

TB	IN 15
GELDIG VANAF	19/03/2021

Charter Collectieve Rechten en Plichten Begeleidingsdienst van MFC – Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort

MAART 2021

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Inhoud

Welkom	3
Missie.....	3
Visie en waarden	3
Strategie	4
Wie?.....	4
Wat?	5
Hoe verloopt de begeleiding?	5
Algemeen.....	5
Starten	6
Samenwerken.....	7
Beroepsgeheim.....	7
Frequentie en duur van de begeleiding	10
Stoppen	11
Betaling.....	13
Tevreden of klachten?	15
Inspraak	16
Het kwaliteitshandboek	16
Verzekerde risico's	17
Aanpassingen aan het charter	17
Toestemming voor het doorgeven of opvragen van informatie.....	17
Contact	18

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMSE AGENTIECHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Welkom

In dit boekje vind je de belangrijkste informatie over onze begeleidingsdienst. Wij zijn een deel van MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort. Onze dienst voorziet begeleiding, naast de zorg die verleend wordt door het MFC. Heb je vragen, bespreek ze met je thuisbegeleider.

Wil je nog meer weten? Ga dan zeker ook eens kijken op de website: www.sintliefenspoort.be en www.thuisbegeleiding-slp.be.

Missie

De thuisbegeleidingsdienst heeft als taak om opvoedingsondersteuning en psychosociale begeleiding te verstrekken aan gezinnen met een doof of slechthorend gezinslid of met een kind of jongere met een spraak- en/of taal(ontwikkelings)stoornis (=SLI) of met een kind met autisme (=ASS), al dan niet met een bijkomende beperking.

Visie en waarden

We willen dat jij en de mensen rond jou zich zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen.

We zien jou en je omgeving als uniek. We vinden dus dat elke mening evenveel waard is. We hebben hiervoor respect.*

We werken vanuit jouw krachten en mogelijkheden. We willen jou alle informatie geven en je begeleiden zodat je zelf keuzes kan maken en beslissingen kan nemen.

We geloven dat jij veel zelf kan doen. We willen jou alle informatie geven zodat je keuzes kan maken en kan beslissen.

Jij kiest en beslist zelf.

We willen als dienst meewerken aan een samenleving waar jij een gelijkwaardige plaats kan krijgen.

* De non-discriminatiewet zegt: Iedere discriminatie, met name op grond van geslacht, ras, kleur, etnische of sociale afkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienst of overtuiging, politieke of andere denkbeelden, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte, een handicap, leeftijd of seksuele gerichtheid, is verboden.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintliefenspoort.be – thuisbegeleiding@sintliefenspoort.be
www.sintliefenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Binnen Sint-Lievenspoort vzw staan 7 ankerpunten centraal binnen het waardenkader: solidariteit, gastvrijheid, evenwaardigheid, openheid, kwaliteit, soberheid en innovatie. Meer informatie over onze visie en waarden kan je terugvinden op onze website. Zo ook kunnen teksten rond onze visie en missie opgevraagd worden.

Strategie

- We willen voorzien in een aanbod op maat. Dit wil zeggen dat we zoeken naar begeleiding die bij jou past.
- We willen krachtversterkend samenwerken, op een gelijkwaardige manier.
- We willen onze opgebouwde kennis over doof of slechthorend zijn, SLI en ASS delen met andere diensten, groepen, organisaties.

*Jouw vraag is belangrijk.
Wij helpen jou antwoorden te vinden.*

Elke persoon is uniek voor ons. Dit merk je aan onze dienstverlening: voor elke doelgroep voorzien we een aparte aanpak, een vaste thuisbegeleider, aangepaste documenten en eigen activiteiten.

Wie?

We begeleiden personen uit de provincie Oost-Vlaanderen.

- Dove/slechthorende kinderen, jongeren en volwassenen (al dan niet met een bijkomende beperking) en hun gezin, familie en ruime omgeving.
- Kinderen en jongeren met een (vermoeden van) spraak- en/of taal(ontwikkelings)stoornis (SLI) en hun familie en ruime omgeving.
- Kinderen met een (vermoeden van) autismespectrumstoornis (ASS) en hun familie en ruime omgeving.

*Je woont in Oost-Vlaanderen.
Je bent doof/slechthorend of je hebt (een vermoeden van) SLI of ASS.*

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Wat?

We bieden volgende mogelijkheden aan:

- Mobiele thuisbegeleiding: dit is begeleiding bij jou thuis, in de kinderopvang, op school, op het werk, ...
- Ambulante thuisbegeleiding: dit is begeleiding op de thuisbegeleidingsdienst in Gent.
- GIO: dit is praktische ondersteuning in de kinderopvang of in de school voor dove of slechthorende kinderen of kinderen met een (vermoeden van) SLI, jonger dan 7 jaar.
- Groepsbegeleiding: cliënten komen in groep naar activiteiten georganiseerd door de dienst.

Deze activiteiten zijn op maat uitgewerkt:

- voor ouders en familieleden zijn er cursussen (Vlaamse Gebarentaal) en gespreksavonden.
 - voor kinderen zijn er spelactiviteiten (Spelen met gebaren).
 - voor jongeren en volwassenen zijn er verschillende gespreksgroepen.
- Outreach: we delen onze beperkinggebonden expertise over doofheid, slechthorendheid, SLI en ASS met andere organisaties, diensten, scholen, bedrijven.

We komen aan huis, in je omgeving of jij komt naar de dienst. We kunnen ook informatie geven aan andere diensten, op je school of werk.

Hoe verloopt de begeleiding?

Algemeen

We geven **informatie** over doof-zijn, slechthorend-zijn, over SLI of over ASS.

We leren **vaardigheden** aan: over hoe je beter kan communiceren, over de opvoeding van een doof of slechthorend kind of een kind met een (vermoeden van) SLI of ASS, over hoe je de ontwikkeling van je kind kan stimuleren, over hoe je beter kan opkomen voor je eigen mening,

...

Wij **ondersteunen** jou in het omgaan met het doof-zijn, slechthorend-zijn, met SLI of met ASS. We kunnen je in contact brengen met andere mensen of diensten. We kunnen jou ook helpen bij sociaal-administratieve vragen.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMSE AGENTIECHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.

Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Jouw vragen worden in kaart gebracht. Op basis daarvan worden de doelstellingen door jou en je thuisbegeleider vastgelegd.

Als je wil kan een familielid, een vriend,... jou helpen als belangrijk betrokken derde. Deze persoon zal ook op een evenwaardige manier betrokken worden bij het bespreken van de doelstellingen.

Voor het realiseren van de doelstellingen zijn zowel de thuisbegeleider als jij verantwoordelijk. Jouw doelstellingen worden elk jaar in het handelingsplan (ondersteuningsplan / OP) geschreven.

Starten

Jij hebt contact opgenomen met de thuisbegeleidingsdienst. Onze intaker (persoon verantwoordelijk voor het eerste kennismakingsgesprek) kwam bij jou thuis langs of nam telefonisch contact met jou op. Het is niet zeker dat hij/zij jouw thuisbegeleider wordt.

Dit eerste gesprek is nodig om een heel duidelijk beeld te krijgen van jouw vragen. We willen daarnaast informatie geven over wat de dienst voor jou kan doen.

De intaker maakt een eerste verslag van dit gesprek. Hij/zij zal ook snel beslissen of de thuisbegeleiding het juiste antwoord is op jouw zorgvraag. Je wordt hierover geïnformeerd.

Als je beroep kan doen op thuisbegeleiding is het mogelijk dat de individuele begeleiding nog niet onmiddellijk kan starten. Dan kom je een tijd op de wachtlijst terecht. Tijdens deze wachttijd kan je wel deelnemen aan de cursussen en de groepsbegeleidingen.

Als je geen beroep kan doen op thuisbegeleiding, zullen we de reden uitgebreid toelichten. Als je het wil, verwijzen we jou door naar een andere dienst die jou eventueel wel kan helpen.

Van zodra er een plaats vrij is, geeft de intaker jouw gegevens door aan een vaste thuisbegeleider. Deze thuisbegeleider zal met jou een afspraak maken. Dan start de begeleiding echt.

De intaker komt voor een eerste gesprek.

Pas later start de thuisbegeleiding met jouw vaste thuisbegeleider.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Samenwerken

Als jouw thuisbegeleider komt, heeft hij/zij het verslag van het eerste gesprek al gelezen. Jullie bespreken dit samen en vullen eventueel aan. Jij ontvangt ook dit verslag na maximum 3 begeleidingen. Na 1 jaar zal hij/zij opnieuw een verslag maken. Dit verslag heet een handelingsplan (ondersteuningsplan).

We bepalen samen de doelstellingen van de begeleiding. We willen samen beslissen waaraan we willen werken. Jouw mening is belangrijk! Jij en de thuisbegeleider zijn verantwoordelijk voor het halen van de doelstellingen.

Als je wil, kan je iemand vragen die niet in de thuisbegeleidingsdienst werkt om je te helpen bij het bedenken van de doelstellingen, bijvoorbeeld je partner, je ouder,... Deze persoon heet jouw "belangrijk betrokken derde".

*De thuisbegeleider en jij bespreken samen:
Wat is thuisbegeleiding?
Wie? Waar? Waarom?
De afspraken worden opgeschreven in een verslag = het ondersteuningsplan.*

Algemene doelstellingen zijn:

- Zo vroeg mogelijk, zo ruim mogelijk informatie geven.
- Leren omgaan met de doofheid/slechthorendheid/SLI/ASS.
- Leren om zo zelfstandig mogelijk te communiceren en te leven: op jouw school, op het werk, in je vrije tijd,...
- Samen zoeken naar een communicatie die het best past bij jou en de mensen rond jou.

Beroepsgeheim

De thuisbegeleider mag, zonder jouw toestemming, geen informatie over jou doorgeven aan andere personen. Om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren, kan de begeleiding bij jou thuis wel besproken worden binnen het thuisbegeleidingsteam. Indien je hiermee niet akkoord bent, moet je dat melden aan je thuisbegeleider. Samen kunnen hierover afspraken gemaakt worden.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Indien wij ons zorgen maken over mogelijk grensoverschrijdend gedrag (elke handeling, of het nalaten van een handeling, die resulteert in een significante inbreuk op de rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van de cliënt) zullen wij deze bezorgdheden met jou bespreken. Indien de thuisbegeleider merkt dat er geen vrijwilligheid of medewerking van jullie is om hierover te praten, dan is de thuisbegeleider verplicht om je gezin door te verwijzen en op vraag samen te werken met het parket en/of een sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening.

Bij ondersteuning bij cliënten waarvan de ouders gescheiden zijn, worden specifieke afspraken gemaakt.

In de privacyverklaring (GDPR) gepubliceerd op de website van www.sintlievenspoort.be vind je meer informatie over welke gegevens we verzamelen en hoe we met uw persoonsgegevens omgaan.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Wij werken samen.

Wij beloven...

- *Dat wij onze beperkinggebonden kennis en vaardigheden inzetten.*
- *Dat wij respectvol begeleiden.*
- *Dat wij ons houden aan de regels van het beroepsgeheim.*
- *Dat wij een dossier bijhouden. Jij kan altijd vragen dit in te kijken en/of informatie te veranderen. Je kan dit altijd vragen aan jouw thuisbegeleider.*
- *Dat wij geen informatie doorgeven aan andere mensen zonder jouw schriftelijk akkoord.*
- *Dat het beeldmateriaal (video, foto,...) enkel wordt gemaakt in functie van begeleiding.*

Van jou verwachten we...

- *Dat je de thuisbegeleider, de thuisbegeleidingsdienst en het materiaal respecteert.*
- *Dat er tijdens de begeleidingsgesprekken enkel mensen van jouw gezin aanwezig zijn. We kunnen hierover andere afspraken maken.*
- *Dat tijdens het gesprek gepaste kledij wordt gedragen.*
- *Dat het gesprek kan doorgaan in een ruimte met zo weinig mogelijk achtergrondgeluiden.*
- *Dat in de ruimte waar het gesprek doorgaat, geen huisdieren vrij rondlopen en dat er niet wordt gerookt. Dit op advies van onze arbeidsgeneesheer.*
- *Dat er tijdens het gesprek niet lang wordt getelefoneerd.*
- *Dat de begeleiding start en stopt op de afgesproken tijdstippen.*

Wij vinden het belangrijk:

- *Dat jij ons op de hoogte brengt van belangrijke veranderingen in jouw gezin, afspraken met de rechter in situaties van echtscheiding, ...*

Frequentie en duur van de begeleiding

De thuisbegeleiding valt grotendeels onder het besluit rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Dit betekent dat je jaarlijks recht hebt op maximum 8 RTH-punten. Dit zijn:

- 36 mobiele begeleidingen bij jou thuis of op een andere locatie (school, werk,...) – *0,22 punten per mobiele begeleiding* OF
- 52 ambulante begeleidingen op de thuisbegeleidingsdienst OF (voorlopig enkel in deze coronatijd) begeleidingen op afstand (digitaal) – *0,155 punten per ambulante begeleiding*

Indien je bij een andere voorziening ook mobiele en/of ambulante begeleiding vraagt, moeten de punten van de verschillende diensten bij elkaar opgeteld worden. Als het maximum van 8 punten wordt bereikt, stopt de ondersteuning tot het begin van het nieuwe kalenderjaar. We vragen om ons op de hoogte te brengen over het gebruik van punten bij een andere dienst.

Via volgende link kan je zelf berekenen hoeveel punten reeds gebruikt werden: <http://www.vaph.be/tools/rth/simulatie-besteding-rth-punten/>.

De duur en frequentie van de begeleiding RTH varieert in onze dienst naargelang de doelgroep waar jij als cliënt toe behoort:

- Dove en slechthorende kinderen (0-12 jaar) worden modulair ingedeeld. Meer informatie hierover kan je terugvinden in bijlage.
- Kinderen met een vermoeden van spraak- en/of taal(ontwikkelings)stoornis (SLI) kunnen 6 maand begeleiding krijgen; kleuters en lagere schoolkinderen met een diagnose SLI kunnen 2 jaar begeleiding krijgen; jongeren met een diagnose SLI kunnen 4 jaar begeleiding krijgen. (Her)aanmelden kan tot en met het tweede middelbaar (referentieleeftijd 14 jaar).
- Kinderen met ASS kunnen maximaal 2 jaar begeleid worden. Dit is 1 jaar met maximaal 25 begeleidingen per jaar en daarna 1 jaar met 20 begeleidingen per jaar voorzien.
- Dove en slechthorende jongeren en volwassenen (+ 12 jaar) kunnen, indien nodig, onbeperkt begeleiding krijgen. Dit wordt regelmatig geëvalueerd.

Indien de begeleidingsperiode afloopt, kan je je steeds opnieuw aanmelden.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Naast deze individuele RTH- begeleidingen, kan je ook deelnemen aan het groepsaanbod. De begeleidingen die je inzet in de groepswerking zullen dan wel van jouw totaalpakket individuele begeleidingen afgaan. Je kan hierover toelichting krijgen en afspraken maken met je thuisbegeleider.

GIO (Globale Individuele Ondersteuning)

Dove of slechthorende kinderen of kinderen met (vermoeden van) een SLI, jonger dan 7 jaar, hebben naast deze RTH-begeleidingen recht op max. 30u begeleidingen in de klas. Als dienst kiezen we ervoor deze zoveel mogelijk aan te bieden binnen een periode van 3 maanden.

Als je als minderjarige een goedkeuring hebt voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp (NRTH), gelden bijzondere afspraken. Vanuit MFC - Thuisbegeleiding kunnen we je per kalenderjaar max. 20 mobiele of ambulante begeleidingen vanuit de begeleidingsdienst aanbieden.

Als meerderjarige kan je na het doorlopen van de aanvraagprocedure (NRTH) een persoonsvolgend budget (PVB) toegewezen krijgen. Met dit budget kan je zelf beslissen hoeveel begeleidingen je aan onze dienst vraagt. Voor de concrete invulling en kostprijs verwijzen we naar de individuele dienstverleningsovereenkomst PVB.

Stoppen

De thuisbegeleiding kan steeds op jouw vraag beëindigd worden. Wij vragen om dit zoveel mogelijk in overleg met de vaste thuisbegeleider te doen.

Mogelijke redenen om de thuisbegeleiding stop te zetten kunnen zijn:

- De doelen van thuisbegeleiding zijn bereikt of er kan niet meer aan gewerkt worden.
- Je verhuist naar een andere provincie of naar het buitenland.
- Je wenst geen thuisbegeleiding meer.

Als je wil stoppen: bespreek dit met je thuisbegeleider.

Soms kan de thuisbegeleidingsdienst of jij alleen beslissen om te stoppen.

Als je niet akkoord bent, kan je een klacht indienen.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMSE AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Het is ook mogelijk dat de thuisbegeleidingsdienst het initiatief neemt om de thuisbegeleiding stop te zetten.

Mogelijke redenen om de thuisbegeleiding stop te zetten:

- Als je niet langer gemotiveerd bent voor de thuisbegeleiding en de gemaakte afspraken niet opvolgt.
- Als je de thuisbegeleider 3 keer niet hebt laten weten dat de begeleiding niet kan doorgaan.
- Als het binnen jouw gezinssituatie te moeilijk wordt om te werken aan de doelstellingen. (Dit kan zo zijn bij bijvoorbeeld echtscheiding of bij gevaarlijke situaties voor de thuisbegeleider).
- Als de thuisbegeleiding niet langer het juiste antwoord is op jouw zorgvraag.
- Wanneer de dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op foutieve gegevens (naam, diagnose, ...).
- Wanneer de begeleidingstermijn afgelopen is.

Wanneer de stopzetting éézijdig beslist is door de thuisbegeleidingsdienst, zal dit steeds in overleg zijn met de directie. De dienst zal jou uiteraard alle informatie over de reden van stopzetting geven tijdens een huisbezoek of via een brief.

Als je niet akkoord kan gaan met de stopzetting op vraag van de dienst, bespreek je dit met je thuisbegeleider. Indien jij en je thuisbegeleider geen oplossing vinden, kan een bemiddeling van de directie gevraagd worden (zie klachtenprocedure).

Komt men nog steeds niet tot een oplossing, dan kan je jou tot de klachtencommissie wenden. Deze commissie is uitgebreid met een onafhankelijk en neutraal persoon. Deze persoon zal een oplossing zoeken voor beide partijen (zie klachtenprocedure).

Wanneer de thuisbegeleiding beëindigd wordt, zal hier de nodige administratie rond moeten gebeuren. Je persoonlijke gegevens en handelingsplannen (ondersteuningsplannen) worden bewaard in het archief (op papier of digitaal). Op jouw vraag kunnen deze gegevens vernietigd worden.

Verdere info rond stopzetten van de overeenkomst staat vermeld in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Betaling

Je betaalt als cliënt een eigen bijdrage voor elke intake- en begeleidingssessie. Wij krijgen van het VAPH richtlijnen rond de grootte van de bijdrage. Deze bijdrage wordt geïndexeerd en bedraagt 5,43€ per begeleiding (anno 2021). Cliënten die ook gebruikmaken van een MFC betalen 5,41€ per begeleiding.

Een begeleidingssessie duurt minstens 1 uur. Als deze begeleiding 2 uur of meer duurt, worden 2 begeleidingen aangerekend: 2x 5,43€ (of 2x 5,41€ als je ook gebruikmaakt van een MFC).

Indien, op jouw vraag, tijdens een thuisbegeleiding 2 begeleiders aanwezig zijn en dit op voorhand ook zo werd afgesproken, worden 2 begeleidingen aangerekend: 2x 5,43€ (of 2x 5,41€ als je ook gebruikmaakt van een MFC).

GIO-begeleidingen zijn gratis.

Voor specifieke activiteiten (cursussen, uitstappen,...) kan een bijkomende bijdrage gevraagd worden en zal de kostprijs uitdrukkelijk op de uitnodiging vermeld staan.

Indien je op een gemaakte afspraak niet aanwezig bent (intake, ambulante begeleiding, mobiele begeleiding, begeleiding op afstand of groepsbegeleiding), wordt de begeleiding toch aangerekend. De thuisbegeleider zal bij een gemaakte afspraak maximaal 15 minuten wachten. Indien je na 15 minuten nog niet op de afspraak aanwezig bent, zal de thuisbegeleider niet langer wachten. Indien je binnen de 15 minuten aankomt, kan de begeleiding doorgaan. De begeleiding eindigt echter wel op het afgesproken moment. De begeleiding duurt dan geen volledig uur.

Bij begeleidingen buiten ons werkingsgebied, wordt een meerprijs van €12,50 aangerekend per verplaatsing. Dit wordt besproken tijdens het eerste gesprek.

Indien verplaatsingen gebeuren, waarbij je als cliënt meerijdt met de thuisbegeleider, wordt de wettelijke kost van €0,3653 per kilometer heen en terug doorgerekend. Ook parkeertickets die op de begeleidingslocatie betaald moeten worden, worden aan jou gefactureerd.

1 gesprek kost nu 5,43€ (of 5,41€ als je gebruikmaakt van een MFC). Dit kan veranderen.

Je betaalt maandelijks via overschrijving of domiciliëring.

Of je betaalt met een betaalkaart (= 5 begeleidingen).

Sociaal tarief kan, maar bewijzen zijn nodig.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

De intake voor PVB is gratis. Als dit gesprek bij jou thuis doorgaat, rekenen we wel de vervoersonkosten aan.

Voor cliënten met een nRTH-statuuut wordt bij de facturatie rekening gehouden met de aftoppingsregels. Meer informatie hierover kan je krijgen van je thuisbegeleider.

De maandelijkse factuur wordt het liefste per mail bezorgd. Indien je akkoord bent, wordt je emailadres doorgegeven aan de cliëntadministratie. Indien dit niet mogelijk is, kan de factuur ook per post bezorgd worden.

Je kan betalen:

- via overschrijving of via domiciliëring (dit geniet onze voorkeur): vraag de nodige documenten aan de intaker of jouw thuisbegeleider
- via betaalkaart: dit is een kaart ter waarde van 5 begeleidingen die voor de start van deze begeleidingen wordt betaald.

De dienst beschikt over een sociaal tarief. Om na te gaan of je hiervoor in aanmerking komt, stel je de vraag aan de intaker of jouw thuisbegeleider. Deze persoon zal jouw aanvraag in orde brengen, gebaseerd op jouw bewijzen van het gezinsinkomen. Sociaal tarief met terugwerkende kracht kan niet.

Bij niet betaling van de facturen:

- Krijg je na de vervaldatum van de factuur een rappel toegezonden.
- Indien er na deze rappel niet betaald wordt, zal de thuisbegeleider met jou een overeenkomst sluiten om de openstaande schuld aan te zuiveren. Hierbij kan bekeken worden of je in de toekomst in aanmerking komt voor een sociaal tarief en/of de betaling in de toekomst via een betaalkaart voldaan wordt.
- Als er geen overkomst tot betaling kan worden bereikt, zal de dienst een aangetekend schrijven versturen waarin administratiekosten (kosten aangetekende zending + 2 gewone verzendingen) zullen worden aangerekend. Desgevallend kan besloten worden om de thuisbegeleiding stop te zetten en zullen wij het dossier doorgeven aan onze advocaat.

Ter info: Cliënten RTH hebben soms recht op een Basis OndersteuningsBudget (BOB). Bespreek dit met jouw thuisbegeleider.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Tevreden of klachten?

Je kan altijd jouw mening geven over de thuisbegeleiding. Als je wil kan je ook iemand vragen om je hierbij te helpen. Je kan jouw klacht steeds opnieuw intrekken.

Wij vragen na elke begeleiding jouw mening.

Heb je een ontevredenheid of klacht?

Dan kan je je *ontevredenheid* melden aan een medewerker naar keuze. Hij/zij zal jouw ontevredenheid (anoniem) ter sprake brengen tijdens de personeels- of doelgroepvergadering en kan naar jou terugkoppelen welk gevolg aan jouw ontevredenheid werd gegeven.

Betreft het een formele *klacht*, dan kan je ook in dit geval contact opnemen met een medewerker naar keuze. Hij/zij geeft dan jouw klacht door aan de verantwoordelijke begeleidingen, die dit op haar beurt doorgeeft aan de directie. Je kan ook rechtstreeks contact opnemen met hen: verantwoordelijke begeleidingen: Ine Accou via 09/268.26.66 of via thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be; directeur Vincent Vandenbussche via v.vandenbussche@sintlievenspoort.be, per post (Keizervest 18, 9000 Gent) of via het elektronisch formulier op onze website www.thuisbegeleiding-slp.be.

De directeur en verantwoordelijke bekijken samen welke medewerkers hier verder bij betrokken moeten worden. De directeur brengt je binnen de 30 dagen schriftelijk op de hoogte van welk gevolg aan jouw klacht gegeven wordt. Dit wordt ook gerapporteerd en toegelicht aan de het operationeel team, de adviescommissie en de raad van bestuur.

Biedt dit voor jou geen oplossing?

Dan kan je je richten tot de voorzitter van de interne klachtencommissie: P. Vandenbossche – Keizervest 18 – 9000 Gent. De interne klachtencommissie bestaat uit een lid van de adviescommissie en een vertegenwoordiger van de raad van bestuur. Daarnaast kiezen we er als dienst voor om ook steeds de onafhankelijke derde uit te nodigen. Deze klachtencommissie kan verder uitgebreid worden indien nodig.

Ben je tevreden? Ben je niet tevreden? Heb je een klacht?

- *Zeg het aan je thuisbegeleider of een andere medewerker*
- *of neem rechtstreeks contact op met de verantwoordelijke begeleidingen of de directeur.*
- *Als dit niet helpt: contacteer de interne klachtencommissie.*
- *Als dat niet helpt: contacteer de leidend ambtenaar van het VAPH.*

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

De klachtencommissie hoort alle partijen en probeert hen te verzoenen. De beslissing van de klachtencommissie zal steeds schriftelijk worden meegedeeld aan jou en aan de dienst.

Indien je klacht een eenzijdige stopzetting betreft, zal de voorzitter van de interne klachtencommissie contact opnemen met de onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde wordt dan als adviserend lid van de commissie ingeroepen. Hij poogt in gesprek te gaan met de betrokken partijen en tot een overeenkomst te komen.

Als dit nog geen oplossing biedt, kan je contact opnemen met de leidend ambtenaar van het VAPH. Dit kan op verschillende manieren: via het klachtenformulier op de website van het vaph (www.vaph.be), via mail (klachten@vaph.be), telefonisch op het nummer 02/249 35 00 of per brief ter attentie van de klachtendienst: Zenithgebouw – Koning Albert II-laan 37 – 1030 Brussel.

Inspraak

De **adviescommissie** is een belangrijke vergadering. De dienst geeft informatie over beslissingen die de cliënten aanbelangen en cliënten en experts geven advies aan de thuisbegeleidingsdienst. De thuisbegeleidingsdienst gebruikt dit advies om betere hulp te bieden. Zij vergaderen 1 x per jaar in het najaar. Wil je graag meewerken? Graag! Vraag informatie aan jouw thuisbegeleider.

Het kwaliteitshandboek

In het kwaliteitshandboek staat geschreven hoe wij werken en hoe we willen verbeteren. Deze map ligt op onze dienst. Jij kan dit ook lezen of hierover informatie krijgen. Vraag het aan je thuisbegeleider.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Verzekerde risico's

In jouw belang, en in het belang van een goede werking van de dienst, wordt door de dienst het volgende verzekeringscontract afgesloten:

Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel, gebruikers en vrijwilligers: met een vrijstelling van €125. *

Arbeidsongevallen: ook bij een ongeval van de thuisbegeleider bij jou thuis

Omniumverzekering voor thuisbegeleiders: bij vervoer in opdracht

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort heeft geen verzekering en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies, diefstal of beschadiging van hulpmiddelen van de cliënt. De voorziening adviseert de gebruiker zelf een verzekering tegen diefstal of beschadiging af te sluiten.

Aanpassingen aan dit Charter Collectieve Rechten en Plichten

Deze tekst kan altijd veranderen. Elke wijziging wordt meegedeeld door je thuisbegeleider. De tekst kan je ook raadplegen op de website. Belangrijke veranderingen worden op de adviescommissie uitgelegd en bevestigd.

Toestemming voor het doorgeven of opvragen van informatie

In de schriftelijke overeenkomst geef je de toestemming aan je thuisbegeleider om persoonlijke gegevens door te geven of op te vragen.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

Contact

	<p>Begeleidingsdienst van MFC - Thuisbegeleiding vzw Sint-Lievenspoort p/a Keizervest 17 9000 Gent</p>
	<p>09/268.26.66</p>
	<p>De dienst: thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be Jouw thuisbegeleider heeft een eigen mailadres:</p>
	<p>Jouw thuisbegeleider heeft een eigen GSM-nummer: De GSM wordt afgelegd na de werkuren en in het weekend. Tijdens het (ziekte)verlof of afwezigheid van jouw thuisbegeleider kan je voor dringende vragen terecht op de dienst.</p>
	<p>www.thuisbegeleiding-slp.be</p>

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort is erkend als dienst voor rechtstreeks toegankelijke hulp vanaf 1.1.2017 en dit voor onbepaalde duur.

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort
Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMSE AGENTIECHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.
Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent