



Collectieve rechten en plichten

1. Identificatie

Emiliani is een vergunde zorgaanbieder en biedt woon- en dag ondersteuning aan volwassenen met een matig tot diep verstandelijke beperking en bijkomende beperkingen.

Tevens biedt Emiliani rechtstreeks toegankelijke hulpverlening aan.

Adressen:

Krekelstraat 17 te 9160 Lokeren

Molenbergplein 6 en 6A te 9160 Lokeren

Jan Persoonsstraat 56 en 58 te 9160 Lokeren

De Teerling in Daknamdorp 89A te 9160 Lokeren

Het woonproject 'Eikenhof' in de Eekstraat 218 te 9160 Lokeren

2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

In de statuten worden de doelstellingen omschreven als volgt:

“De vereniging heeft als doel de voorziening “Emiliani”, opgericht ter ondersteuning van personen met een beperking uit te baten en indien nodig uit te breiden. Zij kan alle activiteiten uitoefenen die met de uitbating van deze en zelfs met aanverwante de voorzieningen verband houdt. Zij kan meer algemeen volgende activiteiten realiseren:

De opvang, huisvesting, ondersteuning, behandeling, begeleiding en verzorging van personen met een beperking;

De behandeling van psychosociale noden van personen met een beperking;

De uitbouw van diensten en de voorzieningen op het medisch, psychomedisch, pedagogisch en/of sociaal vlak van personen met een beperking.”

MISSIE

Emiliani biedt mensen met een beperking en hun netwerk professionele ondersteuning bij het zelf invullen van hun leven op het vlak van wonen, leren, werken en vrije tijd. Emiliani wil hen alle kansen bieden en ruimte geven om waardevol te zijn in en voor hun omgeving. Eigenwaarde en ondersteuning zijn onze kernwoorden. Dit engagement wordt gedragen door een christelijk geïnspireerde mensvisie.

VISIE

Cliënt

Je hebt unieke talenten en een eigen persoonlijkheid. Je dromen, wensen, doelen en ideeën maken je tot wie je bent. Je eigenheid en omgeving bepalen je draagkracht, je kunnen en aankunnen. Met jouw kracht ben je waardevol in en voor je omgeving. Het is geweten: jezelf zijn en waardevol zijn kan je niet alleen. Dat kan niemand. Je kan gelukkig steunen op de mensen die je nabij zijn: je gezin, familie, burens, vrienden...en waar nodig op reguliere diensten. Maar ook gespecialiseerde diensten zoals wij er een zijn, kunnen heel betekenisvol zijn in de uitbouw van je leven. Wij willen inderdaad het verschil maken voor mensen met een beperking. Wij willen met jou dag na dag op zoek gaan naar wie jij bent, wat je (aan)kunt en wat je kan betekenen voor anderen.

Medewerkers

Emiliani wil je als medewerker aanspreken op je talenten en competenties en tracht die zoveel mogelijk in te zetten in haar werking, tot beider voordeel. We streven naar een werk- en leeromgeving die mensen verbindt en die gelooft in de kracht van teamwerk. Hierbij geven we je als medewerker kansen je talenten te gebruiken om je 'zorg-dromen' te realiseren. Samen werken we aan een open cultuur waar dialoog het instrument bij uitstek is. We willen een werkplek creëren waar ruimte is om samen te groeien en te werken aan dromen, doelen en ideeën.

Omgeving

Emiliani engageert zich om in nauwe samenwerking met partners een actieve rol te spelen in de uitbouw van een naadloos ondersteuningsaanbod en in het creëren van boeiende werkgelegenheidskansen in de regio.

De 'buurt' is een belangrijk anker- en referentiepunt voor onze werking. Emiliani kiest ervoor om op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde wijze mee te bouwen aan een inclusieve buurt waar ontmoeting kan en verbondenheid troef is.

STRATEGIE

Om haar doel te bereiken maakt Emiliani gebruik van volgende middelen:

- Gekwalificeerd personeel
- Infrastructuur en accommodatie
- Financiën: subsidies, bijdragen cliënten, fondsen, giften
- Methoden en technieken
- Interne overlegstructuur
- Extern overleg
- Vrijwilligers
- Kwaliteitshandboek
- Samenwerkingsverbanden

Om haar doel te bereiken maakt Emiliani gebruik van een aantal beleidstools:

- Beleidsplan (5-jaren plan)
- Jaaractieplan
- VTO-plan
- Financieel masterplan
- Masterplan infrastructuur
- Uitgeschreven kwaliteitssysteem
- Participatief personeelsbeleid
- Regionaal en subregionaal overleg
- Sectoraal/intersectoraal overleg
- Fondsenwerving
- Doel- en resultaatgericht management
- Visiegericht werken.
- Zelfevaluatie

Het kwaliteitshandboek van Emiliani kan ingezien worden op vraag aan de receptie of bij de stafmedewerker kwaliteit. In de bijlagen van het kwaliteitshandboek is een actuele versie van de collectieve rechten en plichten opgenomen.

3. De doelgroep

De ondersteuning richt zich tot volwassenen met een matig, ernstig of diep verstandelijke beperking. De verstandelijke beperking kan samengaan met andere beperkingen.

4. De opname en voorwaarden

4.1. Bijzondere opnamevoorwaarden

Om opgenomen te kunnen worden in Emiliani dient de persoon met een verstandelijke beperking te beschikken over een Persoons Volgend Budget toegekend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, tenzij anders overeengekomen.

4.2. Ondertekening voor akkoord van de individuele dienstverleningsovereenkomst

Voor er tot ondersteuning wordt overgegaan, sluiten de gebruiker en Emiliani een schriftelijke overeenkomst die het volgende bevat:

1. De individuele dienstverleningsovereenkomst
2. De collectieve rechten en plichten

5. Beëindiging van de zorg en ondersteuning

De opzegtermijn bedraagt 3 maand.

De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt de vergoeding voor 3 maanden zorg en ondersteuning, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

Emiliani verbindt er zich toe de zorg of ondersteuning van de gebruiker niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:

- de cliënt en/of zijn bewindvoerder en Emiliani dit onderling overeenkomen;
- in geval van overmacht (redenen zullen dan uitvoerig worden toegelicht);
- Emiliani niet (meer) kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt ten gevolge van een wijziging van diens lichamelijke en/of geestelijke toestand;
- de verplichtingen, die in de collectieve rechten en plichten en in de individuele dienstverleningsovereenkomst zijn vastgelegd, niet worden nagekomen;
- als vastgesteld wordt dat een cliënt meer mogelijkheden kan ontwikkelen dan hem/haar door Emiliani kunnen geboden worden;
- in geval de gebruiker een schadevergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder heeft gekregen of hij aanspraak kan maken op dergelijke vergoeding en een valse verklaring aflegt betreffende het recht op vergoeding ten gevolge van een verkeersongeval, arbeidsongeval, beroepsziekte, medische fout of elk ander schadegeval waar een andere partij de schade moet vergoeden.

Indien er zich volgens Emiliani een aanleiding tot beëindiging van de zorg en ondersteuning opdringt, organiseert Emiliani een bespreking waarop de partijen zoals beschreven in artikel 1 van de IDO worden uitgenodigd. De bewindvoerder mag zich ten allen tijde laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar keuze.

Na bespreking met de algemeen directeur zijn er twee mogelijkheden:

1. de individuele dienstverleningsovereenkomst blijft verder bestaan.
2. de individuele dienstverleningsovereenkomst wordt beëindigd.

De bewindvoerder wordt ingelicht over de beslissing. De algemeen directeur motiveert schriftelijk de eenzijdige beëindiging van de overeenkomst.

Ingeval van beëindiging wordt een bijkomend gesprek gepland tussen de gebruiker en Emiliani. In dit gesprek worden de redenen tot beëindiging grondig toegelicht en de opzegtermijn afgesproken.

De opzegging moet bij aangetekend schrijven aan de andere partij betekend worden.

Bij beëindiging verbindt Emiliani er zich toe minstens gedurende de opzegperiode actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang zonder deze te kunnen waarborgen.

De cliënt en/of bewindvoerder verbindt er zich toe de kamer binnen de 14 dagen na beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst te ontruimen.

6. Het ondersteuningsaanbod

Volgende ondersteuningsfuncties worden aangeboden en krijgen hun vertaling in de ondersteuningspakketten zoals gedefinieerd in artikel 4 van de IDO.

1. Dag ondersteuning: ondersteuning die gedurende de dag wordt geboden. De geleverde ondersteuning is moeilijk tot niet individueel planbaar en/of toewijsbaar. De ondersteuning heeft per definitie voor een deel een niet-instrumenteel karakter en bestaat uit ondersteuning en permanentie. Deze ondersteuning wordt uitgedrukt in dagdelen (halve of hele dagen).

2. Woonondersteuning: ondersteuning die tot doel heeft de persoon met een handicap te ondersteunen bij het wonen. De geleverde uren ondersteuning zijn moeilijk tot niet individueel planbaar en/of toewijsbaar. De ondersteuning heeft per definitie voor een deel een niet-instrumenteel karakter en bestaat uit ondersteuning en permanentie. Deze ondersteuning wordt uitgedrukt in nachten.

3. Facultatief: Individuele ondersteuning: Deze kan bestaan uit individuele psychosociale ondersteuning, individuele praktische hulp, globale individuele ondersteuning.

- Individuele psychosociale ondersteuning: één-op-één ondersteuning die tot doel heeft de persoon met een handicap te ondersteunen in zijn dagbesteding of wonen.
- Individuele praktische hulp: ondersteuning bij algemeen dagelijkse activiteiten van het leven in een één-op-één relatie. Individueel praktische hulp is hoofdzakelijk instrumenteel van aard.
- Globale individuele ondersteuning: combinatie van individuele ondersteuning en praktische hulp.

7. Wederzijdse rechten en plichten

Emiliani weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

De vergunde zorgaanbieder respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker, waarborgt zijn vrijheid en privacy, zijn veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van Emiliani en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Emiliani laat zich in het verbonden zijn met anderen inspireren door een christelijke levensvisie.

De gebruiker heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent aangelegenheden in verband met zijn zorg en ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent zijn psycho-medisch, agogisch en sociaal dossier onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in de wet op de patiënten rechten.

Van elke cliënt wordt er een individueel dossier bijgehouden door de vergunde zorgaanbieder. De meerderjarige gebruiker of zijn bewindvoerder kan schriftelijk en gedateerd toegang aanvragen tot informatie uit dit dossier zoals beschreven in het privacyreglement voor gebruikers. Om gebruik te maken van uw rechten kan u een verzoek indienen. Dit verzoek kan zowel schriftelijk als via e-mail

ingediend worden. Emiliani vzw heeft één maand de tijd, vanaf ontvangst van het verzoek, om te beoordelen of het verzoek gerechtvaardigd is. Binnen één maand zullen wij uw verzoek uitvoeren en hierover informeren, of zullen wij aangeven waarom we geen gehoor geven aan uw verzoek. U kan ons contacteren:

- Via e-mail: info@emiliani.be
- Via de post: Krekelstraat 17, 9160 Lokeren
- Bij onze Data Protection Officer: Annick Van Bergen, Valk 39A, 9111 Belsele.
- e-mailadres: DPO@netwerkhieronymus.be

Om uw identiteit te controleren vragen wij u om een kopie van uw identiteitskaart, rijbewijs of ander identiteitsbewijs mee te sturen met uw aanvraag. Indien u een kopie meestuurt van uw identiteitskaart raden wij u sterk aan om daarbij de pasfoto en het rijksregisternummer onzichtbaar te maken. De organisatie vernietigt deze na 6 maanden. Kan of wil u geen kopie van uw identiteitsbewijs opsturen dan dient u een afspraak te maken om ter plekke uw identiteit te laten vaststellen.

Inzage gebeurt steeds in aanwezigheid van de houder van het dossier die toelichting geeft. De gebruiker heeft inzage-recht in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het medisch dossier en rekening houdend met de vertrouwelijkheidsexceptie (gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de vergunde zorgaanbieder en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden) en de privacy-exceptie (gegevens die een derde betreffen kunnen alleen ingezien worden als er geen afbraak gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer).

Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om volgende onderwerpen gaat:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of het persoonlijk ondersteuningsplan.
- maatregelen die moeten genomen worden omwille van veranderingen in de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

Bij dit overleg wordt rekening gehouden met de feiten en omstandigheden die hiertoe geleid hebben.

Het initiatief voor dit overleg wordt genomen door de partij die een maatregel of wijziging door wil voeren.

De bewindvoerders hebben het recht om aanwezig te zijn op de bespreking van het persoonlijk ondersteuningsplan van de cliënt. Deze bespreking vindt minstens driejaarlijks plaats.

De bewindvoerders en/of familie kunnen dagelijks de cliënt bezoeken. Voorafgaand telefonisch contact is aan te raden om zeker te zijn, dat de cliënt aanwezig is. Onverwacht bezoek is mogelijk, maar de bezoeker dient er rekening mee te houden dat de cliënt op dat ogenblik mogelijk niet in de woning is omwille van activiteiten, therapieën...

De bewindvoerders kunnen gebruik maken van de cafetaria bij bezoek.

8. Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016)

Aan de personen die worden opgenomen in Emiliani worden een aantal persoonsgegevens opgevraagd die noodzakelijk zijn binnen het kader van de goede werking.

Kwaliteitsvolle zorg is een topprioriteit voor Emiliani. Een belangrijk aspect hierbij is een kwaliteitsvolle verwerking van persoonsgegevens. De directie en het beheer van Emiliani streeft aan de hand van zijn privacy beleid na dat de rechten en vrijheden van eenieder gevrijwaard zijn bij de verwerking van persoonsgegevens.

Concreet streven we volgende doelstellingen na:

Emiliani

1. Is **transparant** over de persoonsgegevens die het verwerkt en het verwerkingsdoel, zowel naar de betrokkene als naar de toezichthouders. De gevoerde communicatie is eerlijk, eenvoudig toegankelijk en begrijpelijk. Het transparantieprincipe is ook van toepassing wanneer de persoonsgegevens worden uitgewisseld.
2. Verwerkt enkel de gegevens die **relevant** zijn voor het uitvoeren van haar taken. Elke taak waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, is **rechtmatig**. Dit betekent onder meer dat de verwerking in overeenstemming is met de wettelijke en statutaire doelen van Emiliani. Dit wordt telkens geëvalueerd bij een nieuw verwerkingsdoel.
3. Verwerkt enkel de persoonsgegevens die **strikt noodzakelijk** zijn voor de uitvoering van de activiteiten. Zo worden identificatoren die horen bij de persoonsgegevens tot een minimum herleid.
4. Kijkt toe op de **integriteit** van de persoonsgegevens gedurende de ganse verwerkingscyclus.
5. **Bewaart** gegevens niet langer dan noodzakelijk. De noodzakelijkheid is afgetoetst tegenover wettelijke verplichtingen, de doelmatigheid en de rechten en vrijheden van de betrokkene.
6. Doet alle mogelijke inspanningen tot het voorkomen van **inbreuken die voortvloeien uit het verwerken** van persoonsgegevens. Informatieveiligheid, gegevensbescherming bij ontwerp en privacy-vriendelijke standaardinstellingen zijn hiervoor hulpmiddelen. Wanneer een inbreuk plaatsvindt, wordt hierover **gerapporteerd** in lijn met de regelgeving ter zake.
7. Doet alle nodige inspanningen om alle geldende **rechten van een betrokkene**, zoals het recht op inzage, afschrift en eventueel ook schrapping uit te voeren. Emiliani bewaakt hierbij over de eventuele beperkingen die op deze rechten van toepassing zijn.
8. Waakt er actief over dat bij het verwerken van de persoonsgegevens voor een welbepaald doel, de **rechten en vrijheden** (bijvoorbeeld recht op verzekeraarbaarheid, recht op ondersteuning) van de betrokkene gevrijwaard blijven.
9. Waakt erover dat de verwerking van gegevens in lijn ligt met de rechten en vrijheden die gelden in de Europese Economische Ruimte en controleert de toepassing hiervan wanneer de gegevens worden uitgewisseld daarbuiten. Emiliani doet bijgevolg alle nodige inspanningen teneinde **alle wettelijke en normerende kaders na te leven** (i.e. zowel Vlaamse, Federale als Europese regels) bij het verwerken van persoonsgegevens en heeft daartoe haar verantwoordelijkheid over de persoonsgegevens en die van andere duidelijk in kaart gebracht. Emiliani monitort daarenboven ook de in de sector geldende gedragscodes teneinde deze toe passen.
10. Bewaakt haar **verantwoordingsplicht** door intern toezicht en controle en dit op basis van de wettelijk geldende principes.

U kan contact met ons opnemen als u een klacht hebt over de manier waarop we uw persoonsgegevens verzamelen, opslaan of gebruiken. We zullen er alles aan doen om uw klacht op te lossen.

U kan ons contacteren

- Via e-mail: info@emiliani.be
- Via de post: Krekelstraat 17, 9160 Lokeren
- Bij onze Data Protection Officer: Annick Van Bergen, Valk 39A, 9111 Belsele.
e-mailadres: DPO@netwerkhieronymus.be

Als u niet tevreden bent met onze reactie, kan u een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming. <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>

9. Betalingsmodaliteiten

De gedetailleerde afrekening van de uitgaven is een onderdeel van de maandelijkse facturatie.

De facturatie gebeurt maandelijks met een betalingstermijn van 30 dagen volgend op de factuurdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, kan de zorgaanbieder hiervoor 15,00 EUR administratieve kosten aanrekenen.

Indien er niet betaald wordt binnen de 90 dagen na facturatiedatum zal de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsinterest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is.

Er wordt een voorschot gevraagd bij individuele dienstverleningsovereenkomsten van onbepaalde duur. Het voorschot bedraagt de kost van 28 dagen van de afgesproken woon- en leefkosten.

Alle prijzen en bedragen worden jaarlijks automatisch en van rechtswege aangepast en geïndexeerd zoals beschreven in artikel 9 § 3 van de IDO.

Er zijn een aantal kosten die ten laste van de cliënt vallen (medische en paramedische prestaties en materialen, farmaceutische kosten, vervoerskosten, bijdragen aan vakanties en externe vormingsactiviteiten, lidgelden, kleding, persoonlijke behoeften enz....)

- opleg medische kosten en medicatie
- opleg ziekenhuisverblijf + ziekenvervoer
- opleg tandzorgen
- aankoop (of opleg bij aankoop), onderhoud, herstellingen prothesen (gehoortoestellen, brillen, tanden...), hulpmiddelen.
- opleg orthopedische schoenen, steunzolen
- sondevoeding
- facturatie persoonlijke kledij
- vervoerkosten
- persoonlijke aankopen na akkoord van de bewindvoerder
- verzorgingsproducten buiten het basispakket
- vaccinaties
- incontinentiemateriaal
- onkosten pedicure
- individuele hulpmiddelen
- kosten kabelabonnement
- kosten sportactiviteiten (individueel of collectief + vervoer)
- franchise schade aan derden

Deze kosten worden maandelijks volgens afspraak verrekend via factuur tenzij anders overeengekomen.

Voor uitgaven van meer dan 50,00 EUR wordt een schriftelijke goedkeuring gevraagd.

10. Verzekeringen

Emiliani heeft in het belang van de werking een aantal verzekeringen afgesloten:

- een brand- en inbraakverzekering: een brandverzekering met inbegrip van verzekering inboedel cliënten ter waarde van 1500 euro per persoon;
- een auto- en bus verzekering + burgerlijke aansprakelijkheid voor inzittenden.
- Cliënten:
 - een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering;
 - een verzekering lichamelijke ongevallen

- Personeel:
 - een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering;
 - een arbeidsongevallenverzekering;
 - een omniumverzekering voor het personeel van Emiliani bij vervoer in opdracht
- Vrijwilligers:
 - een ongevallenverzekering/verzekering burgerlijke aansprakelijkheid.

Verzekering af te sluiten door cliënten:

De bewindvoerder dient in het belang van de cliënt de volgende verzekeringen af te sluiten:

- ziekenfonds: grote risico's (zelfstandigen en werknemers);
- kleine risico's (werknemers);
- familiale verzekering voor situaties als de cliënt niet onder de verantwoordelijkheid van Emiliani valt.

Om ongewenste extra kosten te voorkomen wordt als bijkomende verzekering geadviseerd:

- kleine risico's (zelfstandigen);
- hospitalisatie;
- sportverzekering;
- extra ziektekosten
- indien van toepassing: gemotoriseerde rolstoelen.

De bewindvoerder zal een kopie van deze polissen aan Emiliani bezorgen en elke wijziging ervan meedelen.

Indien men niet verzekerd is, zijn de kosten ten laste van de cliënt of diens bewindvoerder

11.Het collectief overlegorgaan

De voorzieningen die woonondersteuning aanbieden, richten een collectief overlegorgaan op.

Om grotere betrokkenheid en inspraak van de personen met een beperking of diens bewindvoerder te waarborgen is er in Emiliani een collectief overlegorgaan opgericht. Dit collectief overlegorgaan bestaat uit drie en ten hoogste tweeëntwintig leden. Zij worden verkozen voor vier jaar. Deze termijn is hernieuwbaar. Uit hun midden kiest deze raad een voorzitter en secretaris. Het collectief overlegorgaan vergadert viermaal per jaar.

Het collectief overlegorgaan is niet rechtsgeldig samengesteld wanneer deze geen drie leden heeft. Een nieuwe verkiezing is dan nodig. Indien onvoldoende kandidaten zich aandienen, wordt binnen twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd. In dit geval is er collectieve inspraak voorzien voor een periode van 2 jaar via schriftelijke bevraging en/of hoorzitting.

Het mandaat van een lid vervalt:

- bij het verstrijken van het mandaat;
- indien de cliënt Emiliani verlaat;
- bij ontslag op eigen initiatief.

De bevoegdheden van het collectief overlegorgaan:

- Emiliani verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon-en leefsituatie van de gebruikers gaan en over alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van Emiliani en het doelmatig inzetten van de middelen.

- Emiliani biedt aan het collectief overlegorgaan transparantie over de principes die aan de basis liggen van de berekeningswijze van de woon-en leef kosten.
- Tussen Emiliani en het collectief overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht over: wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten; belangrijke wijzigingen in de algemene woon-en leefsituatie; wijzigingen in het concept van Emiliani, wijzigingen van de woon-en leef kosten.
- Zowel Emiliani als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen Emiliani en de gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan.
- Er is hoor recht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van Emiliani mee wil delen.
- Wederzijds worden adviezen en of antwoorden binnen 60 dagen gegeven tenzij anders overeengekomen.
- Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij Emiliani willen indienen, schriftelijk indienen bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

De directie en een afvaardiging van de medewerkers van Emiliani zijn aanwezig bij de vergaderingen van het collectief overlegorgaan. Het collectief overlegorgaan kan beslissen om over bepaalde punten alleen te vergaderen. Dit wordt dan vooraf gemeld door de voorzitter

Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergaderingen van de Raad van Bestuur van Emiliani voor de besprekingen van aangelegenheden die betrekking hebben op de cliënten van Emiliani.

Klachten over het niet naleven van deze bepalingen betreffende het collectief overlegorgaan worden schriftelijk meegedeeld aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

12. De Klachtenprocedure

Werkwijze

Bij de start van de ondersteuning van een cliënt wordt de individuele dienstverleningsovereenkomst en collectieve rechten en plichten voorgelegd. De procedure in verband met het behandelen van klachten wordt toegelicht door sociale dienst en/of algemeen directeur.

Binnen deze procedure onderscheiden we 3 gradaties

1. vragen en bedenkingen
2. opmerkingen
3. klachten

De manier waarop vragen en bedenkingen, opmerkingen en klachten ons bereiken is als volgt:

- via verschillende medewerkers
- over diverse zaken:
 - Persoonsgebonden zaken: deze hebben betrekking op het individu
 - Werking gebonden zaken: deze hebben betrekking op de werking van een groep, een atelier, een woning (en overstijgen het persoonsgebonden niveau)
 - Organisatie gebonden zaken: deze hebben betrekking op de algemene werking binnen de voorziening

- en via verschillende kanalen:
 - telefonisch contact
 - persoonlijk gesprek
 - gebruikersraad
 - brief, e-mail

De opvolging voor vragen en bedenkingen, opmerkingen en klachten is verschillend, namelijk:

1. Vragen/bedenkingen

Vragen en bedenkingen zijn vaak van heel praktische aard en komen vooral binnen op basis van direct contact met een medewerker. Deze vallen binnen de normale zorg en ondersteuning en krijgen (vrijwel onmiddellijk) een oplossing. Dit is niet terug te vinden in het dossier van de betrokken cliënt.

2. Opmerking

Een opmerking is een ontevredenheid die geuit wordt. De opvolging valt binnen de normale zorg en ondersteuning en is terug te vinden in het dossier van de betrokken cliënt. De medewerker die de ontevredenheid ontvangt is verantwoordelijk voor de opvolging. Volgens de aard van de ontevredenheid zoekt de medewerker in samenspraak met andere betrokken medewerkers naar een oplossing. De medewerker bespreekt de oplossing of het antwoord in een mondeling contact met de gebruiker.

Wanneer de gebruiker niet tevreden is met de oplossing/het antwoord, kan deze overgaan tot een schriftelijke neerslag van zijn ontevredenheid en wordt dit verder opgevolgd als een klacht.

3. Klacht

Een klacht is wanneer de gebruiker dit zelf formuleert als klacht en hij/zij dit schriftelijk meldt. De gebruiker kan steeds rechtstreeks een schriftelijke klacht indienen. De opvolging gebeurt in volgende stappen:

- Vaststelling en registratie van de klacht: De gebruiker geeft de schriftelijke klacht door aan de algemeen directeur. De algemeen directeur noteert de melding in het klachtenregister en legt een dossier aan.
- Analyse van de klacht: de algemeen directeur geeft de opdracht aan betrokken medewerkers of teams om de klacht te onderzoeken en indien mogelijk/zinvol gebeurt dit ook met de gebruiker.
- Deze analyse wordt genoteerd in het dossier, aangelegd naar aanleiding van de klacht.
- Terugkoppeling van de oplossing/preventiemaatregel naar de gebruiker: Binnen de dertig dagen geeft de algemeen directeur aan de gebruiker een schriftelijk antwoord welk gevolg gegeven wordt aan de klacht. Indien het antwoord geen voldoening schenkt aan de indiener van de klacht, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. zie bijlage ID.
- De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- Binnen de dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen, deelt de klachtencommissie haar mening(en) schriftelijk mee aan de algemeen directeur en aan de indiener van de klacht. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de algemeen directeur binnen de dertig dagen daarna de indiener schriftelijk laten weten op welke wijze gevolg wordt gegeven aan de klacht.
- Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, zal de algemeen directeur binnen de dertig dagen daarna de indiener eveneens schriftelijk op de hoogte brengen.

- Blijft de indiener van mening dat de klacht niet naar genoegen is beantwoord, dan kan hij/zij zich schriftelijk wenden tot het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Bijzondere klachtenprocedure: klachten over het ontslag van een gebruiker:

In geval van betwisting van de eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden. Voor de behandeling van de betwisting van de eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, Agnes Verbruggen, Scheldeweg 57, 9090 Melle/Gontrode. De kosten die samenhangen met het inschakelen van deze onafhankelijk derde zullen voor de helft gedragen worden door Emiliani, voor de helft door de gebruiker. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van de eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere vergunde zorgaanbieder de continuïteit van de zorg of ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst .

De opzegtermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling

13. Wijzigingen

De collectieve rechten en plichten kunnen ten alle tijde gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan het collectief overlegorgaan worden meegedeeld. Dit geeft binnen een maand haar opmerkingen aan de directie van Emiliani. Dit advies is niet bindend.

Wijzigingen en de ingangsdatum worden schriftelijk aan belanghebbenden meegedeeld.