



Charter

Collectieve rechten en plichten
RECHTSTREEKS TOEGANKELIJKE HULP

INHOUDSTAFEL

Identificatie	4
Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie	4
Overzicht van het aanbod van 't Spoor	5
Opnamevoorwaarden	5
Inhoudelijke voorwaarde	5
Administratieve voorwaarden voor RTH	6
Wederzijdse rechten en plichten.....	7
Voor kinderen in begeleiding	7
Voor kinderen en volwassenen in begeleiding	8
Facturatie	10
Algemeen principe	10
Bijkomende kosten	10
Beëindiging van de begeleiding	11
In gezamenlijk overleg	11
Eenzijdig door 't SPOOR	11
Eenzijdig door de cliënt.....	11
Collectieve inspraak	13
Opmerkingen, suggesties, klachten.....	13
Inzage kwaliteitshandboek	14
Verzekeringen	14
Aanpassing aan het Charter	14



Beste,

Wij zijn ertoe gehouden een Charter op te stellen en aan de cliënten te overhandigen. Dit charter omvat de formele aspecten van de begeleiding en de wederzijdse rechten en plichten van dienst en cliënten.

Dit Charter werd opgesteld en goedgekeurd, rekening houdend met de opmerkingen van cliënten na toetsing via mail.

De intake-verantwoordelijke zal jou dit document overhandigen, samen met het Protocol.

Lieve Borremans,
coördinator, lieve.borremans@tspoor.net

of via het secretariaat op T 051 230 605
(permanentie op werkdagen in de voormiddag)

Identificatie

't Spoor biedt mobiele en ambulante begeleiding voor kinderen, jongeren en volwassenen met (een risico op) motorische beperking of niet aangeboren hersenletsel.

De dienst werkt vanuit drie antennepunten:

Antennepunt Gits	Antennepunt Brugge	Antennepunt Kortrijk
(Centrale administratie)	Zwijnstraat 3a	Kanaal 127
Bruggesteenweg 234	8000 Brugge	Spinnerijstraat 107
8830 Gits		8500 Kortrijk

Tel. 051 230 605 | e-mail: Info@tspoor.net | www.tspoor.net

't Spoor is een initiatief van Dominiek Savio en wordt beheerd door de gedelegeerd bestuurder van Groep Gidts.

Dominiek Savio is erkend als MFC en voor het bieden van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH), en is vergunde zorgaanbieder voor volwassenen.

Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

Binnen 't Spoor streven we er naar zo goed mogelijk de vraag van de cliënt en zijn netwerk te begrijpen en vanuit die vraag te werken. Doorheen de begeleiding stellen we ons als doel dat de cliënt en zijn netwerk zich gaandeweg sterker voelt. Binnen dit kader zetten we onze deskundigheid in om met de vragen en verwachtingen aan de slag te gaan. We willen werken vanuit wederzijds respect.

Hierbij aansluitend waarborgt de thuisbegeleidingsdienst de eerbiediging van elke ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van de vrijheid en privacy van de cliënt.

Voor meer informatie verwijzen we naar de website www.tspoor.net en de folder.

Overzicht van het aanbod van 't Spoor

't Spoor biedt verschillende vormen van mobiele en ambulante begeleiding aan kinderen, jongeren en volwassenen met een (risico op) motorische beperking of een niet aangeboren hersenletsel.

Mobiele begeleiding = wij komen op verplaatsing bij jou aan huis of bv op school, of bij een dokter.

Ambulante begeleiding = wij ondersteunen jou via begeleiding op de dienst. Dit kan ook in de vorm van het opmaken van een verslag of telefonisch in functie van de begeleiding.

Kinderen enerzijds, en jongeren en volwassenen anderzijds, worden door een eigen team begeleid.

- In het kader van **Rechtstreeks toegankelijke hulp** begeleidt 't Spoor kinderen / jongeren (0-22 jaar) en volwassenen.
- In het kader van **niet-Rechtstreeks toegankelijke hulp** biedt 't Spoor begeleiding aan kinderen binnen de erkenning als Multifunctioneel Centrum, en psychosociale begeleiding aan volwassenen met een persoonsvolgend budget.

Voor meer informatie verwijzen we naar de website www.tspoor.net en de folder.

Opnamevoorwaarden

Inhoudelijke voorwaarde

Tijdens een eerste gesprek wordt nagegaan of het aanbod van thuisbegeleiding aansluit bij de vragen van de cliënt en zijn netwerk. Indien positief, wordt thuisbegeleiding gestart.

Een cliënt kan niet geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging.

Administratieve voorwaarden voor RTH

Zowel voor kinderen als voor volwassenen is thuisbegeleiding rechtstreeks toegankelijk mogelijk. Dit betekent dat wij begeleiding kunnen opstarten met een minimale administratieve belasting, zonder de inschrijvingsprocedure bij het VAPH te doorlopen. Enkel het ondertekenen van het protocol (een document waarin het opstarten van de begeleiding door cliënt en thuisbegeleiding wordt bevestigd) is vereist.

Rechtstreeks toegankelijke hulp kan je nooit met niet-rechtstreeks toegankelijke hulp combineren.

Onder rechtstreeks toegankelijke hulp heb jij per kalenderjaar recht op “**8 punten**”, te verdelen over mobiele en/of ambulante begeleidingen vanuit thuisbegeleiding. Je kunt (een deel van) die 8 punten ook inzetten in dagopvang, of verblijf (nacht).

Wat kost ondersteuning aan punten?

1 ambulante begeleiding	0.155
1 mobiele begeleiding	0.220
1 dag dagopvang	0.087
1 dag en nacht verblijf	0.130

Het VAPH voorziet een rekentool om de combinatie van verschillende begeleidingen exact te kunnen opvolgen. De link

<http://www.vaph.be/tools/rth/simulatie-besteding-rth-punten/>

kunt u via onze website openen.

Binnen het kader van thuisbegeleiding, betekent dit concreter dat je de 8 punten kunt inzetten voor 36 mobiele begeleidingen, of 51 ambulante begeleidingen, of een combinatie van beide.

Het is ook mogelijk om begeleiding vanuit verschillende RTH-diensten (bv. verschillende thuisbegeleidingsdiensten) te combineren. Het is belangrijk om goed af te spreken met jou en tussen de diensten onderling, hoe de punten voor jou worden ingezet.

Wederzijdse rechten en plichten

Beide partijen engageren zich om volgende afspraken na te leven:

Voor kinderen in begeleiding

Bij ziekte

Als jonge ouders verwachten jullie terecht dat we vol zorg met jullie kindje omgaan, en geen risico nemen op vlak van besmetting.

- Als thuisbegeleiders ziek zijn, wordt het huisbezoek geannuleerd. Als de thuisbegeleidster verkouden is, zal ze met jou contact opnemen en in overleg bepalen of het huisbezoek al dan niet doorgaat.
- We vragen jou ook uitdrukkelijk dat jij de thuisbegeleidster laat weten als je zelf, of jouw kindje ziek zijn, op het moment dat een begeleiding is gepland. Dit is belangrijk voor de thuisbegeleiders, maar vooral voor de gezondheid van de andere kindjes in begeleiding.

Een afspraak die minder dan 24 uur voordien wordt afgebeld, wordt *geregistreerd*. Is de thuisbegeleidster al onderweg, dan wordt deze begeleiding ook *gefactureerd*.

Communicatie met beide ouders

Binnen 't Spoor streven we ernaar om een correcte communicatie op te bouwen met de beide ouders als partners in de zorg voor hun kind, ook als ouders gescheiden zijn.

- We gaan ervan uit dat ouders partners blijven in de opvoeding van hun kind. In die zin verwachten we dat ouders elkaar op de hoogte brengen over de ondersteuning die vanuit 't spoor mogelijk is. Begeleidingssessies kunnen bij elk van hen beiden doorgaan, als dit aansluit bij hun vraag, op voorwaarde dat elk van beiden binnen de provincie blijven wonen.

- Als doorheen de begeleiding herhaaldelijk blijkt dat conflicten tussen ouders het begeleidingstraject in de weg staan, moet worden overwogen of dergelijke begeleiding zinvol en haalbaar is.
- We voorzien per kind één factuur. Deze zal aan één van beide ouders worden toegestuurd, zelfs als de begeleiding bij elk van hen beiden doorgaat.
- De thuisbegeleider zal er uiterst attent voor zijn geen subjectieve of persoonlijke informatie van de ene begeleidingscontext naar de andere over te brengen.

Voor kinderen en volwassenen in begeleiding

Avondhuisbezoeken

Om de huisbezoeken te plannen, wil de thuisbegeleider zeker goed rekening houden met jouw agenda. Toch zijn er vanuit de dienst een aantal beperkingen.

- De begeleidingen gaan **in principe overdag tijdens de kantooruren** door, niet op zaterdag of zondag.
- **Occasioneel en gemotiveerd** kan een huisbezoek na 17u30. Thuisbegeleiding doet ook beroep op jou om mogelijkheden te scheppen zodat de begeleiding overdag kan plaats vinden.

Voorwaarden voor een goede begeleiding

- De thuisbegeleidster komt aan huis. Samen met jou wil ze komen tot een goed gesprek. Maak je de nodige tijd en ruimte vrij? We willen je ook vragen tijdens het huisbezoek niet te roken, en je huisdieren even in een andere ruimte te brengen.
- Dit is niet mogelijk als alcohol- of drugsmisbruik aan de orde is.
- Wij vragen u uitdrukkelijk tijdens de huisbezoeken niet te roken.



Facturatie

De prijs per begeleiding bedraagt 5,34 euro. Deze prijs is vastgelegd door het VAPH en is aanpasbaar aan de index. De facturen worden per kwartaal opgemaakt.

Binnen de dienst hanteren we in deze materie volgende praktische afspraken:

Algemeen principe

Bij de opstart van de begeleiding noteren wij het facturatieadres. Als zich hier wijzingen voordoen, vragen wij om dit aan ons mee te delen.

- Eén begeleiding duurt **een uur**. Vanaf anderhalf uur worden twee begeleidingen aangerekend. Als meerdere begeleiders aanwezig zijn, wordt voor elk van hen een bijdrage gerekend.
- Een begeleiding is in principe **mobiel**, dwz dat de thuisbegeleidster zich verplaatst.
- Telefonische gesprekken of mails die meer dan praktische afspraken bevatten, worden als **ambulante begeleiding** geregistreerd. Dit geldt ook voor de ondersteuning die voor sociale administratie (bv. voorbereiding of contacten ifv aanvraag verhoogde kinderbijslag) van op de dienst wordt geboden.
- Een begeleiding die **minder dan 24 u voordien** wordt **afgebeld**, wordt geregistreerd, ook al is er een valabele reden voor annuleren. In dit geval kan de facturatie (niet de registratie) van de begeleiding wel in overweging worden genomen.

Bijkomende kosten

Wanneer u voor een begeleiding elders dan in de thuissituatie meerijdt met de thuisbegeleider (bv. voor een medisch consult of een schoolbezoek), dan wordt hiervoor een onkostenvergoeding aangerekend, à rato van 0,40 euro per meegereden kilometer.

Beëindiging van de begeleiding

Wij stemmen het begeleidingstraject af op jouw vragen. Om ook nieuwe begeleidingen te kunnen starten, gaan wij ervan uit dat een begeleiding loopt voor een periode van maximaal 3jaar. Indien wenselijk en haalbaar, kan deze periode voor een bepaalde duur worden verlengd.

Deze overeenkomst kan beëindigd worden op initiatief van één van de partijen. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk.

In gezamenlijk overleg

Er worden duidelijke afspraken gemaakt over de wijze waarop de begeleiding wordt beëindigd.

Eenzijdig door 't SPOOR : enkel op ernstige gronden en na intern overleg.

- bij overmacht;
- bij het niet voldoen aan de minimale administratieve voorwaarden;
- bij verhuis van betrokkene naar een andere provincie of het buitenland;
- wanneer het zorgaanbod van 't Spoor niet meer beantwoordt aan de zorgvraag van de cliënt;
- wanneer de veiligheid en het respect t.a.v. de persoon van de thuisbegeleider in het gedrang komt;
- bij het niet nakomen door de cliënt van de verplichtingen vastgelegd in deze overeenkomst;
- wanneer de kansen op begeleiding vanuit 't Spoor door een andere problematiek(en) binnen het gezin belemmerd wordt;
- in het kader van de wachtlijstproblematiek.

Eenzijdig door de cliënt : op elk moment zonder opgave van reden.

De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gebracht als het dossier is afgesloten.

Indien je niet akkoord bent over de beëindiging van de begeleiding, kan je hierover klacht indienen. Dit doe je ten aanzien van de klachtencommissie, die bij dergelijke klachten wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde, nl. Dhr. H.Keersebilck (contactgegevens zie rubriek "klachten").

Deze persoon neemt zijn rol op als bemiddelaar en werd verkozen in samenspraak tussen het beleid en de cliënten.



Collectieve inspraak

Wij proberen onze werking steeds te verfijnen zodat deze nog beter aansluit bij uw vragen. Daarom gaan horen wij graag jouw mening over bepaalde zaken.

Dit gebeurt meestal per mail.

Opmerkingen, suggesties, klachten

Wij wensen zo dicht mogelijk aan te sluiten bij jouw verwachtingen. Daarom vinden wij een **open communicatie** heel belangrijk. Jij, of een voor jou belangrijke derde (vb familielid), kan steeds terecht met jouw opmerkingen, suggesties en klachten omtrent de dienstverlening.

- Deze kan je, mondeling of schriftelijk, signaleren bij de betrokken **begeleider** of bij de **coördinator** van de thuisbegeleidingsdienst.

Contactgegevens:

Lieve Borremans | 0472 / 64 02 89.

- De klacht kan ook schriftelijk worden ingediend bij de **directie** van het Dominiek Savio Instituut vzw. Contactgegevens:

Eric Van Parys | Koolskampstraat 24, 8830 Gits | 051 230 611.

Ten laatste binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, kan u een schriftelijk antwoord verwachten. De klacht kan op elk moment worden ingetrokken.

- Indien u zich niet kan verzoenen met het antwoord, kan u zich wenden tot de **klachtencommissie** van het Dominiek Savio Instituut, die ook optreedt voor de thuisbegeleidingsdienst 't Spoor. De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een persoon, aangeduid door de gebruikersraad. Deze commissie zal alle betrokken partijen beluisteren. De klachtencommissie zal de klacht behandelen en beide partijen proberen te verzoenen.

Zij deelt binnen de 30 dagen schriftelijk haar oordeel mee aan de indiener en de dienst.

- Vindt de commissie de klacht terecht, dan deelt de dienst binnen 30 dagen mee welke maatregel genomen wordt.
- Wordt de klachtencommissie het niet eens, dan worden beide standpunten meegedeeld.

Leden van de klachtencommissie:

Uit de gebruikersraad Gits	Ingrid Stragier	051 230 772 (Neerhof)
Uit de inrichtende macht	Philip Vanneste	051 230 990
Onafhankelijke derde	Hendrik Keersebilck	051 241 750

- Indien u van mening bent dat geen goed gevolg werd gegeven aan uw klacht, kan u steeds contact opnemen met de leidend ambtenaar van het VAPH. Contactgegevens:
VAPH | Aan de leidend ambtenaar | Koning Albert II – laan 37, 1030 Brussel

Inzage kwaliteitshandboek

Het uitschrijven van een kwaliteitshandboek is een erkenningsvoorwaarde. Hierin staat beschreven hoe gewerkt wordt aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

U kan meer informatie hierover verkrijgen via de thuisbegeleider of via inzage.

Verzekeringen

In het belang van een goede werking van 't Spoor heeft Dominiek Savio de nodige verzekeringen afgesloten die onze aansprakelijkheden en risico's dekken.

Aanpassing aan het Charter

Dit Charter kan ten allen tijd door de dienst gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf via mail toegelicht en bevroegd worden.



't Spoor
Bruggesteenweg 234
8830 Gits

T: 051 230 611 | E: info@dominiek-savio.be
www.dominiek-savio.be

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

