

#### **Bijlage 4: Collectieve rechten en plichten binnen Zonnelied vzw**

De tekst collectieve rechten en plichten werd besproken tijdens het collectief overleg op 28/09/2015 en 14/10/2015. Het collectief overlegorgaan van Zonnelied vzw keurde deze tekst goed op 14/10/2015.

#### **Identificatie van de aanbieder**

De tekst collectieve rechten en plichten is opgemaakt door Zonnelied vzw, gevestigd te 1761 Roosdaal, Kloosterstraat 7.

Zonnelied is een vereniging zonder winstoogmerk of vzw.

Zonnelied vzw is vanaf 1 september 2016 vergund als zorgaanbieder, voor onbepaalde duur. De vergunning betekent dat Zonnelied vzw dienstverlening aanbiedt aan personen met een persoonsvolgend budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (PVB) en voldoet aan de voorwaarden gesteld door het VAPH. De vergunning als zorgaanbieder vervangt de vroegere erkenningen Flexibel Aanbod Meerderjarigen (FAM), tehuis niet-werkenden bezigheid, tehuis niet-werkenden nursing, dagcentrum en kortverblijf.

Zonnelied vzw is vanaf 1 januari 2013 erkend door het VAPH als voorziening die Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) aanbiedt.

Zonnelied vzw heeft vanaf 1 januari 2017 een erkenning als Multifunctioneel Centrum (MFC) waardoor ook dienstverlening aan een beperkt aantal minderjarigen kan geboden worden.

Sinds 1 januari 2014 maakt Zonnelied vzw deel uit van het samenwerkingsverband Persoonsgerichte Ondersteuning op Maat (POM), met M.P.C. Sint-Franciscus en Hubbie vzw als partnerorganisaties. Binnen POM willen de partnerorganisaties een meerwaarde bieden op het gebied van organisatie en dienstverlening door de samenwerking te intensifiëren.

#### **Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de zorgaanbieder**

##### **Missie**

Zonnelied vzw staat voor ondersteuning op maat aan mannen en vrouwen met een (verstandelijke) beperking op verschillende locaties. Zonnelied vzw richt zich tot meerderjarigen vanaf 21 jaar, uitzonderlijk tot jongvolwassenen vanaf 16 jaar.

##### **Visie**

Zonnelied vzw gaat voor gastvrijheid die een proces van zelfverwerkelijking mogelijk maakt. Zonnelied vzw creëert de voorwaarden waardoor elke budgethouder zijn/ haar eigen verlangens kan ontwikkelen. Op het spoor komen van het individuele verlangens van een budgethouder, veronderstelt een open, ontvangende basishouding vanuit een professionele omgeving die rekening houdt met de mogelijkheden, grenzen en geschiedenis van de budgethouder en zijn/ haar netwerk. Zonnelied vzw helpt zo inclusief mogelijk bij de zelfverwerkelijking van elke budgethouder op verschillende levensdomeinen: wonen, werken, vrije tijd, vorming en relaties.

Zonnelied vzw gaat voor een geëigende plaats in de samenleving voor personen met een beperking. Om dit proces te ondersteunen, zorgt Zonnelied vzw zoveel als mogelijk en wenselijk voor decentralisatie, differentiatie en integratie van haar dienstverlening.

##### **Waarden**

De missie en visie van Zonnelied vzw berusten op drie kernwaarden:

- Vertrouwen in mensen: vanuit een houding van basisvertrouwen geven we kansen aan budgethouders, medewerkers en netwerken. We werken samen in een proces van proberen, evalueren en bijsturen.
- Open en gastvrij: We ontvangen budgethouders en hun ondersteunende netwerken onbevooroordeeld. Met een open blik werken we actief aan samenwerkingen om te evolueren naar een gastvrije samenleving.
- Aandacht voor kwaliteit van bestaan: Zonnelied vzw inspireert en ondersteunt personen die zorg geven en/of ontvangen om elkaar aan te sporen, te beïnvloeden en kansen te geven zodat ze als mensen rijker worden in hun (be)leven. We onderwerpen beslissingen zoveel mogelijk aan een duurzaamheidstoets.

## Doelstellingen en strategie

De missie, visie en waarden van Zonnelied vzw vertalen zich in strategische doelstellingen en operationele doelstellingen. Zonnelied vzw legt deze doelstellingen vast in een meerjarenplan vanuit de interactie met haar maatschappelijke partners.

Voor de periode 2023-2030 legt Zonnelied vzw drie strategische doelstellingen vast:

- ✓ Expertise uitdragen vanuit een degelijk kwaliteitskader via maatschappelijk debat en kennisdeling
- ✓ De medewerkers vinden en behouden die met goesting aan het werk zijn en daarbij de nodige draagkracht ervaren
- ✓ De noden van gasten beantwoorden via dialooggestuurde ondersteuning in toekomstige concepten

Een meer uitgebreide weergave van de missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie is beschreven in het kwaliteitshandboek. Je kunt het kwaliteitshandboek raadplegen via de sociale dienst of de website van de zorgaanbieder.

## Doelgroep en dienstverleningsaanbod

Zonnelied vzw biedt ondersteuning aan volwassen mannen en vrouwen met een (verstandelijke) beperking. In geval van RTH komen personen met een vermoeden van beperking ook in aanmerking. Daarenboven biedt Zonnelied vzw ondersteuning aan personen met acute, langdurige en complexe zorgvragen, zoals:

- Volwassenen met bijkomende ernstige psychische en/of gedragsmoeilijkheden
- Volwassenen met ernstige meervoudige beperkingen
- Volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en/of een degeneratieve ziekte
- Volwassenen met (bijkomende) ontwikkelingsstoornissen, sensorïële beperkingen of fysieke beperkingen

Zonnelied vzw richt zich tot meerderjarigen vanaf 21 jaar, uitzonderlijk tot jongvolwassenen vanaf 16 jaar.

Zonnelied vzw biedt volgende ondersteuningspakketten aan:

- Verblijf langdurend
- Verblijf kortdurend
- Dagondersteuning
- Begeleid Werken
- Individuele ondersteuning

In de individuele dienstverleningsovereenkomst en het ondersteuningsplan omschrijven we de concrete inhoud van de dienstverlening.

Een multidisciplinair team staat ter beschikking van de budgethouders en hun netwerk om de ondersteuning mee vorm te geven.

## Bijzondere opname- en begeleidingsvoorwaarden

Basisvoorwaarde voor het starten van een dienstverleningsovereenkomst is een vermoeden van handicap (in geval van RTH) of beschikken over een persoonsvolgend budget. Er kunnen bijkomende voorwaarden zijn afhankelijk van de kenmerken van de beschikbare plaats (infrastructuur, personeelsomkadering en groepsamenstelling in de woning of het atelier).

Zonnelied vzw ondersteunt vooral personen uit de eigen regio, maar ook budgethouders buiten de regio zijn welkom wanneer er binnen hun regio geen aangepaste ondersteuning mogelijk is.

Een individuele dienstverleningsovereenkomst voor bepaalde duur kan in bepaalde gevallen verlengd worden, maar nooit automatisch of stilzwijgend.

Voor de begeleiding/ opname van budgethouders met acute, langdurige of complexe zorgvragen, kan Zonnelied vzw de expertise van derden inwinnen. Zonnelied vzw motiveert steeds de beslissing wanneer ze na het volgen van de procedure geen begeleiding aanbiedt of niet tot opname overgaat.

## Proefperiode

Elke individuele dienstverleningsovereenkomst van onbepaalde duur start met een proefperiode van zes maanden.

Er is geen proefperiode voor personen die RTH gebruiken.

Na de proefperiode wordt overeengekomen om de ondersteuning al dan niet verder te zetten. Als Zonnelied vzw niet kan voorzien in de aangewezen dienstverlening, motiveert Zonnelied vzw deze beslissing, verwijst naar de regionale zorgbemiddeling en verstrekt de nodige informatie en toelichting.

## Wederzijdse rechten en plichten

### Geen discriminatie

Zonnelied vzw weigert geen budgethouders op grond van etnische afkomst, nationaliteit, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, financiële situatie of levensbeschouwelijke of ideologische overtuiging.

Zonnelied vzw eerbiedigt de etnische afkomst, nationaliteit, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, financiële situatie en levensbeschouwelijke of ideologische overtuiging van iedere persoon, voor zover de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de andere budgethouders en medewerkers niet in het gedrang komen.

### Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De budgethouder of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger bezorgt Zonnelied vzw alle nodige (para)medische, psychopedagogische, administratieve, financiële en sociale gegevens in functie van dagelijkse begeleiding en behandeling. Zonnelied vzw bewaart deze gegevens zorgvuldig en veilig in het centrale dossier van de budgethouder.

Het opstellen, bewaren en gebruiken van het centrale dossier is onderworpen aan de wet op de verwerking van persoonsgegevens, de wet op de patiëntenrechten en de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Budgethouders kunnen te zien zijn op foto's, video's of ander audiovisueel materiaal. Zonnelied vzw waakt er over mensen op een respectvolle manier af te beelden. De budgethouder kan zich akkoord of niet akkoord verklaren met de publicatie van foto- en beeldmateriaal. We verwijzen hierbij naar bijlage 8 van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

### Recht op informatie en overleg

Elke budgethouder heeft recht op nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn/ haar opvang, begeleiding en behandeling die hem/haar rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Voorafgaand overleg met budgethouder en zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger is verplicht als het om volgende onderwerpen gaat (tenzij overleg niet mogelijk is door overmacht of hoogdringendheid):

- Wijzigingen in de individuele dienstverleningsovereenkomst
- Maatregelen die Zonnelied vzw moet nemen wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de budgethouder
- Wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie

De partij die een wijziging of maatregel wil doorvoeren, neemt het initiatief tot overleg.

### Recht op dossier

Elke budgethouder heeft recht op een dossier. Zonnelied vzw houdt het dossier zorgvuldig bij en bewaart het op een veilige manier. Zonnelied vzw houdt de relevante gegevens over de gezondheid van de budgethouder afzonderlijk bij.

Elke budgethouder heeft het recht om zijn/haar dossiergegevens in te zien en hierover in dialoog te gaan. Je kunt je dossier inzien via de sociale dienst.

Wanneer een budgethouder Zonnelied vzw verlaat, archiveren we zijn/ haar individuele gegevens gedurende 10 jaar en vernietigen daarna het dossier.

Zonnelied vzw doet een maximale inspanning om je privacy te vrijwaren. Zonnelied vzw geeft enkel namen of identificeerbare gegevens door aan derden in geval van bevoegde overheidsinstanties of in het belang van de budgethouder.

De budgethouder kan er zich akkoord mee verklaren dat Zonnelied vzw documenten doorstuurt naar of opvraagt bij de provinciale afdeling van het VAPH of andere (hulpverlenings)organisaties, diensten en derden. De budgethouder tekent hiertoe de desbetreffende bijlagen van de individuele dienstverleningsovereenkomst. Zonnelied vzw neemt de nodige zorgvuldigheidscriteria in acht bij het doorsturen en opvragen van documenten. Andere hulpverleningsorganisaties kunnen de gegevens die een derde betreffen alleen inzien als dit geen afbreuk doet aan het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Alle medewerkers verbonden aan Zonnelied vzw zijn gehouden tot het beroepsgeheim.

Zonnelied vzw gebruikt individuele gegevens van budgethouders om de kwaliteit van de geleverde ondersteuning intern te evalueren.

### **Bescherming van de integriteit**

Zonnelied vzw ontwikkelt een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag.

Zonnelied vzw hanteert een procedure voor preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag. In de procedure is een registratiesysteem opgenomen<sup>8</sup>. De procedure voor preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag staat beschreven in het kwaliteitshandboek. Je kunt het kwaliteitshandboek raadplegen via de sociale dienst of de website van de zorgaanbieder.

Zonnelied vzw meldt grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de budgethouders aan het centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag.

Zonnelied vzw kan een budgethouder tijdelijk afzonderen in volgende gevallen:

- Het gedrag van de budgethouder houdt risico's in voor zijn eigen fysieke integriteit
- Het gedrag van de budgethouder houdt risico's in voor de fysieke integriteit van andere budgethouders of medewerkers
- De budgethouder vernielt materiaal

Zodra het hierboven beschreven gedrag ophoudt, eindigt ook de tijdelijke afzondering.

Zonnelied vzw hanteert een procedure voor tijdelijke afzondering. De procedure beschrijft ten minste de wijze waarop Zonnelied vzw:

- tijdelijke afzondering toepast
- de wettelijk vertegenwoordiger op de hoogte brengt van de tijdelijke afzondering
- toezicht houdt op de budgethouder tijdens de tijdelijke afzondering

Bij uitzonderlijk toegenomen onrust en/of grensoverschrijdend gedrag kan Zonnelied vzw extra (nood)medicatie toedienen. Dit gebeurt steeds volgens voorschrift van de behandelende psychiater en/of in overleg met de psychiater betrokken bij de werking van Zonnelied vzw.

In het kader van grensoverschrijdend gedrag, dementieproblematiek of medisch toezicht kan Zonnelied vzw akoestisch toezicht en/of cameratoezicht gebruiken. Zonnelied vzw zet cameratoezicht pas in wanneer andere vormen van toezicht (oproepsysteem en akoestisch toezicht) ontoereikend blijken. Zonnelied vzw bewaart geen beeldmateriaal bij gebruik van cameratoezicht.

---

<sup>8</sup> Het registratiesysteem voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien vanuit de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

## **Andere rechten en plichten**

Zonnelied vzw verwacht dat budgethouders en hun netwerk de werking van de zorgaanbieder respecteren.

De budgethouder of zijn/ haar wettelijk vertegenwoordiger dient elke overeenkomst met een andere zorgaanbieder te melden aan Zonnelied vzw, alsook elke financiering of tussenkomst door het VAPH.

Budgethouders kunnen persoonlijk materiaal in de kamer plaatsen. De eventuele herstellings- of onderhoudskosten dient de budgethouder zelf te betalen.

Zonnelied vzw rekent prestaties en kosten, die onvoldoende of niet door de overheid worden betaald, aan via de factuur woon- en leefkosten. Je vindt een overzicht van de mogelijke van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Wanneer de budgethouder ervoor kiest om zelf zijn/ haar kledij te wassen, rekent Zonnelied vzw geen leefkost aan voor deze rubriek. Indien de was onvoldoende frequent wordt gedaan, zal Zonnelied vzw de kledij van de budgethouder wassen en de leefkost doorrekenen via de factuur aan de prijs zoals vermeld in de tarievenlijst.

Wanneer Zonnelied vzw de budgethouder handelingsonbekwaam acht, kan Zonnelied vzw stappen zetten om een passend juridisch beschermingsstatuut te realiseren. Dit gebeurt in overleg met de budgethouder en zijn/ haar netwerk. De eventuele gerechtskosten worden doorgerekend via de factuur woon- en leefkosten.

Domiciliëring op het adres van Zonnelied vzw kan enkel mits schriftelijk voorafgaand akkoord. Je vindt het document om domiciliëring op een adres van Zonnelied vzw mogelijk te maken in bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

## **Engagementsverklaring Begeleid Werken**

Voor het ondersteuningspakket Begeleid Werken gelden specifieke bijkomende rechten en plichten. U vindt ze in bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

## **Heroriëntering, ontslag, opzegtermijn en opzegvergoeding**

### **Beëindiging van de overeenkomst na onderling overleg**

Beide partijen kunnen de overeenkomst (bepaalde of onbepaalde duur) te allen tijde opzeggen in onderling overleg. Zonnelied vzw noteert de reden voor het opzeggen van de overeenkomst.

Indien de budgethouder dit wenst, ondersteunt de sociale dienst van Zonnelied vzw hem/haar in het zoeken naar een alternatief, zonder hierbij een ander of aangepast resultaat te garanderen.

### **Eenzijdige beëindiging van de overeenkomst op initiatief van de budgethouder**

De budgethouder of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger kan de overeenkomst eenzijdig opzeggen per aangetekend schrijven gericht aan de maatschappelijke zetel van Zonnelied vzw (Kloosterstraat 7, 1761 Roosdaal).

Indien de budgethouder dit wenst, ondersteunt de sociale dienst van Zonnelied vzw hem/haar in het zoeken naar een alternatief, zonder hierbij een ander of aangepast resultaat te garanderen.

### **Eenzijdige beëindiging van de overeenkomst op initiatief van Zonnelied vzw**

Zonnelied vzw verbindt er zich toe de overeenkomst ten aanzien van de budgethouder niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van volgende redenen:

- overmacht
- de gebruiker beantwoordt niet langer aan de bijzondere voorwaarden uit de collectieve rechten en plichten;
- de vergunde zorgaanbieder kan niet beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;
- de budgethouder of zijn vertegenwoordiger(s) komt de verplichtingen van de IDO of de collectieve rechten en plichten niet na.
- de gebruiker heeft bedrieglijke gegevens verstrekt over de verklaring op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding;
- de gebruiker krijgt een tegemoetkoming voor hulp van derden, maar heeft daarvoor geen IDO met het VAPH gesloten of komt de verplichtingen uit die IDO niet na.

Zonnelied vzw communiceert een beslissing tot beëindiging van de overeenkomst aan de budgethouder of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger via een aangetekend schrijven. Zonnelied vzw vermeldt hierbij de reden tot beëindiging van de overeenkomst, alsook de duur van de opzegtermijn.

Indien de budgethouder dit wenst, ondersteunt de sociale dienst van Zonnelied vzw hem/haar in het zoeken naar een alternatief, zonder hierbij een andere of aangepaste dienstverlening te garanderen.

### **Betwisting van de eenzijdige beëindiging op initiatief van Zonnelied vzw**

In geval van betwisting van een eenzijdige beëindiging van de overeenkomst op initiatief van Zonnelied vzw, kan de budgethouder of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger de betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. De opzegtermijn wordt dan geschorst voor de duur van de bemiddeling. In dit geval moet de budgethouder of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie indienen.

Voor de behandeling van de betwisting breidt de klachtencommissie uit met een onafhankelijke derde, bij voorkeur een expert in bemiddeling. Zonnelied vzw en het collectief overlegorgaan wijzen deze onafhankelijke derde aan. Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar en is hernieuwbaar.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Zonnelied vzw neemt het resultaat van een verzoening op in de individuele dienstverleningsovereenkomst van de budgethouder.

Als dat nodig is, onderzoekt Zonnelied vzw of we in samenwerking met een andere zorgaanbieder de continuïteit van de ondersteuning kunnen verzekeren. Zonnelied vzw neemt de samenwerking op in de individuele dienstverleningsovereenkomst van de budgethouder.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen Zonnelied vzw, verbindt Zonnelied vzw er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

### **Opzeggen van de overeenkomst tijdens de proefperiode**

Er gelden verschillende opzegtermijnen naargelang welke partij de overeenkomst opzegt:

- Wanneer de budgethouder of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger de overeenkomst opzegt, bedraagt de opzegtermijn 2 weken (14 dagen), tenzij in onderling overleg een andere termijn wordt overeengekomen
- Wanneer Zonnelied vzw de overeenkomst opzegt, bedraagt de opzegtermijn minimaal 1 maand (30 dagen), tenzij in onderling overleg een andere termijn wordt overeengekomen

Als één van de partijen de opzegtermijn niet respecteert, moet deze partij een opzeggingsvergoeding betalen. De opzeggingsvergoeding is gelijk aan het deel van het persoonsvolgende budget en de woon- en leefkosten of persoonlijke financiële bijdrage dat tijdens de duur van de opzegtermijn aan de zorgaanbieder verschuldigd is.

De opzeggingsvergoeding vervalt als de ene partij kan aantonen dat de andere partij de bepalingen die zijn opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

### **Opzeggen van de overeenkomst na de proefperiode/ zonder proefperiode**

Na de proefperiode of bij overeenkomsten zonder proefperiode geldt een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij in onderling overleg een andere termijn wordt overeengekomen.

Als één van de partijen de opzegtermijn niet respecteert, moet deze partij een opzeggingsvergoeding betalen. De opzeggingsvergoeding is gelijk aan het deel van het persoonsvolgende budget dat tijdens de duur van de opzegtermijn aan de zorgaanbieder verschuldigd is. De opzegtermijn begint te lopen op de eerste dag van de maand, volgend op de maand waarin de opzegging is gedaan.

De opzeggingsvergoeding vervalt als de ene partij kan aantonen dat de andere partij de bepalingen die zijn opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

## Duur en beëindiging van de woonovereenkomst

### Duurtijd

Deze woonovereenkomst wordt gesloten voor dezelfde duur als de dienstverleningsovereenkomst. De woonovereenkomst kan dus in geen geval verder blijven lopen na het einde van de dienstverleningsovereenkomst.

### Normale beëindiging

Bij beëindiging van de woonovereenkomst wordt de woonruimte proper en intact verlaten en volledig ontruimd, zo niet worden schoonmaakkosten, kosten voor ontruiming en herstellingskosten aangerekend aan de budgethouder of ingehouden op zijn waarborg. De zorgaanbieder zal bij het beëindigen van de overeenkomst kamer inspecteren. Bij deze gelegenheid zal de budgethouder eventuele sleutels overhandigen.

### Overlijden

De huidige overeenkomst zal automatisch en onmiddellijk ontbonden worden vanaf de eerste dag van de eerste maand die volgt op het overlijden van de budgethouder. De woonruimte dient in dit geval binnen de 14 dagen na het overlijden volledig ontruimd te worden. De verplichting tot het betalen van de woonvergoeding blijft bestaan tot de volledige ontruiming van de woonruimte.

### Individuele dienstverleningsovereenkomst

Bij deze wordt aan de zorgaanbieder dan ook de uitdrukkelijke toestemming gegeven om vanaf de 15e dag na het overlijden tot ontruiming en opslag van de inboedel over te gaan.

De kosten hiervan worden achtereenvolgens verhaald op:

- de waarborg,
- de erfgenamen.

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

## Collectief overleg – het collectief overlegorgaan of de gebruikersraad

Het collectief overlegorgaan of de gebruikersraad vertegenwoordigt alle budgethouders die in Zonnelied vzw verblijven en/of gebruik maken van het dienstverleningsaanbod van Zonnelied vzw. Er is één collectief overleg voor de verschillende ondersteuningsfuncties en vestigingsplaatsen. Het collectief overlegorgaan vergadert minstens drie keer per jaar.

Het collectief overlegorgaan telt minimaal drie leden en maximaal 15 leden die voor een termijn van vier jaar worden gekozen uit en door de budgethouders van de zorgaanbieder of hun vertegenwoordigers. Het mandaat van de leden van het collectief overlegorgaan is hernieuwbaar. De ledenlijst van het collectief overlegorgaan is terug te vinden in bijlage 6 van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Zonnelied vzw staat in voor de organisatie van de verkiezing volgens de opgelegde richtlijnen. Elke cliënt of zijn/ haar wettelijk vertegenwoordiger is stemgerechtigd en kan zich in de verkiezing kandidaat stellen.

Het collectief overlegorgaan duidt onder zijn leden een voorzitter aan.

Er is verplicht overleg tussen Zonnelied vzw en het collectief overlegorgaan wanneer men van plan is:

- de collectieve rechten en plichten te wijzigen
- belangrijke wijzigingen door te voeren in de algemene woon- en leefsituatie van de budgethouders
- de manier van werken in Zonnelied vzw grondig te veranderen
- de berekening van de woon- en leefkosten te wijzigen

Zowel Zonnelied vzw als het collectief overlegorgaan heeft initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen zorgaanbieder en budgethouders aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van Zonnelied vzw wenst mee te delen.

Zonnelied vzw verstrekt het collectief overlegorgaan de nodige informatie over beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de budgethouders betreffen en inzake alle elementen die de budgethouders als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over haar jaarrekeningen. Zonnelied vzw nodigt een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan uit als waarnemer op de vergaderingen van het Bestuursorgaan.

Het collectief overlegorgaan stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens zijn opgenomen:

- de frequentie van vergaderen
- de wijze waarop de budgethouders of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overleg

Het huishoudelijke reglement bevindt zich in bijlage 6 van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Suggesties bij en opmerkingen over de werking van Zonneliéd vzw die aan bod komen tijdens het collectief overleg worden intern verder behandeld. Indien nodig worden beslissingen teruggekoppeld aan het collectief overlegorgaan.

## **Opmerkingen, suggesties en klachten indienen**

### **Vragen, opmerkingen en suggesties**

De budgethouder en zijn/haar netwerk kunnen bij elke medewerker van Zonneliéd vzw terecht met vragen, opmerkingen en suggesties. Elke medewerker is verantwoordelijk voor het beantwoorden en/of gepast doorverwijzen en opvolgen van vragen, opmerkingen en suggesties van de budgethouder en zijn/ haar netwerk.

Een vraag, opmerking of suggestie wordt ten laatste binnen drie maanden besproken, beantwoord en/of opgevolgd.

### **Klachten over het collectief overlegorgaan**

Klachten over het collectief overlegorgaan kan je schriftelijk melden aan de leidende ambtenaar van het VAPH (Koning Albert II-laan 37 – 1030 Brussel).

### **Klachten over de maandelijkse facturen**

Klachten over de maandelijkse factuur zorg en ondersteuning of de maandelijkse factuur woon- en leefkosten kan je melden via de hieronder beschreven procedure. Een klacht over een maandelijkse factuur is slechts ontvankelijk indien de klacht gaat over een factuur die maximaal 6 maanden voor het indienen van de klacht werd verstuurd.

### **Klachten over het beheer van gelden en goederen**

De toezichtsraad voor het beheer van gelden en goederen behandelt klachten over het beheer van gelden en goederen. De contactgegevens van de toezichtsraad vind je verderop in deze tekst.

De procedure hieronder is wel van toepassing op klachten over het beheer van kleine sommen die als inkomen voor dagelijks gebruik kunnen beschouwd worden.

### **Klachten over eenzijdige beëindiging van de overeenkomst door Zonneliéd vzw**

De interne klachtencommissie behandelt klachten over eenzijdige beëindiging van de overeenkomst door Zonneliéd vzw. De interne klachtencommissie breidt in dit geval uit met een onafhankelijke derde.

Voor meer details over eenzijdige beëindiging van de overeenkomst door Zonneliéd vzw verwijzen we naar het onderdeel Heroriëntering, ontslag, opzegtermijn en opzegvergoeding hogerop in deze tekst.

### **Klachten over de directie of het Bestuursorgaan van Zonneliéd vzw**

Met klachten over de directie of het Bestuursorgaan van Zonneliéd vzw kan je terecht bij de leidende ambtenaar van het VAPH.

### **Onderzoek en behandeling van andere klachten**

De budgethouder, zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, ouder, naaste verwante of vertrouwenspersoon brengt elke klacht over een element van de dienstverlening mondeling aan bij een begeleider of een medewerker die inhoudelijk rechtstreeks bij het gegeven betrokken is. Als je niet weet tot wie zich te wenden, kan je de klacht laten overbrengen via bemiddeling van de sociale dienst of leden van het collectief overlegorgaan.

Elke medewerker van Zonneliéd vzw verbindt zich ertoe de ontvangen mondelinge klacht door te geven aan de verantwoordelijke van de woning, dienst of groep.



Wanneer de behandeling van de mondelinge klacht onvoldoende resultaat levert, kan de budgethouder of zijn/ haar wettelijk vertegenwoordiger een schriftelijke klacht indienen via een klachtenformulier<sup>9</sup>. Je kunt een schriftelijke klacht ook indienen via een aangetekend schrijven gericht tot de directie van Zonnelied vzw of het diensthoofd van de betrokken woning, dienst of groep. Een schriftelijke klacht per aangetekend schrijven stuur je naar de maatschappelijke zetel van Zonnelied vzw (Kloosterstraat 7 – 1761 Roosdaal).

De directie of het diensthoofd van de betrokken woning, dienst of groep maakt onmiddellijk melding van de schriftelijke klacht in een daartoe bestemd register.

De directie of een door de directie aangeduid personeelslid onderzoekt de schriftelijke klacht verder, met de nodige discretie. De betrokkene die de klacht heeft ingediend, kan steeds gehoord worden. Binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, krijgt de indiener een antwoord waarin Zonnelied vzw beschrijft welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de schriftelijke klacht geen voldoening schenkt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit een vertegenwoordiging van de inrichtende macht van Zonnelied vzw, een persoon aangeduid door het collectief overlegorgaan en een onafhankelijke derde aangeduid in overleg tussen Zonnelied vzw en het collectief overlegorgaan.

De leden van de interne klachtencommissie zijn:

- Dhr. Van Der Stock Renaat, vertegenwoordiger van de inrichtende macht van Zonnelied vzw  
Vloerstraat 39 – 3020 Herent  
016 29 01 36
- Mevr. Bruyninckx Gerda, aangeduid door het collectief overlegorgaan  
Galgestraat 72 – 1785 Merchtem  
0486 80 30 73  
[gerda.bruyninckx@gmail.com](mailto:gerda.bruyninckx@gmail.com)
- Dhr. Scheurweghs Jef, aangeduid als onafhankelijke derde  
Eugeen Dierckxlaan 32 – 2970 Schilde  
0485 53 80 28  
[jef.scheurweghs@telenet.be](mailto:jef.scheurweghs@telenet.be)

De interne klachtencommissie onderzoekt de klacht en kan hierbij de betrokken partijen horen. Binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht deelt de commissie haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en de directie van Zonnelied vzw.

Indien de leden van de interne klachtencommissie het niet eens zijn, deelt de interne klachtencommissie de verschillende standpunten mee.

Indien de interne klachtencommissie de klacht gegrond bevindt, moet Zonnelied vzw binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel schriftelijk aan de indiener medelen welk gevolg er aan de klacht gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht nog steeds geen voldoening schenkt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het VAPH.

---

<sup>9</sup> Het klachtenformulier is beschikbaar via de sociale dienst of de website van Zonnelied ([www.zonneliedvzw.be](http://www.zonneliedvzw.be)).

## Belangrijke informatie i.v.m. klachten

De indiener kan een klacht te allen tijde intrekken.

De budgethouder kan zich te allen tijde laten bijstaan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De budgethouder kan deze persoon zelf aanduiden. De vertrouwenspersoon kan geen persoon zijn die een functie opneemt in Zonnelied vzw.

De klachtenprocedure staat beschreven in het kwaliteitshandboek. Je kunt het kwaliteitshandboek raadplegen via de sociale dienst of de website van de zorgaanbieder.

## Beheer van persoonlijke gelden en goederen

De zorgaanbieder onthoudt zich principieel van elke inmenging in het beheer van gelden en goederen die de budgethouder toebehoren, tenzij de budgethouder daarom vraagt.

Als de budgethouder het beheer van persoonlijke gelden en goederen toevertrouwt aan personeelsleden of beheerder van de zorgaanbieder, wordt een lastgevingsovereenkomst afgesloten die integraal deel uitmaakt van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien van toepassing kan een toezichtsraad de gelden en goederen beheren voor een bepaalde budgethouder. Er is momenteel geen toezichtsraad geïnstalleerd.

De budgethouder kan, afhankelijk van het afgesloten ondersteuningspakket, kiezen om aan de zorgaanbieder volgende lastgevingen te geven. Voor elk type lastgeving maken de budgethouder en de zorgaanbieder een schriftelijke overeenkomst in tweevoud op, waarin ze de concrete afspraken vermelden. De afspraken vormen dan een bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De volgende formules zijn mogelijk:

- **Beperkte lastgeving:** deze vorm van lastgeving is verplicht voor budgethouders die een individuele dienstverleningsovereenkomst van onbepaalde duur met de zorgaanbieder afsluiten binnen het ondersteuningspakket verblijf langdurend. Aan de budgethouders met een ondersteuningspakket dagondersteuning wordt de vraag gesteld.

De lastgeving omvat beheer van het maandelijks zakgeld van de budgethouder. De hoogte van het maandelijks zakgeld wordt in overleg bepaald. Op vraag kan een detail van de besteding bezorgd worden.

- **Volledige lastgeving:** deze lastgeving omvat alle gelden en goederen van de budgethouder. Deze vorm van lastgeving is enkel mogelijk voor budgethouders die geen wettelijk vertegenwoordiger hebben.

De toezichtsraad kijkt om de zes maanden de rekeningen na betreffende het beheer van de gelden en goederen. De toezichtsraad behandelt tijdens een controle ook de eventuele klachten met betrekking tot het beheer van gelden en goederen.

- **Bijkomende lastgeving m.b.t. extra uitgaven:** deze bijkomende lastgeving kan enkel afgesloten worden voor budgethouders die een individuele dienstverleningsovereenkomst van onbepaalde duur afsluiten binnen het ondersteuningspakket verblijf langdurend.

De volgende mogelijkheden bestaan:

- De budgethouder spreekt een bijkomende vast maandelijks bedrag af waarvoor de zorgaanbieder de uitgaven beheert. Wij noemen dit extra uitgaven: bijkomende lastgeving ("P-rekening").
- De budgethouder spreekt een maximumbedrag af voor bepaalde extra uitgaven zodat de zorgaanbieder deze uitgaven kan maken en factureren op de maandelijks factuur woon- en leefkosten zonder voorafgaand formeel akkoord. Voor uitgaven boven dit afgesproken bedrag is wel een voorafgaand formeel akkoord nodig. Wij noemen dit continue toestemming.

Op vraag kan een detail van de besteding bezorgd worden.

## Kwaliteitshandboek

De visieteksten en de verschillende procedures van Zonnelied vzw zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek. Je kunt het kwaliteitshandboek raadplegen via de sociale dienst of website van de zorgaanbieder.

Sociale Dienst Zonnelied vzw  
Kloosterstraat 7 – 1761 Roosdaal  
053 64 64 30  
[sociale.dienst@zonnelied.be](mailto:sociale.dienst@zonnelied.be)  
[www.zonneliedvzw.be](http://www.zonneliedvzw.be)

## Verzekerde risico's

Overzicht van de verzekerde risico's in het belang van de budgethouders en de werking:

- **Blokpolis woningen**  
Deze verzekering verzekert alle gebouwen en inboedels die Zonnelied vzw in gebruik heeft in geval van brand, elektriciteitschade, waterschade, storm, hagel, sneeuw- of ijsdruk en glasbreuk.  
De verzekeringsmakelaar is IC verzekeringen.
  - Polissnr. 7305544950682 Alle risico's elektronica
  - Polissrs. 7305544941997 tot 7305544942009 brand en aanverwante gevaren
- **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen budgethouders**  
De verzekeringsmakelaar is IC verzekeringen
  - Polissnr. 11/15318820006
- **Reisbijstand voor vakanties georganiseerd door Zonnelied vzw**  
Deze verzekering betaalt medische kosten terug in geval van ziekte of ongeval in het buitenland. Indien nodig wordt repatriëring georganiseerd.  
De verzekeringsmaatschappij is Gesa Assistance.
  - Polissnr. 951001500177
- **Verzekering van voertuigen van personeel bij rijden in dienstverband**  
Deze verzekering is van toepassing wanneer werknemers in opdracht van Zonnelied vzw rijden.  
De verzekeringsmaatschappij is Axa Belgium.
  - Polissnr. 638491220265

Bij schade aangebracht door de budgethouder, kan deze aansprakelijk gesteld worden voor het gedeelte dat niet gedekt wordt door de verzekering.

## Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

De partijen kunnen de collectieve rechten en plichten te allen tijde wijzigen. Zonnelied vzw deelt alle wijzigingen vooraf aan het collectief overlegorgaan mee. Het collectief overlegorgaan heeft daarna twee maand tijd om suggesties of opmerkingen aan te brengen.

Als de collectieve rechten en plichten wijzigen, maakt Zonnelied vzw de volledige nieuwe tekst kenbaar aan de budgethouders en hun wettelijk vertegenwoordigers.

De collectieve rechten en plichten zijn permanent ter inzage beschikbaar op de website van Zonnelied vzw ([www.zonneliedvzw.be](http://www.zonneliedvzw.be)).