



OLO VZW

INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST Oriëntatiecentrum

Versie: 30 november 2018

Versie: 1 juli 2020: vervangen term individuele dienstverleningsovereenkomst door IDO

Hoofdzetel: Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat - ☎ 03/633 98 50 - 📠 03/663 39 85 - info@olo.be - www.olo.be - BE67 2200 3200 5487

Erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Agentschap Opgroeien, Departement Onderwijs en Vorming

Kind & Gezin

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



Opgroeien



Vlaanderen
in onderwijs & vorming

Universiteit
Antwerpen

Inhoud

A.	INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (IDO)	3
1.	IDENTITEIT VAN DE PARTIJEN	3
2.	START EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST	4
3.	INHOUD VAN DE OVEREENKOMST	4
4.	FINANCIËLE AFSPRAKEN	4
5.	BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST	5
6.	TEVREDENHEID en KLACHTEN	5
7.	RECHTEN EN PLICHTEN	5
8.	WIJZIGINGEN AAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	6
9.	BEVOEGDHEIDSCLAUSULE	6
B.	BIJLAGEN	7
1.	Wat verstaan wij in deze overeenkomst onder:	7
2.	Formulier : Klachtenformulier.....	9
3.	Formulier : Toestemming voor het opvragen van informatie ifv het onderzoek	11

Gebruikte afkortingen:

IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
OBI	Ontwikkelingsbilan
OC	Oriëntatiecentrum
OLO	OLO vzw (Diensten- en begeleidingscentrum Openluchtvoeding vzw)
RCA	Referentiecentrum Autisme
VAPH	Vlaams agentschap voor personen met een handicap

A. INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (IDO)

1. IDENTITEIT VAN DE PARTIJEN

Deze overeenkomst wordt gesloten tussen enerzijds :

- **OLO vzw**
Miksebaan 264 B
2930 Brasschaat
03/633 98 50
Ondernemingsnummer: 0406.677.745
Rekeningnummer: BE67 2200 3200 5487
Vertegenwoordigd door: Kathrine Goffart, Teamleider OC

EN anderzijds

- **de cliënt**
Geboortedatum
Rijksregisternummer.....
Adres
Telefoon
E-mail

- **de wettelijk vertegenwoordiger(s)¹ die het onderzoek wenst (wensen)**
Naam
(moeder/vader/anders:)
Adres
Telefoon

Naam
(moeder/vader/anders:)
Adres
Telefoon

De wettelijk vertegenwoordiger treedt op voor de cliënt in het uitoefenen van zijn rechten en het naleven van de verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

De personen die instaan voor het onderzoek:

.....
.....
.....
.....

Meer gegevens over onze organisatie vind je op de website van OLO www.olo.be en in 'De collectieve rechten en plichten' 1. Wie zijn we – 3. Doelgroep en ondersteuningsvormen).

Wij werken vanuit **onderstaande locaties:**

Oriëntatiecentrum
3 oaks
Drie eikenstraat 661
2650 Edegem
tel: 03/821.03.00
e-mail: OC@olo.be

¹ Uitleg van een aantal termen vind je achteraan. Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we vaak de term cliënt Dit kan ook gaan over andere wettelijk vertegenwoordigers.

Indien het Oriëntatiecentrum niet bereikbaar is op bovenstaande telefoonnummers, kan je een bericht inspreken op het antwoordapparaat of contact nemen met het algemeen onthaal van OLO op het nummer 03/633 98 50.

2. START EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

Het onderzoek start op / / .. Een onderzoek duurt tussen de 4 en 6 maanden. Deze overeenkomst is geldig tot

3. INHOUD VAN DE OVEREENKOMST

Via diagnostisch onderzoek (observaties, gesprekken, testen ...) naar ontwikkelingsstoornissen trachten we om binnen de 6 maanden te komen tot een verklaring van de ervaren moeilijkheden en beperkingen: we evalueren de mogelijkheden en beperkingen, zoeken een verklaring voor de moeilijkheden en verlenen advies op maat op de verschillende levensdomeinen. We geven hierbij informatie, een multidisciplinaire diagnosestelling, advies en oriëntatie.

Een beperkt diagnostisch onderzoek wordt een ontwikkelingsbilan genoemd. Dit onderzoek dient om de mogelijkheden en beperkingen te evalueren op een aantal ontwikkelingsdomeinen.

Het diagnostisch onderzoek gebeurt in het centrum in tijdsblokken van een halve dag, door een multidisciplinair team samengesteld uit een maatschappelijk werker, psycholoog/pedagoog, psychiater, logopedist en/of ergotherapeut. Welke onderzoeken we uitvoeren, hangt af van de vraag van de cliënt. Na het onderzoek bespreken we met de cliënt de resultaten en het besluit van het onderzoek en geven we advies naar verdere hulpverlening. We schrijven dit alles ook neer in een eindverslag voor de cliënt.

Specifieke afspraken :

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Meer over het ondersteuningsaanbod, vind je terug in 'De collectieve rechten en plichten' 3.3. "Hoe werken wij samen? Je krijgt een exemplaar van dit document bij deze IDO. De versie met de laatst geldende afspraken vind je op de website www.olo.be. Je kan ook opnieuw een papieren versie vragen.

4. FINANCIËLE AFSPRAKEN

Een diagnostisch multidisciplinair onderzoek kost de cliënt 250 Euro. Ongeveer een vijfde hiervan wordt terugbetaald door het ziekenfonds. Een ontwikkelingsbilan kost de cliënt 150 Euro. Ongeveer een vierde hiervan wordt terugbetaald door het ziekenfonds. Het remgeld blijft ten last van de cliënt. Voor cliënten die gezien worden in het Referentiecentrum Autisme wordt dit in een aparte overeenkomst geregeld.

Wanneer een geplande afspraak niet kan doorgaan, moet de cliënt dit minstens 24u op voorhand verwittigen aan OLO vzw op het nummer 03/321.03.00. Indien dit niet gebeurt, wordt dit als een prestatie gefactureerd aan de cliënt.

We bezorgen de cliënt een factuur van 50 EUR na het eerste gesprek. Het resterende bedrag wordt na het adviesgesprek gefactureerd aan de cliënt.

De betaling gebeurt binnen de 30 dagen volgend op de verzendingsdatum door:
de cliënt / zijn wettelijke vertegenwoordiger / andere (*Schrappen wat niet past*)

naam door middel van storting op rekeningnummer BE 67 2200 3200 5487.

Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, rekent OLO vzw hiervoor 5,00 EUR administratieve kosten aan. Bij niet betaling wordt het bedrag van de factuur verhoogd met 10 % met een minimum van 20,00 EUR ten titel van forfaitaire schadevergoeding zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is. Indien na aanmaning niet betaald wordt kan het dossier worden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder die zal instaan voor de verdere inning van het openstaand saldo, vermeerderd

met de forfaitaire schadevergoeding en de verwijlntrest (7% per jaar en dit vanaf de datum van de verzending van de factuur) en de kosten.

In geval van wanbetaling en/of betwisting zijn de Rechtbank van Eerste Aanleg te Antwerpen of het Vredegerecht Brasschaat bevoegd om van de zaak kennis te nemen.

5. BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst eindigt als:

- het adviesgesprek heeft plaatsgevonden en/of het verslag ontvangen is door de cliënt.
- de cliënt tijdens het onderzoeksproces wegblijft. We nemen telefonisch en/of schriftelijk contact op met de cliënt. Zonder tegenreactie na enkele pogingen melden we schriftelijk gemeld dat het dossier wordt afgesloten. OLO vzw verwacht dat de cliënt de gevraagde bijdrage vermeld in de overeenkomst betaalt als één of meerdere onderzoeken reeds zijn uitgevoerd. De cliënt ontvangt nadien een verslag van de onderzoeken die plaatsvonden maar zonder besluit en advies.
- tijdens het proces blijkt dat de problematiek een andere professionele dienstverlening vergt of wanneer de cliënt niet meewerkt aan het onderzoek volgens de overeenkomst. Bij voortijdige stopzetting van de dienstverlening door OLO vzw zoeken we naar een andere, meer aangepaste dienstverlening.

De cliënt verbindt zich ertoe mee te werken aan het onderzoek maar beschikt over het recht het onderzoeksproces te allen tijde stop te zetten. Indien de cliënt of OLO vzw de overeenkomst vroegtijdig wenst te beëindigen, maken de partijen dit aan elkaar kenbaar en plannen we hiertoe een gesprek. Beëindigen in overleg geniet de voorkeur.

6. TEVREDENHEID en KLACHTEN

De cliënt wordt regelmatig bevraagd over zijn/haar tevredenheid met het verloop van het onderzoek. Indien de cliënt niet tevreden is, kan deze dit steeds melden. Er wordt dan samen naar een oplossing gezocht. Samen met het verslag ontvangt de cliënt een tevredenheidsbevraging over het verloop van het onderzoek.

Meer informatie hierover is te vinden in 'De collectieve rechten en plichten' punt 6 "Suggesties, opmerkingen en klachten". Een klachtenformulier in bijlage (en op de website www.olo.be).

7. RECHTEN EN PLICHTEN

Het afsluiten van deze overeenkomst houdt in dat ieders rechten gerespecteerd worden en dat een aantal verplichtingen en afspraken nageleefd worden.

- Respect voor ieders eigenheid en overtuiging
- Recht op privacy en persoonlijke autonomie
- Sociale bescherming, integratie in de maatschappij
- Recht op informatie en overleg
- Individuele inspraak van de cliënt
- Gepast omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- Bescherming van de persoonsgegevens en recht op toegang tot het dossier
- Vertrouwen van de cliënt in de deskundigheid van het team om op een objectieve manier het functioneren te evalueren.

Meer over de rechten, plichten en afspraken, is terug te vinden in 'De collectieve rechten en plichten',. De versie met de laatst geldende afspraken vind je op de website www.olo.be. De cliënt kan ook steeds een papieren versie vragen.

8. WIJZIGINGEN AAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Deze overeenkomst kan worden aangepast als de cliënt of OLO vzw wijzigingen wenst. In dat geval wordt een overleg georganiseerd door OLO vzw en bij akkoord over de wijzigingen wordt dit schriftelijk vastgelegd en maken deze aanpassingen deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst. Bij grondige wijzigingen wordt een nieuwe individuele dienstverleningsovereenkomst opgemaakt en door beide partijen ondertekend.

Indien er geen akkoord is over ofwel het behoud van de bestaande IDO ofwel een aanpassing ervan, betekent dit dat de IDO wordt beëindigd met inachtneming van de geldende opzegmodaliteiten.

Ook als de overheid de reglementering over deze overeenkomst verandert, kan dit aanpassingen aan de IDO tot gevolg hebben. Jullie zullen steeds op de hoogte worden gebracht van dergelijke aanpassingen en wijzigingen.

9. BEVOEGDHEIDSCLAUSULE

Gerechtelijke geschillen die onder de materiële bevoegdheid van de vrederechter vallen, worden behandeld door het vredegerecht van Brasschaat. Andere geschillen door de rechtbank van eerste aanleg van Antwerpen.

Deze individuele dienstverleningsovereenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten.
Opgemaakt in meerdere exemplaren, één voor elke partij

Datum:

Plaats:

voor akkoord²,
voor kennisname,

voor akkoord,

de cliënt,
(naam en handtekening)

Vertegenwoordiger (s) OLO vzw
(naam en handtekening)

Volgende formulieren zijn eveneens bijgevoegd:

- Klachtenformulier
- toestemming voor het opvragen van informatie in functie van de diagnostiek + andere toestemmingen

² Schrappen wat niet past

B. BIJLAGEN

1. Wat verstaan wij in deze overeenkomst onder:

De cliënt Het gezin / cliëntsysteem De gebruiker	is het kind of de jongere of de volwassene. (We gebruiken 'de jongere' ipv 'het kind of de jongere') Hiermee bedoelen we het kind/de jongere/volwassen + belangrijke betrokken derden voor de cliënt (familie, ...) (definitie VAPH) is de persoon die beroep doet op de ondersteuning van een voorziening of dienst.
Wettelijke vertegenwoordiger	De persoon die bij wet of door de rechter gemachtigd is om rechtshandelingen te stellen in naam van de persoon met een handicap omdat deze: of minderjarig is, of onbekwaam is verklaard, of verlengd minderjarig is, of onder voorlopige bewindvoering is geplaatst.
Belangrijke betrokken derde	Dat is iemand die belangrijk is voor de cliënt en die hij of zij graag op de hoogte houdt van de ondersteuning. (heeft informatie- en hoorrecht bij de IDO en het begeleidingsplan (mits akkoord van de cliënt). Deze persoon maakt geen deel uit van de professionele begeleiders.
Diagnostiek	Gaat over het uitvoeren van handelingsgerichte diagnostiek (onderzoek), al dan niet met classificatie, bij de cliënt en zijn context.
Handelingsbekwaamheid	Is een term uit het Decreet rechtspositie minderjarige. De minderjarige wordt als 'bekwaam' erkend om zijn rechten in de hulpverlening zelf uit te oefenen, behalve voor drie rechten: - zijn recht op instemming met de (buitengerechtelijke) jeugdhulp (art 8) - zijn recht om niet tegen zijn wil gescheiden te worden van zijn ouders (art 13) - zijn recht op toegang tot zijn dossier (art 22) Hierbij moeten wij als hulpverleningsdienst in overleg met de minderjarige en zijn ouders, die 'handelingsbekwaamheid' eerst beoordelen: Is de minderjarige in staat om op een redelijke wijze te oordelen wat in zijn belang is, rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit? Het decreet gaat ervan uit dat een minderjarige vanaf 12 jaar bekwaam is om al zijn rechten zelf uit te oefenen. Wanneer we hieraan twifelen, moeten we dit aantonen en motiveren in het dossier. Wie jonger is dan 12 jaar wordt niet bekwaam geacht om de 3 bovenstaande rechten uit te oefenen, tenzij hij kan aantonen dat hij dit wel is. Indien de minderjarige niet handelingsbekwaam wordt ingeschat, worden die rechten uitgeoefend door zijn ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Als voorziening streven wij ernaar om, waar mogelijk, zowel met de kinderen en jongeren als met hun ouders/wettelijke vertegenwoordigers, in dialoog te gaan bij elke beslissing.



2. Formulier : Klachtenformulier

Deel 1 IN TE VULLEN DOOR **DE GEBRUIKER³/CLIËNT**

NAAM INDIENER VAN DE KLACHT

.....

IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON /BIJSTANDSPERSOON AANGEDUID: JA OF NEEN
(omcirkel)

NAAM VAN DE VERTROUWENSPERSOON

.....

WAT KLAAG IK AAN? (beschrijving van de feiten, omstandigheden, mogelijke oorzaken)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

WAT WERD REEDS GEDAAN OM TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

WELKE OPLOSSING VERWACHT IK?

.....
.....
.....

DATUM:

HANDTEKENING VAN DE INDIENER

³ De cliënt kan zich laten bijstaan door de (dienst)verantwoordelijke of een vertrouwenspersoon /bijstandspersoon om de klacht in te dienen. De vertrouwenspersoon of bijstandspersoon, die door de cliënt zelf wordt gekozen (een vriend, vriendin, familielid, hulpverlener van buiten OLO...) mag de gebruiker in alle contacten betreffende de klacht bijstaan.

AFHANDELING VAN DE KLACHT

Deel 2 IN TE VULLEN DOOR DE (DIENST)VERANTWOORDELIJKE

DATUM ONTVANGST KLACHT/...../.....

MELDING KLACHT IN DE TEAMVERGADERING VAN/...../.....

ONTVANGST VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP...../...../.....

BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP...../...../.....

VOORGESTELDE OPLOSSING DOOR DE DIRECTEUR?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SCHRIFTELIJK ANTWOORD AAN DE GEBRUIKER OP..... /...../...../DOOR.....
(binnen de 14 dagen na indiening van de klacht)

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE DIENST?

BESPREKING IN DE TEAMVERGADERING VAN/...../.....

MAATREGEL.....
.....
.....
.....
.....
.....

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE ORGANISATIE?

BESPREKING IN HET DIRECTIETEAM VAN/...../.....

MAATREGEL.....
.....
.....
.....
.....
.....

0 KLACHT GEGROND JA/ NEEN/ ONDUIDELIJK
0 AFHANDELING VAN DE KLACHT JA/ NEEN

- 0 Persoon is tevreden met het antwoord
- 0 Persoon neemt vrede met het antwoord (kan er zich bij neerleggen)
- 0 Persoon is ontevreden met het antwoord; opmerking blijft bestaan

0 KLACHT GAAT DOOR NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE JA/ NEEN



3. Formulier : Toestemming voor het opvragen van informatie ifv het onderzoek

Ondergetekende geeft het Oriëntatiecentrum van OLO vzw om volgende informatie op te vragen bij volgende hulpverleners:
(naam en adres)

-
-
-

Deze informatie zal deel uitmaken van het cliëntendossier en wordt behandeld volgens de afspraken die terug te vinden zijn in de individuele dienstverleningsovereenkomst .

Datum,

Handtekening cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger

Bijkomende toestemmingen:

Geeft machtiging aan de zorgaanbieder tot inzage "mijn vaph"	<input type="checkbox"/>
Dossiergegevens mogen intern gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek	<input type="checkbox"/>
Andere	<input type="checkbox"/>

(*) schrappen wat niet past