

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.3 beëindigen.doc n</p>	<p style="text-align: center;">1/7</p>
------------	---	--	---

Beoordeeld:	Stuurgroep Kwaliteit	Geldig vanaf: 26/06/2013
Procedurehouder:	Sociale dienst	
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:

1. Toetsingskader

Art 11. Een exemplaar van het charter dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger voor akkoord en ontvangst heeft getekend, wordt bij dat protocol, vermeld in artikel 8, gevoegd en maakt er een onlosmakelijk deel van uit.

Art 12. De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk opgesteld in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, op basis van de noden en mogelijkheden van de gebruiker. Het overleg wordt op een wijze georganiseerd die aan de gebruiker is aangepast. De voorziening maakt daarbij gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker.

Art 13. De individuele dienstverleningsovereenkomst omvat de ondersteuning en de wijze waarop die geboden zal worden. De individuele dienstverleningsovereenkomst streeft ernaar een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning te verstrekken aan de gebruiker of zijn omgeving.

Onder maatschappelijk aanvaardbaar wordt verstaan, de mate waarin de ondersteuning wordt aangeboden vanuit algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die minstens vervat liggen in de Belgische Grondwet en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

Art 14. De belangrijk betrokken derde van de gebruiker heeft een informatierecht en hoorrecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst. De voorziening voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de gebruiker. Een belangrijk betrokken derde is de persoon die de gebruiker heeft aangewezen om hem bij te staan. Die persoon maakt geen deel uit van de professionele begeleiders van de gebruiker.

Art 15. De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger. De individuele dienstverleningsovereenkomst bepaalt de frequentie, het tijdstip en de wijze van evalueren.

Art 16 De voorziening zorgt voor een vlotte overdracht van informatie bij de overgang tussen de verschillende vormen van ondersteuning binnen haar eigen werking.

Als de voorziening niet zelf kan voorzien in bepaalde noden van de gebruiker bij de uitvoering van de individuele dienstverleningsovereenkomst, zoekt ze actief naar samenwerking met derden en zorgt ze voor de continuïteit van de ondersteuning. De voorziening waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.3 beëindigen.doc n</p>	<p style="text-align: center;">2/7</p>
------------	---	--	---

Art 17. Elke voorziening is ertoe gehouden een charter collectieve rechten en plichten op te stellen en aan de gebruikers of hun vertegenwoordigers te overhandigen. Voor de toepassing van het eerste lid worden de afdelingen of voorzieningen die door hetzelfde besluit of dezelfde beslissing erkend zijn, als één enkele voorziening beschouwd. Als de voorziening dat wenselijk acht, kan ze evenwel voor elk van die afdelingen of voorzieningen afzonderlijk een charter opstellen.

Art 19. Behoudens bij dringende opname wordt het charter voor de aanvang van de ondersteuning overhandigd aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst. Dat getekende exemplaar wordt gevoegd bij het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding en maakt er een onlosmakelijk deel van uit. De volledige tekst van het charter, ook na latere wijzigingen wordt aan de gebruikers en hun vertegenwoordigers meegedeeld en is voor hen permanent ter inzage beschikbaar.

Art 20. Het charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Art 21. De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Art 22. Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat:

- 1° wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst;
- 2° maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden;
- 3° 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.

Art 23. De gebruiker heeft recht op een dossier dat door de voorziening zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens, en aan de verplichtingen, opgenomen in deze afdeling.

Art 24. In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Art 25. De minderjarige gebruiker heeft recht op inzage in zijn dossier.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.3 beëindigen.doc n</p>	<p style="text-align: center;">3/7</p>
------------	---	--	---

De toegang tot de gegevens is onderworpen aan de bepalingen van artikel 20 tot en met 23 van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.

Art 26. De meerderjarige gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg.

Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de voorziening en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden.

Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Art 33. De voorziening beschrijft, in overleg met de gebruikers of in voorkomend geval met het collectief overlegorgaan, de wijze waarop ze opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruikers of hun vertegenwoordigers afhandelt. Die afhandelingswijze wordt opgenomen in het charter.

De klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast en houdt rekening met de ervaringen en inzichten van de gebruikers.

Art 34. De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan steeds een schriftelijke klacht indienen bij de directie van de voorziening. De directie maakt bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register.

De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

De voorziening is ertoe gehouden binnen dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Art 37 §1. De voorziening die een gebruiker opneemt of die haar diensten aan een gebruiker verstrekt, verbindt er zich toe die gebruiker niet eenzijdig te ontslaan noch eenzijdig de ondersteuning te beëindigen, tenzij om een van de volgende redenen:

1° in geval van overmacht;

2° als de beslissing tot ten laste neming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat;

3° als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter, voldoet;

4° als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;

5° als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding of het charter niet nakomt;

6° als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, vermeld in punt 9 van bijlage 1, die bij dit besluit is gevoegd;

7° als 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.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.3 beëindigen.doc n</p>	<p style="text-align: center;">4/7</p>
------------	---	--	---

De voorziening motiveert schriftelijk het eenzijdige ontslag of de beëindiging van de ondersteuning.

§2. Een voorziening kan nooit de beëindiging of schorsing van een arbeidsovereenkomst van een tewerkgestelde gebruiker inroepen al reden voor het ontslag of voor het beëindigen van de ondersteuning.

Art 38 §1. In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie, vermeld in artikel 35.

In afwijking van artikel 35, §1, moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden.

§2. Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan, of bij ontstentenis daarvan, in overleg met de gebruikers of hun vertegenwoordigers door middel van de collectieve inspraak, vermeld in artikel 30. Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar en is hernieuwbaar.

§3. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

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

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

Art 39. Bij eenzijdige opzegging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen.

Als met toepassing van artikel 38 de opzegging voorgelegd wordt aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

Art. 40. §1. Als een van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen. De vergoeding is, per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd, het verschil tussen de reglementair vastgestelde volledige dagprijs en de verminderde dagprijs, met een maximumtermijn van dertig dagen. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de voorziening de bepalingen van het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding, niet nakomt.

Art 41. De voorziening waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

De Meander	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	<p style="text-align: center;">khb 3.3 beëindigen.doc n</p>	<p style="text-align: center;">5/7</p>
------------	---	--	---

2. Termen en definities

Gebruiker:

Bewoner, ouder of wettelijk vertegenwoordiger.

3. Verwante documenten en hulpmiddelen

- [Brochure 'Omgaan met het levenseinde'](#)
- [Checklist verlaten door opzeg samenwerkingsovereenkomst](#)
- [Checklist verlaten door einde samenwerkingsovereenkomst](#)
- [Checklist overlijden](#)
- [Individueel dossier van de bewoner](#)
- [Samenwerkingsovereenkomst internaat](#)
- [Samenwerkingsovereenkomst tehuis niet-werkenden](#)
- [Samenwerkingsovereenkomst dienst inclusieve ondersteuning](#)
- [Toestemmingsformulier voor het doorgeven van medische, orthopedagogische en sociale gegevens](#)

4. Werkwijze

4.1 Verlaten

Op de vergadering zorgbeleid wordt:

- de beslissing tot afronding van de hulp- en dienstverlening genomen of gemeld.
- het tijdstip waarop de samenwerkingsovereenkomst wordt opgezegd, afgesproken.

Op de coördinatievergadering (C01/02/03/04/05/06) wordt:

- afgesproken wie wie intern informeert
- afgesproken wie betrokken wordt in het verdere overleg met de gebruikers en derden
- afgesproken of en hoe er actief en multidisciplinair gezocht wordt naar een alternatief
- afgesproken welke verwijzingsverslagen moeten opgemaakt worden
- afgesproken of en hoe vanuit de voorziening kan meegewerkt worden aan de nazorg

De maatschappelijk werker heeft contact met de gebruiker op basis van de checklist verlaten:

De maatschappelijk werker registreert in de eigen werkdocumenten.

De datum van de feitelijke beëindiging wordt minimaal 3 maanden voor het beëindigen van de samenwerkingsovereenkomst kenbaar gemaakt tenzij, in onderling overleg, andere afspraken worden gemaakt.

De jongeren van het internaat verlaten in principe het internaat in de loop van hun 22^{ste} levensjaar. De einddatum staat vermeld in de samenwerkingsovereenkomst.

De begeleiders en activiteitenbegeleiders:

- inventariseren in de wooneenheid alle persoonlijke bezittingen
- handelen de praktische regelingen af

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	khb 3.3 beëindigen.doc n	6/7
------------	--	---	------------

4.2 Overlijden

Bij een plots overlijden van een bewoner zullen de ouders, familieleden of wettelijke vertegenwoordigers bij voorkeur door een medewerker van de sociale dienst gecontacteerd worden. Daarna peilt men naar de wensen en verwachtingen voor zover deze nog niet geregistreerd werden. Indien er geen familie, sociaal netwerk of wettelijke vertegenwoordiging is, baseren we ons op de wensen en verwachtingen zoals geregistreerd in het levensverhaal of op vroeger geuite wensen en verwachtingen van familie, sociaal netwerk of wettelijk vertegenwoordiger.

Wanneer een bewoner ernstig ziek wordt en er sprake is van een palliatieve fase zal tijdens deze fase, samen met de bewoner en familie, sociaal netwerk of wettelijke vertegenwoordiger de wensen en verwachtingen ten aanzien van het overlijden geregistreerd worden in het palliatief en/of sociaal-orthopedagogisch dossier. Indien er geen familie, sociaal netwerk of wettelijke vertegenwoordiger is, baseren we ons op de wensen en verwachtingen zoals geregistreerd in het levensverhaal of op vroeger geuite wensen en verwachtingen.

Op de eerstvolgende vergadering opname-afvloei wordt het overlijden van de bewoner geagendeerd.

De maatschappelijk werker heeft contact met de ouders / wettelijke vertegenwoordiger op basis van de checklist overlijden.

De begeleiders en activiteitenbegeleiders:

- inventariseren in de wooneenheid alle persoonlijke bezittingen
- handelen de praktische regelingen af

De concrete werkwijze en afspraken worden beschreven in de brochure 'Omgaan met het levenseinde'.

4.3 Nazorg

De nazorgperiode duurt maximaal één jaar. In deze periode kan de gebruiker beroep doen op De Meander met betrekking tot de afgesproken domeinen en is overleg mogelijk met de nieuwe voorziening.

Binnen de 3 maanden na het verlaten van de voorziening ontvangt men de laatste factuur.

Na één jaar wordt de laatste informatie gebundeld en toegevoegd aan sociaal-orthopedagogisch dossier door de maatschappelijk werker.

Daarna wordt het dossier als afgesloten beschouwd.

5. Registraties

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Coördinatieverslag	Directeur zorg	Chronologisch	Onbeperkt in het archief
Verslag zorgbeleid	Directeur zorg	Chronologisch	Onbeperkt in het archief

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.3 Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	khb 3.3 beëindigen.docx	7/7
-------------------	--	------------------------------------	------------

Verslag bewonersbespre- king en individuele dienstverleningsov ereenkomst	Orthopedagoge	Alfabetisch en chronologisch	Tot één jaar na het verlaten van de voorziening op PC Onbeperkt in het archief
Toestemmings- formulier	Maatschappelijk werker	Alfabetisch	Onbeperkt in het archief