

## 1. Identificatie

### 1.1. Visie

Wij zijn ervan overtuigd dat

- mensen met een beperking, zoals iedereen, recht hebben op een woonomgeving waar ze zo zelfstandig mogelijk kunnen leven, zich veilig voelen en zichzelf kunnen zijn. Ze moeten zich niet aanpassen aan de zorg, de zorg moet zich, waar mogelijk, aanpassen aan hen.
- kleinschalig georganiseerde hulp- en dienstverlening een succesfactor is voor het bereiken van klanttevredenheid en een maatschappelijk rendement.

### 1.2. Missie

Wij bieden woon- en dagondersteuning, individuele psychosociale begeleiding, individuele praktische hulp, globale individuele ondersteuning en oproepbare permanentie aan.

Wij stellen woongelegenheden ter beschikking van mensen met een beperking waar zij zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen.

Wij geloven dat een kleinschalige aanpak het zelfstandig leven en wonen bevordert.

### 1.3. Contactgegevens

Vzw Woonondersteuning Vlaanderen, met ondernemingsnummer 0824 472 581, is gevestigd aan de Broeckstraat 10 te 9890 Gavere.

Telefoon: 09 343 08 48 E-mail: [welkom@woonondersteuning.be](mailto:welkom@woonondersteuning.be) website: [www.woonondersteuning.be](http://www.woonondersteuning.be)

### 1.4. Erkenning/vergunning

Vzw Woonondersteuning Vlaanderen is een door het VAPH vergunde zorgaanbieder (SE.647 - VZA)

### 1.5. Doelgroep

Uitgangspunten voor de kwaliteit van leven voor de bewoner zijn 'welzijn' en 'eigen regie'. De bewoner kan zoveel mogelijk de dingen doen op zijn eigen manier en in het eigen tempo. Het ritme van de bewoner is dus leidend. Vrijheid om eigen keuzes te maken; optimale zelfstandigheid en beslissingsmogelijkheden staat centraal en zijn prioritair. De zorg is geen doel op zich maar, draagt bij aan het welzijn van de bewoner.

Een belangrijk uitgangspunt van elk wooncomplex dat Woonondersteuning Vlaanderen uitbaat, is dat bewoners er hun hele leven kunnen verblijven. Het is daarom van groot belang dat de selectie van bewoners zorgvuldig verloopt.

Belangrijkste inclusiecriteria:

- Er is sprake van een beperking.

Belangrijkste exclusiecriteria:

- Er is geen passende expertise om de zorgvraag te kunnen beantwoorden.
- Er is een situatie ontstaan waarbij het gedrag van de bewoner ervoor zorgt dat de visie van de dienstverlener niet meer gehandhaafd kan worden.
- De veiligheid van ofwel de bewoner zelf, ofwel van de andere bewoners, ofwel de medewerkers komt zodanig in gevaar dat de afgesproken dienstverlening niet meer kan uitgevoerd worden.
- De bewoner heeft om medische redenen en/of advies van een arts aanvullende behandeling en ondersteuning nodig die niet aangeboden kan worden in het Wooncomplex.
- Voorspelbaarheid van te beperkte financiële middelen.

## 2. Verklarende woordenlijst en lijst met afkortingen

Om bepaalde begrippen die in dit document worden gebruikt te verduidelijken, is achterin een 'verklarende woordenlijst' opgenomen alsook een 'lijst met afkortingen'.

## 3. Algemene bepalingen

Het 'Charter van collectieve rechten en plichten' vormt een eenheid met een IDVO (kandidaat-) gebruiker. Deze twee documenten dienen opgemaakt en ondertekend te zijn vóór het opstarten van de hulp- en dienstverlening.

## 4. Zorg en ondersteuning

Onderstaande functies kunnen aangeboden worden. Elke (thuis)situatie heeft echter zijn eigenheid wat betekent dat niet elke ondersteuningsfunctie overal kan aangeboden worden.

### 4.1. Collectieve ondersteuningsfuncties

- **Verblijf: woonondersteuning** is begeleiding en permanentie in groep 's avonds, 's nachts en 's ochtends, gedurende een aantal nachten per week of een hele week.
- **Dagopvang: dagondersteuning** begeleiding en permanentie in groep overdag, gedurende een aantal dagen per week of een hele week; voorbeelden: atelierwerking, activiteiten in een dagcentrum, uitstappen in groep, begeleiding in groep, dagbesteding bij een groenezorginitiatief.

### 4.2 Individuele ondersteuningsfuncties

- **Psychosociale ondersteuning:** is een-op-eenbegeleiding om te helpen nadenken over de organisatie van het dagelijkse leven, gedurende een aantal uren per week. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding. U krijgt geen praktische hulp. Bijvoorbeeld: samen nadenken over hoe u uw huishouden kunt organiseren.
- **Praktische ondersteuning:** ndividuele praktische hulp is praktische hulp in een een-op-eenrelatie bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL) gedurende een aantal uur per week. Voorbeelden: hulp bij het wassen, eten of aankleden, voorwerpen oprapen of aanreiken, praktische hulp op de werkvloer.
- **Globale ondersteuning:** is een-op-eenondersteuning die eerder ruim is en meerdere levensdomeinen kan omvatten. De aard van de ondersteuning kan verschillen en de verschillende vormen van ondersteuning kunnen door elkaar lopen. Het kan gaan om stimulatie, coaching, training en assistentie bij activiteiten. Voorbeeld van GIO voor meerderjarigen: de verschillende taken bij het koken bespreken en eventueel aanleren of samen uitvoeren
- **Oproepbare permanentie:** is de beschikbaarheid van een begeleider om na een oproep binnen een bepaalde tijd een-op-eenondersteuning te bieden die niet gepland kan worden; voorbeeld: hulp oproepen na een val

### 4.3 Ondersteuningsplan

De overeengekomen zorg en ondersteuning wordt inhoudelijk uitgewerkt in het ondersteuningsplan. Dit plan wordt vanaf de opstart uitgewerkt en uiterlijk 6 maanden na de aanvangsdatum wordt een eerste evaluatie voorzien. Dit plan wordt minimaal 2-jarlijks geëvalueerd. Wijzigingen gebeuren in wederzijds overleg waarbij alle betrokken partijen gehoord worden.

## 5. Zorggebonden kosten

Een IDVO (kandidaat-) gebruiker wordt gesloten onder de opschortende voorwaarde van de registreerbaarheid van de overeenkomst bij het VAPH.

### 5.1 PVF

In een wooncomplex en binnen het werkingsgebied rond een wooncomplex kan men, binnen Persoonsvolgende Financiering, zorg inkopen met voucher (punten) en/of cash betalen.

## **Met cashbudget**

De budgethouder kiest voor de betaling via domiciliëring.

De facturatie gebeurt als volgt:

Op basis van het ondersteuningsplan wordt een voorschotfactuur gemaakt voor de eerste maand van verblijf. Deze factuur dient betaald te zijn voor de start van de hulp- en dienstverlening. De gebruiker ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning en de daaraan gekoppelde zorggebonden kost. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen volgend op de factuurdatum.

Wanneer na evaluatie en of via een ministerieel besluit het budget geïndexeerd wordt, zal de kostprijs voor de afgesproken zorg en ondersteuning hieraan aangepast worden. De gebruiker zal schriftelijk op de hoogte gebracht worden van de nieuwe prijs.

## **Met punten**

De gebruiker ontvangt maandelijks een overzicht van de gebruikte ondersteuning en de daaraan gekoppelde zorggebonden kost. De factuur wordt via de geldende procedure bij het VAPH aangeboden.

## **5.2. Subrogatie**

Indien de gebruiker een handicap heeft opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte of elk ander schadegeval waar een derde partij voor de opgelopen schade aansprakelijk is gesteld, dan verklaart de gebruiker met het ondertekenen van deze overeenkomst hieromtrent een regeling getroffen te hebben met het VAPH, in kader van het geldende cumulverbod.

## **6. Inspraak en samenwerking met de gebruiker**

Een goed overleg met gebruikers, ouders en familie is belangrijk voor de samenwerking en een goede dienstverlening op maat.

In het Wooncomplex verloopt dit overleg zoveel mogelijk individueel. Daarnaast is er een collectief overleg met de officiële vertegenwoordiging van de bewoners in de gebruikersraad.

We overlopen in hier een aantal afspraken die we op dit vlak met de gebruiker maken.

### **6.1. Voor de start van de ondersteuning en begeleiding**

Voor de start van de ondersteuning en begeleiding peilen we een eerste keer naar de noden, wensen en verwachtingen. Op dat moment informeren we ook over het concrete aanbod en de diverse praktische regelingen: afspraken rond begeleiding, de keuzemogelijkheden, kosten van de begeleiding, de regeling van het zakgeld, klachtenprocedure, enz. Het is de bedoeling dat we een duidelijk beeld krijgen van de zorgvraag die zich stelt. Op die manier kunnen we op die zorgvraag samen een antwoord formuleren.

### **6.2. Tijdens de ondersteuning en begeleiding**

#### ***Bij wie kan men terecht?***

Het eerste aanspreekpunt is de begeleider. Hij/zij draagt er zorg voor dat de communicatie tussen de gebruiker en de dienstverlener goed verloopt.

Daarnaast is de begeleider beschikbaar voor praktische informatie over administratieve aangelegenheden.

Voor concrete informatie over of uw suggesties rond alles wat hem aanbelangt, kunt u uiteraard ook terecht bij de begeleiders.

### **6.3. Bereikbaarheid 's nachts**

De dienstverlener is 's nacht in noodgevallen bereikbaar via een draadloos oproepsysteem. Een hulpverlener komt dan ter plaatse.

Voor acute medische situaties doet de dienstverlener een beroep op reguliere hulpdiensten en de wachtdiensten van de lokale huisartsen.

## 7. Enkele belangrijke afspraken rond begeleiding en behandeling

### 7.1. Algemeen

- U heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met de opvang en begeleiding die u rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien gewenst kunt u zich daarbij laten bijstaan door de 'belangrijk betrokken derde' die u aangaf bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Het wooncomplex fungeert als een appartementsgebouw: elke gebruiker kan vrij toegang verlenen aan personen van zijn keuze. Bezoek is dus op elk moment mogelijk.
- Tenzij anders afgesproken worden alle medische handelingen van iemand die in het wooncomplex verblijft en nood heeft een intensieve ondersteuning, uitgevoerd en/of opgevolgd door de artsen die werken in of samenwerken met de dienstverlener.
- Als u dit wenst kunt u kiezen voor een eigen huisarts of specialist. In dat geval vragen we wel dat er een goede uitwisseling van informatie gegarandeerd wordt (zie ook 7.2).
- De dienstverlener zal de gebruiker, naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) altijd op voorhand contacteren:
  - o bij belangrijke wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod of het ondersteuningsplan;
  - o bij wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie, waarbij rekening gehouden wordt met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.
- Enkel bij overmacht of in uitzonderlijke omstandigheden, wanneer bijvoorbeeld de lichamelijke of geestelijke integriteit van de gebruiker, andere gebruikers en/of de personeelsleden ernstig bedreigd wordt, kan het zijn dat u pas later kan ingelicht worden. Dit gebeurt alleszins zo snel mogelijk daarna.
- De begeleider zal de naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) inlichten als zou blijken dat ingrijpende nieuwe behandelingen of hospitalisaties nodig zijn. Het begeleidingsteam kan, indien nodig, een beroep doen op externe deskundigen in hun vakgebied. Als er hierdoor ingrijpende wijzigingen in de begeleiding of behandeling nodig zijn, zullen we deze eerst bespreken met de gebruiker, naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s).

### 7.2. Bevoegdheden met betrekking tot begeleiding en hulp- en dienstverlening

De gebruiker, naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) hebben het recht om een eigen arts te raadplegen of bij hospitalisatie, naar een ziekenhuis naar keuze te gaan.

Indien nodig zullen onze artsen of medewerkers uit het begeleidingsteam met de externe arts of deskundige overleggen en eventueel een schriftelijk rapport over de toestand van de gebruiker bezorgen aan de gekozen arts of deskundige.

Anderzijds rekenen we erop dat de externe artsen of deskundigen, indien zij een andere begeleiding of behandeling voorstellen, dit schriftelijk melden aan onze arts of betrokken medewerker van het begeleidingsteam. Onze arts of medewerker van het begeleidingsteam zal alles in het werk stellen om met de externe arts of deskundige tot overeenstemming te komen. Indien er aan de keuze van de gebruiker bijkomende kosten verbonden zijn (bv. extra vervoer), zijn die ten laste van de gebruiker.

We willen graag een aantal afspraken verduidelijken, indien er meningsverschillen opduiken rond de behandeling en begeleiding van de gebruiker.

- Bij meningsverschillen over de hulp- en dienstverlening en begeleiding, voeren we enkel de begeleiding en hulp- en dienstverlening uit die onze eigen artsen of medewerkers van het begeleidingsteam voorstellen. Zij dragen immers de eindverantwoordelijkheid voor de zorg van de gebruikers in het wooncomplex. Wanneer dit probleem zich stelt, zullen de naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) hierover schriftelijk geïnformeerd worden.
- Wanneer de naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) niet akkoord gaan met de voorgestelde begeleiding en hulp- en dienstverlening kunnen zij hiertegen eerst mondeling en dan schriftelijk bezwaar aantekenen. Na een mondeling overleg waarvan het verslag bezorgd wordt; kan dit bezwaar aangetekend verstuurd worden. Het bezwaar moet tevens vermelden dat naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) alle gevolgen op zich nemen van het niet navolgen van de bedoelde begeleiding en hulp- en dienstverlening. Zie ook onze 'klachtenbehandeling'.
- De arts of de betrokken medewerker van het begeleidingsteam zal in dat geval, na overleg met de directie, de professionele verantwoordelijkheid afwegen tegenover het juridisch gezag van de naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s).

- Wanneer het artsenteam en/of betrokken medewerker van het begeleidingsteam van de dienstverlener oordeelt dat de behandeling niet kan gewijzigd worden, omwille van een ernstige bedreiging van de lichamelijke of geestelijke integriteit van de gebruiker, andere gebruikers of de personeelsleden, zullen de ouders of wettelijke vertegenwoordiger verzocht worden de gebruiker binnen de 24 uur uit het wooncomplex terug te nemen tot een vergelijk gevonden is. Deze situatie kan aanleiding geven tot het definitief beëindigen van de opname in het wooncomplex en dus ook tot het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst.
- Wanneer het artsenteam en/of het betrokken begeleidingsteam oordelen dat de behandeling en begeleiding zonder fundamenteel gevaar kan gewijzigd worden, zal dit ook effectief gebeuren, maar zullen de naaste familie, mantelzorger(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) gewezen worden op het bezwaarschrift dat zij zelf hebben ondertekend en op de mogelijke gevolgen die zij daarmee op zich hebben genomen.

## 8. Afwijkingen op de frequenties van ondersteuning

### 8.1. PVF

In het meest wenselijke geval wordt de in de IDVO PVF vastgelegde ondersteuning volledig door de gebruiker aangewend volgens de voorziene frequenties. Het perfect plannen en inschatten van een ondersteuningsvraag op jaarbasis is echter een moeilijke opdracht, dus zullen in praktijk ook afwijkingen voorkomen tussen de vooropgestelde en de reële frequenties.

- De gebruiker verbindt zich in de IDVO (kandidaat-) gebruiker tot een maximale hoeveelheid zorg die per tijdsbestek (vb. jaarbasis, semester, ...) kan opgenomen worden. De gebruiker ontvangt maandelijks een factuur met de kosten voor de effectief gebruikte zorg.
- Indien de gebruiker een grotere zorgvraag heeft dan het in de IDVO (kandidaat-) gebruiker afgesproken maximum, kan de dienstverlener, vanaf het overschrijden van de vork frequentie van 10%, de aangeboden zorg begrenzen op de in de IDVO overeengekomen hoeveelheid zorg, verhoogd met de vork frequentie. De gebruiker staat vrij om een nieuwe overeenkomst met hogere zorgvraag te onderhandelen rekening houdende met de geldende opzegmodaliteiten van de lopende overeenkomst.

### 8.2. Afwezigheid

Wanneer men afwezig is, wordt de woonbijdrage en de bijdrage (voorschot) voor water/gas/elektriciteit +brandverzekering gebouw en inboedel (en eventueel andere voorzieningen) verder aangerekend. Vanaf het ogenblik dat men een volledige kalendermaand afwezig is worden bepaalde kosten niet aangerekend. Voor de details hieromtrent verwijzen we naar de betreffende sectie in de bijlage 'woon- en leefkosten' aan het IDVO (kandidaat-) gebruiker.

## 9. Wijzigen van de overeenkomst

De IDVO (kandidaat-) gebruiker kan worden aangepast op vraag van zowel gebruiker als zorgaanbieder, mits beide partijen hierover tot een onderling akkoord komen. Veranderingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- aard van ondersteuningsfuncties (dagopvang, verblijf, individuele begeleiding, ...)
- frequentie van de ondersteuningsfuncties
- prijs van de ondersteuningsfuncties
- duur van de overeenkomst
- ...

Indien beide partijen geen akkoord bereiken over ofwel het behoud van de bestaande overeenkomst ofwel een aanpassing ervan, dan resulteert dit in de beëindiging van de lopende overeenkomst, rekening houdend met de geldende opzegmodaliteiten.

## 10. Proefperiode

De IDVO (kandidaat-) gebruiker heeft een proefperiode van 6 maanden waarbinnen de overeenkomst, indien gewenst, sneller kan stopgezet worden. De opzegtermijn binnen deze proefperiode bedraagt 1 maand, tenzij anders overeengekomen. Op het einde van deze proefperiode voorzien we een eerste evaluatie die kan resulteren in een update van het Persoonlijk Ondersteuningsplan.

Indien een overeenkomst wordt afgesloten ter vervanging van een voorafgaande overeenkomst zal de proefperiode komen te vervallen indien de aangeboden ondersteuning in de nieuwe overeenkomst identiek is aan die van de voorafgaande overeenkomst.

Indien de opzegperiode niet nageleefd wordt, dient er een verbrekingsvergoeding betaald te worden, gelijkgesteld aan de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn, tenzij anders wordt overeengekomen.

## 11. Opzegging na het verstrijken van de proefperiode

Het opzeggen van de IDVO PVF door de gebruiker dient steeds aangetekend te worden gemeld aan de zorgaanbieder, tenzij anders overeengekomen. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden, tenzij anders wordt overeengekomen. In geval van een cash-overeenkomst zal tijdens de opzegtijd een gemiddelde zorgkost worden aangerekend berekend op de maximale zorgkost zoals overeengekomen in de overeenkomst. De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning van 3 maanden.

De zorgaanbieder heeft het recht om een overeenkomst eenzijdig te verbreken in volgende situaties:

- in geval van overmacht;
- wanneer de gebruiker vanuit het VAPH onvoldoende toegang heeft tot zorggebonden middelen om de ondersteuning te vergoeden;
- wanneer de gebruiker niet meer aan de voorwaarden vermeld in het charter van collectieve rechten en plichten van de zorgaanbieder voldoet;
- wanneer de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de zorgaanbieder niet meer kan beantwoorden aan de noden van de gebruiker;
- wanneer de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de IDVO PVF niet nakomt;
- wanneer de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt;
- wanneer de gebruiker een vergoeding voor hulp aan derden of voor ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen (of kan ontvangen) en hij sluit geen overeenkomst met het VAPH of hij komt de verplichtingen van die overeenkomst niet na (subrogatie).

Wanneer de dienstverlening wordt stopgezet, zal dit steeds voorafgegaan worden door overleg. In dialoog zullen we mogelijkheden verkennen om de dienstverlening toch haalbaar te maken voor beide partijen.

Bij eenzijdige opzegging, gebeurt de opzegging d.m.v. een aangetekend schrijven. De opzeggingstermijn vangt aan op de derde werkdag na datum van verzending. In geval van betwisting van het ontslag of de stopzetting van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 kalenderdagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. Hiervoor moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend.

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Voor het verloop van de klachtenprocedure verwijzen we naar artikel 17 van dit document.

In geval van eenzijdige stopzetting geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van 3 maanden, tenzij in onderling akkoord een andere termijn is overeengekomen. Wanneer de opzegging wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling. Wanneer men tijdens de proefperiode al tot een ontslag komt, dan wordt de ondersteuning zo snel mogelijk stopgezet.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door een van de partijen niet gerespecteerd wordt, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Het bedrag van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning voor 3 maanden, tenzij in onderling overleg

anders overeengekomen wordt. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de zorgaanbieder de bepalingen van deze individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

Indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag die de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of medewerkers in het gedrang brengt, dan houdt de zorgaanbieder de mogelijkheid voor om de dienstverlening onmiddellijk te stoppen, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij stopzetting van de dienstverlening door de zorgaanbieder, verbindt deze zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder dit echter te verzekeren. De zorgaanbieder waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de eventuele nieuwe zorgaanbieder..

## 12. Verzekeringen

In het belang van de *gebruiker* en de goede werking van de organisatie heeft de zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekt.

- Personeelsverzekeringen:
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand
- Verzekering lichamelijke ongevallen van de gebruikers (aanvullende verzekering voor kosten van geneeskundige verzorging en aanverwante kosten) die gebruik maken van het aangeboden dienstverleningspakket
- Voor de infrastructuur op alle adressen van de dienstverlener: verzekering brand-, storm-, waterschade en glasbreuk met afstand van verhaal tov de gebruikers, inclusief de inboedel van de gebruikers
- Autoverzekeringen: burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand voor het wagenpark

De *gebruiker* wordt aangeraden om ook van zijn/haar kant uit de nodige verzekeringen af te sluiten! Wij raden aan om te voorzien in een familiale verzekering met eventueel rechtsbijstand. Aanvullend op de brandverzekering de dienstverlener kan er vrijblijvend nog een verzekering diefstal worden afgesloten.

## 13. Woon- en leefkosten

### 13.1. Wat zijn woon- en leefkosten?<sup>1</sup>

*“Een persoonsvolgend budget is een budget op maat waarmee budgethouders zorg en ondersteuning kunnen betalen. Daarnaast hebben zij zoals iedere burger ook woon- en leefkosten. Die kosten moeten ze net als iedereen met hun eigen inkomen betalen. Dat inkomen kan bijvoorbeeld bestaan uit loon uit werk, een inkomensvervangende tegemoetkoming en andere inkomsten.*

*Het persoonsvolgend budget (PVB) is een budget op maat waarmee meerderjarigen zorg en ondersteuning kunnen inkopen binnen hun eigen netwerk, bij vrijwilligersorganisaties, individuele begeleiders, professionele zorgverleners en bij door het VAPH vergunde zorgaanbieders.*

*Een inkomen is geld dat iemand krijgt door te werken (bv. loon), door een uitkering (bv. inkomensvervangende tegemoetkoming), door opbrengsten uit vermogen (bv. verhuur van een appartement) en dergelijke.*

**Woonkosten** omvatten de vergoeding voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes. Ook het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor de gebruikte ruimtes kunnen aangerekend worden als woonkosten.

---

<sup>1</sup> <https://www.vaph.be/professionelen/vza/subsidiering/bijdragen-woon-leefkosten/woon-leefkosten>

*Voor sommige mensen is het nodig om hun kamer, leefruimte, de badkamer ... aan te passen omwille van hun handicap of specifieke hulpmiddelen in te zetten. Voor een aantal van die aanpassingen of hulpmiddelen krijgt de vergunde zorgaanbieder middelen van de overheid (bv. via het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)). In dat geval mogen die kosten niet als woonkosten aangerekend worden.*

**Leefkosten** hebben te maken met het levensonderhoud, namelijk:

- voeding
- drank
- onderhoud en schoonmaak van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes
- aansluiting op internet en aansluiting van tv en telefoon
- was- en strijkservice
- medicatie
- verzorgingsproducten
- kleding
- vervoer
- ontspanning
- abonnementen
- verzekeringen"

## 13.2. Woonkosten

Indien de gebruiker gebruik maakt van een woonvoorziening van Woonondersteuning Vlaanderen (in een wooncomplex verblijft) wordt er een woonovereenkomst afgesloten. Deze woonovereenkomst is gelinkt aan de IDVO (kandidaat-) gebruiker: wanneer de IDVO (kandidaat-) gebruiker eindigt, om welke reden dan ook, stopt op hetzelfde moment automatisch ook de woonovereenkomst. Het betreft dus géén huurovereenkomst en valt als dusdanig niet onder toepassing van de woninghuurwet.

De woonkosten zijn een vergoeding voor het gebruik van de woonruimte en aanverwanten die ter beschikking worden gesteld door de zorgaanbieder in het kader van de dienstverlening.

Voor de bijdragen van toepassing voor woningen zoals hierboven vermeld verwijzen we naar de bijlage in de IDVO (kandidaat-) gebruiker.

## 13.3. Leefkosten

De gebruiker staat zelf in voor alle leefkosten (hier boven omschreven in 13.1).

Voor de tarieven van die zaken die via de dienstverlener worden aangeboden, verwijzen we naar de bijlage in de IDVO (kandidaat-) gebruiker; hetgeen de gebruiker kies uit die lijst worden de "**verbruikskosten**" genoemd.

Wijzigingen in de tarieven worden besproken op het collectief overlegorgaan en vooraf gecommuniceerd aan de gebruikers met vermelding van de ingangsdatum van de wijziging.

## 13.4. Facturatie en betalingsafspraken woon- en verbruikskosten

De budgethouder kiest voor de betaling via domiciliëring.

De facturatie van de woon- en verbruikskosten gebeurt maandelijks met een betalingstermijn van 30 dagen volgend op de factuurdatum. Indien er niet betaald wordt binnen de 3 maanden na facturatie kan de zorgaanbieder de wettelijke nalatigheidsintrest aanrekenen zonder dat er een ingebrekestelling vereist is. Er kan nalatigheidsintrest aangerekend worden vanaf de derde maand na facturatie. Indien de gebruiker kampt met betalingsproblemen, kan deze contact opnemen met de dienstverlener om te bekijken of een 'plan tot afbetaling' kan onderhandeld worden.



Bij wanbetaling leidt Woonondersteuning Vlaanderen de bewoner toe naar één van de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal<sup>2</sup> voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning.

## 14. Duurzame persoonlijke goederen

De gebruiker die woonondersteuning ontvangt, bezorgt aan de zorgaanbieder, indien van toepassing, een lijst van duurzame persoonlijke goederen die hij meeneemt. Deze goederen blijven altijd persoonlijk eigendom van de gebruiker. Wijzigingen van deze lijst worden schriftelijk door de gebruiker doorgegeven aan de vergunde zorgaanbieder.

De gebruiker geeft aan het personeel van de zorgaanbieder de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor diens ondersteuning.

Het gebruik van TV-toestellen met beeldbuis is verboden. Elektrische toestellen dragen het Europees CE-label.

## 15. Individuele inspraak

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht geïnformeerd te worden in verband met de opvang, hulp- en dienstverlening en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie over zijn dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft niet alleen het recht om geïnformeerd te worden, maar hij heeft tevens ook de regie van zijn zorg in eigen handen en wordt geacht kennis te hebben over en akkoord te zijn met de aangeboden ondersteuning door de dienstverlener.

Tenzij in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen de dienstverlener en de gebruiker, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, geïnformeerd betreffende:

- belangrijke wijzigingen aan het ondersteuningsplan.
- belangrijke maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker dienen genomen te worden.
- belangrijke wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie, waarbij rekening wordt gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatief tot informeren wordt genomen door degene die een wijziging of maatregel wenst door te voeren.

De gebruiker is vrij om de eventuele belangrijk betrokken derde hierbij te betrekken.

## 16. Individueel dossier

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door de dienstverlener zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

In het dossier worden, in voorkomend geval, de persoonsgegevens aangaande de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (GDPR).

De gebruiker, of diens wettelijke vertegenwoordiger, heeft recht op inzage in die dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de dienstverlener en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen gezien

---

<sup>2</sup> Het Geïntegreerd Breed Onthaal (kort GBO) is een samenwerkingsverband dat minstens het OCMW, het CAW en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen omvat. Het GBO wordt gerealiseerd vanuit het Sociaal Huis, onder regie van het lokale bestuur.

worden na akkoord van de medewerker of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Wanneer men zijn dossier wil inkijken, moet hiertoe een afspraak gemaakt worden. De afspraak valt ten vroegste 2 weken na het formuleren van de vraag.

## 17. Privacy

### 17.1. Gegevens

De gebruiker, of zijn wettelijke vertegenwoordiger, neemt kennis van de opname en verwerking van gegevens van persoonlijke aard in het bestand van de dienstverlener. Dit heeft als doelstelling bewonersadministratie uit te voeren. In het kader van het vervullen van de dienstverlening wordt er soms informatie met derden gedeeld.

Alles gebeurt hierbij volgens de wettelijke bepalingen van de wet op de privacy van 8 december 1992, die u het recht op informatie, inzage en correctie geeft.

In kader van de nieuwe Europese Privacywetgeving (GDPR : General Data Protection Regulation) hanteren we een duidelijke 'Privacy Policy'. Specifieke vragen hieromtrent kunnen gesteld worden via [welkom@woonondersteuning.be](mailto:welkom@woonondersteuning.be).

### 17.2. Beeldmateriaal

Tijdens de dienstverlening worden soms foto's of bewegende beelden gemaakt. Deze worden gebruikt voor publicaties van vzw Woonondersteuning Vlaanderen (websites, brochures, promotiemateriaal, ...). In de

overeenkomst dient men hiertoe specifiek toestemming te geven via het aanvinken van de overeenkomstige stellingen.

De *gebruiker* kan deze keuze ten allen tijde wijzigen. Het volstaat om dit schriftelijk te melden via [welkom@woonondersteuning.be](mailto:welkom@woonondersteuning.be)).

Wat 'Social Media' (o.a. Facebook, Instagram, ...) betreft is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor zijn privacy-instellingen (o.a. 'taggen' in foto's, ...).

### 17.3. Non-discriminatie en gelijke kansen

De zorgaanbieder respecteert seksuele geaardheid, de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van de gebruiker.

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

De zorgaanbieder biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt ervoor dat het overleg gebeurt met de persoon met een beperking, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een beperking.

### 17.5. Persoonlijke autonomie, recht op privacy

De zorgaanbieder respecteert de vrijheid en privacy, de veiligheid en gezondheid van de gebruiker voor zover de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

### 17.6. Identiteitskaart

We vragen dat de identiteitskaart van de mensen die in het Wooncomplex verblijven beschikbaar is wanneer ze daar aanwezig zijn.

## 18. Collectief overleg

### 18.1. Groepsvergaderingen

In een Wooncomplex wordt minimaal drie maal per jaar collectieve inspraak voor de gebruikers georganiseerd. Dit in de vorm van respectievelijk bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen. Deze vergaderingen worden voorgezeten door de begeleider .

Onder meer volgende thema's kunnen er aan bod komen (niet limitatieve opsomming):

- Onderwerpen vanuit het collectief overlegorgaan (de gebruikersraad)
- Praktische thema's (activiteiten, groepsafspraken, ...)
- Informatieve thema's (veranderingen binnen de organisatie, personeel nieuws, ...)
- Toetsing van tevredenheid (tweejaarlijkse enquête).

## 19. Klachtenprocedure

Wanneer er een klacht zou zijn over de opvang, de begeleiding of de dienstverlening, bespreekt de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of de belangrijk betrokken derde deze eerst met de verantwoordelijke van de betreffende dienst en tracht men (alsnog) tot een oplossing te komen.

Indien men daar niet in slaagt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn belangrijk betrokken derde. Deze schriftelijke klacht wordt gericht aan de algemeen directeur van de dienstverlener. De klacht wordt bij ontvangst onmiddellijk gearhiveerd in het digitaal klachtenregister. De dienstverlener verbindt er zich toe om binnen de dertig dagen na het ontvangen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. De klacht kan ten allen tijde ingetrokken worden. Indien deze afhandeling de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk (enkel brief of mail) wenden tot de klachtencommissie, bestaande uit de algemeen directeur van de dienstverlener én een vertegenwoordiger van het collectief overlegorgaan (gebruikersraad).

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Ze deelt binnen de dertig kalenderdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan beide partijen. Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden de standpunten meegedeeld. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de dienstverlener binnen de dertig kalenderdagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. Dit kan via het klachtenformulier op [www.vaph.be/contacteer-ons](http://www.vaph.be/contacteer-ons) in te vullen, te mailen naar [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be) , te bellen naar het nummer 02 225 85 00 of door een brief te sturen naar 'VAPH, Klachtendienst, Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel). De leidend ambtenaar gaat na of de dienstverlener al dan niet de reglementering heeft nageleefd en zal in het laatste geval de nodige maatregelen treffen met het oog op de naleving van de reglementering.

## 20. Bevoegdheidsclausule

Gerechtelijke geschillen die onder de materiële bevoegdheid van de vrederechter vallen, worden behandeld door de vrederechter die territoriaal bevoegd is voor de plaats waar de zorgaanbieder gevestigd is. De overige geschillen vallen onder de territoriale bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen afdeling Gent.

## Bijlage 1 Verklarende woordenlijst

Beheerskosten	Zoals opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering dd. 24 juni 2016 betreffende budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders
Belangrijke betrokken derde	Deze persoon is aangeduid door de gebruiker om hem bij te staan, maar is geen professionele begeleider van de gebruiker. Deze belangrijke betrokken derde kan vergeleken worden met een vertrouwenspersoon. Hij heeft hoorrecht en informatierecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst en het ondersteuningsplan.
Besluit	Het besluit van de Vlaamse Regering dd. 24 juni 2016 betreffende budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders
Budget	Een budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning als vermeld in hoofdstuk 5 van het decreet van 25 april 2014 dat is samengesteld uit de budgetcategorie die door het agentschap werd toegewezen aan de gebruiker eventueel aangevuld met een vergoeding voor de beheerskosten, als vermeld in artikel 3 §2, van het besluit van 24 juni 2016 van de Vlaamse Regering over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders.
Budgethouder	Is 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 eveneens de bewindvoerder bedoeld.
Collectief overleg	Overleg in groep, enerzijds door gebruikers zelf (bewonersvergaderingen en groepsvergaderingen), anderzijds door vertegenwoordigers van de gebruikers (het collectief overlegorgaan of de 'gebruikersraad').
Dagen	Bij vermelding van dagen worden steeds kalenderdagen bedoeld.
Dagdeel	Mogelijke omschrijving kan zijn: De ondersteuning wordt uitgedrukt in dagdelen. Vanaf x u aanwezigheid wordt één dagdeel gerekend, vanaf xx u 2 dagdelen en vanaf xxx u 3 dagdelen. Vervoer ook al is dit ondersteund via begeleiders, wordt niet mee in tijd verrekend.
Dienstverlener	De vergunde zorgaanbieder die in het wooncomplex begeleiding, hulp- en dienstverlening aanbiedt.
Duurzame goederen	Dit betreffen de goederen die de gebruiker meeneemt naar het Wooncomplex en voor zijn zorg en ondersteuning mogen gebruikt worden door de medewerkers van de zorgaanbieder.
Functie dagondersteuning	Ondersteuning bestaande uit begeleiding en permanentie in groep gedurende de dag. De geleverde ondersteuning is moeilijk tot niet individueel planbaar of toewijsbaar. Dagopvang kan men uitdrukken in volle of halve dagen.
Functie 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.
Functie oproepbare permanentie	De beschikbaarheid van de begeleiding om na een oproep binnen een bepaalde tijd niet-planbare één-op-één-ondersteuning te bieden.
Functie psychosociale begeleiding	Eén-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, er wordt geen praktische hulp geboden.
Functie praktische hulp	ondersteuning van de persoon met een beperking bij algemeen dagelijkse activiteiten van het leven en dit in een één-op-één relatie.

Functie woonondersteuning	Ondersteuning bestaande uit permanentie en begeleiding in groep tijdens de nacht met inbegrip van ochtend- en avonduren. De geleverde ondersteuning is moeilijk tot niet individueel planbaar of toewijsbaar.
Gebruiker	De persoon die beroep doet op ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een dienst RTH
Ondersteuningsplan	Het ondersteuningsplan omschrijft praktisch op welke manier de hulp- en dienstverlening zal gebeuren.
Kandidaat-budgethouder	Is een gebruiker met een beperking aan wie een budget toegekend wordt (gebruiker) maar nog niet over dit budget beschikt (kandidaat-gebruiker). Wanneer de persoon met een beperking rechterlijk beschermd is (op vlak van zijn persoon, zijn goederen, verlengd minderjarig) wordt eveneens de bewindvoerder bedoeld.
Klachtencommissie	Commissie gevormd door de algemeen directeur van de dienstverlener én een vertegenwoordiger van het collectief overlegorgaan (gebruikersraad). Indien nodig uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze commissie heeft als opdracht het afhandelen van klachten die via voorafgaande stappen van overleg geen oplossing kennen.
Leefkosten	Onder leefkosten wordt verstaan de kosten voor maaltijden en gebruik van de keuken, vervoer, bijdrage voor dagbesteding, ...
Ondersteuningsplan	Het ondersteuningsplan wordt opgemaakt en ingevuld om een persoonsgebonden budget bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap aan te vragen. Het ondersteuningsplan bevat de noodzakelijke gegevens voor de aanvraag van het persoonsgebonden budget, alsook hoe de verschillende gevraagde ondersteuningsfuncties inhoudelijk vorm zullen krijgen. Hoe je dat doet, welk schema je hier al dan niet bij hanteert, wie er op betrokken is, met welke frequentie je dit evalueert,... staan in het ondersteuningsplan.
PVF	Persoonsvolgende Financiering
Regelgeving	Alle van toepassing zijn de regelgeving waaronder het besluit van de Vlaamse Regering dd. 24 juni 2016 betreffende budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders.
RTH	Rechtstreeks Toegankelijke Hulp
Schriftelijk	Wanneer sprake is van 'schriftelijk' of 'schriftelijke melding' dan houdt dit ook mailverkeer in.
Sleutels	Wanneer in deze overeenkomst sprake is van 'sleutels' wordt steeds het toegangsmechanisme bedoeld welke de gebruiker de toegang verleent tot zowel de gemeenschappelijke als zijn persoonlijke ruimte(n) in het Wooncomplex. Bijgevolg worden onder sleutels ook badge, kaart,... begrepen.
Verbruikskosten	Zaken die behoren tot de leefkosten maar die door de gebruiker bij de zorgverlener worden afgenomen
Wooncomplex	Het Wooncomplex is het woonhuis, de thussituatie van de (kandidaat-)gebruiker waarin hij zorg en ondersteuning geniet, uitgebaat door de dienstverlener.
VAPH	VAPH is de afkorting voor Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (vroeger had dit als naam 'Vlaams Fonds'). Het VAPH bepaalt onder meer welke personen een budget krijgen en welke organisaties ondersteuning mogen bieden.
Vergunde zorgaanbieder	Een organisatie die niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening aanbiedt en hiervoor ook door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vergund is om dat de te doen. Om een vergunning te krijgen moet je voldoen aan de door het VAPH opgelegde voorwaarden.

Vork frequentie	De vorkfrequentie geeft aan binnen welke marge de gebruiker speling heeft in aantal dagen/nachten waarop hij ondersteuning wenst te krijgen. De zorgaanbieder voorziet op die manier in bijkomende, onvoorziene ondersteuning en begeleiding. De vork geeft de grenzen aan. Afwijkingen in meer of minder kunnen aanleiding zijn om de dienstverlening te herzien.
Vergunde zorgaanbieder	Een organisatie die ondersteuning aanbiedt en hiervoor door het VAPH vergund is om dat te doen. Dit betekent dat de organisatie voldoet aan de voorwaarden die het VAPH stelt om vergund te kunnen worden.
Wettelijke vertegenwoordiger	Sommige personen met een beperking kunnen/mogen hun (administratieve) zaken niet zelfstandig regelen. Voor hen wordt iemand aangesteld die hen 'vertegenwoordigt'. Deze persoon noemt men de 'wettelijke vertegenwoordiger'.
Woonkosten	Onder woonkosten wordt verstaan de vergoeding voor het gebruik van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimten met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen.