

1. Doel

De procedure laat een overlegstructuur en overlegkanalen (Centrale ouderwerking -Gebruikersraad, Werkgroep Fondsenwerving, Werkgroep Feestelijkheden, ouderwerking per woonbuurt en ouderwerking per leefgroep) zien waarbinnen collectieve informatie, aandachtspunten, kansen en problemen, in de wisselwerking tussen vertegenwoordigers van de organisatie en de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger aan de orde kunnen komen.

De samen opgestelde overlegstructuur, met zijn ruime aanbod aan overleggen, schuift voor elk overleg doelstellingen naar voor waardoor garanties geboden worden voor:

- Recht op informatie.
- Recht op advies.
- Antwoordplicht.
- Medezeggenschap van de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger.
- Aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker.
- Ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker.
- Het maken van afspraken over collectieve rechten en plichten.
- Het geven van informatie omtrent het zorgaanbod.
- Samenspraak omtrent de inrichting van een aangepaste fysieke omgeving.
- De afstemming van de communicatie op de eigenheid van de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger.
- Samenspraak omtrent veiligheids- en gezondheidsvraagstukken.
- Informatie omtrent de inzet van de financiële middelen.

De procedure van het meten van tevredenheid laat duidelijke linken zien met de procedure van het collectief overleg, waardoor garanties geboden worden dat collectieve vraagstukken in de aandacht geplaatst worden.

De procedure van collectief overleg fungeert als input voor het nemen van corrigerende en preventieve maatregelen.

2. Toepassingsgebied

Alle vormen van collectief overleg met de gebruikers met betrekking tot geboden hulp-en dienstverlening en officieel bepaalde inspraakorganen.

3. Definities en omschrijvingen

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Zie werkwijze.

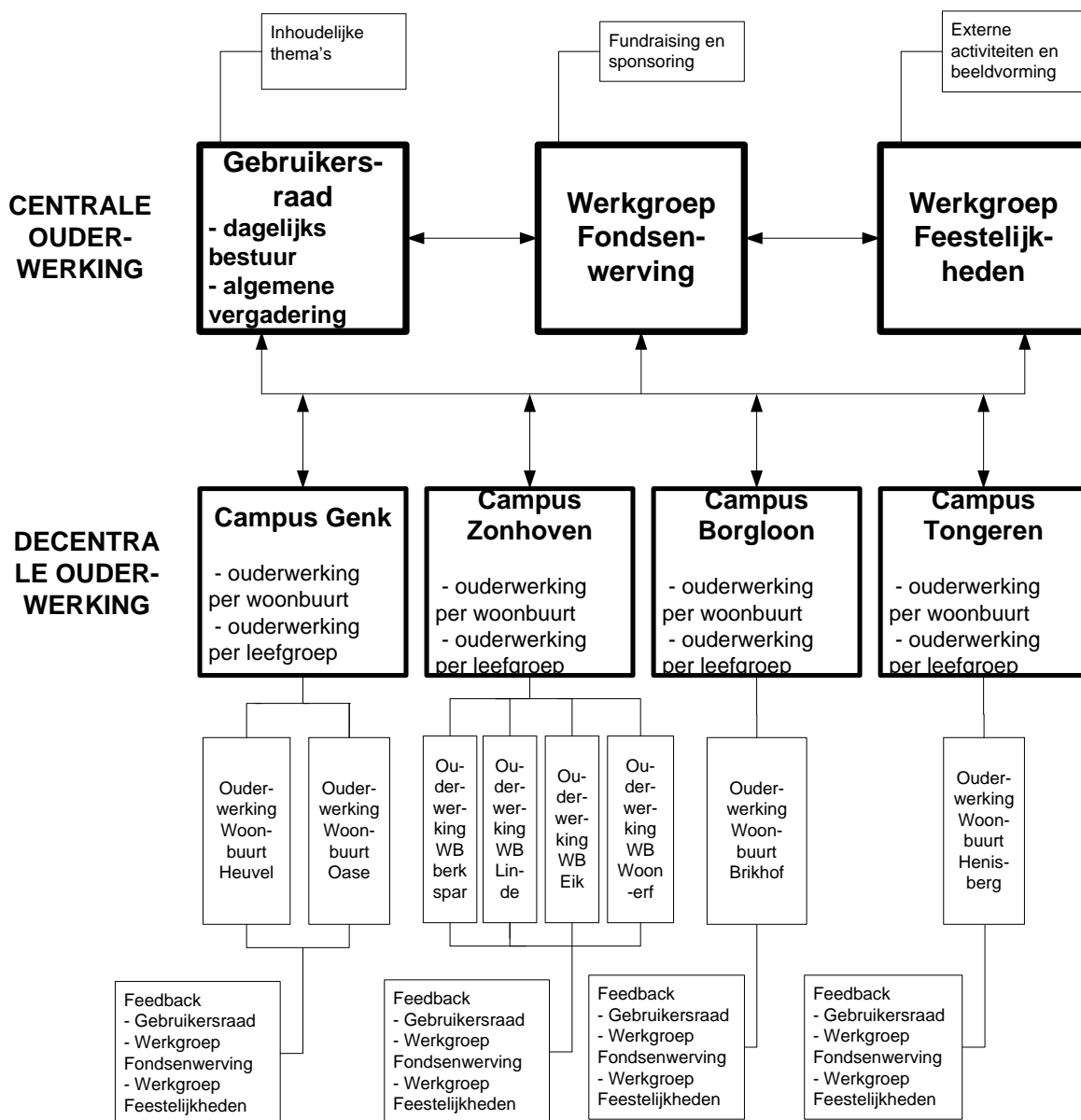
5. Verwante documenten en hulpmiddelen

Protocol Gebruikersgerichtheid – referentiecode Protocol Gebruikersgerichtheid- F-001.
Gebruikersraad Huishoudelijk Reglement en Kiesreglement-L-001.

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

6. Werkwijze

WERKING VAN DE OVERLEGORGANEN:



<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

Centrale ouderwerking:

1. Gebruikersraad

Doel

- Zet zich in voor de inhoudelijke werking, met name het optimaliseren van de zorgverlening zelf.

Dagelijks Bestuur

- Bevoegdheden
 - Stelt de dagorde op.
 - Deze wordt definitief na overleg tussen de voorzitter en de secretaris en vertegenwoordigers van de voorziening
- Vergaderen
 - Max. 3 keren per jaar, dit als voorbereiding voor de Algemene Gebruikersraad wanneer de agendapunten van de Algemene Gebruikersraad vragen om een aparte voorbespreking.
- Samenstelling:
 - voorzitter en secretaris
 - één afgevaardigde per woonbuurt
 - voorzitter Werkgroep Feestelijkheden
 - voorzitter Werkgroep Fondsenwerving
 - de directieleden en de maatschappelijk coördinator

Algemene Gebruikersraad

- Bevoegdheden
 - Als volwaardige gesprekspartner samen met de voorziening meedenken en meewerken aan de verdere uitbouw van een kwalitatief hoogstaande zorg aan de gebruikers.
 - Zowel de voorziening als de Gebruikersraad hebben het initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruikers aangaan.
 - De voorziening verstrekt aan de Gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekening.
 - Tussen de voorziening en de Gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht inzake:
 - belangrijke wijzigingen in het Charter Collectieve rechten en plichten
 - belangrijke wijzigingen in de woon- en leefsituatie van de gebruikers;
 - wijzigingen in het concept van de voorziening.
 - de financiële toestand van de instelling met inbegrip van de jaarrekening alsook het doelmatig inzetten van de middelen

beoordeeld door: Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	goedgekeurd door: Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

- Vergaderingen
 - De Gebruikersraad vergadert minimum 3 maal per jaar. Eénmaal bespreekt de voorziening haar jaarrekening alsook het doelmatig inzetten van de middelen en dit tijdens haar vergadering van juni.
 - De algemeen directeur, de directie zorg en de maatschappelijk coördinator sluiten steeds aan. Verder zijn ook de werkgroep Feestelijkheden en de Werkgroep Fondsenwerving vertegenwoordigd. In samenspraak tussen de leden van de Gebruikersraad en de directie kunnen op basis van de dagorde nog andere personen aansluiten.
- Concrete samenstelling over de woonbuurten is als volgt:
 - Woonbuurt Heuvel: 2 leden
 - Woonbuurt Oase: 2 leden
 - Woonbuurt Berk-Spar 2 leden
 - Woonbuurt Linde: 2 leden
 - Woonbuurt Eik: 2 leden
 - Woonbuurt Woonerf 2 leden
 - Woonbuurt Brikhof 3 leden
 - Woonbuurt Henisberg 2 leden

We streven er naar om per woonbuurt 2 afgevaardigden te hebben en binnen één woonbuurt de verschillende opvangvormen minimaal te laten vertegenwoordigen. Indien er per woonbuurt maar 1 lid gevonden wordt, dan beschouwen we dit als voldoende om de werkzaamheden van de Gebruikersraad te bestendigen. Voor wat de totaliteit betreft moet de Gebruikersraad minstens drie leden tellen. De Gebruikersraad is niet meer rechtsgeldig samengesteld als er minder dan drie leden zijn. In dat geval worden er nieuwe verkiezingen georganiseerd, dit binnen een termijn van twee jaar. Per woonbuurt streven we ernaar om één reservelid te hebben dat bij afwezigheid van de vaste vertegenwoordiger aansluit tijdens de vergaderingen.

De Gebruikersraad kiest onder zijn leden een dagelijks bestuur bestaande uit één afgevaardigde per woonbuurt, voor te dragen door de leden van de woonbuurt. Onder de leden van het dagelijks bestuur wordt een voorzitter en een ondervoorzitter gekozen. De Gebruikers worden door de voorziening ondersteund in de secretarisfunctie. De maatschappelijk coördinator neemt de rol van secretaris op en is verantwoordelijk voor de opmaak van de agenda, het verslag,... en dit in overleg met de algemeen directeur, de voorzitter en de ondervoorzitter.

Tevens kiest de Gebruikersraad ook onder zijn leden een afgevaardigde, die als waarnemer de vergaderingen bijwoont van de Raad van Bestuur van de inrichtende macht van de voorziening met name IGL. In principe is dit de voorzitter van de Gebruikersraad.

De Gebruikersraad heeft ook twee vertegenwoordigers in de klachtencommissie. De Gebruikersraad schuift hiervoor de voorzitter en de ondervoorzitter van de Gebruikersraad naar voren. Bij verhindering zal een lid van het dagelijks bestuur de vervanging op zich nemen. Rond de toekenning van dit mandaat worden er in het dagelijks bestuur afspraken gemaakt.

- **Verloop van de verkiezingen en organisatie leden**
 - De modaliteiten en organisatie van de verkiezing van de leden van de Gebruikersraad worden in een afzonderlijk kiesreglement vastgelegd.

beoordeeld door: Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	goedgekeurd door: Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

- Het mandaat van een lid van de Gebruikersraad vervalt:
 - bij het verstrijken van de termijn waarvoor het lid gekozen is
 - bij het schriftelijk ontslag van een lid
 - bij overlijden van het lid
 - ingeval de gebruiker die het lid vertegenwoordigt:
 1. overlijdt
 2. de voorziening verlaat
 3. doorstroomt naar een andere woonbuurt.
- Volgens de modaliteiten voorzien in het kiesreglement zal in de opvulling van het vrijgekomen mandaat voorzien worden.

2. Werkgroep Fondsenwerving

Doel

- het bevorderen van de relaties en de samenhang tussen de ouders en de voorziening
- het bevorderen van de samenhang met de Centrale ouderwerking – Gebruikersraad en de Werkgroep Feestelijkheden en dit door systematische feedback te geven over de werkzaamheden van de Werkgroep
- het opvolgen van de middelen bekomen via Fondsenwerving
- samen met de voorziening betekenis geven aan de via Fondsenwerving verkregen middelen

Vergaderingen

De werkgroep Fondsenwerving komt 3 keer per jaar samen, dit telkens ter voorbereiding van de vergadering van de centrale ouderwerking – Gebruikersraad. De voorzitter van de Werkgroep Fondsenwerving sluit aan tijdens de vergaderingen van de Gebruikersraad.

Samenstelling

- Eén vertegenwoordiger per woonbuurt
- Onder de leden verkiest men een voorzitter, dewelke ook aanwezig is tijdens de vergaderingen van de centrale ouderwerking- Gebruikersraad
- Vanuit de voorziening is een vertegenwoordiging namens de directie aanwezig
- De maatschappelijk coördinator is aangesteld als secretaris

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

3. Werkgroep Feestelijkheden

Doel

Naast de formeel georganiseerde overleggen met ouders worden er ook heel wat activiteiten georganiseerd; dit voor en door ouders. Deze activiteiten bieden de mogelijkheid om ouders vanuit een andere invalshoek de mogelijkheid te geven elkaar en de voorziening en zijn medewerkers te leren kennen. Om deze activiteiten gestalte te geven is er een werkgroep tot stand gekomen. Hierin zetelen zowel de vertegenwoordigers van de gebruikers als medewerkers van Ter Heide.

Vergaderingen

Men streeft ernaar 5 vergaderingen/jaar te organiseren. Er wordt ter voorbereiding van elke vergadering van de Gebruikersraad samengekomen. De voorzitter van de Werkgroep Feestelijkheden sluit aan tijdens de vergaderingen van de Gebruikersraad.

Samenstelling

- Eén vertegenwoordiger per woonbuurt
- Onder de leden verkiest men een voorzitter, dewelke ook aanwezig is tijdens de vergaderingen van de centrale ouderwerking- Gebruikersraad
- Directeur zorg campus Zonhoven, als vertegenwoordiger van de directie
- De maatschappelijk werkster van Woonbuurt Woonerf sluit tevens ook aan ter ondersteuning van de leden van de Werkgroep

Decentrale ouderwerking

Naast de officieel bepaalde inspraakorganen hebben wij ook gestalte gegeven aan een decentrale ouderwerking. De invulling ervan is afhankelijk van de behoefte van de gebruikers en de mogelijkheden die geboden worden per woonbuurt.

1. Ouderwerking per woonbuurt

Doel

De signalen, opmerkingen, aandachtspunten die voortkomen uit de ouderwerking per leefgroep centraliseren en bespreken.

Indien nodig speelt men deze punten door aan de leden van de Gebruikersraad en dit voor verdere bespreking.

Leden

beoordeeld door: Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	goedgekeurd door: Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

Vanuit elke leefgroep is er één afgevaardigde die zetelt in de ouderwerking per woonbuurt. Zonodig wordt dit aangevuld met andere vertegenwoordigers van de woonbuurt. Daarnaast sluiten vanuit de voorziening de volgende personen aan: de maatschappelijk werker, de leidinggevenden van de woonbuurt, de directie zorg.

Inhoud

Volgende items maken standaard deel uit van de agenda:

- terugkoppeling vanuit de verschillende leefgroepen die deel maken van de woonbuurt
- terugkoppeling vanuit de Gebruikersraad
- terugkoppeling vanuit de Werkgroep Fondsenwerving
- terugkoppeling vanuit de Werkgroep Feestelijkheden

Daarnaast kan de agenda bepaald worden in functie van vraagstellingen, geuit door de ouderafgevaardigden van de woonbuurten.

Verslag

Indien er een secretaris is, de secretaris, zoniet wordt zijn rol overgenomen door de maatschappelijk werker behorende tot de woonbuurt.

Frequentie van vergaderen

Afhankelijk van behoefte en vraagstelling, minimaal twee maal per jaar. Bij aanvang van het jaar worden de jaardoelstellingen geformuleerd, op het einde van het jaar worden deze geëvalueerd.

2. Ouderwerking per leefgroep

Doel

Binnen de leefgroepen van een woonbuurt is er regelmatig overleg tussen de ouders en wettelijk vertegenwoordigers.

Dit kan gaan over concrete aandachtspunten, voorstellen, verwachtingen, problemen,...

Leden

We streven er naar één afgevaardigde per leefgroep aan te duiden die het aanspreekpunt is voor de ouders/wettelijk vertegenwoordigers van die leefgroep.

Daarnaast kunnen ook de directieleden alsmede de betrokken maatschappelijk werkers en de leidinggevenden van de woonbuurt aansluiten.

Inhoud

Afhankelijk van de behoeften van de ouders van de leefgroep.

Verslag

Indien er een secretaris is, de secretaris zoniet wordt de rol overgenomen door de maatschappelijk werker behorende tot de woonbuurt.

Frequentie van vergaderen

Afhankelijk van de behoefte en vraagstelling.

<u>beoordeeld door:</u> Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	<u>goedgekeurd door:</u> Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	

7. Klachten i.v.m. collectieve overleg

Klachten omtrent het niet naleven van de collectieve inspraak dient men schriftelijk mee te delen aan de leidend ambtenaar van het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap): Leidend ambtenaar, VAPH, Sterrenkundelaan 30-1210 BRUSSEL (zie ook klachtenprocedure).

8. Evaluatiemethode

De maatschappelijk coördinator wordt aangeduid als procedure-eigenaar. Zij verzamelt de opmerkingen en verbetervoorstellen met betrekking tot de procedure.

9. Registraties

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Verslag Werkgroep Fondsenwerving	Maatschappelijk coördinator	Op datum	5 jaar
Verslag Dagelijks Bestuur Centrale ouderwerking - Gebruikersraad	Maatschappelijk coördinator	Op datum	5 jaar
Verslag Algemene Vergadering Centrale ouderwerking - Gebruikersraad	Maatschappelijk coördinator	Op datum	5 jaar
Verslag ouderwerking per woonbuurt	Maatschappelijk werker	Op datum	5 jaar
Verslag ouderwerking per leefgroep	Maatschappelijk werker	Op datum	5 jaar
Verslag Gezellen	Medewerker centraal secretariaat	Op datum	5 jaar
Verslag Werkgroep Feestelijkheden	Maatschappelijk werker Woonbuurt Woonerf	Op datum	5 jaar
Kalender Werkgroep Feestelijkheden	Maatschappelijk werker Woonbuurt Woonerf	Op datum	5 jaar
Ter Heide nieuws	Maatschappelijk coördinator	Op datum	Onbeperkt
Protocol Gebruikersgerichtheid	Maatschappelijk coördinator	Op datum	Vier jaar Gelijklopend met mandaat Gebruikersraad

beoordeeld door: Kwaliteitscoördinator: Romain Doumen	goedgekeurd door: Algemeen directeur: Paul Geypen	geldig vanaf: april 2012
handtekening	handtekening	