

## CHARTER VAN COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten



### 1. VOORSTELLING:

JEUGDZORG TER ELST is een vereniging zonder winstoogmerk.

Maatschappelijke zetel: Zandstraat 10 te 2570 DUFFEL.

Oprichtingsakte gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad op 01 maart 1973.

#### Erkenning:

Jeugdzorg Ter Elst is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (Verder in de tekst telkens afgekort als: VAPH) erkend als “Centrum voor observatie, oriëntering en medische, psychologische en pedagogische behandeling voor gehandicapten”. Deze erkenning werd in 2012 voor onbepaalde duur verlengd.

Met ingang van 1 januari 2015 is Jeugdzorg Ter Elst erkend door het VAPH als Multifunctioneel Centrum (“MFC”) en heeft het daartoe een beheersovereenkomst afgesloten.

#### Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie:

Onze missie luidt dat wij kinderen en jongeren met gedrags- en emotionele problemen optimaal willen integreren in de samenleving en hierbij toonaangevend willen zijn in ons partnerschap met medewerkers en maatschappij.

Onze visie is gebaseerd op een systemische benadering van het bio-psycho-sociaal model, wat betekent dat we samen met het netwerk al deze factoren geïntegreerd in beeld brengen om naar een voor iedereen haalbaar evenwicht te zoeken.

Een meer uitgebreide voorstelling van het centrum, onze missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie, structuur en werkwijzen is steeds te consulteren in het kwaliteitshandboek dat op eenvoudige aanvraag kan worden bekomen en ter inzage is op [www.jeugdzorgterelst.be](http://www.jeugdzorgterelst.be).

### 2. ONDERSTEUNINGSAANBOD EN DOELGROEP:

Jeugdzorg Ter Elst biedt op multifunctionele wijze de volgende modules aan:

- diagnostiek voor minderjarigen met (een vermoeden van) handicap (hoge frequentie)
- behandeling voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- verblijf voor minderjarigen met (een vermoeden van) handicap
- verblijf voor minderjarigen met een handicap (kortdurend)
- mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie) -
- mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met (een vermoeden van) een handicap (lage frequentie)
- verblijf voor minderjarigen met een GES+ problematiek
- crisisverblijf (op verwijzing Crisismeldpunt)
- schoolaanvullende dagopvang voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- schoolvervangende dagopvang (“dagbesteding”) voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)

Jeugdzorg Ter Elst richt zich tot minderjarigen tussen 3 en 18 jaar (instapleeftijd):  
-met ernstige en langdurige beperkingen op gedragsmatig, emotioneel, sociaal en/of relationeel vlak als gevolg van vermoedelijk vooral kindgebonden stoornissen  
-die vertrouwen wekken dat ze het hulpverleningsaanbod op afzienbare termijn minimaal aanvaarden, die zich kunnen handhaven in een open leefgroepstructuur en die voldoende de Nederlandse taal beheersen.

Tegenindicaties zijn:

- De verwachting dat de jongere de zorg in een open setting zal blijven weigeren en/of zich niet zal kunnen handhaven in een open leefgroepstructuur of in een ambulante begeleiding
- Matige, ernstige en diep mentale handicap
- Antisociaal gedrag en/of verslaving en de volgende problemen in de mate dat ze een zeer specifieke en intensieve begeleiding vergen: middelenmisbruik, acting out, seksueel grensoverschrijdend gedrag, motorische of zintuiglijke handicap of psychiatrische stoornissen
- Vragen waar reeds heel wat diagnostiek en behandeling is gebeurd en waar vooral een verblijf beoogd wordt.
- Indien de jongere niet in staat is om op regelmatige wijze school te lopen.

3. AANVANG EN BEËINDIGING VAN DE ZORG :

Jeugdhulpbeslissing van de Integrale Toegangspoort:

Elke vorm van niet rechtstreeks toegankelijke zorg door medewerkers van Jeugdzorg Ter Elst is enkel mogelijk binnen de grenzen van de periode en de modules die in de jeugdhulpbeslissing vermeld zijn. . Alle specifieke bepalingen hieromtrent worden vastgelegd in de zorgovereenkomst. Deze overeenkomst wordt gesloten voor de start van het verblijf, de dagopvang en de begeleiding of uiterlijk vijf dagen na die start in dringende gevallen.

Proefperiode

Tenzij wanneer de jeugdhulpbeslissing tot stand komt op basis van een beschikking van de jeugdrechtbank, start elk verblijf, dagopvang of begeleiding met een proefperiode waarvan de duur wordt vastgelegd in de zorgovereenkomst, weliswaar met een maximum van zes maanden. Ook de opzegtermijn tijdens de proefperiode wordt in deze overeenkomst vastgelegd.

Ontslag of beëindiging van de zorg:

Bij eenzijdige verbreking van de zorgovereenkomst zonder gegronde redenen kan een verbrekingsvergoeding worden geeïst zoals voorzien in het Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

Jeugdzorg Ter Elst verbindt er zich nochtans toe de zorg voor de opgenomen of begeleide minderjarigen niet eenzijdig te beëindigen, tenzij:

- bij overmacht;
- als de jeugdhulpbeslissing verder verblijf, dagopvang of begeleiding niet toestaat;
- wanneer de minderjarige niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden vermeld in dit charter of wanneer de lichamelijke of geestelijke toestand van de minderjarige dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van Jeugdzorg Ter Elst niet meer kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen van de minderjarige en/of zijn omgeving;
- wanneer de minderjarige en/of diens wettelijke vertegenwoordigers de bepalingen van dit charter en/of de bijhorende zorgovereenkomst niet nakomen.

Bij eenzijdig ontslag of beëindiging van de zorg op initiatief van Jeugdzorg Ter Elst verbindt de voorziening er zich toe om in alle omstandigheden mee te werken aan een passende oriëntering, in samenwerking met de Jeugdhulpregisseur en binnen een opzegtermijn die is aangepast aan de specifieke omstandigheden maar minstens drie maanden bedraagt.

Bij gebrek aan akkoord over de termijn voor ontslag of beëindiging van de zorg zal, zoals voorzien in het Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011, deze worden vastgelegd op drie maanden en kan een verbrekingsvergoeding worden gevorderd van hoogstens zeven maal 5 euro. Jeugdzorg Ter Elst verbindt er zich nochtans toe om bij ontslag op haar initiatief, dezelfde principes te hanteren als hierboven beschreven.

#### 4. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN BETREFFENDE DE BEGELEIDING:

##### Kinderrechten

Jeugdzorg Ter Elst waarborgt het nakomen van alle bepalingen van het VN Verdrag inzake de Rechten van het Kind, dd. 20 november 1989 en de bepalingen van het Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp, in voege vanaf 1 juli 2006.

##### Persoonlijke leef sfeer, veiligheid en integriteit:

Jeugdzorg Ter Elst zal niemand weigeren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Jeugdzorg Ter Elst waarborgt aan de opgenomen en begeleide minderjarigen en hun wettelijke vertegenwoordigers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, overeenkomstig hun fysieke en mentale mogelijkheden en in zoverre dit de normale dagelijkse werking van de voorziening en de integriteit van de andere jongeren en het personeel niet in het gedrang brengt.

##### Dossiergegevens:

De opgenomen en begeleide minderjarigen en/of hun wettelijke vertegenwoordigers hebben:

- mogelijkheid tot inzage, uitleg en afschrift, met desgewenst mogelijkheid tot correctie, van de administratieve dossiergegevens, na aanvraag bij de directeur;
- mogelijkheid tot inzage, uitleg en afschrift, met desgewenst mogelijkheid tot toevoeging van een eigen standpunt, van de dossiergegevens omtrent alle aangelegenheden in verband met hun opvang, behandeling of begeleiding die hen rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, na overleg met de kinderpsychiater

Deze rechten worden uitgeoefend overeenkomstig de bepalingen van de privacywet van 08 december 1992, de wet op de rechten van de patiënt dd. 22.08.2002 en het decreet rechtspositie van de minderjarigen in de jeugdhulp dd. 7 mei 2004.

Alle leden van het team dragen bij tot en hebben inzage in de voor hun functie relevante dossierinformatie. Alle teamleden zijn gezamenlijk gebonden door het beroepsgeheim.

Na het einde van de begeleiding van de minderjarige wordt het elektronisch en het papieren administratief dossier gearchiveerd tot tien jaar na het einde van het verblijf, waarna alle dossiergegevens vernietigd worden. Voor het behandelingsdossier bedraagt de termijn tien jaar voor het papieren dossier en dertig jaar voor het elektronisch dossier.

##### Overleg:

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen de voorziening en de minderjarigen en hun wettelijke vertegenwoordigers voorafgaandelijk overlegd inzake:  
\*wijzigingen aan het zorgplan (wettelijke term: “individuele dienstverleningsovereenkomst”);  
\*te treffen maatregelen omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de opgenomen minderjarige;  
\*wijzigingen in de individuele verblijfssituatie, zoals overbrenging naar een andere leefgroep of unit

#### Aanwezigheid / Afwezigheid (enkel voor verblijf):

Ingeval de jeugdhulpbeslissing verblijf omvat en rekening houdend met de toegestane frequentie daarvan, wordt het aanwezigheidsregime in het protocol vastgelegd tenzij de Jeugdrechter hieromtrent beslissingen neemt.

In de loop van de verblijfsperiode kan, wanneer dit past in het zorgplan, worden overgeschakeld naar een andere frequentie in de modules die in de jeugdhulpbeslissing vervat zijn.. Deze stappen worden waar nodig eerst voorgelegd aan de Integrale Toegangspoort en de afspraken daaromtrent worden in een bijlage aan de zorgovereenkomst vastgelegd.

De wettelijke vertegenwoordigers verbinden er zich toe om uitzonderlijke afwezigheden in afwijking van het afgesproken regime, te rechtvaardigen door passende attesten.

## 5. FINANCIES:

### Informatie:

De wettelijke vertegenwoordigers verbinden er zich toe om stipt en nauwkeurig alle inlichtingen te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de inschrijving in het VAPH en de berekening van de financiële bijdrage, alsook alle gegevens betreffende de ziekteverzekering van de opgenomen of begeleide minderjarigen.

### 5.1. Bij verblijf

#### Berekening bijdrage:

De wettelijke vertegenwoordigers zijn gehouden tot een bijdrage in de verblijfs- dagopvang en mobiele begeleidingskosten van de minderjarigen. De bijdrage bedraagt maximaal (index 1 januari 2015):

\* €16,66 per dag waarin dagopvang en verblijf wordt aangeboden.

\*Als alleen schoolvervangende dagopvang wordt aangeboden bedraagt de factuur maximaal €11,92/dag of €5,95 voor een halve dag.

\*Als enkel naschoolse dagopvang wordt aangeboden maximaal €5,25 of €2,62 voor een halve dag.

De maandelijkse bijdrage kan echter nooit méér bedragen dan de volledige kinderbijslag of 2/3 daarvan indien de Jeugdrechtbank of een gemandateerde voorziening betrokken is.

De facturen vanuit Jeugdzorg Ter Elst vermelden steeds de gevolgde berekeningswijze, die conform is aan de richtlijnen van het VAPH.

### Bijkomende kosten

Bovendien blijven de volgende kosten ten laste van de wettelijke vertegenwoordigers:

- € 5 per mobiele begeleiding van minstens een uur met een maximum van twee begeleidingen per dag. Elke begeleiding wordt geregistreerd en van een handtekening voorzien op het daartoe bestemde formulier.
- de kosten voor het schoolvervoer en voor vervoer van en naar weekend- en vakantieverblijfplaats
- de schoolkosten, de medische en farmaceutische kosten
- de kosten voor kledij en schoenen
- een vaste bijdrage van 2 euro per kampdag georganiseerd door Jeugdzorg Ter Elst
- individuele deelname aan activiteiten die niet door het centrum worden georganiseerd.
- indien de ouders er voor kiezen om de persoonlijke kledij van de minderjarige in het centrum te laten wassen geldt hiervoor een bijdrage van €1,16 per verblijfsdag.

#### Facturatie:

De wettelijke vertegenwoordigers verbinden er zich bovendien toe om de financiële bijdrage en de bijkomende kosten die worden gefactureerd stipt te betalen.

Na verloop van elke maand worden facturen opgemaakt. Deze facturen van de vzw Jeugdzorg Ter Elst zijn betaalbaar zoals voorzien in de zorgovereenkomst. Eventuele terugbetalingen vanuit Jeugdzorg Ter Elst gebeuren binnen dezelfde termijn van 14 dagen.

#### Zakgeld:

Voor kinderen zonder toezicht door de Jeugdrechtbank of een gemandateerde voorziening, kan door het begeleidend team aan de wettelijke vertegenwoordigers zakgeld gevraagd worden. Dit is echter facultatief en het bedrag en de aanwending worden in overleg bepaald. Richtinggevend daarbij is het zakgeldbedrag dat door de Vlaamse overheid wordt gehanteerd.

De Vlaamse overheid voorziet voor minderjarigen die onder toezicht staan van de Jeugdrechtbank of een gemandateerde voorziening én die minstens één maal per maand gebruik maken van de module verblijf in hun jeugdhulpbeslissing, een maandelijks zakgeld, mits hun inkomen de grens van €194,53/maand (spilindex 119,62 van 12/2012) niet overschrijdt. Dit zakgeld wordt in principe aan de jongere vanaf 12 jaar vrij beschikbaar gesteld tegen ontvangstbewijs, tenzij anders bepaald in het zorgplan. Voor kinderen beneden de 12 jaar wordt het zakgeld in principe in overleg met de begeleiders besteed, tenzij anders bepaald in het zorgplan. Binnen de maand na opname of na de 12<sup>de</sup> verjaardag zal een bijlage aan de zorgovereenkomst worden opgemaakt waarin de wijze van omgang met het zakgeld wordt vastgelegd en waarin bepaald wordt hoe een eventueel zakgeldoverschot bij vertrek wordt vereffend. Deze bijlage wordt mee ondertekend door jongeren vanaf 12 jaar.

#### 6. VERZEKERING:

Jeugdzorg Ter Elst, verklaart de volgende verzekeringen te hebben afgesloten:

- brandverzekering gebouwen en inboedel;
- verzekering arbeidsongevallen en arbeidsweg personeelsleden;
- burgerlijke en beroepsaansprakelijkheid personeelsleden;
- burgerlijke aansprakelijkheid en persoonlijke ongevallen opgenomen en begeleide minderjarigen;
- burgerlijke aansprakelijkheid en stoffelijk schade dienstwagens, stoffelijke schade privé-voertuigen personeelsleden.
- bestuurdersaansprakelijkheid

Alle polissen omvatten passende rechtsbijstandsvoorzieningen.

Jeugdzorg Ter Elst kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van en aan

bezittingen van de opgenomen of begeleide minderjarige of diens ouders, voogd of wettelijke vertegenwoordigers.

## 7. COLLECTIEVE INSPRAAK:

Collectieve inspraak voor wettelijke vertegenwoordigers

In Jeugdzorg Ter Elst wordt een collectief overlegorgaan opgericht voor de wettelijke vertegenwoordigers van de opgenomen en begeleide minderjarigen. Dit orgaan telt minstens drie leden die worden gekozen tijdens het jaarlijks collectief overleg waarop alle wettelijke vertegenwoordigers van opgenomen en begeleide minderjarigen worden uitgenodigd. Het mandaat van deze verkozenen duurt maximaal vier jaar. Indien minder dan drie leden verkozen worden functioneert het jaarlijks collectief overleg van alle wettelijke vertegenwoordigers samen als overlegorgaan.

Het collectief overlegorgaan ontwikkelt een huishoudelijk reglement waarin haar werking wordt beschreven en verduidelijkt op welke wijze opmerkingen, suggesties en klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop ze worden behandeld.

Jeugdzorg Ter Elst zal aan het collectief overlegorgaan informatie verstrekken over de jaarrekening en het doelmatig inzetten van de middelen en voorafgaand in gesprek gaan over:

- wijzigingen aan dit charter
- wijzigingen in de verblijfssituatie van alle opgenomen minderjarigen
- wijzigingen in het concept van de voorziening.

Indien het collectief overlegorgaan een afgevaardigde mandateert, zal die worden uitgenodigd als waarnemer op de vergaderingen van de raad van bestuur voor aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.

Collectieve inspraak voor opgenomen minderjarigen

Overeenkomstig het decreet op de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp wordt zesmaandelijks een overleg ("De Spreekbuis") georganiseerd tussen een afvaardiging van jongeren uit de leefgroepen/units met de directeur. Dit overleg wordt in de units voorbereid tijdens groeps gesprekken. De directie deelt binnen de maand na dit overleg mee welk gevolg aan de ontvangen suggesties wordt gegeven.

## 8. KLACHTENPROCEDURE:

Klachten omtrent de dienstverlening, opvang, behandeling of begeleiding worden door de vertegenwoordigers van de minderjarige bij voorkeur eerst met de betrokken begeleiders besproken. Vragen of klachten i.v.m. financiële aspecten kunnen rechtstreeks besproken worden met de financieel en administratief begeleider.

Slaagt men er niet in tot een oplossing te komen, dan zal de klacht door een personeelslid voorgelegd worden aan de directie. Ook kunnen de klachten per brief meegedeeld worden aan de directie. Deze zal binnen de dertig dagen schriftelijk meedelen welk gevolg er aan de klachten wordt gegeven.

Klachtencommissie:

Indien dit antwoord geen bevredigende oplossing biedt, dan kan men zich binnen de dertig dagen per brief wenden tot de Voorzitter van de Raad van Bestuur op het adres Zandstraat 10 te 2570 Duffel en een onderhoud vragen.

De klachtencommissie kan echter door de verzoeker ook rechtstreeks worden aangeschreven, zonder dat de voorgaande stappen zijn gezet indien de klacht een betwisting van de beëindiging van de hulpverlening betreft. In dat geval wordt de opzegtermijn opgeschort voor de duur van de behandeling door de klachtencommissie en wordt het resultaat van de bemiddeling door de commissie opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De Voorzitter zal de klacht laten onderzoeken door een commissie die als volgt is samengesteld:

- één vertegenwoordiger aan te duiden door de inrichtende macht;
- één vertegenwoordiger aan te duiden door het collectief overlegorgaan of de wettelijke vertegenwoordiger.
- Één onafhankelijke derde, bij voorkeur een expert in bemiddeling, in onderling overleg aangewezen in geval de klacht een eenzijdig ontslag of beëindiging van de dienstverlening betreft.

Deze commissie hoort de partijen en deelt binnen de dertig dagen haar oordeel aangaande de klacht mee aan de indiener en aan het centrum.

Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens raken worden beide standpunten medegedeeld.

Indien de klacht gegrond werd bevonden deelt het centrum binnen de dertig dagen na de mededeling van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk mee welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Schenkt de beoordeling van de klacht door deze commissie - binnen de dertig dagen - nog steeds geen voldoening, dan kan men zich binnen een termijn van dertig dagen na de beslissing van de Commissie, wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH via brief aan VAPH Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30 1210 Brussel.

#### Klachten betreffende de collectieve inspraak

Deze klachten worden schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

### 9. KWALITEITSHANDBOEK: LOCATIE EN WIJZE VAN CONSULTEREN

Het kwaliteitshandboek omvat alle belangrijke procedures die binnen Jeugdzorg Ter Elst worden gevolgd. De meest recente versie van dit document is beschikbaar op de website ([www.jeugdzorgterelst.be](http://www.jeugdzorgterelst.be)) en het kan tijdens de kantooruren ingezien worden bij het onthaal, waar het op eenvoudig verzoek zal voorgelegd worden.

### 10. DE WIJZE WAAROP HET CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN OVERLEG KAN WORDEN AANGEPAST

Jeugdzorg Ter Elst zal wijzigingen aan het charter van collectieve rechten en plichten steeds voorleggen aan haar Collectief overleg voor wettelijke vertegenwoordigers en aan haar Collectief Overleg voor opgenomen minderjarigen.

Elke wijziging zal tegen ontvangstbewijs aan de jongere of zijn vertegenwoordiger worden meegedeeld. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste dertig dagen na de mededeling ervan.

Aanvullingen of wijzigingen zonder dat de rechten of plichten van de cliënt of zijn vertegenwoordiger gewijzigd worden, zijn steeds mogelijk zonder hernieuwing van de verbintenis.

De meest recente versie van dit document is beschikbaar op de website ([www.jeugdzorgterelst.be](http://www.jeugdzorgterelst.be)) en tijdens de kantooruren op het onthaal, waar het op eenvoudig verzoek zal voorgelegd worden.

**Dit charter treedt in voege op 01 februari 2017, na goedkeuring op het collectief overleg dd. 13 januari 2017**