

# Collectieve rechten & plichten versie 01.04.2024

Raakzaam vzw

## Inhoud

1. De vergunde zorgaanbieder .....	4
2. Missie – waarden – strategieën .....	4
2.1. Missie – visie – waarden.....	4
2.2. Strategische doelen.....	4
3. Ondersteuningsaanbod en doelgroep .....	5
4. Aanvang van de zorg en ondersteuning .....	6
4.1. Algemene opnamevoorwaarden .....	6
4.2. Bijzondere opnamevoorwaarden .....	6
4.2.1. Voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (nRTH).....	6
4.2.2. Voor rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH).....	6
4.3. De individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).....	6
5. Heroriëntering of beëindiging van de zorg en ondersteuning .....	7
5.1. Heroriëntering van de zorg en ondersteuning.....	7
5.2. Beëindiging van de zorg en ondersteuning .....	7
6. Financiële regeling.....	9
6.1. Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening.....	9
6.1.1. Woon- en leefkosten.....	9
6.1.2. Zorgkost.....	9
6.2. Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening.....	9
7. Collectieve overlegorganen.....	10
7.1. De cliëntenraad binnen collectief wonen .....	10
7.2. Het collectief overlegorgaan.....	10
7.2.1. Samenstelling en samenkomst van het collectief overlegorgaan .....	10
7.2.2. Procedure indien het overlegorgaan minder dan 3 leden telt .....	10
7.2.3. Wederzijdse rechten en plichten .....	11
8. De klachtenprocedure.....	12
8.1. Algemene procedure.....	12
8.1.1. Het afhandelen van mondelinge klachten .....	12
8.1.2. Het afhandelen van schriftelijke klachten .....	12
8.2. Klachten met betrekking tot collectieve overleg .....	13
8.3. Klachten met betrekking tot het ontslag van de cliënt door Raakzaam vzw.....	13
8.4. Klachten met betrekking tot het beheer van gelden en goederen .....	14
9. Wederzijdse rechten en plichten .....	15
9.1. Veiligheid .....	15
9.2. Privacy .....	15

9.3. Dossier .....	15
9.4. Afwezigheden .....	16
9.5. Aankomst en vertrek / ophaaldienst .....	17
9.6. Textiel en kledij .....	17
9.7. Samenstelling (leef)groepen en eventueel toewijzing kamer.....	17
9.8. Persoonlijke bezittingen.....	17
9.9. Bezoek aan inwonende cliënt.....	18
9.10. Huisdieren .....	18
10. Verzekerde risico's .....	19
10.1. Brandverzekering .....	19
10.2. Burgerlijke aansprakelijkheid.....	20
10.2.1. Algemene burgerlijke aansprakelijkheid .....	20
10.2.2. Productaansprakelijkheid .....	20
10.2.3. Objectieve aansprakelijkheid .....	21
10.2.4. Aansprakelijkheid cliënten.....	21
11. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten.....	22
Bijlagen.....	23

# 1. De vergunde zorgaanbieder

Identificatie van de voorziening	Raakzaam vzw
Adres	Hoofdzetel: Onze-Lieve-Vrouwplein 31, 9100 Sint Niklaas
Aard van de rechtsvorm	Raakzaam vzw is als vereniging zonder winstoogmerk opgericht op 7 juli 1975. De oorspronkelijke statuten zijn verschenen in het BS van 28/08/1975 – nr 6724 De nieuwe statuten verschijnen in de Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad
Erkenningsnummer	ZRG 140001601
Ondernemingsnummer	415298669

Raakzaam vzw is erkend als vergunde zorgaanbieder vanaf 01/09/2016 en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

## 2. Missie – waarden – strategieën

### 2.1. Missie – visie – waarden

Wat ons uiteindelijke doel is, is “in ontmoeting welzijn creëren”. Dit doen we vanuit de volgende waarden:

- In verbinding
- Co-creatief
- Aandachtig
- Duurzaam
- Veerkrachtig
- Ondernemend

### 2.2. Strategische doelen

- Raakzaam heeft bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers die de identiteit van de organisatie kennen, activeren en uitdragen.
- Raakzaam is een wendbare en responsieve organisatie.
- Raakzaam beweegt zich in leef-, leer- en/of werkomgevingen van cliënten, waarin we voor elke cliënt toegankelijke en gepaste ondersteuning realiseren.
- Raakzaam creëert voor medewerkers een leer- en werkomgeving waarin wordt ingezet op talenten en het optimaal ontwikkelen en extern delen van expertise.
- Raakzaam heeft een infrastructuur die in de eigenheid van haar locaties, de verschillende klantenbehoeftes en de verbinding binnen de organisatie weerspiegelt
- Raakzaam kiest voor en werkt intensief samen met verschillende netwerken en partnerschappen vanuit gelijkaardige visie, waarden en doelstellingen

### 3. Ondersteuningsaanbod en doelgroep

Iedereen die een vraag naar ondersteuning heeft, kan aankloppen bij Raakzaam vzw. We onderzoeken samen welke ondersteuningsvraag er is. Wanneer Raakzaam vzw een bijdrage kan leveren door het inzetten van expertise en ervaring, wordt het traject samen gegaan.

Raakzaam vzw biedt niet-rechtstreeks toegankelijke en rechtstreeks toegankelijke hulpverlening o.a. woonondersteuning, dagondersteuning, dagbesteding, begeleid werk, individuele ondersteuning... Er is oog voor de verschillende levensdomeinen, nl. sociaal, emotioneel, materieel, fysiek en relationeel welbevinden; zelfontplooiing; zelfbepaling en de rechten van de cliënt.

De cliënt kan bij Raakzaam vzw terecht voor langdurige of kortdurende ondersteuning.

- **Woonondersteuning**

Woonondersteuning wordt op verschillende locaties aangeboden. De cliënten kunnen wonen in een leefgroep, in een studio, in een studio met een gemeenschappelijke ruimte of in een groepswoning. De cliënt kan wonen in huisvesting door Raakzaam vzw ter beschikking gesteld alsook in zijn eigen woning.

- **Dagondersteuning / dagbesteding**

De daginvulling van de cliënt is op basis van zijn noden en wensen (dagbesteding, ondersteuning bij vrije tijd, ...).

Hiervoor gaat Raakzaam ook samenwerkingsverbanden aan met andere organisaties (regulier of handicapspecifiek).

Raakzaam organiseert een ophaaldienst waar de cliënt gebruik kan van maken.

- **Individuele ondersteuningsfuncties**

Vanuit Raakzaam kan er eveneens één-op-één-begeleiding voorzien worden. Deze begeleiding heeft tot doel de cliënt en diens context te ondersteunen in de organisatie van zijn/haar dagelijks leven, bij begeleid werk of bij algemene dagelijkse activiteiten van het leven. Deze ondersteuning kan tevens ook ruimer zijn en verschillende levensdomeinen omvatten.

Daarnaast zijn er ook alternatieven mogelijk, afhankelijk van de vraag de cliënt vb. ondersteuning in een ouderproject, outreach, ...

## 4. Aanvang van de zorg en ondersteuning

### 4.1. Algemene opnamevoorwaarden

Raakzaam vzw weigert geen cliënt op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

### 4.2. Bijzondere opnamevoorwaarden

#### 4.2.1. Voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (nRTH)

Indien de cliënt een budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) wenst te gebruiken om de zorg en ondersteuning te vergoeden, wordt de overeenkomst gesloten onder de opschortende voorwaarde van de goedkeuring van de overeenkomst of de controle van het beschikbare bedrag door het Agentschap.

#### 4.2.2. Voor rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH)

Zoals omschreven in de regelgeving van het VAPH, kan er binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening beperkte zorg en ondersteuning geboden worden aan personen met (een vermoeden van) een beperking. De frequentie, duur en intensiteit is beperkt door de regelgeving tot maximum 8 personeelspunten per jaar per cliënt.

De cliënt kan per jaar in totaal nooit meer dan de maximale hoeveelheid RTH-punten opnemen.

### 4.3. De individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)

De cliënt kan zich bij laten bijstaan door een bijstandsorganisatie voor de opstart en het beheer van zijn persoonsvolgend budget en / of voor de organisatie van zijn/haar ondersteuning.

Bij aanvang van de zorg en ondersteuning sluiten Raakzaam vzw en de cliënt een schriftelijke overeenkomst af. De Collectieve Rechten en Plichten en de Individuele DienstverleningsOvereenkomst (IDO) worden gehandtekend door enerzijds de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, en anderzijds door de vertegenwoordiger van de voorziening.

In geval van dringende opvang, moet de schriftelijke overeenkomst binnen 5 dagen na aanvang van de zorg en ondersteuning gesloten zijn.

Raakzaam vzw waarborgt in overleg met de cliënt een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot ondersteuning aan de medewerkers (vb. woonbegeleiders, begeleiders dagbesteding, verpleegkundigen, ...) en eventueel derden (vb. thuisverpleging, kinesist, ...) die hiervoor instaan.

## 5. Heroriëntering of beëindiging van de zorg en ondersteuning

### 5.1. Heroriëntering van de zorg en ondersteuning

Als Raakzaam vzw zelf niet kan voorzien in bepaalde noden van de cliënt bij de uitvoering van de individuele dienstovereenkomst, zoekt ze actief naar samenwerking met derden en zorgt ze voor continuïteit in de ondersteuning in overleg met de cliënt en zijn/ haar vertegenwoordiger. Zij informeert hierbij de budgethouder eveneens over de mogelijkheid tot bijstand door een bijstandsorganisatie.

### 5.2. Beëindiging van de zorg en ondersteuning

Raakzaam vzw kan slechts overgaan tot het beëindigen van de zorg en ondersteuning

- in geval van overmacht
- als de cliënt niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate is gewijzigd dat het zorgaanbod van Raakzaam vzw niet meer beantwoordt aan de zorgvragen en noden van de cliënt
- als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens verstrekt in verband met de verklaring op erewoord
- als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger weigert een overeenkomst te sluiten met het Agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een zorgaanbieder heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

Het beëindigen van de zorg en ondersteuning door Raakzaam vzw moet schriftelijk gemotiveerd worden. Indien de gebruiker niet akkoord gaat, heeft hij/zij de mogelijkheid dit ter bemiddeling voor te leggen aan de klachtencommissie van Raakzaam vzw (zie ook: "De klachtenprocedure").

Indien de beslissing door de gebruiker wordt betwist en er geen oplossing bij Raakzaam vzw wordt gevonden, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

De gebruiker kan steeds overgaan tot beëindigen van de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ter attentie van de algemeen directeur van Raakzaam vzw.

Bij eenzijdige opzegging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, tenzij in wederzijds akkoord een kortere termijn wordt overeengekomen.

Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen.

Indien de beëindigen binnen de eerste 6 maanden valt is de verbrekingsvergoeding:

- Voor niet-RTH: het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van 1 maand. Indien later het equivalent van 3 maanden.
- Voor RTH: 5euro per dag dat de overeenkomst vroeger wordt beëindigd.

Raakzaam vzw waarborgt in overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe zorgaanbieder met betrekking tot de zorg en ondersteuning.



## 6. Financiële regeling

### 6.1. Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening

De cliënt betaalt voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening woon- en leefkosten en zorgkost.

#### 6.1.1. Woon- en leefkosten

Onder woonkosten wordt verstaan, de vergoeding voor het gebruik van een woning, studio, kamer of appartement en/of gemeenschappelijke ruimtes met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming, elektriciteit en van normale en kleine herstellingen.

Onder leefkosten wordt verstaan, de vergoeding voor het levensonderhoud. Dit betreft kosten voor voeding, drank, onderhoud en schoonmaak woning en gemeenschappelijke ruimtes, aansluiting TV, internet en telefoon, was en strijkservice, medicatie, verzorgingsproducten, kledij, vervoer, ontspanning, abonnementen, verzekeringen...

Woon- en leefkosten kunnen niet betaald worden met het persoonsvolgend budget, m.u.v. vervoer, als bepaald in het besluit van de Vlaamse regering van 24 juni 2016.

Wijzigingen in de tarifiering van woon- en leefkosten worden toegelicht op het collectief overleg en gecommuniceerd aan de cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

De woon- en leefkosten zijn onderhevig aan de aanpassingen van de gezondheidsindex (aanpassingen in januari om basis van de index van september van het vorige jaar, communicatie naar de cliënten in oktober). De geldende tarieven worden up-to-date gepubliceerd op de website van de voorziening.

Woon en leefkost X gezondheidsindex van september = woon en leefkost vanaf januari.

#### 6.1.2. Zorgkost

Onder kosten voor zorg en ondersteuning wordt verstaan: de vergoeding voor de zorg en ondersteuning die geboden wordt op vraag van de cliënt.

### 6.2. Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening

De cliënt betaalt, indien van toepassing, voor rechtstreeks toegankelijke hulp per prestatie een eigen financiële bijdrage, onderhevig aan de jaarlijkse indexering. De maximale bijdragen zijn vastgelegd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

Daarnaast betaalt de cliënt ook de woon- en leefkosten die van toepassing zijn.

## 7. Collectieve overlegorganen

### 7.1. De cliëntenraad binnen collectief wonen

Elke groep wordt vertegenwoordigd door één cliënt in de cliëntenraad.

De leden van de cliëntenraad worden gekozen op basis van een overleg tussen cliënten en begeleiders, voor een termijn van 2 jaar. Hun mandaat is hernieuwbaar.

De cliëntenraad komt minimaal 2 keer per jaar samen.

De inhoud van de cliëntenraad zijn overkoepelende thema's.

Er is een wederkerige informatiedoorstroming tussen de cliëntenraad en het collectief overlegorgaan.

### 7.2. Het collectief overlegorgaan

#### 7.2.1. Samenstelling en samenkomst van het collectief overlegorgaan

Het collectief overlegorgaan van Raakzaam vzw bestaat bij voorkeur uit leden die de volledige cliëntengroep kunnen vertegenwoordigen, de samenstelling wordt uiteindelijk bepaald door de verkiezing.

Iedere wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of de cliënt zelf kan zich kandidaat stellen voor het collectief overlegorgaan. De leden van het collectief overlegorgaan worden door de cliënten of de wettelijke vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar. Hun mandaat is hernieuwbaar.

Het collectief overlegorgaan komt minstens 3 maal per jaar samen.

De samenstelling van het collectief overlegorgaan is te raadplegen via de webiste van de voorziening. Deze contactgegevens mogen enkel worden gebruikt voor vragen betreffende zaken die het Collectief Overleg aangaan.

Het mandaat van een lid van het collectief overlegorgaan vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is
- indien de cliënt van wie het lid de wettelijke vertegenwoordiger is, Raakzaam vzw verlaat
- bij ontslagname van het lid

#### 7.2.2. Procedure indien het overlegorgaan minder dan 3 leden telt

Het overlegorgaan is niet meer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden van het collectief overlegorgaan lager wordt dan drie. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

Indien er minder dan drie leden gekozen worden, wordt collectieve inspraak gegarandeerd door het organiseren van een overlegmoment wanneer er wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten, belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie en wijzigingen in het concept van Raakzaam vzw nodig zijn. Elke gebruiker kan zijn adviezen geven aan de directie tijdens een persoonlijk overlegmoment; de directie aanhoort en formuleert een antwoord. Na 2 jaar worden er dan opnieuw verkiezingen georganiseerd.

De verkiezingen worden georganiseerd door Raakzaam vzw, in samenwerking met het collectief overlegorgaan. Raakzaam vzw zorgt ervoor dat elke stemgerechtigde van de verkiezingen op de hoogte wordt gebracht en zich kandidaat kan stellen.

### 7.2.3. Wederzijdse rechten en plichten

Raakzaam vzw verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de cliënten betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen en het doelmatig inzetten van de middelen.

Zowel Raakzaam vzw als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding zorgaanbieder-gebruikers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van Raakzaam vzw wenst mede te delen.

Wijzigingen omtrent de woon- en leefkosten zijn transparant weergegeven aan de leden van het collectief overleg.

Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergaderingen van de Raad van Bestuur van de inrichtende macht van Raakzaam vzw, voor die aangelegenheden die betrekking hebben op Raakzaam vzw.

Het collectief overlegorgaan stelt een huishoudelijk reglement op (zie bijlage).

## 8. De klachtenprocedure

Elke cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, naaste verwant of vertrouwenspersoon kan een klacht formuleren, een opmerking maken of een suggestie doen. Raakzaam vzw draagt open communicatie en dialoog hierbij hoog in het vaandel.

Opmerking: De procedure voor onderzoek en behandeling van de klachten van de gebruikers is van toepassing op alle klachten met uitzondering van klachten betreffende het beheer van gelden en goederen van de cliënt door beheerders of personeelsleden van Raakzaam vzw (zie 8.4) en klachten betreffende de collectieve inspraak (zie 8.2).

Afhankelijk van de wijze waarop deze klacht, bemerking of suggestie wordt geformuleerd (mondeling of schriftelijk) of het onderwerp waarop de klacht, bemerking of suggestie betrekking heeft, wordt volgende procedure gevolgd:

### 8.1. Algemene procedure

Elke medewerker die een mondelinge bemerking/suggestie ontvangt van de gebruiker, gaat hiermee aan de slag. Samen gaan we op zoek naar de optimale ondersteuning van de cliënt.

#### 8.1.1. Het afhandelen van mondelinge klachten

Indien het een klacht betreft, gaat de medewerker onmiddellijk in overleg met de gebruiker om zeker binnen de 30 dagen samen een bevredigende oplossing te zoeken:




- Is de oplossing bevredigend, dan is het probleem opgelost.
- Indien de oplossing niet bevredigend is, kan de gebruiker een schriftelijke klacht richten tot de directie.

#### 8.1.2. Het afhandelen van schriftelijke klachten

Deze klachten kunnen het gevolg zijn van een onbevredigende oplossing (na een mondelinge klacht) of kunnen rechtstreeks schriftelijk geformuleerd worden aan de directie (zonder mondelinge melding aan de medewerker).

Schriftelijke klachten worden verstuurd naar:

Klachtencommissie Raakzaam  
Onze-Lieve-Vrouw-Plein 31  
9100 Sint Niklaas

PROCEDURE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN	
	Een klacht wordt schriftelijk geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of zijn vertrouwenspersoon. De schriftelijke klacht wordt aan de directie gericht.
	Directie maakt bij ontvangst van de klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register.
	Raakzaam vzw deelt de voorgestelde oplossing binnen de 30 dagen schriftelijk mee aan de indiener van de klacht.



Indien de afhandeling van de klacht de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie (zie bijlage).

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen, en deelt binnen de 30 dagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan Raakzaam vzw. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten medegedeeld.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden moet Raakzaam vzw binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan werd gegeven.

Een klacht kan steeds worden ingetrokken.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH, die nagaat of Raakzaam vzw al dan niet de reglementering heeft nageleefd en die in het laatste geval de nodige maatregelen treft met het oog op het naleven van de reglementering.

## 8.2. Klachten met betrekking tot collectieve overleg

Indien de gebruiker klachten heeft over de bewonersraad of het collectief overlegorgaan, kan hij die schriftelijk overmaken aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37,1030 BRUSSEL én aan Raakzaam vzw.

## 8.3. Klachten met betrekking tot het ontslag van de cliënt door Raakzaam vzw

In geval de gebruiker de beslissing tot het beëindigen van de dienstverlening betwist, kan hij dit binnen de 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Hiervoor moet niet eerst een schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden.

Voor de behandeling van deze klachten moet de klachtencommissie uitgebreid worden met een onafhankelijke derde (zie bijlage). Hij/zij is aangewezen in onderling overleg door Raakzaam vzw en het collectief overlegorgaan. Zijn/haar mandaat heeft een termijn van vier jaar.

De klachtencommissie hoort alle partijen en probeert ze te verzoenen binnen de 30 dagen nadat de betwisting werd voorgelegd. Het resultaat van de betwisting wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Indien nodig, wordt onderzocht of de ondersteuning verzekerd kan worden in samenwerking met een andere zorgaanbieder. Deze samenwerking wordt alsook opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien er geen oplossing binnen Raakzaam vzw wordt gevonden, verbindt Raakzaam vzw zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar gepaste ondersteuning.

## 8.4. Klachten met betrekking tot het beheer van gelden en goederen

Raakzaam vzw, de bestuurders en de personeelsleden van Raakzaam vzw onthouden zich van elke inmenging in het beheer van gelden of goederen van de gebruiker.

## 9. Wederzijdse rechten en plichten

De collectieve rechten en plichten waarborgen de gebruikers de eerbiediging van de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de vrijheid en de privacy, veiligheid en gezondheid voor zover de werking van Raakzaam vzw en de integriteit van de medecliënten en medewerkers niet in het gedrang komen.

### 9.1. Veiligheid

Raakzaam vzw heeft een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de cliënten. Raakzaam vzw hanteert een procedure voor preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de cliënten.

### 9.2. Privacy

Raakzaam vzw werkt conform de wetgevingen betreffende privacy, de patiëntenrechten en beroepsgeheim. De medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim of discretieplicht en dienen zich hieraan te houden.

Raakzaam vzw waarborgt het respect voor de persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Hiervoor wordt er o.a. gevraagd aan de bezoekers om niet op de kamer van andere cliënten of badkamer te komen.

Bij start van de ondersteuning zal elke cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger een formulier ondertekenen waarin hij toestemming geeft om de persoonlijke gegevens en beeldmateriaal te gebruiken voor de doeleinden die wettelijk bepaald zijn

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden i.v.m. zijn zorg en ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of het handlingsplan;
- maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt moeten genomen worden;
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.

### 9.3. Dossier

De cliënt heeft recht op een dossier dat door Raakzaam vzw zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens, en aan de verplichtingen, opgenomen in deze afdeling.

In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt apart bijgehouden.

De meerderjarige cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van Raakzaam vzw en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

De manier waarop we dit voor elke cliënt waarborgen staat beschreven in het handelingsplan.

## 9.4. Afwezigheden

**Afwezigheden** dienen tijdig aan Raakzaam vzw te worden gemeld.

Het onthaal is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 7.50 uur tot 16.00 uur.

Voor **cliënten WONEN** worden afwezigheden ten laatste de dag voordien doorgegeven.

Voor **cliënten DAGONDERSTEUNING** kunnen afwezigheden enkel telefonisch gemeld worden, wanneer dit gaat over wijzigingen in aanwezigheid van de dag zelf.

Een **maaltijd** kan zonder aanrekenen van de kostprijs geannuleerd worden, mits rekening te houden met onderstaande afspraken. Indien het annuleren van de maaltijd niet tijdig gebeurde, zal de maaltijd wel aangerekend worden.

**Voor cliënten WONEN:**

- Voor maandag, dinsdag, woensdag en donderdag: de dag voordien vóór 13u
- Voor vrijdag en weekenddagen: donderdag vóór 10u
- Alle maaltijden dienen geannuleerd te worden, dus ook de broodmaaltijden, indien voorzien.

**Voor cliënten DAGONDERSTEUNING:**

- Voor maandag: vrijdag vóór 13u
- Voor dinsdag, woensdag en donderdag: de dag voordien vóór 13u
- Voor vrijdag: donderdag vóór 10u

**Voor cliënten DAGONDERSTEUNING** kan de **ophaaldienst** zonder aanrekenen van de kostprijs geannuleerd worden, mits rekening te houden met onderstaande afspraken.

Er wordt ten laatste tussen 7.50 uur en 8.00 uur telefonisch geannuleerd.

Indien het annuleren niet tijdig gebeurde, zullen de ritten (**heen en terug**) aangerekend worden.

Deze afspraken zijn van belang om het aanrekenen van extra kosten te vermijden en om extra werk door wijzigingen in planning van ophaalronde en bestellingen van maaltijden te beperken. Om redenen van administratie en werktijd zijn wijzigingen aan de ophaalronde ook niet meer mogelijk (tenzij definitieve wijzigingen uiteraard).

**Geplande wijzigingen** in de aan- of afwezigheden **later in de tijd** kunnen wel nog doorgegeven worden via mail aan [info@raakzaam.be](mailto:info@raakzaam.be) of rechtstreeks aan de groep.

Voor **cliënten INDIVIDUELE ONDERSTEUNING** dient dit afgesproken te worden met het begeleidend team.



## 9.5. Aankomst en vertrek / ophaaldienst

In de woningen: aankomst en vertrek bij voorkeur tussen 8u en 20u.

In de collectieve dagondersteuning/dagbesteding: aankomst en vertrek bij voorkeur tussen 9u en 16u (vrijdag 15u30). Indien de cliënt een afwijking wil op deze uren, gaat hij in overleg met het begeleidend team.

Ophaaldienst (afhankelijk van locatie): de cliënt is op de hoogte van de tijdstippen van ophalen en terugbrengen. Wanneer er zich een wijziging van ten minste een kwartier in de vaste uurregeling voordoet, zal Raakzaam vzw de cliënt hiervan tijdig verwittigen. Afhankelijk van het aantal te vervoeren cliënten en hun vraag, wordt al dan niet busbegeleiding voorzien. In geval van overmacht kan het zijn dat de ophaaldienst geannuleerd wordt (vb. extreme weersomstandigheden.)

## 9.6. Textiel en kledij

Raakzaam vzw voorziet in de aankoop, onderhoud en herstelling van textiel voor algemeen gebruik (keukenlinnen, tafellinnen) en specifieke kledij voor werk of activiteit.

Bij start van de ondersteuning in het wonen voorziet de cliënt in een basispakket.

Alle textiel dient getekend te worden voor gebruik. Het tekenen gebeurt op kosten van de cliënt.

De cliënt staat in voor de aankoop, verstelwerk, onderhoud en herstelling van textiel voor de cliënt (kledij, schoenen, hoelakens, steeklakens, dekbedovertrek, dekbed, kussenslopen, kussens, slabbetjes, schorten, accessoires, teldoek,...).

## 9.7. Samenstelling (leef)groepen en eventueel toewijzing kamer

De samenstelling, de aard en de grootte van deze groepen kunnen herzien worden. Dit gebeurt in overleg met de cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordiger.

Collectief wonen: De cliënten worden naargelang hun hulpvraag een kamer of studio toegewezen. Omdat de organisatie zowel individuele als meerpersoonskamers heeft, wordt de toewijzing van een individuele kamer bepaald door de verantwoordelijken van Raakzaam vzw. Hierbij wordt er uitgegaan van het welzijn van alle cliënten.

In samenspraak met Raakzaam vzw voorziet de cliënt in de uitrusting van de kamers.

Aanpassingen aan de schilderwerken of blijvende infrastructuurwerken kunnen enkel na overleg met de verantwoordelijken.

## 9.8. Persoonlijke bezittingen

De medewerkers van Raakzaam vzw dragen samen met de cliënt zorg voor de persoonlijke bezittingen van de cliënt, maar Raakzaam vzw kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van deze bezittingen.

Collectief wonen: Persoonlijke bezittingen worden genaamtekend meegebracht en geregistreerd op een inventarisatielijst. Deze lijst wordt aangeboden bij de start van zorg en ondersteuning. Het



begeleidend team houdt de inventarisatielijst up-to-date en de wettelijke vertegenwoordiger ziet hierop toe.

Er kan steeds advies gevraagd worden aan Raakzaam bij de aankoop van persoonlijke toestellen (TV, computer, zetel, hometrainer...). Omwille van brandveiligheid mogen enkel brandwerende gordijnen, brandwerende matrassen en flatscreens meegebracht worden.

De aansluitings-, herstellings- of onderhoudskosten van persoonlijke bezittingen zijn ten laste van de gebruiker.

## 9.9. Bezoek aan inwonende cliënt

Het bezoeken van een cliënt in de leefgroep of in een studio dient in overleg en liefst op voorhand met de medewerkers van de groep te gebeuren, zodat geplande activiteiten kunnen doorgaan en de cliënt aanwezig is.

## 9.10. Huisdieren

Het houden van huisdieren is mogelijk in zoverre er rekening gehouden wordt met de andere cliënten van de leefgroep(en), er rekening gehouden wordt met de hygiëne en veiligheidsnormen, en de gebruiker zelf kan instaan voor de verzorging van het dier. Hiervoor wordt er steeds in overleg gegaan met de verantwoordelijken van de leefgroep(en) en Raakzaam vzw, die hierover ook de beslissing nemen.

## 10. Verzekerde risico's

Indien één van deze verzekeringen dient tussen te komen voor de geldelijke gevolgen van schade veroorzaakt door toedoen van een gebruiker, zal de bijhorende franchise aandeel van de schade ten laste van Raakzaam vzw) door de gebruiker dienen vergoed te worden. Dit bedrag wordt via de maandelijkse factuur aangerekend.

VZW RAAKZAAM heeft de volgende verzekeringscontracten afgesloten:

### 10.1. Brandverzekering

Risico's	Polisgegevens
In deze polis wordt het gebouw en de inboedel (ook van de gebruikers) verzekerd tegen de volgende risico's: <ul style="list-style-type: none"><li>• Brand</li><li>• Storm/hagel/sneeuw- of ijsdrukschade</li><li>• Waterschade</li><li>• Glasbreuk</li><li>• BA-gebouw en/of inhoud</li></ul>	In de polissen is een geïndexeerde vrijstelling voorzien  Polis 010.730.621.510 (Axa) <ul style="list-style-type: none"><li>• Patershoek 4, Belsele / Cretenborghlaan 9, Beveren Groenstraat 12, Belsele</li><li>• Hoge Bokstraat 231 / 233, Belsele</li><li>• Hadewychstraat 31, Belsele</li><li>• Hadewychstraat 33, Belsele</li><li>• Hadewychstraat 29, Belsele</li><li>• Knaptandstraat 46, Belsele</li><li>• Onze-Lieve-Vrouwplein 31, Sint Niklaas</li><li>• Dorpsstraat 42, Stekene</li><li>• Nauwstraat 146, Belsele</li><li>• Patershoek 6, Belsele</li><li>• Hofstraat 138, Sint Niklaas</li><li>• Gentse Steenweg 359, Lokeren</li></ul>

## 10.2. Burgerlijke aansprakelijkheid

### 10.2.1. Algemene burgerlijke aansprakelijkheid

Waarborgen	
In deze polis zijn de letsel- en zaakschade verzekerd ingevolge de geldelijke gevolgen van de burgerlijke verantwoordelijkheid.	Letselschade: 4.957.870,50 €
	Zaakschade 247.893,52 €
Deze verantwoordelijkheid wordt geregeld door de artikelen 1382 t.e.m. 1386 bis van het Burgerlijk Wetboek en is gebaseerd op het feit dat iemand die schade toebrengt aan een derde deze schade dient te vergoeden. Uit de rechtsleer blijkt dat aan de volgende 3 elementen moeten voldaan zijn om van aansprakelijkheid te kunnen spreken : Fout Schade Oorzakelijk verband De polis omvat ook de volgende uitbreiding: aansprakelijkheid door paarden	Vrijstelling ten laste van Raakzaam: 150,00 €

Er is tevens een waarborg medische kosten voor bewoners voorzien.

*"Voor de minder-validen worden de medische kosten, t.g.v. lichamelijk letsel opgelopen tijdens het verblijf in de instelling, gewaarborgd tot beloop van 2.478,94 € per slachtoffer, na uitputting van de tussenkost van de ziekteverzekering (voor de toepassing van deze dekking dient men rekening te houden met de specifieke aard van het risico)."*

### 10.2.2. Productaansprakelijkheid

Waarborgen	
Deze waarborg is een uitbreiding op de gewone verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en omvat de aansprakelijkheid die voortvloeit uit de verkoop van producten en/of goederen die in de instelling zijn gemaakt. Deze waarborg werd voornamelijk afgesloten om de schadelijke gevolgen van voedselvergiftiging te verzekeren voor de door de instelling bereide en verkochte voedingswaren.	Letselschade: 4.957.870,50 €
	Zaakschade: 247.893,52 €
	Vrijstelling ten laste van Raakzaam: 150,00 €
	<b>Polisgegevens</b> VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ : AXA BELGIUM NV POLISNUMMER : 718.705.472

### 10.2.3. Objectieve aansprakelijkheid

Waarborgen	
Het gaat hier over de wettelijk verplichte verzekering (KB 01/03/1992) van de Objectieve Aansprakelijkheid in geval van brand of ontploffing. De letsel –en zaakschade wordt vergoed bij brand of ontploffing zonder dat er sprake moet zijn van fout.	Letselschade: 25.804.381,43 € (huidige index)
	Zaakschade: 1.290.219,07 € (huidige index)
	Deze bedragen worden geïndexeerd.
Polisgegevens	
VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ : ETHIAS POLISNUMMER : 45.431.711	

Deze waarborg is van toepassing op volgende locaties:

Patershoek 4 – 9111 BELSELE  
Hadewychstraat 33 - 9111 BELSELE  
Hadewychstraat 31 – 9111 BELSELE  
Hadewychstraat 29 – 9111 BELSELE  
Knaptrandstraat 46 – 9100 SINT-NIKLAAS  
Onze Lieve Vrouwplein 31 – 9100 SINT-NIKLAAS  
Cretenborghlaan 9 – 9220 BEVEREN  
Groenstraat 12 – 9111 BELSELE  
Dorpsstraat 42 – 9190 STEKENE  
Hofstaat 138 – 9100 SINT NIKLAAS  
Nauwstraat 146 – 9111 BELSELE  
Patershoek 6 – 9111 BELSELE

### 10.2.4. Aansprakelijkheid cliënten

Schade, bewust aangebracht door cliënten, waarvoor de verzekering van Raakzaam geen tussenkomst verleent, zal worden doorgerekend aan cliënten.

Het begeleidend team informeert het netwerk van de cliënt en de administratie van de schade en de geschatte kostprijs. Administratie maakt een dading op, die ondertekend wordt door directie en door het netwerk van de cliënt. Van het netwerk wordt verwacht dat het afgesproken bedrag betaald wordt op rekening van Raakzaam.

Van daaruit is het sterk aangeraden dat het netwerk van de cliënt de afsluiting van een familiale verzekering voorziet.

## 11. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

Deze collectieve rechten en plichten kunnen te allen tijde door Raakzaam vzw gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf met het collectief overlegorgaan overlegd worden.

Naast dit verplicht voorafgaand overleg met het collectief overlegorgaan, heeft het collectief overlegorgaan te allen tijde het recht om advies te vragen en voorstellen te formuleren inzake wijzigingen van de Collectieve Rechten en Plichten.

De wijzigingen worden medegedeeld per brief of e-mail aan de cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers met de vermelding dat de volledige collectieve rechten en plichten kunnen geraadpleegd worden op de website van Raakzaam of een papieren versie in Raakzaam beschikbaar is. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste dertig dagen na de mededeling ervan aan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Deze collectieve rechten en plichten en het kwaliteitshandboek zijn permanent ter inzage voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger op de website van de voorziening of in papieren versie in Raakzaam.

# Bijlagen

Volgende bijlagen maken integraal deel uit van het document inzake Collectieve Rechten en Plichten:

- Bijlage 1: Huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan
- Bijlage 2: Samenstelling van het collectief overlegorgaan
- Bijlage 3: Samenstelling en contactgegevens van klachtencommissie
- Bijlage 4: Tarieven woon- en leefkosten

## Bijlage 1 Huishoudelijk reglement van het Collectief overleg

Tussen het collectief overlegorgaan en de voorziening worden volgende afspraken gemaakt:

### 1. Informatie/ advies/ overleg

#### 1.1. Informatierecht

Het collectief overlegorgaan wordt door Raakzaam VZW geïnformeerd over

- de visie van de voorziening op de begeleiding/ ondersteuning van de gebruiker
- beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie en ondersteuning van de bewoners/gebruikers aanbelangen
- de jaarrekening van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen
- de klachtenprocedure
- alle andere elementen die de gebruiker als groep aanbelangen
- de door het feestcomité georganiseerde activiteiten
- de besproken punten op de cliëntenraad

#### 1.2. Adviesrecht

Het collectief overlegorgaan heeft het recht advies uit te brengen of te vragen over aangelegenheden die de verhouding Raakzaam VZW/gebruiker of zijn vertegenwoordiger aangaan.

#### 1.3. Antwoordplicht

Raakzaam VZW aanhoort de standpunten van het collectief overlegorgaan en zal hierop een antwoord formuleren tegen de volgende vergadering van het collectief overlegorgaan.

1.4. Raakzaam VZW garandeert voorafgaand overleg met het collectief overlegorgaan wat betreft:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- belangrijke wijzigingen in de woon- en leefsituatie
- wijzigingen in het concept van de voorziening en in de woon-leefsituatie van de cliënten.
- wijzigingen in de woon- en leefkosten
- wijzigingen in de IDO

1.5. De organisatie verwacht dat de leden van het Collectief Overleg meewerken aan het beleid en meedenken over de werking van RAAKZAAM VZW

1.6. Wanneer de bevoegdheden van het Collectief Overleg niet worden gerespecteerd, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

## **2. Procedure bij vernieuwing van de mandaten van het collectief overlegorgaan**

Enkele weken voor de verkiezing van het collectief overlegorgaan (om de 4 jaar) worden alle gebruikers en/of hun ouders/wettelijke vertegenwoordigers geïnformeerd over de mogelijkheid om zich kandidaat te stellen voor het collectief overlegorgaan.

De kandidaturen worden verzameld, waarna er (indien nodig) een verkiezing wordt georganiseerd. Het maximum aantal kandidaten bedraagt 25. Bij voorkeur bestaat het collectief overlegorgaan uit een vertegenwoordiger van iedere leefgroep en uit de dienst inclusieve ondersteuning en ..... (cfr dagcentrum) al dient uiteraard de democratie van de stemming gerespecteerd te worden.

Wanneer het aantal kandidaten kleiner is dan 25 worden degenen die zich aanmelden, automatisch lid.

Het mandaat gaat in vanaf de eerstvolgende vergadering. Tijdens deze vergadering worden in consensus door de leden aangeduid:

- de voorzitter en ondervoorzitter (die hem/haar vervangt bij afwezigheid)
- een waarnemer als afgevaardigde van het collectief overlegorgaan op de vergaderingen van de Raad van Bestuur
- lid zetelend in de klachtencommissie
- een verslaggever

Het mandaat eindigt

- Na het verstrijken van de termijn
- Eindigt voor de gebruiker of het lid dat die gebruiker vertegenwoordigt indien de IDO van de gebruiker beëindigd wordt.
- Bij ontslagname van een lid

## **3. Inbreng van de gebruikers of hun vertegenwoordigers aan het collectief overlegorgaan**

Elke gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan punten ter bespreking voorleggen aan het collectief overlegorgaan. Hij kan hiervoor de voorzitter of een vertegenwoordiger in het collectief overlegorgaan contacteren.

## **4. Afvaardiging van een waarnemer op de vergaderingen van de Raad van Bestuur**

Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van de raad van bestuur.

## **5. Ondersteuning van de werking van het collectief overlegorgaan door de voorziening**

Ter ondersteuning van de werking zullen de vergaderingen worden bijgewoond door:

- de directie of zijn/haar afgevaardigde
- andere personeelsleden naargelang de agenda

Raakzaam VZW stelt een vergaderruimte ter beschikking en voorziet in de nodige logistieke ondersteuning.

Raakzaam VZW engageert zich om het infoblaadje van het collectief overlegorgaan, dat op regelmatige basis wordt opgemaakt door de voorzitter van het collectief overlegorgaan, door te sturen naar de gebruikers of hun vertegenwoordiger.



## 6. Vergaderingen

Het collectief overlegorgaan streeft ernaar om minstens 3 maal per jaar samen te komen. De agenda wordt opgesteld door de voorzitter in samenspraak met de directie. Er kunnen altijd agendapunten toegevoegd worden aan de voorgestelde agenda. Dit gebeurt onder varia. Ieder lid van het collectief overlegorgaan kan agendapunten voorstellen aan de voorzitter tot 2 weken voor de vergadering.

Van elke vergadering wordt een omstandig verslag opgemaakt door de verslaggever dat bezorgt wordt aan elk lid van het Collectief Overleg en aan de directie. Vooraleer het verslag te verspreiden, wordt de inhoud ervan afgetoetst met de directie en met de voorzitter.

Voor een doelmatige werking kan het Collectief Overleg werkgroepen oprichten ter voorbereiding van bespreking en beslissing in het Collectief Overleg.

Het Collectief Overleg kan ook steeds andere personen (intern of extern) uitnodigen op een vergadering als hun inbreng op een vergadering (of enkele agendapunten van die vergadering) nuttig kan zijn. Zij hebben dan wel geen stemrecht.

Er wordt verwacht dat alle verkozen leden maximaal aanwezig zijn op de bijeenkomsten van het Collectief Overleg en/of overlegmomenten waarop hun aanwezigheid vereist is. Indien men niet aanwezig kan zijn, dient men zich te verontschuldigen bij de voorzitter.

## 7. Discretieplicht

Van de leden van het collectief overlegorgaan wordt verwacht dat ze op een discrete manier omgaan met vertrouwelijke informatie die gebracht wordt op de vergadering.

## 8. Wijziging van deze overeenkomst

Een voorstel tot wijziging van deze overeenkomst kan ten allen tijde gebeuren, op vraag van één van de beide partijen.

Voorstel tot wijziging van deze overeenkomst zal ter goedkeuring worden voorgelegd op het collectief overlegorgaan en aan de directie van de voorziening.

Wijziging van deze overeenkomst en ingangsdatum gebeuren in onderling overleg.

Plaats en datum:

Voorzitter collectief overlegorgaan

Directie

## Bijlage 2 Samenstelling van het collectief overleg

<b>Accolade</b>	Mevr. Annick Hoskens Mevr. Dominique Roelandt	0478/92.12.04 0496/02.17.15
<b>Cocoongroep</b>	Mevr. Francine Keppens Dhr. Gert Raymaekers Dhr. Lucien Van Hese	09/348.84.61 0477/94.28.25 0031/650-21.27.38
<b>Taksent</b>	Dhr. Patrick Van Landeghem Mevr. Ghislaine Leyn	0475/91.19.31 of 050/69.00.24 03/776.16.19
<b>GW1</b>	Dhr. Roger Bruggeman Mevr. Karin Van Dijck	03/771.45.72 0476/72.61.31
<b>GW2</b>	Dhr. Hans Bruggeman	052/46.10.06
<b>Hadewych 2</b>	Mevr. Nadine Noens	03/777.76.36
<b>Hofwijck</b>	Dhr. Leo Van Belleghem	0478/43.59.22
<b>OLVP - Bak en crea</b>	Dhr. Alex Ballieu Mevr. Lia Vermeylen	03/777.90.94 03/771.15.21
<b>Knaptand - Tuin</b>	Dhr. Herman Bryssinck	03/776.24.46 of 0496/75.60.84
<b>OLVP – Autigroep</b>	Dhr. Gunther De Cauwer	03/776.49.96 of 0475/52.94.75
<b>OLVP – Leefgroep 2</b>	Dhr. Mark Laureyns	0472/57.73.72
<b>OLVP – Hout</b>	Dhr. Guy Van Steen	0479/85.22.49

### Bijlage 3 Samenstelling en contactgegevens van de klachtencommissie

De interne klachtencommissie bestaat uit volgende leden :

Een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening	Dhr. Vanden Hende voorzitter beheerraad
Een persoon aangeduid door het collectief overleg	Dhr. Hans Bruggeman

In geval de gebruiker de beslissing tot het beëindigen van de dienstverlening betwist, kan hij dit binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Hiervoor moet niet eerst een schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden.

Voor de behandeling van deze klachten moet de klachtencommissie uitgebreid worden met een onafhankelijke derde, nl.:

Johan De Vos  
Grote Peperstraat 11  
9100 Sint-Niklaas  
Tel: 03/776.20.98.  
GSM: 0497/10.99.48.  
Johan.devos@skynet.be  
<http://www.johandevos-bemiddelaar.be>

Mr. De Vos is aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan. Zijn mandaat heeft een termijn van vier jaar.

## Bijlage 4 Tarieven woon- en leefkosten (op datum van 01.04.2024)

### WOONKOSTEN

Woonondersteuning in infrastructuur van Raakzaam vzw, al dan niet in combinatie met andere ondersteuningsfuncties:

Locatie Hadewychstraat:	740,95 euro / maand	
Locatie Beveren:	740,95 euro / maand – korting	
Éénpersoonskamer:	92,92 euro korting / maand	(648,03 euro)
Tweepersoonskamer:	151,01 euro korting / maand	(589,95 euro)
Andere locaties:	zie woonovereenkomst	

Logeren / kortverblijf: 29,04 euro / nacht

Énkel dagondersteuning / dagbesteding: 8,00 euro bij aanwezigheid (ongeacht de duur).

### LEEFKOSTEN

Ophaaldienst (voor niet-inwonende cliënten)	10,45 euro / rit
Ander individueel vervoer (intern of persoonlijk vervoer)	1,10 euro / kilometer
Voor- en na-opvang (locatie Stekene)	3,00 euro / begonnen half uur
Leefpakket	2,20 euro / aanwezige dag
Educatief materiaal	
Toiletartikelen voor collectief gebruik	
Verzorgingsmateriaal (o.a. EHBO)	
Linnen voor collectief gebruik (o.a. keukenhanddoeken)	
Collectief TV	
Internet	
Telefonie	
Onderhoud	
Aanbod maaltijden en drank in Raakzaam	
o per dag (maaltijden, versnaperingen, ...)	17,29 euro / dag
o ontbijt	3,81 euro / stuk
o middagmaal	8,34 euro / stuk
o avondmaal	5,14 euro / stuk
o bijvoeding	persoonlijk gebruik
o vervangmaaltijd	persoonlijk gebruik
Gezondheid en persoonlijke verzorging	
o Was kledij en beddengoed externe wasserij	persoonlijk gebruik
o Wasmachine en droogkast Hadewych II	3,48 euro / jeton
o Medicatie	persoonlijk gebruik
o Remgelden	persoonlijk gebruik
o Huur of aankoop van persoonsgebonden medisch en verpleegkundige materiaal	persoonlijk gebruik
o Kapper	persoonlijk gebruik
o Pedicure	persoonlijk gebruik
o Kosten voor kinesitherapie	persoonlijk gebruik

o	Incontinentiemateriaal	persoonlijk gebruik
o	Verzorgingsproducten	persoonlijk gebruik
o	Aankoop kledij en persoonlijke spullen	persoonlijk gebruik
	Verzekering en brandzaken	persoonlijk gebruik
	TV, internet en abonnementen	persoonlijk gebruik
	Onderhouden van relaties	persoonlijk gebruik
	Ontspanning, uitstappen (inkomgelden, eten, drinken, ...)	persoonlijk gebruik