



OLO VZW



INDIVIEUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST PERSOONLIJKE ASSISTENTIE in het kader van een Persoonlijk Assistentie Budget

Versie 19 juli 2021 – vervangen bijlage toestemming gezondheidsondersteuning door toestemming uitvoeren technisch verpleegkundige handelingen door ‘bekwame begeleider’

Versie 01-04-2021 – wijziging bijlage 1 kostenberekening

Versie 01-01-2020 – wijziging supplement avond- en zaterdagprestaties PA (cao)

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

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

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Jeugdhulp

Kind & Gezin

Vlaanderen
is onderwijs & vorming

INHOUDSTAFEL

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
3.1	Omschrijving van de ondersteuning.....	4
3.2	Afgesproken taken van de persoonlijke assistent	5
3.3	Begeleidingsplan	6
3.4	Overleg en bijsturing	6
4	FINANCIËLE AFSPRAKEN	7
4.1	Kosten voor de ondersteuning in het kader van PVB	7
4.2	Andere financiële afspraken en afspraken rond gebruik van persoonlijke goederen	7
4.3	Wijze van betaling	7
5	BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST	8
6	TEVREDENHEID en KLACHTEN	8
7	RECHTEN EN PLICHTEN	8
8	COLLECTIEF OVERLEG.....	9
9	VERKLARING OP EER.....	9
10	WIJZIGINGEN AAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	9
11	BEVOEGDHEIDSCLAUSULE.....	9

Bijlagen

B. COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN KINDEREN, JONGEREN EN HUN GEZINNEN

We verwijzen voor heel wat punten uit de IDO naar bijkomende informatie in 'De collectieve rechten en plichten': deze tekst geeft meer informatie over de werking en omschrijft de rechten en plichten die voor alle cliënten in OLO gelden. Je krijgt een exemplaar bij deze IDO en de meest recente versie vind je op de website www.olo.be. Je kan ook opnieuw een papieren versie vragen.

GEBRUIKTE AFKORTINGEN:

BO	Begeleidingsovereenkomst
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
FOD	Federale overheidsdienst
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
N RTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
RTH	Rechtstreeks toegankelijke hulp
OLO	OLO vzw (Diensten- en begeleidingscentrum Openluchttopvoeding vzw)
PA	Persoonlijke assistentie
PC 319.01	Paritair Comité voor opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten van de Vlaamse Gemeenschap
PVB	Persoonsvolgend budget
PVF	Persoonsvolgende financiering
VAPH	Vlaams agentschap voor personen met een handicap
VPH	Verpleegkundige handelingen

A. INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (IDO)

1 IDENTITEIT VAN DE PARTIJEN

Deze overeenkomst¹ wordt opgemaakt tussen:

- **OLO vzw** als vergunde zorgaanbieder
 Miksebaan 264 B
 2930 Brasschaat
 03/633.98.50
padienst@olo.be
 Ondernemingsnummer: 0406.677.745
 Rekeningnummer: BE67 2200 3200 5487
 Vertegenwoordigd door:

Naam en functie.....

EN

- **De cliënt:**

Naam

Domicilieadres

Rijksregisternummer

- **De budgethouder (indien verschillend van cliënt):**

Dhr./Mevr.

Adres

Telefoon

E-mail

- **De wettelijke vertegenwoordiger:**

Dhr./Mevr.

Adres

Telefoon

E-mail

Aard van de vertegenwoordiging:

- bewindvoerder van goederen
- bewindvoerder van de persoon

Domein:

¹ In uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juni 2016 over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap.

Je kan bij het tot stand komen en bij het overleggen rond wijzigingen van deze IDO je laten bijstaan door een belangrijk betrokken derde. Dit is iemand die belangrijk is voor jou en die geen deel uitmaakt van je professionele begeleiders of je gezin. Je kan ook beroep doen op een bijstandsorganisatie.

Indien dit voor jou het geval is, geef dan hieronder de contactgegevens:

belangrijk betrokken derde.

Dhr./ Mevr.

Adres

.....

bijstandsorganisatie

Naam:

Contactgegevens

.....

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. 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.

2 START EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

**De ondersteuning van de PA-dienst OLO start op / / .
voor onbepaalde duur / voor bepaalde duur: eindigt op / / . (duid aan wat past).**

De eerste 3 maanden van de ondersteuning gelden als proefperiode.
Na de proefperiode kan de overeenkomst stopgezet worden door beide partijen.

3 INHOUD VAN DE OVEREENKOMST

Het gaat om een overeenkomst in het kader van het persoonlijk assistentiebudget (PAB) van het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap (VAPH)² tussen de budgethouder en de persoonlijke assistentiedienst met het oog op het bieden van persoonlijke assistentie. De eindverantwoordelijkheid voor het aanwenden van het persoonlijk assistentiebudget ligt bij de budgethouder. De PA-dienst kan nooit verantwoordelijk worden gesteld bij het niet correct aanwenden of overschrijden van het budget. Binnen dit wettelijk kader legt deze overeenkomst de inhoud van de dienstverlening vast en vestigt de wederzijdse rechten en plichten van de betrokken partijen.

3.1 Omschrijving van de ondersteuning

Bij de ondersteuning, die je zal krijgen van de PA-dienst, houden we zo veel mogelijk rekening met jouw vragen en wensen. Er zijn drie verschillende ondersteuningsvormen die de persoonlijke assistenten van de PA-dienst kunnen opnemen:

² Dit gebeurt conform art. 12 en 13 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 15/12/2000 dat de voorwaarden van toekenning van een PAB vastlegt.

→ **Individuele psychosociale ondersteuning**

De definitie van individuele psychosociale begeleiding is: "Een-op-een-begeleiding die tot doel heeft de persoon met een handicap en de context te ondersteunen in de organisatie van zijn dagelijks leven. Deze ondersteuning is niet dagelijks."

Bij individuele psychosociale begeleiding helpt een begeleider jou om je leven te organiseren. De begeleider kan met je spreken over de organisatie van het huishouden, de organisatie van de administratie en financiën, het omgaan met je beperking. Het gaat dus om inhoudelijke ondersteuning.

→ **Individuele praktische ondersteuning**

De definitie van individuele praktische hulp is: "Ondersteuning bij algemeen dagelijkse activiteiten van het leven in een een-op-een-relatie. Individueel praktische hulp is hoofdzakelijk instrumenteel van aard".

Individuele praktische hulp kan bv. bestaan uit hulp bij verplaatsingen, bij dagelijks activiteiten zoals aan- en uitkleden, eten, toiletbezoek, enz.

→ **Individuele globale ondersteuning**

De definitie van globale individuele ondersteuning is: "Ondersteuning die eerder ruimer is en meerdere levensdomeinen kan omvatten. De aard van ondersteuning kan verschillend zijn en door elkaar lopen: stimulatie, coaching, training, assistentie bij activiteiten ...".

Globale individuele ondersteuning heeft betrekking op die vormen van ondersteuning waarbij er kenmerken aanwezig zijn van zowel psychosociale begeleiding als praktische hulp.

De individuele ondersteuning wordt uitgedrukt in aantal uren per week of per maand.

3.2 Afgesproken taken van de persoonlijke assistent

We engageren ons om volgende individuele ondersteuning te verlenen (*aankruisen+invullen aub*):

Vormen van ondersteuning		aantal uren per week	Afgesproken taken:
<input type="checkbox"/>	Psychosociale begeleiding		
<input type="checkbox"/>	Praktische hulp		
<input type="checkbox"/>	Globale individuele ondersteuning		
Totaal uur/week			

Wanneer?

De PA-dienst en de budgethouder leggen in onderling akkoord de uurregeling vast via het assistentieoverzicht. Het aantal uur assistentie, of het tijdstip van assistentie, kan in onderling akkoord gewijzigd worden. De budgethouder verbindt zich ertoe het aantal afgesproken uren per week te laten presteren.

De PA-dienst bezorgt maandelijks een voorstel van assistentieoverzicht aan de cliënt. Na goedkeuring door de budgethouder wordt de dienstverlening volgens dit rooster uitgevoerd.

Waar?

De persoonlijke assistent levert de ondersteuning op de vaste verblijfplaats van de cliënt, tenzij anders wordt overeengekomen:

Door wie?

De gegevens van de persoonlijk assistent(en) die de opdrachten uit deze overeenkomst opneemt, vind je in bijlage 2 en op het assistentieoverzicht dat maandelijks wordt bezorgd.

De PA-dienst behoudt zich het recht om de assistente(n) voor de uitvoering van de dienstverlening, na overleg met de budgethouder, om organisatorische redenen te vervangen.

Bijkomende organisatorische modaliteiten:

- De budgethouder moet rekening houden met de grenzen die de arbeidswetgeving aan de PA-dienst als werkgever van de assistent, oplegt. (PC 319.01).
- De budgethouder dient iedere vraag om wijziging van het assistentieoverzicht minstens een maand op voorhand door te geven aan de PA-dienst.
- In geval van overmacht (bvb bij langdurige hospitalisatie van de cliënt) wordt naar een individuele regeling gezocht.
- De PA-dienst doet al het mogelijke om te voorzien in de continuïteit van de dienstverlening. Iedere verandering omwille van organisatorische redenen wordt tijdig gecommuniceerd aan de budgethouder.
- **In geval van ziekte van de assistent** zoekt de dienst, in overleg met de budgethouder, naar een passende oplossing. De PA-dienst doet al het mogelijke om te voorzien in vervanging bij ziekte, hiervoor wordt geen toeslag aangerekend.

Met het ondertekenen van deze IDO verklaart de cliënt zich akkoord met bovenvermelde organisatorische modaliteiten en verbindt zich ertoe de beschreven dienstverlening te vergoeden.

OLO verbindt er zich toe bovenvermelde afspraken door te geven aan het VAPH.

3.3 Begeleidingsplan

We willen je graag ondersteunen bij de uitbouw van je leven, zodat je ten volle kan deelnemen aan de samenleving. We hebben vooral aandacht voor de kwaliteit van je leven. Hiermee bedoelen we dat we het belangrijk vinden dat jij je goed voelt op alle gebieden, dat je gezond bent en dat je op een veilige manier kan wonen. Bovenstaande afgesproken taken vormen het basisbegeleidingsplan.

De eerste drie maanden verfijnen we samen met jou je begeleidingsplan aan de hand van de begeleidingscirkel (zie bijlage). We maken concrete afspraken rond de wijze waarop we de ondersteuning uitvoeren. Ook dit begeleidingsplan kunnen we samen bespreken met iemand die belangrijk voor je is ('belangrijke derde').

3.4 Overleg en bijsturing

Minstens eenmaal per jaar bespreken we samen met jou het begeleidingsplan en maken eventueel nieuwe afspraken. Indien er tussendoor grote wijzigingen gebeuren in jouw ondersteuning, nemen we die ook op in je individuele dienstverleningsovereenkomst. (andere vormen van ondersteuning, blijvende veranderingen in aantal uren of dagen dat je nood hebt aan ondersteuning, enz...). Dit gebeurt steeds in overleg met jou en met ieders akkoord.

4 FINANCIËLE AFSPRAKEN

4.1 Kostenberekening

De assistenten zijn via een arbeidsovereenkomst verbonden aan OLO vzw. De doorrekening van de kosten van de assistent aan de budgethouder gebeurt **op basis van het overeengekomen aantal uren per week**. De budgethouder betaalt een vaste kostprijs per uur, met een verhoging op prestatiebasis voor avond-, weekend-, nachtwerken en werk op feestdagen. Deze kosten zijn gebonden aan indexering.

De kostenberekening gebeurt via een bijlage bij deze overeenkomst die integraal deel uitmaakt van deze overeenkomst.

4.2 Andere financiële afspraken en afspraken rond gebruik van persoonlijke goederen

De PA-dienst en de budgethouder verbinden zich er toe geen kosten in verband met de schade die door de ene partij aan de andere partij zou berokkend worden, op elkaar te verhalen.

De PA-dienst zal m.a.w. geen verhaal uitoefenen op de cliënt voor de lichamelijke of materiële schade die de cliënt berokkent aan de dienst, zijn medewerkers of persoonlijke assistenten.

Omgekeerd zal de cliënt afstand doen van elk verhaal dat hij/zij zou kunnen hebben tegen de PA-dienst, de medewerkers en de persoonlijke assistenten voor de schade die berokkend werd aan de roerende en onroerende goederen van de cliënt.

Een uitzondering op deze regeling betreft het gebruik van de auto van de cliënt door de persoonlijk assistent. De cliënt is er zich van bewust dat hij de PA in dit geval beschouwt als een "toegelaten bestuurder" waardoor hij de mogelijke stijging van zijn bonus –malus graad bij een ongeval of de mogelijke segmentering van de verzekeringspremie onmogelijk kan doorrekenen aan de PA-dienst.

Gebeurt het vervoer van de cliënt met de eigen auto van de persoonlijk assistent, dan zal een vergoeding gevraagd worden voor het ter beschikking stellen van dit materiaal. De PA-dienst rekent hiervoor de wettelijke bijdrage aan voor "vervoer in dienstverband".

De PA-dienst zal ook een vergoeding vragen indien de cliënt schade zou toebrengen aan dit voertuig. Deze kosten kunnen niet met het persoonlijk assistentebudget betaald worden.

Tenzij anders afgesproken met de PA-dienst of de persoonlijke assistent, zal de cliënt het materiaal dat de assistent nodig heeft voor de uitoefening van zijn taak ter beschikking stellen. De cliënt staat ook in voor slijtage en de eventuele schade die uit dat gebruik kunnen voortvloeien. Indien nodig wordt materiaal door de PA-dienst aangeleverd, onder voorbehoud van een passende vergoeding.

4.3 Wijze van betaling

We sturen maandelijks een factuur op naar de budgethouder.

De budgethouder betaalt door middel van storting op rekeningnummer BE67 2200 3200 5487 binnen de 30 dagen volgend op de verzendingsdatum met de vermelding "naam budgethouder + periode". De betaling mag bij aanvang worden uitgesteld tot de ontvangst van de eerste schijf van het PAB door de budgethouder.

Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd, rekent OLO hiervoor 5,00 euro administratieve kosten aan. Bij niet betaling wordt het bedrag van de factuur verhoogd met 10 % met een minimum van 20,00 euro 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 Vrederegrecht Brasschaat bevoegd om van de zaak kennis te nemen.

De persoon die instaat voor de betaling kiest ervoor om dit te doen **via een domiciliëringsopdracht**:

- JA**
 NEE (*Kruis aan wat past*)

5 BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

Jij kan als cliënt de ondersteuning stopzetten. Ook de PA-dienst van OLO kan dit. We beëindigen bij voorkeur in onderling overleg, wanneer iedereen akkoord is.

Het opzeggen van de overeenkomst dient schriftelijk te worden gericht aan de directeur mobiele ondersteuning. De opzegtermijn bedraagt 3 maand, tenzij anders overeengekomen. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op het schrijven.

De opzegtermijn tijdens de proefperiode bedraagt maximaal 1 maand, tenzij anders overeengekomen.

Indien één van de partijen ernstig verzuimt de bepalingen van deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te leven, zoals het in gebreke blijven bij de dienstverlening, kan de andere partij de voortijdige ontbinding van de overeenkomst vorderen³ en dit na schriftelijke ingebrekestelling.

Elk voorval dat een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van de verbintenissen, zoals overmacht, zal de uitvoering van de overeenkomst opschorten zonder dat er automatisch een einde aan wordt gesteld.

Ingeval van ontbinding behouden de partijen zich het recht voor vergoeding te vorderen voor alle schade die ze zouden hebben geleden. De vergoeding zal voor PA-dienst minimaal gelijk zijn aan de opzegtermijn of de uit te keren ontslagvergoeding voor het -wegens verzuim van de budgethouder te geven- ontslag van de persoonlijke assistent.

Meer uitleg over "Beëindigen van de ondersteuning" vind je in 'De collectieve rechten en plichten' punt 7.

6 TEVREDENHEID en KLACHTEN

De PA-dienst zal je geregeld vragen of je tevreden bent met de ondersteuning die je krijgt.

Indien je niet tevreden bent over de ondersteuning, kan je hiervoor terecht bij het hoofd van de dienst. We zoeken dan samen naar een oplossing.

Je kan ook een schriftelijke klacht indienen bij de directeur mobiele ondersteuning. Je krijgt binnen de 14 dagen een schriftelijk antwoord.

Hoe je dit moet doen, vind je in 'De collectieve rechten en plichten' punt 6 "Suggesties, opmerkingen en klachten". Je vindt een klachtenformulier in bijlage (en op de website www.olo.be).

7 RECHTEN EN PLICHTEN

We willen goed met onze cliënten samenwerken. Daarom maken we een aantal afspraken.

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

³ overeenkomstig art 1184 BW

Meer over de rechten, plichten en afspraken, vind je terug in 'De collectieve rechten en plichten', waarvan je een exemplaar krijgt bij deze IDO. De versie met de laatst geldende afspraken vind je op de website www.olo.be. Je kan ook steeds een papieren versie vragen.

8 COLLECTIEF OVERLEG

Je hebt als cliënt inspraak in de werking van de voorziening via het collectief overlegorgaan. De namen van de gebruikers die momenteel deel uitmaken van het collectief overleg vind je in bijlage.

Hoe het collectief overleg werkt, vind je terug in 'De collectieve rechten en plichten' punt 9.

9 VERKLARING OP EER

Je verklaart op eer dat: *(aankruisen wat van toepassing is)*

- een schadevergoeding (ten gevolge van een verworven handicap) niet van toepassing is.
- je geen schadevergoeding hebt ontvangen en ook geen schadevergoeding zal ontvangen voor de huidige gekende schade.
- je nog geen schadevergoeding hebt ontvangen, maar in de toekomst mogelijks wel een kan ontvangen voor de huidige gekende schade. Jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) verbind(t) er je (zich) toe om te allen tijde de aanspraak op schadevergoeding te laten gelden ten aanzien van de aansprakelijke partij. Is dit het geval, dan moet je (of je wettelijk vertegenwoordiger) het VAPH en OLO hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen. Het VAPH schiet wel voor in afwachting van een definitieve regeling en vordert de kosten terug van de betrokken verzekeringsmaatschappij.
- je een schadevergoeding hebt ontvangen voor de huidige gekende schade en dat je het VAPH hiervan op de hoogte hebt gebracht.

Opmerking: Het gaat hier niet om bijvoorbeeld de integratietegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid of een bijkomende vergoeding "hulp van derden" van de mutualiteit.

10 WIJZIGINGEN AAN DE INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Deze overeenkomst kan worden aangepast als jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) of OLO vzw wijzigingen wenst in je ondersteuningsvorm(en), in de frequentie of in de duur van je ondersteuning. In dat geval organiseren we een overleg en bij akkoord over de wijzigingen leggen we dit schriftelijk vast. Deze aanpassingen maken dan deel uit van je individuele dienstverleningsovereenkomst. Bij grondige wijzigingen wordt een nieuwe begeleidingsovereenkomst opgemaakt en ondertekend.

Indien we niet akkoord geraken 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. Jij en/of je wettelijke vertegenwoordiger zullen steeds op de hoogte worden gebracht van dergelijke aanpassingen en wijzigingen.

11 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.

De partijen die deze overeenkomst ondertekenen verklaren zich akkoord met alle opgenomen afspraken.
Deze overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten.

Opgemaakt in drievoud, één exemplaar voor de budgethouder, één exemplaar voor OLO vzw en één voor het VAPH.

Plaats:

Datum:

De cliënt en /of de wettelijke vertegenwoordiger verklaart, samen met een exemplaar van de individuele dienstverleningsovereenkomst volgende **bijlagen** te hebben ontvangen, waarvan hij/zij de bepalingen bijtreedt. Deze documenten vormen samen een ondeelbaar geheel:

- Collectieve rechten en plichten
- Kosten voor de ondersteuning: berekening
- Afspraken over de assistentie
- Overeenkomst vervoer door assistenten van de PA-dienst
- Huidige samenstelling collectief overleg / Klachtencommissie / Toezichtsraad
- Begeleidingscirkel

De budgethouder / de cliënt	OLO vzw
Voor akkoord, Gelezen en goedgekeurd (<i>eigenhandig schrijven</i>)	Voor akkoord, Gelezen en goedgekeurd (<i>idem</i>)
Na(a)m(en) Handtekening	Naam Handtekening

Volgende **formulieren** zijn eveneens bijgevoegd:

Kruis aan wanneer van toepassing:

- Domiciliëringsaanvraag
- Klachtenformulier
- Toestemming voor het opvragen van informatie in functie van de begeleiding + andere toestemmingen
- Toestemming uitvoeren technisch verpleegkundige handelingen door 'bekwame begeleider'

Uitleg enkele termen:

Budgethouder (de cliënt):	Is in de eerste plaats de persoon met een beperking aan wie een budget toegekend wordt. Wanneer de persoon met een beperking rechterlijk beschermd is (op vlak van zijn persoon, zijn goederen, verlengd minderjarig) wordt hiermee ook de bewindvoerder mee bedoeld.
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 en is door de cliënt zelf aangeduid.
(Vergunde) zorgaanbieder	Een organisatie die <ul style="list-style-type: none"> • niet rechtstreeks hulpverlening aanbiedt en • een vergunning heeft van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap om dat te doen. Om een vergunning te krijgen moet je voldoen aan de door het VAPH opgelegde voorwaarden.
Bewindvoerder	Kan de budgethouder zijn of haar eigen zaken niet beheren? Dan kan de rechter de budgethouder beschermen. De rechter duidt dan een bewindvoerder aan. Dat kan familie zijn van de budgethouder, of een vriend of een advocaat. De bewindvoerder kan in naam van de budgethouder beslissingen nemen, goederen beheren of hem of haar vertegenwoordigen, bijvoorbeeld een contract ondertekenen.
Bijstandsorganisatie:	Helpt de budgethouder om zijn budget te beheren en zijn ondersteuning te organiseren.
Psychosociale begeleiding	Één op één begeleiding om de persoon met een beperking en zijn context te helpen met de organisatie van het dagelijks leven. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding.
Praktische hulp	Persoonlijke ondersteuning van de persoon met een beperking bij dagelijkse activiteiten. Bijvoorbeeld: de begeleider poetst zelf, doet de afwas,... bij de budgethouder.
Globale individuele ondersteuning	Deze ondersteuning is zeer ruim en kan verschillende levensdomeinen omvatten. De aard van de ondersteuning kan verschillen en de verschillende vormen van ondersteuning kunnen door elkaar lopen: stimulatie, coaching, training, assistentie bij activiteiten. Het gaat om een combinatie van individuele psychosociale begeleiding en praktische hulp.
Begeleidingsplan	In het begeleidingsplan wordt verder geconcretiseerd hoe de gevraagde ondersteuning inhoudelijk vorm zal krijgen.

BIJLAGE 1 kostenberekening

De financiële bijdrage van de budgethouder aan de PA-dienst bij de begeleidings-overeenkomst afgesloten tussen:

..... , hierna de budgethouder genoemd,
en

de persoonlijke assistentdienst, vertegenwoordigd door *naam verantwoordelijke + tel nr.*....., hierna PA-dienst genoemd.

De budgethouder is volgende **kostprijs** verschuldigd aan de PA-dienst voor de **dienstverlening via een persoonlijke assistent**:

<p style="text-align: center;">36 euro per uur voor globale individuele ondersteuning 110 euro per uur voor psychosociale begeleiding 75 euro per uur voor ambulante begeleiding</p>

Hierin zit het brutoloon van de assistent vervat en ook alle onrechtstreekse loonkosten zoals vergoeding woon-werkverkeer, vakantiegeld en eindejaarspremie, arbeidsongevallen-verzekering en burgerlijke aansprakelijkheid, andere personeelskosten zoals sociaal secretariaat, gezondheidstoezicht door externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, vorming persoonlijke assistent). Ook vervanging van de persoonlijke assistent (bij ziekte,...) zit hierin vervat.

Bijkomende kosten voor budgethouder

Kosten die niet verrekend werden in de prijs per prestatie-uur en dus door de budgethouder extra te betalen:

- +
 - Prestatiegebonden vervoerskosten overeenkomstig het tarief toegekend aan federale ambtenaren. Deze worden apart vermeld op de factuur. Deze kost bedraagt op deze moment **eurocent per km** en wordt aangepast naargelang de regelgeving.
 - Kosten verbonden aan activiteiten in opdracht van de budgethouder zijn te betalen aan de persoonlijk assistent zelf. Kosten die buiten de toegestane kosten vallen, kunnen eventueel betaald worden met het vrij te besteden budget en zullen anders met eigen middelen bekostigd moeten worden.
 - Verhogingen op prestatiebasis bij globale individuele ondersteuning voor:
 - Avondwerk: +7,20 euro per uur extra
 - Zaterdagwerk : +7,20 euro per uur extra
 - Zondagwerk: +32 euro per uur extra
 - Nachtwerk: +16 euro per uur extra
 - Feestdagen: +16 euro per uur extra

Aanpassing van de bedragen

De PA-dienst past de bedragen aan, na schriftelijke melding, in volgende gevallen:

- Wijziging in de toepasselijke regelgeving, CAO, indexering,...
- Wijziging van de wekelijkse arbeidsduur

Opgesteld op In 3 exemplaren (één voor de budgethouder, één voor de PA - dienst en één voor het VAPH). Iedere partij erkent een exemplaar te hebben ontvangen en dit gelezen en goedgekeurd te hebben.

PA-dienst
padienst@olo.be

De budgethouder

BIJLAGE 2 Afspraken over de assistentie

Wijze waarop de dienstverlening wordt verstrekt:

De PA-dienst verbindt zich ertoe de dienstverlening via inschakeling van een persoonlijke assistent te waarborgen à rato van gemiddelduur per week. De uurregeling wordt in onderling akkoord vastgelegd via het assistentieoverzicht. Het aantal uur assistentie kan in onderling akkoord gewijzigd worden via het wijzigen van het assistentieoverzicht.

Assistentieoverzicht

De PA-dienst verbindt zich ertoe de dienstverlening via inschakeling van een persoonlijke assistent te voorzien op volgende momenten:

0 In samenspraak telkens af te spreken

0VAN.....TOT.....

0VAN.....TOT.....

0VAN.....TOT.....

0VAN.....TOT.....

0VAN.....TOT.....

0VAN.....TOT.....

Dienstverlening op zaterdagen, zondagen, avonden nachten en feestdagen is enkel mogelijk mits zo overeengekomen en mits verhoging van de prestatievergoeding (zie bijlage 1 i.v.m. de kostenberekening).

Gegevens persoonlijk assistent

De prestaties in het kader van de dienstverlening zullen gebeuren door:

Naam:	Naam:
Tel.	Tel.
Naam:	Naam:
Tel.	Tel.

Deze lijst kan worden aangevuld.

Elke maand bezorgt de PA-dienst een assistentieoverzicht voor de komende maand. Wanneer de budgethouder hierop niet schriftelijk reageert, verklaart hij/zij zich hiermee akkoord.

De PA-dienst behoudt zich het recht om de assistent(en) voor de uitvoering van de dienstverlening, na overleg met de budgethouder, omwille van organisatorische redenen te vervangen.



BIJLAGE 3: Overeenkomst vervoer door assistenten van de PA-dienst

Tussen dienst:

Naam: OLO vzw- PA-dienst

Adres: Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat

Ondernemingsnummer van de dienst:... 0406677745

padienst@olo.be

en budgethouder:

Naam: Rijksregisternummer:

Adres:
.....

Artikel 1: PA-assistent zal volgende prestaties verrichten:

Vervoer in opdracht van de budgethouder bv winkelbezoek, uitstapje, hobby enz.

Artikel 2: Deze overeenkomst wordt afgesloten voor een duurtijd van onbepaalde tijd.

Artikel 3: Deze overeenkomst neemt aanvang op Deze overeenkomst kan op elk moment beëindigd worden, mits wederzijds schriftelijk akkoord.

Artikel 4: De overeengekomen prijs bedraagt momenteel 0,36 euro (***rekening houdend met de wijzigingen die wettelijk vastgelegd zijn***) per kilometer.

Opgemaakt te op/...../.....
in 2 exemplaren waarvan elke partij erkent er één ontvangen te hebben.

Gelezen en goedgekeurd
de dienst

gelezen en goedgekeurd
de budgethouder

**Gebruikersraad Afdeling Verblijf, Kinderen en jongeren
Voorzitter:**

- **Wendy Godefridi**
0494/98 58 12
- **Benny Neys**
0492/85 17 15
- **Touria Iharratane**
0485/17 19 45
- **Ann Publie**
015/71 12 50
- **Dirk Verhaegen**

Adviseurs:

- Karen Goossens, directeur Verblijf
- Carmen Van Rooy, contextbegeleidster MFC
- Jean-Pierre Van Baelen, algemeen directeur

**AFGEVAARDIGDE VANUIT COLLECTIEF OVERLEG /GEBRUIKERSRADEN IN DE RAAD VAN
BESTUUR VAN OLO VZW.**

Dirk Verhaegen

SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Vertegenwoordiger vanuit de gebruikersraad : Dirk Verhaegen

Afgevaardigde van de inrichtende macht: Jean -Pierre Van Baelen

Onafhankelijke derde: Sven Gondry

Toestemming van de cliënt voor het uitvoeren van technisch verpleegkundige handelingen in OLO vzw door de 'bekwame begeleider'.

Cliënt:

NAAM EN VOORNAAM:

GEBOORTEDATUM:

Ik geef de toestemming aan :....., medewerker(s) van OLO vzw om als 'bekwame begeleider' volgende technisch verpleegkundige handelingen te stellen zoals opgesomd in het kwaliteitskader en zoals gedelegeerd door mijn behandelend arts:

- Medicatietoediening
 - JA
 - NEE, ik blijf volledig zelf verantwoordelijk voor de medicatie inname (nvt voor minderjarige cliënten)
-
-
-
-

Bijkomende afspraken hieromtrent:

(bv mate van zelfstandigheid van de cliënt bij het innemen van medicatie,...)

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

Datum:

Naam en handtekening
Cliënt / wettelijke vertegenwoordiger

Naam en handtekening
bekwame begeleider(s)

TOELICHTING

technisch verpleegkundige handelingen in OLO vzw door de 'bekwame begeleider'.

Inleiding:

OLO vzw stelt het welzijn van haar cliënten voorop. De cliënt geniet ondersteuning van begeleidend personeel, tewerkgesteld in OLO vzw. Om het dagelijkse leven van de cliënten te faciliteren kunnen onder bepaalde voorwaarden technisch verpleegkundige handelingen worden uitgevoerd door een medewerker van OLO vzw zonder dat hij/zij een gezondheidszorgbeoefenaar zoals arts of verpleegkundige is. OLO vzw voorziet deze zorg op grond van het Protocolakkoord van 19 december 2017 inzake de samenwerking tussen personen uit de omgeving van de patiënt/cliënt en gezondheidszorgbeoefenaars.

Definitie 'bekwame begeleider':

De bekwame begeleider is de medewerker van OLO vzw die beroepsmatig actief is voor de cliënt en aan wie de toestemming is verleend door de cliënt en de behandelend arts om technische verpleegkundige handelingen te stellen zoals overeengekomen in het voorziene kwaliteitskader. OLO vzw voorziet in de nodige opleidingen om deze handelingen goed te kunnen uitvoeren. De aansprakelijkheid van de bekwame begeleider is verzekerd via OLO vzw.

Kwaliteitskader:

De arts of de verpleegkundige die de technisch verpleegkundige verstrekking delegeert, doet dit op vrijwillige basis en draagt de verantwoordelijkheid om het nodige kwaliteitskader vast te leggen en de nodige voorwaarden te voorzien om de kwaliteit van de verstrekte gezondheidszorg te garanderen.

Dit kwaliteitskader omvat minstens het voor de cliënt opgestelde zorgplan of procedure, de toestemming van de cliënt (of diens vertegenwoordiger) en de toestemming van de gezondheidszorgbeoefenaar. Bovendien dient het kwaliteitskader geacteerd te worden in het patiënten- en cliëntendossier en kan het niet uitgevoerd worden zonder de toestemming van de bekwame begeleider.

De omvang van het kwaliteitskader kan verder van geval tot geval ingevuld worden, in functie van de graad van risico en de complexiteit van de technisch-verpleegkundige verstrekking alsook het profiel van de patiënt. Dit kwaliteitskader kan inhouden dat de bekwame begeleider een specifieke opleiding moet volgen.

Protocolakkoord 19 december 2017

Protocolakkoord van 19 december 2017 tussen de Federale Overheid en de overheden bedoeld in artikel 128, 130, 135 en 138 van de Grondwet inzake de samenwerking tussen personen uit de omgeving van de patiënt/cliënt en gezondheidszorgbeoefenaars buiten een zorgvoorziening.

HOOFDSTUK 1. - Retro acta

In februari 2014 werden drie protocolakkoorden ondertekend door de toenmalige ministers bevoegd voor volksgezondheid aangaande de relatie tussen zorg- en bijstandsverleners van de door de gemeenschappen en gewesten erkende diensten en de beoefenaars van de gezondheidszorgberoepen met betrekking tot de sector voor personen met een handicap, de thuiszorg en de kinderopvang.

Deze protocolakkoorden kwamen tot stand omdat vastgesteld werd dat de strikte regelgeving betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen in bepaalde situaties een barrière vormt voor de zorg, of zelfs voor het dagelijks leven, van de patiënt. Het blijkt onmogelijk om steeds de verstrekkingen van gezondheidszorg uit te laten voeren door bevoegde gezondheidszorgbeoefenaars. Dit zet niet-gezondheidszorgbeoefenaars aan tot onwettige uitoefening van de gezondheidszorgberoepen, en dan voornamelijk van de verpleegkunde, om toch aan de noden te voldoen.

De betrokken partijen engageerden zich in 2014 om de protocolakkoorden om te zetten in wetgeving en in de praktijk.

De protocolakkoorden zoals opgesteld in 2014 blijken moeilijk uitvoerbaar te zijn.

Bij de hervorming van de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen (het voormalige KB nr. 78) wordt voorzien om het misdrijf van deze onwettige uitoefening aan te passen. Deze aanpassing leidt tot een oplossing voor deze problematiek.

HOOFDSTUK 2. - Doelstellingen

Doelstelling van het voorliggend protocol is om binnen de bevoegdheid van elke entiteit, duidelijk de te nemen engagementen te omschrijven. De Federale Entiteit is bevoegd voor de uitoefening van de geneeskunde en de reglementering van de gezondheidsberoepen, en dit in al zijn dimensies. De Gefedereerde Entiteiten zijn bevoegd voor de organisatie van de zorg en voor het verzekeren van de bijstand aan behoevende personen, alsook voor hun welzijn.

De Federale Entiteit kan binnen haar bevoegdheid de wetgeving dusdanig aanpassen dat binnen bepaalde kaders handelingen die behoren tot gezondheidszorg door niet erkende gezondheidszorgbeoefenaars worden gesteld zonder dat het gaat om onwettige uitoefening. Laatst genoemde personen handelen als het ware als "verlengstuk" van de zorgbehoevende persoon, of een "plaatsvervanger van de ouders" wanneer het een kind betreft. De Federale Entiteit kan daarbij nadere voorwaarden formuleren met het oog op het verzekeren van de kwaliteit en de veiligheid van de zorg.

De Gefedereerde Entiteiten kunnen op hun beurt waarborgen geven over voldoende flankerend beleid, binnen hun respectievelijke bevoegdheden.

Dit protocolakkoord beoogt de levenskwaliteit en de zorgkwaliteit in het dagelijks leven concreet op elkaar af te stemmen. De delegatie van handelingen naar niet gezondheidszorgbeoefenaars moet een middel zijn om op continue wijze kwaliteitsvolle zorg te verlenen en heeft niet als doel werkingskosten te verminderen ten koste van kwaliteit van zorg. **Het delegeren en uitvoeren van dergelijke handelingen dient steeds op een wederzijdse vrijwillige basis te gebeuren** (vrijwilligheid van diegene die delegeert alsook van de persoon die de handeling uitvoert).

Dit protocol verhindert niet dat de gemeenschappen eigen regelgeving kunnen opstellen die van toepassing is op de activiteiten van zorg- en bijstandsverlening in hun vakgebied, gaande van de organisatie of de begeleiding van personen bij het uitvoeren van de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) tot het bieden van psychosociale en pedagogische ondersteuning. Deze activiteiten zijn niet het voorwerp van delegatie zoals bedoeld in dit protocol.

HOOFDSTUK 3. - Intenties tot hervorming van de wet op de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen

Opdat naast mantelzorgers ook personen uit de omgeving van de patiënt die beroepsmatig actief zijn, maar geen gezondheidszorgbeoefenaar zijn, onder bepaalde voorwaarden, die worden bepaald binnen een kwaliteitskader, toch technisch verpleegkundige verstrekkingen zouden kunnen uitvoeren, wordt de uitzondering die al voorzien is op het misdrijf van onwettige uitoefening van de verpleegkunde m.b.t. de mantelzorger verbreed (2). Deze uitzondering zal het dagelijks leven van de patiënt moeten faciliteren en ervoor moeten zorgen dat de zorg aan de patiënt te allen tijde verzekerd is.

De uitzondering zorgt ervoor dat een arts of een verpleegkundige aan een niet-gezondheidszorgbeoefenaar uit de omgeving van de patiënt technisch verpleegkundige verstrekkingen kan delegeren voor zover deze verstrekkingen uitgevoerd worden binnen een vooraf vastgelegd kwaliteitskader.

Alvorens een dergelijke delegatie te overwegen, dienen de patiënt, de eventueel verantwoordelijke instelling die de patiënt begeleidt/opvangt, de ouders als het om een kind gaat, en de arts of verpleegkundige, eerst de mogelijkheid te analyseren om beroep te doen op een bevoegde zorgverlener om de technische verpleegkundige handelingen op zich te nemen.

3.1. "Een persoon uit de omgeving van de patiënt"

Wie een persoon uit de omgeving van de patiënt is, kan niet strikt omschreven worden. Het hangt van de situatie van de patiënt af.

Vaak zijn het personen waarmee de patiënt een vertrouwensrelatie heeft opgebouwd en met wie hij/zij haast dagelijks contact heeft, of personen die beroepsmatig bijna dagelijks de bijstand voor een persoon voor hun rekening nemen en geen gezondheidszorgbeoefenaar zijn.

3.2. "Delegeren"

Om van de uitzondering gebruik te kunnen maken, moet de situatie waarin ze zich voordoet wel geïnitieerd zijn door een arts of een verpleegkundige.

De arts of de verpleegkundige gaat bepaalde technisch verpleegkundige verstrekkingen delegeren aan de persoon (of de personen) uit de omgeving van de patiënt.

Wanneer een niet-gezondheidszorgbeoefenaar een dergelijke verstrekking stelt zonder dat er een delegatie was, valt hij niet onder de uitzondering.

3.3. "Kwaliteitskader"

De arts of de verpleegkundige die de technisch verpleegkundige verstrekking delegeert, doet dit op vrijwillige basis en draagt de

verantwoordelijkheid om het nodige kwaliteitskader vast te leggen en de nodige voorwaarden te voorzien om de kwaliteit van de verstrekte gezondheidszorg te garanderen. Hiertoe zal de bepaling dat tot op heden enkel een procedure omschreef opdat de mantelzorg op reglementaire wijze kon handelen, in het algemeen worden herschreven, zodat er geen onderscheid meer gemaakt wordt voor welke niet-gezondheidszorgbeoefenaar de technisch-verpleegkundige verstrekking stelt.

Dit kwaliteitskader omvat minstens het voor de specifieke patiënt opgestelde zorgplan of procedure, de toestemming van de patiënt (of diens vertegenwoordiger) en de toestemming van de gezondheidszorgbeoefenaar. Bovendien dient het kwaliteitskader geacteerd te worden in het patiëntendossier en kan het niet uitgevoerd worden zonder de toestemming van de persoon uit de omgeving van de patiënt die de handeling uitvoert.

De omvang van het kwaliteitskader kan verder van geval tot geval ingevuld worden, in functie van de graad van risico en de complexiteit van de technisch-verpleegkundige verstrekking alsook de patiëntkarakterisatie. Dit kwaliteitskader kan inhouden dat de niet-gezondheidszorgbeoefenaar een opleiding moet volgen (3).

Afspraken betreffende wederzijdse communicatie tussen de betrokkenen (4) (bijv. m.b.t. observaties, verandering van de toestand of behandeling van de patiënt,...) zullen tevens noodzakelijk zijn.

3.4. Verantwoordelijkheid

Eenmaal het kwaliteitskader door de arts of de verpleegkundige is omschreven, komt het aan de persoon die de technisch verpleegkundige verstrekking op vrijwillige basis stelt, en indien van toepassing tevens de voorziening waarbinnen hij die stelt, toe om in de praktijk uitvoering te geven aan dit kwaliteitskader.

Voor zover de arts of de verpleegkundige nauwkeurig het kwaliteitskader heeft omschreven, alsook een goede afweging heeft gemaakt van welke handelingen er kunnen worden gedelegeerd, ligt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de verstrekkingen van gezondheidszorg bij de persoon die ze stelt binnen het bedoelde kader. De gezondheidszorgbeoefenaar blijft echter verantwoordelijk voor het opvolgen van de gezondheidstoestand van de patiënt.

Het is daarom van groot belang dat de verschillende betrokkenen (patiënt - of diens vertegenwoordiger, persoon uit de omgeving van de patiënt en zijn eventuele werkgever en arts/verpleegkundige) zich kunnen vinden in het kwaliteitskader evenals het zorgplan, zodat de kwaliteit en continuïteit van de gezondheidszorg steeds gegarandeerd blijft.

3.5. Mantelzorg

Waar de mantelzorg nu enkel technisch verpleegkundige handelingen kan stellen na een opleiding door een arts of door een verpleegkundige zal deze in de toekomst, de handelingen kunnen stellen binnen eerder vermeld kwaliteitskader.

HOOFDSTUK 4. - Slotbepalingen

De federale Minister bevoegd voor Volksgezondheid overheid engageert zich om de nodige voorontwerpen van wetgeving voor te bereiden teneinde de huidige uitzondering op de onwettige uitoefening van de verpleegkunde m.b.t. de mantelzorg aan te passen aan de inhoud van dit protocol. Deze voorontwerpen zullen besproken worden met de gefedereerde entiteiten.

De federale overheid engageert zich ertoe een lijst van handelingen te bepalen die niet gedelegeerd kunnen worden aan niet-gezondheidszorgbeoefenaars. Enkele voorbeelden: assistentie bij chirurgie, het plaatsen van een katheter, het uitvoeren van niet-subcutane injecties, het uitvoeren van niet capillaire bloedafnames en complexe wondzorg.

Alle ondertekenende partijen zullen erover waken dat de bijhorende kwaliteitskaders van toepassing zijn.

De gefedereerde entiteiten zijn verantwoordelijk voor overleg met de betrokken sectoren binnen redelijke termijn.

De protocolakkoorden van 24 februari 2014 worden opgeheven op het moment dat de wetswijziging beschreven in dit protocol van kracht is.

Dit protocolakkoord wordt binnen de drie jaar na ondertekening geëvalueerd door de betrokken entiteiten. Elke entiteit engageert zich om een kwalitatieve, kwantitatieve en financiële evaluatie van deze delegatie van handelingen uit te voeren.

Dit protocolakkoord treedt in werking op de dag van de ondertekening ervan.



Formulier : Klachtenformulier

Deel 1 IN TE VULLEN DOOR DE GEBRUIKER⁴/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

⁴ 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



Formulier Toestemming voor het opvragen van informatie ifv de begeleiding

Ondergetekende:

Wonende te:

.....

geeft toestemming aan OLO ,

PA-dienst om voor de begeleiding nuttige informatie op te vragen bij:
(naam en adres)

-

-

-

Deze informatie zal deel uitmaken van het individueel dossier en wordt behandeld volgens de afspraken die terug te vinden zijn in de begeleidingsovereenkomst.

Datum,.....

Handtekening cliënt 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"/>