

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. De gebruikersgerichte processen 4.6.4. Organiseren van collectief overleg met de gebruikers	khh 4.6.04 - versie 11	1/3
--	--	------------------------	-----

Beoordeeld: Jan De Bruyn Paraaf:	Goedgekeurd: Filip Slosse Paraaf:	Geldig vanaf: 01/01/2014
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

DOEL

(B.S. van 4-2-2011) Artikels 8, 11, 12, 15, 17, 20, 21, 22, 29§1/2/3/4, 30, 33, 34,42

TOEPASSINGSGBIED

Alle vormen van collectieve inspraak m.b.t. de ondersteuning

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Verslagen gebruikersraad
- Verslagen bewonersraad
- Verslagen toezichtsrade
- Verslagen raad van bestuur
- Khb 9.1. - Charter collectieve rechten en plichten Zonnestraal vzw
- Khb 9.1. - Protocol van verblijf en begeleiding

WERKWIJZE

a) *collectieve inspraak*

In Zonnestraal bestaan een aantal vormen van collectieve inspraak :

- bewonersvergadering of informatiefje
- de bewonersraad
- de familiedagen

De bewonersvergadering of informatiefje

Daar waar mogelijk, organiseren we op de diensten een bewonersvergadering of informatiefje. Cliënten bespreken met elkaar en in aanwezigheid van ondersteuners hun vragen en bekommernissen. Dat kan over de werking van de dienst zelf gaan, maar ook de samenwerking of dienstverlening binnen de hele voorziening kunnen op de agenda staan. Via de bewonersvergadering of informatiefje kunnen we ook algemene info over de voorziening doorgeven of afspraken opnieuw onder de aandacht brengen. Een informatiefje waarop alle cliënten zijn uitgenodigd is de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie.

De bewonersraad

In de bewonersraad bespreken we de bekommernissen die te maken hebben met de ganse voorziening. Hier komen gemeenschappelijke punten aan bod. De bewonersraad wordt begeleid door medewerkers van Zonnestraal.

- De bewonersvergadering is samengesteld uit een verkozen vertegenwoordiging van de gebruikers in de voorziening.
- De vergaderingen van de bewonersraad gaan maandelijks door onder begeleiding van de pedagogisch stafmedewerker.
- Via de bewonersraad krijgen de gebruikers de kans om mee te praten over wat er gebeurt in de voorziening, om vragen te stellen en voorstellen te doen en worden ze geïnformeerd met betrekking tot organisatie, beleid en werking in de voorziening.
- Via een ideeënbus toegankelijk voor alle cliënten, kunnen vragen en voorstellen van gebruikers aangekaart worden op de bewonersraad.
- Vanuit de bewonersraad worden er afgevaardigden voor de gebruikersraad gekozen.

Familiedagen

Deze ontmoetingsmomenten worden georganiseerd op het niveau van de ambulante dienst, woongroepen of dagcentrum. Familiedagen of – avonden, zijn een ideaal moment om alle ouders,

 Zonnestraat vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. De gebruikersgerichte processen 4.6.4. Organiseren van collectief overleg met de gebruikers	khh 4.6.04 - versie 11	2/3
---	--	------------------------	-----

familieleden of andere betrokkenen te bij elkaar te brengen en te informeren over de dagelijkse werking van de dienst. Het is een mooie gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en in te gaan op wederzijdse suggesties en adviezen.

Het initiatief tot het organiseren van een familiedag ligt bij de dienst en kan, afhankelijk van de dienst, op verschillende wijzen zijn uitgewerkt.

b) collectief overleg

Gebruikersraad

- De gebruikersraad vertegenwoordigt alle gebruikers die in de verschillende afdelingen van de voorziening verblijven
- De gebruikersraad telt maximum 12 leden, waarvan maximum 1/3 gebruikers en 2/3 wettelijke vertegenwoordigers. De leden van de gebruikersraad worden bij geheime stemming verkozen. De voorziening staat in voor de organisatie van deze verkiezingen. Zij zorgt ervoor dat iedere stemgerechtigde schriftelijk wordt verwittigd. Elke gebruiker en/of wettelijke vertegenwoordiger kan zich voor de verkiezing kandidaat stellen. De leden van de gebruikersraad en de onafhankelijke derde worden verkozen voor een hernieuwbare periode van vier jaar.
- De gebruikersraad duidt onder zijn leden een voorzitter aan. De gebruikersraad vergadert minstens 3 maal per jaar. De gebruikersraad is niet rechtsgeldig samengesteld wanneer deze geen drie leden heeft. In dit geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd. Indien er zich bij de gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen of indien er bij deze verkiezing niet minstens drie leden verkozen worden, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.
- Het mandaat van een lid van de gebruikersraad vervalt:
 - bij het verstrijken van het mandaat.
 - indien het lid de voorziening verlaat.
 - bij overlijden van de gebruiker.
- Een afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergaderingen van de raad van bestuur van de inrichtende macht van de voorziening voor de besprekingen van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.
- Correspondentie voor gebruikersraad kan gedeponerd worden in een brievenbus aan het onthaal van de voorziening of via mail aan de voorzitter, nl: gebruikersraad_zonnestraat@yahoo.com
- Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen betreffende de gebruikersraad, worden schriftelijk gericht aan de leidende ambtenaar van het VAPH.
- Tussen de voorziening en de gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht inzake:
 - wijzigingen aan het charter
 - belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie.
 - wijzigingen in het concept van de voorziening.
- De voorziening kan aan de gebruikersraad advies vragen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening gebruikers aangaan. De gebruikersraad kan aan de voorziening advies uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruikers aangaan.
- De gebruikersraad heeft het recht gehoord te worden door de verantwoordelijken van de voorziening omtrent elk onderwerp waarover zij een standpunt aan deze verantwoordelijken wenst mee te delen. De voorziening is ook verplicht de gebruikersraad een antwoord te geven. De voorziening verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreft en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen.
- De collectieve rechten en plichten van de gebruiker zijn vastgelegd in een huishoudelijk reglement van de gebruikersraad (zie Charter collectieve rechten en plichten).

Toezichtsraad

- Deze raad heeft als opdracht toezicht uit te oefenen op de beheersactiviteiten van gelden en/of goederen van gebruikers door bestuurders of personeelsleden van de voorziening.
- De toezichtsraad is samengesteld uit drie leden :
 - Een afgevaardigde van de gebruikersraad of bij ontstentenis daarvan, een afgevaardigde van de gebruikers of hun familieleden.
 - Een afgevaardigde van de inrichtende macht van de voorziening, die niet in het bestuursorgaan zetelt als vertegenwoordiger van de gebruikers.

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. De gebruikersgerichte processen 4.6.4. Organiseren van collectief overleg met de gebruikers	khh 4.6.04 - versie 11	3/3
--	--	------------------------	-----

- Een juridische of boekhoudkundige deskundige, die gezamenlijk door de gebruikersraad of de gebruikers en de inrichtende macht wordt aangewezen en geen deel uitmaakt van deze organen. Deze deskundige fungeert als voorzitter.
- De toezichtsraad heeft hoofdzakelijk twee taken:
 - Minstens om de zes maanden het nazicht doen van de rekeningen betreffende het beheer. De toezichtsraad stelt hierover een verslag op dat door alle leden ondertekend wordt en onmiddellijk aan het Vlaams Agentschap toegestuurd wordt.
 - De behandeling van individuele mondelinge of schriftelijke klachten betreffende het beheer van gelden en/of goederen. Deze klachtenbehandeling door de toezichtsraad slaat enkel op het beheer van gelden en goederen en staat volledig los van de klachtenprocedure die betrekking heeft op de dienstverlening van de voorziening. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, wordt contact opgenomen met de lasthebber teneinde, indien nodig, verbeteringsmaatregelen te nemen.
- Klachten worden schriftelijk gericht aan de directie van de voorziening. Binnen dertig dagen na het indienen van de klacht wordt aan de indiener schriftelijk meegedeeld welk gevolg er aan gegeven wordt. Op voorstel van minstens twee leden van de toezichtsraad kan vervolgens het Vlaams Agentschap op de hoogte gebracht worden van de aangeklaagde feiten of toestanden, teneinde hieromtrent een beslissing te nemen.

REGISTRATIES

Registratie	Wie	Wie bewaart	Bewaartermijn
Verslag bewonersraad	Pedagogisch stafmedewerker	Algemeen toegankelijk via het intern netwerk	Onbepaald
Verslag gebruikersraad Huishoudelijk reglement	Secretaris gebruikersraad	- Alle leden, directeur, pedagogisch stafmedewerker, maatschappelijk werker	Onbepaald
Verslag toezichtsraad	AC administratieve diensten	Alle leden, directie en maatschappelijk werker	Onbepaald
Charter collectieve rechten en plichten Protocol van begeleiding en ondersteuning	Maatschappelijk werker	Intakedossier	Onbepaald