

Collectieve rechten en plichten

niet Rechtstreeks Toegankelijke hulp

1. Identificatie

MFC Merlijn vzw
Schotensesteenweg 258
2100 Deurne

algemeen telefoonnummer: 03 218 99 60
algemeen e-mailadres: info@merlijnvzw.be
website: www.merlijnvzw.be

De statuten van Merlijn vzw aangepast op de Algemene Vergadering van 27 april 2023. Merlijn vzw werd op 24 juni 2016 via het Besluit van de Vlaamse Regering erkend als vergunde zorgaanbieder. Zo is Merlijn vzw voor onbepaalde duur vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor het bieden van onder andere niet-rechtstreekse toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een handicap.

2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

Samen in zorg groeien!

Merlijn is een multifunctioneel centrum dat kinderen van 0 tot 6 jaar ondersteunt met zorgbehoeften die ontstaan vanuit een meervoudige beperking en/of autismespectrumstoornis. We stimuleren en ondersteunen hen medisch, pedagogisch én therapeutisch in een duurzaam proces afgestemd op hun unieke behoeften. We begeleiden baby's, peuters en kleuters met (een vermoeden van) een beperking in dagopvang. Ook thuis, op school en in de kinderopvang ondersteunen we kinderen en hun netwerk.

Merlijn wil deze kinderen zo veel mogelijk kansen geven om zich in alle domeinen van hun leven te ontwikkelen. Daarom werken we multidisciplinair en vertrekken vanuit een totale kijk op het kind met de eigen kwaliteiten, groeikansen, zorgbehoeften en ondersteuningsnaden. We gebruiken daarvoor een afgewogen combinatie van methodieken en werkvormen. De zorg voor onze eigenheid én aandacht voor innovatie gaan daarbij hand in hand.

Omdat de kinderen voor ons het vertrekpunt zijn, vinden we het belangrijk om met hen én hun ouders een kwalitatief partnerschap te ontwikkelen. In dit partnerschap willen we de ouders helpen bij de groei van hun kind. Daarom zijn we een warme en hartelijke organisatie die streeft naar gelijkwaardigheid en diversiteit.

Respect, professionaliteit, collegialiteit en klantvriendelijkheid zijn de kernwaarden binnen ons team. Deze wensen we op een gedreven, creatieve en zelfstandige wijze te realiseren vanuit onze juiste verantwoordelijkheidszin in relatie tot de kinderen, ouders, omgeving én elkaar.

Dit alles drijft ons om als zorgaanbieder en sociale ondernemer de juiste partners en netwerken te vinden die de groeidynamiek van Merlijn mee willen helpen ontwikkelen. Door zo samen in zorg te groeien, maken wij de zorg voor onze kinderen meer vanzelfsprekend in de samenleving.

De visie, waarden, doelstellingen en strategieën van Merlijn vind je terug op de website www.merlijnvzw.be.

3. Ondersteuningsaanbod

Merlijn richt zich op baby's, peuters en kleuters met een meervoudige beperking, een algemene ontwikkelingsachterstand en/of een autismespectrumstoornis waarvoor de aanpak in een multifunctioneel centrum de beste groeiperspectieven én ontwikkelingskansen biedt.

Binnen Merlijn bieden we de volgende modules aan:

- schoolvervangende dagopvang minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- schoolaanvullende dagopvang minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- behandeling van minderjarigen met een handicap (midden frequentie)
- training voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)

Schoolvervangende dagopvang in Merlijn:

- De frequentie van de dagopvang wordt bepaald in de individuele dienstverleningsovereenkomst en is minimaal 3 en maximaal 5 dagen/ week.
- Tijdens de dagopvang maakt jouw kind ook gebruik van verschillende vormen van behandeling en/of training (kinesitherapie, logopedie, ergotherapie, zelfredzaamheidstraining, sociaal- communicatieve vaardigheidstraining, ...), alsook de schoolaanvullende dagopvang.
- We bieden dagopvang aan tijdens wekdagen van 8.00uur tot 17.00uur. Indien nodig kan er op vraag van de ouders opvang geboden worden vanaf 7.30uur of tot 17.30uur.

Merlijn sluit 1 week in de paasvakantie, 2 weken in de grote vakantie en 1 week tijdens de kerstvakantie. De vakantieregeling wordt bij het begin van de begeleiding of een nieuw werkjaar meegedeeld.

- De kinderen worden naargelang hun ontwikkelingsmogelijkheden, hun begripsniveau en de aard van hun beperking ingedeeld in leefgroepen van gemiddeld 6 à 7 kinderen, waarvoor 2 begeleiders verantwoordelijk zijn.
- Elke leefgroep beschikt over een eigen leefruimte. Daarnaast zijn er voldoende extra ruimtes voorzien voor kinesitherapie, logopedie, ergotherapie en onderwijs.
- Er wordt gestreefd naar een gezonde en evenwichtige voeding. De kinderen krijgen dagelijks 2 lichte en 1 warme maaltijd.

- Voor elke groep gelden verschillende groepsafspraken. Bij het begin van het werkjaar worden deze afspraken aan de ouders meegegeven. Kinderen die later instappen, krijgen deze afspraken bij de start in de leefgroep.
- (Dringende) medische zorgen worden verstrekt door de arts of verpleegkundige verbonden aan Merlijn of door de dichtstbijzijnde spoedgevallendienst.
- De ouders worden formeel ondersteund door de leefgroepbegeleiding, de orthopedagoge/ psychologe, therapeuten, maatschappelijk werker, verpleegkundige en arts. Bovendien ontvangen ze dagelijkse informele ondersteuning van de medewerkers bij het brengen en halen van hun kind. De ouders ontvangen ook mogelijke ondersteuning via vorming en oudertraining in functie van de zorgbehoeften van hun kind.

Mobiele en/ of ambulante begeleiding:

- Tijdens deze begeleiding ligt de focus op psychosociale ondersteuning en coaching van ouders en het ruimere sociale netwerk.
- We stellen telkens heel concrete doelen voorop.
vb. implementeren van concrete communicatie in de thuiscontext, aanpassen van de speelruimte, trainen van Activiteiten Dagelijks Leven, ...

4. Opnamevoorwaarden

Opname is enkel mogelijk mits een indicatiestellingsverslag van de toegangspoort waarbij de typemodules en handicapspecifieke kenmerken overeenstemmen met de modulering van Merlijn vzw.

Daarnaast dient het kind te beschikken over een rijksregisternummer. Deze gegevens zijn noodzakelijk om de administratieve inschrijving en subsidiëring door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap mogelijk te maken.

5. Wederzijdse rechten en plichten

- Merlijn is een pluralistische instelling. Ze weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financiële draagkracht.
- De voorziening eerbiedigt alle overtuigingen van de gebruikers: religieuze, ideologische of filosofische. We verwachten dit ook van ouders.
- Verder zal Merlijn maximale inspanningen leveren om de privacy van de gebruiker te vrijwaren. Alle medewerkers en vrijwilligers van Merlijn zijn gebonden aan het beroepsgeheim.
- Het decreet rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp (7 mei 2004) is eveneens richtinggevend in de dagdagelijkse omgang met de kinderen en hun netwerk. Het decreet voorziet 3 belangrijke principes:
 1. handelen in het belang van de minderjarige
 2. rekening houden met de bekwaamheid van de minderjarige
 3. de rechten zijn voor alle minderjarigen gelijk

Meer info over de rechten van je kind in de integrale jeugdhulp vind je terug via <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/14093>.

- Er wordt van ieder kind een persoonlijk dossier opgemaakt, dat zorgvuldig bewaard wordt. Het dossier is een werkinstrument, met enkel relevante gegevens over de begeleiding van het kind. Naast administratieve gegevens bevat het dossier informatie over de diagnose (indien gekend), de ontwikkeling en evolutie van het kind en medische gegevens.
 - De ouders of wettelijk vertegenwoordiger kunnen ten alle tijde het dossier van hun kind inkijken bij de maatschappelijk assistente, ten laatste binnen de 15 dagen na ontvangst van het verzoek.
 - Het medisch dossier wordt afzonderlijk bijgehouden. Het dossier bevat de medische voorgeschiedenis, diagnose, huidige medische gegevens, heelkundige ingrepen, allergieën, voeding, medicatie en eventuele noodmedicatie. Dit dossier wordt opgesteld en aangevuld aan de hand van jullie toelichtingen. Graag in combinatie met medische verslagen van de behandelende arts. Om het dossier actueel te houden vragen we nieuwe relevante medische gegevens en aanpassingen steeds door te geven aan de verpleegkundige.
 - Gegevens verstrekt door derden die als vertrouwelijk bestempeld zijn, zijn niet toegankelijk tenzij zij hiervoor toestemming hebben gegeven.
 - In geval van tegenstrijdige belangen tussen ouders of wettelijk vertegenwoordiger van het kind en het kind zelf primeren steeds de belangen van het kind. Indien ouders onderling tegenstrijdige belangen hebben (vb. bij een echtscheiding), zijn enkel de gegevens toegankelijk over het kind en over zichzelf. Gegevens betreffende de andere ouder zijn vertrouwelijk en staan niet ter inzage (conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens).

Voor meer informatie over het persoonlijke dossier kunnen ouders steeds vragen naar de visietekst 'omgaan met dossier en privacygegevens'.

- Ouders of betrokken derden kunnen steeds in Merlijn terecht. Graag op voorhand even bevragen wanneer het zou passen.
- Bij de start van de begeleiding wordt aan ouders gevraagd om relevante gegevens door te geven op administratief, therapeutisch, pedagogisch en medisch vlak (zie administratieve gegevens nRTH). Wijzigingen dienen steeds zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden.
- Richtlijnen met betrekking tot ziekte en koorts:
 - Kinderen met koorts (vanaf 38,0°C) zijn niet toegelaten in Merlijn. Ook wanneer je kind zich niet goed voelt, is het aangewezen je kind thuis te houden. Bij twijfel mag je steeds de verpleegkundige van Merlijn contacteren.
 - Bij kinderen die ziek worden in Merlijn vragen we aan de ouders je kind zo snel mogelijk te komen ophalen. Mits jullie toestemming kunnen we pijnstillende/koortswerende medicatie toedienen.
 - Als kinderen 24 uur koortsvrij zijn, zonder toediening van koortsmedicatie, kan je kind opnieuw terecht in Merlijn.
 - Voor meer informatie verwijzen we graag naar de folder 'instructies bij koorts'.

- Richtlijnen met betrekking tot medicatie en toediening:
 - o Wijzigingen in het medicatieschema graag doorgeven aan de leefgroepbegeleiding en verpleegkundige. Dit kan via een briefje, berichtje of mail.
 - o Medicatie die in Merlijn gegeven moet worden, wordt door de ouders zelf voorzien (met uitzondering van koortswerende medicatie).
 - o De medicatie is voorzien van een etiket van de apotheek met daarop
 - naam en geboortedatum van het kind
 - naam van voorschrijvende arts
 - de dosering
 - frequentie
 - toedieningswijze en duur
 - o In Merlijn geven we enkel medicatie dat op strikte tijdstippen gedurende de dag gegeven moet worden. Medicatie/ vitamines die buiten de opvanguren van Merlijn gegeven kunnen worden, vragen wij thuis te geven.
 - o De medicatie in Merlijn wordt gegeven door de begeleiders, onder supervisie van de arts en verpleegkundige van Merlijn.
- Bij afwezigheid van het kind dienen de ouders of wettelijk vertegenwoordigers zo snel mogelijk Merlijn hiervan te verwittigen.
Kinderen kunnen vakantiedagen nemen: maximum het aantal schoolvakantiedagen per jaar.
- Binnen Merlijn volgen we de richtlijnen van de bekwame helper (KB van 29.02.2024). Een bekwame helper mag met toestemming van een arts of verpleegkundige welomlijnde verpleegkundige verstrekkingen stellen (vb voedingsbegeleiding bij kinderen met slikproblemen, toedienen van sondevoeding, het gebruik van CPAP, ...). Bij ondertekening van dit document geef je de goedkeuring aan alle medewerkers, die hiervoor opgeleid zijn, om als bekwame helper op te treden. Meer info over de bekwame helper vind je op <https://www.health.belgium.be/nl/bekwame-helper>

6. Persoonlijke bijdragen in de kosten van de dienstverlening

De persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de wettelijke bepalingen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en zijn indexgevoelig. Bijdragen die niet binnen de dagprijs vallen, worden afzonderlijk aangerekend en zijn terug te vinden in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

7. Heroriëntering of ontslag

Doorverwijzing:

Rond de leeftijd van 6 jaar tracht Merlijn samen met de ouders het kind te oriënteren naar een school of andere voorziening. Om de overstap vlot te laten verlopen, willen we de ouders ondersteunen in hun zoektocht naar een geschikte vervolgpvang voor het kind.

Merlijn kan samen met de ouders voor de leeftijd van 6 jaar op zoek gaan naar alternatieven indien:

- we merken dat er evenwaardige of betere alternatieven zijn
- Merlijn niet meer kan voldoen aan de behoeften van het kind en zijn netwerk
- de ouders aangeven alternatieven te willen bekijken

Opzeg door de ouders of wettelijk vertegenwoordiger:

De ouder of wettelijk vertegenwoordiger heeft ten allen tijde het recht om de begeleidingsovereenkomst te verbreken. De opzeggingstermijn wordt dan in wederzijds overleg bepaald.

Opzeg of tijdelijke schorsing door Merlijn:

Merlijn verbindt zich ertoe om de kinderen die worden opgenomen niet te ontslaan, noch de dienstverlening al dan niet tijdelijk te beëindigen tenzij om één van de volgende redenen:

- als het kind na start een zodanig gunstige ontwikkeling doormaakt en niet langer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden wat betreft de doelgroep
- bij het verstrijken van de einddatum van het indicatiestellingsverslag van de Intersectorale Toegangspoort en er geen verlenging mogelijk (of wenselijk) is
- bij het niet nakomen van de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten door de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger
- indien de medische, lichamelijke en/of geestelijke toestand van de cliënt zodanig gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer beantwoordt aan de noden en zorgvraag van de cliënt
- bij zeer ernstige gedragsproblemen die ernstige risico's inhouden voor de andere kinderen en/of medewerkers
- bij het niet opvolgen van medisch advies in levensbedreigende situaties
- er is sprake van overmacht, bijvoorbeeld na een brand.

Bij éézijdige opzegging door de voorziening wordt rekening gehouden met een opzeggingstermijn van 3 maanden, tenzij een versnelde procedure noodzakelijk is of in wederzijds akkoord met de ouders een andere termijn wordt overeengekomen.

Indien de voorziening geen rekening houdt met de opzeggingstermijn wordt er een verbrekingsvergoeding betaald. Deze vergoeding is gelijk aan het bedrag dat betaald wordt voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning.

Bij betwisting:

In geval van betwisting van het ontslag of beëindigen van de ondersteuning kan de ouder of wettelijke vertegenwoordiger de betwisting voorleggen aan de klachtencommissie binnen de 30 dagen. Voor de behandeling van deze betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en tracht hen te verzoenen binnen de 30 dagen.

Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in het handelingsplan. Wanneer er geen gepaste oplossing wordt gevonden, werkt Merlijn mee in het zoeken naar een alternatief zonder dit te garanderen.

8. Collectief overleg

Aangezien de kinderen in Merlijn handelingsonbekwaam zijn, richt het collectief overleg zich tot de ouders of wettelijk vertegenwoordiger.

Twee à drie keer per jaar zal er een collectief overleg (ouderraad) georganiseerd worden. Tijdens dit overleg gebeurt informatie-uitwisseling tussen voorziening en ouders. Volgende onderwerpen kunnen aan bod komen:

- alle aangelegenheden die de verhouding voorziening - gebruikers aangaat. De ouders kunnen altijd advies vragen en/of een standpunt meedelen aan de verantwoordelijke van de voorziening. Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de ouderwerking een standpunt aan de verantwoordelijke van de voorziening wenst mee te delen. De voorziening is verplicht een antwoord te geven aan de ouders, ten laatste op het volgende overleg
- de noodzakelijke informatie over de jaarrekening en het doelmatig inzetten van de middelen
- informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de algemene begeleidingssituatie van de gebruikers betreffen
- overleg over en informatie rond maatregelen die de veiligheid en gezondheid van de kinderen waarborgen
- belangrijke wijzigingen in de opvang en begeleiding van de kinderen of wijzigingen in het concept van de voorziening
- belangrijke wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten en de klachtenprocedure
- de mogelijkheid van het schriftelijk indienen van klachten bij de leidend ambtenaar van het VAPH voor klachten die over meer dan één cliënt gaan en die de cliënten niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen
- kwaliteitsbeleid (vb. visieteksten betreffende bv. GOG)
- planning en evaluatie van de activiteiten op initiatief van de verschillende werkgroepen
- actuele punten

Uitgebreidere info over onze ouderwerking en het huishoudelijk reglement van het collectief overleg vind je terug in het kwaliteitshandboek.

9. Opmerkingen, suggesties en klachtenprocedure

Opmerkingen en suggesties:

Een ouder of wettelijk vertegenwoordiger kan steeds suggesties of opmerkingen doorgeven aan een medewerker. Dit kan bij het brengen of ophalen van het kind, tijdens formele oudergesprekken, op activiteiten georganiseerd door Merlijn, via de ouderwerking, Er kan ook steeds een afspraak gemaakt worden met de directeur om opmerkingen of suggesties te bespreken.

De opmerkingen of suggesties worden opgenomen met de directeur en eventuele andere betrokken partijen, die bekijken welk gevolg hieraan gegeven wordt. Indien nodig kunnen deze punten geagendeerd worden op de Raad van Bestuur.

Klachtenprocedure:

Elke ouder of wettelijk vertegenwoordiger kan een klacht met betrekking tot de hulp- en dienstverlening indienen.

- Mondelinge klachten:

- de ouder of ontvanger van de klacht (medewerker) meldt de klacht aan de directeur
- de directeur zoekt, samen met de ontvanger en/of het betrokken team, een passende oplossing/antwoord
- de ontvanger of een andere, door de directeur aangeduide, medewerker bespreekt het antwoord/oplossing met de ouder of met diegene die de klacht formuleerde binnen de 4 weken na ontvangst van de mondelinge klacht
- is het antwoord/oplossing voor de ouder bevredigend, dan is de klacht afgehandeld
- de directeur noteert klacht en antwoord/oplossing in het klachtenregister
- is het antwoord/oplossing niet bevredigend dan vraagt de ontvanger of de andere medewerker aan de ouder om zich schriftelijk tot de directie te wenden.

- Schriftelijke klachten:

- de ouder richt zijn klacht schriftelijk aan de directie
- als de klacht over de directie zelf gaat, mag deze rechtstreeks aan Stéphane Dujardin van de klachtencommissie gericht worden
- de directeur onderzoekt de klacht en bezorgt binnen de 4 weken een antwoord (schriftelijk en mondeling) aan de indiener van de klacht. De klacht wordt genoteerd in het klachtenregister
- indien het antwoord van de directeur geen voldoening geeft aan de indiener van de klacht dan moet deze laatste zich richten tot de interne klachtencommissie
- de directeur zal aan de indiener mededelen wie tot de klachtencommissie behoort en tot wie men zich moet wenden (bijlage collectieve rechten en plichten)
- de commissie zal de betrokken partijen aanhoren
- de commissie zal haar antwoord binnen de dertig dagen na ontvangst van de klacht mededelen aan de indiener en aan de directeur
- als de commissie de klacht gegrond vindt, moet de directeur binnen de dertig dagen na het antwoord van de commissie aan de indiener mededelen hoe hij gevolg zal geven aan de klacht
- indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening geeft aan de indiener kan deze zich wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):
 - via het klachtenformulier <https://www.vaph.be/contact/klacht>
 - per mail via klachten@vaph.be
 - per telefoon op het nummer 02 249 35 00
 - per brief aan het VAPH ter attentie van de klachtendienst, Zenithgebouw Koning Albert II-laan 37 1030 BRUSSEL

Samenstelling van de klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit:

- Stéphane Du Jardin (vertegenwoordiger van de inrichtende macht)
- Malika Tabla (vertegenwoordiger van de ouderwerking)

De klachtencommissie is uitgebreid met een onafhankelijk derde. In overleg met de ouderraad is dit mandaat toegekend aan Bart Van Vaerenbergh (directeur Kadodder). De klachtencommissie kan je bereiken via een mail te versturen aan dujardinstephane@hotmail.com.

10. Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek is een verzameling van documenten en visieteksten die het aanbod, het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en de zelfevaluatie beschrijven van onze voorziening.

Ouders of wettelijk vertegenwoordigers van het kind kunnen het kwaliteitshandboek raadplegen in Merlijn bij de directie of maatschappelijk assistente. Het is eveneens terug te vinden op de website.

11. Verzekerde risico's

Merlijn is verzekerd voor onderstaande risico's:

- brand (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen)
- burgerlijke aansprakelijkheid van medewerkers en uitbating kinderen (aansprakelijkheid voor lichamelijke, materiële en immateriële schade die wordt veroorzaakt tijdens de uitoefening van activiteiten van Merlijn)
- lichamelijke ongevallen van kinderen

12. Aanpassingen aan collectieve rechten en plichten

De collectieve rechten en plichten kan gewijzigd worden door de voorziening. De wijzigingen zullen steeds voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur en de ouderwerking, die suggesties of aanmerkingen kunnen geven.

De wijzigingen zullen aan de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van het kind gemeld worden.

De meest recente versie van de collectieve rechten en plichten kan steeds geraadpleegd worden via de website www.merlijnvzw.be of op vraag bij de maatschappelijk assistent.

Plaats en datum:.....

Voor ontvangst en akkoord,

voor de gebruiker,

voor de voorziening,

dhr/mevr
ouder of wettelijk vertegenwoordiger van
.....

Steven Wouters
directeur