

# KHB Kwaliteitssysteem

## Charter collectieve rechten en plichten

### Thuisbegeleiding KIDS

---

#### 1 ALGEMEEN

Het charter collectieve rechten en plichten (hierna charter genoemd) werd opgemaakt door vzw KIDS conform het Besluit van de Vlaamse regering tot vaststelling van de algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen (Besluit van 15 december 1993). Het charter wordt bij het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding (hierna protocol genoemd) gevoegd. Beiden vormen een ondeelbaar geheel.

Dit charter is van toepassing op de thuisbegeleidingsdienst. De meeste bepalingen van dit charter worden gedeeld met de andere zorgvormen die onder vzw KIDS vallen. Toch zijn er enkele specifieke punten die enkel van toepassing zijn op deze ambulante dienst. Dit document bevat alle informatie die belangrijk is met betrekking tot de hulpverlening van Thuisbegeleiding KIDS. Het charter wordt bij de effectieve start van de thuisbegeleiding aan de cliënt/ouder/vertegenwoordiger overhandigd. De meest recente versie van het charter kan geraadpleegd worden via de website: [www.kids.be](http://www.kids.be).

Zowel de dienst als de cliënt verklaren kennis genomen te hebben van het charter. Door het ondertekenen van het protocol, verklaren zij het charter te aanvaarden en verbinden ze zich ertoe dit te zullen naleven. Wijzigingen aan dit document en aan het protocol kunnen ontstaan door verandering in wetgeving en/of werking van de dienst. Deze worden met de cliënt besproken, genoteerd en ondertekend om dan vervolgens als bijlage bij het oorspronkelijk getekende protocol te voegen.

#### 2 BEHEER EN ERKENNING

Initiatiefnemer is vzw KIDS, Borggravevijversstraat 9, 3500 Hasselt. Vzw KIDS beheert verschillende zorgvormen binnen het VAPH met name Multifunctioneel Centrum MFC KIDS, Flexibel Aanbod Meerderjarigen FAM KIDS, Thuisbegeleiding KIDS en daarnaast de scholen Buitengewoon Basisonderwijs KIDS en Buitengewoon Secundair Onderwijs KIDS. De visie die door vzw KIDS gehanteerd wordt, is van toepassing voor het gehele dienstverleningsaanbod.

Thuisbegeleiding KIDS wordt met ingang van 1 januari 2013 erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor onbepaalde duur als dienst thuisbegeleiding aan gezinnen met personen met een auditieve handicap. Erkenningsnummer: 069201.

### 3 MISSIE – VISIE – WAARDEN

- KIDS wil een antwoord bieden op de zorgvragen van gezinnen, van kinderen en (jong)volwassenen met een communicatieve beperking. In een aangepaste materiële omgeving willen wij in één geheel onderwijs, revalidatie, opvoeding en begeleiding aanbieden. Deze hulp wordt aangeboden in residentiële, semi-residentiële en ambulante vorm. Wij streven naar continuïteit in de begeleiding. Rekening houdend met de eigenheid van de persoon en de handicap streven we maximale ontplooiing na.
- Wij willen flexibel en kritisch inspelen op nieuwe ontwikkelingen, om zo in de toekomst een vooruitstrevende rol te blijven spelen in de begeleiding van onze doelgroepen. Wij willen een kennis- en expertisecentrum blijven waarop cliënten en derden een beroep kunnen doen.
- Wij vertrekken vanuit een christelijke inspiratie met eerbied voor andere levensvisies. Dit resulteert in een erkenning van en diep respect voor de persoon met een handicap en zijn gezin. Wij zijn ervan overtuigd dat deze gezinnen, kinderen en (jong)volwassenen recht hebben op een (h)echte plaats in de samenleving.
- Hartelijke professionaliteit: wij willen empathisch aanwezig zijn bij de persoon met een handicap en zijn gezin. Hiertoe streven wij naar professionele en kwaliteitsvolle samenwerking, in een hartelijke en blijfe sfeer.
- Samenwerking, verantwoordelijkheidsgevoel, teamwork en resultaatgericht handelen: cliënten worden actief betrokken in de samenwerking. Oprecht, eerlijk, open en respect worden op alle niveaus gewaardeerd en gevoeld. We streven ernaar dat alle belangrijke beslissingen, weliswaar na grondig geïnformeerd te zijn door de begeleiders, bij de cliënt (persoon, gezin) zelf liggen.

### 4 GESCHREVEN REFERENTIEKADER

Binnen het dienstverleningsaanbod is de kwaliteitsvolle en vraaggestuurde zorg de belangrijkste doelstelling voor alle personeelsleden van vzw KIDS. Hierin spelen een aantal belangrijke basiswaarden mee. Er zijn visieteksten uitgewerkt die door iedereen die betrokken is, geraadpleegd kunnen worden. Deze teksten kunnen geraadpleegd worden op het intern netwerk.

#### **Integriteit**

Het respect voor de eigenheid van de cliënt is een basisaspect van de hulpverlening. De personeelsleden van het KIDS onthouden zich van elke eventuele veroordeling van mogelijke gezinssituaties, culturen, religies, ... Wij bieden gelijkwaardige kansen ongeacht etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, of financieel onvermogen.

#### **Betrokkenheid**

We wensen een voorziening te zijn met een 'open deur' en een wederkerigheid tussen cliënt en hulpverlener. Cliënten worden als partners aanzien. Er is een cliëntenraad voor de minderjarigen binnen het Multifunctioneel Centrum KIDS en voor de meerderjarigen binnen het Flexibel Aanbod Meerderjarigen KIDS. Een afgevaardigde van de cliëntenraad is waarnemer in de Raad van Bestuur.

#### **Privacy**

Iedereen heeft recht op privacy en waardering. Het omgaan met informatie verloopt in overeenstemming met de wet op privacy en het Decreet Rechtspositie Minderjarigen. Indien er gegevens moeten opgevraagd of doorgegeven worden, in functie van de begeleiding, zal daar steeds toestemming van de cliënt voor gevraagd worden.

## 5 DOEL - DOELGROEP – DIENSTVERLENINGSAAVBOD

### Doel

Het doel van de hulpverlening geboden door de dienst thuisbegeleiding is het leveren van opvoedingsondersteuning aan gezinnen met een doof-/slechthorend kind of een dove/slechthorende volwassene. We richten ons op 3 verschillende niveaus:

- Het kindgerichte of persoonsgerichte niveau
- Het gezinsgerichte niveau
- Het gezinsoverschrijdende niveau

### Doelgroep

Als dienst richten we ons op gezinnen met een doof/slechthorend kind of kinderen met een spraak- en/of taalprobleem, of een vermoeden van deze handicap. Ook als er een combinatie is met een andere problematiek kan begeleiding opgestart worden. Daarnaast richten we ons ook tot dove/slechthorende volwassenen, die al dan niet alleen wonen.

### Dienstverleningsaanbod

Thuisbegeleiding KIDS biedt voornamelijk ambulante en mobiele begeleidingen.

- ambulante begeleiding: ondersteuning van minimaal 1 uur en maximaal 2 uren op de dienst.
- mobiele begeleiding: ondersteuning van minimaal 1 uur en maximaal 2 uren waarbij hulpverleners zich verplaatsen naar de cliënt of het netwerk.

Ook worden er soms groepsbegeleidingen gegeven.

- groepsbegeleiding: een algemene psychosociale ondersteuning van minimaal 1 uur en maximaal 2 uren van 2 of meer cliënten of hun netwerk.

Ten minste 65% van de begeleidingen moeten thuis of in het secundaire opvoedingsmilieu plaatsvinden. Hiermee bedoelt men elke setting, onderscheiden van thuis of school, die zich al dan niet beroepshalve richt op de begeleiding bij de totale ontwikkeling van de cliënt.

Elk gezin of volwassene krijgt een persoonlijke thuisbegeleider aangewezen, die op regelmatige (in onderlinge afspraak) basis contact heeft met de cliënt in de thuissituatie (voor het merendeel van de begeleidingen).

In de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) worden in overleg met de cliënt de hoofdaccenten van de hulpverlening vastgelegd.

Voor minderjarigen kan het aanbod bestaan uit: begeleiding gericht op het verbeteren van communicatie en interactie, mee deel uitmaken van diagnostisch proces (taal, spraak, gehoor), ouderavonden, opvoedingsadviezen aan de ouders of het netwerk, overleg met belangrijke derden, visuele communicatiestrategieën, advies bij aankoop van hulpmiddelen, administratieve ondersteuning, bezoekouders, werken met brussen, ...

Voor volwassenen bestaat het ondersteuningsaanbod uit: begeleiding gericht op psychosociale ondersteuning van de cliënt zelf, geven van handicapspecifieke informatie aan het sociale netwerk, zoeken naar gepaste tewerkstelling of dagbesteding, zoeken naar vrijetijdsinvulling, verbeteren van zelfredzaamheid, hulp bij aanvraag van technische hulpmiddelen en administratieve ondersteuning, overleg met belangrijke derden. We werken tevens aan bevordering van communicatie met zowel horenden als andere doven.

## 6 VOORWAARDEN TOT OPSTART

Het thuisbegeleidingsteam beslist op basis van de beschikbare gegevens, o.a. verzameld tijdens de intake of verkregen via de verwijzer, of de hulpvraag beantwoord kan worden vanuit het aanbod van de dienst. De cliënt is een persoon met een handicap of een vermoeden van handicap. Voor kinderen moet er een indicatie zijn van op zijn minst een vermoeden van auditieve beperking of een spraaktaalproblematiek. Dit bewijs wordt geleverd door een arts of een multidisciplinair team, en dit in het kader van de rechtstreeks toegankelijke hulp. De cliënt verblijft bij natuurlijke personen die over hen het ouderlijk gezag uitoefenen of hen in rechte of in feite onder hun hoede hebben. Ze kunnen ook zelfstandig wonen en door de aard van het probleem beroep doen op de handicapspecifieke kennis van de dienst. Indien men beroep wenst te doen op thuisbegeleiding KIDS kan men kiezen uit 2 verschillende begeleidingsvormen:

### **Niet-rechtstreeks toegankelijke hulp**

Personen kunnen erkend worden als een persoon met een handicap en minimaal het ondersteuningsveld 'thuisbegeleiding' krijgen. De aanvraag tot erkenning gebeurt via geëigende kanalen, meer bepaald via multidisciplinaire teams. Indien nodig kan de thuisbegeleidingsdienst de persoon met een handicap helpen contacten te leggen met deze teams. Van zodra de persoon met een handicap 'thuisbegeleiding' krijgt toegewezen heeft de persoon recht op een onbeperkt aantal begeleidingen, afhankelijk van de zorgvraag van de persoon met een handicap. Indien nodig, kan men van verschillende (thuisbegeleidings)diensten gebruik maken. Als men ook gebruik maakt van andere diensten, erkend door Jongerenwelzijn, Kind en gezin of het VAPH is het aantal begeleidingen per jaar beperkt tot 12.

### **Rechtstreeks toegankelijke hulp**

Personen die erkend zijn als persoon met een handicap, maar ook personen met en vermoeden van handicap kunnen beperkte ondersteuning geboden worden aan een frequentie van 12 keer per jaar. De eerste twee jaren mag het aantal begeleidingen oplopen tot 48. Rechtstreeks toegankelijke hulp en niet-rechtstreeks toegankelijke hulp mogen niet gecombineerd worden.

## 7 BEËINDIGING VAN DE HULPVERLENING

Het beëindigen van de hulp- en dienstverlening kan op initiatief van de thuisbegeleider en/of van de cliënt. Tijdens een overleg met de betrokkenen (thuisbegeleider, cliënt, eventueel de coördinator van de dienst, ...) bekijkt men de aanleiding van het beëindigen en zoekt men indien nodig naar andere vormen van hulpverlening die meer aansluiten bij de zorgvraag van de cliënt. Deze zoektocht gebeurt gezamenlijk. In geval van een eenzijdige beslissing tot beëindiging van de begeleiding door de cliënt/ouder/vertegenwoordiger moet dit mondeling, telefonisch of schriftelijk meegedeeld worden aan de begeleidster of aan de dienst.

De thuisbegeleiding neemt zeker een einde:

- bij overlijden van de cliënt
- bij verhuis naar een andere provincie of buitenland
- bij een opname in een voorziening van het VAPH waar geen combinatiemogelijkheden zijn met thuisbegeleiding
- wanneer er langer dan 6 maanden geen huisbezoek is gepland
- wanneer de wetgeving op thuisbegeleiding geen verdere begeleiding meer toelaat
- wanneer de cliënt de verplichtingen opgenomen in het protocol of het charter niet naleeft
- wanneer de cliënt geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden heeft ontvangen, deze overeenkomst niet nakomt of als zou blijken dat de gebruiker opzettelijk een valse of onvolledige verklaring heeft afgelegd.
- wanneer de thuisbegeleider niet in een veilige omgeving kan werken.

Bij eenzijdige beëindiging door de dienst wordt dit schriftelijk gemotiveerd. Bij eenzijdige beëindiging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Indien de cliënt niet akkoord gaat met deze eenzijdige beëindiging van de thuisbegeleiding, kan hij een formele klacht indienen volgens de klachtenprocedure, verder vermeld onder punt 10.

## 8 WEDERZIJDSE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

### Rechten van de cliënt

#### Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy

KIDS waarborgt aan de cliënt de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy, overeenkomstig hun fysieke en mentale mogelijkheden. De directie staat borg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Met in acht name van deze rechten behoudt de thuisbegeleider het recht te handelen volgens zijn/haar professionele visie. De cliënt of de vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met de begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, evenals de wijzigingen in deze aangelegenheden.

#### Dossiervorming

Ten behoeve van de begeleiding worden er binnen de dienst gegevens verzameld en bewaard in het dossier. Als strategie (hulpmiddel) bij het uitvoeren van de individuele dienstverleningsovereenkomst kan het maken van video-opnames gebruikt worden. Dossiergegevens en video-opnames worden enkel bewaard voor gebruik binnen een begeleiding of de dienst. Enkel de thuisbegeleider, de intakeverantwoordelijke en de medewerker van het secretariaat hebben toegang tot deze gegevens. De cliënt of de vertegenwoordiger heeft recht op het inzien van het dossier. U dient zich hiervoor te wenden tot de verantwoordelijke van de thuisbegeleidingsdienst. Deze kan een termijn van 14 dagen hanteren om het dossier klaar te maken. Indien buitenstaanders inzage wensen in dossiers of gebruik wensen te maken van video-opnames wordt telkens toestemming van de cliënt of de vertegenwoordiger gevraagd, met vermelding van de concrete bedoeling. De cliënt, ouder of vertegenwoordiger geeft via een verklaring schriftelijk de toelating aan de dienst om gegevens, die nuttig kunnen zijn voor thuisbegeleiding aan andere diensten op te vragen. In geval er een verslag dient gemaakt te worden, wordt de cliënt hiervan op de hoogte gebracht en kan men het verslag nalezen en eventuele verbeteringen laten aanbrengen. Alle medewerkers van de dienst zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

#### Individuele inspraak

In het kader van het recht op informatie ontvangt de cliënt of zijn vertegenwoordiger bij gelegenheid van het intakegesprek:

- dit charter met afspraken omtrent de toegangsprocedure, de beëindiging van de hulpverlening, de klachtenprocedure en de wederzijdse rechten en plichten.
- een protocol van verblijf, behandeling of begeleiding
- een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) met individuele gegevens en afspraken omtrent de wijze waarop we de ondersteuning gaan bieden. Hierbij worden de zorgvragen, de doelstellingen en de aard van de begeleiding neergeschreven.

#### Collectieve inspraak

We vinden het belangrijk dat we de mening van de cliënt over onze hulpverlening kunnen bevragen. Hiertoe doen we om de twee jaren een tevredenheidsonderzoek waarin een aantal elementen uit onze dienstverlening worden bevroegd zoals o.a. de intakeprocedure, de concrete werking, ... Men kan ook nieuwe ideeën of bemerkingen sturen naar onze elektronische ideeënbuis (ideetbd@kids.be).

### Voorwaarden voor een kwalitatieve hulpverlening

#### Annulering van een afspraak

Indien een begeleiding door onverwachte omstandigheden niet kan doorgaan, verwittigt de cliënt de vaste begeleider of de dienst hiervan ten laatste 24 uur voor de start van de begeleiding. Een afspraak die te laat wordt geannuleerd, zal worden aangerekend. Indien een begeleider aan de gesloten deur staat, zal er toch een begeleiding geregistreerd worden.

### Financiële bijdrage

Volgens het besluit op thuisbegeleiding wordt er voor een begeleiding een persoonlijke bijdrage gevraagd. Dit bedrag wordt gekoppeld aan de index en wordt aangepast telkens als de stijging van het prijsindexcijfer voldoende is om een bedrag met 10 cent te doen toenemen. De betalingen gebeuren contant, tenzij anders afgesproken in het protocol. Ouders ontvangen een bewijs van betaling. Er is ook een mogelijkheid tot het aanvragen van een verminderd tarief. Dit wordt beslist door de verantwoordelijke van de thuisbegeleidingsdienst. In het kader van de hulpverlening is het soms nodig dat de thuisbegeleider gebruik maakt van een sociale tolk of een tolk Vlaamse Gebarentaal. Indien de thuisbegeleider het initiatief neemt tot gebruik van een tolk, worden de kosten gedragen door de dienst. In zeer uitzonderlijke gevallen staat de thuisbegeleider in voor vervoer (buiten een straal van 10 kilometer van de woning van de cliënt) in aanwezigheid van de cliënt. Dit wordt aangerekend aan het wettelijk tarief, aangewend door het VAPH. Individuele kosten die toewijsbaar zijn aan de cliënt worden aangerekend (DVD 's, boekjes,...).

### Een veilige en nette omgeving

Wij werken in principe in het thuismilieu van onze cliënten. We vragen daarom dat de begeleidingen kunnen plaatsvinden in een veilige en correcte omgeving.

## 9 KLACHTENPROCEDURE

### **Ontevredenheden**

Bij eventuele ontevredenheden (inhoudelijke, organisatorisch,...) omtrent de dienstverlening bespreekt de cliënt deze eerst met de thuisbegeleider.

Indien de verantwoordelijke van de dienst deze ontevredenheid eerst hoort/krijgt, suggereert deze de cliënt om de ontevredenheid toch op te nemen met de begeleider.

In geval de cliënt het niet mogelijk acht om dit alleen op te nemen met de begeleider, wordt er een gesprek georganiseerd met de cliënt, de thuisbegeleider en de verantwoordelijke.

Een ontevredenheid die niet kan weggenomen worden door een gesprek tussen de thuisbegeleider of de verantwoordelijke van de dienst en de cliënt wordt als "klacht" aanzien.

### **Werkwijze ingeval van een klacht**

We maken een onderscheid tussen klachten die de cliënt overmaakt aan een personeelslid (de klacht kan schriftelijk of mondeling zijn) en klachten die de cliënt overmaakt aan de directie en/of verantwoordelijke TBD (de klacht moet schriftelijk zijn). Men kan zich ook steeds richten tot de interne klachtencommissie, p/a Borggravevijverstraat 9 te 3500 Hasselt of per mail gericht aan klachten@kids.be. De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur (Gerard Gielen) en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad (Heidi Claes voor minderjarigenwerking, Guido Lescouhier voor meerderjarigenwerking). De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt binnen de 30 dagen haar oordeel schriftelijk mede aan de indiener en de algemeen directeur. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de algemeen directeur binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan werd gegeven. Indien de indiener het antwoord voldoende vindt, sluit de algemeen directeur de klacht af en stelt alle betrokken partijen ervan op de hoogte (KIDS-13).

### Klachtenbehandeling door de Klachtendienst van het VAPH

Bent u niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen de voorziening, dan kan u ook terecht bij de Klachtendienst van het VAPH. Het VAPH is de erkende en subsidiërende instantie voor de diensten en voorzieningen voor personen met een handicap.

VAPH, Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel

T: 02 225 85 00

F: 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst')

E: klachten@vaph.be

### Klachten over eenzijdige beëindiging van de ondersteuning

Een specifieke vorm van klacht betreft het eenzijdig beëindigen van de ondersteuning. In geval van betwisting van de beëindiging van de ondersteuning kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. Er moet vooraf

geen schriftelijke klacht bij de directie van KIDS ingediend worden. De interne klachtencommissie wordt op dat moment uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde, met name Paul Scheelen, adjunct-directeur van vzw Tevona (p.scheelen@tevona.be - 011 21 17 66), werd door KIDS aangewezen en goedgekeurd door de cliëntenraad. De interne klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting 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. Als de bemiddeling van de interne klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt KIDS zich er toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

## 10 OVERZICHT VAN DE RISICO'S DIE DE VOORZIENING VERZEKERT IN HET BELANG VAN DE CLIËNT

Thuisbegeleiding KIDS is verzekerd voor onderstaande risico's:

- autoverzekering voor de auto van de begeleider
- brandverzekering en objectieve aansprakelijkheid gebouwen
- Arbeidsongevallenverzekering
- Burgerlijke aansprakelijkheid personeel, vrijwilligers en bestuur

## 11 DE PLAATS EN DE WIJZE WAAROP HET KWALITEITSHANDBOEK INGEZIEN KAN WORDEN.

Het kwaliteitshandboek kan digitaal bekeken worden via de website en in KIDS na afspraak met de verantwoordelijke van de thuisbegeleidingsdienst.

## 12 ONDERTEKENING VOOR ONTVANGST EN AKKOORD

*Datum en handtekening van de cliënt<sup>1</sup>,  
voorafgegaan door handgeschreven 'Gelezen en goedgekeurd'*

---

*Datum en handtekening van de ouder of vertegenwoordiger,  
voorafgegaan door handgeschreven 'Gelezen en goedgekeurd'*

---

<sup>1</sup> Indien de cliënt ouder is dan 12 jaar, vragen we ook een handtekening van de jongere.