Hoe verloopt een thuisbegeleidingstraject?

Charter collectieve rechten en plichten



• THUISBEGELEIDINGSDIENST

Sint-Lievenspoort

Welkom

In deze brochure vind je de belangrijkste informatie over onze thuisbegeleidingsdienst. We maken deel uit van MFC-Thuisbegeleiding van Sint-Lievenspoort. Onze dienst voorziet begeleiding naast de zorg die verleend wordt door het MFC.

Binnen onze thuisbegeleidingsdienst ondersteunen we 4 doelgroepen:

- Dove en slechthorende kinderen (0-12 jaar)
- Dove en slechthorende jongeren en volwassenen (+ 12 jaar)
- Kinderen met een spraak- of taalontwikkelingsstoornis (STOS) (0-12 jaar)
- Kinderen met een autismespectrumstoornis (ASS) (0-12 jaar)

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen?
Bespreek ze met je thuisbegeleider of intaker.

Inhoud

Wat doen we? 3

Wat zijn onze waarden? 3

Wie begeleiden we? 4

In welke vormen bieden we begeleiding aan? 4

Hoe verloopt de begeleiding? 5
Algemeen 5
Starten 5
De begeleiding 6
Enkele afspraken 7
Stoppen 10
Betaling 11

Kwaliteit 12
Tevreden of klachten? 12
Inspraak 14
Het kwaliteitshandboek 14
Verzekerde risico's 14
Toestemming voor het doorgeven of opvragen van informatie 14

Notities 15

Wat doen we?

Als thuisbegeleidingsdienst bieden we **opvoedingsondersteuning** en **psychosociale begeleiding aan gezinnen** met een gezinslid uit een van de vier eerder genoemde doelgroepen, al dan niet met een bijkomende beperking.

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

Jouw vraag is belangrijk. Wij helpen je antwoorden te vinden.
We willen dat jij en de mensen rond jou zich zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen.



Wat zijn onze waarden?

Sint-Lievenspoort werkt vanuit volgende pijlers:

- Samen
- Laagdrempelig
- Professioneel

Ook binnen onze thuisbegeleidingsdienst gaan we hiervoor!

We zien jou en je omgeving als uniek en vinden dat elke mening evenveel waard is. Sint-Lievenspoort hecht veel belang aan respect.*

Je kan zelf veel doen. We werken vanuit jouw krachten en mogelijkheden. We geven je alle informatie en begeleiden je zodat je zelf keuzes kan maken en beslissingen kan nemen. Als dienst werken we mee aan een samenleving waarin jij een gelijkwaardige plaats kan krijgen.

Binnen onze organisatie staan 7 waarden centraal: solidariteit, gastvrijheid, evenwaardigheid, openheid, kwaliteit, soberheid en innovatie. Meer informatie over onze visie en waarden vind je op onze website.

** 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.*

Wie begeleiden we?

We begeleiden...
- Personen die in de provincie **Oost-Vlaanderen** wonen.
- **Dove/slechthorende kinderen, jongeren en volwassenen** (al dan niet met een bijkomende beperking) en hun omgeving.
- **Kinderen met een (vermoeden van) spraak- of taalontwikkelingsstoornis (STOS)** en hun omgeving. De STOS mag geen andere verklaring hebben (zoals gehoorproblemen of een mentale beperking). Het kind is bij aanmelding tussen de 3 en 11 jaar oud.
- **Kinderen met een (vermoeden van) autisme** en hun omgeving.
  We begeleiden enkel kinderen die geen uitgesproken verstandelijke beperking hebben (IQ>70) en tussen 3 en 11 jaar oud zijn bij aanmelding. Daarnaast voldoen ze aan minstens een van volgende voorwaarden:
  - Doof of slechthorend zijn, of dove of slechthorende ouders hebben.
  - Een spraak- of taalontwikkelingsstoornis hebben.
  - Cliënt of leerling zijn van vzw Sint-Lievenspoort.
  - Een broer of zus zijn van een cliënt die bij onze thuisbegeleidingsdienst momenteel een actief begeleidingstraject loopt (of gelopen heeft in de laatste 6 maanden).
  - Aangemeld zijn voor begeleiding via de instroomlijst nRTH en begeleiding nog mogelijk is onder RTH.

- Je woont in Oost-Vlaanderen.
- Je bent doof/slechthorend of je hebt (een vermoeden van) STOS of autisme.
- We begeleiden ook je familie en ruime omgeving.

In welke vormen bieden we begeleiding aan?

We bieden volgende mogelijkheden aan:



- **Mobiele thuisbegeleiding:** dit is begeleiding bij je thuis, in de kinderopvang, op school, op het werk …
- **Ambulante thuisbegeleiding:** dit is begeleiding op de thuisbegeleidingsdienst in Gent.
- **Digitale begeleiding:** dit is begeleiding op afstand (via Teams, Whatsapp …)
- **Loketbegeleiding:** dit is een begeleiding zonder wachttijd op vaste locaties of online en wordt als ambulante begeleiding geregistreerd.
  Dove en slechthorende jongeren en volwassenen kunnen zelf een afspraak maken via een online boekingspagina: https://thuisbegeleidingslp.simplybook.it. Op deze boekingspagina vind je ook de verschillende locaties terug.
  Voor **kinderen met STOS** kan je een afspraak maken via de intaker. Deze afspraak vindt steeds plaats in Gent of online.
- **GIO (Globale Individuele Ondersteuning):** dit is praktische ondersteuning en begeleiding voor dove of slechthorende kinderen of kinderen met een (vermoeden van) STOS, in de kinderopvang of in de school. GIO is mogelijk voor kinderen jonger dan 7 jaar. Deze ondersteuning is vooral gericht naar overgangsmomenten, zoals de start in de kinderopvang, de start in de kleuterschool, een verandering van school, de overgang naar het eerste leerjaar…
- **Groepsbegeleiding:** we organiseren activiteiten in groep.
  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.
- **Handicapspecifieke expertisedeling:** we organiseren trainingen over doofheid, slechthorendheid en STOS voor andere organisaties, diensten, scholen, bedrijven, mantelzorgers ...

Hoe verloopt de begeleiding?

Algemeen

- We geven **informatie** over doof-zijn, slechthorend-zijn, STOS of ASS.
- We leren **vaardigheden** aan: hoe kan je beter communiceren, hoe kan je een doof of slechthorend kind of een kind met een (vermoeden van) STOS of ASS opvoeden, hoe kan je de ontwikkeling van je kind stimuleren, hoe kan je beter opkomen voor je eigen mening …
- Wij **ondersteunen** je in het omgaan met het doof-zijn, slechthorend-zijn, STOS of ASS. We kunnen je in contact brengen met andere mensen of diensten. We helpen bij sociaal-administratieve vragen.

We brengen je **vragen** in kaart. Op basis daarvan leg je samen met de thuisbegeleider je **doestellingen** vast.

Als je wil kan een familielid, een vriend … je helpen als belangrijk betrokken derde. We betrekken deze persoon op een evenwaardige manier bij het bespreken van de doelstellingen.

Je bent zelf, samen met je thuisbegeleider verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen. Je thuisbegeleider overloopt en evalueert je doelstellingen regelmatig regelmatig (minstens om de 6 maanden) samen met jou.

Starten

De intaker komt langs voor een eerste gesprek.
Pas later start de thuisbegeleiding met je vaste thuisbegeleider.

1

Je nam contact op met de thuisbegeleidingsdienst. Onze intaker (= verantwoordelijke voor het eerste kennismakingsgesprek) kwam bij je thuis langs of nam telefonisch contact met je op. Het is niet zeker dat de intaker je thuisbegeleider wordt. Dit eerste gesprek is nodig om een heel duidelijk beeld te krijgen van je vragen. We willen daarnaast informatie geven over wat de dienst voor jou kan doen.

2

De intaker maakt een **verslag** van dit kennismakingsgesprek. Daarna kijken we samen met jou welke vorm van thuisbegeleiding (mobiele, ambulante, GIO of loketbegeleiding) het juiste antwoord is op je zorgvraag. Tijdens dit gesprek maken we een **overeenkomst** op. Deze is **geldig voor onbepaalde duur,** ook al maak je geen gebruik meer van de thuisbegeleiding. Bij een vraag in de toekomst kan je zo gemakkelijk terug instappen, zonder administratieve overlast.

3

Heb je recht op thuisbegeleiding, dan kan het gebeuren dat er nog geen begeleider beschikbaar is. Je komt een tijdje op de wachtlijst terecht. Tijdens deze wachttijd kan je wel naar het loket komen of deelnemen aan de cursussen en de groepsbegeleidingen. Van zodra er een plaats vrij is, krijg je via de intaker een vaste begeleider toegewezen. Deze thuisbegeleider maakt met jou een afspraak. Dan start de begeleiding.

Heb je geen recht op thuisbegeleiding, dan leggen we je uit waarom en verwijzen we je door naar een andere dienst die je eventueel wel kan helpen.

De begeleiding

Samenwerken

Als je thuisbegeleider komt, heeft hij/zij het verslag van het eerste gesprek al gelezen. Jullie bespreken dit samen en vullen eventueel aan. Je kan altijd een exemplaar (digitaal of op papier) vragen aan je thuisbegeleider. Dit verslag heet een **individueel handelingsplan (ondersteuningsplan).**

Tijdens het verdere verloop van de begeleiding vult de thuisbegeleider je dossier aan. We overlopen de doelstellingen regelmatig en minimaal jaarlijks (afhankelijk van de frequentie van de begeleiding). Je kan je thuisbegeleider vragen om je hiervan een verslag te bezorgen.

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

We geven je zo vroeg mogelijk heel wat informatie. Daarnaast werken we aan:

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

De thuisbegeleider en jij bespreken samen:
- Wat is thuisbegeleiding?
- Wie?
- Waar?
- Waarom?

De afspraken worden opgeschreven in een verslag: het ondersteuningsplan.



Beroepsgeheim

De thuisbegeleider mag zonder je toestemming geen informatie over jou doorgeven aan andere personen. Om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren, kan het gebeuren dat de thuisbegeleider je begeleiding (anoniem) bespreekt binnen het thuisbegeleidingsteam. Ben je hier niet mee akkoord, moet je dat melden aan je thuisbegeleider. Jullie kunnen hier samen afspraken over maken.

Als wij ons zorgen maken over mogelijk grensoverschrijdend gedrag* zullen wij deze bezorgdheden met jou bespreken. Ben je niet bereid hieraan mee te werken of over 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.

We maken specifieke afspraken voor ondersteuning van cliënten van wie de ouders gescheiden zijn.

In de privacyverklaring www.sintlievenspoort.be vind je meer informatie over welke gegevens we verzamelen en hoe we met je persoonsgegevens omgaan.

** 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.*

Huishoudelijk reglement - Enkele afspraken

Jij…

- Respecteert je thuisbegeleider, de thuisbegeleidingsdienst en het materiaal.
- Zorgt dat er tijdens de begeleidingsgesprekken enkel mensen van je gezin aanwezig zijn. We kunnen hierover andere afspraken maken.
- Draagt gepaste kledij tijdens het gesprek.
- Zorgt voor een ruimte met zo weinig mogelijk achtergrondgeluiden.
- Zorgt dat er geen huisdieren vrij rondlopen, dat er niet wordt gerookt in de ruimte waar de thuisbegeleider komt en dat we in nette omstandigheden (hygiënische plaats) kunnen werken. Dit op advies van onze arbeidsarts.
- Telefoneert niet tijdens het gesprek en beperkt het gebruik van je gsm tijdens de begeleiding.
- Neemt het gesprek niet op (beeld- en geluidsopnames zijn verboden), behalve wanneer je duidelijk de toestemming van je thuisbegeleider krijgt. We spreken dan ook af hoe we dat beeldmateriaal al dan niet bewaren.
- Stemt af over de frequentie van de thuisbegeleiding en komt de afspraken hierover na.
- Houdt je aan de afgesproken begin- en einduren van de begeleiding.
- Brengt ons op de hoogte van belangrijke veranderingen in je gezin, afspraken met de rechter in situaties van echtscheiding …
- Houdt rekening met de agenda van je thuisbegeleider. Als je vragen hebt tussen twee afspraken, kan je je thuisbegeleider contacteren om een extra afspraak te maken (als de agenda van je thuisbegeleider het toelaat). Het is niet de bedoeling dat we tussen begeleidingen voortdurend vragen beantwoorden.
- Neemt enkel contact op met de thuisbegeleider via sms, telefoon, whatsapp of e-mail.

Wij…

- Zetten onze kennis en vaardigheden in.
- Begeleiden je respectvol.
- Houden ons aan ons beroepsgeheim.
- Houden een dossier bij. Je kan altijd vragen dit in te kijken en/of informatie te veranderen.
- Geven geen informatie door aan andere mensen zonder je akkoord.
- Maken enkel video's of foto's in functie van begeleiding. We spreken dan af hoe we dat beeldmateriaal al dan niet bewaren.
- Geven bij de start van de begeleiding onze werkdagen door, zodat jij weet wanneer je thuisbegeleider beschikbaar is. We antwoorden enkel tijdens onze werkuren, als het lukt voor de begeleider. Het kan zijn dat je een paar dagen moet wachten op een antwoord op je vraag.
- Voorzien vervanging tijdens langdurige afwezigheid van je thuisbegeleider, maar werken niet met een permanentiesysteem. Als je geen vervanging wenst, wordt de begeleiding stopgezet of kan je terecht bij het loket (enkel voor STOS en dove of slechthorende jongeren en volwassenen).
- Mogen een collega meenemen tijdens een begeleiding, als dit nodig is. We brengen je hiervan op voorhand op de hoogte.

Ervaar je een probleem of loopt iets niet zoals je wil? Probeer dit eerst te bespreken met je thuisbegeleider en zoek samen een oplossing. Geef de thuisbegeleider een kans. We hebben respect voor elke persoon; doof, slechthorend of horend.

Het decreet Rechtspositie van de Minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp is sinds 1 juli 2006 van kracht. Dit decreet kent de minderjarige in de jeugdhulp een eigen statuut en specifieke rechten toe in de jeugdhulpverlening.
Voor meer info: zie www.rechtspositie.be.

Frequentie en duur van de begeleiding

Je maakt een afspraak met je begeleider in onderling overleg en op basis van de mogelijkheden van de thuisbegeleider (en van wat mag volgens de arbeidswetgeving). We proberen zo goed mogelijk tegemoet te komen aan je vragen en noden, maar vragen ook flexibiliteit van jou om een passend moment te vinden.

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 je thuis of op een andere locatie (school, werk …): 0,22 punten per mobiele begeleiding;

OF

- **52 ambulante begeleidingen** op de thuisbegeleidingsdienst OF begeleidingen op afstand (digitaal): 0,155 punten per ambulante begeleiding.

OF

- **een combinatie van ambulante en mobiele begeleidingen,** eventueel gecombineerd met groepsbegeleidingen en forfait. Meer informatie kun je aan je thuisbegeleider vragen.

8 RTH-punten

36 mobiele begeleidingen (36 x 0,22 punten) **of** **52 ambulante begeleidingen** (52 x 0,155 punten)

Uitzonderlijk kan je meer dan 8 punten gebruiken, bv. door inzet GIO. Bespreek dit met je thuisbegeleider.

Vraag je bij een **andere voorziening** ook mobiele en/of ambulante begeleiding, dan worden de **punten van de verschillende diensten bij elkaar opgeteld.** Bereik je het maximum van 8 punten, dan stopt de ondersteuning tot het begin van het nieuwe kalenderjaar. Meld het ons dus als je punten gebruikt bij een andere dienst.

Je kan zelf berekenen hoeveel punten je al gebruikt hebt: www.vaph.be/tools/rth/simulatie-besteding-rth-punten/



De duur en frequentie van de RTH-begeleiding hangen af van de doelgroep waar je als cliënt toe behoort:

Dove en slechthorende kinderen (0-12 jaar) kunnen kiezen tussen:
- een kortdurende begeleiding (6 maanden, met snelle opstart)
- een langdurige begeleiding (2 jaar, met wachttijd).

Na de termijn evalueren we of er nog extra begeleiding nodig is. Je kan altijd (her)aanmelden of thuisbegeleiding krijgen voor een zeer korte periode.

Dove en slechthorende jongeren en volwassenen (> 12 jaar)
- krijgen 2 jaar begeleiding. Na 2 jaar evalueren we of er verlenging nodig is. Je kan altijd (her)aanmelden.
- Voor personen die zeer kort of zeer snel thuisbegeleiding nodig hebben, bestaat een korte module van maximaal 4 begeleidingen..

Je kan ook altijd terecht in het loket. Maak een afspraak voor loketbegeleiding via https://thuisbegeleidingslp.simplybook.it.

Kinderen met een vermoeden van spraak- of taalontwikkelingsstoornis (STOS)
- Kinderen met een *vermoeden* van STOS kunnen 6 maanden begeleiding krijgen;
- Kinderen en jongeren met een *diagnose* STOS kunnen 2 jaar begeleiding krijgen. Na 2 jaar volgt een evaluatie.

(Her)aanmelden kan tot 12 jaar. Je kan ook altijd terecht in het loket. Maak een afspraak voor loketbegeleiding via de intaker.

Kinderen met ASS kunnen maximaal 2 jaar begeleid worden.

Het gaat om maximumtermijnen, we kunnen de begeleiding steeds vroeger stoppen (zie volgende pagina).

Naast de individuele RTH-begeleidingen, kan je ook deelnemen aan het **groepsaanbod.** De begeleidingen die je inzet in de groepswerking gaan van je totaalpakket individuele begeleidingen af (1 groepsbegeleiding van minstens 2 uur: 0,087 punten). Vraag meer informatie aan je thuisbegeleider.

Als de begeleidingsperiode afloopt, blijft je overeenkomst geldig. Zo kan je zonder administratieve verplichtingen nog deelnemen aan het groepsaanbod, eventueel een beroep doen op het loket en indien nodig opnieuw aanmelden. Je komt na heraanmelding terug op de wachtlijst en kan daarna opnieuw voor de bovenstaande begeleidingsperiodes ondersteuning krijgen.

Wist je dat…?

- **dove/slechthorende kinderen en kinderen met (vermoeden van) een STOS naast deze RTH-begeleidingen ook GIO kunnen krijgen?** Dit is Globale Individuele Ondersteuning (GIO). We kiezen ervoor om kinderen 10 uur te begeleiden en zoveel mogelijk binnen een periode van 3 maanden. Zo kunnen we meer kinderen ondersteunen. Enkel kinderen zonder leerondersteuning en die maximum in het eerste leerjaar zitten, komen in aanmerking. Meld je aan via het contactformulier op onze website www.sintlievenspoort.be of door een mailtje te sturen naar gio@sintlievenspoort.be.

- **je als meerderjarige na het doorlopen van de aanvraagprocedure niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (nRTH) een Persoonsvolgend Budget (PVB) kan 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

Je kan altijd vragen om de thuisbegeleiding te stoppen.
Overleg je beslissing altijd goed met je vaste thuisbegeleider.

Mogelijke redenen om de thuisbegeleiding stop te zetten:

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

Het is ook mogelijk dat de thuisbegeleidingsdienst beslist om de begeleiding stop te zetten. Mogelijke redenen:

- Je beantwoordt niet meer aan de voorwaarden zoals eerder beschreven.
- Je komt de verplichtingen van de 'Individuele dienstverleningsovereenkomst' en het 'Charter collectieve rechten en plichten' niet na. *Bijvoorbeeld:*
  - *Je bent niet langer gemotiveerd voor de thuisbegeleiding en je volgt de gemaakte afspraken niet op.*
  - *Je hebt je thuisbegeleider 3 keer niet laten weten dat de begeleiding niet kan doorgaan.*
  - *De voorbije 3 maanden waren er geen begeleidingen, tenzij het expliciet zo afgesproken was.*
  - *Je hebt de facturen na meerdere herinneringen niet betaald.*
- Onze dienst kan niet (meer) beantwoorden aan je noden en zorgvragen. *Bijvoorbeeld:*
  - *Het is in je gezinssituatie te moeilijk om te werken aan de doelstellingen. (Dit kan zo zijn bij bv. echtscheiding of bij gevaarlijke situaties voor de thuisbegeleider).*
  - *Je stelt aanhoudend gedrag waardoor de fysieke of psychische integriteit van de thuisbegeleider in het gedrang komt.*
  - *De thuisbegeleiding is niet langer het juiste antwoord op je zorgvraag. (Wij bieden enkel beperkinggebonden ondersteuning en hebben daarrond de deskundigheid. Voor andere zaken zoeken we samen een beter passend aanbod.)*
- Wanneer de dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op foutieve gegevens (naam, diagnose ...).
- Bij overmacht.

Wanneer de de thuisbegeleidingsdienst eenzijdig beslist de begeleiding stop te zetten, is dit altijd in overleg met de directie. De dienst zal je alle informatie over de reden van stopzetting geven tijdens een huisbezoek of via een brief. Als je niet akkoord gaat met de stopzetting op vraag van de dienst, bespreek je dit met je thuisbegeleider. Als jij en je thuisbegeleider geen oplossing vinden, kan een bemiddeling gevraagd worden (zie klachtenprocedure).

Bij stopzetting van de thuisbegeleiding bewaren we je persoonlijke gegevens en handelingsplannen (ondersteuningsplannen) in het archief (op papier of digitaal). Je kan vragen om deze gegevens te vernietigen.

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

Betaling

- Je betaalt als cliënt een **eigen bijdrage** voor elke intake- en begeleidingssessie. Het VAPH geeft richtlijnen rond de bijdrage. Deze bijdrage wordt geïndexeerd. In de Individuele Dienstverleningsovereenkomst (IDO) staat het bedrag bij het starten van de begeleiding.

- Een begeleidingssessie duurt minstens 1 uur. Als deze begeleiding 2 uur of meer duurt, worden 2 begeleidingen aangerekend: 2 keer de wettelijke bijdrage. Als op jouw vraag tijdens een thuisbegeleiding 2 begeleiders aanwezig zijn en dit op voorhand ook zo werd afgesproken, worden 2 begeleidingen aangerekend.

- 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 je thuisbegeleider. Hij/zij brengt je aanvraag in orde, gebaseerd op je bewijzen van het gezinsinkomen. Sociaal tarief met terugwerkende kracht kan niet.

- **GIO-begeleidingen** zijn gratis.

- De **intake voor Persoonsvolgend Budget (PVB)** is gratis. Als dit gesprek bij je thuis plaatsvindt, rekenen we wel de vervoersonkosten aan.

- Voor specifieke **activiteiten** (cursussen, uitstappen …) kunnen we een bijkomende bijdrage (bv. voor ingang, cursusmateriaal …) aanrekenen en zal de kostprijs duidelijk op de uitnodiging staan.

- Bij begeleidingen **buiten ons werkingsgebied**, rekenen we een meerprijs van €12,50 aan per verplaatsing. We bespreken dit tijdens het eerste gesprek.

- In uitzonderlijke situaties kan je meerijden met de thuisbegeleider. Je thuisbegeleider is hiertoe niet verplicht. Als je toch **meerijdt** met de thuisbegeleider, rekenen we de wettelijke kost aan van €0,4265 per kilometer (vanaf januari 2024, onderhevig aan indexatie) heen en terug. We factureren ook parkeertickets op de begeleidingslocatie.

- Afhankelijk van de aard van het gesprek kunnen we tijdens de begeleidingen een **sociaal tolk** inschakelen via Amal of CAB. De tolk wordt betaald door Sint-Lievenspoort, tenzij je er in bepaalde situaties mee akkoord gaat zelf de kost te betalen. Als je de tolk laattijdig annuleert, moet je toch de kost betalen (tenzij bij annulatie door overmacht).

- Geplande afspraken kunnen **geannuleerd** worden. Annuleer je **minder dan 24u** voor de geplande afspraak, dan wordt de geplande begeleiding aangerekend, tenzij je een bewijs van overmacht hebt.

- Ben je op het moment van een gemaakte afspraak **niet aanwezig** (intake, mobiele/ambulante/digitale begeleiding of groepsbegeleiding), dan zal de thuis-begeleider maximum 15 minuten wachten. Start de begeleiding te laat, dan eindigt de begeleiding wel op het afgesproken moment. De begeleiding duurt dan geen volledig uur.

- De **maandelijkse factuur** wordt via mail bezorgd. Uitzonderlijk versturen we ze per post. Je kan bij voorkeur via domiciliëring of via overschrijving betalen. Vraag de nodige documenten aan de intaker of je thuisbegeleider.

- Bij het **niet betalen van de factuur**:
  - We sturen je na de vervaldatum van de factuur een rappel. Als er na deze rappel niet betaald wordt, zal de thuisbegeleider met jou een overeenkomst sluiten om de openstaande schuld af te lossen. We kunnen kijken of je in de toekomst in aanmerking komt voor een sociaal tarief.
  - Als er geen overeenkomst tot betaling wordt bereikt, sturen we een aangetekend schrijven waarin we administratiekosten (kosten aangetekende zending + 2 gewone verzendingen) aanrekenen. We kunnen dan beslissen om de thuisbegeleiding stop te zetten en het dossier door te geven aan onze advocaat.

- 1 gesprek kost de wettelijk bepaalde bijdrage. Dit kan veranderen (indexatie).
- Sociaal tarief kan, afhankelijk van bepaalde voorwaarden.
- Je betaalt maandelijks via domiciliëring of overschrijving.

Kwaliteit

Tevreden of klachten?

Je kan altijd je mening geven over de thuisbegeleiding. Als je wil kan je ook iemand vragen om je hierbij te helpen. We willen altijd met jou in gesprek gaan over de begeleiding.

Bespreek met een van onze medewerkers waarom je tevreden bent of niet, of als je klachten hebt. Het maakt niet uit op welke manier je dat doet: mondeling, per brief/e-mail, via de website … Na elke thuisbegeleiding vragen we je mening over de begeleiding van die dag.

Ben je tevreden, dan geven we het intern verder door. Ben je ontevreden? Meld dit aan een medewerker naar keuze. Hij/zij zal je ontevredenheid (anoniem) bespreken tijdens het overleg met de thuisbegeleiders en je op de hoogte houden van het gevolg. Ben je niet tevreden, dan bekijken we met jou of je een formele klacht wil indienen of niet. Je mag hier zelf je standpunt rond meegeven.

- Zeg het aan je thuisbegeleider of een andere medewerker.
- Of neem rechtstreeks contact op met de verantwoordelijke begeleidingen of de directeur.
- Als je niet tevreden bent met het antwoord, contacteer de interne klachtencommissie.
- Als dat niet voldoende is, contacteer de leidend ambtenaar van het VAPH.



Formele klachten volgen een strikte klachtenprocedure:

1

Neem contact op met een medewerker naar keuze. Deze medewerker brieft binnen de 24 uur de verantwoordelijke begeleidingen en/of de directeur MFC-Thuisbegeleiding.
Je kan ook rechtstreeks contact opnemen met hen:

- verantwoordelijke begeleidingen: Ine Accou (09 268 26 66 of thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be)
- directeur Alexandra De Kegel (a.dekegel@sintlievenspoort.be)

Je kunt het ook melden per post (Keizervest 18, 9000 Gent) of via het elektronisch formulier op onze website.

2

De verantwoordelijke begeleidingen en/of de directeur analyseren de geformuleerde klacht. Ze bespreken dit met de cliënt/belangrijke betrokken derde of intern met collega's. Ze formuleren een voorstel tot antwoord en verbetermogelijkheden.

3

Ten laatste 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht krijg je een antwoord van de directie of verantwoordelijke zorg.

- Ben je tevreden met het antwoord, dan wordt de klacht afgesloten.
- Ben je niet tevreden met het antwoord, dan kan je dit melden bij de voorzitter van de interne klachtencommissie: P. Vandenbossche – Keizervest 18, 9000 Gent

De interne klachtencommissie bestaat uit de voorzitter en een vertegenwoordiger van de raad van bestuur. Daarnaast nodigen we de onafhankelijke derde uit. Deze klachtencommissie kan verder uitgebreid worden indien nodig.

4

De interne klachtencommissie zal alle partijen horen en proberen te bemiddelen. Ze formuleren op hun beurt een tweede voorstel tot antwoord en verbetermogelijkheden. Ten laatste 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht krijg je een antwoord van de klachtencommissie.

- Ben je tevreden met het antwoord, dan wordt de klacht afgesloten.
- Ben je niet tevreden met het antwoord, dan kan je dit melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Dit kan op verschillende manieren: via het klachtenformulier op www.vaph.be, via 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.

Je kan je klacht altijd opnieuw intrekken.

Inspraak

We stellen je mening op prijs. Je krijgt inspraak bij beslissingen, je individuele begeleidingstraject en de werking van onze dienst. Daarom organiseren we tevredenheidsmetingen, individuele bevragingen en komen we samen met de adviescommissie. We gebruiken dit advies om betere hulp te bieden. Wil je graag mee denken? Vraag informatie aan je thuisbegeleider en geef je naam door. Zo kunnen we je gemakkelijk contacteren.

Beheer van gelden en goederen

Als de thuisbegeleider betrokken is bij het beheer van je persoonlijke gelden (je inkomen en/of spaargeld) en/of goederen, ondertekenen jij, de thuisbegeleider en de dienst een 'Lastgevingsovereenkomst'.

Het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe wij werken en hoe we willen verbeteren. Wil je meer informatie hierover of het kwaliteitshandboek lezen? Vraag het aan je thuisbegeleider.

Toestemming voor het doorgeven of opvragen van informatie

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

Verzekerde risico's

In jouw belang, en in het belang van een goede werking van de dienst, heeft de dienst voor volgende risico's een verzekeringscontract afgesloten:

- Wetsverzekering personeel en vrijwilligers
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel, cliënten en vrijwilligers
- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten
- Arbeidsongevallen thuisbegeleiders: ook bij ongeval van de thuisbegeleider bij je thuis
- Omniumverzekering voor thuisbegeleiders en vrijwilligers: bij vervoer in opdracht
- Brandverzekering voor alle gebouwen en de inboedel
- Verzekering rolwagens.

Je kan de polissen opvragen. Vraag ernaar bij je thuisbegeleider.

MFC-Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort heeft geen verzekering voor verlies, diefstal of beschadiging van hulpmiddelen van de cliënt en materiaal van de dienst of thuisbegeleider. We adviseren je zelf een verzekering tegen diefstal of beschadiging van eigen hulpmiddelen af te sluiten en met respect om te gaan met het materiaal van de dienst en de thuisbegeleider.



Aanpassingen aan dit Charter Collectieve Rechten en Plichten

Deze tekst kan altijd veranderen. Je thuisbegeleider deelt je elke wijziging mee. De tekst kan je ook raadplegen op onze website www.sintlievenspoort.be. Bij belangrijke veranderingen geeft je thuisbegeleider je meer uitleg.

Notities

Contacteer ons!

Jouw thuisbegeleider: _____

Gsm-nummer thuisbegeleider: _____

Je thuisbegeleider is enkel tijdens zijn/haar werkuren bereikbaar.
Bij afwezigheid van je thuisbegeleider kan je voor dringende vragen terecht op de dienst.

Begeleidingsdienst van MFC-Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort
Keizervest 17, 9000 Gent
09 268 26 66
thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be

Verantwoordelijke begeleidingen
Ine Accou: i.accou@sintlievenspoort.be

Directeur MFC-Thuisbegeleiding
Alexandra De Kegel: a.dekegel@sintlievenspoort.be

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

Versiedatum: november 2026

Sint-Lievenspoort