

1. Identiteit van de voorziening

Maatschappelijke zetel

Wiric vzw
Diestersteenweg 59
3800 Sint-Truiden
Ondernemingsnummer: 0420 607 341

Telefoon: 011/70.27.80
Fax: 011/68.32.64
E-mail: info@wiric.be

Wiric vzw is een vergunde zorgaanbieder, met als nummer SE 154.

2. Missie en visie van Wiric



In Wiric onderhouden gebruikers (hieronder verstaan we de budgethouders en de gebruikers Rechtstreeks toegankelijke hulp) en medewerkers een grote, kleurrijke, gezonde droomboom. De kruin is opgebouwd met kleurrijke dromen en wensen, die we met gebundelde krachten nastreven. Hoewel sommige dromen misschien wat ambitieuzer klinken dan andere, zetten we alles in het werk om ze stuk voor stuk te realiseren.

Iedereen in Wiric draagt dagelijks zorg voor de droomboom. Zo kan onze prachtige boom groeien en bloeien, en valt de appel niet ver van de droom.

De droom van een warme thuis

Onze gebruikers hebben in Wiric een thuis gevonden waar ze zichzelf kunnen zijn. Voor de ene is dat een thuis om te wonen, voor de andere is dat het gevoel hebben thuis te komen. Ze weten dat hun vragen en noden voor ons dag en nacht op de eerste plaats komen en dat we op elk moment rekening houden met wat ze (aan)kunnen.

Ook onze medewerkers komen thuis in onze organisatie. Dankzij open communicatielijnen en ‘vertrouwen’ en ‘respect’ als kernwaarden is hun enthousiasme niet te stuiten.

De droom van een zinvolle dagbesteding

De droom van sommige gebruikers om ‘echt te gaan werken’ maken we waar in ons dagcentrum. Daar halen ze voldoening uit hun inspanningen, van een netjes gemaaid grasperk of afgewerkte verpakking, tot een indrukwekkende stapel wafels. Ook wensen om buiten de organisatie aan de slag te gaan, proberen we in te willigen.

De boog hoeft niet voor iedereen gespannen te staan. Verschillende belevingsactiviteiten prikkelen de zintuigen van gebruikers en brengen hen nieuwe ervaringen bij. Samen dansen, sporten, muziek maken, snoezelen, creatief zijn of relaxen... Er is voor ieder wat wils.

De droom van talentontwikkeling

Talenten mogen schitteren in Wiric, meer nog: het is erg belangrijk! Gebruikers staan te popelen om te tonen wat ze in hun mars hebben. Wij zijn er om hen daarin aan te moedigen en ondersteunen. Valt een eerste poging in iets nieuws tegen? Dan gaan we er een volgende keer gewoon opnieuw tegenaan.

Net zoals onze gebruikers, krijgen onze medewerkers alle kansen om zich te ontplooien. We leggen ons oor graag te luisteren voor verfrissende ideeën en aanbevelingen.

De droom van zorg op maat

De begeleider die altijd klaar staat, de verpleegster die helpt bij het wassen, de kinesitherapeut die de spieren en gewrichten soepel houdt, de poetshulp die alles kraaknet houdt, de vrijwilliger die mee op pad gaat,... Het zijn maar enkele voorbeelden van dromen die we dagelijks realiseren, op maat van onze gebruikers.

Maar zonder zorg voor ons personeel, geen zorg voor onze gebruikers. Daarom hechten we veel belang aan het welbevinden en de coaching van elke medewerker.

De droom van een uitgebouwd netwerk

Door samen te leven met andere gebruikers, familie, vrienden en kennissen, werken gebruikers aan hun gedroomde netwerk. Wij ondersteunen waar nodig. Stap voor stap bouwen ze zo een eigen leven uit in de samenleving.

In het brede netwerk van Wiric zijn ook partners in de zorg onmisbare schakels. Vrijwilligers, omringende zorginstellingen, de overheid, ambassadeurs,.. Allemaal helpen ze dromen van onze gebruikers realiseren. Omgekeerd draagt Wiric bij aan het waarmaken van hun ambities.

De droom van deskundige begeleiding

Terwijl onze gebruikers op een deskundige manier begeleid willen worden, zien onze medewerkers de dromen van onze gebruikers als een uitdaging. Planmatig en vanuit een pedagogisch kader bieden ze ondersteuning en durven ze ingrijpen waar nodig. De belangen van de gebruiker en respect voor privacy staan daarbij voorop.

Via duidelijke feedback en teamoverleg weten onze medewerkers precies wat van hen verwacht wordt. Bovendien krijgen ze geregeld de mogelijkheid om zich bij te scholen.

De droom van

Nieuwe opportuniteiten kunnen onverwachts het pad kruisen van zowel gebruikers, medewerkers als de organisatie in haar geheel. Hoe groot of klein dromen ook zijn, samen gaan we ervoor.

Missie:

Volwassen personen met een lichte, matige of ernstige verstandelijke beperking kunnen met al hun dromen terecht bij Wiric. We nemen die dromen als vertrekpunt voor onze begeleiding. Natuurlijk tellen ook de dromen van onze medewerkers mee. De droomboom symboliseert zowel ieders verwezenlijkte dromen als de ambities voor de toekomst. De stam van de boom staat voor de stevige basis die gelegd is doorheen de jaren en de motivatie van de medewerkers. De cirkel benadrukt de verbondenheid die alle medewerkers, familie, vrijwilligers, ambassadeurs voelen om dromen alle kansen te geven.



3. Omschrijving van de doelgroep en overzicht van het ondersteuningsaanbod

3.1 Doelgroep

Wiric begeleidt volwassen personen met een verstandelijke beperking. Een passende toewijzing vanwege het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) is vereist.

3.2 Overzicht van het ondersteuningsaanbod


Wiric biedt als organisatie zorg op maat voor volwassen personen met een verstandelijke beperking. Vanuit het dagcentrum wordt er dagondersteuning geboden. Verder biedt de organisatie groepswonen, zelfstandig wonen (wonen op een studio in de stad Sint-Truiden), logeren, begeleiding en opvang in noodsituaties aan.

3.2.1 Dagondersteuning

De dagondersteuning vindt hoofdzakelijk plaats in het dagcentrum.

Inhoud programma

Wiric wil binnen de dagondersteuning de gebruikers een zinvolle, evenwichtige en aangepaste daginvulling geven. Het aanbod aan activiteiten is divers: gebruikers zijn aan het werk, ze doen activiteiten, hebben hun bezigheid. Er is een duidelijke (actieve) daginvulling. Sommige gebruikers benoemen het dagcentrum als 'hun werk'. Ze willen resultaat zien van hun inspanningen, of het nu gaat om koekjes bakken, inpakwerk, een volmaakt schilderij, afgemaaide grasperken of een dansproductie. Bij anderen is het productgerichte minder van toepassing en is gericht bezig zijn in onze werkateliers de meerwaarde. Naast productgerichte activiteiten proberen we ook belevingsgerichte activiteiten in het programma in te bouwen: ervaringen opdoen, simpelweg genieten, de wereld via alle zintuigen beleven, bewegingen exploreren, ...

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 4 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

Naast deze dagelijks terugkerende activiteiten, wordt er ook een aanbod gedaan van uitstappen, zomerfestiviteiten, wandeltochten, fuiven, ...

Er is voldoende ruimte voor contactmomenten met anderen. Vriendschappen en conflicten hebben hun plaats. Het in-relatie-staan met anderen is van belang. Zijn en samenzijn als aanvulling voor doen en samendoen. Ze leren samenleven, samenwerken en eigen mogelijkheden vergroten.

De organisatie van de dagondersteuning zorgt ervoor dat een programma op maat gekozen kan worden. Interesses, mogelijkheden, tempo, activiteitsniveau en noden verschillen, en we proberen het aanbod zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de vraag.

Voor de volledige waaier van dagondersteuning verwijzen we u graag naar onze website www.wiric.be.

Maaltijden en dranken

- Wiric biedt tijdens de middag een warme maaltijd aan. Deze maaltijd is evenwichtig samengesteld en bestaat uit: soep, een warm middagmaal en een dessert dat als vieruurtje gegeven wordt.
- Wiric voorziet eveneens drank (water en koffie) voor alle gebruikers


Vervoer

Vervoer naar en van het dagcentrum is mogelijk. Het vervoer van thuis naar het dagcentrum en terug vertrekt vanuit het dagcentrum en start respectievelijk om 8 uur en om 15.45 uur. De gebruikers zitten maximaal één uur in de bus. Het gebruik maken van het vervoer van Wiric wordt afgesproken in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

3.2.2 Groepswonen

Woonondersteuning

In de huizen van Wiric wonen de gebruikers samen in een woning en is er 24 uur op 24 begeleiding aanwezig. Gebruikers gaan op weekdagen naar het dagcentrum voor hun activiteiten of ze hebben een dagprogramma in hun eigen huis. In de weekends blijven gebruikers in hun woning of gaan ze naar hun familie al dan niet met overnachting. De gebruikers wonen in een kleine leefgroep. De infrastructuur, de personeelsomkadering, het leefklimaat, het activiteitsaanbod, de deelname aan activiteiten en de geboden zorg sluiten zo goed mogelijk aan op de evoluerende noden, vragen en wensen van elke bewoner. In deze groepswoningen creëren gebruikers en begeleiding samen een huiselijke sfeer. De bedoeling is dat de bewoners zich thuis voelen. Ze kunnen er zichzelf zijn. Ze voelen zich er veilig en geborgen. Met aandacht voor ieders mogelijkheden en draagkracht krijgen gebruikers mee verantwoordelijkheid in het huishouden. Begeleiding probeert de vaardigheden en interesses van gebruikers te behouden en uit te breiden. Gebruikers hebben inspraak in de inrichting, vrije tijdsinvulling, leeftempo, ... De gebruiker woont echter niet alleen. Hij deelt de woning (grotendeels) met anderen die hij zelf niet gekozen heeft. Het is daarom nodig dat afspraken, compromissen en leefregels gemaakt worden. Dit gebeurt met betrokkenheid van de gebruikers.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 5 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

Een groepswooning is geen eiland. Gebruikers gaan naar buiten en bewegen zich in de samenleving. Andersom is er ook plaats in de woning voor de sociale omgeving van de gebruiker. Familie van de gebruiker wordt betrokken zowel bij feestmomenten als bij het opstellen en bijsturen van het zorgproces.

Maaltijden en dranken

- Wiric biedt 3 maaltijden aan: ontbijt, middagmaal en een avondmaal.
- Wiric voorziet eveneens drank (water en koffie) voor alle gebruikers

Was en strijk

Was en strijk van de bewoners van de groepswooningen kan gebeuren door Wiric vzw of door de familie. Afspraken hierover worden in onderling overleg bepaald. Wiric rekent hier geen extra kosten voor aan, maar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor beschadigingen.

3.2.3 Zelfstandig wonen op studio of appartement

Woonondersteuning

Gebruikers die zelfstandig wonen op studio of appartement maken volwaardig deel uit van de samenleving. Ze leren om zelf keuzes te maken en beslissingen te nemen. Zij krijgen de kans om eigen wensen na te streven en zelf te bepalen hoe zij hun leven willen inrichten. Hiertoe willen we hen inzicht geven in hun eigen kunnen en kennen en accepteren we hen als volwaardige partners. Zij krijgen mogelijkheden om een sociaal netwerk op te bouwen. Samen met de gebruiker zal er gewerkt worden rond o.a. de uitbouw van een breder netwerk met kansen tot deelname aan het maatschappelijk leven ...

Gebruikers die zelfstandig wonen kiezen in eerste instantie om niet in groep samen te wonen maar wel in een eigen studio of appartement waar ze voor zichzelf zorgen mits ondersteuning. Deze ondersteuning wordt geboden op verschillende domeinen en op maat van elk individu: het psycho-sociale, het administratieve, het huishoudelijke en/of de vrije tijd en de dagbesteding vanuit het dagcentrum.

Maaltijden en dranken

De bewoner zorgt voor de eigen maaltijden. Wanneer hij eveneens gebruik maakt van de dagondersteuning kan hij in het dagcentrum een middagmaal nuttigen.

Was en strijk


De bewoner zorgt voor de eigen was en strijk. De begeleiding van de dienst ondersteunt hem hierin.

3.2.4 Noodsituatie

Wiric kan personen in noodsituatie opvangen rekening houdend met de mogelijkheden en de bezetting op dat moment. De voorwaarden, duur, prijs, e.a. worden wettelijk geregeld.

3.2.5 Noot

Wiric kiest ervoor om gebruikers en personeel met een eerstegraads familieband niet in één project/activiteit te laten participeren. Op deze manier proberen we rolverwarring te

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 6 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

vermijden. Evenementen en activiteiten op organisatieniveau kunnen hier een uitzondering op zijn. In geval van overmacht kan Wiric als werkgever hier eveneens een uitzondering op maken bij onvoldoende personeelsbezetting (verloven, ziekte van een collega,...).

4. Opnamevoorwaarden

De persoon met een handicap moet in het bezit zijn van een voucher of cashbudget om opgenomen te worden in Wiric.

Voor gebruikers RTH gelden de toelatingsvoorwaarden RTH.

5. Wederzijdse rechten en plichten van gebruikers of hun vertegenwoordiging en de voorziening

5.1 Algemeen

Wiric waarborgt dat de ideologische, filosofische of geloofsovertuiging, de vrijheid en de privacy, de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers geëerbiedigd worden, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.


5.2 Informatierecht en informatieplicht

Informatierecht:

- De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle belangrijke aangelegenheden in verband met zijn opvang en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Dit met inbegrip van het psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier (zie verder 5.3 dossier).
- Dit informatierecht kan niet aangewend worden om op de hoogte gehouden te zijn van aangelegenheden die betrekking hebben op andere gebruikers of de algemene werking en organisatie van de voorziening die voor de gebruiker geen relevantie hebben.

Informatieplicht:

- De gebruiker of zijn vertegenwoordiger verbindt zich ertoe om volgende gegevens aan Wiric te bezorgen:
 - wijziging van zijn huidige inkomen (indien in bijdrageregeling),
 - wijziging in de familiale situatie relevant voor Wiric,
 - wijziging in zijn psychische of fysieke gezondheidstoestand die belangrijk zijn voor de werking
- Indien de gebruiker een tegemoetkoming ontvangt van de FOD Sociale Zekerheid (Directie Generaal personen met een handicap) dan verbindt hij er zich toe deze dienst:
 - binnen de 30 dagen na opname in of ontslag uit Wiric op de hoogte te brengen.
 - ten allen tijde in te lichten over de omstandigheden die een wijziging van de tegemoetkoming met zich mee brengen.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 7 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

5.3 Dossiervorming en bescherming van de persoonlijke levenssfeer (o.m. wet op de patiëntenrechten van 22/08/2012)

Recht op een dossier

Teneinde een optimale begeleiding te kunnen garanderen legt Wiric voor iedere gebruiker een dossier aan, waarin de nodige psychologische, pedagogische, (para)medische en sociale gegevens worden opgenomen.

- Deze gegevens worden enkel bewaard voor gebruik binnen Wiric.
- Enkel de leden van het multidisciplinaire team en netwerken waarmee Wiric samenwerkt in het kader van de zorg voor de gebruiker hebben toegang tot het dossier voor zover het voor hen relevante informatie betreft en rekening houdend met de geldende regelgeving.
- Het administratieve personeel en de directie hebben toegang tot het administratieve dossier.
- De personeelsleden en andere begeleiders zijn gehouden tot het beroepsgeheim.

Inzagerecht

- De gebruiker of zijn vertegenwoordiger mag de bovenvermelde dossiers inzien en heeft het recht om onjuiste gegevens te doen verbeteren of te doen verwijderen.
- Het psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier kan na afspraak in overleg met de pedagoog in het bureel van deze laatste ingekeken worden.
- Het administratieve dossier kan ingezien worden na afspraak met de dienst bewoners-administratie.
- Indien derden inzage wensen in het dossier, wordt telkens de voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger gevraagd, met vermelding van de concrete bedoeling en de concrete informatie.

5.4 Voorafgaandelijk overleg tussen Wiric en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger

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


- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst,
- maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden,
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie.

De omstandigheden en de feiten die aanleiding zijn voor een wijziging komen in het overleg aan bod.

Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of een maatregel wenst door te voeren.

5.5 Aanwezigheden van de gebruiker

De aanwezigheidsdagen worden per persoon vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 8 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

Voor het groepswonen


- Tussen 9.00 en 17.00 u gelden volgende afspraken
 - Een aanwezigheid van 0 u tot 3,5 u = halve dag
 - Een aanwezigheid van + 3,5 u tot 7 u = volledige dag
 - Een aanwezigheid van + 7u tot max 11u = anderhalve dag
 - Vanaf 17.00 u wordt er woonondersteuning geregistreerd, indien de gebruiker aanwezig is.
- Weekends
Om nog betere en aangename activiteiten voor onze bewoners te organiseren in de weekends en hiervoor eventueel extra ondersteuning te organiseren, vragen wij om de aanwezigheid tijdens de weekends 2 weken op voorhand door te geven.
- Specifieke afspraak voor de vrijdagen
Ophalen: vanaf 16.00 u
Volgens de afspraken i.v.m. de registraties, zou de gebruiker om 16.00 u moeten worden afgehaald (1 volledige dag), maar omdat dit voor de werking (vb van 't Gilde) niet evident is op vrijdag, maken we hiervoor een uitzondering: Indien de gebruiker tussen 16.00—16.30 u afgehaald wordt, wordt er toch maar 1 dag aangerekend i.p.v. anderhalve dag. Indien het ophalen plaats vindt na 16.30 u, wordt er wel anderhalve dag aangerekend!
- Aantal verlofdagen: zie IDO

Voor de dagondersteuning

- Basisafspraak
 - Een aanwezigheid van 0 u tot 3,5 u = halve dag
 - Een aanwezigheid van + 3,5 u tot 7 u = volledige dag
 - Een aanwezigheid van + 7u tot max 11u= anderhalve dag
 - Iedereen wordt in het dagcentrum verwacht tussen 9.00 u - 9.30 u 's morgens. Als de gebruiker om een of andere reden een dag niet aanwezig kan zijn, vragen we om voor 9.30 u te verwittigen. Bij het laattijdig toekomen, zal de dag aangerekend worden vanaf 9u.
- Vervoer
Wanneer de gebruiker 's morgens geen gebruik wenst te maken van het vervoer, vragen we om de coördinator vervoer te bellen en de boodschap in te spreken voor 8u. Als de gebruiker geen gebruik wenst te maken van het avondvervoer, vragen we dit ook voor 9.30 u te melden bij coördinator vervoer. Zoniet wordt het vervoer aangerekend.

Deze afspraken gelden ook voor begeleid werken!

- Aantal verlofdagen
 - Gebruikers die 5 dagen per week komen: 20 dagen
 - Gebruikers die 4 dagen per week komen: 16 dagen
 - Gebruikers die 3 dagen per week komen: 12 dagen
 - Gebruikers die 2 dagen per week komen: 8 dagen
 - De sluitingsweek tussen Kerst en Nieuwjaar moet je niet van je verlofdagen nemen, die zijn voor iedereen al toegekend.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 9 van 18
---	--	--------------	-------------------------------

Iedereen is vrij om deze dagen te plannen. Deze dagen moeten niet opgenomen te worden, de gebruiker mag ook gewoon naar het dagcentrum komen.

Zelfstandig wonen:

Voor de gebruikers die zelfstandig wonen is er geen verplichte aanwezigheid (uitzondering = wanneer men naar het dagcentrum komt, gelden de bovenstaande afspraken van het dagcentrum).

Openingsuren:

- Voor het groepswonen gelden geen openingsuren. De begeleiding is 24 uur op 24 aanwezig.
- Het dagcentrum is open van maandag tot vrijdag.
- Wiric maakt de officiële feestdagen, bruidsdagen en sluitingsdagen (bijvoorbeeld de jaarlijkse studiedag voor het personeel en de sluitingsweek in de kerstperiode) van het dagcentrum tijdig kenbaar aan de gebruiker en hun vertegenwoordiger.
- Tijdens de openingsdagen gelden volgende openingsuren :
 - telefonische permanentie tussen 8.30 uur en 16.30 uur
 - de begeleiding op de werkvloer van de gebruikers gebeurt van 9 uur tot 16 uur
 - mits voorafgaande afspraak en rekening houdende met de mogelijkheden van de voorziening kan de gebruiker:
 - tussen 8 uur en 9 uur opgevangen worden in het dagcentrum,
 - tussen 16 uur en 21 uur opgevangen worden in één van onze huizen
- het vervoer van thuis naar het dagcentrum en terug vertrekt vanuit het dagcentrum, respectievelijk om 8 uur en om 15.45 uur. De gebruikers zitten maximaal één uur in de bus.
- Voor de dienst zelfstandig wonen is er naast de afgesproken dagelijkse ondersteuning op afgesproken momenten een telefonische permanentie beschikbaar.
- Bij ziekte en verlof gelden volgende afspraken:
 - Bij ziekte verwittigen de gebruikers het onthaal: 011/70.27.80. In geval men gebruikt maakt van het vervoer van het dagcentrum wordt eveneens de coördinator vervoer verwittigd op het nummer: 0496/ 55.59.10.
 - Verlof wordt op voorhand afgesproken met een begeleider van het begeleidend team.


5.6 Bezoek in de groepswoningen

De wettelijke vertegenwoordiger, familieleden en kennissen kunnen de bewoner bezoeken. Dit bezoek wordt vooraf telefonisch vastgelegd.

5.7 Opvang, begeleiding of behandeling in een (psychiatrisch) ziekenhuis

De gebruiker stemt ermee in dat wanneer de fysieke of psychische gezondheidstoestand een gevaar of bedreiging vormt voor de andere gebruikers of de begeleiding en de behandeling binnen Wiric niet kan tegemoetkomen aan de hierin specifieke noden, de gebruiker zich laat verzorgen in een daarvoor bestemde organisatie.

Indien begeleiding op bezoek gaat bij de gebruiker in het ziekenhuis, zal er een mobiele begeleiding aangerekend worden ten bedrage van €5.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 10 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

Bij langdurige afwezigheid (langer dan 1 maand) wordt voor het behoud van de kamer een vergoeding aangerekend van €5 per dag.

6. Beëindiging van de dienstverlening

6.1 Tijdens de proefperiode

Elke definitieve opname wordt voorafgegaan door een proefperiode. Deze periode geeft de gebruiker de kans om het ondersteuningsaanbod te beoordelen en geeft de organisatie de kans om na te gaan of de gebruiker inderdaad tot de doelgroep behoort. De duur van de proefperiode bedraagt zes maanden. De opzegperiode tijdens de proefperiode bedraagt 1 maand.

6.2 Redenen voor beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst buiten de proefperiode


Wiric verbindt zich ertoe deze gebruiker niet eenzijdig de ondersteuning te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:

- in geval van overmacht,
- als de beslissing tot ten lastenneming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat,
- wanneer de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden vermeld in de collectieve rechten en plichten,
- wanneer de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de gebruiker zodanig is gewijzigd dat het zorgaanbod niet meer kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen van de gebruiker,
- bij het niet nakomen door de gebruiker of zijn vertegenwoordiger van de verplichtingen die in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten zijn opgenomen,
- als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger 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 IDO artikel 5 : cumulverbod),
- wanneer de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

Wiric motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of de beëindiging van de dienstverlening.

6.3 Afspraken bij beëindiging van de individuele dienstverleningsovereenkomst

- Bij eenzijdige opzegging door één van beide partijen geldt een opzegtermijn van minstens drie maanden, tenzij in wederzijds schriftelijk akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Indien bij betwisting de opzegging voorgelegd wordt aan de

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 11 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.


- Wanneer één van de partijen de afgesproken of wettelijke opzegtermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen. Het bedrag van de vergoeding is gelijk aan de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van 3 maanden zorg en ondersteuning. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de voorziening de bepalingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.
- In geval van betwisting van de beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de betwisting binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie.
 - Voor de behandeling van de klacht wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (een expert in bemiddeling). Die wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en de gebruikersraad (zie bijlage).
 - De kostprijs van de bemiddeling middels deze derde zal door beide partijen voor de helft worden gedragen.
 - De klachtencommissie hoort alle partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling heeft voorgelegd gekregen.
 - Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
 - Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- De organisatie waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe organisatie m.b.t. de ondersteuning, indien de budgethouder dit wenst.

7. Inzage in het kwaliteitshandboek en de collectieve rechten en plichten.

Zowel de gebruikers als hun vertegenwoordigers kunnen het kwaliteitshandboek na afspraak met de zorgverantwoordelijke inkijken. De versie van de collectieve rechten en plichten kan op vraag ontvangen worden.

8. Persoonlijke bezittingen

- Mits voorafgaand akkoord van de organisatie, is het de gebruiker toegelaten persoonlijke bezittingen mee te brengen. De organisatie kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of beschadiging van deze bezittingen.
- Inventaris duurzame persoonlijke bezittingen voor bewoners: de lijst van de elementen, die onder de 'duurzame persoonlijke bezittingen' worden begrepen, wordt in bijlage toegevoegd.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 12 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

9. Verklaring in verband met medische zorg

Wiric vzw biedt de vrije keuze van geneesheer. In geval van dringende medische zorgen kan de vrije keuze van geneesheer niet steeds worden gegarandeerd en wordt beroep gedaan op de arts/ziekenhuis die het snelst de gevraagde medische zorgen kan verlenen. Wiric vzw verbindt zich er toe de familie/wettelijke vertegenwoordiger zo vlug mogelijk hiervan te verwittigen.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger verklaart dat in geval van het overlijden binnen Wiric funerarium Eraerts, Kazelstraat 31 te Sint-Truiden, gecontacteerd wordt voor de laatste zorgen. Naderhand worden de nodige afspraken gemaakt tussen de familie en het funerarium (waaronder het eventueel overbrengen naar een ander funerarium).

Wanneer de gebruiker of zijn vertegenwoordiger hiertegen geheel of gedeeltelijk bezwaar hebben, wordt dit in de individuele dienstverleningsovereenkomst genoteerd.

10. Verzekeringen

Wiric vzw heeft de nodige verzekeringen afgesloten in het belang van de werking en van de gebruikers. De gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger kan steeds op eenvoudige vraag bij de directeur inzicht krijgen in de afgesloten verzekeringspolissen.


Voor de budgethouders die individueel wonen binnen Wiric zijn een aantal verzekeringen verplicht.

Meer info hierover vind je in de bijlage 4 en 5 van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

11. Wijze waarop de collectieve rechten en plichten kan worden aangepast

Dit document van collectieve rechten en plichten kan te allen tijden door de organisatie gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan de gebruikersraad meegedeeld worden, die een maand de tijd heeft om zijn suggesties of opmerkingen aan de organisatie te melden. Na voorlegging en advisering van de gebruikersraad zorgt Wiric voor een aangepaste versie van de collectieve rechten en plichten op de website en informeert de gebruikers hierover. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na de mededeling ervan.

Het document met de collectieve rechten en plichten kan steeds geraadpleegd worden op onze website.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 13 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

Bijlage: Samenstelling en huishoudelijk reglement collectief overleg.

Samenstelling

De gebruikersraad is een collectief overlegorgaan dat de participatie van de gebruikers garandeert en heeft als doel de belangen te behartigen van alle gebruikers binnen Wiric. Binnen Wiric is er één gebruikersraad. De gebruikersraad is samengesteld uit de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger (minimum drie leden). Ze worden verkozen voor een termijn van vier jaar (de termijn is hernieuwbaar).

Het lidmaatschap van de gebruikersraad vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is;
- indien de gebruiker Wiric verlaat;
- bij ontslag.

In de laatste twee gevallen kan, op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de directie, een andere gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden die de resterende termijn van het vrijgekomen mandaat voortzet.

De gebruikersraad duidt onder zijn leden een voorzitter, een afgevaardigde voor de interne klachtencommissie, een afgevaardigde voor de Raad van Bestuur (als waarnemer uitgenodigd op de vergadering van de Raad van bestuur van Wiric) en een secretaris aan. In haar werking wordt de gebruikersraad ondersteund door de directeur die aanwezig is op de vergaderingen en acties van de gebruikersraad helpt uit te werken.


De gebruikersraad vergadert minimaal 4 keer per jaar. Extra vergaderingen kunnen indien gewenst gepland worden .

Bevoegdheden

- Wiric zal voorafgaand overleg plegen met de gebruikersraad inzake :
 - wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
 - belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
 - wijzigingen in het concept van de voorziening
- Zowel de organisatie als de gebruikersraad kunnen advies vragen of uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding organisatie-gebruikers aangaan.

Mogelijke thema's zijn:

- klachten of meldingen van gebruikers
- de visie en inhoudelijke thema's
- informatie vanuit de verschillende werkingen
- verbeterprojecten (bijvoorbeeld: om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren, de communicatie en informatiedoorstroom naar de ouders te verbeteren)
- investeringen (ook de veranderingen wat betreft de accommodatie, inrichting en uitrusting)
- de algemene zorg en ondersteuning in de verschillende zorgvormen
- De organisatie verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent:
 - beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen,
 - alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van de informatie omtrent haar jaarrekening en begroting.


	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 14 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

- De gebruikersraad heeft het recht gehoord te worden door de verantwoordelijke van de voorziening. Deze is verplicht de gebruikersraad van antwoord te dienen op de eerstvolgende vergadering van de gebruikersraad (zie artikel 6 huishoudelijk reglement).

De gebruikersraad zal alle gebruikers regelmatig informeren over haar werkzaamheden. Zij doet dit via het tijdschrift van de organisatie 'Belang van Wiric'.

Samenstelling gebruikersraad

- Voorzitter: Liliane Dorissen
- Leden:
 - Bernadette Roggen
 - Christiane Strauven
 - Marcelline Depré
 - Monique Morren
 - Marie-Rose Devos
 - Marion Treunen

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 15 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

Bijlage: Klachtencommissie

Toepassingsgebied

- De procedure is van toepassing op klachten en meldingen over de dienstverlening van Wiric, met uitzondering van de klachten met betrekking op het collectieve overleg tussen de gebruikers en de voorziening (deze worden schriftelijk gericht aan de leidend ambtenaar van het VAPH).
- Deze procedure is wel van toepassing op klachten over het beheer van kleine sommen die als zakgeld voor dagelijks gebruik kunnen beschouwd worden.

Visie

Wiric beschouwt meldingen en klachten als bron van informatie, de mogelijkheid om situaties te veranderen en een kans om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren naar de noden van de gebruikers en zijn vertegenwoordigers.

Een klacht (of een melding) kan aanleiding geven tot een oplossing van de situatie voor de betrokkene. Ze kan eveneens aanleiding geven tot verbeteringen voor een grotere groep of voor de gehele voorziening wanneer blijkt dat het knelpunt dat aan de grondslag ligt van de klacht op meerdere personen betrekking heeft.

Definitie


- Het begrip klacht wordt omschreven als: “een uiting van een ongenoegen of een ontevredenheid over een aspect van onze werking (inhoudelijk of organisatorisch) die de indiener van de klacht (de gebruiker of zijn vertegenwoordigers) in het contact met de organisatie heeft ervaren.”.

Deze definitie houdt in dat:

- er een probleem is dat mogelijk niet bevredigend kan opgelost worden in het gewone dagelijkse contact van de indiener met de medewerker,
- de bestaande (ongewenste) situatie een vertrouwensbreuk kan veroorzaken, zodat de hulpverlening in het gedrang komt.
- Een melding kan zijn: een opmerking, vraag, een advies, een voorstel tot verbetering, enz.

Werkwijze

- Een melding kan mondeling gebeuren en kan gericht worden aan alle medewerkers van de organisatie. Ze wordt behandeld op dezelfde wijze als de mondelinge klacht.
- Een klacht kan op vier verschillende manieren geuit worden door de gebruiker:
 - Mondeling aan een medewerker van onze organisatie,
 - Schriftelijk gericht aan de directeur,
 - Schriftelijk gericht aan de klachtencommissie van de organisatie,
 - Schriftelijk gericht aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 16 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

Mondelinge melding of klacht

- Meldingen of mondelinge klachten kunnen geuit worden aan alle medewerkers van de organisatie of aan een lid van de gebruikersraad. De klacht wordt doorgegeven aan de betrokken (team)verantwoordelijke die samen met zijn team een oplossing tot stand brengt.
- De betrokken verantwoordelijke heeft 1 maand de tijd om samen met zijn team een oplossingsstrategie tot stand te brengen en die terug te koppelen naar de persoon die de klacht geuit heeft.
 - Elke oplossingsstrategie bestaat uit: afspraken met duiding van data, taken en verantwoordelijkheden en het vastleggen van een termijn voor de evaluatie.
 - De betrokken verantwoordelijke brengt samen met de zijn team van medewerkers een oplossing tot stand. Hij kan hiertoe: de betrokkenen horen en/of het advies of de ondersteuning vragen van andere personeelsleden of externen.
 - Hij sluit de klacht af na een positieve evaluatie en zorgt ervoor dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de uitgewerkte oplossing.
 - Alle informatie en gegevens worden geregistreerd. De informatie is eveneens inzichtbaar voor alle betrokken gebruikers en vertegenwoordigers.

Schriftelijke klacht gericht aan de directeur


Indien men er niet in geslaagd is om via de mondelinge procedure tot een oplossing te komen, dan kan de gebruiker de klacht schriftelijk indienen bij de directeur:

- De directeur dient bij ontvangst van de klacht onmiddellijk melding te maken in het daartoe bestemde register.
- De directeur onderzoekt de klacht. Hij kan de betrokkenen (individueel of samen) horen, advies en/of ondersteuning vragen van de leidinggevenden, de staf- of directieleden of relevante derden (bijv. externe preventiedienst, wettelijke vertegenwoordiger van de gebruiker, een bloed- of aanverwant of zijn vertrouwenspersoon) bij het tot stand brengen van een oplossing. De kosten van deze adviesverlening zijn ten laste van Wiric.
- De klacht moet binnen de 30 dagen behandeld worden. Binnen deze termijn moet eveneens het gevolg dat aan de klacht gegeven wordt aan de indiener schriftelijk meegedeeld worden. De directeur is hiervoor verantwoordelijk.

Schriftelijke klacht gericht aan de klachtencommissie

Indien het antwoord van de directeur geen voldoening geeft aan de persoon die de klacht indiende, kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie:

- Samenstelling:
 - Een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de organisatie en een persoon aangeduid door de gebruikersraad
 - De namen van de leden van de klachtencommissie, onderaan dit document
 - De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 17 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

- Taak:
 - Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en tracht ze te verzoenen.
 - De verzoening van de partijen gaat niet over het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven. Het is immers niet de taak van de klachtencommissie een oplossing aan te bieden, maar wel om te oordelen over de gegrondheid van de klacht.

- Uitspraak en gevolg
 - De interne klachtencommissie deelt binnen de 30 dagen nadat de klacht aan haar werd overgemaakt, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de directeur. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten medegedeeld.
 - Indien de klacht gegrond wordt bevonden, wordt binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meegedeeld welk gevolg gegeven wordt aan de klacht. De directeur is hiervoor verantwoordelijk.

Schriftelijke klacht gericht aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Indien het antwoord van de klachtencommissie de indiener geen voldoening geeft of indien de klachten betrekking hebben op het collectieve overleg tussen de gebruikers en de voorziening kan men zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel. Deze gaat na of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

Interne klachtencommissie


De procedure "Het afhandelen van klachten van gebruikers" voorziet een interne klachtencommissie.

In deze commissie zetelen:

Een vertegenwoordiger van de raad van bestuur van de zorgaanbieder

Contactgegevens

Naam en voornaam: Wiric klachtencommissie
 T.a.v. Agnes Jagenau
 Per adres: Diestersteenweg 59
 Postcode en gemeente: 3800 Sint-Truiden

	Bijlage individuele dienstverleningsovereenkomst: Collectieve rechten en plichten	Jaardocument	28/02/2018 Pagina 18 van 18
---	--	--------------	--------------------------------

Een vertegenwoordiger van de gebruikersraad van de zorgaanbieder

Contactgegevens

Naam en voornaam: Wiric klachtencommissie
 T.a.v. Marie-Rose Devos
 Per adres: Diestersteenweg 59
 Postcode en gemeente: 3800 Sint-Truiden

Onafhankelijke derde

In geval van betwisting over een ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

De klachtencommissie contacteert deze

Contactgegevens

Naam en voornaam: Els Ramakers