

# Collectieve rechten en plichten van kinderen, jongeren en hun gezinnen

Van toepassing in de ondersteuning voor minderjarigen in het multifunctioneel centrum (MFC) Groeicampus Voorziening Genk

### Inhoudsopgave

1.	De identiteit van onze voorziening	5
1.1.	Even voorstellen – wie zijn we?	5
1.2.	Waarden en Missie van onze voorziening	5
1.3.	Visie en doelstellingen van de voorziening	6
2.	Recht op kwaliteit - hoe werken we samen?	7
2.1.	We werken emancipatorisch: vanuit krachten en mogelijkheden	8
2.2.	We werken samen met het gezin en contextgericht (context = gezin/ netwerk)	8
2.3.	We respecteren ouders als ervaringsdeskundigen	9
2.4.	We werken samen in een team	9
3.	Recht op een schriftelijke overeenkomst	10
4.	Recht op ondersteuning	10
4.1.	Doelgroep	10
4.2.	De zorggroepen	10
4.3.	De dienstverlening (zorgfuncties)	11
4.4.	Verblijf	12
4.5.	Begeleiding	12
4.6.	Dagopvang	12
5.	Rechten en plichten	13
5.1.	Respect voor ieders eigenheid en overtuiging	13
5.2.	Privacy en persoonlijke autonomie	13
5.3.	Sociale bescherming, integratie in de maatschappij	13
5.4.	Toestemming met, en vrije keuze van, hulpverlening	14
5.5.	Respect voor het gezinsleven	14
5.6.	Bijstand	14
6.	Recht op inspraak en participatie	14
7.	Recht op integriteit	14
7.1.	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	14
7.2.	Roken en gebruik van alcohol en drugs	15
7.3.	Bezoek	15
7.4.	Overige afspraken	16
8.	Bescherming van persoonsgegevens en dossier	17
8.1.	Verwerken van persoonsgegevens	17
8.2.	Veilige bewaring	18
8.3.	Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim	18
8.4.	Inzagerecht individueel dossier	18
8.5.	Medisch dossier	18
8.6.	Verbeterrecht	19
8.7.	Welke stappen moet ik nemen om toegangs- en of inzagerecht krijgen in mijn dossier?	19
9.	Suggesties, opmerkingen en recht op klacht	20
9.1.	Tevredenheid, suggesties, opmerkingen	20
9.2.	Behandeling van een ontevredenheid	20
9.3.	Klachten	21
9.3.1.	Algemeen	21
9.3.2.	Een klacht indienen	22

9.3.3.	Afhandeling van klachten	22
9.3.4.	Welke klachten worden niet behandeld?	23
10.	Beëindigen van de overeenkomst	24
10.1.	In overleg	24
10.2.	Wie kan de begeleiding beëindigen en hoe?	24
10.3.	Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding	25
11.	Financiële regeling	25
12.	Collectief overleg	26
12.1.	Collectieve inspraak	26
12.2.	Huishoudelijk reglement van het collectief overleg	26
12.3.	Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?	27
12.3.1.	Het collectief overleg krijgt informatie over:	27
12.3.2.	We bespreken voorafgaand met het collectief overleg:	27
12.3.3.	Vragen en antwoorden	27
12.3.4.	Klachten	27
13.	Inzagerecht kwaliteitshandboek	28
14.	Verzekeringscontracten	28
14.1.	Brandverzekering (gebouwen, inboedel)	28
14.2.	Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en cliënten	28
14.3.	De wettelijke vertegenwoordiger wordt aangeraden een familiale verzekering af te sluiten.	28
15.	Wijzigingen aan het document "Collectieve rechten en plichten"	29
16.	Bijlage : Nuttige telefoonnummers en adressen, websites	29
17.	Ondertekening	30

## Gebruikte afkortingen

ACT	Afdeling continuïteit en toegang
AVG (=GDPR)	Algemene verordening gegevensbescherming (=General Data Protection Regulation)
CB	Contextbegeleider
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
DRM	Decreet rechtspositie minderjarige
HP	Handelingsplan
IB	Individuele begeleider
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
ITP	Intersectorale toegangspoort (nu ACT)
MFC	Multifunctioneel centrum
NRTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
OCJ	Ondersteuningscentrum jeugdzorg
VAPH	Vlaams agentschap voor personen met een handicap
VK	Vertrouwenscentrum kindermishandeling

Waar in dit document verwezen wordt naar ouders, worden ook andere opvoedingsverantwoordelijken bedoeld (alle gezinsvormen, voogden, bewindvoerders, ...)

MFC GroEICampus wil beantwoorden aan bepaalde kwaliteitseisen om de erkenning of vergunning van het VAPH te krijgen en te behouden.

De voorziening moet een aantal rechten van jou en jouw kind garanderen.

Dat gaat dan over:

- recht op kwaliteit
- recht op ondersteuning
- recht op een schriftelijke overeenkomst met MFC GroEICampus (IDO)
- recht op inspraak
- recht op bescherming van de integriteit
- recht om jouw dossier in te kijken
- recht om een klacht in te dienen
- rechten bij de beëindiging van de ondersteuning

Kinderen en hun ouders hebben ook plichten ten aanzien van MFC GroEICampus.

We maken afspraken over de ondersteuning voor je kind en jouw gezin en de betaling ervan.

We vragen om je goed aan die afspraken te houden, zodat we onze verplichtingen kunnen nakomen.

In deze brochure worden de wederzijdse rechten en plichten toegelicht. Je kunt de brochure lezen als een gids die je helpt om, samen met ons, de zorg en ondersteuning voor jouw kind te bepalen.

## 1. De identiteit van onze voorziening

### 1.1. Even voorstellen – wie zijn we?

- Adresgegevens: Richter 27, 3600 Genk
- Ondernemingsnummer: 0267380005
- Vertegenwoordigd door: Ivo Vanderhoven
- Gebied waarin het MFC werkzaam is: Vlaanderen

We zijn een multifunctioneel centrum dat kinderen/jongeren en hun gezinnen met uiteenlopende noden ondersteunt en begeleidt binnen de niet rechtstreeks toegankelijk jeugdhulp. Voor een uitgebreid overzicht van ons aanbod kan je terecht op onze website [Groecampus – Samen uniek groeien](#).

Het MFC ressorteert onder de rechtspersoon Het Gemeenschapsonderwijs en is ingebed in scholengroep SAM van het GO!

Het is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Dit document 'Collectieve rechten en plichten' is opgesteld voor de ondersteuning aan cliënten en hun ouders vanuit het MFC.

### 1.2. Waarden en Missie van onze voorziening

MFC Groecampus legt zijn eigen klemtoon binnen enerzijds het Pedagogisch Project van het GO!, de deontologische code van de internaatmedewerker, de visie van scholengroep SAM en de missie van de Groecampus.

Het GO! voedt op tot actief burgerschap door respect, oprechtheid, gelijkwaardigheid, openheid, engagement en betrokkenheid te bewerkstelligen. Het Pedagogisch Project van het GO! staat voor een dynamisch mens- en maatschappijbeeld. Het PPGO! beoogt gelijke kansen bij de maximale ontplooiing en vorming van persoonlijkheden.

Vanuit de deontologische code van de internaatmedewerker, heeft de internaatmedewerker in de eerste plaats een opvoedkundige rol; hij heeft een voorbeeldfunctie naar de bewoners toe. Zijn handelen dient dan ook pedagogisch verantwoord te zijn. Hij is zich bij elke handeling bewust van zijn opdracht en van de meerwaarde die zijn handelen heeft voor de groei en de totale ontplooiing van de bewoners. Hij heeft een begeleidende opdracht. Actief luisteren is een belangrijke attitude voor de internaatmedewerker. Hij heeft voldoende aandacht voor kwetsbare bewoners, bewoners die problemen hebben en bewoners die om welke reden dan ook kansarm zijn. De bewoners worden gestimuleerd tot een gezonde en evenwichtige ontwikkeling van verstand en emotie, van lichaam en geest, elk volgens zijn leeftijd.

Met Scholengroep SAM bouwen wij aan een betere wereld. Dat doen we samen! – jonge talenten én professionals. Wij stomen iedereen klaar tot ambitieuze burgers. Mensen die zorg dragen voor zichzelf, elkaar en de planeet van morgen.

In de werking van Groecampus is elke leerling **uniek**. Een professioneel multidisciplinair team werkt **samen** een groeitraject op maat uit. Dit vanuit de eigenheid en de behoeften van elke individuele leerling en in samenwerking/overleg met de ouders en externen. Door interne expertise te bundelen met externe partners, geven wij elke leerling maximale ontwikkelingskansen om te groeien en begeleiden we hen om in de maatschappij een plekje te veroveren.

- Missie

P = Positief

Wij creëren een stimulerende, geborgen en veilige omgeving, waarbij het hoofddoel het optimaliseren is van het welbevinden van iedere bewoner. Wij communiceren op een positieve manier met ouders en partners en zien de positieve intenties van ouders. Als team staan wij model voor positief gedrag.

O = Oplossingsgericht

Wij zoeken samen met alle partners naar oplossingen op maat voor de problemen die zich voordoen. Wij zetten in op een preventieve aanpak van gedragsmoeilijkheden, door de omgeving aan te passen en de vaardigheden van onze bewoners te stimuleren. De aanpak wordt afgestemd op de zorgvraag, de mogelijkheden en vaardigheden van ieder kind.

W = Wij-gevoel

Het MFC is een partner in de opvoeding. Wij werken als één team samen met ouders, de school en andere partners. We hebben een pedagogische functie en bieden ook studiebegeleiding. Op het MFC leren de leerlingen samenleven. We zetten in op de mens als gemeenschapswezen, zij moeten leren hun aandacht delen met anderen en ontwikkelen zo hun sociale vaardigheden.

E = Eigenheid en diversiteit

Het MFC zet in op de mens als individu. Wij hebben respect voor ieders eigenheid en individualiteit, en de privacy van ieder kind. Iedereen is anders en iedereen mag ook zichzelf zijn. Daarnaast werken we ook aan de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze bewoners, in samenwerking met ouders en partners. Zo kan elke bewoner groeien en komen tot een totale persoonlijke ontwikkeling.

R = Respect

Wij tonen respect voor al onze bewoners, ouders, scholen en externe partners. Anderzijds verwachten we ook wederzijds respect van hen. Wij leren aan onze bewoners respect voor zichzelf, voor anderen, voor materialen en voor de omgeving. We hebben aandacht voor integriteit, relaties en seksualiteit, en hebben hierrond een beleid uitgewerkt.

### 1.3. Visie en doelstellingen van de voorziening

- Visie

Bij de omgang met en begeleiding van jongeren staat een oplossingsgerichte, positieve en respectvolle benadering centraal, net als ieders persoonlijkheid. We zijn in de eerste plaats een thuisvervangend MFC, waar welzijn erg belangrijk is. Participatie en inspraak van onze bewoners is essentieel zodat begeleiders weten wat de jongeren belangrijk vinden en wat hun gelukkig maakt. Het MFC respecteert de eigenheid van elke bewoner. Elke bewoner mag dus zijn mening zeggen en benoemen wat hij denkt en hiermee wordt dan ook rekening gehouden.

Op het MFC zorgen de begeleiders ervoor dat de structuur voor de bewoners behouden blijft. Dit is heel belangrijk aangezien de bewoners op het MFC door hun problematiek zeer veel nood hebben aan structuur en hierdoor een veilig gevoel hebben. Dit zorgt dan weer voor een beter welbevinden.

Men zorgt voor structuur bij de bewoners door bepaalde materialen te gebruiken maar ook door het toepassen van duidelijke regels zodat de bewoners altijd weten wat wel en niet kan.

Binnen MFC Groecampus richten wij ons voornamelijk op kinderen en jongeren met een gedragsproblematiek, zowel internaliserend als externaliserend, mogelijk in combinatie met een autismespectrumstoornis. Daarom willen wij inzetten op een veilig kader, met een uitgebouwd agressiebeleid, maar vooral gericht op preventie van agressie door het welzijn van onze bewoners te waarborgen. Met onze contextbegeleiding richten we ons op een doorleefde samenwerking met ouders en netwerk rond onze bewoners.

(Visieteksten zijn te vinden in het kwaliteitshandboek.)

- Strategische doelstellingen

Op korte termijn willen we ons inzetten om enerzijds het verblijf van onze bewoners in de voorziening zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Wij bieden structuur, maken duidelijke afspraken en regels en zetten in op het organiseren van schoolaanvullende opvang met activiteiten en huiswerkbegeleiding. Op langere termijn zetten wij in op flexibele trajecten, flexibele vormen van ondersteuning, zoals dagopvang na school (zonder overnachting), contextbegeleiding bij verschillende gezinnen en schoolvervangende dagopvang voor bewoners die geen voltijds schooltraject aankunnen. We willen deze vormen van ondersteuning zo kwaliteitsvol mogelijk uitbouwen, met het oog op het optimaliseren van de ontwikkelingskansen van elk kind en elke jongere op onze wachtlijst. Hierbij hebben we aandacht voor voldoende middelen, voldoende professioneel personeel, een kwaliteitsvolle infrastructuur en vernieuwde orthopedagogische methodieken.

## 2. Recht op kwaliteit - hoe werken we samen?

Je hebt recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning van ons. De werking van het MFC dient deze te waarborgen. Het MFC Groecampus heeft een kwaliteitshandboek waarin we omschrijven hoe we een kwaliteitsvolle ondersteuning bieden. De zorginspectie ziet toe op de naleving van de regelgeving over de kwaliteit van de zorg.

Jouw kind en zijn context staan centraal in onze werking. We kijken naar de mogelijkheden van jouw kind en naar de ondersteunings- en begeleidingsnoden. We verkennen samen jouw vraag en zoeken naar antwoorden. Dialoog is belangrijk; we praten niet over kinderen en hun gezinnen, maar met hen. Zo bouwen we aan vertrouwen en respect in elkaar.

Naar kinderen en jongeren geven we mee: *“We praten met jou en je ouders over welke toekomst je wil. Zo kan jij zelf keuzes maken en beslissen hoe je leven er moet uitzien. We ondersteunen je bij je leven in de maatschappij. Zo kan je wonen, naar school gaan of werken en plezier maken, met dezelfde rechten en plichten als mensen zonder specifieke noden. We houden rekening met je gezin, familie en vrienden. Zij kennen jou vaak heel goed en we kunnen veel van hen leren.”*

### 2.1. We werken emancipatorisch: vanuit krachten en mogelijkheden

Jij, als ouder, kent jouw zoon of dochter het best. Vanuit een gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid streven we samen met jou naar versterking van jullie kind en jullie gezin zodat jullie (weer) grip hebben op de eigen situatie. Het is mogelijk dat je gezin al een lange, moeilijke weg achter de rug heeft voordat je in het MFC terecht komt. We willen oog hebben voor jullie afgelegde weg en vooral plaats maken voor positieve toekomstperspectieven.

We werken oplossingsgericht met jullie krachten en mogelijkheden. We proberen aanwezige krachten intact te houden en te versterken. Dit wil zeggen dat we niet zullen overnemen wat jullie zelf kunnen als gezin. De zorgvraag vormt het vertrekpunt.

We begeleiden en ondersteunen jullie in jullie zoektocht. We trachten naast jullie te staan zonder jullie verantwoordelijkheid over te nemen. We werken 'op maat' en doelgericht.

De zorgvraag vormt het vertrekpunt. We stemmen onze ondersteuning hierop af en we sturen deze bij als dat nodig is. Binnen de werking van de multifunctionele centra wordt er getracht om soepele trajecten aan te bieden zodat er vlot kan overgeschakeld worden van dag- en nachtopvang (verblijf), naar dagopvang en naar mobiele begeleiding aan huis, en vice versa. Waar nodig worden deze zorgvormen gecombineerd. Bij de start van het begeleidingstraject brengen we eerst de ondersteuningsvragen in kaart. We vertalen die samen met jou in doelstellingen in een handelingsplan op maat van het kind en zijn context. We brengen jullie mening en perspectief op de situatie en deze vanuit de werking van het MFC in het gesprek. Wanneer een verwijzer vanuit een gemandateerde voorziening (VK, consulent OCJ) betrokken is, kan die ook doelen vooropstellen. Dit gebeurt via overleg.

Binnen de 6 maanden wordt een eerste evaluatie van het handelingsplan voorzien. Daarna, evalueren we minstens één keer per jaar het ondersteuningstraject. Dan stellen we samen met jou de koers bij. Bij het bespreken van de evolutie met je kind, wordt steeds rekening gehouden met zijn ontwikkeling en draagkracht van hemzelf en zijn context.

### 2.2. We werken samen met het gezin en contextgericht (context = gezin/ netwerk)

Opvoeden is altijd contextgebonden. Elke context is uniek. Elke situatie is anders. Opvoeden is bijgevolg, zonder enige uitzondering, maatwerk waarbij ouders de ervaringsdeskundigen zijn. Ouders kennen hun kinderen het best, weten wat kan en wat niet kan in hun persoonlijke gezinssituatie en leefomstandigheden, voelen wat aansluit bij hun eigen karakter en mogelijkheden.

Opvoedingsvragen kunnen daarom niet in algemene termen gesteld worden, noch beantwoord, maar moeten samen met de belanghebbenden gedefinieerd en omschreven worden. In die optiek moet opvoedingsondersteuning niet streven naar een eenduidig aanbod en/ of antwoord op opvoedingsvragen, maar naar een voortdurend openhouden van debat over opgroeien en opvoeden.

Ook al gebeurt de aanmelding op naam van één jongere, toch richten wij ons binnen de begeleiding op heel het gezin/context. Dit omdat elk gezinslid invloed heeft op de anderen (ecologisch perspectief). We voeren zowel gesprekken met jou en jouw kind als met de andere gezinsleden. Centraal staan de vragen: wat versta je onder een goede zorg voor en opvoeding van je zoon/ dochter? Wat ervaar je als ondersteunend? Hoe kunnen wij jou nu het best ondersteunen?

Als ouders sta je er niet alleen in: wij zijn partner in de zorg voor je kind. Door de zorg te delen, willen we de draagkracht van het gezin versterken.



Begeleiden van kinderen en hun context is voor ons dus steeds leefwereldgericht en leefwereld verruimend. Doelstelling is steeds hen te ondersteunen bij het schrijven van hun eigen opvoedingsverhaal en om het perspectief te verbreden.

Als dat nodig is, betrekken we ook andere relevante personen of diensten, bijvoorbeeld een vrijetijdsbestedingsdienst. Hoe we de samenwerking precies vormgeven (hoe vaak, wanneer, met wie, ...) bepalen we samen met jullie. De relatie met de context van het kind of de jongere is er één van gelijkwaardigheid waarbij je als ouder(s) en kind gezien wordt als expert en eigenaar van eigen situatie.

Het uitgangspunt is dat we de kracht van ouders en het eigen netwerk van het kind optimaal aanspreken. Er wordt niet méér hulp geboden dan nodig.

De leefsituatie van de persoon en zijn directe omgeving (gezin-familie, sociaal netwerk), zijn plannen en toekomstperspectieven zijn de eerste aanknopingspunten. **De eigen na te streven realisaties**, voortvloeiende uit de wensen – verwachtingen - mogelijkheden van de persoon worden voor de verschillende levensdomeinen in kaart gebracht via een ondersteuningsplan, het handelingsplan.

### 2.3. We respecteren ouders als ervaringsdeskundigen

Ouders kennen hun kind het best. Jullie zijn ervaringsdeskundig. We respecteren deze deskundigheid en ermee aan de slag gaan, is onze uitdaging. Onze begeleiders hebben andere kennis en vaardigheden, gezien hun opleiding. We trachten zoveel mogelijk ook onze deskundigheid te delen.

Enkel via dialoog verkrijgen we samen inzicht in de zorgnoden, leefwereld en mogelijkheden. Te weten komen welke ondersteuning jullie als ouders nodig hebben, betekent luisteren naar jullie vragen en noden. Niet alleen in de zorg voor jullie zoon of dochter met een beperking en/of jeugdhulpvraag, maar ook in de zorg voor jullie zelf en je gezin.

We respecteren jullie waarden en normen. Maar waarden en normen kunnen verschillen. Als waarden en normen zo verschillen van wat algemeen maatschappelijk aanvaardbaar is en dit jullie kinderen en het gezin in de problemen kan brengen, dan zullen we dit met jullie bespreken (psychische gezondheid, wettelijke verplichtingen zoals bijvoorbeeld leerplicht, ...).

### 2.4. We werken samen in een team

Bij verblijf in het MFC heeft elke cliënt een individuele begeleider (IB) en een contextbegeleider (CB) die zijn gezin begeleidt. Regelmatig zijn er besprekingen over jouw zoon of dochter op de teamvergaderingen. Aan deze vergaderingen nemen alle verschillende betrokken hulpverleners deel. De cliëntbesprekingen, waartoe u wordt uitgenodigd, geven de begeleiding mee vorm en ondersteunen de begeleiders in hun begeleidingen.

We werken multidisciplinair. Dit betekent dat er binnen de voorziening verschillende 'expertise-eigenaars' lopen. Bijgevolg sta je in het nadenken over je zoon of dochter zijn/haar 'wel-zijn' nooit alleen. Dit betekent dat we de gezamenlijke doelstelling: zorg op maat - "wel-zijn" - voor jouw zoon of dochter samen uitwerken en waarmaken. Deze doelstelling is dan ook duidelijk te lezen binnen het handelingsplan van jouw zoon of dochter. Een handelingsplan waar elke begeleider binnen de voorziening die met de bewoner werkt van op de hoogte is en deze helpt uitdragen - gezamenlijk. Elk vanuit zijn expertise.

### 3. Recht op een schriftelijke overeenkomst

In het handelingsplan maken we concreet hoe de verschillende afgesproken zorgfuncties inhoudelijk vorm zullen krijgen; dat vindt zijn neerslag in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

We zijn open en verbindend in onze communicatie. Alle stappen die we ondernemen in de ondersteuning bespreken we met jou als ouder. We zijn ook transparant in onze werking. Zo weten jij en je ouders wie er op onze dienst werkt, wanneer we besprekingen over jullie gezin hebben en wat we allemaal besproken hebben. Daar hoort openheid in de verslaggeving bij: adviesverslagen, cliëntbesprekingen, individuele dienstverleningsovereenkomsten (IDO's), handelingsplannen (HP), evaluaties en bijsturingen hiervan worden met je kind en opgemaakt en besproken. Er is steeds inzage in dossier mogelijk.

### 4. Recht op ondersteuning

#### 4.1. Doelgroep

Het MFC richt zich tot jongens en meisjes van 2,5 jaar tot 21 jaar (met mogelijkheid tot verlenging tot 25 jaar), die voltijds naar school gaan. Jongens en meisjes met een IQ>65, met gedrags- en emotionele problemen, hechtingsproblemen, leermoeilijkheden, eventueel een diagnose ASS/ADHD. Jongens en meisjes die nood hebben aan een auti-aanpak. Jongens en meisjes die in groep kunnen functioneren. Jongens en meisjes die zich begeleidbaar opstellen en zelf een hulpvraag hebben.

MFC Groeicampus beschikt over 3 zorggroepen voor jongens en 1 (verticale) zorggroep voor meisjes.

Indien jouw kind wel binnen de doelgroep valt, maar in geval van:

- een ernstige lichamelijke of zintuiglijke handicap
- een ernstige verslavingsproblematiek
- een specifieke psychiatrische problematiek
- seksueel grensoverschrijdend gedrag
- een als misdaad omschreven feit
- zwangerschap
- ernstige fysieke agressie tegenover onze medewerkers (en/of medegebruikers)

zullen wij niet overgaan tot een opname in het MFC. Bovenstaande contra- indicaties kunnen ook het continueren van de zorg binnen het MFC in het gedrang brengen.

#### 4.2. De zorggroepen

Uw kind verblijft in een zorggroep. Voor de opname wordt er aan de opvoedingsverantwoordelijken meegedeeld in welke zorggroep jouw kind zal verblijven. De werking van de zorggroep neemt een centrale plaats in bij de opvang en de begeleiding.

Bij de samenstelling van de zorggroep wordt ernaar gestreefd dat voor ieder kind/jongere optimale ontwikkelingskansen kunnen geboden worden. De groeps grootte, aard van de samenstelling van de zorggroep en organisatievorm worden door de voorziening bepaald.

Wanneer jouw kind verandert van zorggroep, wordt vooraf met jullie overleg gepleegd. De directeur neemt de uiteindelijke beslissing.

De zorggroepen staan onder deskundige begeleiding van een multidisciplinair team. Een orthopedagoog en een contextbegeleider ondersteunen jouw kind en de zorggroepwerking vanuit het handelingsplan van jouw kind (en jullie gezin).

### 4.3. De dienstverlening (zorgfuncties)

Er zijn verschillende zorgfuncties: verblijf, begeleiding en dagopvang.

Deze verschillende zorgfuncties kunnen aangeboden worden in verschillende frequenties, met verschillende intensiteit en met verschillende duur. Op basis van de indicatiestelling vanuit de Intersectorale Toegangspoort, die nu Afdeling Toegang en Continuïteit (ACT) wordt genoemd, wordt in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers bepaald welke functie op welk moment voor welke periode kan ingezet worden.

Dit zijn de verschillende mogelijkheden:

- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (lage frequentie - twee dagen per week)
- Schoolaanvullende dagopvang voor minderjarigen met een handicap (met hoge frequentie).
- Schoolvervangende dagopvang voor minderjarigen met een handicap (met hoge frequentie).
- Mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (met een hoge frequentie)
- Behandeling van minderjarigen met een handicap (hoge frequentie): intens aanbod – gemiddeld vier uur op werkdagen
- Behandeling van minderjarigen met een handicap (middenfrequentie): gemiddeld twee uur op werkdag
- Training voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Training voor minderjarigen met een handicap (middenfrequentie)

In de IDO, de individuele overeenkomst tussen zorgvrager en voorziening, tekenen we samen op welke ondersteuning voor de komende periode we inzetten.

De IDO vormt de basis voor de ondersteuning die door het multifunctioneel centrum geboden wordt aan de gebruiker. Daarin worden de nodige afspraken gemaakt over de ondersteuning. Wanneer de ondersteuning van een cliënt structureel wijzigt, moet de overeenkomst aangepast worden. Met structureel wordt bedoeld langer dan 3 maanden.

De IDO, 'collectieve rechten en plichten' en de handelingsplanning vormen 1 geheel. De IDO, samen met het handelingsplan wordt tijdig geëvalueerd. Na evaluatie van het handelingsplan kan beslist worden de IDO te verlengen of te wijzigen. Bij veranderende zorgvraag wordt een nieuw IDO opgesteld waarin de zorgfuncties worden benoemd.

#### 4.4. Verblijf

Jouw kind kreeg modules voor opname in een MFC toegewezen door de Intersectorale Toegangspoort (ITP), die nu Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT) wordt genoemd.

Kinderen en jongeren kunnen flexibel bij ons verblijven.

Verblijf loopt van 20 uur tot 8 uur de volgende ochtend.

Dit houdt in: opvang en ondersteuning tijdens de avonduren (inclusief verzorging), de nodige ondersteuning 's nachts en ondersteuning 's ochtends, inclusief ontbijt.

#### 4.5. Begeleiding

Met begeleiding wordt bedoeld de algemene psychosociale ondersteuning van minimaal één uur en maximaal twee uur. De inhoud van een begeleiding kan uiteenlopend zijn bv. pedagogisch advies en begeleiding, contextbegeleiding, het ondersteunen van algemeen dagelijkse handelingen, bijwonen van overlegmomenten met externe instanties ...

Er is mobiele en ambulante begeleiding. Begeleiding kan doorgaan in ons MFC (=ambulante begeleiding) of op verplaatsing (= mobiele begeleiding bv. bij je thuis, in de hobbyclub, op school, bij de jeugdrechtbank ...).

We bouwen samen met je kind, opvoedingsverantwoordelijken, verwijzers en eventuele andere hulpverleners een ondersteuningstraject uit dat maximale ontwikkelingskansen biedt. Met respect en aandacht voor de gezinssituatie, werken we zoveel mogelijk naar een gedeelde verantwoordelijkheid. We willen nauw samenwerken en gezinnen en families ondersteunen waar mogelijk. Dit impliceert dat we zoveel mogelijk beroep doen op de verantwoordelijkheden en krachten van de cliënten en hun netwerk. De cliënt en zijn ouders of wettelijke vertegenwoordiger hebben bovendien recht op duidelijke informatie in alle stappen van het ondersteuningsproces. Jullie kunnen dus altijd met al jullie vragen terecht bij de contextbegeleider Alissa (voor zorggroep 2 en 4) of Serena (voor zorggroep 1 en 3).

We streven ernaar dat jullie als gezin (weer) grip hebben op jullie eigen situatie, dat jullie als ouders (weer) aan het roer staan van de opvoeding van je kind. Hoe we dit doen, bepalen we samen. Dat kan bijvoorbeeld door samen mogelijkheden te verkennen, helpen inzicht te geven in de problematiek van jullie kind, het gedrag van je kind te kaderen, vaardigheden in het hanteren van gedrag te oefenen, te werken aan communicatiepatronen, emotioneel te ondersteunen, het sociaal netwerk te versterken, dossier van jouw zoon of dochter te begeleiden doorheen het jeugdhulplandschap, hulpverleningspartners te zoeken, enz... We werken indien nodig samen met de school en andere belangrijke betrokkenen.

#### 4.6. Dagopvang

De ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding. Deze functies wordt gesplitst in twee modules:

Schoolaanvullende dagopvang: Het aanbieden van handicapspecifieke opvang overdag zonder schoolvervangend karakter, gericht op het stimuleren van de ontwikkelingskansen en -mogelijkheden van de cliënt. Schoolaanvullende dagopvang loopt van 15u30 (na school, op woensdag van 13u) tot 20u, met inbegrip van het vieruurtje en het avondmaal. Daarnaast loopt schoolaanvullende dagopvang van 8u tot 13u (voor school) met het middagmaal op school (of op woensdag in het MFC) inbegrepen. Ook op schoolvrije dagen en in de vakanties wordt schoolaanvullende dagopvang voorzien. In de schoolvakanties zijn er slechts 10 plaatsen voor opvang. In weekends en op feestdagen is het MFC gesloten.

Schoolvervangende dagopvang: Opvang waarbij er binnen de schooluren een alternatief programma wordt aangeboden. Deze opvang dient zoveel mogelijk samen te werken en af te stemmen met de school. Binnen het MFC werken wij een dagschema uit voor kinderen en jongeren die voltijds school lopen niet aankunnen, of die tijdelijk geschorst zijn op school. Wij merken dat deze bewoners vaak erg nood hebben aan rust op dagen dat ze niet naar school gaan. Wij zoeken naar een evenwicht tussen taakjes (eventueel ook schoolwerk), ontspanning, beweging, multimedia en rust.

## 5. Rechten en plichten

### 5.1. Respect voor ieders eigenheid en overtuiging

Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of op basis van financiële draagkracht.

Wij hebben respect voor ieders eigenheid en ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij waarborgen de vrijheid, veiligheid en gezondheid van onze cliënten voor zover onze werking en de veiligheid van de medecliënten en medewerkers hierdoor niet in het gedrang komen.

Wij verwachten van jou en jouw kind dat jullie ook respect opbrengen voor de eigenheid en levensbeschouwing van anderen.

### 5.2. Privacy en persoonlijke autonomie

Wij respecteren de privacy van jullie en je kind. Iedereen heeft recht op een privéleven. Iedereen heeft het recht om eigen keuzes te maken. Binnen de begeleiding willen we altijd respect hebben voor dit zelfbeschikkingsrecht, maar tegelijk stellen we andere elementen zoals veiligheid of welbevinden hier tegenover.

Jongeren die in ons MFC verblijven hebben een eigen kamer of een gezamenlijke kamer met enkele andere jongeren, waarbij medewerkers of medecliënten de privacy van de jongere respecteren. Respect voor de privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, waarover sprake is in punt 6 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

### 5.3. Sociale bescherming, integratie in de maatschappij

We bieden maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgen ervoor dat overleg gebeurt op maat van de jongere.

Als voorziening breken we een lans om voor personen met een handicap of personen met een kwetsbaarheid volwaardige maatschappelijke participatie voorop te stellen. Dit betekent zoveel als mogelijk het uitbouwen van inclusieve levenstrajecten. Het belang van kunnen deelnemen aan het gewone leven op alle levensdomeinen én het recht daartoe wordt vaak onderschat.

Het is onze wens om het kind/de jongere en zijn context in de mogelijkheid te stellen om de regie over hun leven in handen te houden en hun ondersteuning zo inclusief en zo dicht mogelijk in hun eigen omgeving te organiseren.

#### 5.4. Toestemming met, en vrije keuze van, hulpverlening

Indien je als jongere handelingsbekwaam bent, kan je vrij toestemmen met de hulpverlening, of die weigeren. Enkel de hulpverlening die door de jeugdrechter werd opgelegd, kan niet geweigerd worden (wettelijk kader: Decreet 12 juli 2013 Integrale jeugdhulp en Decreet 7 mei 2004 Rechtspositie Minderjarige).

#### 5.5. Respect voor het gezinsleven

Als minderjarige jongere mag je niet tegen je zin gescheiden worden van je ouders. Enkel de jeugdrechter kan deze maatregel opleggen. Wanneer je toch van je ouders gescheiden wordt, heb je recht op informatie en geregeld contact met hen, tenzij dit in strijd is met je belangen of wanneer de jeugdrechter dit verbiedt. Het verstrekken van informatie over je ouders gebeurt dan op zo'n manier dat je welzijn er zo min mogelijk onder zal lijden.

#### 5.6. Bijstand

Je hebt tijdens de hulpverlening altijd het recht om je te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Je mag deze vertrouwenspersoon zelf kiezen. Deze vertrouwenspersoon moet meerderjarig zijn en een bewijs van goed gedrag en zeden (model 2) kunnen voorleggen. Dit kan bv. een huisarts, een advocaat, een leerkracht, een vroegere hulpverlener ... zijn, maar het mag niemand zijn die iets te maken heeft met de ondersteuning die je krijgt (dus bijvoorbeeld niet je individueel begeleider,...).

### 6. Recht op inspraak en participatie

Jij en je ouders hebben recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alles wat verband houdt met de geboden ondersteuning, als die informatie voor jullie rechtstreeks en persoonlijk van belang is. Dit gaat bijvoorbeeld ook over informatie van jouw dossier, door ons opgemaakt in (zie 8. Bescherming van persoonsgegevens en dossier). Behalve bij overmacht of hoogdringendheid overleggen we vooraf met jullie: - over veranderingen aan ons aanbod of de individuele dienstverleningsovereenkomst. - over maatregelen die we moeten nemen omwille van de evolutie van de lichamelijke of geestelijke toestand van de jongere. Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door diegene die een verandering of maatregel wil doorvoeren.

### 7. Recht op integriteit

#### 7.1. Omgaan met grensoverschrijdend gedrag

Wij verwachten van onze cliënten respect voor zichzelf en voor medecliënten, medewerkers en vrijwilligers. We staan geen grensoverschrijdend gedrag toe (psychisch of fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag, financieel of materieel misbruik, verwaarlozing, ...). Iedereen kan grensoverschrijdend gedrag melden aan één van onze medewerkers. We behandelen die melding volgens de voorgeschreven procedure (opgenomen in kwaliteitshandboek). Daarbij zullen we de situatie bespreken, onderzoeken, gepaste maatregelen nemen en evalueren. Concreet betekent dit:

- Dat wij als MFC in geval van grensoverschrijdend gedrag, van welke aard ook, het recht hebben om tijd te vragen. Zo kunnen wij de situatie grondig bekijken en bijgevolg een goede beslissing nemen, met oog voor de zorg van alle betrokkenen.
  - Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag (rode of zwarte vlag) wil dit zeggen dat we aan alle betrokken partijen vragen tijdelijk uit de voorziening te blijven. Contextbegeleiding houdt wel contact met de betrokkenen terwijl ze thuis of op time-out verblijven.
  - Bij fysieke agressie, waarbij er personen zo gekwetst raakten dat er medische hulp aan te pas kwam, kiezen we ook voor een tijdelijke verwijdering van de cliënt. Ook hier doen we dit om een goede inschatting te kunnen maken en om rust te creëren in ons MFC.
- Bij ernstige verontrusting, bekijken we ook of het nodig is een gemandateerde voorziening op de hoogte te brengen.
- Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag waardoor je anderen in gevaar brengt en waarvoor wij geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden, kunnen wij overgaan tot onmiddellijk ontslag uit onze voorziening.
- Als het gaat om materiële schade, verwachten we dat je met zorg omspringt met goederen en materiaal van de voorziening, en dat je respect opbrengt voor de bezittingen van andere cliënten. In geval van opzettelijke beschadiging kan een schadevergoeding geëist worden.

### 7.2. Roken en gebruik van alcohol en drugs

Wij respecteren de wetgeving op het roken. Het is verboden te roken op het gehele domein van MFC Groeicampus. Er mag enkel gerookt worden op de aangegeven plaatsen (vooraan het gebouw, aan de straatkant). We vragen om tijdens de huisbezoeken van onze medewerkers niet te roken. Het gebruik van alcohol en andere verslavende middelen is verboden op het gehele domein van het MFC.

### 7.3. Bezoek

Wanneer je in ons MFC verblijft, mag je bezoek krijgen. Dit kan na overleg met het team. Er kan rechtstreeks getelefoneerd worden met de zorggroep. Wanneer je iemand van het team wenst te spreken, kan dit best op de momenten waarop jouw kind op school is. Dit omdat we graag de tijd maken om naar jou te luisteren. We vragen om het bellen tijdens de dienst van de opvoeders zoveel mogelijk te beperken tot het hoogstnoodzakelijke.

Wanneer je jouw kind wil spreken, is dit altijd mogelijk, binnen de mogelijkheden van de werking. Bijgevolg wordt hiervoor best een tijdstip afgesproken. Een bezoek aan jouw kind is mogelijk na afstemming met de zorggroep en de contextbegeleider.

Wanneer aan ouders specifieke bezoekvoorwaarden opgelegd zijn, wordt een bezoekregeling afgesproken met de maatschappelijk werker.

- **Leefgroep Rakkers:** 0478/19 35 81 [internaatrakkers@gmail.com](mailto:internaatrakkers@gmail.com)
- **Leefgroep Kadetten:** 0478/19 35 76 [mfcgroeicampuskadetten@gmail.com](mailto:mfcgroeicampuskadetten@gmail.com)
- **Leefgroep Junioren:** 0478/19 44 86 [internaatjunioren@gmail.com](mailto:internaatjunioren@gmail.com)
- **Leefgroep Bijtjes en Bloesems:** 0478/19 35 55 [internaatbijtjesenbloesems@gmail.com](mailto:internaatbijtjesenbloesems@gmail.com)
- **Secretariaat:** 089/50 00 52 of 089/50 00 58 [admin.internaat@groeicampus.be](mailto:admin.internaat@groeicampus.be)

### 7.4. Overige afspraken

Om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen, hebben wij enkele verwachtingen ten aanzien van jou. Deze thema's willen wij graag met jullie doornemen.

- Bereikbaar zijn en bereid zijn tot samenwerking (regelmatige contacten, ruimte maken voor gesprekken, nakomen van afspraken)
- Delen van (soms privé-)informatie. Om jullie goed te leren kennen en goede ondersteuning of adviezen te kunnen geven, stellen we heel wat (persoonlijke) vragen. We gaan met deze informatie zorgvuldig om.
- We horen het graag als jullie vragen, opmerkingen of suggesties hebben.
- Open staan voor stagiaires en voor nieuwe collega's die (mee) begeleiden. (Zij zijn net als de andere begeleiders gebonden aan het beroepsgeheim)
- Bij huisbezoeken vragen we om rekening te houden met de veiligheid, gezondheid en bescherming van onze begeleiders (hygiëne, huisdieren, ...). Dit houdt ook in dat het strikt verboden is om van de begeleider en het gesprek geluidsopnames of camerabeelden te maken, waarbij de begeleider hiervan niet op voorhand op de hoogte werd gesteld. De begeleider heeft het recht om deze opnames te weigeren.
- Wij stellen ons flexibel op in het zoeken naar passende momenten om afspraken thuis of op de dienst te laten doorgaan. Ook van jullie vragen we enige flexibiliteit (bv. ook overdag tijd vrijmaken voor een afspraak). Wanneer een geplande afspraak niet kan doorgaan, vragen we om dit minstens 24u op voorhand te verwittigen. Indien dit niet gebeurt, kan dit als een prestatie geregistreerd en gefactureerd worden.
- De regels en afspraken rond verblijf respecteren. Zo beperken we het gebruik van multimedia, zijn er afspraken rond slapen gaan, hygiëne, orde en netheid.
- Diefstal of beschadiging van spullen van iemand anders of van het MFC is uiteraard niet toegelaten, schade kan aangerekend worden.
- Voeding: we zetten in op gezonde voeding en bieden dagelijks gezonde en evenwichtige maaltijden aan. Op doktersvoorschrift kan aangepaste voeding gegeven worden. Jullie kunnen vragen naar aangepaste maaltijden in functie van godsdienstige, levensbeschouwelijke overtuiging. Bewoners krijgen 's middags een lunchpakket mee en krijgen 's avonds een warme maaltijd aangeboden in het MFC.
- Kleding: jullie zorgen zelf voor de kleding van jullie kind. In sommige en uitzonderlijke gevallen wordt de zorg voor de kleding gedeeld met de zorggroep (enkel bij verblijf). We waarderen persoonlijke smaak en overtuiging, maar het mag geenszins de bedoeling zijn om te provoceren, de goede zeden te schenden of de vrijheid van anderen te belemmeren. Niet de eigen veiligheid of gezondheid, noch die van anderen mag in het gedrang komen.
- Personaliseren van de kamer. Jouw kind mag persoonlijke spulletjes meebrengen naar de voorziening en zijn slaapkamer personaliseren. De directeur moet hier wel toestemming voor geven en het meebrengen van persoonlijke spullen is steeds op eigen risico. Het MFC is niet verantwoordelijk voor schade of diefstal. Decoratie met schroeven aan de muren bevestigen is niet toegestaan. Bij toegebrachte schade, wordt dit doorgerekend op de factuur.
- Bewoners mogen het internaat enkel verlaten na uitdrukkelijke toestemming van hun ouders, vanaf 16 jaar.



## 8. Bescherming van persoonsgegevens en dossier

### 8.1. Verwerken van persoonsgegevens

MFC Groeicampus verbindt zich ertoe om jullie persoonlijke gegevens met de grootste zorg te verzamelen en te verwerken. Dit op een professionele manier en met aandacht voor een veilige informatieverwerking en -omgeving. We houden ons aan de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG, ook bekend als de GDPR, General Data Protection Regulation), in voege vanaf 25 mei 2018.

We vragen bij de eerste contacten en tijdens de ondersteuning verschillende persoonsgegevens over jouw kind en zijn gezin. Het verzamelen van deze gegevens heeft tot doel een kwaliteitsvolle opvang/ondersteuning te garanderen.

Tevens gebruiken we persoonsgegevens voor de cliëntenadministratie, de facturatie, het naleven van de vergunnings- en erkenningsvoorwaarden en de subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid.

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is het Besluit van de Vlaamse regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen VAPH van 4 februari 2011. Ook het Decreet Rechtspositie Minderjarige waarin staat dat elke minderjarige recht heeft op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier. In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben. Bij elke ondersteuning maken we een persoonlijk dossier aan, met o.a. identificatie- en contactgegevens, rijksregisternummer, familiale en sociale gegevens, de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO's), handelingsplan(nen), een overzicht van de begeleidingscontacten, eventueel informatie van verwijzers, financiële gegevens,...

Medische en andere gevoelige gegevens worden enkel bewaard met jouw toestemming. Medische gegevens worden apart bewaard.

Tijdens de ondersteuning kunnen er foto's en beeldopnames gemaakt worden. We vragen hiervoor uw toestemming in de begeleidingsovereenkomst. Sfeerbeelden waarop cliënten niet herkenbaar zijn voor anderen, kunnen gebruikt worden voor de website van de organisatie en als illustratie voor publicaties, folders, jaarverslag, facebookpagina,... Wanneer we herkenbare foto's of beeldmateriaal zouden verspreiden, vragen we vooraf uitdrukkelijk om jouw toestemming.

Je hebt als cliënt of als ouder recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die jou, jouw kind of jouw gezin betreffen.

Bewaarperiode: jouw gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Het afsluiten van de begeleidingsovereenkomst met MFC Groeicampus houdt ook in dat je akkoord bent met de digitale verwerking en uitwisseling van je persoonsgegevens.

### 8.2. Veilige bewaring

Welke gegevens we verwerken en hoe we dat doen, staat omschreven in het verwerkingsregister van MFC GroEICampus. We nemen de nodige maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen (onopzettelijk) verlies, vernietiging of beschadiging. MFC GroEICampus heeft een 'data protection officer' (DPO) of 'functionaris voor gegevensbescherming' aangesteld die toeziet op de naleving van de Europese regelgeving (AVG).

### 8.3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim

Begeleiders gaan vertrouwelijk om met die gegevens, en moeten zich hierbij houden aan de privacyregels (AVG). Zij zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim, dit wil zeggen dat zij deze informatie alleen met de collega's van hun team mogen delen en bespreken. Als het belangrijk is voor de ondersteuning om informatie op te vragen of door te geven aan anderen, zullen wij altijd jullie toestemming vragen.

Voor schriftelijke verslaggeving vragen we jullie schriftelijke toestemming. Op een schriftelijke vraag van jeugdmagistraten of sociale dienst jeugdrechtbank bij verontrustende situaties mogen we basisgegevens doorgeven zoals de namen van betrokken partijen en of er hulpverlening is gestart, verdergezet wordt of is beëindigd (Decreet Integrale jeugdhulp, art. 75/1).

Van bovenstaande afspraken kan worden afgeweken bij acute noodsituaties of indien we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van de jongere en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

### 8.4. Inzagerecht individueel dossier

Als minderjarige, heb je altijd het recht om te weten wat er in jouw dossier staat. Als je bekwaam bent (vanaf de leeftijd van 12 jaar en indien je over voldoende maturiteit beschikt), krijg je zelf toegang tot je dossier. Zo niet, krijgen je ouders of wettelijke vertegenwoordigers toegang tot je dossier (Decreet Rechtspositie Minderjarige 07.05.2004). Als meerderjarige heb je zelf toegang tot je dossier.

Als je je dossier wil inkijken, vraag je dit aan een van je begeleiders. Wij respecteren hierbij de regelgeving rond dossierinzage. Voor wettelijke vertegenwoordigers gelden dezelfde regels om een dossier in te kijken als voor de jongere zelf. Je kan je dossier inkijken onder begeleiding van een teamlid dat toelichting geeft; of via een gesprek/rapportage: een mondelinge toelichting door een teamlid over wat er in je dossier staat, of een geschreven rapport met een samenvatting van de gegevens.

Uitzondering: Bij tegenstrijdige belangen tussen ouder (wettelijke vertegenwoordiger) en kind kan het toegangsrecht vervallen. Dan kan een vertrouwenspersoon van het kind toegang krijgen tot het dossier. Je kan je als cliënt bij de inzage van je dossier ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### 8.5. Medisch dossier

Ons MFC werkt samen met Groepspraktijk Luce Genk. Die staat in voor de medische begeleiding van de cliënten. Jullie geven de toestemming aan de arts waar we mee samenwerken om alle relevante medische informatie op te vragen bij de behandelende huisarts en/of specialist van jouw kind.

Bij ziekte vragen we zoveel mogelijk aan ouders om in te staan voor de opvang van jouw kind. Ouders bezorgen ons alle medische informatie nodig voor de dagelijkse medische begeleiding en behandeling. Enkel bewoners die door jeugdrechtbank geplaatst zijn, worden bij ziekte opgevangen in het MFC. In dat geval gaat het MFC naar de dokter met de bewoner en zorgt ook voor de nodige medicatie. Ouders worden ook in dit geval steeds op de hoogte gebracht.

De artsen kunnen enkel in dringende gevallen jouw kind noodmedicatie geven en/of jouw kind laten opnemen zonder jouw voorafgaande toestemming. In uiterste crisissituatie, kan door de dokter beslist worden om aan jouw kind noodmedicatie toe te dienen. In dat geval zal jouw kind overgebracht worden naar het ziekenhuis voor verdere observatie. De kosten hieraan verbonden, worden aan jullie gefactureerd.

Er is een verschil tussen het individueel dossier dat wij bijhouden, en een dossier met medische gegevens. Het medisch dossier van jouw kind wordt bijgehouden door een dokter. Voor inzage in dit dossier moet je je vraag schriftelijk stellen aan je dokter.

Hospitalisatie, medische ingrepen en narcose worden altijd in overleg met jullie bepaald, tenzij bij overmacht of hoogdringendheid.

De onkosten voor persoonlijke medicatie, specialistische consultatie/hospitalisatie zijn ten laste van de opvoedingsverantwoordelijke(n). Deze worden rechtstreeks doorgestuurd of op de persoonlijke afrekening duidelijk gespecificeerd.

### 8.6. Verbeterrecht

Je kan vragen om onjuiste persoonsgegevens te verbeteren of om gegevens te wissen (AVG). Je kan zelf ook documenten laten toevoegen aan je dossier. Je hebt het recht om je eigen versie te geven van de feiten die vermeld zijn in je dossier (DRM ART 12 §6).

### 8.7. Welke stappen moet ik nemen om toegangs- en of inzagerecht krijgen in mijn dossier?

1. Je kan schriftelijk of mondeling aan je begeleider of iemand uit het team vragen om je dossier in te kijken.
2. Het team zal inschatten:
  - a. of er tegenstrijdigheden zijn tussen ouder (wettelijke vertegenwoordiger) en kind/jongeren (enkel van toepassing bij minderjarigen)
  - b. of je handelingsbekwaam bent
  - c. over welke gegevens het gaat
3. Je krijgt binnen de 15 dagen een antwoord.
4. Bij een positief antwoord spreken we af waar, wanneer, met wie en hoe je toegang tot je dossier krijgt. De dossierinzage zal gebeuren binnen de 15 dagen nadat je je vraag gesteld hebt. (DRM ART 22 §2)

5. Bij een negatief antwoord kan je je vraag tot inzage schriftelijk stellen aan de directeur.
6. Tijdens je dossierinzage is er altijd iemand van het team aanwezig.
7. De verantwoordelijke zal erop toezien dat de juiste procedure voor dossierinzage wordt gevolgd. Op het formulier dossierinzage registreert hij of zij de datum van je vraag, de datum van inzage, wie er inzage had, wie er als teamlid aanwezig was,...
8. De verantwoordelijke geeft op vaste tijdstippen een overzicht van dossierinzages aan de kwaliteitscoördinator.

## 9. Suggesties, opmerkingen en recht op klacht

We vinden jouw mening over de ondersteuning zeer belangrijk. We hopen dan ook dat je zowel positieve als negatieve dingen in verband met de ondersteuning met de begeleiders bespreekt. Als er problemen zijn, zoeken we graag samen met jou naar de meest geschikte manier om ze op te lossen.

### 9.1. Tevredenheid, suggesties, opmerkingen

Wij maken een onderscheid tussen een kleine ontevredenheid, die we in rechtstreeks overleg met één van onze medewerkers of in de teamvergadering kunnen oplossen, of een ernstige ontevredenheid of klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling. Je bepaalt zelf of je ontevredenheid als klacht dient behandeld te worden (zie verder).

Minstens 1 keer per jaar, tijdens het bespreken van de begeleidingspunten zullen wij je vragen of je tevreden bent over de ondersteuning. Indien we dingen kunnen verbeteren in je ondersteuning, zullen we hier samen aan werken.

Bij het beëindigen van je ondersteuning zullen we je nogmaals naar jouw tevredenheid vragen.

### 9.2. Behandeling van een ontevredenheid

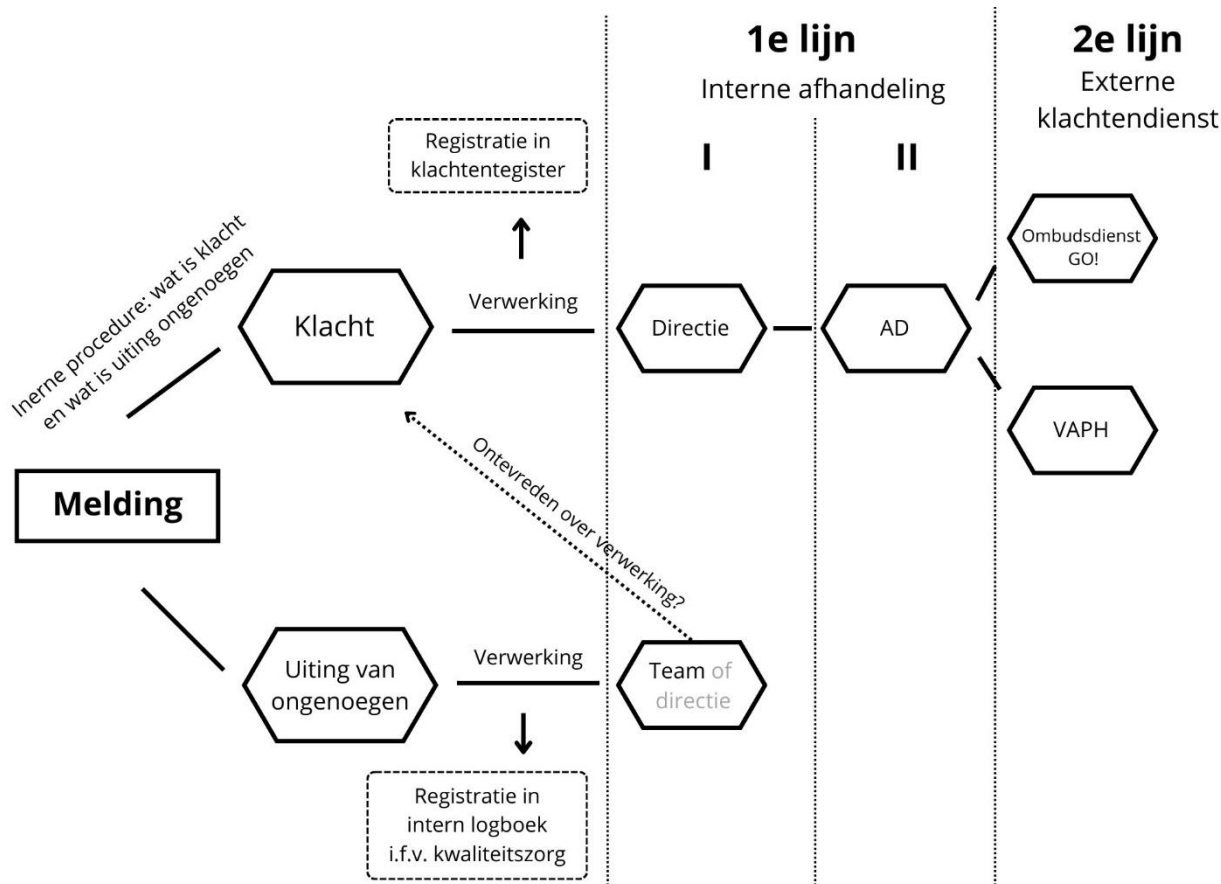
Elke cliënt kan een ontevredenheid of uiting van ongenoegen over onze ondersteuning melden.

1. Je bespreekt je ontevredenheid met jouw begeleid(st)er/een medewerker.
2. Jullie zoeken samen naar een oplossing.
3. De begeleid(st)er meldt je ontevredenheid en de voorgestelde oplossing in de teamvergadering. Binnen de 14 dagen wordt een oplossing voorgesteld.
4. Als je niet tevreden bent over de oplossing, dan zal je gevraagd worden of je er een klacht wil van maken. Als je dit wenst, kan de begeleid(st)er jou helpen om een klachtenformulier in te vullen.

### 9.3. Klachten

#### 9.3.1. Algemeen

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vul je zelf, of met hulp van een begeleid(st)er, een klachtenformulier in. Ben je minderjarig, dan kan je je steeds laten bijstaan door een meerderjarige. (Een klachtenformulier vind je op de website [GroEICampus – Samen uniek groeien](#)).



Indien je niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan je een brief sturen aan: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. t.a.v. De Administrateur-Generaal, Zenithgebouw, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel.

Klachten over het niet naleven van de afspraken van het Collectief Overleg kan je rechtstreeks aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap richten. Voor een klacht over de bescherming van persoonsgegevens: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be> (voorheen de Privacy Commissie)

### 9.3.2. Een klacht indienen

Als de gebruiker een klacht heeft, vragen we om eerst in gesprek te gaan met de betrokken (individuele) begeleider om de klacht direct te bespreken en tot een oplossing te komen. We geloven in open communicatie en streven ernaar om klachten op het laagst mogelijk niveau op te lossen.

Indien het voor de gebruiker niet mogelijk is om eerst in gesprek te gaan, kan een klachtenformulier ingevuld worden (elke gebruiker krijgt bij opstart een blanco exemplaar). Het ingevulde klachtenformulier kan afgegeven worden aan elk personeelslid.

Ook ouders en andere familieleden kunnen een klacht indienen. Dat kan op verschillende manieren: via een brief, een e-mail of telefonisch. Daarnaast is het ook mogelijk om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek. De volgende gegevens mogen zeker niet ontbreken bij de klachtmelding:

- Jouw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer of e-mailadres)  
Anonieme klachten behandelen we niet
- Waarover gaat de klacht? Wat is er precies gebeurd en wanneer;
- De naam van het MFC waar de feiten zich voordeden als je een klacht indient bij de algemeen directeur van de scholengroep.

### 9.3.3. Afhandeling van klachten

De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan een klacht formuleren via de klachtenprocedure:

#### 1. Mondeling of schriftelijk t.a.v. de opvoeder of leidinggevende

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan een klacht (mondeling of schriftelijk) richten naar de opvoeder of teamcoördinator. De klacht wordt dan door hen behandeld. Binnen de 15 dagen na de melding van de klacht ontvangt de indiener van de klacht een antwoord.

Wanneer de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger het antwoord onvoldoende vindt, kan hij de klacht aan een leidinggevende (lid van het beleidsteam) formuleren. Ook nu dient de klacht binnen de 15 dagen beantwoord te worden. Wanneer de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger het antwoord of de voorgestelde oplossing onvoldoende vindt, kan hij zich schriftelijk naar de directie wenden.

#### 2. Schriftelijke klacht t.a.v. de directie

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan een klacht onmiddellijk schriftelijk richten aan de directie. Deze klacht wordt op het beleidsteam behandeld en binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht deelt een directielid schriftelijk mee welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven. Deze mededeling kan gepaard gaan met een toelichting of overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

#### 3. Schriftelijke klacht t.a.v. de interne klachtencommissie

Als de gebruiker of de vertegenwoordiger het antwoord op de klacht onvoldoende vindt, kan hij zich schriftelijk wenden naar de interne klachtencommissie.

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt de partijen te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie deelt binnen de dertig dagen, nadat ze de klacht ter behandeling voorgelegd heeft gekregen haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de algemeen directeur van de voorziening.

Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld. Dit gebeurt schriftelijk, eventueel aangevuld met een mondeling overleg met alle betrokkenen.

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, moet het beleidsteam binnen de dertig dagen na de melding hiervan, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht werd gegeven. Een mondelinge toelichting, waaraan een directielid deelneemt wordt steeds voorzien.

Indien de gebruiker zich akkoord verklaart met de vooropgestelde oplossingen worden de maatregelen in het klachtenregister geregistreerd en legt men termijnen voor opvolging vast.

Wanneer de gebruiker het niet eens is met de oplossing wordt hem de volgende stap van de klachtenprocedure uitgelegd.

#### 4. Schriftelijke klacht t.a.v. de leidend ambtenaar van het VAPH

Indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening schenkt kan de gebruiker zich schriftelijk wenden naar de leidend ambtenaar van het VAPH.

Het directieteam houdt zich beschikbaar om alle vragen van de ambtenaar betreffende deze klacht te beantwoorden en bij een beslissing de nodige maatregelen uit te werken.

Een klacht die betrekking heeft op het collectief overleg, wordt steeds schriftelijk of via e-mail gemeld aan de leidende ambtenaar van het VAPH.

#### 9.3.4. Welke klachten worden niet behandeld?

Volgens het Vlaams klachtendecreet moeten de volgende klachten niet behandeld worden:

- Een klacht die betrekking heeft op feiten waarover al eerder een klacht is ingediend en die al behandeld werd;
- Een klacht die betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Een klacht over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure of waarvoor een jurisdictioneel beroep is ingediend (o.a. Raad van State);
- Een beroepschrift tegen een definitieve uitsluiting (inhoudelijke aspecten);
- Een kennelijk ongegronde klacht;
- Een klacht waarvoor je als klager geen belang kunt aantonen;
- Een anonieme klacht;
- Een klacht over het algemeen beleid en de regelgeving van de Vlaamse overheid.

Dien je toch een dergelijke klacht in, dan is de kans zeer groot dat ze wordt afgewezen en niet ontvankelijk zal worden verklaard.

## 10. Beëindigen van de overeenkomst

### 10.1. In overleg

Zoals reeds eerder vermeld, werken we met jullie in openheid samen. De begeleiding wordt dan ook bij voorkeur in overleg met alle betrokkenen beëindigd. Bij begeleidingstrajecten bekijken we tijdens de (minimaal jaarlijkse) trajectbesprekingen samen of de ondersteuning beëindigd kan worden. Als er beslist wordt om de begeleiding te beëindigen, bekijken we samen wanneer en hoe. Indien nodig, geven we mogelijke alternatieven voor verdere hulpverlening. Handelingsbekwame minderjarigen kunnen verdere hulp weigeren (tenzij deze opgelegd is door de jeugdrechtbank). We zullen wel steeds in dialoog gaan met de jongeren en hun ouders of wettelijke vertegenwoordiger. Meerderjarigen (ouder dan 18 jaar) kunnen zelf beslissen om de hulp te beëindigen, ook hier bij voorkeur in samenspraak met de ouders of netwerk.

### 10.2. Wie kan de begeleiding beëindigen en hoe?

Ouders kunnen altijd beslissen om de begeleidingsovereenkomst te beëindigen of niet te verlengen tenzij bij een Jeugdrechtbankplaatsing. Indien je als jongere handelingsbekwaam bent, word je hierin betrokken. Indien jullie de begeleiding eenzijdig wensen te beëindigen, dient de opzeg schriftelijk te gebeuren bij de bevoegde directeur.

Indien we vanuit MFC Groeicampus de begeleiding eenzijdig willen beëindigen, krijgen jullie van de directeur een ontslagbrief met de motivatie tot ontslag en de opzegtermijn.

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de jongere voldoet niet meer aan de voorwaarden bijvoorbeeld er is geen geldige jeugdhulpregiebeslissing meer
- de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de jongere is zodanig gewijzigd is dat we geen antwoord meer kunnen bieden op zijn noden en op de ondersteuningsvragen van het gezin
- redenen die voortvloeien uit een beslissing van de jeugdrechter (bijvoorbeeld een andere maatregel)
- na herhaalde pogingen kunnen we geen gepast antwoord geven op de ondersteuningsvragen
- de verplichtingen in deze begeleidingsovereenkomst worden niet nageleefd
- de begeleider/medewerker meldt zich herhaaldelijk aan voor begeleiding en jullie zijn afwezig
- er is sprake van ernstig grensoverschrijdend gedrag naar andere cliënten, onze medewerkers of vrijwilligers door de jongere of een lid van het gezin, waardoor de jongere zelf of anderen in gevaar worden gebracht en waarvoor we geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden
- er is sprake is van een verslavingsproblematiek bij de jongere die de begeleiding onmogelijk maakt
- jullie hebben onjuiste gegevens verstrekt over de verklaring op eer. Hiervoor kunnen wij de ondersteuning meteen stopzetten
- MFC Groeicampus stopt met zijn werking.

Een heel uitzonderlijke situatie is wanneer de jongere overlijdt. In deze situatie bekijken we samen met de nabestaanden wat we nog kunnen betekenen, ondanks het gegeven dat de individuele dienstverleningsovereenkomst stopt.



Indien je niet akkoord gaat met het ontslag door de voorziening, kan je de klachtencommissie hiervan binnen de 30 kalenderdagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden. Het ontslag wordt opgeschort voor de periode van het onderzoek door de klachtencommissie.

De klachtencommissie (voor dat geval uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar) tracht binnen de dertig kalenderdagen beide partijen te verzoenen. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet leidt tot een gepaste oplossing binnen onze voorziening, zoeken we mee naar een andere gepaste oplossing.

### 10.3. Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding

Bij eenzijdige beëindiging van de overeenkomst, door jou of door ons, geldt een opzegtermijn van drie maanden (= regelgeving VAPH). We kunnen wel samen een andere termijn overeenkomen. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de dag waarop de ontslagbrief is ontvangen.

Wanneer één van beide partijen de afgesproken opzegtermijn niet naleeft, moet diegene die de afspraak niet naleeft een verbrekingsvergoeding betalen aan de andere. De verbrekingsvergoeding voor zowel de gebruiker als het multifunctioneel centrum komt overeen met de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor zorg en ondersteuning gedurende een periode van drie maanden.

Bij opzeg van verblijf in het MFC wordt deze vergoeding berekend per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd dan afgesproken, met een maximum termijn van dertig dagen. De vergoeding bedraagt per dag de bijdrage voor één uur mobiele begeleiding (dit bedrag is indexeerbaar). Bij opzeg van een mobiele ondersteuning of van dagopvang/dagbesteding geldt dezelfde regeling.

Wanneer je kan aantonen dat wij de overeenkomst niet hebben nageleefd, dienen jullie geen verbrekingsvergoeding te betalen.

Bij elke beëindiging, ongeacht door wie en hoe, bespreken we steeds: - wanneer en hoe de begeleiding beëindigd wordt - welke ondersteuning jullie van ons wensen bij de beëindiging - welke informatie we mogen doorgeven aan een eventueel nieuwe begeleidingsdienst - welke andere mogelijkheden voor ondersteuning er zijn, waarbij jullie uiteraard zelf bepalen of jullie daar gebruik willen van maken. Wij bieden jullie dan de gevraagde ondersteuning bij de afronding van de begeleiding binnen de mogelijkheden van de voorziening.

## 11. Financiële regeling

De aan ons verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst bepaald. Prestaties van de voorziening, die niet door de overheid via de dagprijs voorzien zijn, worden afzonderlijk aangerekend. Ook deze prestaties worden vermeld in de IDO.

## 12. Collectief overleg

### 12.1. Collectieve inspraak

De mogelijkheden tot collectieve inspraak eigen aan MFC Groecampus (eventueel per zorgfunctie) staan omschreven in de verschillende individuele dienstverleningsovereenkomsten.

De ouders van jongeren in het MFC hebben inspraak in de werking van het MFC via de gebruikersraad. Deze vertegenwoordigt de gebruikers van het MFC en is het 'wettelijke verplichte' collectief overlegorgaan. De afspraken en de werking van dit orgaan worden omschreven in het huishoudelijk reglement.

Als jullie klachten hebben over het niet naleven van de regelgeving rond deze gebruikersraad kunnen jullie dit rechtstreeks melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH (zie 9.3.1.).

Voor de samenstelling van de gebruikersraad op het moment van opname: zie bijlage bij de IDO.

### 12.2. Huishoudelijk reglement van het collectief overleg

Het "huishoudelijk reglement van het collectief overleg" wordt steeds doorgenomen met nieuwe leden waarna het door hen en door de vertegenwoordiger van onze voorziening wordt ondertekend.

1. Het collectief overleg vertegenwoordigt de gebruikers van onze voorziening.
2. Het collectief overleg moet uit minstens drie leden bestaan die gekozen worden door en uit de gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers.
3. De leden worden verkozen voor een termijn van vier jaar.
4. Hun mandaat is hernieuwbaar.
5. Het collectief overleg is niet meer rechtsgeldig wanneer dit geen drie leden meer telt. In dat geval wordt door de directie van de voorziening een nieuwe verkiezing georganiseerd in samenwerking met het bestaande collectief overleg. Indien er zich bij deze gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen of indien er bij deze verkiezing niet minstens drie leden verkozen worden, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.
6. Het mandaat van een lid vervalt:
  - bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is;
  - indien de jongere de voorziening verlaat;
  - bij ontslag van het lid uit het collectief overleg.
7. In de twee laatste gevallen kan op initiatief van het collectief overleg en in overleg met de directie van de voorziening, een andere gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.
8. De effectieve samenstelling van het collectief overleg op het moment van opname wordt in bijlage bij de begeleidingsovereenkomst gevoegd.
9. Het collectief overleg vergadert 3 à 4 maal per jaar.
10. Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
11. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam.
12. De verschillende collectieve overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk één afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.

13. Het collectief overleg duidt één van zijn leden aan om in de klachtencommissie van MFC Groeicampus te zetelen.
14. Het collectief overleg en de voorziening duiden in overleg een onafhankelijke derde aan die zetelt in de klachtencommissie bij bemiddeling rond ontslagbetwisting.

### 12.3. Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?

#### 12.3.1. Het collectief overleg krijgt informatie over:

- de inzet van de financiële middelen van de voorziening.
- wijzigingen in het dienstverleningsaanbod.
- maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren.
- maatregelen om de gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid en de noden van de gebruikers (verbouwingen, investeringen...).
- de missie, visie en waarden van de voorziening ten aanzien van de hulpverlening.
- thema's waarover informatie gevraagd wordt door de leden van deze vergadering.

Als het VAPH, bij het niet voldoen aan de vereisten inzake een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende verplichtingen inzake kwaliteitszorg, na een externe audit de beslissing neemt om de voorziening voor een beperkte duur te erkennen worden de leden van het collectief overleg hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

#### 12.3.2. We bespreken voorafgaand met het collectief overleg:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- de wijze waarop klachten van de gebruikers worden afgehandeld
- belangrijke wijzigingen in de woon -of leefsituatie van onze gebruikers
- mogelijke wijzigingen in het concept van de voorziening.

#### 12.3.3. Vragen en antwoorden

- zowel wij als de leden van het collectief overleg kunnen het initiatief nemen om advies te vragen of uit te brengen over alle onderwerpen die in verband staan met onze ondersteuning
- wij luisteren naar en antwoorden op elk standpunt dat het collectief overleg ons wil meedelen.

**Vragen over individuele begeleidingen worden niet in het collectief overleg besproken.**

#### 12.3.4. Klachten

- Het collectief overleg kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.
- Klachten over het niet-naleven van de regelgeving omtrent het collectief overleg moeten rechtstreeks gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

### 13. Inzagerecht kwaliteitshandboek

In het kwaliteitshandboek staan de werking van onze voorziening en alle procedures die wij volgen beschreven (bv. hoe wij komen tot een individuele dienstverleningsovereenkomst, hoe wij met klachten omgaan, hoe we omgaan met grensoverschrijdend gedrag, enz...).

Je kunt dit kwaliteitshandboek inkijken via onze website en na afspraak met de kwaliteitscoördinator. Ook de inspectierapporten kunnen gebruikers en medewerkers op vraag inkijken.

### 14. Verzekeringscontracten

In het belang van onze cliënten en van de goede werking van onze afdelingen werden door ons verzekeringscontracten afgesloten:

#### 14.1. Brandverzekering (gebouwen, inboedel)

##### Brand inboedel

Maatschappij : Ethias  
Polisnummer: 38141925

##### Brand gebouw (patrimonium)

Maatschappij : Belfius Insurance  
Polisnummer : 26/1733079

De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger kan de voor hem of haar geldende polisnummer en verzekeringsvoorwaarden opvragen via de verantwoordelijken of directie.

#### 14.2. Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en cliënten

Maatschappij: Ethias  
Polisnummer: 45.114.254

#### 14.3. De wettelijke vertegenwoordiger wordt aangeraden een familiale verzekering af te sluiten.

De cliënt met persoonlijke assistentie verbindt zich ertoe zich te verzekeren via type familiale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor de schade die aan derden wordt berokkend (op basis van de artikelen 1382 tot 1386 van het Burgerlijk Wetboek) zowel door zijn activiteiten en goederen waarvoor hij instaat als voor de activiteiten van de persoonlijk assistent.

De PA-dienst heeft aangepaste verzekeringspolissen voor haar verantwoordelijkheid in het kader van de wettelijke verplichtingen, ook met betrekking tot de beroepsrisico's.

Voor zover het assistenten betreft die in haar naam de dienstverlening uitoefenen, voorziet de PA-dienst een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en de wettelijk verplichte verzekering arbeidsongevallen.

## 15. Wijzigingen aan het document “Collectieve rechten en plichten”

Dit document kan steeds door MFC Groeicampus gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf met het collectief overlegorgaan overlegd worden. Voorstellen tot wijzigingen worden aan hen meegedeeld. Het collectief overleg heeft één maand de tijd om bemerkingen door te geven. Je zal steeds op de hoogte worden gebracht van aanpassingen en wijzigingen. Vragen en opmerkingen kunnen ook doorgegeven worden via het collectief overleg (de gebruikersraad MFC).

## 16. Bijlage : Nuttige telefoonnummers en adressen, websites

### **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**

Zenithgebouw Koning Albert II-laan 37  
1030 Brussel  
Tel 02/225 84 11  
e-mail informatie@vaph.be

### **VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling) Hasselt**

011/27 46 72  
[www.vertrouwenscentrum-kindermishandeling.be](http://www.vertrouwenscentrum-kindermishandeling.be)

### **Tele-onthaal**

106  
[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

### **Zelfmoordlijn**

1813  
[www.zelfmoord1813.be](http://www.zelfmoord1813.be) (dag en nacht te bereiken op het gratis nummer en via chat)

### **Bij vragen over geweld**

1712  
[www.1712.be](http://www.1712.be) (bereikbaar op werkdagen van 9 tot 17u)

### **Awel**

102 (vroegere Kinder- en jongerentelefoon)  
[www.awel.be](http://www.awel.be)  
bellen kan elke dag van 16 tot 22u (behalve zon- en feestdagen)  
chatten kan elke dag van 18 tot 22u (behalve feestdagen)

### **De druglijn**

078/15 10 20  
[www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)  
bereikbaar op werkdagen van 10 tot 20u

### **De opvoedingslijn**

078/15 00 10  
[www.opvoedingslijn.be](http://www.opvoedingslijn.be)

**Nog enkele nuttige websites:**

- [www.kinderrechten.be](http://www.kinderrechten.be)
- [www.jeugdhulp.be](http://www.jeugdhulp.be)
- [www.vaph.be](http://www.vaph.be)
- [www.steunpuntjeugdhulp.be](http://www.steunpuntjeugdhulp.be)

## 17. Ondertekening