uitzonderlijke omstandigheden, wanneer bijvoorbeeld de lichamelijke of geestelijke integriteit van de cliënt, andere cliënten en/of de personeelsleden ernstig bedreigd wordt, kan het zijn dat u pas later kan ingelicht worden. Dit gebeurt alleszins zo snel mogelijk daarna.
- Voor een optimale medische begeleiding, kunnen artsen preventief of curatief regelmatig onderzoeken laten uitvoeren. Dit kan bijvoorbeeld een RX-opname, of een bezoek aan een externe specialist zijn. De medische dienst zal de ouders of wettelijke vertegenwoordiger inlichten als op basis van deze onderzoeken zou blijken dat ingrijpende nieuwe behandelingen of hospitalisaties nodig zijn. Ook de andere disciplines van het begeleidingsteam kunnen, indien nodig, een beroep doen op externe deskundigen in hun vakgebied. Als er hierdoor ingrijpende wijzigingen in de begeleiding of behandeling nodig zijn, zullen we deze eerst bespreken met de cliënt, ouders of wettelijke vertegenwoordiger.

7.2 Bevoegdheden met betrekking tot begeleiding en behandeling

De cliënt, ouders of wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht om een eigen arts te raadplegen of bij hospitalisatie, naar een ziekenhuis naar keuze te gaan.

Indien nodig zullen onze artsen of medewerkers uit het begeleidingsteam met de externe arts of deskundige overleggen en eventueel een schriftelijk rapport over de toestand van de cliënt bezorgen aan de gekozen arts of deskundige.

Anderzijds rekenen we erop dat de externe artsen of deskundigen, indien zij een andere begeleiding of behandeling voorstellen, dit schriftelijk melden aan onze arts of betrokken medewerker van het begeleidingsteam. Onze arts of medewerker van het begeleidingsteam zal alles in het werk stellen om met de externe arts of deskundige tot overeenstemming te komen. Indien er aan de keuze van de cliënt bijkomende kosten verbonden zijn (bv. extra vervoer), zijn die ten laste van de cliënt.

We willen graag een aantal afspraken verduidelijken, indien er meningsverschillen opduiken rond de behandeling en begeleiding van de cliënt.

- Bij meningsverschillen over de behandeling en begeleiding, voeren we enkel de begeleiding en behandeling uit die onze eigen artsen of medewerkers van het begeleidingsteam voorstellen. Zij dragen immers de eindverantwoordelijkheid voor de zorg van de cliënten die hier verblijven. Als dit probleem zich stelt, zullen de ouders of wettelijke vertegenwoordiger hierover schriftelijk geïnformeerd worden.
- Als de ouders of wettelijke vertegenwoordiger niet akkoord gaan met de voorgestelde begeleiding en behandeling kunnen zij hiertegen schriftelijk bezwaar aantekenen. Dit bezwaar moet aangetekend verstuurd worden. Het bezwaar moet tevens vermelden dat de ouders of wettelijke vertegenwoordiger alle gevolgen op zich nemen van het niet navolgen van de bedoelde begeleiding en behandeling. Zie ook onze '*klachtenbehandeling*'.
- De arts of de betrokken medewerker van het begeleidingsteam zal in dat geval, na overleg met de directie, de professionele verantwoordelijkheid afwegen tegenover het juridisch gezag van de ouders of wettelijke vertegenwoordiger.

- Als het artsenteam en/of betrokken medewerker van het begeleidingsteam van Klavier oordeelt dat de behandeling niet kan gewijzigd worden, omwille van een ernstige bedreiging van de lichamelijke of geestelijke integriteit van de cliënt, andere cliënten of de personeelsleden, zullen de ouders of wettelijke vertegenwoordiger verzocht worden de cliënt binnen de 24 uur uit Klavier terug te nemen tot een vergelijk gevonden is. Deze situatie kan aanleiding geven tot het definitief beëindigen van de opname in Klavier en dus ook tot het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst.
- Als het artsenteam en/of het betrokken begeleidingsteam oordelen dat de behandeling en begeleiding zonder fundamenteel gevaar kan gewijzigd worden, zal dit ook effectief gebeuren, maar zullen de ouders of de wettelijke vertegenwoordiger gewezen worden op het bezwaarschrift dat zij zelf hebben ondertekend en op de mogelijke gevolgen die zij daarmee op zich hebben genomen.

8. Het dossier

Bij de start van de dienstverlening stellen we een cliëntdossier samen waarin o.m. administratieve en medische gegevens zijn opgenomen. Deze gegevens zijn noodzakelijk om een optimale dienstverlening te garanderen.

Het aanleggen en bewaren van deze dossiers gebeurt conform de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG - Verordening 2016/679) en de wet van 30/07/2018 over de bescherming van natuurlijke personen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens en met inachtneming van de beginselen van het beroepsgeheim.

Het dossier is ook beschikbaar voor de cliënt of de wettelijke vertegenwoordiger en dat volgens de bestaande wetgeving :

- wet op de patiëntenrechten;
- wet op de verwerking van persoonsgegevens;
- de wet op het beschermingsstatuut;
- Algemene Verordening Gegevensbescherming;

De cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger heeft recht tot inzage, verbetering en recht om te wissen. Indien men van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan men zich wenden tot de maatschappelijk werker van Klavier.

Voor verdere informatie over de bepalingen van de privacywetgeving en de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming kan men desgewenst terecht op de website www.klavieremmaus.be of bij de directie van de voorziening waar een kopij van de wet ter beschikking ligt.

9. Proefperiode en beëindiging van de overeenkomst¹

Hierna overlopen we de verschillende ontslagperiodes, voor en na de proefperiode. Bij de opname voorzien we een proefperiode van 6 maanden.

9.1 Overlijden van de cliënt

De overeenkomst wordt automatisch beëindigd bij het overlijden van de cliënt. Zorggebonden kosten worden na overlijden enkel tijdelijk verder doorgerekend, zoals voorzien in de regelgeving die het VAPH voor deze omstandigheden vastlegt.

¹ Proefperiode en ontslag geldt niet voor logeeropvang en RTH: hier gelden andere afspraken

De aanrekening van woon- en leefkosten stopt na de dag van overlijden. De vertegenwoordiger zorgt ervoor dat de persoonlijke zaken van de cliënt binnen 14 dagen uit de kamer verwijderd worden.

9.2 Ontslag tijdens de proefperiode

- Tijdens of op het einde van deze periode kan de budgethouder of Klavier de overeenkomst beëindigen. De opzegtermijn bedraagt dan 1 maand.
- De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt, tenzij in onderling overleg overeengekomen, de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn.
- We houden een overleg en bespreking rond de motivatie en de redenen waarom u geen beroep meer wenst te doen op onze dienstverlening.
- De pedagoog/psycholoog brengt de gegevens samen die we op dat moment rond het ondersteuningsplan hebben en maakt een eindverslag. U krijgt een kopie van deze verslagen volgens de voorwaarden vermeld in de wet op de patiëntenrechten en de privacywetgeving.
- Wanneer u naar een andere voorziening verhuist wordt de laatste volledige bespreking (met ondersteuningsplan en synthese van de jaarlijkse evaluaties) overgemaakt aan de persoon die in de nieuwe voorziening dossierbeheerder is conform de wet op de privacy, de wet op de patiëntenrechten en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Op dat ogenblik vragen we ook dat de cliënt een papier ondertekent waarin hij verklaart akkoord te gaan met het doorgeven van deze informatie.
- Als het gaat over een cliënt die binnen Klavier een nieuwe dienstverleningsvorm wenst, zal deze vraag volgens de opnameprocedure afgehandeld worden.

9.3 Ontslag na de proefperiode

Door de cliënt

- U dient de individuele dienstverleningsovereenkomst schriftelijk op te zeggen in een brief gericht aan Klavier, Zwart Goor 1, 2330 Merksplas.
- De opzegtermijn bedraagt 3 maanden.
- De kostprijs van de verbrekingsvergoeding is de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden.

Door Klavier

- Klavier zal enkel tot een ontslag overgaan :
 - o als de cliënt niet meer beschikt over een PVF die goedgekeurd is door het VAPH
 - o niet meer beantwoordt aan de doelgroep en de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in deze overeenkomst;
 - o als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
 - o als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
 - o bij overmacht;
 - o wanneer blijkt dat de cliënt, ouders of wettelijke vertegenwoordiger duidelijk en herhaaldelijk geen respect tonen voor het algemeen beleid van de voorziening, zoals onder andere verwoord in de missie en de doelstellingen van de voorziening;
 - o als de bijkomende wensen en verwachtingen van de cliënt, ouders of wettelijke vertegenwoordiger met betrekking tot de begeleiding of behandeling zo sterk afwijken van het basisaanbod van de voorziening dat het niet mogelijk is om deze in te vullen of de invulling ervan niet te verenigen is met de missie en de doelstellingen;
 - o als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt bij de verklaring op erewoord over vergoeding betaald door derden;
 - o als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap (VAPH) 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 (zie individuele dienstverleningsovereenkomst punt 7).
 - o als er ernstige en blijvende conflicten bestaan rond de ondersteuning en begeleiding
- De opzegtermijn wordt in onderling overleg bepaald maar kan de duur van de proefperiode niet overschrijden. Na het verstrijken van de proefperiode houden we rekening met een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen.
- Er is een overleg en bespreking met de cliënt rond de motivatie en de redenen waarom de voorziening na de proefperiode de kandidaat niet langer kan opvangen en begeleiden.
- Klavier verbindt zich ertoe om tijdens deze periode mee te werken bij het zoeken naar een andere aangepaste voorziening, zonder daarom een alternatieve verblijfsmogelijkheid te garanderen.
- Alle andere afspraken van 9.2 blijven gelden.

9.4 Bemiddeling bij ontslag

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning door Klavier, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie. Om deze betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning te behandelen, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

10. Inspraak en samenwerking in het collectief overleg

Naast individueel overleg is er met de cliënten als groep ook samenspraak over het beleid en de visie van de voorziening. De bedoeling is dat we samen met de cliënten informatie uitwisselen over de algemene werking en belangrijke beleidsbeslissingen toetsen.

Klavier geeft aan alle collectieve en andere vergaderingen van cliënten de nodige ondersteuning om een goede samenwerking mogelijk te maken. We stellen bv. vergaderlokalen ter beschikking of voorzien indien nodig begeleiding.

In Klavier bestaan een aantal vormen van gezamenlijk overleg :

- de bewonersvergadering
- de bewonersraad (de Hoge Raad)
- het collectieve overleg (de vroegere gebruikersraad)
- de ontmoetingsdag

10.1 De bewonersvergadering

Daar waar mogelijk, organiseren we in de leefgroep een bewonersvergadering.

Bewoners bespreken met elkaar en in aanwezigheid van de begeleiders kleine en grote opmerkingen en bekommernissen. Dat kan over de werking van de leefgroep zelf gaan, maar ook de samenwerking of dienstverlening binnen de hele voorziening (veilig verkeer, openingsuren van therapielokalen, voeding , uitstappen.....) staan op de agenda.

Via de bewonersvergadering kunnen we ook algemene info over Klavier doorgeven, of afspraken opnieuw onder de aandacht brengen.

10.2 De Hoge Raad

De Hoge Raad is een vergadering van vertegenwoordigers uit de verschillende leefgroepen. In deze raad bespreken we de bekommernissen die te maken hebben met de ganse voorziening. Hier komen punten zoals de verkeersveiligheid op het domein, toegankelijkheid van lokalen of andere gemeenschappelijke punten aan bod.

Vanuit de bewonersvergaderingen kunnen mensen onderwerpen aandragen. De Hoge Raad wordt begeleid door medewerkers van Klavier.

10.3 Het collectief overleg

Het collectief overleg is het officiële overlegkanaal tussen de directie van Klavier en de verkozen groep cliënten of hun ouders of wettelijke vertegenwoordiger. Het overlegorgaan wordt om de 4 jaar verkozen. De agenda van deze vergadering wordt in overleg opgesteld en men vergadert minstens 3 maal per jaar.

Klavier geeft aan het collectief overleg alle nodige informatie over de onderwerpen die rechtstreeks met de woon- en leefsituatie te maken hebben en alle andere onderwerpen die hen als groep aanbelangt. Het overleg krijgt ook informatie over de jaarrekening van Klavier. Uiteraard kan het collectief overleg eender welk onderwerp rond de dienstverlening op deze vergadering agenderen.

Een greep uit de onderwerpen :

- achtergrondinformatie en overleg over beleidsbeslissingen (visieteksten, procedures, ...);
- het samen organiseren van een tevredenheidsmeting (elke 4 jaar) als kritische beoordeling van de werking in Klavier;
- belangrijke wijzigingen in de woon- en leefsituatie of de doelstellingen van de voorziening;
- uitwisselen van informatie tussen cliënten onderling en tussen cliënten en Klavier.

Het collectief overleg kan apart vergaderen, zonder directie of medewerkers van de voorziening en is via een afgevaardigde, ook vertegenwoordigd in de verschillende werkgroepen die actief zijn in Klavier. Een lid zetelt in de klachtencommissie.

Een afgevaardigde van het collectief overleg wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergadering van het bestuurscomité Ondersteuning van personen met een beperking van de raad van bestuur van de vzw Emmaüs, voor die onderwerpen die Klavier aanbelangen.

Het collectief overleg heeft een eigen huishoudelijk reglement waarin de belangrijkste afspraken schriftelijk werden vastgelegd.

10.4 De ontmoetingsdag

Deze ontmoetingsdag wordt georganiseerd op het niveau van de leefgroep. Het is een ideaal moment om alle ouders, familieleden of andere betrokkenen te informeren over de dagelijkse werking van de leefgroep. Meestal gebeurt dit aan de hand van een aantal concrete thema's. Het is tevens een mooie gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en in te gaan op wederzijdse suggesties en adviezen.

11. Waar kunt u terecht met opmerkingen en klachten

Een goede communicatie is van in het begin zeer belangrijk. Wanneer er problemen of meningsverschillen opduiken wordt die communicatie en het praten met elkaar nog belangrijker.

Als we met respect naar elkaar luisteren, dan werkt een 'kritische bemerking' opbouwend. Een opmerking is dan een stimulans om het beter te doen of een afspraak bij te sturen. Soms volstaat ook wat extra informatie om ongenoegen of klachten op te lossen.

12. Het kwaliteitshandboek (KHB)

Klavier heeft een kwaliteitshandboek. In dit handboek kunt u de visie, de missie, doelstellingen, organisatiestructuur en de procedures die in Klavier van toepassing zijn, nalezen. U kunt het KHB raadplegen in de bibliotheek van Klavier of bij de voorzitter van het collectief overleg.

13. Enkele administratieve afspraken

13.1 Registratie van begeleiding en ondersteuning

In de individuele overeenkomst wordt een begeleidingsschema afgesproken en vastgelegd. Op basis hiervan wordt de begeleiding en ondersteuning als volgt opgevolgd:

Woonondersteuning

We spreken over een aanwezigheid woonondersteuning bij een overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning gedurende de ochtend- en avonduren. Deze periode situeert zich tussen 17 u en 9 u.

Dagondersteuning

We spreken over een aanwezigheid dagondersteuning bij de ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding. Deze periode situeert zich tussen 9 u en 17 u.

- Aanwezigheid van 9 u tot 13 u: 0,5 dagondersteuning
- Aanwezigheid van 13 u tot 17 u: 0,5 dagondersteuning
- Aanwezigheid van 17 u tot 22 u zonder woonondersteuning: 0,5 dagondersteuning

Ambulante en mobiele begeleiding

Een begeleiding varieert van minimaal een kwartier tot maximaal 2 uur.

13.2 Identiteitskaart

We vragen dat de identiteitskaart van de mensen die in Klavier verblijven in de voorziening beschikbaar is als de cliënt daar aanwezig is.

13.3 Verzekeringen

In het belang van de cliënten en de goede werking van de instelling zijn door Klavier volgende verzekeringen afgesloten :

- verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid tijdens de effectieve aanwezigheid in de instelling (inclusief tijdens activiteiten georganiseerd door de voorziening en op de weg van de voorziening naar de activiteit en omgekeerd) – het is raadzaam om zelf een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af te sluiten voor de resterende tijd;
- brandverzekering gebouwen, inboedel, persoonlijke bezittingen;
- arbeidsongevallenverzekering;
- verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid en ongevallen voor vrijwilligers;
- verzekering voor busjes en instellingswagens;
- omnium dienstreizen;
- polis lichamelijke ongevallen.

14.De wijzigingen in collectieve rechten en plichten

Deze collectieve rechten en plichten kunnen enkel aangepast worden na voorafgaand overleg tussen de voorziening en het collectief overleg. Daarna worden de wijzigingen meegedeeld aan alle cliënten. Hiervoor wordt geen nieuw document ter ondertekening voorgelegd. Bij de start van de dienstverlening krijgt u de meest recente versie van deze rechten en plichten. Op www.klavieremmaus.be vindt u steeds de laatste versie van dit document dat ook op eenvoudige aanvraag in een papieren versie te verkrijgen is.

Deze collectieve rechten en plichten maken deel uit van deze overeenkomst.

Wanneer een cliënt van een andere dienstverleningsvorm binnen Klavier komt logeren of kiest voor verblijf en al een exemplaar van deze bijlage ondertekende, wordt er geen nieuw exemplaar aangeboden.

Datum:

Voor ontvangst en akkoord,

Naam en handtekening

Paul MAES

algemeen directeur

Datum:

Voor ontvangst en akkoord,

Naam en handtekening

Cliënt

Wettelijke
vertegenwoordiger(s)¹

¹ Schrapen wat niet past