

Laatste wijziging: maart 2026

Bezorgd aan gebruikers per mail: maart 2026 of bij opstart nieuwe begeleiding

IDENTIFICATIE

Begeleidingscentrum De Kade

Zetel: vzw De Kade, Potterierei 42, 8000 Brugge.

Rechtsvorm: Vereniging zonder winstoogmerk

Emailadres: begeleidingscentrum@de-kade.be

Telefoonnummer: 050 34 03 41

We spreken verder in de tekst over: Begeleidingscentrum De Kade.

Dit omvat:

- De werking van het Multifunctioneel Centrum (MFC) voor alle ondersteuningsvormen voor **kinderen en jongeren** met een beperking. Dit zowel onder Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) als niet Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (niet RTH).
- De werking als Vergunde Zorgaanbieder voor alle ondersteuningsvormen voor **volwassenen** met een beperking. Dit zowel onder Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) als onder Persoonsvolgende Financiering (PVB).

In de verdere tekst wordt verwezen naar de 'gebruiker'. Hiermee bedoelen we:

- Het kind, de jongere of de volwassene die ondersteuning krijgt vanuit het begeleidingscentrum.
- Of zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder, pleegouder, voogd, bewindvoerder, ...)

1. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE

1.1. Missie, opdracht

In dialoog met de gebruiker met een specifieke ondersteuningsvraag,
in dialoog met het netwerk van deze persoon,
zet elk team zijn specifieke expertise* in om de persoon de kans te geven om:

- optimaal te ontwikkelen en te ontplooien
- kwaliteit van bestaan te ervaren
- iemand te zijn (volwaardig burgerschap)

*Specifieke expertises zijn: de expertise i.v.m. visuele beperking, auditieve beperking, communicatieve beperking, doofblindheid, complex sensorieel meervoudige beperking, autismespectrumstoornis, gedrags- en/of emotionele stoornis, ontwikkelingsstoornis, complexe leerstoornis.

1.2. Waarden

Krachtgericht - Authentiek – Dialoog- Samenwerken – Vertrouwen – Expertise – Vernieuwen.

De Kade stelt de persoon met een beperking en zijn netwerk centraal, gaat uit van krachtgericht



werken en in dialoog samenwerken. We streven naar vernieuwen en expertise opbouwen in functie van de persoon met een beperking en zijn context.

We willen vertrouwen opbouwen in een authentieke relatie. Daarbij hebben we oog voor de nodige zorg en ondersteuning voor de persoon met een beperking, zijn context, en onze medewerkers.

1.3. Doelstellingen en strategie

Vzw De Kade stelt zich hiertoe op als een permanent lerend, zichzelf evaluerend en evoluerend en groeiend netwerk en werkt samen met andere organisaties en netwerken.

Een kwaliteitsvolle samenwerking van de organisatie met de gebruiker betekent:

- een duidelijke, doorzichtige organisatiestructuur ;
- een klantvriendelijke administratie en logistieke ondersteuning ;
- een grote zorg om de gebruiker zoveel als mogelijk te betrekken ;
- een flexibele en dialoog gestuurde ondersteuning ;
- een individueel handelingsplan dat onderhandeld is met de gebruiker en in verstaanbare taal geschreven is.

Een kwaliteitsvolle samenwerking van de organisatie met de medewerker vertalen we in:

- zoeken naar duidelijkheid in het concreet maken van doelstellingen en waarden ;
- een duidelijke, doorzichtige organisatiestructuur met een zo groot mogelijke autonomie van teams ;
- een actieve ondersteuning van medewerkers door de leidinggevenden ;
- een actief sociaal overleg dat individuele belangen van medewerkers zo goed als mogelijk afstemt met belangen van de organisatie ;
- een klantvriendelijke administratie en logistieke ondersteuning ;
- een duidelijk en toegankelijk beleid ;
- een uitgewerkt vormingsbeleid.

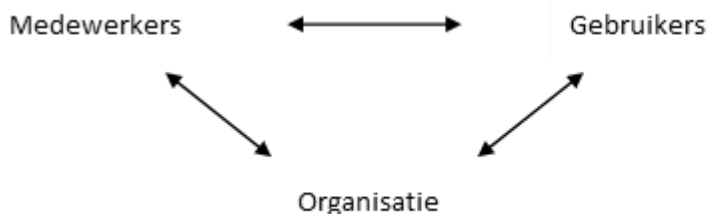
De organisatie en de gebruiker verwachten van de medewerkers:

- respect voor alle gebruikers met ondermeer het correct hanteren van het beroepsgeheim en een even grote betrokkenheid op alle gebruikers ;
- een solidaire samenwerking van alle medewerkers ;
- een grote betrokkenheid op de organisatie ;
- respect voor de ervaringsdeskundigheid van de gebruikers.

De organisatie en de medewerkers verwachten van de gebruiker:

- bereidheid om in dialoog met het begeleidingsteam een gedeelde ondersteuning te ontwikkelen met:
 - respect voor andere gebruikers ;
 - respect voor de waarden van de organisatie ;
 - betrokkenheid op de organisatie en een (kritisch) vertrouwen in het aanbod ;
 - respect voor de medewerkers en hun professionaliteit.

Bij alle beslissingen die we nemen, zoeken we dus een evenwicht in de driehoek:



Ingrijpen op één van de drie pijlers heeft gevolgen voor één of beide andere pijlers.

2. ONDERSTEUNINGSAANBOD BEGELEIDINGSCENTRUM SPERMALIE - HET ANKER

Minderjarigen:

- Multifunctioneel Centrum (MFC): verblijf, dagopvang, ambulante en mobiele begeleiding
- Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) verblijf, dagopvang, ambulante en mobiele begeleiding, groepsbegeleiding
- Persoonlijke assistentie
- Outreach

Volwassenen:

- Vergunde zorgaanbieder: woonondersteuning, dagondersteuning, Individuele psychosociale begeleiding, Individuele praktische hulp, globale individuele ondersteuning en oproepbare permanentie
- Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH): verblijf, dagopvang, mobiele en ambulante begeleiding, groepsbegeleiding
- Outreach

3. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Er wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) afgesloten tenzij anders bepaald in de overeenkomst.

Om in begeleidingscentrum De Kade ondersteund te worden via **rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)**, moet men voldoen aan volgende **voorwaarden**:

- De persoon heeft een (vermoeden van) beperking
- De persoon behoort (vermoedelijk) tot één van volgende doelgroepen: auditieve beperking, spraak/taaltoornis, visuele beperking, autismespectrumstoornis of gedrags- en/of emotionele stoornis¹;
- De persoon gebruikt geen niet rechtstreeks toegankelijke hulp en overschrijdt het jaarlijks toegestane volume RTH niet.

Om in begeleidingscentrum De Kade ondersteund te worden via **niet rechtstreeks toegankelijke hulp**, moet men voldoen aan volgende **voorwaarden**:

- De persoon met een beperking heeft een tenlasteneming van de subsidiërende overheid voor de gebruikte zorgfuncties en -intensiteit;
- De persoon behoort tot één van volgende doelgroepen: auditieve beperking, spraak/taaltoornis, visuele beperking, autismespectrumstoornis of gedrags- en/of emotionele stoornis;
- Er is specifieke ondersteuning nodig omwille van auditieve of visuele beperking, ernstige taalontwikkelingsstoornis, autismespectrumstoornis of gedrags- en/of emotionele stoornis.

¹ Voor de doelgroep gedrags- en emotionele stoornissen heeft het begeleidingscentrum enkel in de minderjarigenzorg een ondersteuningsaanbod.

Tegenindicaties:

- Het gedrag/functioneren van de gebruiker brengt de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of de medewerkers ernstig in gevaar;
- Er is onvoldoende samenwerking mogelijk tussen de gebruiker en de professionele ondersteuners;
- De lichamelijke of geestelijke toestand van de persoon met een (vermoeden van een) beperking is van dien aard dat de ondersteuningsmogelijkheden van het begeleidingscentrum niet kunnen beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker.

4. WEDERZIJDSE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

4.1. Basisprincipe

- Het begeleidingscentrum eerbiedigt de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de vrijheid en privacy van de gebruiker;
- De gebruiker respecteert het algemeen beleid van het begeleidingscentrum omschreven in de “Collectieve Rechten en Plichten”, en de afspraken die vermeld zijn in het huishoudelijk reglement of de samenwerkingsafspraken van de betrokken werking.

4.2. Dossier

- De gebruiker stemt ermee in dat het begeleidingscentrum een dossier aanlegt, zijn persoonlijke, medische en/of gerechtelijke gegevens verwerkt, kan opvragen en met de overheid kan uitwisselen zolang dit noodzakelijk is in het kader van de opvang, behandeling of begeleiding.
Een goede communicatie en samenwerking tussen het begeleidingscentrum en de school draagt bij tot de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de kinderen en jongeren die schoollopen in een school van de Kade, wordt alleen met expliciete toestemming van de gebruiker een deel van het zorgdossier van het begeleidingscentrum gedeeld met medewerkers van de school. Dit kan met het formulier “toestemming delen van het zorgdossier”, als bijlage aan de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Uitwisselen van informatie uit het dossier met andere externe diensten gebeurt enkel na schriftelijke toestemming van de gebruiker. De gevraagde verslaggeving kan ook via de gebruiker aan de externe dienst worden bezorgd.
- Het begeleidingscentrum verzamelt, bewaart en gebruikt de gegevens van de gebruiker conform de geldende privacywetgeving en uitsluitend voor doelen die aan de ondersteuning verbonden zijn. Binnen het begeleidingscentrum wordt voor elke gebruiker één zorgdossier bijgehouden. Dat zorgdossier staat op de Microsoft 365 SharePoint teamsite “Zorgdossiers” van de Kade. Deze is opgedeeld in verschillende documentenbibliotheken, per werking, met aangepaste toegangsrechten. Elk van deze documentenbibliotheken heeft een opdeling in drie hoofdmappen: dossiermap, werkmap, vertrouwelijke map.
Het zorgdossier van een gebruiker bevindt zich in de “dossiermap”.
- De gebruiker heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden i.v.m. zijn opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen;
- De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier.
Met het team wordt besproken welke onderwerpen al dan niet in het belang zijn van de persoon en wie zal instaan voor toelichting zodat de informatie begrijpelijk is. Hierbij houdt het team rekening met de ‘bekwaamheid’ van de persoon.
Informatie uit het medisch dossier kan opgevraagd worden bij de arts. Informatie uit het zorgdossier kan opgevraagd worden via de begeleiders of zorgtrajectbegeleider.

4.3. Sociale bescherming, integratie in de maatschappij en overleg met de gebruiker

- Het begeleidingscentrum biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning;
- Voorafgaand overleg met de gebruiker is verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat (behoudens overmacht² of hoogdringendheid): wijzigingen van het individueel handelingsplan³, maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden, wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie. Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.
Het begeleidingscentrum zorgt ervoor dat het overleg gebeurt met de gebruiker, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een beperking;
- Elke gebruiker heeft recht op een **belangrijke betrokken derde**:
 - Een belangrijke betrokken derde is een persoon die de persoon met een beperking aanwijst om hem bij te staan. Deze persoon kan geen professionele begeleider van de gebruiker zijn.
 - De belangrijke betrokken derde heeft een informatierecht en een hoorrecht over het individueel handelingsplan.
 - Het begeleidingscentrum voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de gebruiker.

4.4. Beleid privacy

Het begeleidingscentrum respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de gebruiker voor zover de werking van het begeleidingscentrum en de integriteit van de mede-gebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Het begeleidingscentrum heeft een duidelijk beleid in verband met omgaan met beeldmateriaal. Afhankelijk van de doelstelling van de opnames hanteren we verschillende afspraken:

- **Opnames van activiteiten**
Opnames van activiteiten, feesten, vakanties, ... worden intern vrij gebruikt en kunnen bezorgd worden aan de betrokkenen (gebruikers, medewerkers en familie) via tijdschriftjes, mails of voor gebruikers en medewerkers toegankelijke sites of plaatsen op sociale media
Opnames die kwetsend zijn, of op een indringende wijze individuele beperkingen in beeld brengen, verspreiden we niet.
Mocht de gebruiker bij bepaalde beelden toch bedenkingen hebben, dan volstaat een eenvoudig seintje aan de begeleider en verwijderen we die beelden op deze kanalen.
- **Opnames van het functioneren van gebruikers, gemaakt in het kader van opleiding en vorming**
van eigen medewerkers of voor opleiding en vorming van derden. Beelden van het functioneren van gebruikers gebruiken we in eerste instantie intern voor besprekingen en vorming t.a.v. betrokken teams en ouders;
Soms gebruiken medewerkers deze opnames ook voor intervisie, opleiding of vorming van studenten en professionals binnen of buiten het begeleidingscentrum. Dit gebeurt steeds in aanwezigheid van een medewerker. Indien de beelden op een vrij indringende wijze een situatie met een gebruiker tonen, vragen we eerst uitdrukkelijk toestemming om de beelden buiten het betrokken team te gebruiken.

² Omschrijving van “overmacht”: zie punt 7.3, éézijdige opzegging.

³ In de rechtstreeks toegankelijke hulp moet geen individueel handelingsplan opgemaakt worden.

- **Opnames voor publicaties** (pers, website, televisie, tijdschriften, ...) Sfeerbeelden kunnen hiervoor gebruikt worden. Indien de gebruiker zeer herkenbaar in beeld gebracht wordt of indien de beelden focussen op een specifieke individuele situatie of de beperking van een gebruiker vragen we vooraf uitdrukkelijke toestemming.

De gebruiker geeft in het “toestemmingsformulier voor het gebruik van beeldmateriaal”, dat een bijlage is van de individuele dienstverleningsovereenkomst, voor elk van deze situaties aan of de persoon met deze afspraken akkoord gaat of niet.

- **Geluid- of beeldopnames door medewerkers⁴**

In sommige situaties wordt, steeds in overleg met de gebruiker, om preventieve, diagnostische of veiligheidsredenen, gebruik gemaakt van cameratoezicht. Elk cameragebruik wordt in dit geval aan de gebruiker en de medewerkers bekend gemaakt. Beeldopnames en geluidsbanden vallen onder het gedeeld **beroepsgeheim**.

- **Geluid- of beeldopnames door niet-medewerkers**

Conform de wetgeving rond privacy en de wetgeving rond camerabewaking, mogen er geen opnames gemaakt worden van anderen zonder expliciete toestemming. Het begeleidingscentrum laat dan ook niet toe:

- dat er geluid- of beeldopnames gemaakt worden op één van de domeinen van het begeleidingscentrum van medewerkers en/of gebruikers;
- dat er geluid- of beeldopnames gemaakt worden tijdens een intern of extern begeleidingsmoment (zoals een contact met de gebruiker, een oudergesprek, een overleg, een ondersteuning in de thuiscontext, ...).

4.5. Gezondheidszorg en omgaan met medicatie

4.5.1. De coördinerende arts

De coördinerende arts is de vaste arts die aan het begeleidingscentrum verbonden is (zie algemene gezondheidszorg). Deze arts beschikt over het volledige medisch dossier en heeft overzicht op alle medische consultaties en behandelingen die t.a.v. de gebruiker gebeuren. Elke gebruiker engageert zich om de coördinerende arts permanent te informeren. De gebruiker verbindt zich ertoe om de coördinerende arts in te lichten bij de aanwezigheid van ziekte/infectie met besmettingsgevaar en i.v.m. de vaccinaties die de gebruiker gekregen heeft.

De coördinerende arts is de enige die de begeleiders instructies geeft i.v.m. toediening van medicatie of andere zorgen. Alle instructies van andere artsen moeten via de coördinerende arts verlopen.

Op campussen waar ook verpleegkundigen zijn kunnen deze taken gedelegeerd worden naar de verpleegkundigen.

De coördinerende arts oordeelt of voorgestelde behandelingen uitvoerbaar zijn in de werking, in overeenstemming met de wet op de bekwame helper⁵. Indien een door een externe arts voorgeschreven behandeling niet uitgevoerd kan worden door de begeleiders (omwille van de aard van de handeling of omwille van de tijdsinvestering die ze vraagt), zal de coördinerende arts overleg hebben om een alternatief uit te werken of de behandeling aan te passen.

⁴ Het protocol ‘cameratoezicht’ is terug te vinden via de website: www.de-kade.be/zorg/documenten

⁵ Het toestemmingsformulier ‘bekwame helper’ is terug te vinden via de website: www.de-kade.be/zorg/documenten

De coördinerende arts overlegt waar nodig met artsen die aan het begeleidingscentrum verbonden zijn voor het opvolgen van medische problemen verbonden aan de beperking van de gebruiker (hoorcentrum, oogarts, kinderarts en psychiater). Indien de problematiek de deskundigheid van de artsen binnen het begeleidingscentrum overstijgt, verwijst de coördinerende arts, in overleg met de gebruiker naar specialisten ter zake, tenzij de dringendheid van het probleem overleg onmogelijk maakt.

4.5.2. Algemene gezondheidszorg

Indien de gebruiker dat wenst, dan kan hij of zij zelf een andere arts kiezen dan de coördinerende arts, op voorwaarde dat de coördinerende arts, en desgevallend de psychiater, hun taak naar het begeleidend team kunnen blijven opnemen (zie punt 5.5.3 toedienen van medicatie).

Indien een gebruiker opgenomen wordt in het ziekenhuis of begeleid moet worden naar een behandeling, vragen we dat het familiaal netwerk deze taak opneemt en dat geplande opnames en behandelingen zoveel als mogelijk in de thuisomgeving gebeuren. Indien een geplande opname of behandeling niet door het familiaal netwerk kan worden opgenomen, dan kan er gevraagd worden of een medewerker de gebruiker mee kan assisteren bij deze consultatie. Dit kunnen we echter niet steeds garanderen. Slechts in uitzonderlijke situaties of in een noodsituatie wordt een opname of behandeling begeleid vanuit het begeleidingscentrum; dit is slechts mogelijk voor een beperkt aantal uur (gezien de begeleiding van de andere gebruikers verder moet gebeuren) en binnen een redelijke afstand. In acute noodsituaties kunnen hulpdiensten worden ingeschakeld.

4.5.3. Toedienen van medicatie

Om correct om te gaan met medicatie heeft het begeleidingscentrum procedures voor het toedienen van medicatie door medewerkers uitgewerkt.

Het uitgangspunt van al deze procedures is dat medewerkers enkel medicatie mogen toedienen wanneer we over een voorschrift of instructie van een arts beschikken.

Indien er medicatie moet gegeven worden binnen de werking (dagopvang of verblijf), dan wordt de medicatie gefractioneerd aangeleverd via de apotheek verbonden aan het begeleidingscentrum.

Acute medicatie (bijvoorbeeld bij ziekte) kan meegebracht worden van thuis maar kan enkel toegediend worden als we beschikken over een doktersattest of een voorschrift van de behandelende arts. Als er geen attest of voorschrift is, kan de medicatie niet gegeven worden.

Voor gebruikers die zelf hun medicatie kunnen nemen, zijn er aangepaste afspraken in elke eenheid. Deze worden in het individueel handelingsplan van de gebruiker omschreven.

Wanneer voor gebruikers van verblijf of dagopvang medicatie moet afgehaald door een medewerker van het begeleidingscentrum, of door de apotheker afgeleverd wordt aan de voorziening, moet een "machtiging tot het afhalen van medicatie" opgemaakt worden, als bijlage van de dienstverleningsovereenkomst.

4.6. Financiële afspraken

4.6.1. Facturatie van de ondersteuning en persoonlijke kosten

De afspraken over de facturatie van de ondersteuning worden vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst van de gebruiker.

Naast de kosten voor ondersteuning kunnen er bijkomende kosten in rekening worden gebracht. Deze zijn terug te vinden in op de desbetreffende tarievenlijsten⁶:

- de tarievenlijst minderjarigenzorg
- de tarievenlijst volwassenzorg

Daarnaast zijn persoonlijke uitgaven van de gebruiker (bijvoorbeeld voor medicatie, vrijetijdsbesteding, ...) ten laste van de gebruiker. Deze worden eveneens via de factuur aangerekend.

4.6.2. Procedure bij het niet naleven van financiële afspraken

Bij het niet betalen van de facturen wordt volgende procedure gevolgd:

- Bij niet betaling van de rekening wordt een herinnering aan de gebruiker verstuurd;
- Indien niet gereageerd wordt, wordt een tweede herinnering verstuurd met het verzoek dringend te betalen;
- Indien er nog steeds geen betaling gebeurt, volgt een officiële ingebrekestelling. Deze wordt aangetekend verzonden. De directie overlegt ondertussen met de gezinsbegeleider of trajectbegeleider welke verdere stappen ondernomen kunnen worden.
- Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan het dossier op kosten van de gebruiker aan een advocaat of schuldvorderingsbureau overgemaakt worden om alle juridische stappen te ondernemen tot betaling van factuur. Het inschakelen van een deurwaarder is daarbij één van de mogelijkheden.

Voor het verzenden van herinneringsbrieven kan een administratieve kost van 5 euro aangerekend worden. Indien de gebruiker problemen ondervindt met betaling dan kan er contact genomen worden met de bewonersadministratie van het begeleidingscentrum of de gezinsbegeleider om een afbetalingsplan of gespreide betaling af te spreken.

4.7. Afspraken m.b.t. schaderegeling.

4.7.1. Schade aan infrastructuur of uitrusting van het begeleidingscentrum

Basisprincipes zijn:

- Schade wordt zoveel mogelijk hersteld;
- Indien er schade is wordt de gebruiker zo snel mogelijk ingelicht over de omvang van de schade en de nodige herstellingen;
- Schade aan materiaal of infrastructuur moet in principe door de gebruiker vergoed worden.

Stappen in geval van schade:

- De gebruiker wordt steeds geïnformeerd. Bij ernstige schade gebeurt dit binnen de 24 uur mondeling of per mail.
- Zo snel mogelijk wordt in overleg met de directie bekeken of de gebruiker de herstellkosten moet dragen, en zo ja deels of volledig. Het begeleidingscentrum zal ook nagaan of de begeleiding een (mede)verantwoordelijkheid draagt.

Daarbij nemen we volgende overwegingen mee:

- heeft de begeleiding het nodige gedaan om schade te voorkomen of te begrenzen?
 - in welke mate heeft het kind, de jongere of de volwassene besef van de gevolgen van zijn gedrag?
- Belangrijk in deze overweging zijn leeftijd en impact van de beperking. Wat betreft leeftijd gaan we anders om met lagere school kinderen dan met jongeren of volwassenen. De

⁶ De tarievenlijsten zijn terug te vinden via de website: www.de-kade.be/zorg/documenten

criteria i.v.m. handelingsbekwaamheid zoals bepaald in het decreet rechtspositie minderjarigen kunnen hierin richtinggevend zijn.

- is er sprake van opzettelijkheid?
- ...

- Indien het begeleidingscentrum de gebruiker financieel verantwoordelijk wil stellen, brengt het begeleidingscentrum de gebruiker binnen de week schriftelijk op de hoogte.
Na de uitvoering van de herstelling, krijgt de gebruiker de afrekening. De betaling wordt via een factuur geregeld.
- We rekenen geen kosten aan aan de gebruiker zonder voorafgaand gesprek/verwittiging.

- **Schadevergoeding:**

We vragen de gebruiker om zeker bij aanzienlijke schade aangifte te doen bij de eigen verzekering burgerlijke aansprakelijkheid (familiale verzekering).

Indien deze weigert tegemoet te komen, is het belangrijk dat de weigering schriftelijke meegedeeld wordt en dat de gebruiker de weigering overmaakt aan het begeleidingscentrum.

De franchise van de verzekering BA (doorgaans ca 250 €) is ten laste van de gebruiker.

4.7.2. Schade tussen gebruikers onderling.

- Wanneer het begeleidingscentrum kennis heeft dat een gebruiker tijdens activiteiten die door het begeleidingscentrum begeleid worden schade veroorzaakte aan de bezittingen (kleding, gsm, laptop, hulpmiddelen, bril, enz.) van een andere gebruiker, dan zal het begeleidingscentrum nagaan wat precies gebeurd is;
Het begeleidingscentrum zal ook nagaan of de begeleiding een (mede)verantwoordelijkheid draagt.
- Het begeleidingscentrum zal de betrokken gebruikers zo snel mogelijk informeren dat er schade is en over de omstandigheden waarin de schade berokkend werd;
- Desgewenst kan degene die schade berokkend heeft het begeleidingscentrum vragen te bemiddelen of aanwezig te zijn bij een gesprek tussen beide partijen;
- Enkel als het begeleidingscentrum aansprakelijkheid heeft in het tot stand komen van de schade zal het zich als betrokken partij opstellen. In overleg met de directie wordt dan bekeken of het begeleidingscentrum de herstellkosten zal dragen, en zo ja deels of volledig;
- We wijzen erop dat
 - Het raadzaam is dure hulpmiddelen te verzekeren tegen verlies, diefstal of beschadiging.
 - Het mogelijk is dat gezinnen zich verzekeren tegen schade aan hun digitale toestellen.

4.7.3. Schade door gebruikers aan derden.

- Bij schade aan derden worden dezelfde stappen gezet als bij schade tussen gebruikers onderling.

5. HET BEËINDIGEN VAN DE ONDERSTEUNING

5.1. Eenzijdige beëindiging door de gebruiker

Wanneer de gebruiker de ondersteuning eenzijdig wil beëindigen, dan doet de gebruiker dat steeds schriftelijk tegen ontvangstbewijs t.a.v. de directie.

Bij eenzijdige opzegging geldt een **opzeggingstermijn** van drie maanden. Als de gebruiker de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, moet die een verbrekingsvergoeding betalen. De verbrekingsvergoeding is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor de periode van het niet gerespecteerde deel van de opzeggingstermijn.

De gebruiker is geen vergoeding verschuldigd als hij kan aantonen dat het begeleidingscentrum de bepalingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

Het begeleidingscentrum zal meewerken aan het zoeken naar een aangepaste oplossing, zonder daarom een alternatief te garanderen.

Het begeleidingscentrum zorgt in overleg met de gebruiker voor de overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe ondersteuners.

5.2. Eenzijdige opzegging door het begeleidingscentrum

Het begeleidingscentrum verbindt er zich toe een gebruiker niet eenzijdig te ontslaan noch éénzijdig de ondersteuning te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:

- in geval van overmacht;
- indien het VAPH of een andere kostendrager de zorg niet meer financiert;
- als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet of als een tegenindicatie omschreven bij de bijzondere opnamevoorwaarden van toepassing is;
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker in die mate is gewijzigd dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de behoeften en zorgvragen van de gebruiker (gestaafd door arts).
- als de gebruiker de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de 'collectieve rechten en plichten' niet nakomt;
- als de gebruiker bedrieglijke gegevens heeft 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 (zie individuele dienstverleningsovereenkomst);
- als - in het geval de gebruiker een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen - de gebruiker geen overeenkomst sluit met het VAPH om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van de met het VAPH gesloten overeenkomst niet nakomt.

Vooraleer over te gaan tot een éénzijdig ontslag moet het begeleidingscentrum het voornemen tot ontslag overmaken aan de gebruiker. Het voornemen moet schriftelijk en uitvoerig de reden(en) van het ontslag motiveren. Het begeleidingscentrum kan pas overgaan tot de eenzijdige beëindiging, nadat zij samen heeft gezeten met de gebruiker om te bekijken of er toch geen andere oplossing mogelijk is. Bij gebruikers van niet-RTH bekijken ze samen of de procedures van hoogdrempelige individuele bijstand, van intensieve bemiddeling of van de bemiddeling conform het decreet integrale jeugdhulp een mogelijk oplossing kunnen bieden. Als zij menen dat dit niet het geval is, motiveren zij waarom deze procedures niet gevolgd werden.

Het ontslag gaat pas in dertig dagen na het kenbaar maken van het voornemen.

5.3. Betwisting

Indien de gebruiker het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning betwist, kan hij de betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie (zie punt 9. Klachtenprocedure). Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden.

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met Dhr. Marc Ecker als onafhankelijke derde. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen de dertig dagen na voorlegging van de betwisting. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in het handelingsplan van de gebruiker.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen het begeleidingscentrum, verbindt het begeleidingscentrum zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

Als eenzijdige opzegging wordt betwist, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

5.4. Overmacht

Indien er sprake is van overmacht, kan de uitvoering van de begeleidingsovereenkomst minstens m.b.t. het gebruik van de collectieve functies verblijf en dagopvang onmiddellijk opgeschort worden en/of de toegang tot de gebouwen ontzegd worden.

We spreken van overmacht wanneer:

- de veiligheid van medewerkers ernstig bedreigd en/of in gevaar is;
- de veiligheid van andere gebruikers ernstig bedreigd en/of in gevaar is,
- het functioneren met anderen onmogelijk geworden is en het tegelijk onmogelijk is om in een individuele ruimte te functioneren
- de eigen kamer onklaar is door vernieling

In een dergelijke situatie is er steeds sprake van een incident met ernstige impact en/of grensoverschrijdend gedrag. De ernst van het gevaar of dreiging zal in het kader van de interne procedures 'Incident met impact' of 'Grensoverschrijdend gedrag' beoordeeld worden.

In dit geval is er geen verbrekingsvergoeding.

Waar dit zinvol is, kan individuele begeleiding opgestart of verder gezet worden.

Het begeleidingscentrum zal steeds een inspanning doen om passende crisisopvang te zoeken, deze is echter niet gegarandeerd.

5.5. Wijziging van ondersteuningsfuncties.

Indien binnen een lopende individuele dienstverleningsovereenkomst de gebruikte ondersteuningsfuncties grondig wijzigen gelden dezelfde opzeggingsmodaliteiten.

6. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN EN COLLECTIEVE INSPRAAK

*Het begeleidingscentrum heeft vijf formele **collectieve overlegorganen**:*

- *Minderjarigenzorg MFC Spermalie sensorisch*
- *Minderjarigenzorg MFC adolescenten autisme*
- *Minderjarigenzorg MFC autisme basisschoolleeftijd*
- *Volwassenenzorg Het Anker*
- *Volwassenenzorg Spermalier*

OPDRACHT

In de relatie collectief overlegorgaan – begeleidingscentrum:

- Tussen het begeleidingscentrum en het collectief overlegorgaan is voorafgaandelijk overleg verplicht inzake wijzigingen aan de Collectieve rechten en plichten, belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie, wijzigingen in het concept van het begeleidingscentrum;
- Zowel het collectief overlegorgaan als het begeleidingscentrum kunnen wederzijds advies vragen of uitbrengen over aangelegenheden die de relatie begeleidingscentrum - gebruikers aangaan;
- Het begeleidingscentrum is verplicht te luisteren naar en een mening te geven over elk standpunt dat het collectief overlegorgaan wenst mee te delen, en verstrekt informatie omtrent beslissingen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen;
- Het collectief overlegorgaan heeft het recht gehoord te worden door de directie omtrent elk onderwerp waarover ze een standpunt wenst mee te delen. De directie is ook verplicht het collectief overlegorgaan een antwoord te geven. De beslissingsbevoegdheid ligt bij de directie.

In de relatie collectief overlegorgaan – Raad van Bestuur:

Eén van de leden van de raad van bestuur is een verwant van een gebruiker en vertegenwoordigt de collectieve overlegorganen in de raad van bestuur (Mevr. Marjan Tyberghein). Deze bestuurder komt minstens naar de jaarlijkse algemene vergadering van de collectieve overlegorganen. Deze bestuurder heeft ook toegang tot alle verslagen van het collectief overleg. De voorzitters van de collectieve overlegorganen kunnen deze bestuurder te allen tijde aanspreken.

In de relatie collectief overlegorgaan – gebruikers:

- Elke gebruiker kan de voorzitter of zijn gezinsbegeleider vragen een punt op het collectief overlegorgaan te agenderen;
- Op de website vindt men de contactgegevens van het collectief overlegorgaan, het huishoudelijk reglement en de data van de vergaderingen:

<https://de-kade.be/nl/de-kade/zorg/documenten>

Het verslag van het collectief overlegorgaan wordt bij voorkeur per mail bezorgd aan elke gebruiker die zich opgeeft als lid van het collectief overlegorgaan:

- De leden van het collectief overlegorgaan signaleren op de vergadering de vragen en signalen die zij krijgen van andere gebruikers en behandelen deze anoniem. Signalen van (on)tevredenheid zijn een vast agendapunt van elk collectief overlegorgaan.

WERKING

1. De directie van het begeleidingscentrum neemt het initiatief om het collectief overlegorgaan samen te stellen. Bij het begin elk werkjaar worden alle gebruikers van het MFC en de volwassenenwerking geïnformeerd over de werking van het collectief overlegorgaan en de data van de geplande vergaderingen. Elke ouder, wettelijk vertegenwoordiger of nauw betrokken familielid kan zich opgeven om gedurende het werkjaar de uitnodiging en de verslagen van het collectief overlegorgaan te krijgen. Deze personen zijn de leden van het collectief overlegorgaan voor dat werkjaar, zij engageren zich ten minste voor één jaar. Een collectief overlegorgaan is niet langer rechtsgeldig samengesteld indien er minder dan 3 leden zijn.
2. De kinderen en jongeren en volwassenen met een beperking die begeleid worden in het begeleidingscentrum nemen niet deel aan het collectief overlegorgaan. Ze kunnen binnen de leefgroepen (MFC), of huizen (volwassenenzorg) inspraak hebben over de werking van het begeleidingscentrum. Daartoe organiseert de leidinggevende van elke werking minstens één keer om de twee jaar een aangepaste vorm van collectief overleg van kinderen/ jongeren/volwassenen. Dit overleg kan een vraag, bedenking of voorstel omtrent de werking voorleggen aan het collectief overlegorgaan. De voorzitter kan een vertegenwoordiger van de kinderen/jongeren/volwassenen

op het collectief overlegorgaan uitnodigen om hun vraag of standpunt toe te lichten.

3. Het collectief overlegorgaan vergadert ongeveer 4 keer per jaar. De vergadering van oktober is een algemene vergadering van de collectieve overlegorganen (een vergadering van alle collectieve overlegorganen samen) waar gerapporteerd wordt tussen de verschillende collectieve overlegorganen, en vanuit en naar de raad van bestuur.

Maximaal 2 van de resterende 3 vergaderingen kunnen op initiatief van een collectief overlegorgaan vervangen worden door een overleg met de gebruikers van elk huis of werking.

Meer info is terug te vinden op de website <https://de-kade.be/nl/de-kade/zorg/documenten>.

7. KLACHTENPROCEDURE

Het behandelen van klachten

Uitgangspunt:

Het begeleidingscentrum wil een open klimaat om elk signaal van de gebruiker te beluisteren.

Reacties van gebruikers (positieve reacties en kritiek of klachten) zijn belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarom staat elke medewerker van het begeleidingscentrum open voor signalen van (on)tevredenheid of klachten.

We maken onderscheid tussen:

- signaal van (on)tevredenheid = elke uiting van (on)tevredenheid gemeld aan om het even welke medewerker zowel mondeling als schriftelijk. Sommige signalen worden opgemerkt door begeleiders en worden door de gebruiker weinig expliciet geuit, andere signalen van gebruikers zijn vrij expliciet geformuleerd;
- formele klacht = elke uiting van ontevredenheid, schriftelijk gemeld aan de directie van het begeleidingscentrum.

7.1. Werkwijze bij signalen van ontevredenheid

- Elke gebruiker kan aan om het even welke medewerker een signaal van ontevredenheid uiten;
- Het kan zijn dat de medewerker ofwel onmiddellijk een oplossing voorstelt ofwel kan het zijn dat de medewerker geen antwoord kan geven en dat overleg nodig is met andere medewerkers. Het kan zijn dat de gebruiker bij iemand anders terecht moet, dan zal de medewerker de gebruiker op weg helpen om het juiste contact te leggen;
- In elk geval zal de medewerker het signaal doorgeven aan zijn verantwoordelijke of aan een stafmedewerker. Wanneer overleg nodig is, zullen zij het nodige overleg organiseren. Daar wordt gezocht naar een mogelijke oplossing. Wanneer de gebruiker zijn ontevredenheid uitdrukkelijk geformuleerd heeft, zal hij binnen de maand een reactie krijgen. Deze reactie kan een voorstel voor verbetering zijn, of de reden waarom op het signaal van de gebruiker niet kan ingegaan worden;
- Indien de gebruiker geen genoegen neemt met de behandeling van zijn signaal, kan hij een formele klacht neerleggen.

7.2. Werkwijze bij formele klachten

- Formele klachten kan de gebruiker schriftelijk of mondeling bij de algemeen directeur neerleggen. De melder geeft in zijn melding aan dat het om een formele klacht gaat.
- Een formele klacht wordt steeds bezorgd aan de algemeen directeur, die de klacht registreert in het klachtenregister.
- De klacht kan door de indiener/melder steeds ingetrokken worden. In dit geval wordt de klachtenprocedure ook meteen afgebroken.
- De algemeen directeur brengt de verantwoordelijke van de dienst, waarop de klacht betrekking heeft, op de hoogte. Zij gaan samen na of de klacht reeds als signaal van ontevredenheid behandeld werd en welke oplossing geformuleerd is.
- Binnen de 10 dagen voert de algemeen directeur een gesprek met de melder over zijn / haar ontevredenheid.
- Binnen de 30 dagen na het indienen van een formele klacht mag de melder een schriftelijk antwoord verwachten van de directie of van de verantwoordelijke van de dienst.
- Indien de gebruiker akkoord gaat met de voorgestelde oplossing of de redenen waarom geen oplossing mogelijk is, is de klacht afgesloten en noteert de verantwoordelijke dit op het klachtenformulier. Het resultaat van deze verzoening wordt opgenomen in het individueel handelingsplan.
- Wanneer ondanks verder overleg, ondanks de voorgestelde oplossing en eventuele corrigerende maatregel de melder ontevreden blijft, kan hij/zij zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie van het begeleidingscentrum. Die behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie bezorgt binnen de 30 dagen schriftelijk een antwoord aan de betrokken partijen. Als de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten medegedeeld. Voor het begeleidingscentrum bestaat de interne klachtencommissie uit:
de voorzitter van de raad van bestuur; de vertegenwoordiger van de gebruikers in de raad van bestuur; de voorzitter van het collectief overlegorgaan van het begeleidingscentrum; indien gewenst door laatst genoemde: een collega voorzitter van een ander collectief overlegorgaan van het begeleidingscentrum; de bij het collectief overlegorgaan betrokken gezinsbegeleider.
- Is de klacht gegrond bevonden, dan moet het begeleidingscentrum binnen de 30 dagen schriftelijk aan de melder mededelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.
- Gaat de melder nog steeds niet akkoord met de afhandeling, dan kan hij/zij schrijven naar de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel.

Contactgegevens i.v.m. formele klachten

Klachten worden gericht aan de algemeen directeur van het begeleidingscentrum. Steeds vermeldt de melder dat het om een formele klacht gaat.

Mieke Geernaert wat betreft een klacht omtrent minderjarigenzorg
vzw De Kade, Potterierei 42, 8000 Brugge
mieke.geernaert@de-kade.be
050 / 34 03 41

Veerle Vanthuyne wat betreft een klacht omtrent volwassenenzorg
vzw De Kade, Potterierei 42, 8000 Brugge
veerle.vanthuyne@de-kade.be
050 / 34 03 41

Bert Dekeyzer wat betreft een klacht omtrent ondersteunende diensten
vzw De Kade, Potterierei 42, 8000 Brugge

Bert.Dekeyzer@de-kade.be

050 / 34 03 41

Wanneer het een klacht betreft omtrent de collectieve inspraak in de dienst, dan moet de klacht rechtstreeks aan de administrateur-generaal van het VAPH gericht worden.

Contactgegevens interne klachtencommissie:

p.a.: Klachtencommissie begeleidingscentrum De Kade, Potterierei 42, 8000 Brugge.

8. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK

Gebruikers kunnen het kwaliteitshandboek inzien in het begeleidingscentrum. Daarvoor maken ze een afspraak via de gezinsbegeleider of de directie. Zij krijgen een papieren versie ter inzage of kunnen het in een spreekplaats via de server bekijken.

9. VERZEKERDE RISICO'S

Gebruikers van verblijf en dagopvang zijn verzekerd voor onderstaande risico's:

Burgerlijke aansprakelijkheid

Deze verzekering geldt voor schade die de personen met een beperking, voor wie een individuele dienstverleningsovereenkomst is afgesloten (verder genoemd de gebruiker), tijdens hun verblijf in het begeleidingscentrum berokkenen aan derden. Dit kunnen vreemden of mede-gebruikers zijn. De polis geldt niet voor schade die zij berokkenen op de weg van het begeleidingscentrum naar huis of omgekeerd. De verzekering B.A. is aanvullend: d.w.z. dat bij een schadegeval eerst de familiale verzekering aangesproken wordt. Bij een weigering van deze familiale verzekering betaalt de verzekering van het begeleidingscentrum de kosten, evenals het eventuele franchisebedrag van de familiale verzekering.

Eigen lichamelijke schade gebruikers (verzekering persoonlijke ongevallen)

Deze polis dekt de lichamelijke schade die de gebruikers zelf kunnen oplopen op de momenten waarop ze in het begeleidingscentrum verblijven, en ook voor ongevallen die hen overkomen op de weg van hun huis naar het begeleidingscentrum en omgekeerd. Bij een eventueel ongeval worden de kosten die niet opgenomen worden door het ziekenfonds, terugbetaald door de verzekeringsmaatschappij.

Rechtsbijstand

Indien bij de afhandeling van een schadegeval gerechts- of advocatenkosten gemaakt worden, kunnen deze door de verzekering rechtsbijstand terugbetaald worden.

Objectieve aansprakelijkheid

In geval van brand of ontploffing komt deze verzekering zonder vraagstelling van de verantwoordelijkheid tussen ten gunste van de eventuele slachtoffers.

Wetsverzekering personeel

Het personeel is verzekerd tegen alle gebeurlijke ongevallen tijdens de uitoefening van hun opdracht.

Burgerlijke aansprakelijkheid medewerkers

Verzekeringopolis ter verzekering van de schade aangericht door medewerkers aan derden.

Brandverzekeringsspolis voor alle gebouwen

Alle gebouwen en hun inhoud zijn verzekerd tegen brand.

10. WIJZIGINGEN AAN DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Tussen het begeleidingscentrum en het collectief overlegorgaan is voorafgaandelijk overleg verplicht bij wijzigingen aan het de "Collectieve rechten en plichten". De meest recente versie van de "collectieve rechten en plichten" kan men raadplegen op de website (www.de-kade.be/zorg/documenten).