

Collectieve rechten en plichten van kinderen, jongeren en hun gezinnen

Van toepassing in de ondersteuning voor minderjarigen in het multifunctioneel centrum (MFC) Nova

Gebruikte afkortingen

ACT	Afdeling continuïteit en toegang
AVG (=GDPR)	Algemene verordening gegevensbescherming (=General Data Protection Regulation)
CB	Contextbegeleider
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
DRM	Decreet rechtspositie minderjarige
IHP	Individueel handelingsplan
IB	Individuele begeleider
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
ITP	Intersectorale toegangspoort (nu ACT)
MFC	Multifunctioneel centrum
NRTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
OCJ	Ondersteuningscentrum jeugdzorg
VAPH	Vlaams agentschap voor personen met een handicap
VK	Vertrouwenscentrum kindermishandeling

Waar in dit document verwezen wordt naar ouders, worden ook andere opvoedingsverantwoordelijken bedoeld (alle gezinsvormen, voogden, bewindvoerders, ...)

MFC Nova wil beantwoorden aan bepaalde kwaliteitseisen om de erkenning of vergunning van het VAPH te krijgen en te behouden.

De voorziening moet een aantal rechten van jou en jouw kind garanderen.

Dat gaat dan over:

- recht op kwaliteit
- recht op ondersteuning
- recht op een schriftelijke overeenkomst met MFC Nova (IDO)
- recht op inspraak
- recht op bescherming van de integriteit
- recht om jouw dossier in te kijken
- recht om een klacht in te dienen
- rechten bij de beëindiging van de ondersteuning

Kinderen en hun ouders hebben ook plichten ten aanzien van MFC Nova.

We maken afspraken over de ondersteuning voor je kind en jouw gezin en de betaling ervan.

We vragen om je goed aan die afspraken houden, zodat we onze verplichtingen kunnen nakomen. In deze brochure worden de wederzijdse rechten en plichten toegelicht. Je kunt de brochure lezen als een gids die je helpt om, samen met ons, de zorg en ondersteuning voor jouw kind te bepalen.

De identiteit van onze voorziening

§1. Even voorstellen – wie zijn we?

- Adresgegevens: Schoonmeersstraat 63, 9000 Gent
- Ondernemingsnummer: 0.267.383.270
- Vertegenwoordigd door: Jona Muylaert
- Gebied waarin het MFC werkzaam is: Gent

We zijn een multifunctioneel centrum dat kinderen/jongeren en hun gezinnen met uiteenlopende noden ondersteunt en begeleidt binnen de niet rechtstreeks toegankelijk jeugdhulp. Voor een uitgebreid overzicht van ons aanbod kan je terecht op onze website (<https://www.mfcnova.be/>). Het MFC ressorteert onder de rechtspersoon Het Gemeenschapsonderwijs en is ingebed in scholengroep Gent van het GO!

Het is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Dit document 'Collectieve rechten en plichten' is opgesteld voor de ondersteuning aan cliënten en hun ouders vanuit het MFC.

§2. Waarden en Missie van onze voorziening

Waarden

Samenwerking: Het onderling delen van kennis, vaardigheden en middelen om effectiever en efficiënter samen te werken dan wanneer men afzonderlijk zou handelen. Dit vereist communicatie, coördinatie en wederzijdse afstemming om doelen te bereiken.

Onvoorwaardelijk respect: Het aannemen van een actieve houding waarbij via respectvolle communicatie en een openheid waardering wordt getoond voor de individualiteit en gedachten van anderen. Het ondersteunen van elk individu via een aanbod van waarden en normen, of het nu een kind, een jongere, ouder of collega is, die specifieke behoeften heeft, ongeacht hun aard.

Vertrouwen: Het gaat erom dat je erop kunt rekenen dat anderen eerlijk en consistent handelen. Het vormt de basis voor samenwerking, loyaliteit en wederzijds respect.

Zelfreflectie: Het leren zichzelf ontwikkelen door ervaringen op te doen waarbij achteraf gekeken wordt naar de eigen bijdrage en of er andere opties waren. Dit om te leren uit eigen handelen.

Verbinding: Verbinding aangaan waarbij men zichzelf als individu volledig kan ontplooien door samen zorg te dragen, samen te werken, samen te leven en samen te delen met het doel elkaar op die manier te versterken.

Autonomie: We motiveren iedereen om de eigen keuzes te (leren) uiten, we zetten in op het (leren) nemen van verantwoordelijkheid en het (leren) dragen van mogelijke gevolgen, we vinden het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn binnen de omkadering van het MFC.

Empowerment: Iedereen de kans geven en ondersteunen, maar niet meer dan nodig, om eigen keuzes te maken. Dit omvat ook zichzelf leren motiveren om doelen te bereiken.

Competentie: Het inzetten op de capaciteiten van de kinderen/jongeren. Hen de eigen capaciteiten leren zien, hen motiveren om er ook in te geloven, hen ervan overtuigen dat ze in staat zijn om uitdagingen aan te gaan, doelen te bereiken en succeservaringen op te doen. Hierbij is het proces belangrijker dan de uitkomst, waarbij falen deel is van het groeiproces.

Rust: Een omgeving waarin rust en structuur centraal staan. Rust kan zowel fysieke ontspanning van het lichaam zijn, als een mentale staat van kalmte en evenwicht.

Huiselijkheid en warmte: Het creëren van warmte, comfort en gezelligheid die vaak geassocieerd wordt met de sfeer en omgeving van een huis of thuis. Een gevoel van intimiteit, geborgenheid en vertrouwdheid ervaren.

Veiligheid en stabiliteit: Het behouden van een duidelijke structuur en betrouwbaarheid evenals het verstrekken van fysieke en emotionele ondersteuning aan kinderen en jongeren.

Betrekken van context: Het ondersteunen van de gehele context en leefomgeving van een kind en jongere in een gedeelde verantwoordelijkheid. Op maat gaan werken van de context en de bijbehorende noden.

Beroepsgeheim: De plicht om geen informatie bekend te maken die is toevertrouwd of waarvan men de kennis draagt.

Zelfstandigheid en zelfredzaamheid: het vermogen om als een individu zelfstandig en doeltreffend te functioneren in verschillende aspecten van het leven, terwijl het uiteindelijk kan leiden tot een actieve deelname en inclusie in de maatschappij omvat.

Morele ontwikkeling: individuen helpen goede waarden en normen te ontwikkelen.

Deontologische code

Een deontologische code fungeert als richtlijn voor ethisch gedrag binnen het professioneel handelen van MFC Nova. Het biedt houvast wanneer men geconfronteerd wordt met lastige professionele of ethische vraagstukken en helpt bij het maken van weloverwogen en verantwoorde beslissingen. Het dient ook als een kwaliteitsstempel voor professioneel gedrag. Door deze code te delen met cliënten, wordt duidelijk wat zij kunnen verwachten en wat de professionele grenzen zijn. In de deontologische code van MFC Nova staan drie basisprincipes centraal, namelijk verantwoordelijkheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Missie

MFC Nova wil kwaliteitsvolle ondersteuning bieden aan en in overleg met de kinderen, jongeren en hun netwerk. We zijn er voor kinderen en jongeren met een diagnose Autismespectrumstoornis (ASS) en/of sensoriele beperking (spraak- en taalontwikkelingsstoornis en/of slechthorenden). Met een multidisciplinair team van opvoeders, contextbegeleiders, psychologen, orthopedagogen, teamcoördinatoren, directie, zorgkundigen, logistiek personeel en onze externe partners slaan we de handen in elkaar om het welzijn en de kwaliteit van leven van onze kinderen en jongeren te bevorderen. We nemen onze kinderen en jongeren mee in een traject dat hen de nodige tools geeft om een betekenisvolle plaats in te nemen in de maatschappij. Dit doen we door op maat en vraaggericht aan de slag te gaan. We beslissen niet over of voor onze kinderen en jongeren, maar met hen en hun context rekening houdend met de mogelijkheden van onze hulpverlening. We bieden een veilige en rustige

omgeving aan, waarin samen met onze kinderen en jongeren gebouwd wordt aan een solide fundament voor het leven. Om die taak goed op te nemen zorgen we ervoor dat ons team steeds op de hoogte blijft van nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Professionalisering is dan ook een continue opdracht. Het is daarnaast onze ambitie om continuïteit in de hulp te realiseren waar nodig. Waar we zelf niet aan de noden kunnen voldoen, zorgen we voor een kwalitatieve verderzetting van de zorg.

§3. Visie en doelstellingen van de voorziening

Visie

Bij het opstellen van een visie voor MFC Nova zijn er enkele pedagogische kaders als vertrekpunt gekozen. Deze kaders zijn echter wel een dynamisch gegeven waardoor de manier waarop deze geïmplementeerd worden, kan veranderen. We trachten deze te vertalen naar hoe deze aan bod komen binnen de werking van dit MFC.

Binnen MFC Nova streven wij naar een positief leefklimaat (Van Der Helm, 2022). Ook het herstelgericht werken (Barbier et al., 2018), schaal voor emotionele ontwikkeling revised² (Morisse & Došen, 2017) en Quality of life (Schalock et al., 2010) hebben een plek binnen onze werking. Ze zijn allen geen doel op zich, maar creëren mogelijkheden om binnen een positief leefklimaat samen te leven, waarbij er ruimte is voor iedereen om zich te ontplooiën en welbevinden te ervaren. We streven naar een omgeving waarin kinderen en jongeren zich kunnen ontwikkelen in rust en veiligheid en op een individueel tempo. Het positief leefklimaat is een brede visie waarvan wij binnen onze werking een aantal elementen voorop stellen:

De belangrijkste psychologische basisbehoeften van een persoon zijn autonomie, verbondenheid, competentie en groei (Ryan & Deci, 2017). Om aan **autonomie** te voldoen, streven we ernaar dat het kind/de jongere invloed heeft op het eigen leven en de omgeving. In de zorggroepen streven we ernaar om de kinderen en jongeren te begeleiden in “het zelf doen” en zo zelfstandigheid en zelfbeschikking te stimuleren. Daarnaast zetten we in op de kwaliteit van de interpersoonlijke relaties binnen het MFC om de **verbondenheid** te bevorderen. De focus ligt op interactie en verbinding aangaan tussen alle individuen die aanwezig zijn. Hierin staat open en geweldloze communicatie centraal, waarbij een ‘wij’ gevoel de leidraad is in het handelen. We gaan binnen MFC Nova zo vanuit het herstelgericht werken (Ligand, 2018) verbindend te werk. We focussen op een kwalitatieve verbinding aangaan en onderhouden met alle individuen binnen MFC Nova. Dit betreft zowel de kinderen, jongeren, opvoeders, ouders, externe betrokkenen als begeleidend personeel. Om **competentie** te waarborgen zetten we in op positieve bekrachtiging om het geloof in eigen capaciteiten te vergroten. Om de groei en **ontwikkeling** van de kinderen en jongeren te stimuleren reiken we nieuwe dingen aan en stimuleren we hen om uit de comfortzone te gaan om zo verder te kunnen groeien. We vertrekken vanuit de talenten en de reeds verworven competenties. Een kennis van de sociaal emotionele ontwikkeling van een kind of jongere is een belangrijke basis om op een gepaste wijze hierin te kunnen ondersteunen. Door afname van de Schaal voor Emotionele Ontwikkeling Revised² (SEO-R²) kunnen we inschatten welke fases van toepassing zijn in de emotionele ontwikkeling van de kinderen/jongeren, waardoor zo meer op maat kan gewerkt worden. We trachten binnen MFC Nova een balans te vinden binnen alle aspecten van de ontwikkeling, waarbij SEO een leidraad kan zijn om tegemoet te komen aan de behoeften van de kinderen en jongeren.

Door het ondersteunen in de basisbehoeften proberen wij vanuit een Quality of Life gedachtegang de zelfbepaling van onze kinderen en jongeren te stimuleren. We houden rekening met de 8 domeinen

binnen het Quality of life denken en betrekken de persoonlijke- en omgevingsfactoren mee in ons handelen. Wij vinden **participatie** belangrijk, binnen de mogelijkheden van onze werking en willen op maat van de kinderen en jongeren te werk gaan. Hierop inzetten zien wij als de hefboom naar verandering.

Een volgend element dat onder het positief leefklimaat valt, is **authenticiteit**. We willen de kinderen en jongeren het gevoel geven dat ze hier zichzelf kunnen zijn en zich veilig kunnen voelen. We hechten belang aan het uiten van emoties, mits deze vanuit een herstelgerichte visie, gezien worden als de motor van herstel. Hierop inzetten doen we door proactief te reflecteren en verantwoordelijkheid op te nemen in dit proces. We streven hier algemeen naar. Een laatste element is **ondersteuning**. Hierin is zorg op maat een belangrijk principe. Daarbij dragen we waakzame zorg ook mee, waarin we een individuele balans zoeken tussen afstand en nabijheid.

Voor wie zijn we er?

MFC Nova biedt ondersteuning aan kinderen en jongeren met ASS en/of kinderen en jongeren met een sensoriele beperking (spraak- en taalontwikkelingsstoornis en/of slechthorenden). Wij benaderen de kinderen en jongeren vanuit een **holistische kijk**. Alle elementen van de persoon en zijn context worden betrokken en meegenomen in de begeleiding. Daarbij houden we er ook rekening mee dat elke persoon **uniek** is en wordt de ondersteuning steeds op maat bekeken. Hierbij wordt rekening gehouden met persoonlijke interesses, sterktes en eigenheid.

Om de werking van MFC Nova af te stemmen op onze doelgroepen, stellen we een aantal basiselementen voorop. Een eerste element is **basisrust**. De zorggroepen stemmen hun dagelijkse werking af met de kinderen en jongeren om zo veel mogelijk te garanderen dat zij in hun zorggroep basisrust kunnen vinden. Dit geeft ook opnieuw ruimte om uitdagingen aan te kunnen gaan. Een tweede element is **concrete communicatie**. Hierbij staat het principe “Zeg wat je doet en doe wat je zegt” centraal in onze werking. Voor beide doelgroepen passen we de communicatie aan op maat met bijvoorbeeld visualisaties, SMOG, ...

Een volgend element is '**dubbelspoor**'. Dit betekent de omgeving aanpassen aan het kind of de jongere zodat hij/zij/die beter kan functioneren in de omgeving. De omgeving aanpassen kan door bijvoorbeeld een dagstructuur, de context te versterken, ...

Echter is dit ook het versterken van het kind of de jongere zelf. Dit bijvoorbeeld door sociale vaardigheidstraining, zelfredzaamheid, ... Een laatste basiselement is **functionaliteit**. Wij begrijpen hieronder dat de tools die door de begeleiding in MFC Nova worden verworven ook gegeneraliseerd worden naar andere contexten, zoals thuis en op school. Zo worden de aangereikte tools ook op lange termijn bruikbaar.

Om onze dagelijkse werking specifiek af te stemmen op de doelgroep ASS, is **het begrijpen van autistisch denken** belangrijk. Dit heeft vooral betrekking op kennis hebben over de verklaringmodellen die de kenmerken van ASS verklaren en de krachten van het autistisch denken voorop stellen. In onze dagelijkse werking trachten wij voorspelbaarheid te creëren voor onze kinderen en jongeren met ASS.

Binnen de dagelijkse werking wordt ook op maat gewerkt van de doelgroep spraak- en taalontwikkelingsstoornis en/of slechthorenden. We trachten **taal te stimuleren** en **sociale interactie** mogelijk te maken, rekening houdend met de mogelijkheden en sterktes van de kinderen en jongeren (Moeller & Tomblin, 2015). We stemmen de hulpverlening af op maat van de kinderen en jongeren en gaan samen op zoek naar wat mogelijk is. We verduidelijken wat voor anderen vanzelfsprekend is en ook

hier zetten we in op **voorspelbaarheid** en **structuur** in de dagelijkse werking (Toe et al., 2019). Tegelijkertijd leren we de kinderen/jongeren ook om om te gaan met de overmijdbare onvoorspelbaarheid in het dagelijks leven.

Naast deze basisvisie heeft MFC Nova ook visieteksten over verschillende thema's zoals vrijheidsbepalende maatregelen, (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, ... Deze zijn onderdeel van het kwaliteitshandboek en dit kan opgevraagd worden bij de orthopedagogen (zoe@mfcnova.be of amber@mfcnova.be)

Recht op kwaliteit - hoe werken we samen?

Je hebt recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning van ons. De werking van het MFC dient deze te waarborgen. MFC Nova heeft een kwaliteitshandboek waarin we omschrijven hoe we een kwaliteitsvolle ondersteuning bieden. De zorginspectie ziet toe op de naleving van de regelgeving over de kwaliteit van de zorg.

Jouw kind en zijn context staan centraal in onze werking. We kijken naar de mogelijkheden van jouw kind en naar de ondersteunings- en begeleidingsnoden. We verkennen samen jouw vraag en zoeken naar antwoorden. Dialoog is belangrijk; we praten niet over kinderen en hun gezinnen, maar met hen. Zo bouwen we aan vertrouwen en respect in elkaar.

Naar kinderen en jongeren geven we mee: *“We praten met jou en je ouders over welke toekomst je wil. Zo kan jij zelf keuzes maken en beslissen hoe je leven er moet uitzien. We ondersteunen je bij je leven in de maatschappij. Zo kan je wonen, naar school gaan of werken en plezier maken, met dezelfde rechten en plichten als mensen zonder specifieke noden. We houden rekening met je gezin, familie en vrienden. Zij kennen jou vaak heel goed en we kunnen veel van hen leren.”*

§1. We werken emancipatorisch: vanuit krachten en mogelijkheden

Jij kent jouw zoon of dochter het best. Vanuit een gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid streven we samen met jou naar versterking van jullie kind en jullie gezin zodat jullie (weer) grip hebben op de eigen situatie. Het is mogelijk dat je gezin al een lange, moeilijke weg achter de rug heeft voordat je in het MFC terecht komt. We willen oog hebben voor jullie afgelegde weg en vooral plaats maken voor positieve toekomstperspectieven.

We werken oplossingsgericht met jullie krachten en mogelijkheden. We proberen aanwezige krachten intact te houden en te versterken. Dit wil zeggen dat we niet zullen overnemen wat jullie zelf kunnen als gezin. De zorgvraag vormt het vertrekpunt.

We begeleiden en ondersteunen jullie in jullie zoektocht. We trachten naast jullie te staan zonder jullie verantwoordelijkheid over te nemen. We werken 'op maat' en doelgericht.

De zorgvraag vormt het vertrekpunt. We stemmen onze ondersteuning hierop af en we sturen deze bij als dat nodig is. Binnen de werking van de multifunctionele centra wordt er getracht om soepele trajecten aan te bieden zodat er vlot kan overgeschakeld worden van dag- en nachtopvang (verblijf), naar dagopvang en naar mobiele begeleiding aan huis, en vice versa. Waar nodig worden deze zorgvormen gecombineerd. Bij de start van het begeleidingstraject brengen we eerst de ondersteuningsvragen in kaart. We vertalen die samen met jou in doelstellingen in een handlingsplan op maat van het kind en zijn context. We brengen jullie mening en perspectief op de situatie en deze vanuit de werking van het MFC in het gesprek. Wanneer een verwijzer vanuit een gemandateerde voorziening (VK, consulent OCJ) betrokken is, kan die ook doelen vooropstellen. Dit gebeurt via overleg.

Binnen de 6 maanden wordt een eerste evaluatie van het handelingsplan voorzien. Daarna, evalueren we minstens één keer per jaar het ondersteuningstraject. Dan stellen we samen met jou de koers bij. Bij het bespreken van de evolutie met je kind, wordt steeds rekening gehouden met zijn ontwikkeling en draagkracht van hemzelf en zijn context.

§2. We werken samen met het gezin en contextgericht (context = gezin/ netwerk)

Opvoeden is altijd contextgebonden. Elke context is uniek. Elke situatie is anders. Opvoeden is bijgevolg, zonder enige uitzondering, maatwerk waarbij ouders de ervaringsdeskundigen zijn. Ouders kennen hun kinderen het best, weten wat kan en wat niet kan in hun persoonlijke gezinssituatie en leefomstandigheden, voelen wat aansluit bij hun eigen karakter en mogelijkheden.

Opvoedingsvragen kunnen daarom niet in algemene termen gesteld worden, noch beantwoord, maar moeten samen met de belanghebbenden gedefinieerd en omschreven worden. In die optiek moet opvoedingsondersteuning niet streven naar een eenduidig aanbod en/ of antwoord op opvoedingsvragen, maar naar een voortdurend openhouden van debat over opgroeien en opvoeden.

Ook al gebeurt de aanmelding op naam van één jongere, toch richten wij ons binnen de begeleiding op heel het gezin/context. Dit omdat elk gezinslid invloed heeft op de anderen (ecologisch perspectief). We voeren zowel gesprekken met jou en jouw kind als met de andere gezinsleden. Centraal staan de vragen: wat versta je onder een goede zorg voor en opvoeding van je zoon/ dochter? Wat ervaar je als ondersteunend? Hoe kunnen wij jou nu het best ondersteunen?

Als ouders sta je er niet alleen in: wij zijn partner in de zorg voor je kind. Door de zorg te delen, willen we de draagkracht van het gezin versterken.

Begeleiden van kinderen en hun context is voor ons dus steeds leefwereldgericht en leefwereld verruimend. Doelstelling is steeds hen te ondersteunen bij het schrijven van hun eigen opvoedingsverhaal en om het perspectief te verbreden.

Als dat nodig is, betrekken we ook andere relevante personen of diensten, bijvoorbeeld een vrijetijdsbestedingsdienst. Hoe we de samenwerking precies vormgeven (hoe vaak, wanneer, met wie, ...) bepalen we samen met jullie. De relatie met de context van het kind of de jongere is er één van gelijkwaardigheid waarbij je als ouder(s) en kind gezien wordt als expert en eigenaar van eigen situatie.

Het uitgangspunt is dat de we kracht van ouders en het eigen netwerk van het kind optimaal aanspreken. Er wordt niet méér hulp geboden wordt dan nodig.

De leefsituatie van de persoon en zijn directe omgeving (gezin-familie, sociaal netwerk), zijn plannen en toekomstperspectieven zijn de eerste aanknopingspunten. **De eigen na te streven realisaties**, voortvloeiende uit de wensen – verwachtingen- mogelijkheden van de persoon worden voor de verschillende levensdomeinen in kaart gebracht via een ondersteuningsplan, het handelingsplan.

§3. We respecteren ouders als ervaringsdeskundigen

Ouders kennen hun kind het best. Jullie zijn ervaringsdeskundig. We respecteren deze deskundigheid en ermee aan de slag gaan, is onze uitdaging. Onze begeleiders hebben andere kennis en vaardigheden, gezien hun opleiding. We trachten zoveel mogelijk ook onze deskundigheid te delen.

Enkel via dialoog verkrijgen we samen inzicht in de zorgnoden, leefwereld en mogelijkheden. Te weten komen welke ondersteuning jullie als ouders nodig hebben, betekent luisteren naar jullie vragen en

noden. Niet alleen in de zorg voor jullie zoon of dochter met een beperking en/ of jeugdhulpvraag, maar ook in de zorg voor jullie zelf en je gezin.

We respecteren jullie waarden en normen. Maar waarden en normen kunnen verschillen. Als waarden en normen zo verschillen van wat algemeen maatschappelijk aanvaardbaar is en dit jullie kinderen en het gezin in de problemen kan brengen, dan zullen we dit met jullie bespreken (psychische gezondheid, wettelijke verplichtingen zoals bijvoorbeeld leerplicht, ...).

§4. We werken samen in een team

Bij verblijf in het MFC heeft elke cliënt een individuele begeleider (IB) en een contextbegeleider (CB) die zijn gezin begeleidt. Regelmatig zijn er besprekingen over jouw zoon of dochter op de teamvergaderingen. Aan deze vergaderingen nemen alle verschillende betrokken hulpverleners deel. De cliëntbesprekingen, waartoe u wordt uitgenodigd, geven de begeleiding mee vorm en ondersteunen de begeleiders in hun begeleidingen.

We werken multidisciplinair. Dit betekent dat er binnen de voorziening verschillende 'expertise-eigenaars' lopen. Bijgevolg sta je in het nadenken over je zoon of dochter zijn zijn/haar 'wel-zijn' nooit alleen. Dit betekent dat we de gezamenlijke doelstelling: zorg op maat - "wel-zijn" - voor jouw zoon of dochter samen uitwerken en waarmaken. Deze doelstelling is dan ook duidelijk te lezen binnen het handelingsplan van jouw zoon of dochter. Een handelingsplan waar elke begeleider binnen de voorziening die met de bewoner werkt van op de hoogte is en deze helpt uitdragen- gezamenlijk. Elk vanuit zijn expertise.

Recht op een schriftelijke overeenkomst

In het handelingsplan maken we concreet hoe de verschillende afgesproken zorgfuncties inhoudelijk vorm zullen krijgen; dat vindt zijn neerslag in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

We zijn open en verbindend in onze communicatie. Alle stappen die we ondernemen in de ondersteuning bespreken we met jou als ouder. We zijn ook transparant in onze werking. Zo weten jij en je ouders wie er op onze dienst werkt, wanneer we besprekingen over jullie gezin hebben en wat we allemaal besproken hebben. Daar hoort openheid in de verslaggeving bij: adviesverslagen, , cliëntbesprekingen, individuele dienstverleningsovereenkomsten (IDO's), handelingsplannen (HP), evaluaties en bijstellingen hiervan worden met je kind en opgemaakt en besproken. Er is steeds inzage in dossier mogelijk.

Recht op ondersteuning

§1. Doelgroep

MFC Nova biedt ondersteuning aan kinderen en jongeren met ASS en/of kinderen en jongeren met een sensorische beperking (spraak- en taalontwikkelingsstoornis en/of slechthorenden).

MFC Nova beschikt over 5 zorggroepen voor minderjarigen.

Indien jouw kind wel binnen de doelgroep valt, maar in geval van

- Een ernstige lichamelijke of zintuiglijke beperking
- Een ernstige drugs- en/of alcoholverslavingsproblematiek
- Een specifieke psychiatrische problematiek
- Een verstandelijke beperking
- ernstige fysieke agressie tegenover onze medewerkers en/of medegebruikers
- GES +
- GOG/MOF/ernstige psychiatrische problematiek die een gesloten opname vereist
- Kinderen/jongeren die continue 1 op 1 begeleiding nodig hebben
- Nood aan een wakende nacht
- Zwangerschap

zullen wij niet overgaan tot een opname in het MFC. Bovenstaande contra-indicaties kunnen ook het continueren van de zorg binnen het MFC in het gedrang brengen.

§2. De zorggroepen

Uw kind verblijft in een zorggroep. Voor de opname wordt er aan de opvoedingsverantwoordelijken meegedeeld in welke zorggroep jouw kind zal verblijven. De werking van de zorggroep neemt een centrale plaats in bij de opvang en de begeleiding.

Bij de samenstelling van de zorggroep wordt ernaar gestreefd dat voor ieder kind/jongere optimale ontwikkelingskansen kunnen geboden worden. De groepsgrootte, aard van de samenstelling van de zorggroep en organisatievorm worden door de voorziening bepaald.

Wanneer jouw kind verandert van zorggroep, wordt vooraf met jullie overleg gepleegd. De directeur neemt de uiteindelijke beslissing.

De zorggroepen staan onder deskundige begeleiding van een multidisciplinair team. Teamcoördinatoren, contextbegeleider, orthopedagogen en psychologen ondersteunen jouw kind en de zorggroepwerking vanuit het handelingsplan van jouw kind (en jullie gezin).

§3. De dienstverlening (zorgfuncties)

Er zijn verschillende zorgfuncties: verblijf, begeleiding en dagopvang. Deze verschillende zorgfuncties kunnen aangeboden worden in verschillende frequenties, met verschillende intensiteit en met verschillende duur. Op basis van de indicatiestelling vanuit de Intersectorale Toegangspoort, die nu Afdeling Toegang en Continuïteit (ACT) wordt genoemd, wordt in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers bepaald welke functie op welk moment voor welke periode kan ingezet worden.

Dit zijn de verschillende mogelijkheden:

- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (lage frequentie - twee dagen per week)
- Schoolvervangende dagopvang minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Schoolaanvullende dagopvang minderjarigen met een handicap (met hoge frequentie).
- Mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (met een hoge frequentie)
- Behandeling: wanneer er nood is aan therapeutische acties als medische behandeling, psychotherapie,
- Training: wanneer er nood is aan een vorm van training (vaardigheidstraining,...)
- Training voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Training voor minderjarigen met een handicap (middenfrequentie)

In de IDO, de individuele overeenkomst tussen zorgvrager en voorziening, tekenen we samen op welke ondersteuning voor komende periode we inzetten.

De IDO vormt de basis voor de ondersteuning die door het multifunctioneel centrum geboden wordt aan de gebruiker. Daarin worden de nodige afspraken gemaakt over de ondersteuning. Wanneer de ondersteuning van een cliënt structureel wijzigt, moet de overeenkomst aangepast worden. Met structureel wordt bedoeld langer dan 3 maanden.

De IDO, collectieve rechten en plichten' en de handelingsplanning vormen 1 geheel. De IDO, samen met het handelingsplan wordt tijdig geëvalueerd. Na evaluatie van het handelingsplan kan beslist worden de IDO te verlengen of te wijzigen. Bij veranderende zorgvraag wordt een nieuw IDO opgesteld waarin de zorgfuncties worden benoemd.

§4. Verblijf

Jouw kind kreeg modules voor opname in een MFC toegewezen door de Intersectorale Toegangspoort (ITP), die nu Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT) wordt genoemd.

Kinderen en jongeren kunnen flexibel bij ons verblijven in een 5/7-werking. Verblijf loopt van 18 uur tot 7 uur de volgende ochtend. Dit houdt in: opvang en ondersteuning tijdens de avonduren (inclusief verzorging), de nodige ondersteuning 's nachts en ondersteuning 's ochtends, inclusief ontbijt.

§5. Begeleiding

Met begeleiding wordt bedoeld de algemene psychosociale ondersteuning van minimaal één uur en maximaal twee uur. De inhoud van een begeleiding kan uiteenlopend zijn bv. pedagogisch advies en begeleiding, psychologische begeleiding, contextbegeleiding, het ondersteunen van algemeen dagelijkse handelingen, ...

Er is mobiele en ambulante begeleiding. Begeleiding kan doorgaan in ons MFC (=ambulante begeleiding) of op verplaatsing (= mobiele begeleiding bv. bij je thuis, in de hobbyclub, op school, ...).

We bouwen samen met je kind, opvoedingsverantwoordelijken, verwijzers en eventuele andere hulpverleners een ondersteuningstraject uit dat maximale ontwikkelingskansen biedt. Met respect en aandacht voor de gezinssituatie, werken we zoveel mogelijk naar een gedeelde verantwoordelijkheid. We willen nauw samenwerken en gezinnen en families ondersteunen waar mogelijk. Dit impliceert dat we zoveel mogelijk beroep doen op de verantwoordelijkheden en krachten van de kinderen en jongeren en hun netwerk. Het kind/ de jongere en zijn ouders of wettelijke vertegenwoordiger hebben bovendien recht op duidelijke informatie in alle stappen van het ondersteuningsproces. Jullie kunnen dus altijd met al jullie vragen terecht bij de teamcoördinatoren, de opvoeders en directie.

We streven ernaar dat jullie als gezin (weer) grip hebben op jullie eigen situatie, dat jullie als ouders (weer) aan het roer staan van de opvoeding van je kind. Hoe we dit doen, bepalen we samen. Dat kan bijvoorbeeld door samen mogelijkheden te verkennen, helpen inzicht te geven in de problematiek van jullie kind, het gedrag van je kind te kaderen, vaardigheden in het hanteren van gedrag te oefenen, te werken aan communicatiepatronen, emotioneel te ondersteunen, het sociaal netwerk te versterken, dossier van jouw zoon of dochter te begeleiden doorheen het jeugdhulplandschap, hulpverleningspartners te zoeken, enz... We werken indien nodig samen met de school en andere belangrijke betrokkenen.

§6. Dagopvang

De ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding. Deze functies wordt gesplitst in twee modules:

- Schoolaanvullende dagopvang: Het aanbieden van specifieke opvang overdag zonder schoolvervangend karakter, gericht op het stimuleren van de ontwikkelingskansen en - mogelijkheden van de cliënt. Het eerste dagdeel is van 7u tot en met 9u. Het tweede dagdeel is van 15u tot en met 18u.
- Schoolvervangende dagopvang: Opvang waarbij er binnen de schooluren een alternatief programma wordt aangeboden. Deze opvang dient zoveel mogelijk samen te werken en af te

stemmen met een onderwijsinstelling. Wij hebben plaats voor 2 kinderen per aanwezige opvoeder tijdens de schoolvervangende dagopvang. Het eerste dagdeel is van 9u tot en met 12u. Het tweede dagdeel is van 12u tot en met 15u.

§7. Vakantiewerking

MFC Nova voorziet ook in een vakantiewerking. Tijdens deze periodes zijn wij open voor 12 kinderen. Wanneer uw kind een plaats heeft gekregen in de vakantiewerking en er niet op tijd wordt gecommuniceerd dat uw kind niet zal komen, gaat de betaling nog steeds door en komt uw kind bij een volgende aanvraag onderaan op de wachtlijst van de vakantiewerking.

Rechten en plichten

§1. Respect voor ieders eigenheid en overtuiging

Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of op basis van financiële draagkracht. Wij hebben respect voor ieders eigenheid en ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij waarborgen de vrijheid, veiligheid en gezondheid van onze cliënten voor zover onze werking en de veiligheid van de medecliënten en medewerkers hierdoor niet in het gedrang komen. Wij verwachten van jou en jouw kind dat jullie ook respect opbrengen voor de eigenheid en levensbeschouwing van anderen.

§2. Privacy en persoonlijke autonomie

Wij respecteren de privacy van jullie en je kind. Iedereen heeft recht op een privéleven. Iedereen heeft het recht om eigen keuzes te maken. Binnen de begeleiding willen we altijd respect hebben voor dit zelfbeschikkingsrecht, maar tegelijk stellen we andere elementen zoals veiligheid of welbevinden hier tegenover.

Jongeren die in ons MFC verblijven hebben een eigen kamer of een gedeelde kamer, waarbij medewerkers of medecliënten de privacy van de jongere respecteren. Respect voor de privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, waarover sprake in punt 6 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

§3. Sociale bescherming, integratie in de maatschappij

We bieden maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgen ervoor dat overleg gebeurt op maat van de jongere.

Als voorzieningen breken we een lans om voor personen met een beperking of van personen met een kwetsbaarheid volwaardige maatschappelijke participatie voorop te stellen. Dit betekent zoveel als mogelijk het uitbouwen van inclusieve levenstrajecten. Het belang van kunnen deelnemen aan het gewone leven op alle levensdomeinen én het recht daartoe wordt vaak onderschat.

Het is onze wens om het kind/ de jongere en zijn context in de mogelijkheid te stellen om de regie over hun leven in handen te houden en hun ondersteuning zo inclusief en zo dicht mogelijk in hun eigen omgeving te organiseren.

§4. Toestemming met, en vrije keuze van, hulpverlening

Indien je als jongere handelingsbekwaam bent, kan je vrij toestemmen met de hulpverlening, of die weigeren. Enkel de hulpverlening die door de jeugdrechter werd opgelegd, kan niet geweigerd worden (wettelijk kader: Decreet 12 juli 2013 Integrale jeugdhulp en Decreet 7 mei 2004 Rechtspositie Minderjarige).

§5. Respect voor het gezinsleven

Als minderjarige jongere mag je niet tegen je zin gescheiden worden van je ouders. Enkel de jeugdrechter kan deze maatregel opleggen. Wanneer je toch van je ouders gescheiden wordt, heb je recht op informatie en geregeld contact met hen, tenzij dit in strijd is met je belangen of wanneer de jeugdrechter dit verbiedt. Het verstrekken van informatie over je ouders gebeurt dan op zo'n manier dat je welzijn er zo min mogelijk onder zal lijden.

§6. Bijstand

Je hebt tijdens de hulpverlening altijd het recht om je te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Je mag deze vertrouwenspersoon zelf kiezen. Deze vertrouwenspersoon moet meerderjarig zijn en een bewijs van goed gedrag en zeden (model 2) kunnen voorleggen. Dit kan bv. een huisarts, een advocaat, een leerkracht, een vroegere hulpverlener ... zijn, maar het mag niemand zijn die iets te maken heeft met de ondersteuning die je krijgt (dus bijvoorbeeld niet je individueel begeleider, ...).

Recht op inspraak en participatie

Jij en je ouders hebben recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alles wat verband houdt met de geboden ondersteuning, als die informatie voor jullie rechtstreeks en persoonlijk van belang is. Dit gaat bijvoorbeeld ook over informatie van jouw dossier, door ons opgemaakt in (zie 6). Bescherming van persoonsgegevens en dossier). Behalve bij overmacht of hoogdringendheid overleggen we vooraf met jullie:

- over veranderingen aan ons aanbod of de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- over maatregelen die we moeten nemen omwille van de evolutie van de lichamelijke of geestelijke toestand van de jongere. Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door diegene die een verandering of maatregel wil doorvoeren.

Recht op integriteit

§1. Omgaan met grensoverschrijdend gedrag

Wij verwachten van onze cliënten respect voor zichzelf en voor medecliënten, medewerkers en vrijwilligers. We staan geen grensoverschrijdend gedrag toe (psychisch of fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag, financieel of materieel misbruik, verwaarlozing, ...). Iedereen kan grensoverschrijdend gedrag melden aan één van onze medewerkers. We behandelen die melding volgens de voorgeschreven procedure (opgenomen in kwaliteitshandboek). Daarbij zullen we de situatie bespreken, onderzoeken, gepaste maatregelen nemen en evalueren. Bij ernstige verontrusting, bekijken we ook of het nodig is een gemandateerde voorziening op de hoogte te brengen.

Wanneer zich een crisis voordoet die de veiligheid en het positief leefklimaat in gedrang brengt, gebruiken we de PTV-technieken voorgeschreven volgens Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Er kan overgegaan worden naar afzondering in de tijdelijke afzonderingsruimte (TAR). Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag waardoor je anderen in gevaar brengt en waarvoor wij geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden, kunnen wij overgaan tot onmiddellijk ontslag uit onze voorziening. We verwachten dat je met zorg omspringt met goederen en materiaal van de voorziening, en dat je respect opbrengt voor de bezittingen van andere cliënten. In geval van opzettelijke beschadiging kan een schadevergoeding geëist worden.

§2. Roken

Er geldt op MFC Nova een absoluut en permanent verbod op het roken van producten op basis van tabak of van soortgelijke producten zoals de e-sigaret, de shisha-pen, heatsticks, ... Het is verboden te roken in alle gebouwen en de tuin van MFC Nova. Er mag enkel gerookt worden buiten het gebouw en het domein van MFC Nova. We vragen om tijdens de huisbezoeken van onze medewerkers niet te roken. Het rookverbod geldt zowel voor personeel, ouders, gebruikers en bezoekers. MFC Nova controleert de naleving van dit verbod en kan bij vaststelling van overtreding optreden overeenkomstig het sanctiereglement van het MFC.

§3. Bezoek

Wanneer je in ons MFC verblijft, mag je bezoek krijgen. Dit kan enkel na overleg met de begeleiders. Er kan rechtstreeks getelefoneerd worden met de zorggroep of met de teamcoördinator. De contactgegevens kunnen worden teruggevonden in bijlage. Het team is ook altijd via mail te contacteren. Wanneer aan ouders specifieke bezoekvoorwaarden opgelegd zijn, wordt een bezoekenregeling afgesproken met de contextbegeleider.

§4. Overige afspraken

Om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen, hebben wij enkele verwachtingen ten aanzien van jou. Deze thema's willen wij graag met jullie doornemen.

- **Bereikbaar zijn en bereid zijn tot samenwerking** (regelmatige contacten, ruimte maken voor gesprekken, nakomen van afspraken)
- **Delen van (soms privé-)informatie**. Om jullie goed te leren kennen en goede ondersteuning of adviezen te kunnen geven, stellen we heel wat (persoonlijke) vragen. We gaan met deze informatie zorgvuldig om.
- We horen het graag als jullie **vragen, opmerkingen of suggesties** hebben.
- **Open staan voor stagiaires en voor nieuwe collega's die (mee) begeleiden**. Zij zijn net als de andere begeleiders gebonden aan het beroepsgeheim.
- Bij **huisbezoeken** vragen we om rekening te houden met **de veiligheid, gezondheid en bescherming** van onze begeleiders (hygiëne, huisdieren, ...). Dit houdt ook in dat het strikt verboden is om van de begeleider en het gesprek geluidsopnames of camerabeelden te maken, waarbij de begeleider hiervan niet op voorhand op de hoogte werd gesteld. De begeleider heeft het recht om deze opnames te weigeren.
- Wij stellen ons flexibel op in het zoeken naar **passende momenten om afspraken** thuis of op de dienst te laten doorgaan. Ook van jullie vragen we enige flexibiliteit (bv. ook overdag tijd vrijmaken voor een afspraak). Wanneer een geplande afspraak niet kan doorgaan, vragen we om dit minstens 24u op voorhand te verwittigen. Indien dit niet gebeurt, kan dit als een prestatie geregistreerd en gefactureerd worden.
- De **regels en afspraken rond verblijf respecteren**. Elke zorggroep heeft een document met concrete informatie en afspraken voor het samenleven in de groep. Dit document wordt in het begin van elk schooljaar doorgestuurd via mail en is doorheen het jaar op te vragen bij de opvoeders van de desbetreffende zorggroep.
- **Voeding**: we zetten in op gezonde voeding en bieden dagelijks gezonde en evenwichtige maaltijden aan. Op doktersvoorschrift kan aangepaste voeding gegeven worden. Jullie kunnen vragen naar aangepaste maaltijden in functie van godsdienstige, levensbeschouwelijke overtuiging.
- **Kleding**: jullie zorgen zelf voor de kleding van jullie kind. In sommige en uitzonderlijke gevallen wordt de zorg voor de kleding gedeeld met de zorggroep (enkel bij verblijf). We waarderen persoonlijke smaak en overtuiging, maar het mag geenszins de bedoeling zijn om te provoceren,

de goede zeden te schenden of de vrijheid van anderen te belemmeren. Niet de eigen veiligheid of gezondheid, noch die van anderen mag in het gedrang komen.

- **Personaliseren van de kamer:** Jouw kind mag persoonlijke spulletjes meebrengen naar de voorziening en zijn slaapkamer personaliseren. Decoratie met schroeven aan de muren bevestigen is niet toegestaan. Bij de opstart van het verblijf wordt een plaatsbeschrijving van de kamer opgemaakt. Bij toegebrachte schade, wordt dit doorgerekend op de factuur.
- **Afwezigheid:** Afwezigheden moeten steeds gemeld worden aan de zorggroep of teamcoach. Het doktersattest moet ten laatste een maand na afwezigheid doorgestuurd worden de teamcoach. Zie afsprakenkader hieronder:

Ziekte met doktersattest Datum van het attest is bindend.	Gewettigd afwezig	Geen facturatie
Ziekte zonder doktersattest	Ongewettigd afwezig	Wordt gefactureerd
Ziekte met attest van de ouders (max 3x per jaar)	Gewettigd	Geen facturatie
Afwezigheid minstens 4 dagen op voorhand gecommuniceerd	Gewettigd afwezig	Geen facturatie
Afwezigheid minder dan 4 dagen op voorhand verwittigd	Ongewettigd afwezig	Wordt gefactureerd

Bescherming van persoonsgegevens en dossier

§1. Verwerken van persoonsgegevens

MFC Nova verbindt zich ertoe om jullie persoonlijke gegevens met de grootste zorg te verzamelen en te verwerken. Dit op een professionele manier en met aandacht voor een veilige informatieverwerking en -omgeving. We houden ons aan de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG, ook bekend als de GDPR, General Data Protection Regulation), in voege vanaf 25 mei 2018.

We vragen bij de eerste contacten en tijdens de ondersteuning verschillende persoonsgegevens over jouw kind en zijn gezin. Het verzamelen van deze gegevens heeft tot doel een kwaliteitsvolle opvang/ondersteuning te garanderen.

Tevens gebruiken we persoonsgegevens voor de cliëntenadministratie, de facturatie, het naleven van de vergunnings- en erkenningsvoorwaarden en de subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid.

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is het Besluit van de Vlaamse regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen VAPH van 4 februari 2011. Ook het Decreet Rechtspositie Minderjarige waarin staat dat elke minderjarige recht heeft op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier. In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben. Bij elke ondersteuning maken we een persoonlijk dossier aan, met o.a. identificatie- en contactgegevens, rijksregisternummer, familiale en sociale gegevens, de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO's), handelingsplan(nen), een overzicht van de begeleidingscontacten, eventueel informatie van verwijzers, financiële gegevens,...

Medische en andere gevoelige gegevens worden enkel bewaard met jouw toestemming. Medische gegevens worden apart bewaard.

Tijdens de ondersteuning kunnen er foto's en beeldopnames gemaakt worden. Die zijn enkel voor intern gebruik. We vragen hiervoor uw toestemming in de begeleidingsovereenkomst. Sfeerbeelden waarop cliënten niet herkenbaar zijn voor anderen, kunnen gebruikt worden voor de website van de organisatie en als illustratie voor publicaties, folders, jaarverslag, facebookpagina,... Wanneer we herkenbare foto's of beeldmateriaal zouden verspreiden, vragen we vooraf per concrete situatie uitdrukkelijk om jouw toestemming.

Je hebt als cliënt of als ouder recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die jou, jouw kind of jouw gezin betreffen.

Bewaarperiode: jouw gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Het afsluiten van de begeleidingsovereenkomst met MFC Nova houdt ook in dat je akkoord bent met de digitale verwerking en uitwisseling van je persoonsgegevens.

§2. Veilige bewaring

Welke gegevens we verwerken en hoe we dat doen, staat omschreven in het verwerkingsregister van MFC Nova. We nemen de nodige maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen (onopzettelijk) verlies, vernietiging of beschadiging. MFC Nova heeft een 'data protection officer' (DPO) of 'functionaris voor gegevensbescherming' aangesteld die toeziet op de naleving van de Europese regelgeving (AVG)(directie@mfcnova.be).

§3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim

Begeleiders gaan vertrouwelijk om met die gegevens, en moeten zich hierbij houden aan de privacyregels (AVG). Zij zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim, dit wil zeggen dat zij deze informatie alleen met de collega's van hun team mogen delen en bespreken. Als het belangrijk is voor de ondersteuning om informatie op te vragen of door te geven aan anderen, zullen wij altijd jullie toestemming vragen.

Voor schriftelijke verslaggeving vragen we jullie schriftelijke toestemming. Op een schriftelijke vraag van jeugdmagistraten of sociale dienst jeugdrechtbank bij verontrustende situaties mogen we basisgegevens doorgeven zoals de namen van betrokken partijen en of er hulpverlening is gestart, verdergezet wordt of is beëindigd (Decreet Integrale jeugdhulp, art. 75/1).

Van bovenstaande afspraken kan worden afgeweken bij acute noodsituaties of indien we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van de jongere en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

§4. Inzagerecht individueel dossier

Als minderjarige, heb je altijd het recht om te weten wat er in jouw dossier staat. Als je bekwaam bent (vanaf de leeftijd van 12 jaar en indien je over voldoende maturiteit beschikt), krijg je zelf toegang tot je dossier. Zo niet, krijgen je ouders of wettelijke vertegenwoordigers toegang tot je dossier (Decreet Rechtspositie Minderjarige 07.05.2004). Als meerderjarige heb je zelf toegang tot je dossier.

Als je je dossier wil inkijken, vraag je dit aan een van je begeleiders. Wij respecteren hierbij de regelgeving rond dossierinzage. Voor wettelijke vertegenwoordigers gelden dezelfde regels om een dossier in te kijken als voor de jongere zelf. Je kan je dossier inkijken onder begeleiding van een teamlid dat toelichting geeft; of via een gesprek/rapportage: een mondelinge toelichting door een teamlid over wat er in je dossier staat, of een geschreven rapport met een samenvatting van de gegevens.

Uitzondering: Bij tegenstrijdige belangen tussen ouder (wettelijke vertegenwoordiger) en kind kan het toegangsrecht vervallen. Dan kan een vertrouwenspersoon van het kind toegang krijgen tot het dossier. Je kan je als cliënt bij de inzage van je dossier ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

§5. Medisch dossier

Ons MFC werkt niet samen met een artspraktijk. Hierdoor is het belangrijk dat u de huisarts en/of kinderpsychiater van jouw kind doorgeeft bij de opstart van de hulpverlening en bij eventuele wijzigingen. Jullie bezorgen ons alle medische informatie nodig voor de dagelijkse medische begeleiding, attesten en behandeling. Bij het ondertekenen van de IDO wordt er toestemming gevraagd in functie van het geven van noodmedicatie, dit kan enkel na toestemming van ouders. In dringende gevallen kunnen artsen jouw kind noodmedicatie geven en/of jouw kind laten opnemen zonder jouw voorafgaande toestemming. In uiterste crisissituatie, kan door de dokter beslist worden om aan jouw kind noodmedicatie toe te dienen. In dat geval zal jouw kind overgebracht worden naar het ziekenhuis voor verdere observatie. De kosten hieraan verbonden, worden aan jullie gefactureerd.

Er is een verschil tussen het individueel dossier dat wij bijhouden, en een dossier met medische gegevens. Het medisch dossier van jouw kind wordt bijgehouden door een dokter. Voor inzage in dit dossier moet je je vraag schriftelijk stellen aan je dokter.

Hospitalisatie, medische ingrepen en narcose worden altijd in overleg met jullie bepaald, tenzij bij overmacht of hoogdringendheid.

De onkosten voor persoonlijke medicatie, specialistische consultatie/hospitalisatie zijn ten laste van de opvoedingsverantwoordelijke(n). Deze worden rechtstreeks doorgestuurd of op de persoonlijke afrekening duidelijk gespecificeerd.

§6. Verbeterrecht

Je kan vragen om onjuiste persoonsgegevens te verbeteren of om gegevens te wissen (AVG). Je kan zelf ook documenten laten toevoegen aan je dossier. Je hebt het recht om je eigen versie te geven van de feiten die vermeld zijn in je dossier (DRM ART 12 §6).

§7. Welke stappen moet ik nemen om toegangs- en of inzagerecht krijgen in mijn dossier?

1. Je kan schriftelijk of mondeling aan een begeleider of iemand uit het team vragen om je dossier in te kijken.

2. Het team zal inschatten:

- a. of er tegenstrijdigheden zijn tussen ouder (wettelijke vertegenwoordiger) en kind/jongeren (enkel van toepassing bij minderjarigen)
 - b. of je handelingsbekwaam bent
 - c. over welke gegevens het gaat
3. Je krijgt binnen de 15 dagen een antwoord.
 4. Bij een positief antwoord spreken we af waar, wanneer met wie en hoe je toegang tot je dossier krijgt. De dossierinzage zal gebeuren binnen de 15 dagen nadat je je vraag gesteld hebt. (DRM ART 22 §2)
 5. Bij een negatief antwoord kan je je vraag tot inzage schriftelijk stellen aan de directeur.
 6. Tijdens je dossierinzage is er altijd iemand van het team aanwezig.
 7. De verantwoordelijke zal erop toezien dat de juiste procedure voor dossierinzage wordt gevolgd. Op het formulier dossierinzage registreert hij of zij de datum van je vraag, de datum van inzage, wie er inzage had, wie er als teamlid aanwezig was,...
 8. De verantwoordelijke geeft op vaste tijdstippen een overzicht van dossier inzage aan de kwaliteitscoördinator.

Suggesties, opmerkingen en recht op klacht

We vinden jouw mening over de ondersteuning zeer belangrijk. We hopen dan ook dat je zowel positieve als negatieve dingen in verband met de ondersteuning met de begeleiders bespreekt. Als er problemen zijn, zoeken we graag samen met jou naar de meest geschikte manier om ze op te lossen.

§1. Tevredenheid, suggesties, opmerkingen

Wij maken een onderscheid tussen een kleine ontevredenheid, die we in rechtstreeks overleg met één van onze medewerkers of in de teamvergadering kunnen oplossen, of een ernstige ontevredenheid of klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling. Je bepaalt zelf of je ontevredenheid als klacht dient behandeld te worden (zie verder).

Minstens 1 keer per jaar, tijdens het bespreken van de begeleidingspunten zullen wij je vragen of je tevreden bent over de ondersteuning. Indien we dingen kunnen verbeteren in je ondersteuning, zullen we hier samen aan werken.

Bij het beëindigen van je ondersteuning zullen we je nogmaals naar jouw tevredenheid vragen.

§2. Behandeling van een ontevredenheid

Elke cliënt kan een ontevredenheid of uiting van ongenoegen over onze ondersteuning melden.

1. Je bespreekt je ontevredenheid met jouw begeleid(st)er/ een medewerker
2. Jullie zoeken samen naar een oplossing.
3. De begeleid(st)er meldt je ontevredenheid en de voorgestelde oplossing in de teamvergadering. Binnen de 14 dagen wordt een oplossing voorgesteld.

4. Als je niet tevreden bent over de oplossing, dan zal je gevraagd worden of je er een klacht wil van maken. Als je dit wenst, kan de begeleid(st)er jou helpen om een klachtenformulier in te vullen.

Klachten

Algemeen

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vul je zelf, of met hulp van een begeleid(st)er, een klachtenformulier in. Ben je minderjarig, dan kan je je steeds laten bijstaan door een meerderjarige. Een klachtenformulier vind je op de website: <https://www.mfcnova.be/>.

Indien je niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan je een brief sturen aan: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. t.a.v. De Administrateur-Generaal, Zenithgebouw, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel.

Klachten over het niet naleven van de afspraken van het Collectief Overleg kan je rechtstreeks aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap richten. Voor een klacht over de bescherming van persoonsgegevens: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be> (voorheen de Privacy Commissie)

Een klacht indienen

Als de gebruiker een klacht heeft, vragen we om eerst in gesprek te gaan met de betrokken (individuele) begeleider om de klacht direct te bespreken en tot een oplossing te komen. We geloven in open communicatie en streven ernaar om klachten op het laagst mogelijk niveau op te lossen.

Indien het voor de gebruiker niet mogelijk is om eerst in gesprek te gaan, kan een klacht ingediend worden via verschillende manieren: via een brief, een e-mail of telefonisch. Ook ouders en andere familieleden kunnen een klacht indienen. Er kan ook via de website een klacht worden ingediend. Daarnaast is het ook mogelijk om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek. De volgende gegevens mogen zeker niet ontbreken bij de klachtmelding:

- Jouw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer of e-mailadres)
Anonieme klachten behandelen we niet
- Waarover gaat de klacht? Wat is er precies gebeurd en wanneer;
- De naam van het MFC waar de feiten zich voordeden als je een klacht indient bij de algemeen directeur van de scholengroep.

Afhandeling van klachten

Bij het indienen van een klacht door een gebruiker volgt een gestructureerde klachtenbehandeling:

Stap 1: Gesprek met individuele begeleider

In eerste instantie wordt een gesprek gepland met de individuele begeleider (indien niet mogelijk: gesprek met teamcoördinator/orthopedagoog) om de klacht te bespreken. De individuele begeleider luistert naar de gebruiker, probeert het probleem te begrijpen en gaat samen met de gebruiker op zoek naar een oplossing.

Stap 2: Bespreken op teamvergadering

Indien de klacht niet is opgelost na het gesprek met de individuele begeleider, wordt de klacht besproken tijdens de teamvergadering. De klacht wordt grondig onderzocht en er worden mogelijke oplossingen besproken. De individuele begeleider en de teamcoördinator zijn er verantwoordelijk voor dat de bewoner op de hoogte wordt gesteld van de bespreking, de beslissing en eventuele verdere stappen die kunnen worden ondernomen.

Stap 3: Bespreken op middenkaderoverleg

Als er in de teamvergadering niet tot een oplossing werd gekomen, of de gebruiker is niet tevreden met de oplossing, dan wordt de klacht besproken tijdens het middenkaderoverleg. Er wordt gekeken of alle procedures correct zijn gevolgd en of de klacht adequaat is behandeld.

Indien nodig worden aanvullende maatregelen genomen. Op dit overlegorgaan wordt een definitieve beslissing genomen. De teamcoördinator is er verantwoordelijk voor dat de bewoner op de hoogte wordt gesteld van de bespreking, de genomen beslissing en eventuele verdere stappen die kunnen ondernomen worden.

Bij het indienen van een klacht door ouders/grootouders/familieleden/anderen wordt binnen een termijn van 10 kalenderdagen een ontvangstmelding verstuurd. Indien de klacht niet wordt behandeld omdat deze niet ontvankelijk is conform de bepalingen van het Vlaams klachtendecreet, zal je daarvan op de hoogte worden gebracht. Als de klacht wel ontvankelijk is, volgt er een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Je wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit onderzoek. De klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van 45 kalenderdagen vanaf het ogenblik waarop de klacht de betrokken directeur MFC of algemeen directeur heeft bereikt. Als je een klacht indient tegen een bepaalde beslissing, betekent dit evenwel niet dat deze beslissing automatisch wordt uitgesteld of ingetrokken.

Welke klachten worden niet behandeld?

Volgens het Vlaams klachtendecreet moeten de volgende klachten niet behandeld worden:

- Een klacht die betrekking heeft op feiten waarover al eerder een klacht is ingediend en die al behandeld werd;
- Een klacht die betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Een klacht over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure of waarvoor een jurisdictioneel beroep is ingediend (o.a. Raad van State);
- Een beroepschrift tegen een definitieve uitsluiting (inhoudelijke aspecten);
- Een kennelijk ongegronde klacht;
- Een klacht waarvoor je als klager geen belang kunt aantonen;
- Een anonieme klacht;
- Een klacht over het algemeen beleid en de regelgeving van de Vlaamse overheid.

Dien je toch een dergelijke klacht in, dan is de kans zeer groot dat ze wordt afgewezen en niet ontvankelijk zal worden verklaard.

Beëindigen van de overeenkomst

In overleg

Zoals reeds eerder vermeld, werken we met jullie in openheid samen. De begeleiding wordt dan ook bij voorkeur in overleg met alle betrokkenen beëindigd. Bij begeleidingstrajecten bekijken we tijdens de (minimaal jaarlijkse) evolutiebesprekingen samen of de ondersteuning beëindigd kan worden. Als er beslist wordt om de begeleiding te beëindigen, bekijken we samen wanneer en hoe. Indien nodig, geven we mogelijke alternatieven voor verdere hulpverlening. Handelingsbekwame minderjarigen kunnen verdere hulp weigeren (tenzij deze opgelegd is door de jeugdrechtbank). We zullen wel steeds in dialoog gaan met de jongeren en hun ouders of wettelijke vertegenwoordiger. Meerderjarigen (ouder dan 18 jaar) kunnen zelf beslissen om de hulp te beëindigen, ook hier bij voorkeur in samenspraak met de ouders of netwerk.

Wie kan de begeleiding beëindigen en hoe?

Ouders kunnen altijd beslissen om de begeleidingsovereenkomst te beëindigen of niet te verlengen tenzij bij een Jeugdrechtbankplaatsing. Indien je als jongere handelingsbekwaam bent, word je hierin betrokken. Indien jullie de begeleiding eenzijdig wensen te beëindigen, dient de opzeg schriftelijk te gebeuren bij de bevoegde directeur.

Indien we vanuit MFC Nova de begeleiding eenzijdig willen beëindigen, krijgen jullie van de bevoegde directeur een ontslagbrief met de motivatie tot ontslag en de opzegtermijn.

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de jongere voldoet niet meer aan de voorwaarden (bijvoorbeeld: er is geen geldige jeugdhulpregiebeslissing meer)
- bovenstaande contra-indicaties (zie §1. doelgroep)
- de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de jongere is zodanig gewijzigd is dat we geen antwoord meer kunnen bieden op zijn noden en op de ondersteuningsvragen van het gezin
- redenen die voortvloeien uit een beslissing van de jeugdrechter (bijvoorbeeld een andere maatregel)
- na herhaalde pogingen kunnen we geen gepast antwoord geven op de ondersteuningsvragen
- de verplichtingen in deze begeleidingsovereenkomst worden niet nageleefd
- de begeleider/medewerker meldt zich herhaaldelijk aan voor begeleiding en jullie zijn afwezig
- er is sprake van ernstig grensoverschrijdend gedrag naar andere cliënten, onze medewerkers of vrijwilligers door de jongere of een lid van het gezin, waardoor de jongere zelf of anderen in gevaar worden gebracht en waarvoor we geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden
- er is sprake is van een verslavingsproblematiek bij de jongere die de begeleiding onmogelijk maakt
- jullie hebben onjuiste gegevens verstrekt over de verklaring op eer. Hiervoor kunnen wij de ondersteuning meteen stopzetten.
- MFC Nova stopt met zijn werking.

Een heel uitzonderlijke situatie is wanneer de jongere overlijdt. In deze situatie bekijken we samen met de nabestaanden wat we nog kunnen betekenen, ondanks het gegeven dat de individuele dienstverleningsovereenkomst stopt.

Indien je niet akkoord gaat met het ontslag door de voorziening, kan je de klachtencommissie hiervan binnen de 30 kalenderdagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden. Het ontslag wordt opgeschort voor de periode van het onderzoek door de klachtencommissie.

De klachtencommissie (voor dat geval uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar) tracht binnen de dertig kalenderdagen beide partijen te verzoenen. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet leidt tot een gepaste oplossing binnen onze voorziening, zoeken we mee naar een andere gepaste oplossing.

Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding

Bij eenzijdige beëindiging van de overeenkomst, door jou of door ons, geldt een opzegtermijn van drie maanden (= regelgeving VAPH). We kunnen wel samen een andere termijn overeenkomen. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de dag waarop de ontslagbrief is ontvangen.

Wanneer één van beide partijen de afgesproken opzegtermijn niet naleeft, moet diegene die de afspraak niet naleeft een verbrekingsvergoeding betalen aan de andere. De verbrekingsvergoeding voor zowel de gebruiker als het multifunctioneel centrum komt overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor zorg en ondersteuning gedurende een periode van drie maanden.

Bij opzeg van verblijf in het MFC wordt deze vergoeding berekend per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd dan afgesproken, met een maximumtermijn van dertig dagen. De vergoeding bedraagt per dag de bijdrage voor één uur mobiele begeleiding (dit bedrag is indexeerbaar). Bij opzeg van een mobiele ondersteuning of van dagopvang/dagbesteding geldt dezelfde regeling. Wanneer je kan aantonen dat wij de overeenkomst niet hebben nageleefd, dienen jullie geen verbrekingsvergoeding te betalen.

Bij elke beëindiging, ongeacht door wie en hoe, bespreken we steeds: - wanneer en hoe de begeleiding beëindigd wordt - welke ondersteuning jullie van ons wensen bij de beëindiging - welke informatie we mogen doorgeven aan een eventueel nieuwe begeleidingsdienst - welke andere mogelijkheden voor ondersteuning er zijn, waarbij jullie uiteraard zelf bepalen of jullie daar gebruik willen van maken. Wij bieden jullie dan de gevraagde ondersteuning bij de afronding van de begeleiding binnen de mogelijkheden van de voorziening.

Financiële regeling

De aan ons verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst bepaald. Bovenop de persoonlijke bijdrage kunnen nog extra kosten aangerekend worden. MFC Nova kan deze lijst van gevraagde vergoedingen wijzigen na overleg met het collectief overlegorgaan.

Een vergoeding wordt gevraagd voor:

- De opleg voor medicatie, persoonlijk verzorgingsmateriaal
- De opleg voor (para)medische verzorging door artsen/paramedici
- Incontinentiemateriaal en eventueel ander individueel verzorgingsmateriaal dat niet in het gewone aankoopcircuit aangekocht kan worden (wordt aangerekend behoudens als de groep daarin een andere beslissing hierin neemt).
- Speciale voedingsvereisten (wat niet in een gewone supermarkt aan te kopen is. Allergieën zoals lactose of gluten-intolerantie vallen hier niet onder, maar bijvoorbeeld speciale voeding om aan te sterken wel)

- Ouders of de wettelijke vertegenwoordiger staan zelf in voor de betaling van (kan afhankelijk van de persoonlijke situatie al dan niet via de factuur geregeld worden, maar wordt steeds in overleg afgesproken):
- Schoolkosten
- Tandapparatuur
- Brillen
- Orthopedische schoenen
- Vervoerskosten
- Zakgeld van ouders (niet het zakgeld vanuit de zorggroep)
- Kledij, cosmetica
- Kapper
- Lidgelden externe vrije tijd en sportclubs, externe kampen
- Externe therapie
- Geïndividualiseerde abonnementen (bijvoorbeeld op een magazine)

De facturatie gebeurt maandelijks. Op de factuur komt de persoonlijke bijdrage, berekend volgens de geldende richtlijnen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Daarbij komen op de factuur de andere kosten zoals hierboven vermeld. De vertegenwoordiger/gebruiker betaalt de facturen (zie Artikel 4 van deze IDO) **binnen de 30 dagen** na de datum op de factuur.

Doet de vertegenwoordiger/gebruiker dat niet? Het multifunctioneel centrum stuurt een herinnering naar de vertegenwoordiger/gebruiker. Het multifunctioneel centrum kan hiervoor een administratieve kost van 5 euro aanrekenen aan de vertegenwoordiger/gebruiker.

Betaalde de vertegenwoordiger/ gebruiker **30 dagen na de herinnering** nog niet? Dan stuurt het multifunctioneel centrum een 'ingebrekestelling' naar de vertegenwoordiger/gebruiker. Die moet dan dit betalen:

- Het bedrag van de factuur
- De administratieve kost van de herinnering
- 0,33 % nalatigheidsinterest

Betaalt de vertegenwoordiger/gebruiker nog steeds niet binnen de 3 maanden na de datum op de factuur?

- Dan betaalt die een schadevergoeding van 50 euro aan het multifunctioneel centrum
- Bij in gebreke blijven bij het betalen van de factuur, kan de voorziening een incassobureau, advocaat of vrederechter inschakelen.

Collectief overleg

Collectieve inspraak

De ouders van de kinderen en jongeren in het MFC hebben inspraak in de werking van het MFC via het collectief overlegorgaan. Deze vertegenwoordigt de gebruikers van het MFC en is het 'wettelijke verplichte' collectief overlegorgaan. De afspraken en de werking van dit orgaan worden omschreven in het huishoudelijk reglement.

Als jullie klachten hebben over het niet naleven van de regelgeving rond dit collectief overlegorgaan kunnen jullie dit rechtstreeks melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH (adres in bijlage).

Binnen de zorggroepen van MFC Nova worden ook bewonersvergaderingen georganiseerd op de collectieve inspraak na te streven.

Huishoudelijk reglement van het collectief overleg

Deze tekst beschrijft de afspraken en de werking van het collectief overleg. Het “huishoudelijk reglement van het collectief overleg” wordt steeds doorgenomen met nieuwe leden waarna het door hen en door de vertegenwoordiger van onze voorziening wordt ondertekend.

1. Het collectief overleg vertegenwoordigt de gebruikers van onze voorziening.
2. Het collectief overleg moet uit minstens drie leden bestaan die gekozen worden door en uit de gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers.
3. De leden worden verkozen voor een termijn van vier jaar.
4. Hun mandaat is hernieuwbaar.
5. Het collectief overleg is niet meer rechtsgeldig wanneer dit geen drie leden meer telt. In dat geval wordt door de directie van de voorziening een nieuwe verkiezing georganiseerd in samenwerking met het bestaande collectief overleg. Indien er zich bij deze gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen of indien er bij deze verkiezing niet minstens drie leden verkozen worden, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.
6. Het mandaat van een lid vervalt:
 - bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is;
 - indien de jongere de voorziening verlaat;
 - bij ontslag van het lid uit het collectief overleg.
7. In de twee laatste gevallen kan op initiatief van het collectief overleg en in overleg met de directie van de voorziening, een andere gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.
8. Het collectief overleg vergadert 2 à 3 maal per jaar.
9. Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
10. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam.
11. De verschillende collectieve overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk één afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.
12. Het collectief overleg duidt één van zijn leden aan om in de klachtencommissie van MFC Nova te zetelen.
13. Het collectief overleg en de voorziening duiden in overleg een onafhankelijke derde aan die zetelt in de klachtencommissie bij bemiddeling rond ontslagbetwisting.

Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?

Het collectief overleg krijgt informatie over:

- de inzet van de financiële middelen van de voorziening.
- wijzigingen in het dienstverleningsaanbod.
- maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren.
- maatregelen om de gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid en de noden van de gebruikers (verbouwingen, investeringen...).
- de missie, visie en waarden van de voorziening ten aanzien van de hulpen dienstverlening
- thema's waarover informatie gevraagd wordt door de leden van deze vergadering.

Als het VAPH, bij het niet voldoen aan de vereisten inzake een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende verplichtingen inzake kwaliteitszorg, na een externe audit de beslissing neemt om de voorziening voor een beperkte duur te erkennen worden de leden van het collectief overleg hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

We bespreken voorafgaand met het collectief overleg:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- de wijze waarop klachten van de gebruikers worden afgehandeld
- belangrijke wijzigingen in de woon -of leefsituatie van onze gebruikers
- mogelijke wijzigingen in het concept van de voorziening.

Vragen en antwoorden

- zowel wij als de leden van het collectief overleg kunnen het initiatief nemen om advies te vragen of uit te brengen over alle onderwerpen die in verband staan met onze ondersteuning.
- wij luisteren naar en antwoorden op elk standpunt dat het collectief overleg ons wil meedelen.

Vragen over individuele begeleidingen worden niet in het collectief overleg besproken.

Klachten

- Het collectief overleg kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.
- Klachten over het niet-naleven van de regelgeving omtrent het collectief overleg moeten rechtstreeks gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Samenstelling van het collectief overleg: zie onze website

Inzagerecht kwaliteitshandboek

In het kwaliteitshandboek staan de werking van onze voorziening en alle procedures die wij volgen beschreven (bv. hoe wij komen tot een individuele dienstverleningsovereenkomst, hoe wij met klachten omgaan, hoe we omgaan met grensoverschrijdend gedrag, enz...).

Je kunt dit kwaliteitshandboek inkijken na afspraak met de kwaliteitscoördinator. In overleg kan er ook een andere wijze van inzage worden afgesproken. Ook de inspectierapporten kunnen gebruikers en medewerkers op vraag inkijken. De inspectie rapporten zijn ook te vinden op onze website.

Verzekeringscontracten

In het belang van onze cliënten en van de goede werking van onze afdelingen werden door ons verzekeringscontracten afgesloten:

Brandverzekering (gebouwen, inboedel)

Maatschappij : Ethias

Polisnummer: 45114887

De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger kan de voor hem of haar geldende polisnummer en verzekeringsvoorwaarden opvragen via de verantwoordelijken of directie.

Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en cliënten

Maatschappij: Ethias

Polisnummer: 45114887

De wettelijke vertegenwoordiger wordt aangeraden een familiale verzekering af te sluiten.

De cliënt met persoonlijke assistentie verbindt zich ertoe zich te verzekeren via type familiale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor de schade die aan derden wordt berokkend (op basis van de artikelen 1382 tot 1386 van het Burgerlijk Wetboek) zowel door zijn activiteiten en goederen waarvoor hij instaat als voor de activiteiten van de persoonlijk assistent.

De PA-dienst heeft aangepaste verzekeringspolissen voor haar verantwoordelijkheid in het kader van de wettelijke verplichtingen, ook met betrekking tot de beroepsrisico's.

Voor zover het assistenten betreft die in haar naam de dienstverlening uitoefenen, voorziet de PA-dienst een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en de wettelijk verplichte verzekering arbeidsongevallen.

Wijzigingen aan het document “Collectieve rechten en plichten”

Dit document kan steeds door MFC Nova gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf met de collectief overlegorganen (o.a. gebruikersraad MFC) overlegd worden. Voorstellen tot wijzigingen worden aan hen meegedeeld. Het collectief overleg heeft één maand de tijd om bemerkingen door te geven. Je zal steeds op de hoogte worden gebracht van aanpassingen en wijzigingen. Vragen en opmerkingen kunnen ook doorgegeven worden via het collectief overleg (de gebruikersraad MFC).

Bijlage : Nuttige telefoonnummers en adressen, websites

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Zenithgebouw Koning Albert II-laan 37

1030 Brussel

Tel 02/225 84 11

e-mail informatie@vaph.be

Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ)

Sociale dienst Jeugdrechtbanken

VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling)

Tele-onthaal

106

www.tele-onthaal.be

Zelfmoordlijn

1813

www.zelfmoord1813.be (dag en nacht te bereiken op het gratis nummer en via chat)

Bij vragen over geweld

1712

www.1712.be (bereikbaar op werkdagen van 9 tot 17u)

Awel

102 (vroegere Kinder- en jongerentelefoon)

www.awel.be

bellen kan elke dag van 16 tot 22u (behalve zon- en feestdagen)

chatten kan elke dag van 18 tot 22u (behalve feestdagen)

De druglijn

078/15 10 20

www.druglijn.be

bereikbaar op werkdagen van 10 tot 20u

De opvoedingslijn

078/15 00 10

www.opvoedingslijn.be

Nog enkele nuttige websites:

- www.kinderrechten.be
- www.jeugdhulp.be
- www.vaph.be
- www.steunpuntjeugdhulp.be