 vzw De Vierklaver Haarkenstraat 32 a 9850 Landegem	Collectieve rechten en plichten Bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst	Khb 3.3 Bijlage 2 versie N	1/17
beoordeeld: COO	Goedgekeurd op --/--/-- Bestuursorgaan	geldig vanaf: 26/06/2025	

1. Identificatie	2
2. Missie en visie, koers en waarden van vzw De Vierklaver	2
3. Doelgroep en Dienstverlening	3
3.1. Doelgroep	3
3.2. Dienstverlening	3
3.2.1. Algemeen	3
3.2.2. Vervoer van en naar het dagcentrum	4
3.2.3. Accommodatie	4
3.2.4. Medische ondersteuning	4
3.2.5. Orthoagogische begeleiding	4
3.2.6. Kwaliteitshandboek	4
4. Opname: procedure/proefperiode/bijzondere opnamevoorwaarden	5
4.1. Algemene opnamevoorwaarden	5
4.2. Proefperiode	5
4.3. Bijzondere opnamevoorwaarden	5
5. Beëindiging van zorg en ondersteuning	5
5.1. Redenen voor eenzijdige beëindiging	5
5.2. Procedure bij eenzijdige beëindiging van de ondersteuning	6
5.3. Opzeggingstermijn	6
5.4. Verbrekingsvergoeding	6
6. Collectief overlegorgaan (gebruikersraad)	6
7. Klachtenprocedure	7
7.1. Algemeen	7
7.2. Een formele klacht indienen	7
7.3. Een klacht indien bij de klachtencommissie	7
7.4. Een klacht indienen bij de leidend ambtenaar	7
7.5. Betwisting van de opzegging van de dienstverlening	7
7.6. Klachten over meer dan één cliënt	7
7.7. Klachten over het collectief overlegorgaan	7
7.8. Klachten over het beheer van gelden en goederen	8
7.9. Geweld, misbruik of (seksueel) grensoverschrijdend gedrag	8
8. Wederzijdse rechten en plichten	8
8.1. Waarborgen eerbiediging van de cliënt	8
8.2. Recht op informatie	8
8.3. Verplicht voorafgaand overleg	8
8.4. Verlof en aanwezigheden	8
8.5. Financiële regeling	9
9. Verzekerde risico's	9
10. Toezichtsraad over beheer van gelden en goederen	10
11. Omgaan met persoonsgegevens	10
11.1. Privacyverklaring	10
11.2. Vrijwilligers en stagiairs	10
12. Wijze waarop de collectieve rechten en plichten kunnen worden aangepast	11
Welke bijkomende info is toegankelijk via de website ?	12
Overzicht bijlagen aan deze collectieve rechten en plichten	12

Collectieve rechten en plichten: wat zijn dat precies?

Je kan deze collectieve rechten en plichten beschouwen als de *algemene afspraken tussen vzw De Vierklaver en alle cliënten*. Deze collectieve rechten en plichten vormen een bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst die je bij opname ondertekent. Bij het ondertekenen van die overeenkomst verklaar je dus dat je ook akkoord gaat met alle afspraken uit deze collectieve rechten en plichten.

► wijzigingen aan deze collectieve rechten en plichten worden enkel gemaakt in samenspraak met het collectief overlegorgaan. De actuele en volledige tekst is steeds op de website terug te vinden via:
<https://de-vierklaver.be/home/meer-weten/collectief-overlegorgaan/>

1. Identificatie De Vierklaver, Vereniging zonder Winstoogmerk (vzw).

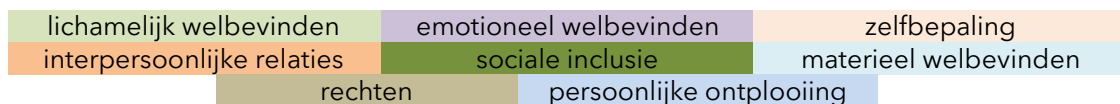
- Maatschappelijke zetel: Haarkenstraat 32 a, 9850 Landegem (tevens adm. adres)
- Ondernemingsnummer: 0436.015.889
- Vertegenwoordigd door: dhr. Emmanuel Lootens, algemeen directeur
- Per 1 januari 2017 is de Vierklaver erkend als **vergund zorgaanbieder** door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).
- Daarnaast is De Vierklaver ook erkend en gesubsidieerd voor **Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening** (RTH).
- Tenslotte is De Vierklaver erkend als **Multifunctioneel Centrum** (MFC).

2. Missie en visie, koers en waarden van vzw De Vierklaver

De Vierklaver ondersteunt volwassenen met een (vermoeden van) verstandelijke beperking. Warm, betrokken, inclusief.

De Vierklaver biedt professionele ondersteuning op orthoagogisch en (para)-medisch vlak met als belangrijkste resultaat: **de kwaliteit van leven** van betrokkenen. We ondersteunen wie op ons beroep doet om zijn/haar leven zelf richting te geven. Cliënten zijn expert op het gebied van hun eigen leven en kunnen ons het best aangeven wat zij willen. Het perspectief van de cliënt (en zijn context) bepaalt welke vormen van ondersteuning daar een bijdrage in hebben. *Wat vraag jij, wat heb je nodig, wat verwacht je, van wie?*

Dit met het oog op een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven voor betrokkene, op de acht levensdomeinen, door Shalock en anderen onderscheiden:



De Vierklaver doet daarbij beroep op het natuurlijk **netwerk** van betrokkene, op reguliere instanties, e.d.m. om de ondersteuningsvragen van de cliënt te beantwoorden. In een wenselijke inclusieve samenleving is de professionele hulpverlening (zoals De Vierklaver) de laatste stap, en geldt die voor die gebieden waar de betrokkene voor kiest om in geholpen te worden.

Het Persoonlijk Plan (PP, zie verder art. 3.2.5.) baseerden we op het model van Kwaliteit van Leven.

Aan de hand van de 8 levensdomeinen gaan we na hoe iemand zijn kwaliteit van leven scoort. Voor elk van die levensdomeinen zijn daartoe 'indicatoren' opgesteld.

Als **kerncompetenties** voor alle medewerkers van vzw De Vierklaver onderscheiden we: **respect voor ieders eigenheid**, **positief gedreven**, **doelgericht werken**, **samen** en **humor**. Teams gaan binnen De Vierklaver zo veel als mogelijk zelfsturend aan de slag met de vragen van cliënten.

Rond verschillende thema's zijn bovendien visieteksten opgenomen in het kwaliteitshandboek: rond seksualiteit-relaties-intimiteit, betekenisvolle activiteiten, agressie en vrijheidsbeperking, e.d.m.

In principe heeft elke cliënt binnen de woonondersteuning en dagondersteuning een mentor. Enkel uitzonderlijk en mist motivatie wijken we hier van af. Door aan cliënten een mentor te koppelen creëren we expliciete **aandacht voor het individu**. Binnen deze relatie tussen cliënt en begeleider ontstaat vaak een verbondenheid en vertrouwen, die de cliënt veiligheid en houvast biedt. Tezelfdertijd gaat het hier om een professionele relatie (die dus niet te persoonlijk wordt) die bovendien ook is ingebed in het ruimere teamwerk: de mentor staat er niet alleen voor en weet zich gesteund en kritisch bevraagd.

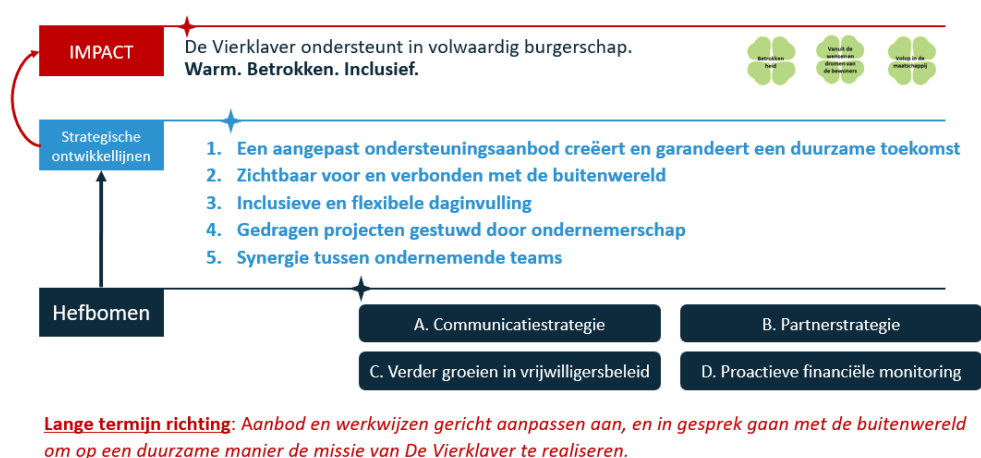
Binnen het proces van het Persoonlijk Plan (PP) heeft de mentor een cruciale rol: de vragen/noden van de cliënt ontleden en die met de cliënt agenderen op de bespreking van het PP waar samen doelstellingen geformuleerd worden. De mentor kan daarbij beroep doen op collega's, paramedici, sociaal assistent, de ortho en het netwerk van de cliënt.

De hele organisatie streeft naar eenvoudige structuren en oplossingen, die sterk aanleunen bij het leven van onze cliënten en hun context. Elke medewerker dagen we uit onze processen in functie van onze doelstellingen te herdenken.

1. De cliënt heeft de regie.
2. Creëer maximale betrokkenheid van medewerkers.

De **koers van De Vierklaver** (waar willen we over een aantal jaren staan?) bepalen we in samenspraak met onze cliënten/vertegenwoordigers, medewerkers, bestuur en sympathisanten. Het meest recente traject mondde uit in onderstaande doelen voor de periode **2021-2025**.

STRATEGIE DE VIERKLAVER



3. Doelgroep en Dienstverlening

3.1. Doelgroep

- Volwassen personen met een (vermoeden van) verstandelijke beperking. Zij hebben eventueel bijkomende beperkingen en/of ondersteuningsvragen.
- Volwassen personen met een niet-aangeboren hersenletsel.
- De zorg en ondersteuning worden gefinancierd met RTH-, PVB- of eigen middelen. De voorwaarden om beroep te doen om PVB en RTH zijn bepaald via besluiten van de Vlaamse Regering.

3.2. Dienstverlening

3.2.1. algemeen

- **woonondersteuning** (via collectief wonen met intensieve ondersteuning) of via woonprojecten met flexibele ondersteuning, kortverblijf, logeren)
- **dagondersteuning** (via ateliers en activiteiten, begeleid werken, enclaves, kortdurende dagondersteuning of via dagcentrum HANNAH voor mensen met een niet-aangeboren hersenletsel). Dagondersteuning loopt in werkweken van ongeveer 8u30 's morgens tot 17u 's avonds, na afspraak evt. tot na 17u.
- **individuele ondersteuning** (via individuele psychosociale begeleiding) in de eigen woonomgeving of op één van de locaties van De Vierklaver.
- **rechtstreeks toegankelijke hulpverlening** (het kan gaan om woonondersteuning, dagondersteuning, mobiele of ambulante begeleiding, outreach).

De website www.de-vierklaver.be/home/ondersteuning biedt een actueel en volledig overzicht van onze dienstverlening en de verschillende locaties.

3.2.2. Vervoer van en naar het dagcentrum

- We organiseren een gemeenschappelijke vervoersdienst via De Vierklaver, dat we uitbesteden aan een firma. Cliënten kunnen daar gebruik van maken, zij betalen dit via de leefkosten op de maandelijkse factuur.
- Indien het gemeenschappelijk vervoer de individuele cliëntvraag niet kan tegemoetkomen, dan staat de cliënt zelf voor het vervoer in of betaalt hij de meerkost.

3.2.3. Accommodatie

Alle afspraken met betrekking tot de accommodatie zijn terug te vinden in de 'woonovereenkomst' (bijlage 6 aan de IDO) of in de 'overeenkomst dagcentrum' (bijlage 11 aan de IDO).

In een notendop zijn dit de *leidende principes* daarin:

- Cliënten beschikken over een gemeenschappelijke leefruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen en evt. een individuele kamer (bij woonondersteuning).
- De Vierklaver zorgt voor de inrichting van de gemeenschappelijke ruimtes.
- De eigen kamer richt de cliënt (of zijn familie of vertegenwoordiger) zelf in. Hij voorziet de inboedel van de kamer of vult die aan met persoonlijke zaken. Die voldoen aan kwaliteitsnormen die door de voorziening worden bepaald. Persoonlijke bezittingen worden vermeld op een bezittingenlijst (inventaris van de persoonlijke goederen - bijlage 5 bij de IDO) als bewijs van eigendom. De directie kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verlies, de beschadiging, of andere kosten hieromtrent.

3.2.4. Medische ondersteuning

- De Vierklaver staat in voor EHBO.
- De artsen van of via De Vierklaver gevraagd, staan in voor de medische begeleiding van de bewoners. Voor de deelnemers van het dagcentrum is er voorzien in tussenkomst op verzoek.
- De cliënt heeft het recht een andere arts te kiezen. In dringende gevallen wordt de arts van de voorziening ingeschakeld. Hospitalisatie en medische ingrepen worden in overleg met de cliënt bepaald, behoudens hoogdringendheid.
- Elk begeleidend team binnen de functie woonondersteuning wordt op dit vlak ondersteund door een verpleegkundige, kinesist en psychiater.
- De cliënt bezorgt aan De Vierklaver alle nodige medische informatie in functie van de dagelijkse begeleiding en behandeling.
- Verpleegkundige handelingen: begeleiders ondersteunen cliënten op diverse levensdomeinen, en dus óók op vlak van gezondheid. Zij zijn geen gezondheidszorgbeoefenaars maar worden door De Vierklaver opgeleid tot *bekwame helpers*. Zij kunnen op die manier in delegatie van huisartsen, verpleegkundigen of externe gezondheidszorgbeoefenaars verzorgende en (tot op zekere hoogte) verpleegkundige handelingen toevertrouwd krijgen (zie bijlage 10 bij de IDO).

3.2.5. Orthoagogische begeleiding

Via het Persoonlijk Plan (PP) en het cliëntdossier wordt de orthoagogische, de sociale, de medische en paramedische ondersteuning alsook de dagbesteding geconcretiseerd en gestuurd. Centraal in het PP en in de bespreking ervan staat de regie van de cliënt.

Het Persoonlijk Plan wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend en maakt integraal deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst als (bijlage 1 daarvan).

3.2.6. Kwaliteitshandboek

De door de overheid vastgestelde kwaliteitseisen worden geconcretiseerd in het Kwaliteitshandboek. Op eenvoudig verzoek aan de kwaliteitsverantwoordelijke (algemeen directeur) of aan de beleidsmedewerker Kwaliteitszorg is het Kwaliteitshandboek in te zien op het onthaal van de vestiging te Landegem.

4. Opname: procedure/proefperiode/bijzondere opnamevoorwaarden

4.1. Algemene opnamevoorwaarden

OF je beschikt over een persoonsvolgend budget (PVB)

OF in functie van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp beschik je over een beperking (erkend door het VAPH) of een vermoeden van beperking én maak je niet gelijktijdig gebruik van Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (N-RTH) tenzij via dagondersteuning.

Het opnameteam (hoofd zorg en ondersteuning, orthoagogen, maatschappelijk assistent, e.a.) beslist in overleg met het begeleidend team of een ondersteuning opgestart wordt.

4.2. Proefperiode

Er is een proefperiode van zes maanden waarbinnen volgende ontslagprocedures gelden:

- De opzegtermijn dient in onderling overleg bepaald te worden.
- Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst door de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger zonder gegronde reden kan een verbrekingsvergoeding gevorderd worden ten bedrage van de vergoeding verschuldigd voor de overeengekomen opzegtermijn, die evenwel niet meer bedraagt dan de vergoeding voor één maand zorg en ondersteuning.

Tijdens de proefperiode kan De Vierklaver de overeenkomst enkel opzeggen om redenen van:

- overmacht;
- de cliënt beantwoordt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden (het profiel van de cliënt beantwoordt niet (meer) aan de doelgroep);
- omwille van de lichamelijke en/of psychische toestand van de cliënt beantwoordt het zorgaanbod van de voorziening niet (meer) aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
- de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger komt de verplichtingen niet na zoals vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of in de collectieve rechten en plichten, bv bij het niet betalen van de facturen.

Indien De Vierklaver na kennisname van de noden en zorgvragen van de cliënt tijdens deze proefperiode niet kan voorzien in de aangewezen ondersteuning, helpt ze - op vraag van de cliënt/vertegenwoordiger - zoeken naar een geschikte oplossing.

4.3. Bijzondere opnamevoorwaarden

- Voldoen aan de voorwaarden van erkenning van De Vierklaver (zie 1 en 4.1.)
- Behoren tot de specifieke doelgroep van de voorziening (zie 3.1.)
- De ondertekening voor akkoord van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst (IDO).

5. Beëindiging van zorg en ondersteuning

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

- bij *overmacht* (de oorzaak ligt dus buiten de wil van De Vierklaver, zoals bv. bij brand of overstroming);
- de cliënt *beantwoordt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden* zoals bepaald in de collectieve rechten en plichten;
- de *psychische en/of lichamelijke toestand van de cliënt is dermate gewijzigd* dat het zorgaanbod van De Vierklaver niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en de zorgvragen van de cliënt.
- de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger *komt de vastgelegde verplichtingen niet na* die in de IDO of in de collectieve rechten en plichten zijn vastgelegd, zoals het niet betalen van de facturen.
- Wanneer de cliënt een *valse verklaring* aflegt betreffende het recht op vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening of dat hij geen aanspraak kan maken op dergelijke vergoeding.
- Als de cliënt 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.

5.2. Procedure bij eenzijdige beëindiging van de ondersteuning:

- De Vierklaver overhandigt een **voornemen tot ontslag** aan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Daarin motiveert De Vierklaver schriftelijk en uitvoerig de redenen van het ontslag en vermeldt het de mogelijkheid om dat voornemen te betwisten.
- Overleg vindt plaats tussen De Vierklaver en de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- In geval de cliënt/bewindvoerder dit voornemen **betwist**, dan legt hij/zij dit binnen de 30 dagen voor aan de klachtencommissie die hiertoe wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze beschikt over expertise in bemiddeling, en in aangesteld in overleg tussen het Collectief Overlegorgaan en De Vierklaver. Het resultaat van een eventuele verzoening wordt opgenomen in de IDO.
- Het ontslag gaat pas in vanaf de 31^{ste} dag nadat de cliënt/vertegenwoordiger het voornemen tot ontslag heeft ontvangen. Tot zolang blijft de ondersteuning gewaarborgd zoals in de IDO bepaald. Indien het voornemen tot ontslag wordt betwist dient de procedure van de klachtencommissie te zijn afgerond vooraleer het ontslag (eventueel) ingaat.
- Bij eenzijdige beëindiging gaat De Vierklaver samen met de cliënt/vertegenwoordiger op zoek naar een gepaste oplossing i.f.v. de continuïteit van de ondersteuning. De Vierklaver garandeert hierbij een overdracht van relevante informatie, in overleg met de cliënt/vertegenwoordiger.

5.3. Bij opzegging door één van beide partijen van de schriftelijke overeenkomst, is er een **opzeggingstermijn** van drie maanden, tenzij in wederzijds akkoord een kortere termijn wordt overeengekomen. De opzegging wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt aan de andere partij en de opzegtermijn start op de dag na de aangetekende zending.

Bij overmacht of indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag dat de veiligheid en integriteit van de andere cliënten of de medewerkers in het gedrang brengt, kan De Vierklaver of de cliënt/budgethouder de dienstverlening onmiddellijk stopzetten, zonder de opzegperiode te vervullen.

5.4. Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een **verbrekingvergoeding** te betalen. Deze vergoeding is het equivalent van de vergoeding voor zorg en ondersteuning die verschuldigd zou zijn gedurende een periode van drie maanden.

6. Collectief overlegorgaan (COO)

6.1. Er wordt een collectief overlegorgaan opgericht. Het collectief overlegorgaan bestaat uit maximum 18 leden en minimum 3 leden. Minstens drie leden van het collectief overlegorgaan zijn wettelijke vertegenwoordiger van cliënten.

Tussen De Vierklaver 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 de voorziening
- Wijzigingen van de woon- en leefkosten

Zowel De Vierklaver als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van De Vierklaver mee wil delen.

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

6.2. De samenstelling van het collectief overlegorgaan wordt als bijlage 2 bij deze overeenkomst gevoegd.

6.3. Huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan : zie bijlage 3.

7. Klachtenprocedure

7.1. Algemeen

Opmerkingen, vragen, suggesties of klachten omtrent de dienstverlening zien we bij voorkeur eerst besproken met de rechtstreeks betrokken medewerker(s).

Komt een gewenste oplossing niet in zicht of wenst iemand de klacht toch niet rechtstreeks te bespreken, dan kan men zich mondeling of schriftelijk (ook via e-mail) tot de directie richten. Leidt ook dit niet tot tevredenheid, dan kan de klacht officieel behandeld worden, volgens de wettelijke procedure. Dit kan overigens ook zonder eerst met de medewerker of met directie in gesprek te gaan.

Het is daarnaast ook mogelijk voor families of vertegenwoordigers van cliënten om zich met hun klacht tot het Collectief OverlegOrgaan (COO) te richten. Samenstelling en contactgegevens zijn in bijlage 1 van deze collectieve rechten en plichten terug te vinden.

7.2. Een formele klacht indienen

De cliënt of zijn vertegenwoordiger richt de klacht aan de algemeen directeur via brief of e-mail. Bij ontvangst noteert de algemeen directeur een melding in een apart klachtenregister. De klager ontvangt een bevestiging van het ontvangen van deze klacht.

De indiener kan uiteraard steeds zijn klacht intrekken.

Binnen de 30 dagen deelt de algemeen directeur mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. Indien dit de indiener van de klacht geen voldoening schenkt, dan kan hij/zij zich tot de interne klachtencommissie wenden.

7.3. Een klacht indienen bij de **klachtencommissie**.

Voor de samenstelling van de klachtencommissie: zie bijlage 3.

De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger die werd aangeduid door de inrichtende macht van De Vierklaver, en een vertegenwoordiger die onder de leden van het collectief overlegorgaan werd gekozen.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Binnen de 30 dagen deelt ze haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie. De klachtencommissie buigt zich over de gegrondheid van de klacht maar hoeft zelf geen oplossing aan te reiken.

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

Wordt de klacht door de klachtencommissie gegrond bevonden? Dan moet De Vierklaver binnen de 30 dagen na de mededeling daarvan schriftelijk laten weten aan de indiener welk gevolg er wordt aan gegeven.

7.4. Een klacht indienen bij de **leidend ambtenaar**.

Is de indiener nog steeds niet tevreden over hoe de klacht werd afgehandeld? Dan kan hij/zij zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Koning Albert II laan 35 bus 31 te 1030 Brussel. De leidend ambtenaar gaat dan na of de organisatie de reglementering heeft nageleefd en kan evt. maatregelen treffen.

7.5. De **betwisting van opzegging** van de dienstverlening:

Wanneer De Vierklaver eenzijdig de dienstverlening wil opzeggen, en het voornemen (met motivatie) hiertoe heeft meegedeeld aan de cliënt en zijn vertegenwoordiging, kan dit betwist worden bij de interne klachtencommissie.

In dit geval wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, aangesteld door de voorziening in overleg met het collectief overlegorgaan (zie: bijlage 3).

7.6. Klachten die over meer dan één cliënt aanbelangen, en die cliënten niet in persoonlijke naam bij De Vierklaver indienen:

Het collectief overlegorgaan kan die klachten, in naam van de cliënten, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar.

7.7. Klachten over het collectief overlegorgaan.

Deze dienen schriftelijk te worden gemeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

7.8. Klachten over het beheer van gelden en goederen van cliënten door beheerders of personeelsleden van De Vierklaver.

De klachtenprocedure van De Vierklaver is ook van toepassing bij kleine sommen geld die als zakgeld voor dagelijks gebruik kunnen beschouwd worden. Een meer uitgebreid beheer van gelden en goederen is niet van toepassing in De Vierklaver (zie artikel 10).

7.9. Geweld, misbruik of (seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Klachten, vaststellingen (feiten) of vermoedens van geweld, misbruik of seksueel grensoverschrijdend gedrag vallen niet onder de klachtenprocedure. Daartoe hanteren we in De Vierklaver een aparte procedure en werken we met vertrouwenspersonen.

8. Wederzijdse rechten en plichten

8.1. De voorziening waarborgt aan de cliënten de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid, privacy, veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medecliënten en personeel niet in het gedrang komen.

8.2. De cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben het recht **volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd** te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, d.w.z.:

- Vóór start van de ondersteuning: omtrent de aard van de benodigde persoonsgegevens, de bedoeling, de bewaring/inzageregeling ervan; omtrent de gebruikelijke werkwijze inzake begeleiding, huisvesting, behandeling.

- Tijdens de periode van ondersteuning

▪ Opstellen van een Persoonlijk Plan (handelingsplan) in dialoog met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger, naar aanleiding van:

- evaluatievergadering van de proefperiode (binnen de 6 maand na de start)

- bespreking van het Persoonlijk Plan (om de 3 jaar)

- de cliënt kan bijkomende evaluatie van het Persoonlijk Plan vragen (art. 11 17/3/17).

De cliënt kan een **belangrijke betrokken derde** aanduiden die over informatierecht en hoorrecht beschikt omtrent het Persoonlijk Plan.

Als wijzigingen van het Persoonlijk Plan resulteren in wijziging van de duur of frequentie van de verschillende ondersteuningsfuncties van de IDO, wordt de IDO aangepast.

▪ Op verzoek van de cliënt of van de voorziening wordt onderling overleg gepleegd wanneer wijzigingen of bijstellingen zich opdringen.

▪ inzage, onder begeleiding, van de administratieve identificatiegegevens die hen betreffen.

- Bij afzonderingsmaatregelen:

Indien het gedrag van de cliënt risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke en psychische integriteit, en/of die van andere cliënten en/of van medewerkers, kan de begeleider als beschermende maatregel overgaan tot een afzonderingsmaatregel. Afzondering is strikt geregeld via een procedure en wordt toegepast met respect voor de persoon en zijn gedrag. Vertegenwoordiger of context van de cliënt worden ingelicht indien de afzonderingsmaatregel wordt ingevoerd.

8.3. In hiernavolgende situaties is voorafgaand aan de beslissing een overleg (toelichting en argumentatie) **verplicht** tussen de voorziening en de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger inzake:

- Wijzigingen aan de individuele dienstverleningsovereenkomst of aan het Persoonlijk Plan

- Maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of psychische toestand van de cliënt dienen genomen,

- Wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

Bij deze toelichting, argumentatie wordt geluisterd naar de mening van betrokken cliënt/wettelijke vertegenwoordiger en wordt daar zoveel als mogelijk rekening mee gehouden, alsook met de feiten en omstandigheden die tot deze wijziging hebben geleid. Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door de partij die een wijziging of maatregel wenst door te voeren.

Dit overleg kan opgeschort worden door overmacht of hoogdringendheid terzake.

8.4. Verlof en aanwezigheden

Wanneer de cliënt afwezig is zonder op voorhand te verwittigen, kunnen niet-annuleerbare kosten (maaltijden, vervoer naar dagcentrum, ...) toch aangerekend worden.

8.5. Financiële regeling

- De Vierklaver vraagt een voorschot aan cliënten waarbij een woonovereenkomst wordt ondertekend (= zij wonen in een huis die De Vierklaver ter beschikking stelt). Aan deze cliënten wordt maandelijks de **woonkost** aangerekend.
- De cliënt betaalt daarnaast ook **leefkosten**. Het overzicht van de actuele tarieven is terug te vinden op de website van De Vierklaver: <https://de-vierklaver.be/home/ondersteuning/>
In de IDO zijn de principes omschreven waarop die leefkosten zijn gebaseerd. Sommige kosten zijn verplicht af te nemen, bv. water en elektriciteit, maar worden op basis van aanwezigheid verrekend. De woonkost staat dan weer los van die aanwezigheid. Voor de wasserij (bij woonondersteuning) kan je tenslotte een recup krijgen als de context voor de was instaat, en voor maaltijden (bij dagondersteuning) indien de cliënt zelf z'n lunch (boterhammen) meebrengt naar het dagcentrum.
 - ➔ In de **brochure rond Woon- en leefkosten** wordt hier uitgebreid bij stilgestaan, en vind je een uitleg over de factuur en hoe die is opgebouwd. Check daartoe onze website.
- Andere kosten zijn dan weer afhankelijk van individuele interesses en keuzes van de cliënt en zijn context. Dit noemen we de **Persoonlijke Uitgaven**, en die zijn apart op de maandelijkse factuur terug te vinden. Denk bv. aan uitgaven die met eigen hobby's te maken hebben, een drankje op café, enz. We stippen er hier een drietal bijzondere aan:
 - Bedrag vrijstelling verzekeringen (vzw) (schade aan wagen, kledij, ... van derden/personeel),
 - (beperkte) vergoeding gekoppeld aan bestraffende maatregel (bv. meubilair beschadigen, raam inslaan, sleutel breken, ...)
 - Kosten van begeleider(s) of vrijwilligers bij activiteiten worden verrekend over de deelnemende cliënten: reiskosten, consumpties, inkomgelden, e.d.

9. Verzekerde risico's

De Vierklaver heeft voor de hiernavolgende risico's een verzekering afgesloten:

- Verzekering Burgerlijk Aansprakelijkheid (BA), Verzekering Vrijwilligerswerk en Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten (vormen samen één polis bij de verzekeraar)
- Arbeidsongevallenverzekering
- Verzekering objectieve aansprakelijkheid
- Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid
- Omniumverzekering voor personeel en vrijwilligers van de voorziening bij vervoer in opdracht
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand per vzw-voertuig

Sommige polissen voorzien vrijstellingen.

De polissen zijn op vraag ter inzage van de cliënten / wettelijk vertegenwoordigers in de voorziening via de directie of gedelegeerde.

Verzekeringen **door cliënt af te sluiten**:

- Brandverzekering inboedel slaapkamer. De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger kan tegen betaling de inboedel van de cliënt verzekeren via de polis van de voorziening
- (niet verplicht) Familiale verzekering
- (niet verplicht) Hospitalisatieverzekering

10. Toezichtsraad over beheer van gelden en goederen

Overeenkomstig art.4 uit het "besluit van de Vlaamse regering betreffende het beheer van gelden of goederen" (15/06/1994) zal de voorziening niet meer dan 134,45 EURO (+index) per bewoner per maand beheren. *Er wordt bijgevolg geen toezichtsraad over beheer van gelden en goederen opgericht.*

11. Omgaan met persoonsgegevens

11.1 Privacyverklaring

De Privacyverklaring is integraal na te lezen op de website www.de-vierklaver.be/home/privacyverklaring. Binnen vzw De Vierklaver worden diverse persoonsgegevens van cliënten verzameld in het (elektronische) cliëntendossier, om de dienstverlening mogelijk te maken. De Vierklaver vindt het belangrijk dat de privacy wordt gerespecteerd. In de privacyverklaring op de website geven we heldere en transparante informatie over, en volgende elementen komen daarin aan bod:

Wetgeving en begrips-omschrijvingen	Toepassingsgebied	Waarom verwerken wij persoonsgegevens?
Hoe verkrijgen we persoonsgegevens?	Juridische grondslag van de verwerking van persoonsgegevens	<i>We garanderen dat we persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze verwerken en niet voor andere doeleinden gebruiken.</i>
Verstrekking van persoonsgegevens	Het bewaren van persoonsgegevens	Beveiliging van persoonsgegevens
<p>Uw rechten omtrent uw gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> o recht op informatie o recht op inzage <i>De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van vzw De Vierklaver en derden die zij als 'vertrouwelijk' bestempeld hebben, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van de betrokken medewerker of derden. Gegevens die een derde (bv. een andere cliënt) betreffen, kunnen enkel ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van die derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.</i> o recht op rectificatie en aanvulling o recht op beperking van de verwerking o recht om vergeten te worden o recht op dataportabiliteit o recht op bezwaar <p>U kan ons hiertoe op volgende manier contacteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Via de post: vzw De Vierklaver, tav ortho-agoog of maatschappelijk assistent, Haarkenstraat 32a te 9850 Landegem o Via e-mail: secretariaat@de-vierklaver.be 		
Contact opnemen bij klachten over de manier waarop we omgaan met persoonsgegevens	Wijziging van de privacy-verklaring	

11.2 Vrijwilligers en stagiairs

De voorziening kan, in het kader van opleiding en vrijwilligerswerk, ook niet-personeelsleden inzetten voor het ondersteunen van de cliënten (dagactiviteiten, vrije tijd, relatie-opbouw, ...). Deze inzet van stagiairs, vormingswerkers, vrijwilligers gebeurt onder toezicht van de voorziening en is bedoeld aanvullend te zijn op de professionele begeleiding en behandeling.

Deze niet-personeelsleden ontvangen de, voor de opdracht, noodzakelijke informatie en zijn daarbij gehouden aan de geheimhoudingsplicht ten overstaan van derden.

12. Wijze waarop de collectieve rechten en plichten kunnen worden aangepast

Voorstellen tot wijzigingen worden in overleg met het collectief overlegorgaan besproken en geformuleerd, en bekrachtigd door het Bestuursorgaan van vzw De Vierklaver.

De actuele versie van de collectieve rechten en plichten is terug te vinden op de website van De Vierklaver.

Aldus opgemaakt te Landegem, op (datum):

---/---/20____

(Handtekening algemeen directeur :)

Welke bijkomende info is toegankelijk via onze website

(www.de-vierklaver.be)

Een aantal voorbeelden:

- Het meest recente inspectierapport (audit)
- Het meest recente jaarverslag
- De concrete woon-en leefkosten (prijzen)
- De brochure omtrent de woon- en leefkosten
- De collectieve rechten en plichten
- De privacyverklaring
- De visie op agressie, afzondering en vrijheidsbeperkende maatregelen
- De afzonderingsprocedure
- De procedure gepast reageren op misbruik en geweld.

Overzicht bijlagen aan deze collectieve rechten en plichten :

1. Samenstelling collectief overlegorgaan (Gebruikersraad)	15
2. Huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan (gebruikersraad)	16
3. Samenstelling van de klachtencommissie	24

Bijlage 1: Samenstelling collectief overlegorgaan (COO)

Sinds de COO-verkiezingen in 2023:

1. Mevr. Carina Vanderhaeghen
Mandaat: voorzitter
2. Dhr. Paul Raman
Mandaat: co-voorzitter en waarnemer Raad van Bestuur
3. Dhr. Eric Van Laere
Mandaat: lid klachtencommissie en afgevaardigde bij FOVIG
4. Mevr. Arlette Veys
5. Dhr. Rafaël Desmedt
6. Mevr. Nicole Permentiers
7. Mevr. Christiane Dhont
8. Mevr. Rosina Andries
9. Dhr. Rik Dhont
10. Mevr. Fien Plesters
11. Mevr. Marleen Van Vooren
12. Dhr. Martin Martens
13. Mevr. Ginette Rawoens (*bewonersraad Landegem*)
14. Dhr. Bjorn Claeys (*bewonersraad Landegem*)
15. Dhr. Carlo Verducruysse (*bewonersraad Adegem*)
16. Mevr. Stefanie Van Wynsberge (*deelnemersraad KADOE Maldegem*)

Toegevoegd aan het COO van 2023:

Mevr. Lucie Van Landeghem
Mandaat: verslaggever/secretaris

De notulen van de vergaderingen van het COO zijn terug te vinden op onze website: <https://de-vierklaver.be/home/meer-weten/collectief-overlegorgaan/>

Bijlage 2: Huishoudelijk reglement van het Collectief Overlegorgaan (05/05/2021)



Haarkenstraat 32 a, 9850 Landegem
T 09 321 91 21
secretariaat@de-vierklaver.be - www.de-vierklaver.be

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN VAN vzw DE VIERKLAVER 2021

SAMENSTELLING COLLECTIEF OVERLEGORGAAN

Artikel 1 Het Collectief Overlegorgaan omvat alle afdelingen waarvoor de voorziening door het Vlaams Agentschap is vergund:

De Vierklaver, *Administratieve zetel, locatie woon- en dagondersteuning*

De Vierklaver

Haarkenstraat 32 a

9850 Landegem

De Vierklaver, *locatie woon- en dagondersteuning*

Lenen 7

9991 Adegem

De Vierklaver, *nahNAH (dagcentrum voor personen met NAH), locatie dagondersteuning*

Garenstraat 46

9900 Eeklo

De Vierklaver, *KADOE, locatie dagondersteuning*

Krommewege 44

9990 Maldegem

De Vierklaver, *TEN BOSSE, locatie woonondersteuning en mobiele begeleiding*

Ten Bosse 151

9800 Deinze

De Vierklaver, *DE BINNENWERELD, locatie woonondersteuning en mobiele begeleiding*

Adegem-Dorp 23 b

9991 Adegem

Het Collectief Overlegorgaan bestaat uit maximum 19 leden.

Elke voogd, bewindvoerder of dicht familielid (ouders, broers, zussen, neven, nichten, tantes, ooms, ...) heeft het recht zich kandidaat te stellen. Minimum 3 leden van het Collectief Overlegorgaan zijn wettelijke vertegenwoordigers van gebruikers.

De leden van het Collectief Overlegorgaan worden uit en door de gebruikers van de voorziening en/of hun (wettelijke) vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van 4 jaar.

Het mandaat van de leden van het Collectief Overlegorgaan is hernieuwbaar.

Er wordt gestreefd naar 1 vertegenwoordiger per huis.

Het orgaan is niet meer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden van het Collectief Overlegorgaan lager wordt dan 3, of als er geen 3 wettelijke vertegenwoordigers zijn.

In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

De verantwoordelijken van de voorziening staan in voor de organisatie van de verkiezingen, waarbij zij er inzonderheid voor waken dat elke stemgerechtigde van de verkiezingen op de hoogte wordt gebracht en zich kandidaat kan stellen.

Er zijn ook 3 leden uit de bewonersraad Landegem, bewonersraad Adegem en deelnemersraad Maldegem.

De algemeen directeur en de maatschappelijk assistent van de voorziening wonen op uitnodiging het Collectief Overlegorgaan bij.

Artikel 2 Het mandaat van een lid van het Collectief Overlegorgaan vervalt:

1. bij het verstrijken van de termijn waarvoor het verkozen is
2. indien het familielid of de gebruiker die men wettelijk vertegenwoordigt de zorgaanbieder verlaat - de individuele dienstverleningsovereenkomst wordt dan beëindigd
3. bij ontslag van een lid

In de gevallen voorzien in 2., bij beëindiging door overlijden, kan op initiatief van het Collectief Overlegorgaan en in overleg met de voorziening het lopende mandaat van de betrokken vertegenwoordiger verder lopen tot het einde van de mandaatperiode. Het Collectief Overlegorgaan behoudt het recht om hierover te beslissen.

In de gevallen voorzien in 2. en 3., kan op initiatief van het Collectief Overlegorgaan en in overleg met de voorziening een andere vertegenwoordiger voorgedragen worden. Het Collectief Overlegorgaan behoudt het recht om hierover te beslissen.

Artikel 3 Het Collectief Overlegorgaan duidt onder zijn leden een voorzitter, een waarnemer bij het Bestuursorgaan, een lid van de klachtencommissie en een medevoorzitter aan.

In 2015 werd hieraan toegevoegd:

- Mandaat: bijwonen FOVIG-vergaderingen
- Mandaat: verslaggever vergaderingen Collectief Overlegorgaan

De voorziening duidt in onderling overleg met het Collectief Overlegorgaan de onafhankelijke derde aan.

FREQUENTIE VAN DE VERGADERINGEN

Artikel 4 Het Collectief Overlegorgaan vergadert minstens 3 maal per jaar.

In principe wordt tweemaandelijks vergaderd (juli en augustus uitgezonderd).

In spoedeisende gevallen kan het Collectief Overlegorgaan ook buiten de tweemaandelijks vergaderingen samengeroepen worden.

Het Collectief Overlegorgaan zal echter binnen de maand vergaderen indien 3 leden hierom schriftelijk en gemotiveerd verzoeken.

Van elke vergadering van het Collectief Overlegorgaan wordt een verslag opgemaakt dat aan alle leden wordt bezorgd.

WERKING

Artikel 5 Tussen de voorziening en het Collectief Overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht inzake:

1. wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten.
2. belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie.
3. wijzigingen in het concept van de voorziening.
4. wijziging van de woon- en leefkosten.

Artikel 6 Zowel de voorziening als het Collectief Overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruikers aangaan.

Voor een doelmatige werking kan het Collectief Overlegorgaan werkgroepen oprichten ter voorbereiding van bespreking en beslissing in het Collectief Overlegorgaan.

Alle leden van het Collectief Overlegorgaan hebben stemrecht.

Alle beslissingen worden genomen bij eenvoudige meerderheid van het totaal aantal geldig uitgebrachte stemmen voor zover de meerderheid van de leden aanwezig is. Indien niet de helft aanwezig is, dan wordt de stemming op de volgende vergadering hernomen. Er wordt beslist ongeacht het aantal aanwezigen.

Indien een stemming 'even' is, dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Individuele zaken zijn geen onderwerp van vergadering.

Over personen wordt er geheim gestemd.

Artikel 7 Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover het Collectief Overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mee te delen.

- Artikel 8** De voorziening verstrekt aan het Collectief Overlegorgaan de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen en het doelmatig inzetten van de middelen.
- Artikel 9** Een afgevaardigde van het Collectief Overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van het bestuursorgaan van de inrichtende macht van de voorziening, voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.
- Artikel 10** 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 de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar met toepassing van artikel 36.
- Artikel 11** De voorziening voorziet volgende ondersteunende maatregelen ten behoeve van het collectief overleg via het Collectief Overlegorgaan.
- o vergaderaccommodatie (en koffie/frisdrank);
 - o Mandaat: verslaggever vergaderingen Collectief Overlegorgaan in samenspraak met het secretariaat van vzw De Vierklaver
 - o Opstellen en verzenden agenda en verslag, alsook de bijlagen via het secretariaat van vzw De Vierklaver;
 - o Betaling van lidmaatschap vzw Fovig door vzw De Vierklaver.
- Artikel 12** Het Collectief Overlegorgaan kan, ter voorbereiding/uitwerking van een punt op de agenda, beslissen om te werken via een ad hoc werkgroep: samenstelling en timing worden op het Collectief Overlegorgaan bepaald, en de resultaten uit de werkzaamheden van de werkgroep worden daar teruggekoppeld.

AGENDA

- Artikel 13** De agenda wordt opgemaakt door de voorzitter van het Collectief Overlegorgaan.

Alle leden van het Collectief Overlegorgaan en elke gebruiker of hun vertegenwoordigers hebben recht om dagordepunten aan te brengen.

Ze bezorgen deze aan de voorzitter van het Collectief Overlegorgaan of aan de directeur van de voorziening.

De agenda wordt via mail of post aan de leden van het Collectief Overlegorgaan bezorgd.

KLACHTEN

- Artikel 14** Klachten omtrent het niet-naleven van de wettelijke bepalingen met betrekking tot het Collectief Overlegorgaan kunnen schriftelijk meegedeeld worden aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

WIJZIGING HUISHOUDELIJK REGLEMENT

- Artikel 15** Het Huishoudelijk Reglement kan worden aangepast na goedkeuring op het Collectief Overlegorgaan.

SLOTBEPALING

- Artikel 16** Dit huishoudelijk reglement van het Collectief Overlegorgaan werd goedgekeurd op het Collectief Overlegorgaan van 05/05/2021 en wordt als bijlage opgenomen in de collectieve rechten en plichten.

Handtekening voorzitter Collectief Overlegorgaan:

Bijlage 3: Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat standaard uit twee leden (cfr. 7.3 op pagina 7 van deze Collectieve Rechten en Plichten).

- Dhr. Eric Van Laere, lid Collectief Overlegorgaan (mandaat sinds 2023)
- Dhr. Sander Verhaeghe (directeur DVC De Triangel te Lovendegem) aangeduid door het bestuursorgaan van De Vierklaver sinds 2025.

In geval van een klacht over de opzegging van de dienstverlening, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een *onafhankelijke derde* (cfr. 7.5 op pagina 7 van deze Collectieve Rechten en Plichten).

Sinds 15/11/2011 werd op de toenmalige Gebruikersraad beslist dit mandaat toe te kennen aan:

- Mevr. Marie-José Meeuws

Klachten dienen gericht te worden aan de administratieve zetel van vzw De Vierklaver (Haarkenstraat 32a te 9850 Landegem), ter attentie van de leden van de klachtencommissie.