



## Collectieve rechten en plichten

verbonden aan de individuele dienstverleningsovereenkomst

Versie oktober 2025

## Inhoudstafel

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Inleidende bepalingen.....                                                              | 4  |
| Artikel 1. Identificatie van de voorziening.....                                           | 4  |
| Artikel 2. Missie, visie en waarden.....                                                   | 4  |
| Artikel 3. Non-discriminatie .....                                                         | 6  |
| Artikel 4. Principesverklaring.....                                                        | 6  |
| II. Aanbod .....                                                                           | 7  |
| Artikel 5. Algemene beschrijving van het aanbod.....                                       | 7  |
| Artikel 6. Algemene Voorwaarden tot ondersteuning.....                                     | 9  |
| III. Aanvang, proefperiode en beëindiging van de ondersteuning.....                        | 10 |
| Artikel 7. Aanvang van de ondersteuning .....                                              | 10 |
| Artikel 8. Proefperiode .....                                                              | 10 |
| Artikel 9. Procedure bij opzeg/beëindiging.....                                            | 10 |
| IV. Gezondheidsbeleid.....                                                                 | 11 |
| Artikel 10. Medische opvolging .....                                                       | 11 |
| Artikel 11. Ziekenhuisopname en externe raadpleging .....                                  | 12 |
| Artikel 12. Klassieke geneeskunde .....                                                    | 12 |
| Artikel 13. Medicatie .....                                                                | 12 |
| Artikel 14. Vaccinaties .....                                                              | 13 |
| Artikel 15. Ziekte .....                                                                   | 14 |
| Artikel 16. Bekwame helper .....                                                           | 14 |
| V. Financiële regelingen .....                                                             | 15 |
| Artikel 17. Gesubsidieerde en niet-gesubsidieerde dienstverlening .....                    | 15 |
| Artikel 18. Woon- en leefkosten .....                                                      | 15 |
| Artikel 19. Dienstverlening gefinancierd door een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB)..... | 16 |
| Artikel 20. Financieel voorschot en afrekeningen.....                                      | 16 |
| VI. Collectief overleg.....                                                                | 16 |
| Artikel 21. De collectieve inspraak .....                                                  | 16 |
| VII. Klachten.....                                                                         | 18 |
| Artikel 22. Klachten .....                                                                 | 18 |
| VIII. Beheer van gelden en goederen .....                                                  | 18 |
| Artikel 23. Algemene regeling m.b.t. het beheer van gelden en goederen.....                | 18 |
| IX. Kwaliteitsbeleid .....                                                                 | 19 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Artikel 24. Preventief beleid.....                                  | 19 |
| Artikel 25. Kwaliteitshandboek .....                                | 19 |
| X. Camerabeleid .....                                               | 20 |
| XI. Enkele specifieke rechten en plichten.....                      | 21 |
| XII. Verzekeringen. ....                                            | 22 |
| Artikel 26. Overzicht van de verzekerde risico's .....              | 22 |
| Artikel 27. Burgerlijke aansprakelijkheid.....                      | 22 |
| XIII Slotbepalingen.....                                            | 23 |
| Addendum 1: Het collectief overleg.....                             | 24 |
| Huishoudelijk reglement Gebruikersraad .....                        | 24 |
| Addendum 2: Klachtenprocedure .....                                 | 26 |
| De signaalprocedure .....                                           | 26 |
| De klachtenprocedure.....                                           | 27 |
| De interne klachtencommissie .....                                  | 27 |
| Addendum 3: Samenstelling overlegorganen .....                      | 32 |
| Addendum 4: Afspraken omtrent het gebruik van een wooneenheid ..... | 33 |

## I. Inleidende bepalingen

### Artikel 1. Identificatie van de voorziening

MPI Oosterlo vzw

Maatschappelijke zetel: Eindhoutseweg 25, 2440 Geel

Ondernemingsnummer: (BE) 0414 326 293

MPI Oosterlo vzw is een dienstverleningscentrum voor personen met een (vermoeden van) verstandelijke beperking.

Het is een social-profit organisatie met het statuut van een vzw.

Het dienstverleningscentrum, hierna de voorziening genoemd, is sinds 1 september 1961 erkend door de overheid. MPI Oosterlo is erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en het Agentschap Opgroeien. Aan de voorziening werd op 30 augustus 2016 een vergunning verleend als voorziening die geldt voor onbepaalde duur.

De voorziening heeft een geïntegreerd samenwerkingsverband met Scholen MPI Oosterlo vzw:

- BKO-BLO De Ark, Eindhoutseweg 25, 2440 Geel
- SBSO De Oever, Eindhoutseweg 25, 2440 Geel

De scholen vormen een andere rechtspersoon en zijn bijgevolg niet gebonden door deze Collectieve rechten en plichten, die tussen de voorziening en de gebruiker/vertegenwoordiger wordt gesloten.

De officiële voertaal in de voorziening is het Nederlands.

Wanneer de wettelijk of feitelijk vertegenwoordigers van een gebruiker het Nederlands onvoldoende machtig zijn, kan de voorziening beroep doen op een tolk of tolkencentrale. Eventuele kosten hiervan zijn ten laste van de gebruiker.

### Artikel 2. Missie, visie, waarden en strategische doelstellingen

#### Missie van MPI Oosterlo

MPI Oosterlo vzw heeft als belangeloos doel bij te dragen aan het welzijn van kinderen, jongeren en volwassenen met een (vermoeden van een) verstandelijke beperking, jongeren binnen de sector van de jeugdhulp en hun gezinnen.

We doen dit door:

- het realiseren van dienstverlening met aandacht voor groei, talenten en inclusie;
- het uitbouwen van een zorgtraject in samenwerking met andere partners;
- het ondersteunen van maatschappelijke veranderingsprocessen die bijdragen tot het welzijn van deze personen;
- het faciliteren van tegemoetkoming aan onderwijsbehoeften.

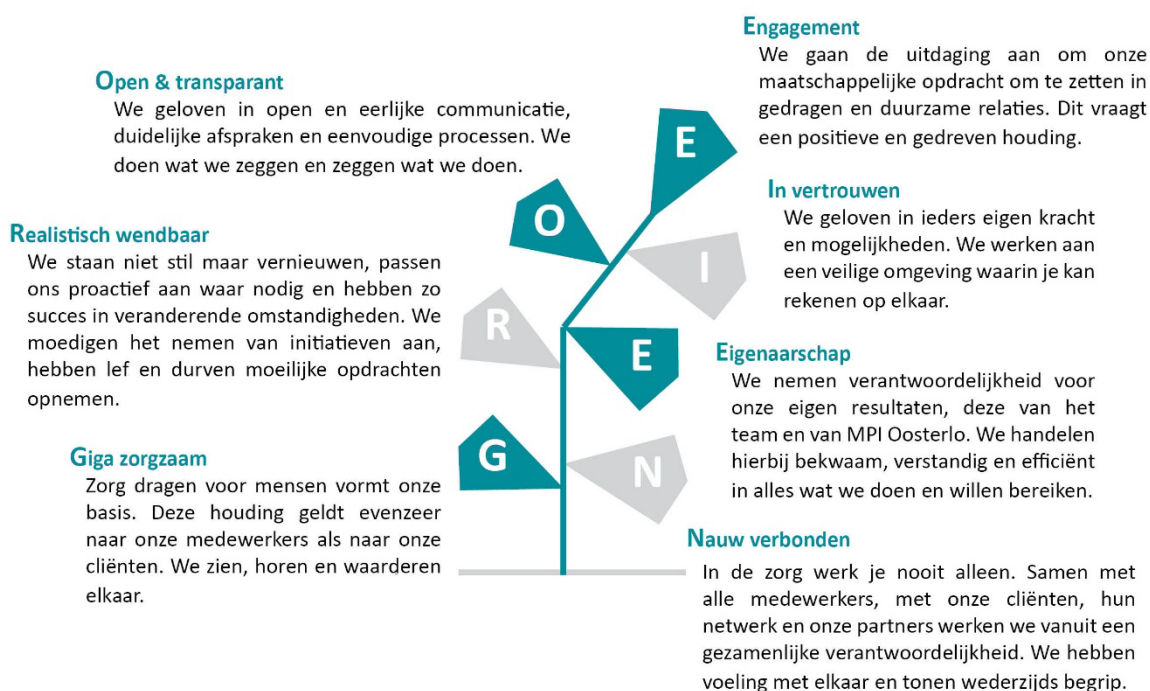
**‘Onbeperkt jezelf zijn’** is onze slagzin. Hiermee zetten we de krachten en talenten van zowel onze medewerkers als onze gebruikers centraal.

## Visie van MPI Oosterlo

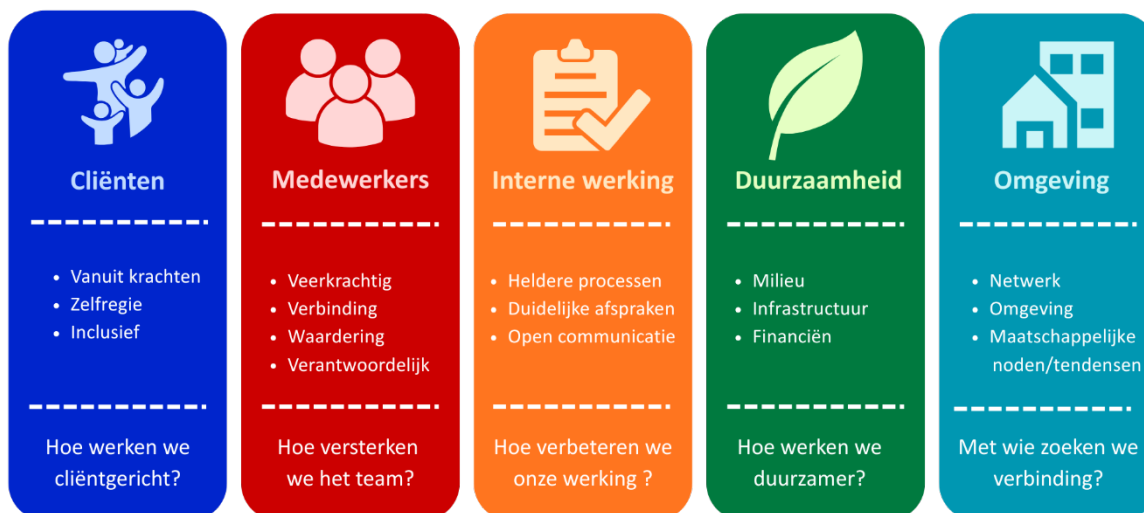
- Als betrouwbare partner biedt MPI Oosterlo hulpverlening op maat van haar gebruikers. We vertrekken vanuit de krachten en ontwikkelingsmogelijkheden van gebruikers en hun omgeving. Hierbij geven we hen zoveel als mogelijk de regie over hun eigen leven. We werken inclusief en over de grenzen van organisaties en sectoren heen.
- Veerkrachtige en wendbare teams zorgen voor verbinding en innovatie. Medewerkers krijgen vanuit een waarderend leiderschap ruimte voor initiatief en nemen hun verantwoordelijkheid op. Dit zowel voor de gebruiker als voor hun persoonlijke ontwikkeling.
- MPI Oosterlo is een kwaliteitsgerichte organisatie die inzet op heldere processen, duidelijke afspraken en open communicatie. We zijn een duurzame organisatie en focussen op maatschappelijke tendensen.

## Waarden van MPI Oosterlo

De kernwaarden geven aan hoe we handelen en zorgen er mee voor dat we samen kunnen groeien om onze organisatie ten volle te laten bloeien. We kozen voor het beeld van een plant om onze kernwaarden, die we samenvatten in het woord 'groeien', te symboliseren.



## Strategische doelstellingen van MPI Oosterlo



### Artikel 3. Non-discriminatie

De voorziening weigert geen gebruikers op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. De voorziening respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de andere gebruikers niet in het gedrang komen.

### Artikel 4. Principeverklaring

De dienstverlening van de voorziening kan slechts lukken indien ze gerealiseerd wordt in een relatie met wederzijds vertrouwen. Dit vertrouwen veronderstelt een sfeer van openheid, respect, luisterbereidheid en actieve betrokkenheid bij de begeleiding. Het scheppen van duidelijkheid rond een aantal aspecten van de werking van de voorziening is één van de elementen die bijdragen tot dit wederzijds vertrouwen. Hierbij is het belangrijk dat een aantal afspraken worden gemaakt die de rechtspositie van de persoon met een beperking en zijn vertegenwoordiger enerzijds en deze van de voorziening anderzijds verduidelijken.

Duidelijke afspraken werken een goede samenwerking in de hand. We willen er toch op drukken dat vertrouwen voor ons een absolute voorwaarde betekent. Een onomkeerbare vertrouwensbreuk betekent derhalve het einde van de dienstverleningsovereenkomst.

Indien de gebruiker of de vertegenwoordiger deze Collectieve rechten en plichten niet wenst te ondertekenen, kan de samenwerking niet aanvatten.

## II. Aanbod

### Artikel 5. Algemene beschrijving van het aanbod

De voorziening biedt dagopvang, verblijf en begeleiding aan personen met (het vermoeden van) een verstandelijke beperking. Deze ondersteuning kan zowel geboden worden binnen rechtstreeks toegankelijke als niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Deze ondersteuning kan deeltijds, voltijds, tijdelijk of langdurig zijn. Combinaties van de verschillende ondersteuningsvormen zijn mogelijk.

#### 5.1 Aanbod binnen het Multi-Functioneel-Centrum (MFC)

##### Verblijf

We richten ons op schoolgaande kinderen en jongeren van 2 tot 21 jaar met een verstandelijke beperking en eventueel bijkomende gedrags- en emotionele stoornissen of ASS.

We bieden geen verblijf aan voor kinderen en jongeren met een ernstige fysieke beperking of ernstige meervoudige beperkingen.

Binnen de functie verblijf bieden we:

- een deeltijds en voltijds aanbod (afgestemd op de vraag van de gebruiker en de mogelijkheden van de voorziening)
- een beperkt weekend- en vakantieaanbod (via een toewijzigingsprocedure)
- een geïntegreerde werking voor gebruikers die nood hebben aan een geïntegreerde leef- en leersituatie.

##### Crisisverblijf en/of crisisbegeleiding

We richten ons op kinderen en jongeren (10 jaar - 18 jaar) waarbij er sprake is van een verstandelijke beperking, die aangemeld worden via het crisismeldpunt, voor crisisbegeleiding en/of opvang.

##### Dagopvang

We richten ons op schoolgaande kinderen en jongeren van 2 tot 21 jaar met een verstandelijke beperking en eventueel bijkomende gedrags- en emotionele stoornissen of ASS.

Binnen de functie dagopvang bieden we schoolaanvullende dagopvang:

- ter ondersteuning tijdens de middagpauze op de school
- op woensdagnamiddag
- op schoolvrije dagen
- tijdens vakantieperiodes

##### Dagbesteding

We richten ons op schoolgaande kinderen en jongeren van 2 tot 21 jaar met een verstandelijke beperking en eventueel bijkomende gedrags- en emotionele stoornissen of ASS, die geen voltijds schoolaanbod aankunnen en nood hebben aan een geïntegreerde leef- en leersituatie. We bieden deze functie enkel aan voor kinderen en jongeren die **verblijven** in onze geïntegreerde werking.

## **Ambulante en mobiele begeleiding**

We richten ons op kinderen en jongeren van 2 tot 21 jaar met een beperking en/of hun context.

Begeleidingen kunnen zich richten op alle levensdomeinen. Er wordt hierbij steeds vertrokken vanuit de vragen van de gebruiker/context.

### **Algemeen:**

Het multifunctioneel centrum (MFC) kan schakelen tussen de verschillende functies waarvoor de gebruiker een indicatiestelling heeft. Zo kan ons aanbod flexibel ingezet worden op maat van de gebruiker.

## **5.2 Aanbod als vergunde zorgaanbieder (VZA)**

### **Woonondersteuning**

We richten ons op volwassenen met een verstandelijke beperking en eventueel bijkomende gedrags- en emotionele stoornissen of ASS.

Binnen de functie woonondersteuning bieden we:

- een deeltijds en voltijds aanbod (afgestemd op de vraag van de gebruiker en de mogelijkheden van de voorziening)
- verschillende woonomgevingen afgestemd op de noden van de gebruiker

Woonondersteuning wordt geboden in verschillende woningen in Oosterlo, Geel-Centrum en Tongerlo.

### **Dagondersteuning**

We richten ons op volwassenen met een verstandelijke beperking en eventueel bijkomende gedrags- en emotionele stoornissen of ASS.

Binnen de functie dagondersteuning bieden we activiteiten aan die aansluiten bij de interesses en de mogelijkheden van de gebruiker. Dit aanbod kan zowel plaatsvinden in ons activiteitencentrum als in de woning waar de gebruiker verblijft.

### **Individuele ondersteuning**

We richten ons op volwassenen met een beperking.

Begeleidingen kunnen zich richten op het domein:

- **WONEN:** we begeleiden volwassenen die nood hebben aan extra ondersteuning en begeleiding in het dagelijks leven en zo zelfstandig mogelijk willen wonen.

en/of

- **WERKEN:** begeleid werken is bedoeld voor volwassenen die niet, nog niet of niet meer terecht kunnen in het reguliere of beschermde arbeidscircuit. Ook voor deze volwassenen willen we het recht op arbeid waarborgen.

De duur en intensiteit van de begeleidingen is afhankelijk van de vraag en de beschikbare middelen van de gebruiker.

### 5.3 Aanbod Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

#### Algemeen:

RTH is zowel voor kinderen, jongeren als volwassenen met een (vermoeden van) beperking die nood hebben aan een beperkte ondersteuning. Voor RTH moet geen aanvraagprocedure doorlopen worden. Per persoon kan per kalenderjaar ter waarde van 8 RTH-punten ondersteuning geboden worden. De gebruiker bepaalt zelf waarvoor de punten ingezet worden. Binnen RTH biedt de voorziening de functies ambulante/mobiele begeleiding, dagopvang en verblijf aan.

#### **Ambulante en mobiele begeleiding**

Begeleidingen kunnen zich richten op alle levensdomeinen. Er wordt hierbij steeds vertrokken vanuit de vragen van de gebruiker/context.

#### **Dagopvang**

MPI Oosterlo biedt dagopvang aan in verschillende vormen, afhankelijk van de leeftijd en interesse van de gebruiker.

#### **Verblijf**

De gebruiker kan overnachten in MPI Oosterlo en geniet hierbij van opvang en ondersteuning bij de ochtend- en avonduren.

### **Artikel 6. Algemene voorwaarden tot ondersteuning**

De ondersteuning kan geboden worden op volgende voorwaarde:

- voor minderjarige gebruikers:
  - o beschikken over een indicatiestelling voor een Multifunctioneel Centrum, vanuit de Intersectorale Toegangspoort
  - of
  - o beschikken over een persoonlijk assistentiebudget (PAB), vanuit de Intersectorale Toegangspoort
  - of
  - o recht hebben op ondersteuning vanuit rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH).
- voor meerderjarige gebruikers:
  - o beschikken over een persoonsvolgend budget (PVB) vanuit het VAPH
  - of
  - o recht hebben op ondersteuning vanuit rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)

In overleg met de gebruiker/vertegenwoordiger wordt het dienstverleningsaanbod concreet gemaakt in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

### III. Aanvang, proefperiode en beëindiging van de ondersteuning

#### Artikel 7. Aanvang van de ondersteuning

De aanvang van de ondersteuning wordt vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

**Voor gebruikers MFC/VZA:**

- Bij de IDO wordt een eerste handelingsplan toegevoegd.
- In het handelingsplan wordt omschreven op welke manier de ondersteuning zal worden uitgevoerd.
- Het handelingsplan wordt samen met de gebruiker of de vertegenwoordiger opgesteld, regelmatig besproken en zo nodig aangepast.
- De IDO, het handelingsplan en de bijlagen worden door beide partijen ondertekend en vormen samen met de Collectieve rechten en plichten de contractuele basis voor de ondersteuning vanuit de voorziening.

**Voor gebruikers RTH:**

- Er wordt geen handelingsplan opgemaakt.
- De IDO en de bijlagen worden door beide partijen ondertekend en vormen samen met de Collectieve rechten en plichten de contractuele basis voor de ondersteuning vanuit de voorziening.

#### Artikel 8. Proefperiode

Bij de aanvang van de IDO wordt een proefperiode voorzien:

- de duur van de proefperiode is zes maanden,
- de opzegtermijn, tijdens de proefperiode, bedraagt 1 maand, maar mag de resterende duur van de proefperiode niet overschrijden,
- na de proefperiode loopt de IDO automatisch verder voor de overeenkomsten van onbepaalde duur.

#### Artikel 9. Procedure bij opzeg/beëindiging

Naast de opzeg door de gebruiker/vertegenwoordiger of de opzeg door de voorziening kan de IDO ook in onderling akkoord stopgezet worden.

Dit onderling akkoord wordt opgenomen in een bijlage aan de IDO.

Bij *overmacht of omwille van dringende redenen* geldt er een versnelde opzegprocedure. In dat geval stelt de opzeggende partij een opzegtermijn voor, die evenwel door de opgezegde partij betwist kan worden. De partijen dienen dan in onderling akkoord een andere opzegtermijn te bepalen.

Een beslissing tot *eenzijdige beëindiging* van de overeenkomst door de voorziening wordt door de directie van de voorziening genomen. De voorziening kan pas overgaan tot de eenzijdige beëindiging, na overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.

De voorziening zal eerst een voornemen van beslissing om over te gaan tot een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning bezorgen aan de gebruiker/vertegenwoordiger. Het voornemen moet schriftelijk gebeuren en de reden(en) van het ontslag motiveren.

De voorziening kan pas overgaan tot ontslag nadat de termijn van dertig dagen na het versturen van het voornemen tot ontslag verstreken is of bij betwisting nadat de volledige interne klachtenprocedure is afgerond.

Tijdens deze periode blijft de bestaande ondersteuning gewaarborgd.

De opzegtermijn begint te lopen de dag nadat de gebruiker het definitieve ontslag per brief ontvangt. Bij een ontslag gaat de voorziening mee op zoek naar een gepaste oplossing. De voorziening onderzoekt of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden (inspanningsverbintenis). Het niet beschikbaar zijn van een gepast alternatief zal de opzegtermijn niet stuiten.

Indien de opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, door de voorziening of de gebruiker, dan kan een verbrekingsvergoeding gevraagd worden.

Die verbrekingsvergoeding, voor zowel de gebruiker als de voorziening, komt overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor de resterende opzegtermijn. In onderling akkoord kan hiervan afgeweken worden.

#### IV. Gezondheidsbeleid

De artikels met betrekking tot het gezondheidsbeleid zijn enkel van toepassing voor gebruikers die een overeenkomst hebben met een financieringsvorm die valt onder de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp.

De dienstverlening van de dienst gezondheid kan bijkomend verschillen afhankelijk van het aanbod waarvan gebruikgemaakt wordt.

#### Artikel 10. Medische opvolging

Binnen het aanbod 'verblijf' (uitgezonderd crisisverblijf en kortdurend verblijf) gebeurt de medische opvolging door artsen en paramedici verbonden aan de voorziening. Ook binnen het aanbod dagopvang kunnen per uitzondering specifieke diensten van paramedici voorzien worden. In dat geval wordt er voorafgaand een akkoord gemaakt tussen de gebruiker/vertegenwoordiger en de voorziening.

Medische informatie vormt een essentieel onderdeel van de hulpverlening. Het is belangrijk dat alle medische informatie aan de artsen verbonden aan de voorziening wordt overgemaakt.

De artsen worden op de hoogte gesteld van de gezondheidstoestand en hebben rechtstreeks of via de gebruiker/vertegenwoordiger, contacten met andere diensten of artsen die vanuit de thuissituatie worden geraadpleegd.

In noodsituaties zal onze dienst gezondheid steeds handelen conform hun beroepscode. Eventuele remgelden voor geleverde prestaties worden doorgerekend aan de gebruiker.

### Artikel 11. Ziekenhuisopname en externe raadpleging

Indien de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van een gebruiker gespecialiseerde medische zorg vereist die door de voorziening niet kan verstrekt worden, kan beslist worden tot (ziekenhuis)opname. In dat geval zal de voorziening steeds overleg plegen met de gebruiker/vertegenwoordiger. In dringende situaties gebeurt de opname onder de medische verantwoordelijkheid van de arts, verbonden aan de voorziening.

Doorverwijzing naar andere artsen of diensten voor onderzoek of behandeling, gebeurt steeds in overleg met de gebruiker/vertegenwoordiger.

De kosten, verbonden aan een ziekenhuisopname of externe raadpleging evenals de bijhorende vervoerskosten, zijn ten laste van de gebruiker.

### Artikel 12. Klassieke geneeskunde

In de voorziening worden de principes en methodes van de ‘klassieke’ geneeskunde toegepast. De gebruiker/vertegenwoordiger kan evenwel uitdrukkelijk kiezen voor andere geneeswijzen. Dit kan enkel mits akkoord van de arts verbonden aan de voorziening. Meerkosten die voortvloeien uit deze keuze zullen aangerekend worden.

Wanneer zeer dringend dient ingegrepen te worden, zal dit gebeuren door de artsen van de voorziening volgens de ‘klassieke’ geneeskunde.

Indien de artsen aangeven dat een behandeling van levensbelang is en/of een essentieel onderdeel uitmaakt van een begeleidingstraject, wordt een akkoord gevraagd aan de gebruiker/vertegenwoordiger. Indien geen akkoord verkregen wordt, wordt van deze weigering nota genomen in het dossier.

### Artikel 13. Medicatie

Binnen de module **verblijf** werken wij met het systeem van IMV, dit staat voor ‘Individuele MedicatieVoorbereiding’.

Concreet betekent dit dat de apotheek de medicatie niet in doosjes zal leveren, maar wel onder de vorm van een medicatierol voor 1 week per gebruiker. In de medicatierol zijn de tabletten verpakt per dag en per toedieningsmoment. Zakjes, siropen en andere medicatievormen die niet in de medicatierol kunnen opgenomen worden, zullen daarnaast door de begeleiding klaargezet worden.

De voordelen van dit systeem zijn:

- Veiligheid
- Verbeterde therapietrouw
- Volledige traceerbaarheid
- Hygiëne
- Kostenbesparend

Om deze werkwijze toe te laten, geeft de gebruiker/vertegenwoordiger toestemming via de bijlage ‘Bijzondere volmacht medicatie’ aan de IDO.

## Artikel 14. Vaccinaties

### Basisvaccinaties

Het verblijf in een gesloten gemeenschap houdt een groter risico in op het overdragen van besmettelijke ziekten. Daarom vraagt de voorziening om onderstaand basisvaccinatieschema te volgen. Het basisvaccinatieschema wordt onder andere uitgevoerd door huisartsen en CLB's.

| Omschrijving                        | Leeftijd in maanden |   |   |    |    | Leeftijd in jaren |      |    |    |   |
|-------------------------------------|---------------------|---|---|----|----|-------------------|------|----|----|---|
|                                     | 2                   | 3 | 4 | 12 | 15 | 6                 | 9-10 | 12 | 14 |   |
| Polio                               | ○                   | ○ | ○ |    | ○  | ○                 |      |    |    |   |
| Difterie                            | ○                   | ○ | ○ |    | ○  | ○                 |      |    |    | ○ |
| Tetanus                             | ○                   | ○ | ○ |    | ○  | ○                 |      |    |    | ○ |
| Pertussis (kinkhoest)               | ○                   | ○ | ○ |    | ○  | ○                 |      |    |    | ○ |
| Haemophilus influenza B             | ○                   | ○ | ○ |    | ○  |                   |      |    |    |   |
| Hepatitis B                         | ○                   | ○ | ○ |    | ○  |                   |      |    |    |   |
| Pneumokok                           | ○                   |   | ○ | ○  |    |                   |      |    |    |   |
| Mazelen                             |                     |   |   | ○  |    |                   | ○    |    |    |   |
| Bof                                 |                     |   |   | ○  |    |                   | ○    |    |    |   |
| Rubella                             |                     |   |   | ○  |    |                   | ○    |    |    |   |
| MeningokokkenC of MeningokokkenACWY |                     |   |   |    | ○  |                   |      |    |    |   |
| Humaan papillomavirus               |                     |   |   |    |    |                   |      | ○  | ○  |   |

### Aanbevolen vaccinaties

#### Vaccinatie tegen griep en covid-19

Het is onmogelijk te voorspellen wanneer we geconfronteerd worden met een zware epidemie en van welke aard deze is.

Daar een griep of covid-19 infectie ernstige risico's kunnen inhouden, dringen we sterk aan op een jaarlijkse vaccinatie.

De dienst gezondheid zal voor de gebruikers in verblijf jaarlijks toestemming vragen voor deze vaccinatie. Deze vaccins worden gratis ter beschikking gesteld door de overheid.

Een voldoende hoge vaccinatiegraad zorgt voor groepsimmunitet. Daarom biedt de voorziening ook de mogelijkheid om voor de gebruikers in dagopvang of dagbesteding een griepvaccin en covid-19 vaccin te bestellen en te plaatsen. De dienst gezondheid vraagt hiervoor de toestemming aan de gebruiker/vertegenwoordiger, die hiermee ook instemt om zijn gegevens aan te vullen in Vaccinnet (de website van de overheid waar vaccins geregistreerd worden).

#### Bijkomende vaccinaties

Mogelijks is het aangeraden om bepaalde bijkomende vaccinaties te krijgen, afhankelijk van de gezondheidstoestand van de gebruiker. Hiervoor raadpleegt de dienst gezondheid uw medisch dossier (enkel bij verblijf) en vragen zij toestemming voor het toedienen van het vaccin.

De kosten voor deze vaccinaties zullen aan de gebruiker gefactureerd worden.

#### Artikel 15. Ziekte

Gebruikers worden bij ziekte geacht om thuis te blijven.

Wanneer een gebruiker in **verblijf** ziek wordt, wordt de gezondheidssituatie besproken met de gebruiker/vertegenwoordiger en worden er in onderling overleg afspraken gemaakt voor de verdere verzorging, thuis of in de voorziening.

#### Artikel 16. Bekwame helper

Begeleidend personeel kan in opdracht van een arts en/of een verpleegkundige **gezondheidshandelingen** (verzorgende en verpleegkundige) toevertrouwd krijgen. Zij zijn geen gezondheidsbeoefenaars maar worden door de voorziening opgeleid tot bekwame helpers. De verpleegkundige handelingen, uitgevoerd door bekwame helpers, die nodig zijn om de gebruiker op een kwalitatieve manier te ondersteunen, worden opgenomen in het handelingsplan.

De bijlage 'Toestemming gezondheidsondersteuning' voorziet het akkoord van de gebruiker/vertegenwoordiger met de inzet van daartoe opgeleide bekwame helpers volgens de afspraken en protocollen die gelden in de voorziening.

## V. Financiële regelingen

### Artikel 17. Gesubsidieerde en niet-gesubsidieerde dienstverlening

Als de gebruiker ondersteund wordt binnen het MFC, dan worden de zorg en ondersteuning vergoed door het VAPH en betaalt u zelf nog een eigen financiële bijdrage. Die bijdrage is wettelijk vastgelegd.

Voor gebruikers die hun zorg inkopen met een PAB is er een aangepaste regeling (zie artikel 19).

Als u als gebruiker zorg inkoopt bij de vergunde zorgaanbieder met een persoonsvolgend budget, dan kan dit via voucher of een cashbudget. De woon- en leefkosten worden vergoed met uw eigen inkomen (zie artikel 18).

Als u ondersteund wordt binnen de rechtstreeks toegankelijke hulp, dan wordt de zorg en ondersteuning vergoed door het VAPH en betaalt u zelf nog een eigen financiële bijdrage. Die bijdrage is wettelijk vastgelegd.

### Artikel 18. Woon- en leefkosten

Vanuit de inclusiegedachte dat personen met een beperking, net zoals personen zonder beperking, een reële kostprijs betalen voor wonen en leven, kwamen de woon- en leefkosten tot stand. Dit zijn kosten die de gebruiker betaalt voor bv. energie, gebruik van de woning, voeding, was...

De voorziening zal deze kosten maandelijks aanrekenen. De woon- en leefkosten kunnen niet betaald worden met het persoonsvolgend budget maar dienen betaald te worden met het persoonlijk inkomen (vervangingsinkomen).

#### Principes woon- en leefkosten MPI Oosterlo:

- Zorg op maat voor iedereen
- Woon- en leefkosten moeten betaalbaar zijn voor de gebruiker
- Tarieven zijn transparant en worden duidelijk gecommuniceerd
- Woon- en leefkosten zijn opgebouwd via verdeelsleutels gebaseerd op de reële cijfers
- Toewijzing van een kost aan een categorie is voor iedereen gelijk (solidariteitsprincipe)
- Elke kost kan maar aan één kostencategorie worden toegewezen
- De woonkosten zijn in het algemeen een vaste maandelijkse kost
- De leefkosten worden voornamelijk aangerekend op basis van aanwezigheid of verbruik

De bedragen van alle kosten worden opgenomen in uw individuele dienstverleningsovereenkomst. De vermelde bedragen en prijzen worden jaarlijks geïndexeerd.

Wijzigingen aan iedere bijdrageregeling worden aan de Gebruikersraad voorgelegd.

**Artikel 19. Dienstverlening gefinancierd door een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB)**

Gebruikers die over een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) beschikken, moeten dit melden aan de voorziening.

Als minderjarige gebruikers ondersteuning inkopen met een PAB-budget dan wordt de prijs vastgesteld op basis van het gevraagde ondersteuningspakket en de bijhorende tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

**Artikel 20. Financieel voorschot en afrekeningen**

Voor gebruikers waarvoor 2/3<sup>de</sup> van het groeipakket in de voorziening toekomt, worden deze stortingen in mindering gebracht van de facturen.

De woon- en leefkosten of de persoonlijke bijdragen en eventuele individueel toewijsbare kosten worden maandelijks, uiterlijk op de 26ste van de maand volgend op de facturatieperiode, afgerekend.

Een eventueel tegoed van de gebruiker wordt teruggestort binnen de 30 dagen na de factuurdatum na verrekening van eventuele openstaande facturen.

De gebruiker/vertegenwoordiger dient de factuur binnen de 14 dagen na factuurdatum te betalen. De gebruiker/vertegenwoordiger die betalingsmoeilijkheden ondervindt, wordt aangeraden om contact op te nemen met de maatschappelijk werker of de dienst cliëntenadministratie. De voorziening verleent geen vrijstelling van betaling van de factuur.

**VI. Collectief overleg****Artikel 21. De collectieve inspraak**

Rekening houdend met de specifieke ondersteuningsnoden van de gebruikers wordt binnen iedere ondersteuningsvorm, samen met de begeleiding, gezocht naar passende manieren om de inspraak van de gebruikers te realiseren.

De collectieve inspraak (zoals voorzien in het besluit van 15 december 1993 en in het kwaliteitsdecreet) gebeurt door de vertegenwoordigers van de gebruikers via de **Gebruikersraad**, die zich richt op thema's die de volledige voorziening aanbelangen.

De concrete werking en afspraken betreffende de Gebruikersraad zijn opgenomen in addendum 1 van de Collectieve rechten en plichten.

Naast de Gebruikersraad zijn er nog tal van andere initiatieven die de collectieve inspraak ondersteunen.

### **Werkgroepen**

In bepaalde situaties kunnen ad hoc werkgroepen samengesteld worden.

Deze werkgroepen kunnen samengesteld zijn uit medewerkers van MPI Oosterlo en leden van de Gebruikersraad, geïnteresseerde ouders of vertegenwoordigers van de gebruikers.

Een oproep voor het samenroepen van een werkgroep wordt gelanceerd in de 'Family News' op initiatief van de Gebruikersraad.

In werkgroepen kan er dieper worden ingegaan op bepaalde thema's en kan het advies ingewonnen worden van de deelnemers.

### **Informatieavonden**

Voor specifieke thema's of bepaalde wijzigingen kunnen collectieve informatieavonden worden georganiseerd. Deze worden aangekondigd in de 'Family News'.

### **Contactmomenten**

Er worden contactmomenten voorzien in de wooneenheid, de dag-of verblijfsmodules. De deelnemers kunnen kennismaken met elkaar, met het aanbod en krijgen informatie over het specifieke aanbod en/of eventuele wijzigingen of ontwikkelingen. De deelnemers worden persoonlijk uitgenodigd.

### **Family News**

Geschreven informatie, verschijnt tweemaal per jaar en richt zich tot ouders, familieleden en vertegenwoordigers van de gebruikers, met de bedoeling hen te informeren over activiteiten en evoluties binnen de voorziening. Daarnaast komen ook eventuele wijzigingen inzake wetgeving, sociaal-administratieve en sociaal-juridische aspecten aan bod en wordt een oproep gedaan voor eventuele werkgroepen of informatieavonden.

### **Gebruikersvergaderingen**

In de verschillende modules en diensten worden regelmatig overlegmomenten georganiseerd met de gebruikers.

Het doel van deze vergaderingen is het geven van de nodige informatie, het ontvangen van feedback van de gebruikers en het creëren van ruimte voor inspraak.

## VII. Klachten

### Artikel 22. Klachten

Wanneer er klachten zijn over de dienstverlening of over de financiële aspecten van de dienstverlening, kan de gebruiker/vertegenwoordiger deze klacht mondeling of schriftelijk uiten. Wanneer een mondelinge klacht bij een medewerker terechtkomt, vult deze samen met de indiener via de website het klachtenformulier in.

Een klacht kan ook per brief, via mail ([klachten@mpi-oosterlo.be](mailto:klachten@mpi-oosterlo.be)) of via het websiteformulier (<https://www.mpi-oosterlo.be/contact/je-wilt-iets-melden>) worden ingediend.

Indien de afhandeling van een klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie via een brief gericht aan de voorziening t.a.v. de klachtencommissie.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: De Administrateur-Generaal van het VAPH, Koning Albert II-laan 15 BUS 320, 1210 Brussel.

Als meerdere gebruikers dezelfde klacht over de voorziening hebben en deze niet persoonlijk bij de voorziening wensen in te dienen, dan kan het collectieve overlegorgaan (de Gebruikersraad) de klacht in naam van de gebruikers indienen bij de klachtendienst van het VAPH.

Voor de volledige beschrijving van de klachtenprocedure verwijzen we naar addendum 2 van de Collectieve rechten en plichten.

## VIII. Beheer van gelden en goederen

### Artikel 23. Algemene regeling van het beheer van gelden en goederen

De voorziening, haar bestuurders en personeelsleden zullen de gelden en goederen van gebruikers niet beheren.

Wanneer het beheer van gelden en goederen van een gebruiker in rechte of in feite ontbreekt of tekortschiet, zal de voorziening zo nodig initiatief nemen om een (externe) voogd of bewindvoerder te laten aanstellen.

## IX. Kwaliteitsbeleid

### Artikel 24. Preventief beleid

De dienstverlening gebeurt binnen het kader van de reglementeringen van de overheid en binnen de de visie, waarden en normen van de voorziening.

Het samenleven van mensen brengt risico's met zich mee. Deze risico's trachten wij te beperken met een preventief beleid.

In dit kader gelden in de voorziening een aantal procedures die opgenomen zijn in een kwaliteitshandboek.

### Artikel 25. Kwaliteitshandboek

In het kwaliteitshandboek worden de belangrijkste procedures van de dienstverlening beschreven.

De gebruikersgerichte procedures van het kwaliteitshandboek kunnen via de website ([www.mpi-oosterlo.be](http://www.mpi-oosterlo.be)) geraadpleegd worden. Geïnteresseerden die niet over toegang tot het internet beschikken, kunnen deze procedures op eenvoudig verzoek inkijken. Hiervoor nemen ze contact op met de dienst maatschappelijk werk.

Ook de visie en strategie van MPI Oosterlo zijn te vinden in het kwaliteitshandboek.

## X. Camerabeleid

Cameratoezicht kan uitsluitend toegepast worden onder bepaalde voorwaarden. De wetgeving en de richtlijnen van het Agentschap Opgroeien en van het VAPH zijn hierin richtinggevend.

### **Beginsel van minimaal ingrijpen**

Om een bepaald doel te bereiken, wordt het minst ingrijpende middel ingezet. Enkel wanneer met een lichtere maatregel niet het gewenste resultaat bereikt wordt, kan er overgegaan worden tot cameragebruik.

### **Beginsel van proportionaliteit**

Bij het inschakelen van cameratoezicht moet er een evenwicht zijn tussen de verhoging van de veiligheid en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Binnen de voorziening wordt cameratoezicht enkel toegestaan indien deze bijdraagt tot het nastreven van één of meerdere van de hierna beschreven doelstellingen:

- Het verhogen van de veiligheid van de gebruikers en/of medewerkers.
- Het toezien op de gezondheidstoestand van de gebruikers.
- Het beschermen van goederen van medewerkers, gebruikers en de voorziening.

Er zal nooit toestemming gegeven worden om beelden te maken die de intentie hebben om de intimiteit van een persoon te schaden. Er zullen geen beelden gemaakt worden om informatie op te doen over de filosofische, religieuze, politieke, syndicale gezindheid, etnische of sociale origine, seksuele geaardheid of relationele voorkeur.

### **Toestemming**

De bijlage 'Toestemming voor het gebruik van cameratoezicht' waarin het cameratoezicht wordt beschreven, wordt ondertekend door de gebruiker/vertegenwoordiger.

Wanneer in spoedeisende omstandigheden de wil van de gebruiker/vertegenwoordiger onbekend is, worden onmiddellijk de nodige handelingen gesteld in het belang van de gebruiker. De begeleider noteert de handeling in het cliëntendossier en volgt de procedure voor vrijheidsbeperkende maatregelen.

De modaliteiten van het cameratoezicht worden bij aanvang van de ondersteuning besproken met de gebruiker/vertegenwoordiger.

De gebruiker/vertegenwoordiger heeft het recht om zijn toestemming op elk moment te herzien.

## XI. Enkele specifieke rechten en plichten

### **Persoonlijke gegevens**

Door de aard van de zorg en hulpverlening is het nodig dat de direct betrokken medewerkers over de nodige persoonlijke informatie van de gebruiker beschikken. Waaronder ook medische gegevens. De relatie medewerker en gebruiker heeft een vertrouwelijk karakter. Elke medewerker afzonderlijk, alsook de voorziening, is voor elke persoonlijke informatie ten opzichte van derden gehouden door het beroepsgeheim.

De informatie kan enkel aan derden worden doorgegeven in het belang van de persoon met een beperking en na schriftelijke toestemming van de gebruiker/vertegenwoordiger.

De beide scholen waarmee de voorziening een geïntegreerd samenwerkingsverband heeft, worden in dit kader niet als derden beschouwd.

Voor gebruik van persoonlijke gegevens zal de voorziening via de bijlage 'Toestemming persoonlijke gegevens' een voorafgaande toestemming vragen bij aanvang van de IDO. Indien nodig kan er later een bijkomende toestemming gevraagd worden.

### **Informatie**

De gebruiker/vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met de ondersteuning, zorg en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen de voorziening en de gebruiker/vertegenwoordiger voorafgaandelijk overlegd inzake:

- wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod, het behandelings- of begeleidingsplan;
- te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand;
- het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen;
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening gehouden wordt met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatiefrecht voor dit overleg berust bij beide partijen. De gebruiker heeft het recht om zich tijdens de besprekingen te laten bijstaan door een belangrijke betrokken derde.

### **Beeldmateriaal**

Het gebruik van foto's en audio-visuele opnames valt onder de algemene principes van de vertrouwelijkheid van informatie. Voor gebruik van foto's en video-opnames zal de voorziening een voorafgaande toestemming vragen. Deze toestemming wordt gegeven via de bijlage 'Toestemming beeldmateriaal'.

## XII. Verzekeringen.

### Artikel 26. Overzicht van de verzekerde risico's

Overzicht van de verzekerde risico's door de voorziening in het belang van de werking en van de gebruikers:

- brandverzekering voor alle gebouwen
- verzekering objectieve aansprakelijkheid gebouwen
- verzekering burgerlijke aansprakelijkheid 'uitbating'
- arbeidsongevallenverzekering
- omniumverzekering dienstverplaatsingen

### Artikel 27. Burgerlijke aansprakelijkheid

#### **Burgerlijke aansprakelijkheid uitbating:**

De verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van de voorziening dekt mogelijke schade van de gebruiker of schade door de gebruiker aan derden onder de verantwoordelijkheid van de voorziening.

#### **Burgerlijke aansprakelijkheid familie**

Het is belangrijk te weten dat ook de gebruiker/vertegenwoordiger aansprakelijk kan zijn voor schade die door de gebruiker op één of andere wijze aan een andere gebruiker of andere persoon wordt toegebracht. De gebruiker/vertegenwoordiger dient zelf het nodige te doen om de zogeheten '*familiale verzekering*' af te sluiten .

Wij adviseren dit met de eigen verzekeringsagent of verzekeringsmakelaar te bespreken.

#### **Burgerlijke aansprakelijkheid Hulppersonen**

De gebruiker/vertegenwoordiger doet afstand van het recht om een schadevergoeding te eisen van MPI Oosterlo of van personen die namens MPI Oosterlo werken of optreden, voor zover die schade niet voortvloeit uit het contract.

Voor de toepassing van dit artikel moet verstaan worden onder Hulppersonen: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die door de voorziening wordt ingeschakeld voor de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de afgesloten contractuele verbintenis. Hierbij denken we o.a. aan werknemers, directieleden, bestuurders, partnerorganisaties en onderaannemers.

De partijen doen afstand van het recht om buiten het contract om schadevergoeding te eisen van elkaar of van de Hulppersonen voor schade die voortvloeit uit het niet nakomen van het contract. Dit artikel verandert niets aan wettelijke verplichtingen of dwingend recht.

De Hulppersonen kunnen zich, als derde begunstigden, beroepen op de clausules van dit artikel.

### XIII Slotbepalingen

Voor alle aangelegenheden die niet werden opgenomen in deze Collectieve rechten en plichten zal de voorziening zich gedragen volgens het principe van 'de goede huisvader' en volgens de principieverklaring in artikel 4 van deze Collectieve rechten en plichten.

Aangaande deze Collectieve Rechten en Plichten werd overleg gepleegd in de Gebruikersraad van 24 september 2025. Het vervangt alle vorige exemplaren.

Wijzigingen of aanvullingen van technische aard aan de Collectieve rechten en plichten worden gemeld aan de Gebruikersraad. Wijzigingen of aanvullingen van inhoudelijke aard aan de Collectieve rechten en plichten worden voorafgaand besproken in de Gebruikersraad. De uiteindelijke goedkeuring van wijzigingen en aanvullingen aan de Collectieve rechten en plichten worden beslist door het Bestuur van de voorziening.

**Addendum 1: Het collectief overleg**

De collectieve inspraak wordt voor de ganse voorziening uitgeoefend door de Gebruikersraad.

De Gebruikersraad telt minstens 3 gebruikers (of hun vertegenwoordigers) en verdedigt de belangen van alle gebruikers.

In de Gebruikersraad worden onderwerpen besproken die te maken hebben met het algemeen beleid van MPI Oosterlo, die de werking van modules en leefgroepen overschrijden. De Gebruikersraad fungeert als collectief overlegorgaan.

De Collectieve rechten en plichten vormen de basis voor de werking van de Gebruikersraad.

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

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de Gebruikersraad een standpunt aan de voorziening wil meedelen.

De leden van de Gebruikersraad verklaren zich akkoord met het hieronder gedefinieerde huishoudelijke reglement zoals goedgekeurd op de Gebruikersraad van 24/9/2025.

**Huishoudelijk reglement Gebruikersraad****1. Verkiezing en samenstelling van de Gebruikersraad**

- a) De leden van de Gebruikersraad worden uit en door de gebruikers en/of hun vertegenwoordigers gekozen voor een periode van 4 jaar. Indien er minder dan 10 kandidaten zijn volgen er geen verkiezingen en is iedereen rechtstreeks verkozen. Elke gebruiker/vertegenwoordiger kan zich kandidaat stellen. De kandidaten moeten beantwoorden aan volgende criteria:
  - a. De kandidaat heeft een band met de voorziening via een individuele dienstverleningsovereenkomst;
  - b. De kandidaat kan een attest van goed gedrag en zeden voorleggen.
- b) De leden van de Gebruikersraad kiezen
  - o een voorzitter
  - o een lid voor de klachtencommissie
- c) De voorzitter van de Gebruikersraad zetelt als volwaardig lid in het Bestuursorgaan van MPI Oosterlo.

**2. Vergaderingen**

- a) De Gebruikersraad vergadert minstens 3 maal per jaar.
- b) De vergaderingen gaan ofwel door in de voorziening, die hiervoor de nodige infrastructuur ter beschikking stelt, of de vergadering wordt virtueel georganiseerd.
- c) De directeur zorg overlegt met de voorzitter om de agenda op te stellen.

- d) De verslagen worden gemaakt door een lid van het directieteam.
- e) De leden verdedigen het algemeen belang en zullen individuele klachten slechts aanbrengen als achter deze individuele situatie een algemeen of structureel probleem schuilgaat.
- f) De beslissingen worden liefst unaniem genomen. Indien er toch dient overgegaan te worden tot een stemming, geldt de gewone meerderheid om een beslissing te nemen. Bij gelijke stemmen wordt de beslissing uitgesteld, tenzij het dringend is. In dat geval is de stem van de voorzitter beslissend.
- g) De leden van de Gebruikersraad zullen de verkregen informatie met de nodige discretie behandelen, wanneer dit aangewezen is.
- h) In ieder geval worden besproken:
  - wijzigingen aan de Collectieve rechten en plichten;
  - belangrijke wijzigingen inzake de algemene woon- en leefsituatie;
  - wijzigingen in het concept van de voorziening;
  - alle belangrijke beleidsaangelegenheden die betrekking hebben op de huidige of de toekomstige hulpverlening;
  - wijzigingen aan de woon- en leefkosten.

De voorziening bezorgt de noodzakelijke informatie over de woon- en leefsituatie, over de hulp- en dienstverlening en alles wat de gebruikers als groep aanbelangt, waaronder ook de informatie over de jaarrekeningen.

### **3. Informatie van de Gebruikersraad**

De Gebruikersraad zal via 'Family News' nuttige informatie van de vergadering naar alle gebruikers of hun vertegenwoordigers communiceren.

De gebruikers of hun vertegenwoordigers kunnen op hun beurt een inbreng leveren aan de Gebruikersraad via mail aan [info@MPI-Oosterlo.be](mailto:info@MPI-Oosterlo.be) met vermelding van 'Gebruikersraad'.

### **4. Wijziging van het huishoudelijk reglement**

Wijziging aan het huishoudelijk reglement kan enkel gebeuren na bespreking van de wijziging en met de goedkeuring door minstens 2/3 van de leden.

## Addendum 2: Klachtenprocedure

We zien deze procedure als een krachtig en positief middel om knelpunten te signaleren, de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en te verbeteren en op zoek te gaan naar oplossingen voor problemen. Zo hebben we permanent aandacht voor de tevredenheid van de gebruiker en zijn vertegenwoordiger en leggen we de basis voor corrigerende en preventieve maatregelen.

De klachtenprocedure bestaat uit drie luiken.

1. de signaalprocedure
2. de klachtenprocedure
3. de interne klachtencommissie

### De signaalprocedure

Deze procedure legt vast hoe ongenoegens of signalen tijdig en op een constructieve en efficiënte manier moeten worden behandeld. De signaalprocedure wordt gehanteerd als preventiemaatregel ten opzichte van de eigenlijke klachtenprocedure.

Wanneer een mondeling signaal bij een medewerker terechtkomt, vult deze via de website het online signalenformulier in en meldt aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger dat het formulier wordt bezorgd aan de Algemeen directeur die afhankelijk van de inhoud van het signaal deze delegeert aan de directeur zorg of de directeur bedrijfsvoering. Het mondelinge signaal krijgt een volgnummer en wordt opgeslagen in het signalenregister door de directeur aan wie het signaal werd toegewezen.

Een signaal kan ook schriftelijk worden ingediend per brief, via mail of via het websiteformulier. Signalen die per brief toekomen, worden bezorgd aan de Algemeen directeur die, afhankelijk van de inhoud van het signaal, deze delegeert aan de directeur zorg of de directeur bedrijfsvoering. Signalen die per mail of via de website (<https://www.mpi-oosterlo.be/contact/je-wilt-iets-melden>) worden ingediend komen terecht in de mailbox [signalen@mpi-oosterlo.be](mailto:signalen@mpi-oosterlo.be). De Algemeen directeur zal, afhankelijk van de inhoud van het signaal, deze delegeren aan de directeur zorg of de directeur bedrijfsvoering. Het signaal krijgt steeds een volgnummer en wordt in het signalenregister geregistreerd door de bevoegde directeur. De bevoegde directeur delegeert op zijn beurt het signaal aan een verantwoordelijke of diensthoofd en de verdere behandeling van het signaal start op.

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger wordt binnen de 7 werkdagen na de melding van het signaal, door een medewerker terug gecontacteerd. Dit contact kan een antwoord inhouden, ofwel een afspraak binnen welke tijd een antwoord geformuleerd gaat worden. De medewerker die contact opneemt, noteert de ondernomen contacten en de gemaakte afspraken. Verwacht wordt dat de afhandeling rond is binnen een termijn van 30 kalenderdagen. De gemaakte mondelinge afspraken worden per mail of per brief aan de indiener bezorgd. De betrokken directeur wordt steeds op de hoogte gehouden van de ondernomen acties.

## De klachtenprocedure

Deze procedure legt vast hoe klachten tijdig en op een constructieve en efficiënte manier moeten worden behandeld.

Wanneer een mondelinge klacht bij een medewerker terechtkomt, vult deze samen met de indiener via de website het klachtenformulier in. De medewerker licht daarbij toe dat het klachtenformulier wordt bezorgd aan de Algemeen directeur die afhankelijk van de inhoud van de klacht deze delegeert aan de directeur zorg of de directeur bedrijfsvoering.

Een klacht kan ook per brief, via mail of via het websiteformulier (<https://www.mpi-oosterlo.be/contact/je-wilt-iets-melden>) worden ingediend. De klacht komt terecht in de mailbox klachten@mpi-oosterlo.be.

Klachten die per brief toekomen, worden bezorgd aan de Algemeen directeur die afhankelijk van de inhoud van de klacht deze delegeert aan de directeur zorg of de directeur bedrijfsvoering.

De klacht krijgt steeds een volgnummer en wordt in het klachtenregister geregistreerd door de Algemeen directeur en de klachtenbehandeling start op.

De bevoegde directeur neemt binnen de 7 werkdagen contact op met de indiener of delegeert deze taak aan een verantwoordelijke of diensthoofd. De contactname gebeurt bij voorkeur mondeling (bv. telefonisch). De bevoegde directeur, de verantwoordelijke of het diensthoofd meldt dat hij/zij de schriftelijke klacht ontvangen heeft en overloopt wat werd opgeschreven. Hij/zij bevraagt bij de indiener of dit correct is, stelt eventuele vragen ter verduidelijking en meldt dat uiterlijk binnen de 30 kalenderdagen na het indienen van de klacht een antwoord op de klacht zal worden gegeven.

De bevoegde directeur, verantwoordelijke of diensthoofd bezorgt de indiener hiervan steeds een schriftelijke bevestiging via mail of per brief. De bevoegde directeur wordt steeds op de hoogte gehouden van de ondernomen acties.

Klachten over het niet naleven van de collectieve inspraak worden schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

## De interne klachtencommissie

Wanneer de afhandeling van een klacht overeenkomstig de geldende klachtenprocedure geen voldoening schenkt aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. Dit kan door een schrijven gericht aan het postadres van MPI Oosterlo vzw onder de hoofding 'klachtencommissie'.

De interne klachtencommissie valt onder de bevoegdheid van de Algemeen directeur, die zal toezien op het correcte verloop van de procedure en de communicatie.

De klachtencommissie kan enkel tussenkomen nadat de klachtenprocedure is afgerond. De klachtencommissie kan wel de klachten betreffende het eenzijdig ontslag van een gebruiker rechtstreeks behandelen.

De commissieleden zijn gebonden door het beroepsgeheim.

**Samenstelling van de commissie:**

De samenstelling van de klachtencommissie wordt meegedeeld aan alle gebruikers/vertegenwoordigers (zie addendum 3).

De klachtencommissie is samengesteld uit een vertegenwoordiger van het Bestuursorgaan van de voorziening en een vertegenwoordiger van de Gebruikersraad.

In geval het een klacht betreft naar aanleiding van een opzeg wordt een onafhankelijke derde betrokken. Een klacht naar aanleiding van een opzegprocedure schort de opzegperiode op zolang de klacht in behandeling is bij de klachtencommissie.

**1. Procedure interne klachtencommissie na interne klachtenbehandeling:***Ontvangst van de schriftelijke klacht voor de commissie*

In samenspraak met de leden van de klachtencommissie en de bevoegde directeur wordt door de Algemeen directeur een datum bepaald voor de behandeling van de klacht. De klachtencommissie behandelt de klacht uiterlijk 20 kalenderdagen na ontvangst door de voorziening.

Deze afspraak wordt schriftelijk (per brief of mail) bevestigd aan de leden van de commissie en de bevoegde directeur. De indiener van de klacht wordt schriftelijk (per brief of mail) op de hoogte gebracht van datum en uur van de behandeling door de klachtencommissie en wordt uitgenodigd persoonlijk aanwezig te zijn.

*Vorbereiding van de vergadering*

De bevoegde directeur bezorgt aan de Algemeen directeur een kopie van het volledige dossier dat tot stand kwam tijdens de afhandeling van de interne klachtenprocedure. Dit dossier bevat zowel de procedurele als de inhoudelijke elementen.

Deze stukken worden ten laatste drie werkdagen voor de behandeling bezorgd aan de leden van de klachtencommissie.

*De vergadering van de commissie*

**Aanwezig:** de leden van de klachtencommissie, onder voorzitterschap van de afgevaardigde van de Gebruikersraad.

De bevoegde directeur en de indiener van de klacht worden afzonderlijk gehoord. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een belangrijke betrokken derde.

*Verloop van de vergadering*

De voorzitter van de klachtencommissie opent de vergadering en hoort eerst de bevoegde directeur die toelichting verschaft bij het dossier en de mogelijkheid krijgt om zijn/haar standpunt toe te lichten en te verduidelijken.

Nadien krijgt de indiener van de klacht de gelegenheid om zijn klacht te verduidelijken en eventueel aan te geven op welke gronden hij niet akkoord gaat met het resultaat van de gevoerde klachtenprocedure.

Indien de klachtencommissie het nodig acht kan de bevoegde directeur nadien opnieuw gehoord worden voor verdere verduidelijking al dan niet in aanwezigheid van de indiener van de klacht.

Na partijen gehoord te hebben, overleggen beide leden van de klachtencommissie over:

- De ontvankelijkheid van de klacht  
Een klacht is enkel ontvankelijk voor de klachtencommissie als het gaat over een klacht waarvoor de normale interne klachtenprocedure is beëindigd. Voor zover het gaat om een nieuwe klacht of over nieuwe elementen van een vroegere klacht dient deze terug verwezen te worden naar de normale interne klachtenprocedure.
- De gegrondheid van de klacht  
De commissieleden overleggen hierover zonder aanwezigheid van derden.

#### *Het besluit van de commissie*

Nadat de commissieleden tot een besluit zijn gekomen, formuleren zij dit schriftelijk in twee exemplaren. Deze documenten worden vervolgens ondertekend door beide leden van de commissie.

Een exemplaar wordt uiterlijk 10 kalenderdagen na de behandeling door de interne klachtencommissie schriftelijk bezorgd aan de indiener van de klacht. Het andere exemplaar is bestemd voor de bevoegde directeur.

Bij eensluidendheid is de voorziening gehouden dit besluit toe te passen.

Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de procedure, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

## **2. Procedure interne klachtencommissie ingeval van betwisting van de opzeg van de IDO:**

Voor de behandeling van de betwisting van de opzeg wordt de klachtencommissie uitgebreid met een **onafhankelijke derde**.

De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan.

Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar en is hernieuwbaar.

### *Ontvangst van de schriftelijke klacht voor de commissie*

Bij discussie rond de opzeg van de IDO kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger rechtstreeks klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Dit door een schrijven te richten naar de klachtencommissie binnen de dertig dagen na ontvangst van de brief waarin de voorziening haar voornemen van beslissing om over te gaan tot een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning heeft aankondigd.

Hiervoor moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden.

In samenspraak met de leden van de klachtencommissie, de bevoegde directeur en de indiener wordt een datum bepaald voor de behandeling van de klacht. De klachtencommissie behandelt de klacht uiterlijk 20 kalenderdagen na ontvangst van de klacht per adres van de voorziening.

Deze afspraak wordt schriftelijk (per brief of mail) bevestigd aan de leden van de commissie en de bevoegde directeur. De indiener van de klacht wordt schriftelijk (per brief of mail) op de hoogte gebracht van datum en uur van de behandeling door de klachtencommissie en wordt uitgenodigd persoonlijk aanwezig te zijn.

### *Vorbereiding van de vergadering*

De bevoegde directeur zorgt voor een kopie van het volledige dossier dat tot stand kwam voor het voornemen van beslissing tot opzeg van de IDO.

Dit dossier bevat zowel de procedurele als de inhoudelijke elementen.

Deze stukken worden ten laatste drie werkdagen voor de behandeling bezorgd aan de leden van de klachtencommissie.

### *De vergadering van de klachtencommissie*

**Aanwezig:** de leden van de klachtencommissie en de onafhankelijke derde. Deze laatste treedt op als voorzitter en zorgt voor de verslaggeving na de zitting.

#### **Verloop van de vergadering:**

De voorzitter van de klachtencommissie opent de vergadering. De indiener van de klacht wordt eerst afzonderlijk gehoord. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een belangrijke betrokken derde. Nadien kan de interne commissie de bevoegde directeur mee in de vergadering betrekken.

Na partijen gehoord te hebben, overlegt de klachtencommissie over de gegrondheid van de opzeg (cfr. de bepalingen van de IDO) en lijst de bevindingen en afspraken op.

De klachtencommissie moet nagaan of de voorziening de procedure heeft gevolgd of dat ze voldoende heeft gemotiveerd waarom ze een bepaalde stap in de procedure niet gevolgd heeft. Wanneer dat niet het geval is, ondersteunt de klachtencommissie de voorziening en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bij de stappen die nog gevolgd moeten worden.

### *Het besluit van de commissie*

Het **verslag** van de commissie wordt uiterlijk 10 kalenderdagen na de behandeling door de interne klachtencommissie schriftelijk bezorgd aan de indiener van de klacht. Een 2de exemplaar is bestemd voor de bevoegde directeur.

Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de procedure de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams

Agentschap voor Personen met een Handicap. De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

De opzegperiode begint opnieuw te lopen na het overhandigen van het verslag van de interne klachtencommissie aan de indiener (het afronden van de klacht).

### Addendum 3: Samenstelling overlegorganen

#### **Samenstelling van de Klachtencommissie**

Als vertegenwoordiger van de Gebruikersraad: Eric Vanmechelen

Als vertegenwoordiger van het Bestuursorgaan : Martine Verellen

Als onafhankelijke derde: Claire Vekemans

#### **Samenstelling van de Gebruikersraad**

Als vertegenwoordigers van de gebruikers:

Mevr. Anneke Hunninck, voorzitter van de Gebruikersraad

Dhr. Francis Sels

Mevr. Magda Van den Wijngaert-Luyten

Dhr. Jurgen Huysmans

Dhr. en Mevr. Van Gemert – Roofthoofd

Dhr. Erik Vanmechelen

Als vertegenwoordigers van MPI Oosterlo vzw:

Mevr. Ida Verleyen, Algemeen directeur

Mevr. Kim Struyf, directeur zorg, verslaggever

Dhr. Jan Vanreusel, directeur bedrijfsvoering

#### **Samenstelling van het Bestuursorgaan**

Bestuurders:

Dhr. Jan Van Rensbergen, voorzitter van het Bestuursorgaan

Mevr. Carine Belmans

Dhr. Luc Bijmens

Dhr. Dirk De Schutter

Mevr. Dorien Govarts

Mevr. Anneke Hunninck

Mevr. Madeleine Janssens

Mevr. Martine Verellen

***De geactualiseerde lijst kan u terugvinden op de website van de voorziening***

## Addendum 4: Afspraken omtrent het gebruik van een wooneenheid

### 1. De wooneenheid

De voorziening zorgt voor een gemeubelde wooneenheid voor de gebruiker.

De gemeubelde wooneenheid is ter beschikking van de gebruiker en mag niet door anderen bewoond worden zonder de schriftelijke toestemming van de voorziening. De gebruiker mag de wooneenheid enkel gebruiken om in te wonen (en bijvoorbeeld niet als winkel).

Beide partijen ondertekenen een document met een **inventaris van de inrichting en het meubilair**, zie bijlage 'Inrichting wooneenheid en meubilair'.

De medewerkers van de voorziening mogen in de wooneenheid komen:

- voor ondersteuning/begeleiding;
- om herstellingen te doen;
- om te controleren of de gebruiker de woonovereenkomst naleeft.

De gebruiker wordt eerst verwittigd. In geval van nood mogen de medewerkers de wooneenheid binnengaan zonder te verwittigen.

### 2. Huishoudelijk reglement

De gebruiker dient de wooneenheid te bewonen als een 'goed huisvader' en het huishoudelijk reglement alsook de algemene afspraken te respecteren.

Voor de veiligheid van alle gebruikers:

- Alle elektrische toestellen hebben een CE-keurmerk en zijn conform de geldende regelgeving of de preventieadviseur heeft ze voorafgaand goedgekeurd.
- De gebruiker mag de vaste inrichting van de wooneenheid niet veranderen, bijvoorbeeld badkamermeubels, keukenmeubilair en -toestellen.
- De gebruiker mag de structuur van het gebouw niet aanpassen, bijvoorbeeld aanpassing van onroerende aard zoals een muur uitbreken, een veranda bijzetten, ...
- De gebruiker mag zonder toestemming geen gaten maken in de muren.
- Indien aanpassingen aan het gebouw nodig zijn, dan vraagt de gebruiker dat via de begeleider schriftelijk aan bij de voorziening.
- De gebruiker brengt de voorziening onmiddellijk op de hoogte van elk defect of iedere beschadiging aan de woonruimte, inrichting en/of meubilair.

De gebruiker verklaart voldoende verzekerd te zijn voor het geval hij-/zijzelf of een van zijn/haar gasten schade toebrengt aan de voorziening of aan derden (familiale verzekering).

Huisdieren zijn enkel toegelaten mits uitdrukkelijke goedkeuring van de directie.

Er geldt een algemeen rookverbod binnen de wooneenheden van de voorziening. Roken kan enkel buiten de woning of op het terras voor zover er geen bijkomende lokale regels gelden.

Het is verboden feestjes en fuiven te organiseren in de wooneenheid noch in de gemeenschappelijke binnen- en buitenruimtes.

Fietsen, go-carts en andere rijwielen mogen niet in de wooneenheid geplaatst worden.

De gebruiker ontvangt, mits voorzien in het handelingsplan, een eigen sleutel/badge van de wooneenheid. Deze is persoonlijk en mag niet doorgegeven worden aan anderen. Bij verlies moet de gebruiker de prijs voor een nieuwe sleutel/badge en voor de eventuele vervanging van de sloten betalen. De gebruiker moet zijn sleutel/badge aan de voorziening teruggeven bij het einde van de woonovereenkomst en ook als de gebruiker lange tijd gepland afwezig is. De gebruiker mag nooit extra sleutels/badges laten bijmaken, ook niet op eigen kosten.

### **3. Verhuis of einde van de overeenkomst**

Een verhuis van wooneenheid kan noodzakelijk zijn om betere zorg of ondersteuning aan te bieden of voor infrastructuurwerken. In dit geval wordt een nieuwe dienstverleningsovereenkomst of een bijlage (als er verder niets wijzigt) afgesloten.

Wanneer de individuele dienstverleningsovereenkomst eindigt, om welke reden dan ook, stopt op hetzelfde moment automatisch ook het wonen van de gebruiker.

#### *Normale beëindiging*

De gebruiker verlaat de wooneenheid uiterlijk op het einde van de IDO. De gebruiker laat de wooneenheid proper en in goede staat achter. De persoonlijke inboedel is verwijderd.

Bij aanvang van de overeenkomst wordt een inventaris van inrichting en meubilair opgemaakt die aan het einde van de overeenkomst wordt nagekeken voor de bepaling van de staat van de wooneenheid.

Eventuele schoonmaakkosten, verhuiskosten en kosten voor herstellingen worden betaald door de gebruiker.

#### *Overlijden*

De wooneenheid dient in dit geval binnen de 14 dagen na het overlijden volledig ontruimd te worden. De verplichting tot het betalen van het verblijf blijft bestaan tot de volledige ontruiming van de wooneenheid.

De voorziening krijgt de toestemming om vanaf de 15e dag na het overlijden tot ontruiming en opslag van de inboedel over te gaan.

De kosten hiervan worden gefactureerd (aan de erfgenamen).

Indien er zich binnen de 6 maanden na het overlijden geen erfgenamen zouden manifesteren, wordt de inboedel eigendom van de voorziening.