

Bijlage 1: Collectieve rechten en plichten
--

Voor budgethouders en cliënten onder RTH-verblijf aangesloten op een centrum voor inclusief leven en wonen met een persoonsvolgend budget.

Dit artikel vind je ook op www.inclusiefwonen.be. Hier vind je de meest recente afspraken.

Een papieren versie kan ingezien worden in onze hoofdzetel te Lier. Als je graag een kopie ontvangt, kan je hier naar vragen via melding@zewopa.be.

IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING

ZEWOPA VZW

Maatschappelijke zetel

Jan Denucéstraat 17, 2020 Antwerpen

administratie@zewopa.be

T 03/443 20 90

www.inclusiefwonen.be

Vergunde zorgaanbieder - onbepaalde duur vanaf 1 september 2016

Afgevaardigd bestuurder: Joris Bracquené

Coördinatie cliënten: melding@zewopa.be

Zewopa – dienst Berchem

Binnenplein 18 bus 11, 2600 Berchem

Zewopa – dienst Kiel

Jan Denucéstraat 17, 2020 Antwerpen

Zewopa - dienst Lier

Florent Van Cauwenberghstraat 1, 2500 Lier

Zewopa - dienst Herentals

Gagelstraat 54, 2200 Herentals

INHOUD COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Hoofdstuk 1: Missie, visie, waarden en strategie van Zewopa

- 1.1 Missie en visie
- 1.2 Waarden
- 1.3 Strategie en strategische doelstellingen

Hoofdstuk 2: Doelgroepomschrijving, globaal aanbod en werking van Zewopa

- 2.1 Doelgroepomschrijving
- 2.2 Globaal aanbod
- 2.3 Werking

Hoofdstuk 3: Budgethouders en medewerkers: plaats, rol en houding

- 3.1 Budgethouders
- 3.2 Medewerkers

Hoofdstuk 4: Inclusief leven en wonen (vroegere Diensten voor zelfstandig wonen)

- 4.1 Aanbod inclusief leven en wonen
- 4.2 Opnamevoorwaarden

Hoofdstuk 5: Het verwerken van vragen, opmerkingen, suggesties, meningsverschillen en klachten

- 5.1 Vragen, suggesties, problemen en meningsverschillen
- 5.2 Interne klachtenprocedure

Hoofdstuk 6: Budgethoudersinspraak en collectief overleg

- 6.1 Collectief overleg van budgethouders
- 6.2 Klachten met betrekking tot het collectief overleg
- 6.3 Klachten die over meer dan één gebruiker gaan

Hoofdstuk 7: Proefperiode, heroriëntering, ontslagprocedure, opzegtermijn en opzegvergoeding

- 7.1 Proefperiode en beëindiging tijdens de proefperiode
- 7.2 Automatische beëindiging van de ondersteuning
- 7.3 Eenzijdige beëindiging van de ondersteuning
- 7.4 Beëindiging in onderling overleg
- 7.5 Opzegtermijn
- 7.6 Opzegvergoeding
- 7.7 Betwisting bij eenzijdige beëindiging
- 7.8 Heroriëntatie en overdracht
- 7.9 Koppeling aan de huurovereenkomst

Hoofdstuk 8: Overige wederzijdse rechten en plichten

Hoofdstuk 9: Procedure grensoverschrijdend gedrag

- 9.1 Procedure voor de budgethouders van Zewopa

Hoofdstuk 10: Bijzondere situaties

- 10.1 Problemen met zelfstandigheid en zelfredzaamheid
- 10.2 Palliatieve zorg en levensbeëindiging

Hoofdstuk 11: Varia

- 11.1 Verzekerde risico's
- 11.2 Wijze waarop de collectieve rechten en plichten kunnen worden aangepast
- 11.3 Waar en hoe kan het kwaliteitshandboek worden ingezien?

Hoofdstuk 1: MISSIE, VISIE, WAARDEN, EN STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN VAN ZEWOPA

1.1 MISSIE EN VISIE

Zewopa wil personen met een (vermoeden van) beperking mensversterkend ondersteunen en op weg helpen zodat zij voluit kunnen deelnemen aan het leven in de wijk waar ze wonen.

In onze warme wijken staan we als unieke coördinatiespil in het zorgnetwerk en faciliteren we alle diensten om samen in te staan voor psychosociale begeleiding en 24/7 zorgondersteuning.

Zewopa is een netwerkorganisatie die nood aan ondersteuning op het vlak van zorg, welzijn en gezondheid coördineert voor personen met een beperking die wonen in de wijk waar Zewopa actief is en die bewust kiezen voor een inclusief leef- en woonmodel.

We werken vanuit een organisatie met een duidelijke koers: gericht op werken met krachten en empowerment van de klanten (met zeer veel aandacht op de juiste afstand en nabijheid tussen zorgaanbieders en zorgafnemer) vernieuwen, verbeteren (lerende organisatie) en een voortdurend streven naar tevreden klanten en medewerkers.

We doen dit niet alleen. We gaan voor een community based care model, we zetten in op inclusie en we geven vereenzaming geen kans.

Zewopa is een door het 'Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap' vergunde zorgaanbieder. Momenteel zijn er vijf Centra voor Inclusief Leven en Wonen.

1.2 WAARDEN

Ongewoon uniek en gedreven door vernieuwing

- We geven altijd alles voor zorg op maat en op vraag van onze cliënt zodat hij/zij in de eigen thuis zelfstandig kan wonen en leven.
- We dagen onszelf voortdurend uit om ons aanbod maximaal te laten aansluiten op de evoluerende noden en vragen van onze cliënten.

Zelfontplooiing en participatie

- We zorgen enthousiast dat onze cliënt sterker wordt in de eigen regie van zijn/haar leven en motiveren hen om het heft in eigen handen te nemen, zodat ze met goesting in het leven kunnen staan.
- We steunen iedere medewerker om initiatief te nemen en verbeterpunten aan te brengen.

Bezieling

- Wij zijn één veelzijdig team en werken persoonlijk, warm en met respect voor iedereen.

Oprechte zorg voor elkaar

- Door feedback te vragen van cliënten, het netwerk en collega's leren we uit elke ervaring en werken we mensversterkend.
- We pakken de problemen aan als ze zich voordoen en zoeken altijd een oplossing op maat.
- We zorgen oprecht voor elkaar: voor cliënten, voor collega's, voor de warme wijk.

1.3 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

We streven ernaar om mensen met beperkingen, chronisch zieken en kwetsbare ouderen een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen en hen daarbij waar nodig te ondersteunen.

Voor Zewopa betekent inclusie (in de sociale woonwijk) samen met onze gebruikers in de samenleving staan en bruggen bouwen naar de andere gebruikers van de sociale woonwijk, concreet betekent dit ook dienstverlening aanbieden voor alle zorgbehoevenden in de woonwijk (zieken, ouderen, dementerenden...) om op die wijze banden te smeden tussen personen met een beperking en anderen en het draagvlak voor de ondersteuning van onze gebruikers maatschappelijk aanvaard te houden.

De vermaatschappelijking van zorg is voor Zewopa verbonden met 'ons inzetten' voor leefbare en warme wijken waar onze Centra een actieve rol spelen, waarbij vrijwilligers geleidelijk aan medebeheer zullen verkrijgen over de Wijkcentra.

Met de formulering van een strategie willen we de keuzes waarop Zewopa de komende jaren zal inzetten, weergeven. Deze doelen zijn niet absoluut, maar zeker wel sturend en zeker niet vrijblijvend. Zij geven richting aan het verder uitwerken van de werking van Zewopa.

- Zewopa wil zijn vijf werkende Centra voor Inclusief leven en wonen optimaliseren en uitbouwen tot centra ter ondersteuning van het Inclusief leven en wonen van mensen met een beperking in alle fasen van hun leven. We doen dat in samenwerking met Sociale Huisvestingsmaatschappijen die we beschouwen als lange termijn - en duurzame partners.
- Zewopa streeft naar de beschikbaarheid van voldoende middelen om het huidige aanbod in de Centra naar personen met een beperking te kunnen verder zetten en uitbouwen.
- Vanuit deze centra bieden we een vraag gestuurd, gedifferentieerd, flexibel en geïntegreerd ondersteuningsaanbod, al dan niet met externe partners en in een lokaal netwerk.
- Bij Zewopa worden de klanten kwaliteitsvol ondersteund op een wijze die een substantiële bijdrage levert aan hun kwaliteit van wonen en leven.
- De medewerkers van Zewopa zijn deskundig en dragen de organisatiedoelen uit.

Hoofdstuk 2: DOELGROEPOMSCHRIJVING, GLOBAAL AANBOD EN WERKING VAN ZEWOPA
2.1 DOELGROEP VAN DE VOORZIENING

- Elke volwassen persoon met een beperking, die in staat is om zelf (al dan niet met ondersteuning) de verantwoordelijkheid te dragen over zijn/haar leven (NAH, licht verstandelijke beperking, autismespectrumstoornis, motorische handicap, gedrags- en emotionele stoornissen en meervoudige handicaps).
- De nood hebben aan handicap specifieke ondersteuning via een woonondersteuningspakket samengesteld uit onder meer praktische ondersteuning (ADL), globale ondersteuning, individuele begeleiding en collectieve begeleiding.
- Volwassen personen die over de nodige maturiteit beschikken om de eigen zorg te organiseren en de verantwoordelijkheid te dragen over het aanvragen en laten uitvoeren van de ondersteuning of hiertoe in staat zijn met ondersteuning.
- Een persoonsvolgend budget (of vergelijkbaar budget) hebben en een erkenning van het 'Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap' hebben of een (vermoeden van een) beperking waarbij er vanuit eigen middelen kan ingezet worden.
- In aanmerking komen voor het huren van een ADL-woning bij een erkende sociale huisvestingsmaatschappij of gebruik maken van de huurmogelijkheden die Zewopa en haar partners bieden buiten sociaal huurstelsel of gehuisvest zijn via de private woningenmarkt in de buurt van het Centrum voor Zelfstandig leven en wonen.

2.2 HET GLOBAAL AANBOD VAN ZEWOPA

Het aanbod van Zewopa bestaat uit:

- Geïntegreerde trajectmatige ondersteuning in het kader van Inclusief leven en wonen en met het oog op empowerment
 - 7/7 woonondersteuning
 - ADL-ondersteuning
 - Individuele begeleiding
 - Dagbesteding: wijkwerking en vrijetijdsbesteding
- Thuisverpleging in samenwerking met partners in de actieve wijken.
- Thuiszorg i.s.m. i-mens (ook bij de werking van de wijkcentra)
- Huishoudelijke hulp en boodschappen i.s.m. i-mens (aanvullende thuiszorg en Dienstencheques)
- Vervoerdienst tussen de actieve wijkcentra
- Maaltijddienst vanuit de wijkcentra

Zewopa tracht het beroep doen op de reguliere dienstverlening zoals verpleging en thuiszorg te stimuleren aangezien de gesubsidieerde handicapspecifieke ondersteuningsvormen niet alle noden van de gebruiker invullen. Ook werkt Zewopa aan de uitbouw van een ruim platform aan vrijwilligers.

2.3 WERKING VAN ZEWOPA

De kerntaken van de organisatie worden uitgevoerd door de dienstverleners in de verschillende clusters, de ondersteuningswijken en door begeleiders in de ruimere samenleving. Personen met een beperking die wonen en leven in een ondersteuningswijk en nood hebben aan al of niet specifieke ondersteuning, kunnen beroep doen op het lokale centrum voor Inclusief leven en wonen voor een gedifferentieerd en geïntegreerd ondersteuningsaanbod.

De medewerkers en coördinatoren nemen in de wijk een coördinerende rol op en zijn belast met de leiding en de organisatie van de ondersteuning en zijn de aanspreekpunten voor de cliënten.

De ondersteunende taken op gebied van onder meer vorming, logistiek en administratie, worden uitgevoerd door het management en de stafmedewerkers van de centrale administratieve zetel.

De algemene en dagelijkse leiding van de organisatie wordt waargenomen door de algemeen directeur.

Hoofdstuk 3: BUDGETHOUDERS EN MEDEWERKERS: PLAATS, ROL EN HOUDING
3.1 BUDGETHOUDERS
3.1.1 Plaats en rol

De gebruiker staat centraal in het ondersteuningsaanbod. De gebruiker is als opdrachtgever de eindverantwoordelijke (al dan niet met de nodige ondersteuning om dit waar te maken) voor de organisatie en de invulling van zijn ondersteuning. Als hij daarvoor kiest, kan hij zich daarbij laten ondersteunen (belangrijke betrokken derde of budgethouder vereniging) of deze verantwoordelijkheid aan een vertrouwenspersoon overdragen.

Op vraag van de budgethouders kan Zewopa, zowel op individueel als op collectief vlak, de nodige inspanningen leveren om de mondigheid en deskundigheid met betrekking tot de gewenste en aangeboden ondersteuning te versterken. Zewopa kan hiervoor zelf de nodige initiatieven nemen of netwerken en/of samenwerking uitbouwen met andere dienstverlenende organisaties of belangenorganisaties die (mee)werken aan empowerment van de budgethouders.

3.1.2 Houding

Van dienstverleners en budgethouders mag verwacht worden dat zij met elkaar omgaan als gelijkwaardige partners.

- Van de budgethouders wordt verwacht dat zij voldoende soepelheid en redelijkheid aan de dag leggen om een goede afstemming van de verschillende ondersteunende diensten op elkaar en een vlotte dienstverlening aan alle budgethouders mogelijk te maken.
- De dienstverleners mogen van de budgethouders verwachten dat zij hun taak als opdrachtgever op een correcte wijze uitvoeren met respect en begrip voor de eigenheid van iedere dienstverlener.
 - De medewerker heeft ook de mogelijkheid om niet-dringende taken of taken die logischerwijs samen horen te verschuiven naar andere momenten van de dag of naar een andere dag, hierover wordt er steeds in overleg gegaan, maar het is de professionele medewerker die in deze beslist met het oog op het behoud van de oproepbaarheid voor andere cliënten in het project.
- De budgethouders brengen bovendien het nodige respect op voor de privacy van zowel de dienstverleners, de dienstverlenende organisaties als de andere budgethouders. Budgethouders dienen daarom de nodige discretie aan de dag te leggen bij het doorgeven van informatie over andere budgethouders en/of de dienstverleners.
- De bevoegdheid van het sanctierecht (en alles wat met medewerkersbeleid te maken heeft) ten aanzien van medewerkers die in gebreke zouden blijven of die de gegeven instructies niet zouden nakomen, blijft tot de uitsluitende bevoegdheid van Zewopa behoren.

3.2 Medewerkers
3.2.1 Plaats en rol

Binnen Zewopa wordt er gewerkt met een multidisciplinair zelfsturend team, waarin verschillende dienstverleners aanwezig zijn, ieder met zijn eigen takenpakket en met zijn specifieke functieomschrijving. Zewopa zal dus als werkgever streven naar en instaan voor een differentiatie van de job inhouden en aanwezige functies om een optimale dienstverlening te kunnen verzekeren, dit met zeer beperkte middelen.

Dit streven naar een multidisciplinair team brengt voor de organisatie tegelijk de verplichting mee om te zorgen voor uitgebreide en volledige informatie, duidelijke communicatie en degelijke coaching en opleiding van de verschillende medewerkersgroepen, dit binnen de grenzen van de financiële mogelijkheden. Bovendien staat de organisatie in voor een correcte verloning conform de geldende regelgeving en voor een veilige en gezonde werkomgeving.

3.2.2 Houding

Het aanbieden van een geïntegreerd en kwaliteitsvol ondersteuningsaanbod vereist een duidelijk werkkader en een correcte houding van het dienstverlenend personeel. De sleutelwoorden binnen dit kader zijn respect, discretie, collegialiteit, echtheid en kwetsbaarheid en communicatie.

- **Professionaliteit en respect**

Iedere persoon met een beperking die gebruik maakt van het ondersteuningsaanbod van Zewopa is een uniek persoon, met eigen verwachtingen, beperkingen en mogelijkheden. Daarom moeten de dienstverleners te allen tijde begrip en respect opbrengen voor de eigenheid van elke gebruiker en voor de specifieke ondersteuningsvragen van de individuele gebruiker. De organisatie kadert dit binnen professionaliteit van medewerkers.

De zorgaanbieder respecteert de vrijheid, de privacy, de veiligheid en de gezondheid van de budgethouder. De werking van de zorgaanbieder en het welzijn van het personeel en de medecliënten mogen daardoor niet in het gevaar komen.

- **Discretie**

Dienstverleners die ondersteuning bieden in de thuissituatie dringen onvermijdelijk binnen in het dagelijkse leven van de gebruiker en zijn gezin. De mate van vertrouwelijkheid en intimiteit waarmee de dienstverlener en de gebruiker met elkaar omgaan is afhankelijk van de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener. Toch wordt van medewerkers verwacht beroepsbezigheden en privéleven strikt gescheiden te houden. In elk geval zijn de dienstverleners gebonden aan het beroepsgeheim en het respect voor de privacy van de gebruiker. Alle informatie over het privéleven van de budgethouders wordt daarom strikt geheim gehouden. Bovendien dienen dienstverleners de nodige discretie aan de dag te leggen bij het verspreiden van informatie over andere dienstverleners en over de organisatie.

- **Collegialiteit**

Werken in een team vereist van de dienstverleners de nodige maturiteit, solidariteit en collegialiteit zodat de taken en de werklust correct worden verdeeld en de uitvoering van de ondersteuning vlot kan verlopen. Bovendien wordt de nodige flexibiliteit en inzet verwacht bij het uitvoeren van de dienstverlening en het oplossen van eventuele probleemsituaties. In staat zijn tot zelfreflectie, mekaar spiegelen op het vlak van werkattitudes, echtheid en durven uitkomen voor kwetsbaarheden zijn kwaliteiten die echte collegialiteit in een team versterken.

- **Communicatie**

Om binnen een team efficiënt en collegiaal te kunnen functioneren hebben de dienstverleners nood aan en recht op een vlotte en open communicatie tussen alle betrokken partners binnen de organisatie: het bestuur, de directie, de verantwoordelijken, het dienstverlenend personeel van Zewopa (en eventueel van andere dienstverlenende organisaties: partners), de budgethouders en hun netwerk.

- **Non-discriminatie en gelijke kansen**

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

Hoofdstuk 4: INCLUSIEF LEVEN EN WONEN

4.1 AANBOD INCLUSIEF LEVEN EN WONEN

Personen met een lichamelijke, mentale of meervoudige beperking kunnen volledig zelfstandig wonen en leven wanneer degelijke oplossingen gevonden worden voor de problemen die hun beperkte mogelijkheden met zich meebrengen. Dat veronderstelt dat zij kunnen beschikken over een aangepaste woning, over geschikte technische hulpmiddelen en over de noodzakelijke ondersteuning.

Een Centrum voor Inclusief leven en wonen reikt deze mogelijkheden aan:

- **Aangepaste woningen**

In een Centrum voor Inclusief leven en wonen liggen twaalf tot vijftien woningen of appartementen verspreid in een woonwijk. Zewopa heeft sinds 2010 intensief werk gemaakt van een uitbreiding in elke wijk naar 25 tot 30 woningen in een ruimer afgebakende wijk. De woningen liggen rond het Centrum voor Inclusief leven en wonen, van waaruit de ondersteuning vertrekt en de dienstverlening wordt gecoördineerd. De ADL-woningen, de voor rolstoel basistoegankelijke woningen en/of assistentiewoningen zijn aangepast aan het gebruik door mensen met ernstige mobiliteitsproblemen: ruime kamers, automatische deuropeners, bredere deuren, lagere ramen, bereikbare schakelaars, aangepaste keukens en sanitair.

Mensen met een mentale beperking hoeven geen aangepaste woning aangereikt te krijgen. Budgethouders die in de samenleving wonen en beroep doen op persoonlijke assistentie zorgen zelf voor de nodige aanpassingen aan hun woning met het oog op het ergonomisch kunnen werken van onze medewerkers (d.i. start vaak met gepaste tillift en hoog-laag bed die wordt voorzien door de cliënt). Zoals in al onze projecten zijn deze aanpassingen een voorwaarde om te kunnen ondersteunen.

- **Hulpmiddelen**

Elke gebruiker heeft zijn specifieke beperkingen en mogelijkheden. De moderne technologie heeft voor zowat elk van die beperkingen een hulpmiddel ontwikkeld. De individuele gebruiker kan zelf de nodige specifieke hulpmiddelen aankopen en installeren: een tillift, een hoog-laagbed, een omgevingsbediening, aangepaste informatica-apparatuur ... Het gebruik van de gepaste technische hulpmiddelen kan de nood aan ondersteuning flink terugdringen en de zelfstandigheid van de gebruiker sterk vergroten. Elke aanpassing (aan de woning, vervoersmiddel, technologie, ...) eigen aan de beperkte mogelijkheden – en dus cliënt specifiek – zijn voor rekening van de cliënt.

Daarnaast moet er voorzien worden in andere handicapspecifieke hulpmiddelen die toelaten handelingen op een veilige manier te stellen. Om rugsparend te kunnen werken moet elke cliënt een hoog-laagbed voorzien. Wanneer er sprake is van valincidenten, moet de cliënt een tiltoestel aankopen of huren. Het is ook belangrijk dat er voldoende ruimte is in de woning om op een veilige manier de tillift te kunnen verplaatsen en bewegen. Om 's nachts correcte zorg te kunnen verlenen, zal er een lichtje aangedaan worden. De cliënt en de voorziening bekijken samen de mogelijkheden (bijv. een nachtlampje in plaats van het muur -of plafondlichtarmatuur).

De organisatie kan intern beslissen dat bepaalde hulpmiddelen noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de cliënt en/of medewerker. Dit zal in een gesprek toegelicht worden aan de cliënt en diens netwerk. Daaruit volgt een verplichting om met de adviezen aan de slag te gaan. Het niet tijdig voorzien, aanpassen of laten herstellen van hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor correcte en veilige handelingen kan leiden tot op een opschorting van de overeenkomst. De afspraken worden in een gesprek en op papier vastgelegd tussen de cliënt en de VZA.

- **Ondersteuning en assistentie**

Zelfs wanneer zij in een volledig aangepast huis wonen en kunnen beschikken over alle hulpmiddelen, blijven vele mensen met een ernstige fysieke, een mentale of meervoudige beperking aangewezen op hulp van anderen. Daarom biedt een Centrum voor Inclusief leven en wonen permanente ondersteuning aan, 24 uur op 24 uur op het vlak van ADL (assistentie bij de 'Activiteiten van het Dagelijks Leven') en dit het ganse jaar door. We bieden 24/7 ondersteuning aan in Antwerpen-Kiel, Antwerpen-Berchem en Herentals. Avond (17-22u) en nachtondersteuning (22-7u) bieden we aan in Lier.

Daarnaast biedt het Centrum allerlei vormen van ondersteuning aan zoals omschreven in 2.2, het aanbod van Zewopa. Dit wordt gerealiseerd binnen de mogelijkheden van elk individueel persoonsvolgend budget en in een frequentie afhankelijk van beschikbare budgetten, noden van de cliënten en mogelijkheden van het project.

Niet elke vorm van ondersteuning is aanwezig in elk centrum, mobiliteit tussen centra laat ons toe om alle diensten aan te bieden.

In elk van onze cluster is er een oproepsysteem. Cliënten aangesloten met oproepbaarheid kunnen gebruik maken van het systeem op oproepen te lanceren. Dit systeem laat toe om de volgorde van oproepen te beheren, wachttijden te controleren en de duurtijd van de oproep te bekijken. Wanneer de medewerkers tijdelijk onbereikbaar zijn via het oproepsysteem, om welke reden dan ook, kan de cliënt een oproep lanceren door te bellen naar de bewonersgsm. Het is niet de bedoeling om elke oproep te doen via de bewonersgsm. Cliënten hebben het recht het gebruik van het oproepsysteem te weigeren. Ze dragen zelf de verantwoordelijkheid. Bij deze cliënten kunnen er geen wachttijd gecontroleerd worden en menselijke fouten in de volgorde van het afhandelen van alle gelanceerde oproepen via de gsm, in combinatie met andere oproepen via het oproepsysteem, zijn mogelijk.

- **Tolken**

In sommige gevallen vraagt een cliënt een tolk in zijn of haar begeleiding. Er zijn diensten die geen factuur aan de cliënt kunnen bezorgen. Zewopa kan de kosten van een tolk niet op zich nemen. De prijs van de tolkopdracht + 20% administratieve kosten zullen gefactureerd worden aan de klant in de maand volgend de maand waarin de factuur ontvangen werd.

4.2 OPNAMEVOORWAARDEN

Om in aanmerking te komen voor ondersteuning door een Centrum voor Inclusief leven en wonen moet een persoon met een fysieke beperking, mentale beperking of meervoudige beperking aan volgende voorwaarden voldoen:

- In staat zijn zelf (of met de nodige ondersteuning) verantwoordelijkheid te dragen voor het aanvragen en laten uitvoeren van de assistentie en ondersteuning.
- Bij het 'Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap' (VAPH) ingeschreven zijn vooraleer de leeftijd van 65 jaar te hebben overschreden of een aantoonbare handicap hebben.
- Beschikken over een voldoende hoog persoonsvolgend budget of private middelen. Zewopa oordeelt of in functie van de zorgzwaarte van de budgethouder en in functie van de zorgzwaarte van de reeds aanwezige budgethouders in het project of het budget voldoende hoog is.
- Bereid zijn om aan te sluiten op een geïntegreerd aanbod van diensten (in samenwerking met onze partner i-mens).

Ondersteuning is er niet enkel voor alleenstaande personen met een beperking of mensen met een beperking die wensen samen te wonen (beschermd wonen voor personen met een mentale beperking). Ook personen die met een partner of met een gezin samenwonen, kunnen beroep doen

op ondersteuning. Het feit dat iemand met gezinsleden samenwoont, mag geen beletsel zijn om ondersteuning te vragen en te krijgen. De gebruiker mag niet volledig afhankelijk zijn van zijn gezinsleden, en ook de gezinsleden moeten vrij hun eigen leven kunnen leiden.

Hoofdstuk 5: HET VERWERKEN VAN VRAGEN, OPMERKINGEN, SUGGESTIES, MENINGSVERSCHILLEN EN KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de organisatie omgaat met schriftelijke klachten (e-mail inclusief) of mondelinge uitingen van ontevredenheid, suggesties, kleine of ernstige opmerkingen omtrent één of meerdere elementen van de ondersteuning zowel op inhoudelijk als op organisatorisch vlak, geuit door één of meerdere budgethouders van Zewopa.

Voor de wijze van opvolging en afhandeling wordt een onderscheid gemaakt tussen twee categorieën:

1. Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen
2. Klachten. Als klacht wordt gedefinieerd:
 - Een ernstige opmerking waarvan de gebruiker wenst dat ze als klacht wordt behandeld – een klacht gemeld aan de directie.
 - Een ernstige opmerking waarvan de dienst oordeelt dat ze als klacht wordt behandeld

5.1 VRAGEN, KLEINE OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN MENINGS- VERSCHILLEN

Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen met betrekking tot het verlenen van ondersteuning of met betrekking tot de verhouding gebruiker - dienstverlener dienen als volgt behandeld te worden:

- In eerste instantie legt de gebruiker zijn vraag, opmerking of suggestie voor aan de dienstverlener. Gebruiker en dienstverlener trachten door onderling overleg te komen tot een antwoord of aanvaardbare oplossing voor de vraag, opmerking of suggestie, probleem of meningsverschil.
- Indien dit niet lukt, kan de vraag, de kleine opmerking, de suggestie, het meningsverschil of probleem worden voorgelegd aan de dienstverantwoordelijke, die bemiddelend tracht op te treden.
- In laatste instantie kan de directie van Zewopa schriftelijk (e-mail inclusief) in kennis gesteld worden van het probleem.

De verantwoordelijke registreert de vraag, het meningsverschil, de kleine opmerking in het logboek melding, volgt het verder op en zorgt voor de afhandeling.

5.2 INTERNE KLACHTENPROCEDURE VOOR KLACHTEN

5.2.1 Formeel maken van een klacht

Klachten zijn mondeling of schriftelijk (opmerkingen en suggesties over de zorg en ondersteuning, klacht gerelateerd aan de beëindiging van zorg en ondersteuning of klacht over collectieve inspraak). De gebruiker maakt de klacht formeel (elektronisch via melding@zewopa.be of schriftelijk) bekend aan de klacht te formuleren en te richten aan de directie van Zewopa. De klacht wordt geregistreerd op het digitaal patiëntendossier eQcare.

In geval van een mondelinge klacht, zorgt de verantwoordelijke samen met de gebruiker dat de klacht formeel wordt gesteld.

Het klachtenregister bevat een volgnummer. De situatieschets, behandeling van de klacht, het resultaat -afgesloten of niet- en de te implementeren corrigerende maatregelen worden in dit register genoteerd.

5.2.2 Behandeling van een formele klacht

Bij het behandelen van een formele klacht wordt er naar gestreefd de klacht in een zo vroeg mogelijke fase op te lossen. De klacht van de gebruiker wordt schriftelijk beantwoord en afgehandeld binnen de 30 dagen.

Op basis van de klacht volgt er een gesprek van de verantwoordelijke met de gebruiker en/of de dienstverlener, waarbij corrigerende en preventieve maatregelen worden voorgesteld en afgesproken. Indien nodig wordt ook de directie ingeschakeld.

De directie wordt automatisch ingeschakeld wanneer het een klacht tegen de verantwoordelijke

betreft. Gaat het om een klacht tegen de directie dan wordt de raad van bestuur ingeschakeld. Indien de klacht gaat tegen een lid van de raad van bestuur kan de klager zich rechtstreeks richten tot het VAPH.

De archivering: de corrigerende maatregelen en afspraken worden genoteerd op klachtenformulier.

- Voldoening = opgelost
- Geen voldoening = de klacht kan door de gebruiker worden aanhangig gemaakt bij de klachtencommissie

De directie brengt verslag uit van de klachtenafhandeling op de raad van bestuur. De zorgaanbieder antwoordt schriftelijk aan de klachtindiener.

5.2.3 Klachtencommissie

5.2.3.1 Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de budgethouders: Patrick Abts Binnenplein 18/24, 2600 Berchem en een vertegenwoordiger van de inrichtende macht: Wilfried Beersmans, Ravelsbergstraat 45, 2100 Deurne.

Als plaatsvervangers voor de budgethouders treden op: Julie Sano en Andrea Cambré als plaatsvervanger voor de inrichtende macht: Maria De Vogel, Ploegsteertplein 19, 2600 Berchem. De vertegenwoordiger en plaatsvervanger van de inrichtende macht worden voorgedragen door de raad van bestuur. De vertegenwoordiger en plaatsvervanger van de budgethouders worden voorgedragen door het collectief overleg. Plaatsvervangers zijn er om te vermijden dat betrokkenen dienen te zetelen in een zaak waarin zij betrokken zijn. De algemene directie oordeelt wanneer plaatsvervangers dienen te zetelen.

Mandaten zijn geldig voor een periode van 3 jaar met ingang van 2024.

De gebruiker dient zijn klacht schriftelijk te formuleren aan Zewopa, t.a.v. de klachtencommissie, Florent Van Cauwenberghstraat 1, 2500 Lier.

5.2.3.2 Procedure van de klachtencommissie:

Indien de gebruiker niet tevreden is over de behandeling van de klacht, dient de gebruiker de klacht schriftelijk te melden aan Zewopa vzw, t.a.v. de klachtencommissie, Florent Van Cauwenberghstraat 1, 2500 Lier.

De klachtencommissie moet de betrokken partijen in de klacht horen en kan iedereen horen waarvan zij denkt relevante informatie te kunnen bekomen met betrekking tot de klacht. Zij heeft inzage in de briefwisseling die met betrekking tot de klacht is gevoerd. Zij poogt partijen te verzoenen.

De gebruiker kan te allen tijde zijn of haar klacht intrekken. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Binnen de 30 dagen maakt de klachtencommissie zijn advies schriftelijk over aan de voorzitter van de raad van bestuur en aan de gebruiker. Dit advies is niet noodzakelijk unaniem. Meerdere standpunten worden meegedeeld indien de leden van de klachtencommissie het onderling niet eens zijn.

Binnen de 30 dagen formuleert het directieteam de corrigerende maatregelen en afspraken, rekening houdend met het advies van de klachtencommissie. Deze worden eveneens bijgeschreven in het klachtenregister. Hiermee wordt de fase van de klachtencommissie afgesloten. Het directieteam brengt verslag uit over de genomen maatregelen op de raad van bestuur en zorgt voor opname van het advies van de klachtencommissie en van de maatregelen in het klachtregister.

De zorgaanbieder antwoordt schriftelijk aan de klachtindiener.

Indien niet akkoord met het advies kan de gebruiker zich wenden tot de verantwoordelijke ambtenaar van het VAPH die oordeelt of de wettelijke reglementering werd toegepast.

Contactgegevens leidend ambtenaar:

VAPH, t.a.v. leidend ambtenaar, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel

Hoofdstuk 6: INSPRAAK VAN BUDGETHOUDERS EN COLLECTIEF OVERLEG, HUISHOUELIJK REGLEMENT

De inspraak van budgethouders is structureel en ingebouwd in de overleg- en adviesorganen van Zewopa. De budgethouder is op de hoogte van het collectief overleg tussen de zorgaanbieder en de vertegenwoordigers van de budgethouders die beroep doen op de zorgaanbieder.

HUISHOUELIJK REGLEMENT

6.1 COLLECTIEF OVERLEG VAN DE BUDGETHOUDERS VAN DE CENTRA VOOR INCLUSIEF LEVEN EN WONEN

Het collectief overleg van Zewopa wordt opgericht, overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 09/07/1994, tot vaststelling van de algemene erkenningsvoorwaarden van vergunde zorgaanbieders, bedoeld in het decreet van 17/06/1990, houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van personen met een handicap.

De samenstelling van het collectief overleg zijn de budgethouders of hun wettelijke vertegenwoordigers, aangevuld met de directeur, ambtshalve en adviserend.

De zetel van het collectief overlegorgaan bevindt zich op het adres: Florent Van Cauwenberghstraat 1, 2500 Lier.

6.1.1 Samenstelling

Het collectief overleg bestaat minimaal uit drie personen. Om de 4 jaar wordt er een oproep gedaan bij de cliënten van Zewopa om te zetelen in het collectief overleg. Al de kandidaten maken deel uit van het collectief overlegorgaan. Het collectief overleg is niet rechtsgeldig samengesteld wanneer deze geen drie leden heeft. In dit geval wordt een nieuwe oproep gedaan. Indien er zich bij de gewone oproep geen drie kandidaten aandienen, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe oproep gedaan.

Het mandaat van een lid van het collectief overleg vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn van 4 jaar;
- indien de budgethouder, waarvan de (wettelijke) vertegenwoordiger als lid zetelt in het collectief overleg Zewopa verlaat;
- bij ontslag.

De leden van collectief overlegorgaan gaan altijd vertrouwelijk om met de gegeven informatie, zeker wanneer het bewoners, personeelsleden betreft.

6.1.2 Taak

De voorzitter, ondervoorzitter, secretaris (meestal een medewerker van het zorgteam) en een waarnemer voor de Raad van Bestuur van de vzw worden aangeduid binnen deze raad.

Het collectief overleg duidt een persoon aan die zetelt in de klachtencommissie als vertegenwoordiger van de budgethouders, samen met een plaatsvervanger. Dit gebeurt om de 4 jaar.

De leden van het collectief overleg worden gekozen voor een termijn van vier jaar; hun mandaat is hernieuwbaar.

Op het collectief overleg kunnen alle elementen aan bod komen die te maken hebben met de ondersteuning die binnen het betrokken Centrum voor Inclusief leven en wonen wordt aangeboden. Het collectief overleg heeft in deze materie een adviserende en een informatieve functie. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp (op voorwaarde dat ze geen betrekking heeft op de normale contractuele verhoudingen met één individu) waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wil meedelen.

Zewopa zal aan het collectief overleg de noodzakelijke informatie verstrekken omtrent de beslissingen die rechtstreeks met hun ondersteuning te maken hebben en inzake alle andere elementen die de budgethouders als groep aanbelangen, alsook over haar jaarrekeningen en het doelmatig inzetten van de financiële middelen.

Het collectief overleg geeft de budgethouders inspraak over:

- Wijzigingen aan collectieve rechten en plichten
- Wijzigingen in het concept van Zewopa
- Belangrijke wijzigingen in de ondersteuning van de budgethouders

Het collectief overleg kan ook bijdragen tot het versterken van de mondigheid en deskundigheid van de gebruikers door het aanbieden van gerichte informatie en/of vorming.

6.2.3 Vergadering

Het collectief overlegorgaan vergadert minimum 3 keer per jaar. Elk lid kan agendapunten aanbrengen (melden aan de voorzitter). Elke cliënt kan bijkomende agendapunten voorstellen via melding@zewopa.be. Deze agendapunten kunnen tijdens dezelfde vergadering worden besproken. De uitnodiging voor de vergadering wordt door het zorgteam of directie opgesteld en ondertekend. De uitnodiging wordt minstens acht dagen op voorhand aan de leden van het collectief overleg overgemaakt. De uitnodiging vermeldt plaats, datum, tijdstip en agenda van de vergadering.

6.2.4 Verslaggeving

De verslagen van de vergaderingen worden bezorgd aan elk lid van het collectief overlegorgaan, de directie en de voorzitter van de Raad van Bestuur. De directie verspreidt aan alle budgethouders van de dienst.

Minstens 1x/jaar informeert het collectief overlegorgaan alle cliënten en wettelijke vertegenwoordigers door een samengevat verslag of door een gemeenschappelijke vergadering. Indien nodig worden er ad hoc werkgroepen opgericht en voor bepaalde thema's worden deskundigen uitgenodigd.

6.2 KLACHTEN MET BETREKKING TOT HET COLLECTIEF OVERLEG

Klachten van de gebruiker(s) met betrekking tot het collectief overleg moeten schriftelijk gericht worden aan de leidende ambtenaar van het VAPH, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel.

6.3 KLACHTEN DIE OVER MEER DAN EEN GEBRUIKER GAAN

Het collectief overleg heeft de mogelijkheid om klachten die over meer dan één gebruiker gaan en die de budgethouders niet bij de dienst wensen in te dienen, rechtstreeks in te dienen bij de leidende ambtenaar van het VAPH, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel.

Hoofdstuk 7: PROEFPERIODE, HERORIENTERING, ONTSLAG, OPZEGTERMIJN EN OPZEGVERGOEDING
7.1 PROEFPERIODE EN BEËINDIGING TIJDENS DE PROEFPERIODE

- Er wordt een proefperiode voorzien van 6 maanden.
- Indien de ondersteuning een einde neemt tijdens de proefperiode, wordt de opzegtermijn in onderling overleg tussen Zewopa en de gebruiker bepaald.
- Indien de ondersteuning eenzijdig wordt verbroken door de gebruiker zonder gegronde reden kan Zewopa een vergoeding vorderen zoals voorzien in 7.7
- Zewopa kan de overeenkomst tijdens de proefperiode enkel opzeggen om redenen van overmacht of in volgende gevallen:
 - Als de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden.
 - Indien de lichamelijke of geestelijke toestand van de persoon met een beperking dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van Zewopa niet of niet meer kan beantwoorden aan de noden en ondersteuningsvragen van de gebruiker.
 - Indien de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

7.2 AUTOMATISCHE BEËINDIGING VAN DE ONDERSTEUNING

De ondersteuning neemt automatisch een einde:

- Bij overlijden van de gebruiker.
- Bij ontbinding van Zewopa.
- In geval van overmacht.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord zoals vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.
Indien de individuele overeenkomst gekoppeld is aan een huurovereenkomst, neemt de ondersteuning tevens automatisch een einde:
- Bij het beëindigen van het huurcontract door welke partij of voor welke reden ook.
Zewopa motiveert de beëindiging van de ondersteuning.

7.3 EENZIJDIGE BEËINDIGING VAN DE ONDERSTEUNING

De ondersteuning kan buiten de proefperiode door één van beide partijen eenzijdig worden beëindigd.

Eenzijdige opzeg door de gebruiker gebeurt door middel van een aangetekend schrijven aan de directie van de organisatie (Zewopa, Florent Van Cauwenberghstraat 1, 2500 Lier).

Eenzijdige opzeg door de organisatie gebeurt door middel van een aangetekend schrijven aan de gebruiker. Opzeg door de directie kan enkel gebeuren om een van de volgende redenen:

1° wegens overmacht;

2° als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten, voldoet;

3° als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker in die mate is gewijzigd dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en zorgvragen van de gebruiker;

4° als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst, of de collectieve rechten en plichten niet nakomt;

5° als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, vermeld in punt 12° van bijlage 1, die bij dit besluit is gevoegd;

6° als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden, of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

De opzegging gebeurt bij aangetekend schrijven door de directie aan de budgethouder en gaat in de eerste kalenderdag van de maand volgend op de verzendingsdatum van de opzegging.

De voorziening bezorgt een voornemen om over te gaan tot een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning aan de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger. De voorziening motiveert in het voornemen uitvoerig de redenen van het ontslag en vermeldt de mogelijkheid om het voornemen te betwisten.

In geval de zorgaanbieder de toepasselijke opzegtermijn niet of niet volledig respecteert, is de zorgaanbieder een verbrekingsvergoeding aan de zorgnemer verschuldigd ten belope van het equivalent van de som van de totale vergoedingen die de budgethouder verschuldigd was voor de drie maanden voorafgaand aan de beëindiging van de overeenkomst door de zorgaanbieder.

De voorziening gaat bij een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning samen met de gebruiker op zoek naar een oplossing zodat de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden. Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden.

In geval de overeenkomst wordt beëindigd om welke reden dan ook en de zorgnemer beroep doet of zal doen op een andere zorgaanbieder, dan waarborgt de zorgaanbieder in overleg met de budgethouder een verantwoorde overdracht aan de nieuwe zorgaanbieder van de relevante informatie met betrekking tot de zorgverlening van de zorgnemer.

7.4 BEEINDIGING IN ONDERLING OVERLEG

De ondersteuning kan door beide partijen in onderling overleg worden beëindigd. De opzegtermijn vermeld onder 7.5 is van toepassing.

7.5 OPZEGTERMIJN

De opzegtermijn bij een opzeg buiten de proefperiode bedraagt 3 maanden vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand van de betekening van het aangetekend schrijven.

In onderling overleg tussen gebruiker en de directie van de organisatie, kan in uitzonderlijke omstandigheden een andere termijn afgesproken worden.

7.6 OPZEGVERGOEDING

Wanneer één der partijen de afgesproken of wettelijke opzegtermijn en -procedure niet respecteert, kan een verbrekingsvergoeding gevorderd worden volgens de wettelijke bepalingen hieromtrent. Ze bedraagt maximaal de vergoeding voor drie maanden ondersteuning. De gebruiker is geen vergoeding verschuldigd wanneer hij kan aantonen dat de voorziening de bepalingen van verblijf, behandeling of begeleiding niet nakomt.

Als de overeenkomst tijdens de proefperiode zonder gegronde reden eenzijdig verbroken wordt of de opzegtermijn wordt niet gerespecteerd, moet ook een verbrekingsvergoeding worden betaald. De vergoeding tijdens de proefperiode is maximaal gelijk aan de vergoeding voor één maand ondersteuning.

7.7 BETWISTING BIJ EENZIJDIGE BEËINDIGING

Bij een eenzijdige opzeg van de ondersteuning door de organisatie heeft de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger het recht bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing van de directie. Dit komt dan voor bij de klachtencommissie. Om een bezwaar tegen een eenzijdige opzeg te beoordelen wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde met een mandaat voor de periode 2021-2025 (aangesteld door de collectieve overleggen): Lut Gevers, Elisabethlaan 58, 2600 Antwerpen.

Indien de onafhankelijke derde verhinderd is, zal een plaatsvervanger (expert in bemiddeling) gezocht worden via de website <http://www.mediation-justice.be>.

De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan, of bij ontstentenis daarvan, in overleg met de gebruikers of hun vertegenwoordigers door middel van de collectieve inspraak. Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar en is hernieuwbaar.

De procedure verloopt als volgt:

1. De gebruiker stuurt per aangetekende zending een gemotiveerd bezwaarschrift aan de klachtencommissie binnen 30 dagen na ontvangst van de beslissing tot opzeg door de directie.
2. De voorzitter van de raad van bestuur roept de bevoegde commissie samen (de klachtencommissie aangevuld met de onafhankelijke derde) uiterlijk 30 dagen na de ontvangst van het bezwaarschrift en brengt de betrokken gebruiker op de hoogte van de datum, uur en plaats van de samenkomst.
3. De commissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.
4. De commissie zal een gemotiveerde uitspraak doen en deze uiterlijk 30 dagen na de beslissing per aangetekend schrijven aan de betrokken gebruiker en aan de directie meedelen.
5. Indien er een verzoening plaatsvindt, zal het resultaat hiervan worden opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
6. De voorziening kan pas overgaan tot ontslag nadat de termijn verstreken is of nadat de klachtenprocedure volledig is doorlopen.
7. De voorziening bekijkt na de onderbreking van de ondersteuning waarbij de individuele dienstverleningsovereenkomst is beëindigd of aangepast, of ze de oorspronkelijke ondersteuning opnieuw kan opnemen of gaat samen met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger op zoek naar een oplossing zodat de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden.

Indien de gebruiker bezwaar aantekent tegen de uitspraak van opzeg door de directie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van de onafhankelijke derde worden gedragen door de vergunde zorgaanbieder.

7.8 HERORIENTATIE EN OVERDRACHT

intern

- Wanneer een gebruiker, op eigen vraag, doorschuift naar een andere dienst van Zewopa, wordt het volledig persoonlijk dossier overgedragen aan de dienstverantwoordelijke van de andere dienst.

extern

- Wanneer de individuele dienstverleningsovereenkomst door de directie van Zewopa of door de gebruiker zelf wordt opgezegd, wordt aan de betrokken gebruiker aangeboden om hem te ondersteunen bij het zoeken naar een gepaste oplossing op zijn zorgvraag.
- Samen met de gebruiker en/of zijn netwerk wordt gezocht naar een meer gepaste oplossing, indien dit door de gebruiker gewenst is. In overleg met de gebruiker kan informatie met betrekking tot de ondersteuningsvraag van de gebruiker overgemaakt worden, voor zover deze informatie relevant is bij het zoeken naar een gepaste oplossing. Met de gebruiker wordt overeengekomen welke informatie wordt overgedragen, op welke wijze en aan wie.

7.9. KOPPELING AAN DE HUUROVEREENKOMST

- Vanuit de overheid werd er een koppeling tussen zorg en wonen bepaald. Wie gebruik wil maken van een ADL-woning en zijn budget anders wil inzetten, kan er blijven wonen mits een overeenkomst met de VZA voor **minimaal 12,2345** zorggebonden punten.
- Indien de gebruiker een woning huurt, rond een ADL-centrale van Zewopa (Lier, Herentals en Kiel), die het voorwerp is van een overeenkomst tussen Zewopa en een huisvestingsmaatschappij dan is de huurovereenkomst onlosmakelijk verbonden met de individuele dienstverleningsovereenkomst. Beide overeenkomsten moeten ondertekend worden alvorens ze als geldig kunnen beschouwd worden. Deze twee overeenkomsten blijven onlosmakelijk met elkaar verbonden.
- Opzegging van de ondersteuning en de individuele dienstverleningsovereenkomst houdt, in dergelijk geval, automatisch opzegging of ontbinding in van de huurovereenkomst.
- Opzegging of ontbinding van de huurovereenkomst houdt in dergelijk geval automatisch de opzegging of ontbinding van de ondersteuning en de individuele dienstverleningsovereenkomst in.
- Indien de organisatie de ondersteuning en dus de individuele dienstverleningsovereenkomst opzegt, brengt zij de verhuurder hiervan bij aangetekend schrijven op de hoogte.
- Wanneer aan de ondersteuning en de individuele dienstverleningsovereenkomst een einde wordt gesteld door de organisatie, is de verhuurder ertoe gehouden om, conform de geldende regelgeving, een einde te maken aan het huurcontract.

Hoofdstuk 8: OVERIGE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

Uiteraard zijn alle rechten en plichten vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst en in de collectieve rechten en plichten van toepassing.

Overige rechten en plichten zijn:

Wederzijds respect

- Van de gebruiker en de dienstverlener wordt wederzijds respect verwacht. De dienstverlener mag van de gebruiker verwachten dat hij op correcte wijze gebruik maakt van de ondersteuning en zijn taak als opdrachtgever bij het vragen naar assistentie correct uitvoert.
- Anderzijds zal de dienstverlener zich bij het uitvoeren van zijn taken correct en respectvol opstellen tegenover de gebruiker.
- Ook in de relatie tussen de dienstverantwoordelijke en de gebruiker moet er wederzijds respect zijn.

Niet-discriminerend

- Zewopa weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.
- Zewopa eerbiedigt de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de budgethouders, waakt over de vrijheid en privacy van de budgethouders, over hun veiligheid en gezondheid voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medebudgethouders niet in het gedrang komen.

Privacy

Zewopa hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens en het respect voor uw privacy. Wij doen er alles aan om de privacy van cliënten te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Zewopa houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving van de AVG. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- er op toe zien dat elke medewerker van de dienst zich houdt aan beroepsgeheim. Beroepsgeheim gaat over het geheim houden van vertrouwelijke informatie over een cliënt of informatie die een cliënt over derden vertelt binnen de hulpverleningsrelatie. Om de cliënt zo optimaal mogelijk te kunnen ondersteunen wordt deze informatie gedeeld met teamleden.
- er over waken dat de dienstverleners en de dienstverantwoordelijke zich niet in het leven van de gebruiker mengen
 - Enkel wanneer het leven of integriteit van de cliënt en/of betrokkenen in gevaar is, zal er afgeweken worden van deze afspraken
- alleen die informatie bij te houden die in direct verband staat met de door de gebruiker gevraagde ondersteuning
- de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- een cliëntendossier wordt digitaal bijgehouden (eCQare).
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.
- meer informatie kan u terugvinden in het kwaliteitshandboek. Deze kan per opgevraagd worden via melding@zewopa.be of kan ingekeken worden in onze hoofdzetel te Lier.

Visie op seksualiteit

Seksualiteitsbeleving is onderdeel van een kwaliteitsvol leven. Onze organisatie creëert een veilige, respectvolle en inclusieve omgeving met de nodige privacy waarin cliënten hun seksualiteit op een positieve en gezonde manier kunnen beleven.

Onze dienst Inclusief Wonen maakt het mogelijk dat een partner van onze cliënt kan inwonen.

We erkennen de diversiteit in seksuele oriëntaties, genderidentiteiten en relatievormen. Iedereen mag zichzelf zijn, zonder oordeel. We ondersteunen cliënten in het ontdekken van hun eigen identiteit en in het uitbouwen van positieve, respectvolle relaties.

Visie op pestgedrag

Pesterijen zijn een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of verschillende gedragingen, binnen of buiten de voorziening, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, en die tot doel of gevolg hebben om de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon aan te tasten, of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Deze gedragingen uiten zich onder meer in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

We engageren ons om samen met cliënten, medewerkers, familieleden en het netwerk een woonomgeving te creëren waarin iedereen zich welkom, gezien en veilig voelt. Inclusief wonen betekent niet alleen beschikken over een eigen plek, maar ook kunnen groeien in verbondenheid met anderen, vanuit waardigheid, autonomie en wederzijds respect. Pestgedrag staat haaks op deze waarden en krijgt daarom geen enkele plaats binnen onze werking.

Pestgedrag kan een bijzonder zware impact hebben. Het tast niet alleen het zelfvertrouwen en het welbevinden aan, maar het kan ook zelfstandig functioneren bemoeilijken.

Wanneer pestgedrag zich voordoet, handelen we snel, zorgvuldig en transparant. We luisteren naar alle betrokkenen, nemen elke melding ernstig en zoeken samen naar herstelgerichte oplossingen.

We kiezen voor een aanpak die niet straft, maar die inzet op wederzijds begrip en verantwoordelijkheid. Daarbij bewaken we steeds de veiligheid en het welzijn van het slachtoffer.

Visie op geweld en agressie

Geweld is elke gebeurtenis waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen.

Geweld uit zich door handelingen die op een bepaald ogenblik gesteld worden, zoals dreigen met fysiek geweld, fysieke agressie zoals directe slagen, verbale bedreigingen of verbale agressie (zoals beledigingen, denigrerende woorden, onterechte ernstige beschuldigingen ...).

We streven naar een omgeving waarin respectvolle communicatie, wederzijds begrip en duidelijke grenzen centraal staan.

Agressief gedrag is elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, binnen of buiten de voorziening, dat zich uit in gedragingen, woorden, bedreigingen, gebaren, en eenzijdige geschriften:

- die tot doel of voor gevolg hebben dat de persoonlijke waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van personen wordt aangetast.
- die tot doel of voor gevolg hebben de positie als gebruiker, medewerker, vrijwilliger of derde in gevaar te brengen of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Agressief gedrag wordt niet getolereerd, maar de persoon wordt nooit afgewezen. Wanneer agressie zich voordoet, bewaken we steeds de veiligheid van alle betrokkenen: cliënten, personeel, vrijwilligers en derden. Allereerst zal bekeken worden of bemiddeling tussen de partijen mogelijk is en welke preventieve maatregelen nodig zijn om herhaling te vermijden.

Wanneer de veiligheid van de cliënt en/of andere betrokkenen in het gedrang komt kan een time-out ingesteld worden (zie 9.1.4).

Agressie kan dermate verontrustend of verstorend zijn dat dit kan leiden tot een einde van de samenwerking omdat de zorgvragen van de cliënt gewijzigd zijn en wij als organisatie geen correct aanbod/ondersteuning kunnen bieden voor noden van de cliënt.

Zewopa hanteert geen vrijheidsbeperkende maatregelen.

Het dossier

- Van elke gebruiker wordt een dossier bijgehouden en bewaard.
- Het dossier van de gebruiker bestaat onder meer uit de ondertekende overeenkomst, identificatiegegevens, verslagen van begeleidingsmomenten, verslagen van het jaarlijks tevredenheidsonderzoek indien ontevreden en andere contacten met de gebruiker, klachten geformuleerd door de gebruiker, registraties van ondersteuning. Individuele oproepgegevens kunnen opgevraagd worden.
- Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens en aan de verplichtingen opgelegd door het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg.
- De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt (22 augustus 2002) en de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (8 december 1992).
- De vraag om inzage in het dossier wordt schriftelijk gesteld aan de algemeen directeur van Zewopa. Binnen de 10 dagen wordt een afspraak gemaakt om samen met een verantwoordelijke van de organisatie het dossier in te zien.
- De informatie kan niet ter beschikking gesteld worden aan derden, tenzij om te voldoen aan de verplichtingen opgelegd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
- De budgethouder gaat er mee akkoord dat de zorgaanbieder zijn persoonlijke gegevens digitaal opslaat en uitwisselt met de overheid als dat nodig is (Wet op de privacy).
- De budgethouder mag weten wat er in het dossier staat en wat dat betekent.
- De vertrouwenspersoon/belangrijke derde van de budgethouder heeft
 - Recht op informatie over de overeenkomst en het handelingsplan
 - Recht om gehoord te worden
 De zorgaanbieder bezorgt de informatie als de budgethouder akkoord is.

Dossier – samenwerking met gezinszorgdiensten binnen Collectieve Woonvorm

De samenwerking tussen gezinszorgdiensten en Zewopa vzw impliceert het delen van gegevens tussen partijen. eCQare en het zorgplan zijn raadpleegbaar door medewerkers op de werkvloer van Zewopa om kwalitatieve ondersteuning mogelijk te maken en draagt bij tot een correcte rapportage van de individuele en collectieve dienstverlening.

- Zewopa spreekt met elke cliënt individueel richttijden (OOA) en taken af die worden samengevat in het zorgplan. Elke medewerker op de werkvloer kan het zorgplan raadplegen. De medewerker gebruikt het zorgplan met tijden en afspraken als leidraad voor het werk tijdens zijn of haar shift.
- In het cliëntendossier eCQare kan elke medewerker op dienst o.a. de identiteit zoals de naam en het adres van de cliënt zien, beeldvorming raadplegen, aandachtspunten doornemen en observaties noteren en doorlezen. Dit zijn onmisbare gegevens voor de kwaliteitsvolle ondersteuning van cliënten.

Belangrijke betrokken derde

De gebruiker kan een belangrijke betrokken derde aanduiden die hoorrecht en informatierecht heeft over deze individuele dienstverleningsovereenkomst. Deze aanduiding gebeurt als volgt:

- De gebruiker brengt de dienstverantwoordelijke schriftelijk (inclusief e-mail) op de hoogte van het feit dat hij beroep wenst te doen op een belangrijk betrokken derde en geeft aan wie dat

is. Dit gebeurt minstens een week voordat de individuele overeenkomst wordt opgesteld of wordt geëvalueerd.

- De dienstverantwoordelijke noteert in het dossier van de gebruiker de identiteit van de belangrijke betrokken derde die aanwezig was bij het opstellen of evalueren van de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker dat de belangrijk betrokken derde op de hoogte is van de datum, plaats en uur van bespreking/evaluatie van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Informatierecht

- De gebruiker heeft het recht geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent zijn psycho-medisch en pedagogisch dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim, zoals geconcretiseerd in het dossier.
- Tussen de voorziening en de gebruiker is er voor de opname overleg verplicht inzake de vooropgestelde doelen en de maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker dienen genomen te worden.

Geïndividualiseerd

De voorziening beschrijft haar ondersteuning voor elke gebruiker en houdt hierbij rekening met de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

Toetsing van de tevredenheid van de budgethouders

De voorziening heeft permanent aandacht voor en peilt periodiek naar de tevredenheid van de budgethouders over de ondersteuning.

Financiële bijdragen

Praktische hulp (ADL), persoonlijke assistentie, begeleiding, en dagbesteding zijn betalend voor de gebruiker.

Eveneens betalend zijn :

- Het beroep doen op aangepast vervoer.
- Workshops vrije tijd (koken, knutselen...) en dagbesteding in onze wijkcentra (deelname en consumpties) voor zij die geen budget dagbesteding hebben.
- Huishoudelijke hulp en boodschappen via onze samenwerking met i-mens
- Bepaald verpleegkundig materiaal
- Kosten verbonden aan persoonlijke assistentie bij persoonlijke assistentie buiten huis (drankje, filmticket, eten...) voor de persoonlijke assistent
- Thuiszorg via onze samenwerking met i-mens
- Maaltijden en dranken
- ...

Afwervingsbeding

De gebruiker verbindt er zich toe geen personeel van de vzw Zewopa te benaderen voor een indiensttreding rechtstreeks of onrechtstreeks bij zichzelf, noch om desbetreffend een overeenkomst aan te gaan met een personeelslid van de vzw Zewopa, in dienstverband, ten zelfstandige titel, rechtstreeks of via vennootschap, en dit noch tijdens de uitvoering van de overeenkomst, noch binnen een termijn van 12 maanden na het einde van de overeenkomst en dit ongeacht wie het initiatief neemt tot beëindiging van deze overeenkomst, en ongeacht de wijze van beëindiging. Hetzelfde geldt voor illegale tewerkstelling of zwartwerk.

Tenzij:

- het betreffende personeelslid reeds in dienstverband werkte voor de gebruiker (ten zelfstandige titel, rechtsreeks of via vennootschap) voordat dit personeelslid in dienst werd genomen door Zewopa
- de indiensttreding van het personeelslid bij de gebruiker geen invloed heeft op de arbeidsovereenkomst tussen het betreffende personeelslid bij Zewopa

Hoofdstuk 9: PROCEDURES GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Uitgangspunt

Het is de opdracht van een Centrum voor Inclusief leven en wonen 24 op 24 uur assistentie en ondersteuning te verstrekken aan budgethouders van het project, rekening houdende met de aard van hun beperking en dit op hun verzoek en volgens hun aanwijzingen en binnen de grenzen van het belang van het collectief. Deze opdracht kan enkel correct worden vervuld indien alle betrokkenen (beheerders, medewerkers en budgethouders) het nodige respect opbrengen voor elkaar. Daarom is elke vorm van grensoverschrijdend gedrag verboden.

Visie en definitie van grensoverschrijdend gedrag

Iedere bewoner, medewerker, vrijwilliger en derde heeft recht op interacties die vrij zijn van fysiek, psychisch, seksueel of financieel grensoverschrijdend gedrag. Ieders grenzen zijn waardevol en uniek, en het aangeven, respecteren én bespreken van grenzen is essentieel voor persoonlijke groei en duurzame zelfredzaamheid.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag omvat elke vorm van verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard dat afbreuk doet aan de waardigheid en de integriteit van personen.

Ook pestgedrag en agressie vallen onder grensoverschrijdend gedrag.

In eerste plaats zal altijd bekeken worden of bemiddeling tussen de betrokken partijen aan de orde is en mogelijk is. Daarvoor moeten alle partijen open staan.

Wanneer bemiddeling niet mogelijk is (bijv. bij een rode of zwarte vlag) of gewenst is, zal het incident de juiste behandeling krijgen.

Zewopa hanteert geen vrijheidsbeperkende maatregelen.

Voorkomen van grensoverschrijdend gedrag in samenwerking met i-mens

- Eén van de voordelen van een kleinschalig project is de zichtbare aanwezigheid, aanspreekbaarheid en nabijheid van de verantwoordelijke van de dienst. Dit kan ertoe bijdragen dat budgethouders geen drempel hebben om met vragen of opmerkingen over grensoverschrijdend gedrag bij hem/haar aan te kloppen.
- Vergroten van de openheid t.a.v. grensoverschrijdend gedrag door informatieverstrekking, vorming, training en opleiding hierrond aan te bieden.
- Personeelsbeleid (functioneringsgesprekken, evaluaties en arbeidsreglement)

Zewopa zelf beschikt over 1 vertrouwenspersoon die aanspreekpunt is voor de coördinatie, directie en budgethouders van Zewopa.

Wilfried Beersmans (voorzitter vzw) tel. 03/322 32 51 - wbeersmans@gmail.com

De opdracht van de vertrouwenspersoon van Zewopa vzw

Wanneer iemand de vertrouwenspersoon formeel in kennis stelt van daden met betrekking tot geweld/agressie, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag tracht men eerst intern tot een oplossing te komen. Vertrouwenspersonen zijn gebonden door het beroepsgeheim en verbinden zich ertoe absolute discretie in acht te nemen betreffende het slachtoffer, de feiten en de omstandigheden waarin de feiten zich hebben voorgedaan. Tenzij de wetgeving hen de mogelijkheid biedt om onder bepaalde voorwaarden de informatie kenbaar te maken.

De vertrouwenspersonen maken steeds gebruik van het formulier 'vertrouwelijk voor budgethouders' (zie bijlage 27.a).

9.1 PROCEDURE VOOR DE BUDGETHOUDERS VAN ZEWOPA

Detecteren van grensoverschrijdend gedrag

- Medewerkers die merken dat cliënten slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag melden dit via melding@zewopa.be of aan de permanentieverantwoordelijke (meldingsplicht)
- 3X per jaar gebeurt er een schriftelijke bevraging bij de cliënten, de vraag of er grensoverschrijdend gedrag ervaren wordt is onderdeel van de bevraging. De bevraging

gebeurt via Forms. De klantendienst stuurt herinneringen om in te vullen.

- Cliënten kunnen grensoverschrijdend gedrag melden bij een coördinator of kunnen 24/7 meldingen maken via melding @zewopa.be.

De ontvanger zal, na ontvangst van de melding, binnen vijf werkdagen het slachtoffer horen en hem/haar de nodige steun en hulp verlenen.

Grensoverschrijdend gedrag objectiveren, stoppen en op gang brengen van hulpverlening bij cliënten van de dienstverlening

Elke gebruiker of medewerker die meent slachtoffer te zijn van grensoverschrijdend gedrag vanwege een cliënt, medewerker, vrijwilliger of derde, heeft het recht zich te wenden tot een verantwoordelijke of directie van de dienstverlening, een vertrouwenspersoon van eigen keuze of tot de vertrouwenspersoon van Zewopa.

Voor het bespreekbaar maken, correct inschatten en gepast reageren op seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt er gebruik gemaakt van het SENSOA Vlaggensysteem. Aan de hand van zes criteria kan seksueel gedrag ingedeeld worden in 4 categorieën van ernst:

- Wederzijdse toestemming
- Vrijwilligheid
- Gelijkwaardigheid
- Ontwikkelings- of functioneringsniveau
- Context
- Impact

De beoordeling wordt gemaakt door medewerkers die de rol als melder grensoverschrijdend gedrag toegekend hebben gekregen. Deze collega's genoten de online vorming van SENSOA met uitleg rond het gebruik van het vlaggensysteem.

Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers of medewerkers wordt binnen dertig dagen nadat die is geregistreerd door de voorziening, gemeld aan het agentschap. Het agentschap bepaalt de wijze waarop de melding gebeurt. Die meldingsplicht is noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de rapportageverplichtingen opgelegd door de Raad van Europa en de Europese Unie en om de integriteit van de personen met een handicap te garanderen (Kwaliteitsbesluit 4/2/2011, artikel 43). Ernstige gebeurtenissen die de zorg en ondersteuning, de gezondheid, de veiligheid, de waardigheid of de integriteit van de gebruikers in het gedrang kunnen brengen, of die daarop een ernstige impact hebben, worden onmiddellijk aan het agentschap gemeld.

Indien zich een incident voordoet, communiceert de vergunde zorgaanbieder op gepaste wijze met de relevante betrokken partijen (wettelijk vertegenwoordiger of betrokken familieleden, de andere gebruikers, ...).

Bij een incident heeft de vergunde zorgaanbieder aandacht voor de nazorg voor de betrokken gebruikers en medewerkers en faciliteert herstel indien mogelijk.

Vanaf 1/1/2024 is het mogelijk om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een medewerker te melden via het e-loket mijnvaph.

9.1.3 De informele fase of verzoeningsprocedure

In overleg met, of volgens wens van de gebruiker die slachtoffer werd van grensoverschrijdend gedrag wordt de informele of verzoeningsprocedure op gang gebracht door verantwoordelijke en/of directie of door de vertrouwenspersoon van Zewopa vzw.

Deze procedure is voor verantwoordelijke/directie of vertrouwenspersoon dezelfde en bestaat uit volgende mogelijkheden:

- Het eerste hulpgesprek (bijlage 27.d): Er wordt geluisterd: de feiten worden weergegeven in het dossier van de cliënt op eCQare en er wordt gepeild naar de verwachtingen van het slachtoffer.
- Er worden afspraken gemaakt over wat een mogelijk vervolg kan zijn.
 - Het slachtoffer meent dat verdere samenwerking met de medewerker van Zewopa mogelijk is na een bemiddelings- of verzoeningsgesprek, dan wordt dit gesprek

georganiseerd. Na een afgesproken periode wordt er een opvolgingsgesprek met het slachtoffer gepland teneinde te vernemen of er voldoening is.

- Het slachtoffer meent dat verdere samenwerking met de medewerker van Zewopa tijdelijk onmogelijk is maar wel hersteld kan worden. Naast bemiddelings- en/of verzoeningsgesprekken kan ook de mogelijkheid tot een time-outregeling voor medewerkers worden besproken.

9.1.4 Procedure van time-out bij grensoverschrijdend gedrag

9.1.4.1 Wat verstaan we onder het begrip time-out

De periode die, om welke reden ook, noodzakelijk geacht wordt om het goed functioneren van een medewerker binnen Zewopa te kunnen garanderen of om de situatie tussen cliënt en cliënt, vrijwilliger of derde niet verder te doen escaleren.

Time-out heeft altijd een tijdelijk karakter en is afgebakend in tijd en/of in plaats.

9.1.4.2 Wanneer kan time-out toegepast worden

Voor medewerkers is dit op advies van de vertrouwenspersoon van Zewopa of op advies van de interne preventieadviseur of de externe preventieadviseur psychosociale aspecten (IDEWE).

Bij incidenten tussen cliënt en cliënt of vrijwilliger of derde kijken coördinatoren naar de kwestie.

Time Out kan ook een verplichte maatregel zijn.

- Om een klachtenbehandeling sereen te kunnen laten verlopen.
- Na een ernstige conflictsituatie.

9.1.4.3 De modaliteiten van time-out

De modaliteiten worden altijd in samenspraak met de medewerker vastgelegd.

Wanneer een time-outregeling zal besproken worden brengt de dienstverantwoordelijke/directie de syndicaal afgevaardigde van dit feit op de hoogte.

De medewerker kan zich, indien gewenst, tijdens het overleg over de modaliteiten te allen tijde laten bijstaan door de syndicaal afgevaardigde.

De modaliteiten kunnen zijn:

- De medewerker gaat gedurende afgesproken periode geen dienstverlening doen bij een bewoner.
- De medewerker gaat werken in een andere vestiging van Zewopa voor een periode die uit te breiden is tot 3 maanden.
- De medewerker gaat werken in een andere vestiging van Zewopa voor de duur van een klachtenbehandeling.
- Wanneer het noodzakelijk is dat een medewerker met onmiddellijke ingang dient uit te wijken naar een andere vestiging kan er een overgangsperiode van 2 weken ingelast worden om de eventuele wijzigingen in het werkschema en woon-werkverkeer te kunnen organiseren.

Een verantwoordelijke/directie volgt de modaliteiten van de time-outregeling op. Die kunnen gaan over de periode, de werkplaats en jobinhoud. Een time-out regeling is beperkt in tijd en uit te breiden tot een maximum van 3 maanden.

Na een op voorhand afgesproken periode wordt er een opvolgingsgesprek met het slachtoffer gepland teneinde te vernemen of er voldoening is en de time-out regeling kan stopgezet worden.

Indien de mogelijkheden van de informele fase tot geen resultaat leiden en/of het slachtoffer meent dat een verdere samenwerking niet mogelijk is, of indien door de ernst van de feiten de informele fase niet van toepassing is, kan de gebruiker -eventueel bijgestaan door een verantwoordelijke/directie of vertrouwenspersoon- overgaan tot de formele fase.

9.1.5 De formele fase

De gebruiker kan overgaan tot het indienen van een officiële klacht. Voor het indienen en afhandelen van de schriftelijke klachten volgt de gebruiker de procedure 5.2.1.2 van de klachtenbehandeling.

Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers wordt binnen dertig dagen nadat die is

geregistreerd door de voorziening, gemeld aan het agentschap
Het agentschap bepaalt de wijze waarop de melding gebeurt.

Hoofdstuk 10: BIJZONDERE SITUATIES

In het kader van de ondersteuning die door Zewopa, eventueel in samenwerking met andere dienstverlenende organisaties, wordt verstrekt, kunnen zich in hoofde van de budgethouders bijzondere situaties voordoen die vragen om een specifieke benadering door de diensten en door de dienstverleners.

10.1 PROBLEMEN MET ZELFSTANDIGHEID EN ZELFREDZAAMHEID

Het is eigen aan het Inclusief wonen en leven dat budgethouders over voldoende autonomie en zelfredzaamheid beschikken om zelf hun leven en hun ondersteuning te organiseren. In bepaalde situaties kunnen budgethouders deze verantwoordelijkheid niet (of niet meer) aan: optreden van dementieverschijnselen, psychiatrische stoornissen, psychische storingen ten gevolge van ziekte of een hersenletsel (NAH).

In deze gevallen kan Zewopa zich gedwongen zien de ondersteuning te beëindigen. Indien de gebruiker en/of zijn netwerk hierom verzoekt kan de dienstverantwoordelijke, in overleg met de betrokken dienstverlenende organisaties, actief meewerken bij het zoeken van een meer gepaste vorm van opvang en ondersteuning.

10.2 PALLIATIEVE ZORG EN LEVENSBEEÏNDIGING

Voorals bij budgethouders met een progressieve ziekte, kunnen de dienstverleners geconfronteerd worden met budgethouders voor wie het levenseinde snel dichterbij komt. De voorziening formuleert een duidelijke visie op levensbeëindiging en geeft ter zake richtlijnen mee aan de dienstverleners:

- Het organiseren en verlenen van palliatieve zorgen behoort tot het ondersteuningsaanbod van de voorziening. De dienstverantwoordelijke zal, in overleg met het volledige netwerk van de gebruiker, haar deel van de ondersteuning bij budgethouders blijven opnemen.
- In geval van een beslissing tot levensbeëindiging respecteert de voorziening ten volle de autonomie en de keuzevrijheid van de betrokken gebruiker. De voorziening zal op geen enkel ogenblik en op geen enkele wijze de beslissing van de gebruiker beïnvloeden of aanvechten.
- De voorziening en haar personeelsleden onthouden zich van elke vorm van moreel oordeel ten aanzien van de beslissing van de gebruiker.
- De voorziening waakt er over dat haar personeel ook in dit respect opbrengt voor de privacy van de gebruiker. Het komt enkel de gebruiker toe een eventuele beslissing tot levensbeëindiging aan derden mee te delen.
- De budgethouders van hun kant kunnen enkel ondersteuning vragen en verwachten vanwege het personeel bij het actief beëindigen (actieve euthanasie) van hun leven, na duidelijke afspraken hieromtrent. Gelet op onze ervaringen in het verleden en in het belang van de kwaliteit van de dienstverlening en uit zorg voor onze medewerkers zal Zewopa meewerken aan palliatieve ondersteuning.

Hoofdstuk 11: VARIA

11.1 VERZEKERDE RISICO'S

Arbeidsongevallenverzekering

KBC: Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven

Polisnummer: 37.420.778

Burgerrechtelijke aansprakelijkheid

Baeyens en Partners: Dascottelei 135, 2100 Deurne Tel. 03 312 89 74

www.verzekeringendeurne.be

11.2 WIJZE WAAROP COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN WORDEN AANGEPAST

Wanneer Zewopa een wijziging wil aanbrengen in collectieve rechten en plichten wordt dit voorgelegd aan het collectief overleg van de verschillende diensten. Indien de meerderheid van het collectief overleg van de verschillende diensten niet akkoord kan gaan met de voorgestelde wijzigingen, wordt in overleg met het directieteam van Zewopa getracht tot een oplossing te komen. Wanneer één of meerdere budgethouders een wijziging willen aanbrengen in de collectieve rechten en plichten, kan dit worden voorgelegd aan het collectief overleg van de verschillende diensten. Indien de meerderheid van de budgethouders van het collectief overleg van de verschillende diensten akkoord gaat met het voorstel, wordt dit voorstel opgenomen in de regelingen collectieve rechten en plichten.

Wanneer niet tot een akkoord kan worden gekomen, zal de raad van bestuur van Zewopa de uiteindelijke beslissing tot wijziging nemen.

11.3 WAAR EN HOE KAN HET KWALITEITSHANDBOEK WORDEN INGEZIEN?

De vraag om het kwaliteitshandboek in te zien moet schriftelijk (inclusief via e-mail) gericht worden via melding@zewopa.be. Het kwaliteitshandboek kan te allen tijde ingezien worden in de hoofdzetel te Lier of via de website.

Behoudens verlofperiode wordt binnen 10 dagen een afspraak gemaakt om samen met een verantwoordelijke het kwaliteitshandboek in te zien. Dit kan elektronisch of via een papieren versie. In geval van verlof dient de inzage te worden geregeld binnen 10 dagen na terugkeer uit verlof.

Bijlage 2: tarievenlijst Zewopa

Tarieven Zewopa vzw Wonen

Inclusief Leven en

Wat: ondersteuning van ADL-medewerkers en zorgkundigen binnen een geïntegreerd aanbod



Zewopa stelt in overleg met de cliënt een zorg- en ondersteuningspakket op maat op. Centraal staat de handicap-specifieke ondersteuning die de cliënt nodig heeft. Dit is belangrijk om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen verzekeren.

1. ADL-ONDERSTEUNING

Dankzij uw lidmaatschap van de zorgcoöperatie kan u genieten van onderstaande voordelige tarifiering. Oproepbaarheid is inbegrepen. Er worden geen huishoudelijke taken in ADL opgenomen. We vertrekken van een pakket voor 10u ADL om onze oproepbaarheid te kunnen waarborgen. ADL-uren bovenop het ingekochte ADL-pakket worden gefactureerd aan 0,0466069 punten (oftewel 49,37€ in 2026).

Aantal uren per week	Zorggebonden punten per jaar	Puntwaarde 2026: 1 punt = 1059,29€
10	33,26	
11	35,37	
12	37,48	
13	39,59	
14	41,71	
15	43,82	
20	50,60	
25	57,39	

Uitzonderlijk en afwijkend kan een 6 uur pakket worden afgesproken bij een tekort aan budget van de cliënt. Het is geen verworvenheid. 6-uur-pakketten zijn te klein om onze projecten te laten voortbestaan en de permanentie te kunnen waarborgen.

6	24,82
---	-------

2. BEGELEIDING

1	3,79
2	7,57
3	11,36

3. DAGBESTEDING EN VRIJETIJD

Het wijkcentrum in elk hart van onze wijken is vrij toegankelijk. Activiteiten, maaltijden en dranken zijn tegen betaling. De planning en prijzen kan u terugvinden in het "programmaboekske".

	Bij inzet van min. 10u ADL i.f.v. oproepbaarheid	Gratis deelname activiteiten (excl. meerkost*) op dagen waarop je wijkcentrum open is	tarief INTERN
indien > 10u ADL			
indien <10u ADL	1 dag	4,19	
indien <10u ADL	2 dagen	8,39	
indien <10u ADL	3 dagen (7)	12,58	
indien <10u ADL	per aanwezig dagdeel factuur	0,043500	

	1 dag	4,56	tarief EXTERN
	2 dagen	9,12	
	3 dagen (7)	13,68	
	per aanwezig dagdeel factuur	0,047024	

4. PERSOONLIJKE ASSISTENTIE

PA			CASH	
	1 daguur op weekday	0,0435 p		dag: 8u tot 20u
	1 daguur op zaterdag (toelsag van +20%)	0,0522 p		nacht: 20u tot 8u
	1 daguur op zondag	0,056548 p		
	1 daguur feestdag	0,0625 p		
	1 nachtuur weekday/zaterdag	0,056832 p		
	1 nachtuur zondag	0,06525 p		
	1 nachtuur feestdag	0,076125 p		

Tarieven verpleegkundig materiaal 2026
--

Product	Prijs in EUR
Geneesmiddelen	individueel via robot
Medisch materiaal - zinkzalf/barrière crème	8,75 €
Medisch materiaal - alcoholgel 600 ml pomp	11 €
Medisch materiaal - fixatiepleister sonde	2,76 €
Medisch materiaal - handschoenen S, M, L	8 €
Medisch materiaal - hibidil unidosis 15 ml	0,66 €
Medisch materiaal - instillagel 11 ml (spuitvorm)	3,35 €
Medisch materiaal - instillagel 6 ml (zakje)	2,55 €
Medisch materiaal - iso betadine dermicum	5,32 €
Medisch materiaal - iso betadine unidosis 10 ml – doos	4,55 €
Medisch materiaal - iso betadine unidosis 5 ml - doos	6,42 €
Medisch materiaal - laxavit	2,25 €
Medisch materiaal - micropor	1,94 €
Medisch materiaal - mircropor smal	0,97 €
Medisch materiaal - niet steriel compres 5x5 – 100 st.	5,85 €
Medisch materiaal - papieren zakdoekjes	1,15 €
Medisch materiaal - schoenovertrekken 100st	8,37 €
Medisch materiaal - sonde CH16	15,50 €
Medisch materiaal - sonde CH18	15,50 €
Medisch materiaal - urinezak 2000ml	1,10 €
Medisch materiaal - urinezak 500ml	1,90 €
Medisch materiaal - urotrainer	3,39 €
Verzorgingsmateriaal	afhankelijk van soort

Deze lijst is niet uitputtend. Prijzen kunnen variëren. Kostprijs voor verpleegkundig materiaal zijn afhankelijk van de gangbare prijzen in de apotheker. Wij streven er altijd naar om het goedkoopste product te bestellen.

Prijzen kunnen altijd opgevraagd worden.

Tarieven wijkcentra – op basis van gangbare prijzen 2026
--

Naam	Prijs
Wijkcentrum deelname per dagdeel extern - cash	40€
Wijkcentrum activiteiten - bakworkshop bezoeker	3€
Wijkcentrum activiteiten - bakworkshop cliënt	2€
Wijkcentrum activiteiten - beauty bezoeker	3€
Wijkcentrum activiteiten - beauty cliënt	2€
Wijkcentrum activiteiten - bingo	1€
Wijkcentrum activiteiten - bloemenworkshop bezoeker	20€
Wijkcentrum activiteiten - bloemenworkshop cliënt	20€
Wijkcentrum activiteiten - crea bezoeker	5€
Wijkcentrum activiteiten - crea cliënten	3€
Wijkcentrum activiteiten - film	gratis
Wijkcentrum activiteiten – manicure/pedicure cliënt/bezoeker (externe aanbieder en variabele prijzen)	18 tot 45€ Prijzen op te vragen
Wijkcentrum consumpties - bonbonderdag Kiel	2 tot 5€
Wijkcentrum consumpties - brood bij soep	0,50 €
Wijkcentrum consumpties - croque monsieur	2,00 €
Wijkcentrum consumpties - frisdrank	1,50 €
Wijkcentrum consumpties - maaltijd + soep	9 € à 10€
Wijkcentrum consumpties - snack (chips, wafel, frangipane) Kiel	1€
Wijkcentrum consumpties – kleine soep + brood	2€
Wijkcentrum consumpties - grote soep + brood	3€
Wijkcentrum consumpties - water, koffie of thee	1,00 €
Deze lijst is niet uitputtend. Prijzen kunnen variëren. Wijzigingen in (consumptie)prijzen in de wijkcentra worden altijd besproken op een tafelmoment.	

BEGELEIDING BIJ ACTIVITEITEN EN UITSTAPPEN

Er is altijd een inschrijvingskost van 5€ die aangerekend zal worden bij het aanmelding/inschrijven. Tijdens uitstappen hebben cliënten verschillende ondersteuningsnoden. De ene cliënt kan zelfstandig op locatie geraken, de andere heeft een abonnement bij het openbaar vervoer of iemand rijdt mee met bus. Prijzen voor de verplaatsing zijn afhankelijk van verschillende factoren en zullen op maat van de cliënt bekeken worden. Prijzen kunnen sterk variëren. Schrijf je in voor de bus, dan zullen de kosten gedeeld worden onder de cliënten die zich hebben ingeschreven. Naast de verplaatsing hebben cliënten andere zorgnoden. Sommige cliënten hebben ondersteuningsnoden op vlak van begeleiding versus zorgkundige handelingen. Voor deze ondersteuning – en dus voor de inzet van personeel voor dit event - wordt een additionele kost van 20€/uitstap aangerekend.

De toegangsprijs of inkom van de cliënt is voor rekening van de cliënt. Kosten voor de inkom van begeleiding wordt altijd gedeeld onder alle deelnemende cliënten. In sommige gevallen mag begeleiding gratis binnen. Prijzen zullen op maat van de cliënt tijdig gecommuniceerd worden.

Tarieven vervoer tussen clusters

Naam	Prijs
Vervoer - instapkost per rit	2,50 €
Vervoer - rit per km	1,10 €
Vervoer - annulering 2 dagen voor rit	2,00 €
Vervoer - annulering 1 dag voor rit	5,00 €
Vervoer - annulering op dag van rit	10,00 €
Vervoer - wachttijd per kwartier	3,00 €
Vervoer - wachttijd per uur	9,00 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Kiel en Berchem (5 km)	8,00 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Lier en Berchem (13 km)	16,80 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Lier en Kiel (17 km)	21,20 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Lier en Herentals (23 km)	27,80 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Berchem en Herentals (31 km)	36,60 €
Vervoer - rit tussen wijkcentrum Kiel en Herentals (35 km)	41,00 €

Wanneer u met twee rijdt betaalt u 80 % van het factuurbedrag,

Wanneer u met drie rijdt betaalt u elk 60 %.