

## **Reglement van Orde – Kortopvang van vzw Wonen en Werken voor personen met Autisme (oktober 2011)**

---

### **1 Identificatie van de voorziening**

Kortopvang De Okkernoot  
Repingestraat 12  
1570 Vollezele

Een realisatie van v.z.w. Wonen en Werken voor personen met autisme, erkend door het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap op 1 januari 1998 als tehuis van kortverblijf voor 14 personen.

### **2 Doelgroep, doelstellingen en methodiek**

#### ***2.1 Kortopvang De Okkernoot staat open voor alle personen met een handicap en/of een bijkomende gedragsproblematiek.***

Meer in het bijzonder is het (ped)agogische aanbod vooral gericht op personen met een stoornis uit het autismespectrum. Er zijn geen limiteringen qua leeftijd, geslacht of ideologie.

#### ***2.2 Door tijdelijke opvang te bieden aan de personen uit de doelgroep beoogt De Kortopvang De Okkernoot de volgende doelstellingen :***

- gezinsondersteunend werken : zowel kinderen als volwassenen die nog thuis wonen en die af en toe omwille van diverse redenen nood hebben aan een verblijf buiten het ouderlijk gezin. Deze personen proberen wij een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen, rekening houdend met hun interesses, hun mogelijkheden en beperkingen. Het opzetten van een langdurige begeleiding is hier niet haalbaar/wenselijk
- crisisopvang verzorgen : bij een acute crisis kan er beroep gedaan worden op de kortopvang. Er wordt altijd één bed vrijgehouden om zo mogelijk op een dringende vraag te kunnen antwoorden. In eerste instantie is hier het bieden van een onmiddellijke opvang het belangrijkste doel – afhankelijk van de situatie kan dit uitdraaien op een meer langdurige opvang waar dan ook een individueel begeleidingsplan voor uitgewerkt wordt
- een meer langdurige opvang (drie tot zes maanden, eventueel verlengbaar) : voor personen die op zoek zijn naar een definitieve verblijfplaats. Voor deze personen wordt een individueel begeleidingsplan uitgewerkt

### **2.3 De dienstverlening is georganiseerd op maat van de cliënt.**

Op maat van de cliënt zorgen we voor :

- een geïndividualiseerd activiteiten aanbod alsook extra begeleiding in sociale situaties
- visualisering en andere vormen van verduidelijking zodat beperkingen in de communicatie het dagdagelijkse leven minimaal hinderen
- een diversiteit van activiteiten met het oog op een zinvolle dagbesteding, met de nodige aandacht voor structuur en voorspelbaarheid
- integratie binnen de samenleving voor zover dit mogelijk is ; om een optimale integratie te bevorderen zoeken we naar samenwerking met personen en diensten buiten De Okkernoot

## **3 Opnamecriteria**

### **3.1 Een opname kan pas:**

- Na een interne intake-procedure waarbij er een grondige informatie-winning kan gebeuren over de cliënt (enkel bij spoedopnames kan hiervan worden afgeweken)
- Wanneer de gebruiker voldoet aan de criteria gesteld door de subsidiërende overheid
- Wanneer de gebruiker voldoet aan de interne opnamecriteria

### **3.2 Interne opnamecriteria:**

- Kortopvang De Okkernoot neemt personen op met een mentale handicap en/of autismespectrumstoornissen. Voorrang wordt gegeven aan personen met een stoornis uit het autisme-spectrum. Een officiële diagnose van de gedragsproblematiek is niet noodzakelijk, wel moeten er aanwijzingen zijn dat de gebruiker nood heeft aan een opvang volgens de methodiek beschreven in punt 2.3. van het reglement van orde.
- Er is geen limitering qua leeftijd, geslacht, ernst van de handicap of ideologie.
- Vóór een eerste verblijf van langere duur kan gevraagd worden een dag op De Okkernoot door te brengen.
- De opname kan doorgaan op voorwaarde dat de gebruiker niet ziek is op het ogenblik van de gereserveerde periode.
- Personen met een motorische of sensorïële handicap of personen met een additionele medische problematiek kunnen enkel worden opgenomen indien hun bijkomende handicap geen specifieke organisatie van de leefomgeving vereist. Slaapkamers en badkamer bevinden zich op de eerste en tweede verdieping en zijn niet aangepast aan rolstoelgebruikers.
- Reservaties : na de intakeprocedure krijgen alle ouders per kwartaal een 'aanvraagformulier reservatie' teneinde hun reservatie tijdig te kunnen aanvragen. De reservatieverantwoordelijke behandelt deze aanvragen en beantwoordt ze schriftelijk.

- Duurtijd reservaties tijdens de grote vakantie : er wordt een maximumtermijn voor opvang toegestaan van 14 aaneensluitende dagen. In uitzonderlijke gevallen kan na overleg beslist worden tot een langer verblijf.
- Opname langverblijvende kortverblijvers : langverblijvende gebruikers worden opgenomen met inachtnaam van een proefperiode van drie maanden. Wanneer tijdens de proefperiode blijkt dat de gebruiker niet langer voldoet aan de opnamecriteria of wanneer De Okkernoot geen antwoord meer kan bieden aan de hulpverleningsvraag, wordt een einde gesteld aan de opname met inachtnaam van een opzegtermijn in onderling overleg te bepalen door beide partijen. Bij gebrek aan akkoord geldt een opzegtermijn van 30 dagen.

Er wordt overeengekomen dat in geval van beëindiging van opname bij het einde van de proefperiode de verwijzer zich verbindt tot heropname van de gebruiker.

#### 4 Heroriëntering en ontslag

Kortopvang De Okkernoot verbindt zich er toe de gebruiker niet vroeger te ontslaan dan afgesproken, tenzij:

- bij ernstige of besmettelijke ziekte of psychische- of gedragproblemen van de gebruiker die de normale werking van de kortopvang ingrijpend verstoort. In dat geval wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met de ouders of wettelijke vertegenwoordiger
- de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamecriteria gespecificeerd in punt 3 van dit reglement van orde.
- de gebruiker en/of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger de afspraken uit het protocol van verblijf en reglement van orde niet nakomt.
- bij herhaaldelijke weigering in te gaan op een redelijk voorstel tot permanente opvang
- bij overmacht, bv. in geval te veel personeel ingevolge ziekte afwezig is en ook het stand-by personeel niet kan worden ingezet

Bij beëindiging van de dienstverlening of ontslag door de voorziening verbindt kortopvang De Okkernoot zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste – zo nodig meer gespecialiseerde - opvang, zonder daarom een alternatieve verblijfplaats te garanderen.

Bij vertrek op initiatief van een langverblijver (langverblijver is iemand die gedurende minimum 6 maanden gemiddeld 16 dagen/maand aanwezig is) dient een opzegtermijn van 3 maanden nageleefd te worden, tenzij met wederzijds akkoord een andere termijn wordt afgesproken. Het vertrek dient bij aangetekend schrijven aan de voorziening te worden betekend. De opzegging gaat in op de 1<sup>e</sup> dag van de maand volgend op de maand waarin het ontslag betekend werd.

Bij niet naleving van de opzeggingstermijn kan van de in gebreke zijnde partij een verbrekingsvergoeding gevorderd worden. Deze vergoeding wordt per dag dat men de voorziening vroeger verlaat berekend a rato van het verschil tussen de reglementair vastgestelde volledige dagprijs en de verminderde dagprijs met een maximumtermijn van dertig dagen, tenzij betrokkene aantoont dat de voorziening of de gebruiker het protocol niet heeft nageleefd.

## 5 Gebruikersraad

De gebruikersraad is het orgaan dat de gebruikers vertegenwoordigt tegenover de voorziening.

### Verkiezingen :

- In toepassing van het Besluit van de Vlaamse Regering d.d. 15/12/1993 organiseert de instelling om de vier jaar een samenstelling van de gebruikersraad. Alle ouders of andere wettelijke vertegenwoordigers kunnen zich kandidaat stellen voor deelname aan de gebruikersraad. De gebruikersraad zal maximaal 9 leden tellen. De verkiezingen zullen dus slechts georganiseerd worden indien zich meer dan 9 kandidaten aanbieden. Per gebruiker kan slechts één kandidaat over stemrecht beschikken.
- De leden worden gerecruteerd uit de cliënten tehuis niet-werkenden, tehuis voor kortverblijf, persoonsvolgende convenanten en ambulante diensten.
- De 'zetelverdeling' over de verschillende zorgvormen ziet er als volgt uit :
  - TNW-Vollezele : 4 leden
  - TNW-Halle : 1 lid
  - TNW-Denderwindeke : 1 lid
  - kortverblijf : 2 leden
  - ambulante diensten : 1 lid
- Bij gebrek aan kandidaten uit een zorgvorm kan de plaats ingenomen worden door een kandidaat uit een andere zorgvorm.
- De gebruikersraad bestaat uit minstens 3 leden. De raad is niet rechtsgeldig samengesteld wanneer deze geen 3 leden telt. In dit geval wordt een nieuwe samenstellingsronde georganiseerd na een verloop van twee jaar.
- Het mandaat van een lid vervalt
  - bij het verstrijken van een mandaat
  - indien het lid de voorziening verlaat
  - bij ontslag van het lid.
- In de laatste twee gevallen kan, op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de voorziening een andere gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.

### Organisatie

- Na de installatie van de gebruikersraad zal deze overgaan tot de verkiezing voor een periode van vier jaar van :
  - een voorzitter
  - een secretaris
  - een afgevaardigde bij de Raad van Bestuur
  - een afgevaardigde bij de Klachtencommissie

Alle verkozen leden kunnen zich voor deze mandaten kandidaat stellen.

Uittredende mandatarissen kunnen zich voor eenzelfde of een andere functie verkiesbaar stellen. De verkiezing gebeurt, bij voorkeur, tussen leden die zich voorafgaandelijk kandidaat gesteld hebben.

De verkiezing gebeurt met een gewone meerderheid. Indien door twee kandidaten een gelijk aantal stemmen behaald wordt, zal er tussen hen beiden een nieuwe stemming gehouden worden. Bij nieuwe gelijkheid van stemmen zal de oudste van de twee kandidaten de functie waarnemen.

Het huishoudelijk reglement wordt voorgelegd. Er kunnen wijzigingen worden aangebracht. Op de eerstvolgende vergadering wordt het huishoudelijk reglement door alle leden en directie ondertekend.

## **Werking**

- De vergaderingen worden op vooraf bepaalde data gehouden in de instelling. Per kalenderjaar worden er drie vergaderingen gehouden. Er is geen minimum aantal leden vereist voor een gewone vergadering. Er moeten echter minstens de helft van de leden aanwezig zijn om eventuele beslissingen te nemen. Zij worden voorgezeten door de voorzitter en bij zijn afwezigheid door de afgevaardigde bij de Raad van Bestuur. Er wordt voor elke vergadering een agenda opgesteld. Alle punten die de gebruikers aanbelangen kunnen op de agenda geplaatst worden. Zij worden ten laatste 7 dagen voor de geplande vergadering aan de voorzitter opgegeven en met de uitnodiging aan alle leden verstuurd.
- Mits akkoord van de leden zullen de directeur en de orthopedagogen op de vergaderingen aanwezig zijn om eventuele toelichtingen te geven over sommige punten, zij hebben echter geen stemrecht. Voorstellen worden aanvaard bij consensus. Indien geen akkoord bij consensus bereikt wordt zal een stemming bij handopsteken gehouden worden. Bij staking van stemmen zal de stem van de voorzitter de uitslag bepalen.

## **Bevoegdheden en rechten**

### *Informatie*

- De gebruikersraad heeft het recht om overleg te plegen met de voorziening over het informatierecht en het adviesrecht. De instelling verstrekt aan de gebruikersraad de informatie aangaande :
  - beslissingen die rechtstreeks met de woon- en leefsituatie van de gebruikers te maken hebben,
  - alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen,
  - de jaarrekeningen via uitnodiging op de algemene vergadering

### *Adviesrecht en recht op antwoord*

- De gebruikersraad heeft het recht om op eigen initiatief advies uit te brengen of vragen te stellen over alle aangelegenheden, die te maken hebben met de verhouding instelling – gebruikers. De gebruikersraad heeft hoorrecht en de directie heeft antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de instelling wenst mee te delen. De termijn waarbinnen het antwoord wordt voorzien, wordt telkenmale bepaald op de vergadering waarop een vraag wordt gesteld. In principe is dit de eerstvolgende vergadering.

### *Overleg*

- Er is voorafgaand overleg tussen de voorziening en de gebruikersraad inzake
  - wijzigingen in het Reglement van Orde,
  - belangrijke wijzigingen in de woon- en leefsituatie,
  - wijzigingen in het concept van de instelling,
  - Protocol van Verblijf,
  - het organiseren van evenementen waarbij de bewoners betrokken worden,
  - het opstellen en wijzigen van procedures waarin de gebruikersraad betrokken partij is.

### *Klachten omtrent het niet naleven van de reglementering*

- De gebruikersraad kan klachten schriftelijk overmaken aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Fonds.
- De namen en adressen van de leden van de gebruikersraad liggen ter inzage in De Okkernoot.

## **6 Indienen van klachten, suggesties en bemerkingen**

### 6.1. Mondelinge signalen

- Opmerkingen of signalen die verwijzen naar een ongenoegen m.b.t. de dienstverlening (ongenoegen m.b.t. een behandeling of bejegening die door de gebruiker als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen). Het signaal kan door eenieder op het werkveld worden geuit. Het signaal wordt behandeld op het niveau waar het ongenoegen zich afspeelt.
- mondelinge signalen worden door de gebruiker en/of vertegenwoordiger van de gebruiker meegedeeld aan de begeleiding en/of directie
- de begeleiding signaleert het signaal op het team
- volgens de aard van het signaal wordt door begeleiding, team en directie naar een passende oplossing gezocht
- deze oplossing wordt binnen de 30 dagen meegedeeld aan de gebruiker en/of diens vertegenwoordiger (dit kan gebeuren door directie en/of teamverantwoordelijke)
- een tweetal maanden na het antwoord wordt bij de gebruiker nagegaan of de geboden oplossing effectief is

### 6.2. Schriftelijke klachten

- Een schriftelijke klacht is een schriftelijk geformuleerde uiting van ontevredenheid, uitgaande van gebruikers, personeel of externe medewerker m.b.t. de dienstverlening. De schriftelijke klacht wordt steeds gericht aan de directie. Van de schriftelijke klacht wordt akte genomen in het klachtenregister. Enkel een e-mail met expliciete vermelding van de bewoording 'schriftelijke klacht' wordt gelijkgesteld aan de behandeling van een schriftelijke klacht.
- de gebruiker formuleert zijn klacht schriftelijk tav de directie. Deze laatste maakt hiervan melding in een klachtenregister
- de klacht kan steeds worden ingetrokken
- binnen de 30 dagen wordt deze schriftelijk beantwoord
- als de voorgestelde oplossing bevredigend is zal één tot twee maanden na kennisgeving van het antwoord op de klacht wordt door directie en/of teamverantwoordelijke gepeild worden naar de tevredenheid met de geboden oplossing. Een en ander, nl. het binnenkomen van de klacht, het beantwoorden van de klacht, het checken van de tevredenheid m.b.t. de geboden oplossing – wordt schematisch bijgehouden op het document 'opvolging klachten'. Het document 'overzichtslijst binnenkomende klachten' vermeldt de aard van de klacht en de periode waarbinnen de klacht geformuleerd werd. Dit document vormt een aanzet tot en betekent op zich reeds een middel tot het nemen van corrigerende en preventieve maatregelen.

- als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost en wordt dit dienovereenkomstig aangeduid op het document 'opvolging klachten'.
- bij niet voldoening kan de gebruiker de klacht schriftelijk formuleren tnv de klachtencommissie. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger van de bestuurraad en een vertegenwoordiger van de adviesraad.
- deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de dertig dagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld
- indien de klacht grondig wordt bevonden moet de voorziening binnen de 30 dagen na mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener medelen welk gevolg hieraan werd gegeven
- indien de klacht ongegrond werd bevonden door de klachtencommissie deelt deze laatste haar standpunt mee aan de indiener
- indien de afhandeling van de klacht overeenkomstig vorenstaande modaliteiten de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Fonds, dienagaat of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd en die in het laatste geval de nodige maatregelen treft met het oog op de naleving van de reglementering.

### 6.3 Klachten ivm beheer van gelden

- De toezichtsraad ziet erop toe dat bij het onderzoek van een individuele klacht de anonimiteit van de indiener van de klacht en het geheim van het onderzoek worden bewaard.
- Als uit het onderzoek blijkt dat de klacht ongegrond is, wordt de indiener van de klacht hiervan verwittigd met mededeling van de redenen waarom de toezichtsraad de klacht ongegrond oordeelt.
- Als uit het onderzoek blijkt dat de klacht gegrond is, wordt zij met de beheerder(s) van gelden besproken en worden zo nodig bijsturingsmaatregelen afgesproken. De indiener van de klacht wordt hiervan verwittigd.
- Indien tenminste twee leden van de toezichtsraad van oordeel zijn dat de klachten moeten worden aanhangig gemaakt bij het Fonds, of, indien de bijsturingsmaatregelen niet worden nageleefd, wordt de leidend ambtenaar van het Fonds hiervan in kennis gesteld. Tegelijk worden ook de voorzieningen, de beheerder van gelden en de indiener van de klacht ervan in kennis gesteld.
- De leidend ambtenaar van het Fonds neemt binnen de drie maanden na de kennisgeving daaromtrent een beslissing, zo nodig na de betrokken persoon of voorziening gehoord te hebben of na de bijkomende onderzoeken die hij nodig acht.
- Deze beslissing wordt aan de betrokken voorziening meegedeeld. Een copie ervan wordt aan de indiener van de klacht toegestuurd.
- Deze beslissing kan een verwittiging of het doorverwijzen van de klacht naar de raad van bestuur van het Fonds omvatten.

## 7 Wederzijdse rechten en plichten

- 7.1 **Kortopvang de Okkernoot waarborgt** de gebruiker de eerbiediging van zijn/haar ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van zijn/haar vrijheid en privacy binnen de grenzen van de (ped)agogische opdracht en praktische organisatie van Kortopvang De Okkernoot.
- 7.2 **De wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht** zo volledig mogelijk geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met de opvang en begeleiding van de gebruiker die hem/haar rechtstreeks aanbelangen.
- 7.3 **Tenzij in geval van overmacht, verbindt Kortopvang De Okkernoot zich ertoe om steeds voorafgaand overleg te plegen met de wettelijke vertegenwoordiger inzake:**
- wijzigingen van het begeleidingsplan;
  - te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke of psychische toestand van de gebruiker;
  - wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie waarbij rekening gehouden wordt met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.
- 7.4 **De wettelijke vertegenwoordiger respecteert het algemeen beleid van Kortopvang De Okkernoot en engageert zich om hieraan positief mee te werken.** Hij/zij kan altijd terecht bij de directie met vragen, opmerkingen of aanbevelingen over het algemeen beleid.

## 8 Verzekerde risico's

- In het belang van de gebruikers en van de goede werking van de voorziening worden door de voorziening volgende verzekeringscontracten afgesloten :

a.Brandverzekering (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen)

Maatschappij : Fortis                      Polis : 48 472 723

b.Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en gebruikers inclusief vrijwilligers die bij de werken worden betrokken.

Maatschappij : Winterthur              Polis : 58 10 460

c.Autoverzekering van voertuigen van personeel die in dienstverband rijden

Maatschappij : Winterthur              Polis : 211 03 461

d. Verzekering arbeidsongevallen

Maatschappij : Winterthur              Polis : 109 93 28

e. Verzekering vrijwillige medewerkers

Maatschappij : Winterthur              Polis : 900 48 60

f. Verzekering verblijfinrichtingen

Maatschappij : Winterthur              Polis : 57 59 372

## 9 Wijzigingen aan het reglement van orde

Het reglement van orde kan enkel aangepast of gewijzigd worden :

- omwille van wijzigingen in de wetgeving terzake. Wijzigingen aan de inhoud van het reglement van orde tengevolge van overheidsbeslissingen zijn automatisch van kracht. Ze worden niet voor advies aan de adviesraad voorgelegd ;
- na overleg met de adviesraad voor iedere interne aangelegenheid. Het advies van de adviesraad is niet bindend. Alle wijzigingen aan het reglement van orde zijn van toepassing op alle eerder ondertekende reglementen.

Bij iedere reservatie wordt de wettelijk vertegenwoordiger gevraagd de kennisname van wijzigingen aan het reglement van orde te ondertekenen. Het document is te raadplegen op de website of is verkrijgbaar op eenvoudig verzoek.

Opgemaakt in tweevoud te ..... op .....

Gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger

Directie