



## **CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN**

*Vzw Oranje - Erkend en gesubsidieerd  
door het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap*

### **ARTIKEL 1: Identificatie**

#### **1.1 Visie**

Vzw Oranje bouwt samen aan een open en ontvankelijke samenleving waar iedereen een volwaardige plaats vindt. Vzw Oranje richt zich tot alle personen met een (vermoeden van) beperking en andere maatschappelijk kwetsbare doelgroepen, ongeacht leeftijd of aard van de beperking. We gaan in dialoog en werken samen met alle betrokkenen en de samenleving. Vzw Oranje is een open en toegankelijke organisatie: we vinden het belangrijk dat iedereen z'n vraag kan stellen. Om een antwoord te geven op die vragen investeren we in de samenleving waar Oranje deel van uitmaakt. Daarnaast investeert Oranje in gespecialiseerde zorg waar nodig.

Voor bijkomende info omtrent onze visie en dienstverlening verwijzen we naar [www.oranje.be](http://www.oranje.be)

#### **1.2 Erkenning**

Vzw Oranje, met ondernemingsnummer 0413.726.972, is gevestigd in de Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele en wordt vertegenwoordigd door Bert Putman, Algemeen directeur.

Vzw Oranje is vanuit het VAPH erkend als:

- Dienst Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) (dd. 01/01/15)
- Vergunde Zorgaanbieder (NRTH) (dd. 01/09/16)
- Multifunctioneel Centrum (MFC) (dd. 01/01/17)
- Vrijtijdsorganisatie voor het noorden van West-Vlaanderen en het Meetjesland (tot 31/12/19)

#### **1.3 Contactgegevens**

Vzw Oranje  
Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele  
050 / 341.341  
[info@oranje.be](mailto:info@oranje.be)  
[www.oranje.be](http://www.oranje.be)

### **ARTIKEL 2: Verklarende woordenlijst en lijst met afkortingen**

Om bepaalde begrippen die in dit document worden gebruikt te verduidelijken, is achterin een 'verklarende woordenlijst' opgenomen alsook een 'lijst met afkortingen'.

### **ARTIKEL 3: Algemene bepalingen**

Het 'Charter van collectieve rechten en plichten' vormt een twee-eenheid met een IDO PVF, een protocol RTH of een protocol MFC. Deze twee documenten dienen opgemaakt en ondertekend te zijn vóór het opstarten van dienstverlening.

## **ARTIKEL 4: Zorg en ondersteuning**

Binnen vzw Oranje kunnen we onderstaande functies aanbieden. Elke dienst binnen vzw Oranje heeft echter zijn eigenheid wat betekent dat niet elke dienst elke ondersteuningsfunctie kan aanbieden.

### **4.1 Collectieve ondersteuningsfuncties**

Vzw Oranje is in de mogelijkheid om volgende collectieve ondersteuningsfuncties aan te bieden:

- Dagopvang (Dagondersteuning)
- Verblijf (Woonondersteuning)

### **4.2 Individuele ondersteuningsfuncties**

Vzw Oranje is in de mogelijkheid om volgende individuele ondersteuningsfuncties aan te bieden:

- Psychosociale ondersteuning (mobiel of ambulantly)
- Praktische ondersteuning (mobiel of ambulantly)
- Globale ondersteuning (mobiel of ambulantly)
- Oproepbare permanentie

### **4.3 Niet-planbare ondersteuning**

vzw Oranje hanteert in kader van niet-planbare ondersteuning een vork frequentie van 10% binnen het kader 'Persoonsvolgende financiering'.

### **4.4 Individuele ondersteuningsafspraken**

Voor de details inzake individuele ondersteuningsafspraken verwijzen we naar de inhoudelijke uitwerking in het Trajectplan (TP) of het Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP).

### **4.5 Trajectplan of Persoonlijk Ondersteuningsplan**

De overeengekomen zorg en ondersteuning wordt inhoudelijk uitgewerkt in het Trajectplan (Oranje algemeen) of Persoonlijk Ondersteuningsplan (Specifiek voor de dienst O'zon). Dit plan wordt vanaf de opstart uitgewerkt en uiterlijk 6 maanden na de aanvangsdatum wordt reeds een eerste evaluatie voorzien. Dit plan wordt minimaal 2-jarlijks geëvalueerd. Wijzigingen gebeuren in wederzijds overleg waarbij alle betrokken partijen gehoord worden.

Binnen het kader PVF wordt er altijd een TP of POP opgemaakt, binnen de kaders RTH en MFC (kortdurende opvang) is dit een optie. Indien er een TP of POP is opgemaakt, maakt dit samen met de collectieve rechten en plichten, een verplicht onderdeel uit van de overeenkomst.

## **ARTIKEL 5: Zorggebonden kosten**

Een IDO PVF (Individuele Dienstverleningsovereenkomst PVF), protocol RTH en protocol MFC wordt gesloten onder de opschortende voorwaarde van de registreerbaarheid van de overeenkomst bij het VAPH.

### **5.1 PVF**

In vzw Oranje kan men binnen Persoonsvolgende Financiering kiezen tussen 2 contractvormen: 'Voucher' en 'Cash'. Voor beide wordt een IDO PVF opgemaakt waarin onder meer beschreven wordt welke ondersteuningsfuncties men 'inkoopt' en aan welke prijs.

*Contractvorm 'Voucher'*

De budgethouder ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning voor zoverre deze een

impact hebben op de woon- en leefkosten. De financiële afhandeling van de zorgpunten gebeurt rechtstreeks tussen VAPH en zorgaanbieder. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

#### *Contractvorm 'Cash'*

De budgethouder ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning en de daaraan gekoppelde zorggebonden kost. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen volgend op de factuurdatum.

Wanneer na evaluatie via een ministerieel besluit het budget geïndexeerd wordt, zal de kostprijs voor de afgesproken zorg en ondersteuning hieraan aangepast worden. De budgethouder zal schriftelijk op de hoogte gebracht worden van de nieuwe prijs.

#### *Subrogatie*

Indien de budgethouder een handicap heeft opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte of elk ander schadegeval waar een derde partij voor de opgelopen schade aansprakelijk is gesteld, dan verklaart de gebruiker met het ondertekenen van deze overeenkomst hieromtrent een regeling getroffen te hebben met het VAPH, in kader van het geldende cumulverbod.

### **5.2 RTH**

Bij het aanbieden van dienstverlening onder RTH wordt een 'Protocol RTH' opgemaakt. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst (vb. het beschikken over voldoende RTH punten) is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

### **5.3 MFC**

Bij het aanbieden van dienstverlening onder MFC wordt een 'Protocol MFC' opgemaakt, waarin onder meer beschreven wordt welke ondersteuningsfuncties men wenst te gebruiken en met welke intensiteit. Het registreerbaar zijn van deze overeenkomst is een voorwaarde om ondersteuning vanuit vzw Oranje te kunnen verkrijgen.

## **ARTIKEL 6: Afwijkingen op de frequenties van ondersteuning**

### **6.1 PVF**

In het meest wenselijke geval wordt de in de IDO PVF vastgelegde ondersteuning volledig door de budgethouder aangewend volgens de voorziene frequenties. Het perfect plannen en inschatten van een ondersteuningsvraag op jaarbasis is echter een moeilijke opdracht, dus zullen in praktijk ook afwijkingen voorkomen tussen de vooropgestelde en de reële frequenties.

Overeenkomst via voucher:

- Indien de budgethouder *minder zorg* gebruikt dan in de IDO PVF overeengekomen, zal vzw Oranje geen terugbetaling doen voor de niet gebruikte zorg en wordt, ook bij niet gebruik, pro rata een vast maandelijks bedrag in rekening gebracht. De budgethouder is ten allen tijde vrij om een herziening dan wel opzegging van de voucher aan te gaan, mits het respecteren van de geldende opzegmodaliteiten.
- Indien de budgethouder een *grotere zorgvraag* heeft dan in het IDO overeengekomen, kan vzw Oranje, vanaf het overschrijden van de vork frequentie van 10%, de aangeboden zorg begrenzen op de in de IDO overeengekomen hoeveelheid zorg, verhoogd met de vork frequentie. De budgethouder staat vrij om een nieuwe overeenkomst met hogere zorgvraag te onderhandelen rekening houdende met de geldende opzegmodaliteiten van de lopende overeenkomst.

Overeenkomst via cash:

- De budgethouder verbindt zich in de IDO PVF tot een maximale hoeveelheid zorg die per tijdsbestek (vb. jaarbasis, semester, ...) kan opgenomen worden. De budgethouder ontvangt maandelijks een factuur met de kosten voor de effectief gebruikte zorg.
- Indien de budgethouder een grotere zorgvraag heeft dan het in de IDO PVF afgesproken maximum, kan vzw Oranje, vanaf het overschrijden van de vork frequentie van 10%, de aangeboden zorg begrenzen op de in de IDO overeengekomen hoeveelheid zorg, verhoogd met de vork frequentie. De budgethouder staat vrij om een nieuwe overeenkomst met hogere zorgvraag te onderhandelen rekening houdende met de geldende opzegmodaliteiten van de lopende overeenkomst.

## 6.2 RTH

Niet van toepassing aangezien in het protocol geen frequenties worden vastgelegd. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van zorgintensiteit kan door vzw Oranje worden opgevangen op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende ruimte is én de gebruiker beschikt over voldoende RTH-punten.

## 6.3 MFC

In het protocol MFC worden geen exacte frequenties vastgelegd. Zorgpunten worden aangerekend op basis van reëel gebruik. Een verhoging van zorgintensiteit kan door vzw Oranje worden opgevangen op voorwaarde dat er binnen de dienst in kwestie voldoende ruimte is én de verhoging de door het VAPH vastgelegde maximum-frequentie niet overschrijdt.

## 6.4 Afwezigheid

Als men afwezig is dan wordt de woonbijdrage en de bijdrage (voorschot) voor water/gas/elektriciteit + brandverzekering gebouw en inboedel (en eventueel andere voorzieningen) verder aangerekend. Vanaf het ogenblik dat men een volledige kalendermaand afwezig is worden bepaalde kosten niet aangerekend. Voor de details hieromtrent verwijzen we naar de betreffende sectie in de bijlage 'woon- en leefkosten' aan het IDO.

## **ARTIKEL 7: Wijzigen van de overeenkomst of het protocol**

De IDO PVF, het protocol RTH en het protocol MFC kan worden aangepast op vraag van zowel gebruiker als zorgaanbieder, mits beide partijen hierover tot een onderling akkoord komen. Veranderingen kunnen onder meer betrekking hebben op ...

- aard van ondersteuningsfuncties (dagopvang, verblijf, individuele begeleiding, ...)
- frequentie van de ondersteuningsfuncties
- prijs van de ondersteuningsfuncties
- duur van de overeenkomst
- ...

Indien beide partijen geen akkoord bereiken over ofwel het behoud van de bestaande overeenkomst ofwel een aanpassing ervan, dan resulteert dit in de beëindiging van de lopende overeenkomst, rekening houdend met de geldende opzegmodaliteiten.

Noot:

In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, kan het exacte aantal punten of het bedrag van een persoonsvolgend budget dat via de transitie is verkregen (transitiebudget) doorheen de jaren nog door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) worden aangepast. Als dit het geval is, dan zal de IDO PVF eveneens in onderling overleg worden aangepast. Budgethouders die gebruik maken van een transitiebudget verbinden zich ertoe om elke budgetwijziging vanuit het VAPH te melden aan de

zorgaanbieder.

### **ARTIKEL 8: Proefperiode**

Zowel het IDO PVF, het protocol RTH als het protocol MFC heeft een proefperiode van 6 maanden waarbinnen de overeenkomst, indien gewenst, sneller kan stopgezet worden. De opzegtermijn binnen deze proefperiode bedraagt 1 maand, tenzij anders overeengekomen. Op het einde van deze proefperiode voorzien we een eerste evaluatie die kan resulteren in een update van het Trajectplan of het Persoonlijk Ondersteuningsplan.

Indien een overeenkomst wordt afgesloten ter vervanging van een voorafgaande overeenkomst zal de proefperiode komen te vervallen indien de aangeboden ondersteuning in de nieuwe overeenkomst identiek is aan die van de voorafgaande overeenkomst.

Indien de opzegperiode niet nageleefd wordt, dient er een verbrekingsvergoeding betaald te worden, gelijkgesteld aan de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen.

### **ARTIKEL 9: Opzegging na het verstrijken van de proefperiode**

Het opzeggen van de IDO PVF, het protocol RTH of het protocol MFC door de gebruiker dient steeds schriftelijk én aangetekend te worden gemeld aan de zorgaanbieder, tenzij anders overeengekomen. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden, tenzij anders wordt overeengekomen. In geval van een cash-overeenkomst zal tijdens de opzegtijd een gemiddelde zorgkost worden aangerekend berekend op de maximale zorgkost zoals overeengekomen in de overeenkomst. De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning van 3 maanden.

De zorgaanbieder heeft het recht om een overeenkomst eenzijdig te verbreken in volgende situaties:

- in geval van overmacht;
- als de gebruiker vanuit het VAPH onvoldoende toegang heeft tot zorggebonden middelen om de ondersteuning te vergoeden;
- als de gebruiker niet meer aan de voorwaarden vermeld in het charter van collectieve rechten en plichten van de zorgaanbieder voldoet;
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de zorgaanbieder niet meer kan beantwoorden aan de noden van de gebruiker;
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de IDO PVF, het protocol RTH of het protocol MFC niet nakomt;
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt;
- als de gebruiker een vergoeding voor hulp aan derden of voor ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen (of kan ontvangen) en hij sluit geen overeenkomst met het VAPH of hij komt de verplichtingen van die overeenkomst niet na (subrogatie).

Wanneer de dienstverlening wordt stopgezet, zal dit steeds voorafgegaan worden door overleg. In dialoog zullen we mogelijkheden verkennen om de dienstverlening toch haalbaar te maken voor beide partijen.

Bij eenzijdige opzegging, gebeurt de opzegging d.m.v. een aangetekend schrijven. De opzeggingstermijn vangt aan op de derde werkdag na datum van verzending. In geval van betwisting van het ontslag of de stopzetting van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 kalenderdagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. Hiervoor moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend.

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (Caroline Coopman, <http://www.befam.be> en [info@befam.be](mailto:info@befam.be) of telefonisch 059/49.00.44). Deze onafhankelijke derde is aangesteld voor een termijn van 4 jaar, deze termijn is hernieuwbaar. Voor het verloop van de klachtenprocedure verwijzen we naar artikel 17 van dit document.

In geval van eenzijdige stopzetting geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van 3 maanden, tenzij in onderling akkoord een andere termijn is overeengekomen. Wanneer de opzegging wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling. Wanneer men tijdens de proefperiode al tot een ontslag komt, dan wordt de ondersteuning zo snel mogelijk stopgezet.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door een van de partijen niet gerespecteerd wordt, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Het bedrag van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning voor 3 maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen wordt. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de zorgaanbieder de bepalingen van deze individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

Indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag die de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of medewerkers in het gedrang brengt, dan houdt de zorgaanbieder de mogelijkheid voor om de dienstverlening onmiddellijk te stoppen, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij stopzetting van de dienstverlening door de zorgaanbieder, verbindt deze zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder dit echter te verzekeren. De zorgaanbieder waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder.

#### **ARTIKEL 10: Verzekeringen**

In het belang van de *budgethouder* en de goede werking van de organisatie heeft de zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekt.

Verzekeringen afgesloten bij FIDEA-verzekeringen, Van Eycklei 14, 2018 Antwerpen:

- Personeelsverzekeringen: Verplichte verzekering Arbeidsongevallen  
FIDEA polis n° 40.658.099
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand vzw Oranje  
FIDEA polis n° 30.514.109
- Verzekering lichamelijke ongevallen van de budgethouders (aanvullende verzekering voor kosten van geneeskundige verzorging en aanverwante kosten) die gebruik maken van het aangeboden dienstverleningspakket  
FIDEA polis n° 30.514.109
- Voor de infrastructuur op alle adressen van vzw Oranje: verzekering brand-, storm-, waterschade en glasbreuk met afstand van verhaal tov de budgethouders, inclusief de inboedel van de budgethouders

Verzekeringen afgesloten bij AG Insurance, Emiel Jacquainlaan 53, 1000 Brussel:

- Autoverzekeringen: burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand voor het wagenpark van vzw Oranje

Voor specifieke info omtrent polisvoorwaarden kan men contact opnemen met de administratieve dienst via 050/341.341. De *budgethouder* wordt aangeraden om ook van zijn/haar kant uit de nodige verzekeringen af te

sluiten! Wij raden aan om te voorzien in een familiale verzekering met eventueel rechtsbijstand. Aanvullend op de brandverzekering van vzw Oranje kan er vrijblijvend nog een verzekering diefstal worden afgesloten.

## **ARTIKEL 11: Woon- en leefkosten**

### **11.1 Woonkosten**

Indien de gebruiker woonondersteuning ontvangt en hierbij gebruik maakt van een woonvoorziening van vzw Oranje dan kan er een woonovereenkomst worden afgesloten. Deze woonovereenkomst is gelinkt aan de IDO PVF, het protocol RTH of het protocol MFC. Het betreft géén huurovereenkomst en valt als dusdanig niet onder toepassing van de huurwetgeving. De woonkosten zijn een vergoeding voor het gebruik van de woonruimte en aanverwanten die ter beschikking worden gesteld door de zorgaanbieder in het kader van de dienstverlening. Wanneer de IDO PVF, het protocol RTH of het protocol MFC eindigt, om welke reden dan ook, stopt op hetzelfde moment automatisch ook de woonovereenkomst.

Indien de gebruiker gebruik maakt van een woonvoorziening waarvan het 'recht op gebruik' aan vzw Oranje is gekoppeld, dan wordt er géén specifieke woonovereenkomst opgemaakt vanuit vzw Oranje. Er wordt gesteld dat de afgesloten huurovereenkomst met de eigenaar gekoppeld is aan het inkopen van dienstverlening bij vzw Oranje. Wanneer de IDO eindigt, om welke reden dan ook, eindigt op hetzelfde moment automatisch ook het 'recht op gebruik' van de woonvoorziening.

De gebruiker verplicht zich ertoe bij het afsluiten van de IDO PVF, het protocol RTH of het protocol MFC in kader van woonondersteuning, een brandverzekering af te sluiten (uitgezonderd groepswonen).

Voor de bijdragen van toepassing voor woningen zoals hierboven vermeld verwijzen we naar de bijlage in de IDO PVF.

### **11.2 Leefkosten**

De gebruiker staat zelf in voor eventuele leefkosten zoals voeding, kleding, ontspanning, vervoer, ... Voor die zaken die via vzw Oranje worden aangeboden verwijzen we naar de bijlage in de IDO PVF.

Wijzigingen in de tarifiering van leefkosten worden besproken op het collectief overlegorgaan en vooraf gecommuniceerd aan de budgethouders met vermelding van de ingangsdatum van de wijziging.

Waar bij aanvang het inkomen van de gebruiker wordt opgevraagd voor het bepalen van de leefkosten, verbindt de gebruiker er zich toe elke wijziging aan diens inkomen te melden aan de zorgaanbieder.

### **11.3 Facturatie en betalingsafspraken woon- en leefkosten**

De facturatie van de woon- en leefkosten gebeurt maandelijks met een betalingstermijn van 30 dagen volgend op de factuurdatum. Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na facturatie kan de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsintrest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is. Er kan nalatigheidsintrest aangerekend worden vanaf de derde maand na facturatie. Indien de budgethouder kampt met betalingsproblemen, kan deze contact opnemen met vzw Oranje om te bekijken of een 'plan tot afbetaling' kan onderhandeld worden.

## **ARTIKEL 12: Duurzame persoonlijke goederen**

De gebruiker die woonondersteuning ontvangt bezorgt aan de zorgaanbieder, indien van toepassing, een lijst van duurzame persoonlijke goederen die hij meeneemt. Deze goederen blijven altijd persoonlijk eigendom van de gebruiker. Wijzigingen van deze lijst worden schriftelijk door de gebruiker doorgegeven aan de vergunde zorgaanbieder.

De gebruiker geeft aan het personeel van de zorgaanbieder de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor diens ondersteuning.

### **ARTIKEL 13: Individuele inspraak**

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht geïnformeerd te worden in verband met de opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie over zijn dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft niet alleen het recht om geïnformeerd te worden, maar hij heeft tevens ook de regie van zijn zorg in eigen handen en wordt geacht kennis te hebben over en akkoord te zijn met de aangeboden ondersteuning door vzw Oranje.

De bespreking van de zorg en de regie ervan wordt besproken tijdens de Trajectplanbespreking of de bespreking in kader van het Persoonlijk Ondersteuningsplan. Deze bespreking vindt reeds een eerste maal plaats ten laatste zes maanden na het afsluiten van de overeenkomst, daarna structureel om de twee jaar of vroeger indien wenselijk. Deze bespreking resulteert respectievelijk in een Trajectplan of een Persoonlijk Ondersteuningsplan. Dit plan wordt door beide partijen ondertekend voor akkoord.

Tenzij in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen vzw Oranje en de gebruiker, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, geïnformeerd betreffende:

- Belangrijke wijzigingen aan het Trajectplan of het Persoonlijk Ondersteuningsplan.
- Belangrijke maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker dienen genomen te worden.
- Belangrijke wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatief tot informeren wordt genomen door degene die een wijziging of maatregel wenst door te voeren. De gebruiker is vrij om de eventuele belangrijk betrokken derde hierbij te betrekken.

### **ARTIKEL 14: Individueel dossier**

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door vzw Oranje zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

In het dossier worden, in voorkomend geval, de persoonsgegevens aangaande de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De gebruiker, of diens wettelijke vertegenwoordiger, heeft recht op inzage in die dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van vzw Oranje en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen gezien worden na akkoord van de medewerker of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Indien men zijn dossier wil inkijken, kan hiertoe een afspraak gemaakt worden. De afspraak valt ten vroegste 2 weken na het formuleren van de vraag.



## **ARTIKEL 15: Privacy**

### **15.1 Gegevens**

De gebruiker, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, neemt kennis van de opname en verwerking van gegevens van persoonlijke aard in het bestand van vzw Oranje. Dit heeft als doelstelling bewonersadministratie uit te voeren. In het kader van het vervullen van de dienstverlening wordt er soms informatie met derden gedeeld. Alles gebeurt hierbij volgens de wettelijke bepalingen van de wet op de privacy van 8 december 1992, die u het recht op informatie, inzage en correctie geeft.

In kader van de nieuwe Europese Privacywetgeving (GDPR : General Data Protection Regulation) hanteren we een duidelijke 'Privacy Policy'. Specifieke vragen hieromtrent kunnen gesteld worden via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be).

### **15.2 Beeldmateriaal**

Tijdens de dienstverlening worden soms foto's of bewegende beelden gemaakt. Deze worden gebruikt voor publicaties van Oranje vzw (websites, brochures, promotiemateriaal, ...). In de overeenkomst dient men hiertoe specifiek toestemming te geven via het aanvinken van de overeenkomstige stellingen.

De *budgethouder* kan deze keuze ten allen tijde wijzigen. Het volstaat om dit schriftelijk te melden via het algemeen secretariaat, hetzij per post (Algemeen secretariaat Oranje vzw, Brouwerijstraat 7, 8340 Sijsele), hetzij per mail ([info@oranje.be](mailto:info@oranje.be)).

Wat 'Social Media' (o.a. Facebook, Instagram, ...) betreft is de budgethouder zelf verantwoordelijk voor zijn privacy-instellingen (o.a. 'taggen' in foto's, ...).

### **15.3 Non-discriminatie en gelijke kansen**

De zorgaanbieder respecteert de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van de gebruiker.

### **15.4 Sociale bescherming, integratie in de maatschappij**

De zorgaanbieder biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt ervoor dat het overleg gebeurt met de persoon met een beperking, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een beperking.

### **15.5 Persoonlijke autonomie, recht op privacy**

De zorgaanbieder respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de gebruiker voor zover de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

## **ARTIKEL 16: Collectief overleg**

### **16.1 Groepsvergaderingen**

vzw Oranje organiseert minimaal drie maal per jaar collectieve inspraak voor de gebruikers die in groep wonen en/of in groep dagbesteding genieten. Dit in de vorm van respectievelijk bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen. Deze vergaderingen worden voorgezeten door een medewerker van de betreffende dienst.

Onder meer volgende thema's kunnen er aan bod komen (niet limitatieve opsomming):

- Onderwerpen vanuit het collectief overlegorgaan (de gebruikersraad)
- Praktische thema's (activiteiten, groepsafspraken, ...)
- Informatieve thema's (veranderingen binnen de organisatie, personeel nieuws, ...)
- Toetsing van tevredenheid

## 16.2 Het collectief overlegorgaan

Het collectief overlegorgaan wordt om de vier jaar verkozen uit en door vertegenwoordigers van de gebruikers en het stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Samenstelling van het collectief overlegorgaan
- Kandidatuurstellingen en verkiezingen
- Toewijzingen van de mandaten
- Werking van het collectief overlegorgaan met o.m. de frequentie van de vergaderingen de wijze waarop de gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan.
- Inhoud en bevoegdheid van het collectief overlegorgaan
- Klachtenprocedure

Het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan kan ten allen tijde opgevraagd worden via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be).

### **ARTIKEL 17: Klachtenprocedure**

Wanneer er een klacht zou zijn over de opvang, de begeleiding of de dienstverlening, bespreekt de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of de belangrijk betrokken derde deze eerst met de verantwoordelijke van de betreffende dienst en tracht men (alsnog) tot een oplossing te komen.

Indien men daar niet in slaagt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn belangrijk betrokken derde. Deze schriftelijke klacht wordt gericht aan de algemeen directeur van vzw Oranje. De klacht wordt bij ontvangst onmiddellijk gearchiveerd in het digitaal klachtenregister. vzw Oranje verbindt er zich toe om binnen de dertig dagen na het ontvangen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. De klacht kan ten allen tijde ingetrokken worden. Indien deze afhandeling de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk (enkel brief of mail) wenden tot de klachtencommissie, bestaande uit een lid van het directieteam van vzw Oranje, een vertegenwoordiger voor de gebruikers (Martine Messiaen) en een onafhankelijke derde (Caroline Coopman, <http://www.befam.be> en [info@befam.be](mailto:info@befam.be) of telefonisch 059/49.00.44). Deze laatste treedt enkel op in geval van verzet tegen éézijdige opzegging. De contactgegevens van de klachtencommissie kan men opvragen via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be) of telefonisch via 050/341.341. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Ze deelt binnen de dertig kalenderdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan beide partijen. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal vzw Oranje binnen de dertig kalenderdagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. Dit kan via het klachtenformulier op [www.vaph.be/contacteer-ons](http://www.vaph.be/contacteer-ons) in te vullen, te mailen naar [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be), te bellen naar het nummer 02 225 85 00 of door een brief te sturen naar 'VAPH, Klachtendienst, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel). De leidend ambtenaar gaat na of vzw Oranje al dan niet de reglementering heeft nageleefd en zal in het laatste geval de nodige maatregelen treffen met het oog op de naleving van de reglementering.

### **ARTIKEL 18: Bevoegdheidsclausule**

Gerechtelijke geschillen die onder de materiële bevoegdheid van de vrederechter vallen, worden behandeld door de vrederechter die territoriaal bevoegd is voor de plaats waar de zorgaanbieder gevestigd is. De overige

geschillen vallen onder de territoriale bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brugge.

#### VERKLARENDE WOORDENLIJST EN LIJST MET AFKORTINGEN

<b>VAPH</b>	VAPH is de afkorting voor Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (vroeger had dit als naam 'Vlaams Fonds'). Het VAPH bepaalt onder meer welke personen een budget krijgen en welke organisaties ondersteuning mogen bieden.
<b>Budgethouder</b>	De budgethouder is in de eerste plaats de persoon met een beperking aan wie vanuit het VAPH een budget wordt toegekend. Als de persoon in kwestie een beschermingsstatuut heeft kan de term 'budgethouder' ook naar de bewindvoerder van deze persoon verwijzen.
<b>Gebruiker</b>	De persoon die beroep doet op ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een dienst RTH of een Multifunctioneel Centrum (MFC)
<b>Vergunde zorgaanbieder</b>	Een organisatie die ondersteuning aanbiedt en hiervoor door het VAPH vergund is om dat te doen. Dit betekent dat de organisatie voldoet aan de voorwaarden die het VAPH stelt om vergund te kunnen worden.
<b>Wettelijke vertegenwoordiger</b>	Sommige personen met een beperking kunnen/mogen hun (administratieve) zaken niet zelfstandig regelen. Voor hen wordt iemand aangesteld die hen 'vertegenwoordigt'. Deze persoon noemt men de 'wettelijke vertegenwoordiger'.
<b>Belangrijk betrokken derde</b>	Als de persoon met een beperking geen wettelijke vertegenwoordiger heeft, kan hij er voor kiezen om een 'belangrijk betrokken derde' aan te stellen. Deze persoon dient als steunfiguur voor de persoon met een beperking bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.
<b>Collectief overleg</b>	Overleg in groep, enerzijds door gebruikers zelf (bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen), anderzijds door vertegenwoordigers van de gebruikers (het collectief overlegorgaan of de 'gebruikersraad').
<b>Klachtencommissie</b>	Commissie gevormd door de algemeen directeur van vzw Oranje én een vertegenwoordiger van het collectief overlegorgaan (gebruikersraad). Indien nodig uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze commissie heeft als opdracht het afhandelen van klachten die via voorafgaande stappen van overleg geen oplossing kennen.
<b>Dagopvang</b>	'Dagopvang' is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar begeleiding en permanentie in groep gedurende de dag. Dagopvang kan men uitdrukken in volle of halve dagen.
<b>Verblijf</b>	'Verblijf' is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar begeleiding en permanentie in groep gedurende de nacht, met inbegrip van de avond- en ochtenduren.

<b>Psychosociale ondersteuning</b>	‘Psychosociale ondersteuning’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding voor de persoon met een beperking, waarbij de begeleiding uitsluitend gericht is op de organisatie van het dagelijks leven van de persoon met een beperking en diens context.
<b>Praktische ondersteuning</b>	‘Praktische ondersteuning’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding voor de persoon met een beperking, waarbij de begeleiding uitsluitend gericht is op algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL).
<b>Globale ondersteuning</b>	‘Globale ondersteuning’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar één op één begeleiding die bestaat uit een combinatie van psychosociale ondersteuning en praktische ondersteuning.
<b>Oproepbare permanentie</b>	‘Oproepbare permanentie’ is een ondersteuningsfunctie die verwijst naar de beschikbaarheid van de begeleiding om na een niet-geplande oproep binnen een bepaalde tijd ondersteuning te bieden.
<b>Transitiebudget</b>	Zorgbudget dat de budgethouder heeft verkregen door vertaling van lopende zorg voorafgaand 1 januari 2017 in persoonsvolgend budget vanaf 1 januari 2017. Dit budget dekt de lopende zorg bij continuering bij de betreffende zorgaanbieder. Bij wijziging van de zorgvraag en/of wijziging van budget in kader van herverdeling van middelen/herinschaling worden mogelijks andere prijzen toegepast.
<b>Woonkosten</b>	Onder woonkosten wordt verstaan de vergoeding voor het gebruik van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimten met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen.
<b>Leefkosten</b>	Onder leefkosten wordt verstaan de kosten voor maaltijden en gebruik van de keuken, vervoer, bijdrage voor dagbesteding, ...
<b>Trajectplan (TP) Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP)</b>	Het Trajectplan (algemeen Oranje) en het Persoonlijk Ondersteuningsplan (specifiek dienst O’zon) is een vorm van ‘handelingsplan’ waarin de ondersteuningsnood wordt bevraagd én de specifieke ondersteuning vanuit vzw Oranje inhoudelijk wordt beschreven.

<b>PVF</b>	Persoonsvolgende Financiering
<b>MFC</b>	Multifunctioneel Centrum
<b>RTH</b>	Rechtstreeks Toegankelijke Hulp
<b>IDO</b>	Individuele Dienstverleningsovereenkomst
<b>VAPH</b>	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

<b>TP</b>	Trajectplan
<b>POP</b>	Persoonlijk Ondersteuningsplan