

BESLUIT van de VLAAMSE REGERING van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Publicatie B.S.: 8.4.2011

Inwerkingtreding: art. 72

Hoofdstuk 1. - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.

In dit besluit wordt verstaan onder :

- 1° *agentschap* : het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, opgericht bij artikel 3 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap;
- 2° *agentschap Zorginspectie* : het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid, opgericht bij artikel 1 van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 maart 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Zorginspectie;
- 3° *charter* : het charter collectieve rechten en plichten, vermeld in hoofdstuk 4, houdende de collectieve rechten en plichten voor de gebruikers en de voorziening;
- 4° *collectief overlegorgaan van de voorziening* : het orgaan waarbij de gebruikers als groep in overleg treden met de voorziening;
- 5° *continuïteit* : de mate waarin de hulpverlener zorg draagt voor een goede overdracht van ondersteuning in situaties waarin verschillende hulp- en dienstverleners betrokken zijn, die elkaar aflossen, vervangen of opvolgen;
- 6° *decreet van 17 oktober 2003* : het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen;
- 7° *gebruiker* : de persoon die een beroep doet op ondersteuning van een voorziening;
- 8° *kwaliteitshandboek* : het kwaliteitshandboek, vermeld in artikel 5, § 4, van het decreet van 17 oktober 2003;
- 9° *leidend ambtenaar* : de administrateur-generaal van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap;
- 10° *protocol van verblijf, behandeling of begeleiding* : de overeenkomst, vermeld in hoofdstuk 3, afdeling 1;
- 11° *residentiële opvang* : opvang waarbij een vervangende woon- of verblijfssituatie aangeboden wordt, met inbegrip van huisvesting en voeding;
- 12° *vertegenwoordiger* : de persoon die de gebruiker vertegenwoordigt met toepassing van artikel 2;
- 13° *voorziening* : elke voorziening die erkend of vergund is op grond van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap of zijn rechtsvoorganger, voor de opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap en hun omgeving.

Art. 2.

Met gebruiker wordt in voorkomend geval de wettelijke vertegenwoordiger gelijkgesteld. Als een gebruiker de rechten met betrekking tot persoonsgebonden materies, vastgesteld in dit besluit, niet zelfstandig kan uitoefenen, worden die rechten door de samenwonende echtgenoot of de wettelijk of feitelijk samenwonende partner uitgeoefend.

Als de echtgenoot of partner dat niet wil doen of als de gebruiker geen echtgenoot of partner heeft worden de rechten in dalende volgorde uitgeoefend door :

- 1° een van de ouders of beide ouders;
- 2° een persoon, aangewezen door de persoon met een handicap of door zijn ouders of voogd;
- 3° een meerderjarig kind;
- 4° een meerderjarige broer of zus.

Art. 3.

Om erkend te worden en te blijven, moet een voorziening, met behoud van de toepassing van andere erkenningsnormen, voldoen aan de bepalingen van dit besluit.

Art. 4.

De bepalingen van dit besluit, met uitzondering van de bepalingen van hoofdstuk 10, afdeling 1, zijn niet van toepassing voor :

- 1° de voorzieningen voor vrijetijdszorg;
- 2° de centra voor ontwikkelingsstoornissen;
- 3° de centra voor revalidatie;
- 4° het centraal tolkenbureau;
- 5° de budgethoudersverenigingen;
- 6° het steunpunt voor kennisbeheer en netwerkvorming;
- 7° de instanties die erkend zijn om een multidisciplinair verslag af te leveren, vermeld in artikel 22 van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 1991 betreffende de inschrijving bij het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap;
- 8° de opvang in crisis- en noodsituaties, met uitzondering van de bepalingen van hoofdstuk 8;
- 9° de verenigingen van personen met een handicap, erkend door het agentschap als contactorganisatie.

Hoofdstuk 2. - AANVANG VAN DE ONDERSTEUNING

Art. 5.

De voorziening kan een gebruiker niet weigeren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, of financieel onvermogen.

Art. 6.

Als bij een opname in een proefperiode wordt voorzien, moet die aan de volgende voorwaarden voldoen :

- 1° de duur van de proefperiode kan hoogstens zes maanden bedragen;
- 2° tijdens de proefperiode gelden afwijkende procedures over het ontslag van de gebruiker :
 - a) de opzegtermijn moet in onderling overleg bepaald worden;
 - b) bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst zonder gegronde reden kan een

verbrekingsvergoeding gevorderd worden van hoogstens zeven maal het verschil tussen de wettelijk vastgestelde volledige dagprijs en de verminderde dagprijs. Als er geen dagprijs verschuldigd is, stelt het agentschap de verbrekingsvergoeding vast en wordt ze opgenomen in het charter van de voorziening;

c) tijdens de proefperiode kan de voorziening de overeenkomst alleen opzeggen om redenen van overmacht of in de volgende gevallen :

1) als de gebruiker niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter;

2) als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate is dat het zorgaanbod van de voorziening niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;

3) als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen van het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding, en van het charter niet nakomt.

Art. 7.

Als de voorziening na kennisneming van de noden en zorgvragen van de gebruiker niet kan voorzien in de aangewezen dienstverlening, verwijst ze de gebruiker door naar de zorgbemiddeling, vermeld in titel II, hoofdstuk VI, afdeling II, van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 betreffende de regie van de zorg en bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap en betreffende de erkenning en subsidiering van een Vlaams Platform van verenigingen van personen met een handicap.

Hoofdstuk 3. - PROTOCOL VAN VERBLIJF, BEHANDELING OF BEGELEIDING EN INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Afdeling 1. - Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding

Art. 8.

Voor er tot ondersteuning wordt overgegaan, sluiten de gebruiker of zijn vertegenwoordiger en de voorziening een schriftelijk protocol van verblijf, behandeling of begeleiding. Het protocol bevat tenminste de bepalingen, vermeld in bijlage 1, die bij dit besluit is gevoegd. In geval van dringende opvang, moet dat protocol binnen vijf dagen na de opname gesloten zijn.

Als de wettelijke vertegenwoordiger van jongeren die verwezen werden door de jeugdrechter of geplaatst werden door het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, weigert dat protocol te ondertekenen, registreert de voorziening die weigering, met opgave van de redenen, in een daartoe opgesteld register.

Art. 9.

In het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding wordt de termijn bepaald waarbinnen de individuele dienstverleningsovereenkomst wordt opgesteld, die deel uitmaakt van het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding. Die termijn kan hoogstens zes maanden bedragen.

Art. 10.

Voor de diensten voor plaatsing in gezinnen wordt het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding gesloten tussen de gebruiker of zijn vertegenwoordiger en de dienst voor plaatsing in gezinnen.

Art. 11.

Een exemplaar van het charter dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger voor akkoord en ontvangst heeft getekend, wordt bij dat protocol, vermeld in artikel 8, gevoegd en maakt er een onlosmakelijk deel van uit.

Afdeling 2. - Individuele dienstverleningsovereenkomst

Art. 12.

De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk opgesteld in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, op basis van de noden en mogelijkheden van de gebruiker. Het overleg wordt op een wijze georganiseerd die aan de gebruiker is aangepast. De voorziening maakt daarbij gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker. Bij een conflict tussen de personen, vermeld in artikel 2, tweede lid, of als geen van die personen de rechten wil uitoefenen, behartigt de voorziening in teamoverleg de belangen van de gebruiker.

Voor de diensten voor plaatsing in gezinnen wordt de individuele dienstverleningsovereenkomst opgesteld in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, het opvanggezin en de dienst voor plaatsing in gezinnen.

Art. 13.

De individuele dienstverleningsovereenkomst omvat de ondersteuning en de wijze waarop die geboden zal worden. De individuele dienstverleningsovereenkomst streeft ernaar een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning te verstrekken aan de gebruiker of zijn omgeving.

Onder maatschappelijk aanvaardbaar wordt verstaan, de mate waarin de ondersteuning wordt aangeboden vanuit algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die minstens vervat liggen in de Belgische Grondwet en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

Art. 14.

De belangrijke betrokken derde van de gebruiker heeft een informatierecht en hoorrecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst. De voorziening voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de gebruiker.

Een belangrijke betrokken derde is de persoon die de gebruiker heeft aangewezen om hem bij te staan. Die persoon maakt geen deel uit van de professionele begeleiders van de gebruiker.

Art. 15.

De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger. De individuele

dienstverleningsovereenkomst bepaalt de frequentie, het tijdstip en de wijze van evalueren.

Art. 16.

De voorziening zorgt voor een vlotte overdracht van informatie bij de overgang tussen de verschillende vormen van ondersteuning binnen haar eigen werking.

Als de voorziening niet zelf kan voorzien in bepaalde noden van de gebruiker bij de uitvoering van de individuele dienstverleningsovereenkomst, zoekt ze actief naar samenwerking met derden en zorgt ze voor de continuïteit van de ondersteuning. De voorziening waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning.

Hoofdstuk 4. - CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Art. 17.

Elke voorziening is ertoe gehouden een charter collectieve rechten en plichten op te stellen en aan de gebruikers of hun vertegenwoordigers te overhandigen.

Voor de toepassing van het eerste lid worden de afdelingen of voorzieningen die door hetzelfde besluit of dezelfde beslissing erkend zijn, als één enkele voorziening beschouwd.

Als de voorziening dat wenselijk acht, kan ze evenwel voor elk van die afdelingen of voorzieningen afzonderlijk een charter opstellen.

Art. 18.

Het charter bevat minstens de punten, vermeld in bijlage 2, die bij dit besluit is gevoegd.

Art. 19.

Behoudens bij dringende opname wordt het charter voor de aanvang van de ondersteuning overhandigd aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst. Dat getekende exemplaar wordt gevoegd bij het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding en maakt er een onlosmakelijk deel van uit.

De volledige tekst van het charter, ook na latere wijzigingen wordt aan de gebruikers en hun vertegenwoordigers meegedeeld en is voor hen permanent ter inzage beschikbaar.

Art. 20.

Het charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Hoofdstuk 5. - RECHTEN VAN DE GEBRUIKER

Afdeling 1. - Individuele inspraak

Art. 21.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Art. 22.

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

1° wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst;

2° maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden;

3° 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.

Afdeling 2. - Het dossier

Art. 23.

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door de voorziening 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.

Art. 24.

In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Art. 25.

De minderjarige gebruiker heeft recht op inzage in zijn dossier.

De toegang tot de gegevens is onderworpen aan de bepalingen van artikel 20 tot en met 23 van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.

Art. 26.

De meerderjarige gebruiker 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 de voorziening 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.

Afdeling 3. - Collectieve inspraak

Art. 27.

Binnen de voorzieningen met residentiële opvang, met uitzondering van de tehuizen voor kortverblijf en de diensten voor plaatsing in gezinnen, wordt een collectief overlegorgaan opgericht.

Art. 28.

§ 1. Elk collectief overlegorgaan telt minstens drie leden. Het collectief overlegorgaan is niet meer rechtsgeldig samengesteld als er minder dan drie leden zijn. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

§ 2. De leden van het collectief overlegorgaan worden uit en door de gebruikers van de voorziening of hun vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van vier jaar. De verantwoordelijken van de voorziening zijn belast met de organisatie van de verkiezingen, waarbij zij er inzonderheid over waken dat elke stemgerechtigde van de verkiezingen op de hoogte wordt gebracht en zich kandidaat kan stellen.

Als er minder dan drie leden gekozen worden, wordt collectieve inspraak georganiseerd. In het charter wordt de wijze bepaald waarop die inspraak georganiseerd wordt. De verantwoordelijken van de voorziening organiseren in dat geval na twee jaar opnieuw verkiezingen.

Het mandaat van de leden van het collectief overlegorgaan is hernieuwbaar. Het mandaat van een lid vervalt :

1° bij het verstrijken van de termijn waarvoor dat lid gekozen is;

2° als de gebruiker de voorziening verlaat;

3° bij ontslag van het lid.

In de gevallen, vermeld in 2° en 3°, kan op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met de voorziening een andere gebruiker of vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat voortzet.

§ 3. Het collectief overlegorgaan stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens de volgende gegevens zijn opgenomen :

1° de frequentie van de vergaderingen;

2° de wijze waarop de gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan.

Het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan wordt opgenomen in het charter.

Art. 29.

§ 1. Tussen de voorziening en het collectief overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht over :

- 1° wijzigingen aan het charter, vermeld in hoofdstuk 4;
- 2° belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- 3° wijzigingen in het concept van de voorziening.

§ 2. Zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening en de gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening mee wil delen.

§ 3. De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de gebruikers gaan en over alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

§ 4. Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van de raad van bestuur van de inrichtende macht van de voorziening, voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.

Als verschillende voorzieningen tot dezelfde inrichtende macht behoren, wijzen de in voorkomend geval verschillende collectieve overlegorganen onderling een gemeenschappelijke afgevaardigde aan.

Art. 30.

De voorzieningen die met toepassing van artikel 27 geen collectief overlegorgaan hoeven op te richten, organiseren collectieve inspraak voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers. In het charter wordt de wijze bepaald waarop die collectieve inspraak georganiseerd wordt.

Afdeling 4. - Klachtenbehandeling met betrekking tot dit hoofdstuk

Art. 31.

Klachten over het niet naleven van de bepalingen van afdeling 1 en afdeling 2 worden behandeld volgens de procedure, vermeld in hoofdstuk 6.

Klachten over het niet naleven van de bepalingen van afdeling 3 worden schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar.

Hoofdstuk 6. - KLACHTENPROCEDURE

Afdeling 1. - Inleidende bepalingen

Art. 32.

De procedures in dit hoofdstuk voor onderzoek en behandeling van de klachten van de gebruikers zijn niet van toepassing op de klachten over het collectief overleg.

De klachten over het beheer van gelden en goederen van de gebruikers door beheerders of

personeelsleden van de voorziening worden behandeld volgens de bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

De procedures in dit hoofdstuk voor onderzoek en behandeling van de klachten van de gebruikers zijn wel van toepassing op de klachten over het beheer van kleine sommen die als zakgeld voor dagelijks gebruik kunnen beschouwd worden, zoals bepaald in artikel 4 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

Afdeling 2. - Klachtenafhandeling

Art. 33.

De voorziening beschrijft, in overleg met de gebruikers of in voorkomend geval met het collectief overlegorgaan, de wijze waarop ze opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruikers of hun vertegenwoordigers afhandelt.

Die afhandelingswijze wordt opgenomen in het charter.

De klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast en houdt rekening met de ervaringen en inzichten van de gebruikers.

Afdeling 3. - Schriftelijke klachtenprocedure

Art. 34.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan steeds een schriftelijke klacht indienen bij de directie van de voorziening. De directie maakt bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register.

De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

De voorziening is ertoe gehouden binnen dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Afdeling 4. - Klachtencommissie

Art. 35.

§ 1. Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de bij artikel 34 vastgestelde procedure de indiener geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot een bij elke voorziening op te richten interne klachtencommissie.

Die klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg.

§ 2. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.

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

De klachtencommissie deelt binnen dertig dagen nadat ze de klacht ter behandeling

voorgelegd heeft gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening.

Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

§ 3. Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening binnen dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

Art. 36.

Als de afhandeling van de klacht overeenkomstig de procedure, vastgesteld in artikel 35, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan die zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar.

De leidend ambtenaar gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

Hoofdstuk 7. - ONTSLAG VAN DE GEBRUIKER DOOR DE VOORZIENING

Art. 37.

§ 1. De voorziening die een gebruiker opneemt of die haar diensten aan een gebruiker verstrekt, verbindt er zich toe die gebruiker niet eenzijdig te ontslaan noch eenzijdig de ondersteuning te beëindigen, tenzij om een van de volgende redenen :

1° in geval van overmacht;

2° als de beslissing tot tenlasteneming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat;

3° als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter, voldoet;

4° als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;

5° als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding of het charter niet nakomt;

6° als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, vermeld in punt 9 van bijlage 1, die bij dit besluit is gevoegd;

7° als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

De voorziening motiveert schriftelijk het eenzijdige ontslag of de beëindiging van de ondersteuning.

§ 2. Een voorziening kan nooit de beëindiging of schorsing van een arbeidsovereenkomst van een tewerkgestelde gebruiker inroepen als reden voor het ontslag of voor het beëindigen van de ondersteuning.

Art. 38.

§ 1. In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie, vermeld in artikel 35.

In afwijking van artikel 35, § 1, moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden.

§ 2. Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan, of bij ontstentenis daarvan, in overleg met de gebruikers of hun vertegenwoordigers door middel van de collectieve inspraak, vermeld in artikel 30. Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van vier jaar en is hernieuwbaar.

§ 3. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

§ 4. Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt de voorziening er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

Art. 39.

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

Als met toepassing van artikel 38 de opzegging voorgelegd wordt aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

Art. 40.

§ 1. Als een van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

Die vergoeding is, per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd, het verschil tussen de reglementair vastgestelde volledige dagprijs en de verminderde dagprijs, met een maximumtermijn van dertig dagen. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat de voorziening de bepalingen van het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding, vermeld in hoofdstuk 3, niet nakomt.

§ 2. Voor de voorzieningen waarvoor geen dagprijs vastgesteld is, wordt de verbrekingsvergoeding die het agentschap bepaalt, in het charter van de voorziening opgenomen.

Deze verbrekingsvergoeding kan nooit het bedrag overschrijden equivalent aan dertig maal de maximumbijdrage voor ambulante begeleiding, zoals bepaald in artikel 12, § 1, van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 december 1996 betreffende de erkenning en

subsiidiëring van thuisbegeleidingsdiensten voor personen met een handicap.

Art. 41.

De voorziening waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

Hoofdstuk 8. - BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT

Afdeling 1. - Grensoverschrijdend gedrag

Art. 42.

De voorziening ontwikkelt een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.

De voorziening hanteert een procedure voor preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen, dat voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Art. 43.

Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers wordt gemeld aan het centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag.

Afdeling 2. - Afzonderingsmaatregelen

Art. 44.

De bepalingen van deze afdeling zijn alleen van toepassing voor de voorzieningen voor residentiële of semiresidentiële opvang, met uitzondering van de diensten voor plaatsing in gezinnen.

Art. 45.

§ 1. Een gebruiker kan tijdelijk afgezonderd worden in de volgende gevallen :

- 1° het gedrag van de gebruiker houdt risico's in voor zijn eigen fysieke integriteit;
- 2° het gedrag van de gebruiker houdt risico's in voor de fysieke integriteit van andere gebruikers of personeelsleden;
- 3° de gebruiker vernielt materiaal.

Zodra dat gedrag, vermeld in het eerste lid, ophoudt, wordt ook de tijdelijke afzondering beëindigd.

§ 2. De voorziening hanteert een procedure voor de tijdelijke afzondering.

De procedure beschrijft ten minste de wijze waarop :

- 1° tijdelijke afzondering wordt toegepast;
- 2° de wettelijke vertegenwoordiger of vertegenwoordiger van die tijdelijke afzondering op de hoogte gebracht wordt;

3° toezicht gehouden wordt op de gebruiker tijdens de tijdelijke afzondering.

Hoofdstuk 9. - KWALITEITSZORG

Afdeling 1. - Kwaliteitshandboek

Art. 46.

§ 1. Om erkend te worden en te blijven, moet een voorziening, met behoud van de toepassing van andere erkenningsnormen, ter uitvoering van artikel 5 en 6, § 1, van het decreet van 17 oktober 2003 beschikken over een kwaliteitshandboek, dat wordt vastgesteld in bijlage 3 bij dit besluit.

§ 2. Het kwaliteitshandboek is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk. Het ligt permanent ter beschikking van de medewerkers en de gebruikers van de voorziening.

Het kwaliteitshandboek waarborgt en is niet in tegenspraak met de bepalingen van hoofdstuk 2 tot en met 8 van dit besluit.

Afdeling 2. - Zelfevaluatie

Art. 47.

De zelfevaluatie die de voorziening uitvoert, bevat minstens :

1° een evaluatie van de gebruikersgerichte processen;

2° een evaluatie van de organisatiegerichte processen en ingezette middelen.

Die zelfevaluatie gebeurt in samenspraak met de gebruikers en de medewerkers.

Bij de evaluatie, vermeld in punt 1° en 2°, wordt in het bijzonder aandacht geschonken aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van de processen.

Onder doeltreffendheid wordt verstaan, de mate waarin de doelstellingen gerealiseerd worden.

Onder doelmatigheid wordt verstaan, de mate waarin de resultaten zich verhouden tot de middelen. Met middelen worden onder meer bedoeld : personeel, financiën, gebouwen en inrichting, uitrusting, technieken en methoden.

Art. 48.

Bij elk van de evaluaties, vermeld in artikel 47, worden de vijf stappen die omschreven worden in artikel 5, § 3, tweede lid, 1° tot en met 5°, van het decreet van 17 oktober 2003 doorlopen, telkens gedurende een periode van maximaal vijf jaar.

Afdeling 3. - Kwaliteitsindicatoren

Art. 49.

De Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, bepaalt de aspecten van zorg uit de lijst, opgesteld door de Vlaamse Regering in uitvoering van artikel 6, § 2, van het decreet van 17 oktober 2003, die door de voorzieningen in de zelfevaluatie moeten opgenomen worden.

De Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, bepaalt de indicatoren die bij

de zelfevaluatie van de aspecten van zorg gehanteerd worden.

Hoofdstuk 10. - IDENTIFICATIENUMMER RIJKSREGISTER EN HERKENBAARHEID

Afdeling 1. - Gebruik van het identificatienummer bij het Rijksregister van natuurlijke personen

Art. 50.

De voorziening mag het identificatienummer van de gebruiker bij het Rijksregister van natuurlijke personen alleen gebruiken voor de betrekkingen met het agentschap.

De rechtspersoon die fungeert als inrichtende macht van de voorziening, alsook alle personeelsleden van de voorziening die het identificatienummer van de gebruiker bij het Rijksregister van natuurlijke personen gebruiken, moeten een verbintenis ondertekenen overeenkomstig het model dat het agentschap vastgesteld heeft.

Onverminderd de strafbepalingen, opgenomen in de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, wordt bij het niet naleven van de verplichtingen, vermeld in deze afdeling, de erkenning van de voorziening geschorst of ingetrokken. Dat gebeurt overeenkomstig de regels die zijn vastgesteld bij artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 1991 betreffende de inschrijving bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap of bij artikelen 15 en 16 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993 tot vaststelling van de algemene regels inzake het verlenen van vergunningen en erkenningen door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Afdeling 2. - Herkenbaarheid van de financiering door het agentschap.

Art. 51.

Op het briefpapier met het briefhoofd van de voorziening of van de afdeling van de voorziening moet steeds de vermelding "Erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap" en het logo van het agentschap zijn opgenomen. Dat briefpapier wordt gebruikt voor alle briefwisseling die van de voorzieningen uitgaat en voor elke facturatie aan de gebruiker.

Het agentschap kan nadere bepalingen vaststellen over de afmeting en de plaats van de vermelding en het logo, en over de manier waarop ze op het briefpapier zijn opgenomen.

Art. 52.

Aan de voorgevel van elke voorziening wordt onder of naast de naamplaat van de voorziening, een plaat of een gelijkwaardige drager aangebracht met de vermelding "Erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap" en het logo van het agentschap.

Het agentschap kan nadere bepalingen vaststellen over de afmeting en plaats van de vermelding en het logo, en over de manier waarop de plaat of de gelijkwaardige drager zijn opgenomen.

Hoofdstuk 11. - TOEZICHT, EVALUATIE EN STRAFBEPALINGEN

Art. 53.

De personeelsleden van het Agentschap Zorginspectie zijn belast met het toezicht op het naleven van de bepalingen van dit besluit.

De beheerders, de directie en het personeel van de voorziening zijn verplicht aan die personeelsleden alle medewerking te verlenen bij de uitoefening van hun toezichtsoopdracht.

Art. 54.

Het gemachtigde personeelslid van het Agentschap Zorginspectie deelt aan de voorziening en het agentschap de resultaten en bevindingen van de toezichtsoopdracht mee in een schriftelijk rapport.

De voorziening stelt dat rapport ter beschikking van de gebruikers of hun vertegenwoordigers en de medewerkers.

Art. 55.

§ 1. Als een voorziening niet voldoet aan de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning en de daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals die decretaal en reglementair bepaald zijn, stelt het gemachtigde personeelslid van het Agentschap dat vast in het rapport, vermeld in artikel 54. Dat rapport geeft op gemotiveerde wijze aan op welke punten de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning en de daaruit voortvloeiende decretaal en reglementair bepaalde verplichtingen niet of onvoldoende nageleefd werden.

§ 2. De leidend ambtenaar kan aan de voorziening vragen binnen een te bepalen termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de verplichtingen te voldoen. Die termijn bedraagt minstens zes maanden en hoogstens twaalf maanden.

De voorziening heeft het recht om tegen dit rapport of tegen die opgelegde termijn schriftelijk bezwaar in te dienen bij de leidend ambtenaar, op straffe van verval binnen veertien dagen na ontvangst van het bericht van de leidend ambtenaar. Na onderzoek van de bezwaren bevestigt of vernietigt de leidend ambtenaar de vraag om de nodige maatregelen te treffen.

Art. 56.

§ 1. Na afloop van de opgelegde termijn, vermeld in artikel 55, § 2, voert het Agentschap Zorginspectie een nieuwe evaluatie uit, met specifieke aandacht voor de tekortkomingen die vastgesteld werden in het rapport, vermeld in artikel 54.

Het gemachtigde personeelslid van het Agentschap Zorginspectie deelt aan de voorziening en het agentschap schriftelijk en gemotiveerd de resultaten en bevindingen van zijn toezichtopdrachten mee in een rapport. De voorziening stelt dat rapport ter beschikking van de gebruikers of hun vertegenwoordigers en de medewerkers.

§ 2. Als blijkt dat de genomen maatregelen niet voldoen, kan de leidend ambtenaar de voorziening begeleidende maatregelen opleggen, zodat de voorziening binnen een termijn die de leidend ambtenaar oplegt, aan de verplichtingen kan voldoen. Die termijn bedraagt minstens zes maanden en hoogstens twaalf maanden.

De voorziening heeft het recht om tegen die begeleidende maatregelen schriftelijk bezwaar in te dienen bij de leidend ambtenaar, op straffe van verval binnen veertien dagen na ontvangst

van het bericht van de leidend ambtenaar. Na onderzoek van de bezwaren bevestigt of ontkracht de leidend ambtenaar de maatregel.

§ 3. De voorziening brengt binnen veertien dagen na de betekening van de maatregel, vermeld in paragraaf 2, de gebruikers of hun vertegenwoordigers daarvan op de hoogte via het collectief overleg van de voorziening of, bij ontstentenis daarvan de gebruikers individueel.

Art. 57.

§ 1. Na afloop van de opgelegde termijn, vermeld in artikel 56, § 2, tweede lid, voert het Agentschap Zorginspectie een nieuwe evaluatie uit, met specifieke aandacht voor de tekortkomingen die vastgesteld werden in het rapport, vermeld in artikel 56, § 1, eerste lid. Het gemachtigde personeelslid van het Agentschap Zorginspectie deelt aan de voorziening en het agentschap schriftelijk en gemotiveerd de resultaten en bevindingen van zijn toezichtopdrachten mee in een rapport. De voorziening stelt dat rapport ter beschikking van de gebruikers of hun vertegenwoordigers en de medewerkers.

§ 2. Als blijkt dat de genomen maatregelen niet voldoen, kan de leidend ambtenaar de voorziening een administratieve geldboete van 100 tot 100.000 euro opleggen. Het bedrag van de opgelegde administratieve geldboete wordt vastgesteld met inachtneming van het aantal inbreuken op de bepalingen en de ernst ervan. De administratieve geldboete wordt aan de voorziening betekend. De leidend ambtenaar zal tevens de voorziening gelasten binnen een termijn van hoogstens twaalf maanden de nodige maatregelen te treffen om aan de verplichtingen te voldoen.

De voorziening heeft het recht schriftelijk bezwaar in te dienen bij de minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, op straffe van verval binnen veertien dagen na ontvangst van de betekening. Na onderzoek van de bezwaren bevestigt of ontkracht de minister de administratieve geldboete of de vraag om de nodige maatregelen te treffen.

§ 3. De voorziening brengt binnen veertien dagen na de betekening van de geldboete de gebruikers daarvan op de hoogte via het collectief overleg van de voorziening, of bij ontstentenis daarvan de gebruikers individueel.

Art. 58.

§ 1. Het agentschap Zorginspectie voert één jaar na de termijn, vermeld in artikel 57, § 2, eerste lid, een nieuwe evaluatie uit, met specifieke aandacht voor de tekortkomingen die vastgesteld werden. Als de voorziening niet de nodige maatregelen heeft genomen om aan de vereisten te voldoen, stelt het gemachtigde personeelslid van het agentschap Zorginspectie dat vast in een rapport, dat op gemotiveerde wijze aangeeft op welke punten de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning en de daaruit voortvloeiende decretaal en reglementair bepaalde verplichtingen niet of onvoldoende nageleefd werden. Dat rapport wordt aan de leidend ambtenaar en aan de voorziening bezorgd.

De voorziening stelt dat rapport ter beschikking van de gebruikers en de medewerkers.

§ 2. De leidend ambtenaar legt, met inachtneming van het aantal inbreuken op de bepalingen en de ernst ervan, de voorziening een nieuwe termijn op van minstens zes en hoogstens twaalf maanden om aan de verplichtingen te voldoen. Voor het verstrijken van die termijn legt de voorziening de bewijzen voor van de genomen maatregelen. De leidend ambtenaar kan het

agentschap Zorginspectie een onderzoek van de genomen maatregelen gelasten.

Art. 59.

Als de voorziening na toepassing van de procedure, vermeld in artikel 58, niet voldoet aan de gestelde voorwaarden, kan de leidend ambtenaar de erkenning van de voorziening opschorten of intrekken. Het agentschap brengt de voorziening schriftelijk op de hoogte van zijn gemotiveerde beslissing.

De voorziening brengt de gebruikers van de voorziening of hun vertegenwoordigers via het collectief overlegorgaan van de voorziening onverwijld schriftelijk op de hoogte gebracht van die beslissing. Bij ontstentenis van een collectief overlegorgaan van de voorziening wordt elke gebruiker of zijn vertegenwoordiger individueel schriftelijk van de beslissing op de hoogte gebracht.

De voorziening kan tegen de opschorting of intrekking van de erkenning beroep aantekenen overeenkomstig artikel 15 tot en met 17 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993 tot vaststelling van de algemene regels inzake het verlenen van vergunningen en erkenningen door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Hoofdstuk 12. - WIJZIGINGS-, OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Art. 60.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993 tot vaststelling van algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse Regering van 30 maart 1994, 17 december 1996, 6 december 2002 en 21 mei 2010, wordt opgeheven.

Art. 61.

Artikel 2 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2000 betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen voor de sociale integratie van personen met een handicap, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 10 februari 2006, wordt vervangen door wat volgt :

« Art. 2. Om erkend te worden en te blijven moeten de centra voor revalidatie, met behoud van de naleving van andere erkenningsnormen, een kwaliteitshandboek opmaken overeenkomstig de componenten, vermeld in bijlage Ibis, die bij dit besluit is gevoegd, en moeten ze de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen naleven met betrekking tot gebruikersgerichtheid, maatschappelijke aanvaardbaarheid, doeltreffendheid, doelmatigheid en continuïteit, vermeld in bijlage IIbis, die bij die besluit is gevoegd. ».

Art. 62.

In hetzelfde besluit worden de bijlagen I en II, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 april 2004, opgeheven.

Art. 63.

Artikel 4bis van het koninklijk besluit van 23 december 1970 tot vaststelling van de voorwaarden voor de erkenning van de inrichtingen, tehuizen en diensten voor plaatsing in

gezinnen ten behoeve van gehandicapten, ingevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse Regering van 30 maart 1994 en 6 december 2002, wordt opgeheven.

Art. 64.

In artikel 6, § 1, van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten voor zelfstandig wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° punt 8°, toegevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994, wordt vervangen door wat volgt :

« 8° als de dienst krachtens een door de persoon met een handicap of zijn wettelijke vertegenwoordiger gegeven lastgeving diens gelden of goederen geheel of gedeeltelijk beheert, voldoen aan de bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap; »;

2° punt 9°, toegevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 1993, punt 10°, toegevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 1994, en punt 11°, toegevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 6 december 2002 worden opgeheven.

Art. 65.

Artikel 5 van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 december 1996 betreffende de erkenning en subsidiëring van thuisbegeleidingsdiensten voor personen met een handicap, vervangen bij het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2008, wordt opgeheven.

Art. 66.

Artikel 9 van het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1998 betreffende de erkenning en subsidiëring van diensten voor beschermd wonen voor personen met een handicap wordt opgeheven.

Art. 67.

In artikel 4 van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2001 betreffende de erkenning en subsidiëring van diensten voor begeleid wonen voor personen met een handicap wordt punt 5°, toegevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 6 december 2002 en vervangen bij het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2008, opgeheven.

Art. 68.

In artikel 10 van het besluit van de Vlaamse Regering van 21 mei 2010 betreffende de vergunning, erkenning en subsidiëring van een pilootproject diensten Inclusieve Ondersteuning door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap wordt het

tweede lid opgeheven.

Art. 69.

In hoofdstuk 2, afdeling 4, van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° het opschrift van onderafdeling 3, dat onderafdeling 2 is geworden, wordt vervangen door wat volgt :

« Onderafdeling 2. - Subsidiëring van de organisatiegebonden kosten »

2° het opschrift van onderafdeling 4, dat onderafdeling 3 is geworden, wordt vervangen door wat volgt :

« Onderafdeling 3. - Betaling van de subsidies »

Art. 70.

Het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen treedt, ten aanzien van de voorzieningen, vermeld in dit besluit, op dezelfde datum in werking als dit besluit, met uitzondering van artikel 5, § 3, van het decreet, dat in werking treedt op 1 januari 2014.

Art. 71.

De voorzieningen hebben tegen uiterlijk 31 december 2013 het kwaliteitshandboek in overeenstemming gebracht met de bepalingen van het kwaliteitsdecreet en dit besluit.

Art. 72.

Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de derde maand die volgt op de maand waarin het in het Belgisch Staatsblad is bekendgemaakt, met uitzondering van artikelen 47 en 48 die in werking treden op 1 januari 2014.

Art. 73.

De Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, is belast met de uitvoering van dit besluit.

Bijlage 1. - Het Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding, vermeld in artikel 8, eerste lid

Het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding bevat ten minste de volgende vermeldingen :

1° de identiteit van de partijen;

2° de aanvangsdatum van de opname of begeleiding en de duur van de overeenkomst. In geval van een proefperiode wordt de duur ervan vermeld;

3° als dat voor de berekening van de eigen financiële bijdrage noodzakelijk is, een inventaris van de maandelijkse inkomsten van de persoon met een handicap, met een onderscheid tussen arbeidsinkomsten, vervangingsinkomens en andere persoonlijke inkomsten, en als dat voordeliger is voor de gebruiker, de inkomsten van de echtgenoot of wettelijk samenwonende. De wettelijk voorgeschreven persoonlijke bijdrage in de dagprijs wordt vastgesteld op basis van die gegevens en wordt samen met het bedrag van het gereserveerde persoonlijk inkomen vermeld in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding;

4° de wijze waarop de inventaris van de duurzame persoonlijke goederen van de gebruiker binnen de voorziening wordt bijgehouden en geactualiseerd;

5° de natuurlijke persoon of rechtspersoon die voor de betaling instaat en de wijze waarop de afrekening en de betaling zal gebeuren, alsook, in voorkomend geval, het gevraagde voorschot en de wijze waarop dat voorschot betaald wordt;

6° als de voorziening aan de gebruiker een voorschot vraagt, mag dat niet meer bedragen dan de persoonlijke bijdrage voor een periode van ten hoogste dertig dagen. Naast dat voorschot mag geen extra waarborgsom gevraagd worden;

7° in voorkomend geval, het bedrag van de socioculturele toelage;

8° de elementen die aanleiding geven tot een afzonderlijke vergoeding, voor zover die niet vermeld zijn in of afwijken van het charter;

9° een verklaring op erewoord van de gebruiker dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding. Als de gebruiker een dergelijke vergoeding heeft ontvangen of mogelijk aanspraak op een dergelijke vergoeding kan maken, brengt hij het agentschap en de voorziening daarvan onmiddellijk op de hoogte;

10° de individuele dienstverleningsovereenkomst en de termijn waarbinnen die wordt opgemaakt;

11° als het beheer van gelden of goederen van de gebruiker aan personeelsleden of beheerders van de voorziening wordt toevertrouwd, een rubriek "Beheer van gelden en goederen" in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding, zoals is bepaald in artikel 6 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap;

12° de wijze waarop dit protocol van verblijf, behandeling of begeleiding kan worden aangepast of gewijzigd.

Bijlage 2. - Charter collectieve rechten en plichten, vermeld in artikel 17, eerste lid

Het charter collectieve rechten en plichten bevat ten minste de volgende vermeldingen :

- 1° de exacte identificatie van de voorziening : benaming, zetel, aard van de rechtsvorm van de rechtspersoon die de voorziening beheert, datum en duur van de erkenning;
- 2° de missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de voorziening;
- 3° een overzicht van het ondersteuningsaanbod, met een globale omschrijving van de doelgroep;
- 4° in voorkomend geval, de bijzondere opnamevoorwaarden;
- 5° de wederzijdse rechten en verplichtingen van de gebruiker of vertegenwoordiger en de voorziening;
- 6° de prestaties of verstrekkingen die aanleiding geven tot vergoedingen boven de eventueel verschuldigde dagprijs;
- 7° de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot heroriëntering of ontslag uit de voorziening, de opzeggingstermijnen en de opzeggingsvergoeding ingeval de opzeggingstermijnen niet gerespecteerd worden;
- 8° de wijze waarop het collectief overleg met de gebruikers georganiseerd wordt;
- 9° in voorkomend geval, het huishoudelijk reglement van het collectief overleg;
- 10° de wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop ze behandeld worden, rekening houdend met de bepalingen van hoofdstuk 6;
- 11° de contactgegevens van de klachtencommissie;
- 12° de onafhankelijke derde, bepaald in artikel 38, § 2;
- 13° in voorkomend geval, de samenstelling van de toezichtsraad voor beheer van gelden en goederen, vermeld in artikel 8 van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap;
- 14° de plaats en de wijze waarop het kwaliteitshandboek ingezien kan worden;
- 15° een overzicht van de risico's die de voorziening in het belang van gebruiker verzekert;
- 16° de wijze waarop het charter collectieve rechten en plichten in overleg kan worden aangepast.

Bijlage 3. - Het kwaliteitshandboek, vermeld in artikel 46

Het kwaliteitshandboek bevat de volgende gegevens :

1° de structuur van het kwaliteitshandboek;

2° de beschrijving van het aanbod van de voorziening;

3° het kwaliteitsbeleid : missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader;

4° het kwaliteitssysteem, dat de volgende gegevens bevat :

a) de organisatiestructuur;

b) het overzicht en de werking van de overlegorganen;

c) de deelname aan externe overlegorganen;

d) het inzetten van de middelen;

e) het beheren van documenten van het kwaliteitshandboek;

f) de gebruikersgerichte processen, meer bepaald :

1) de intake;

2) het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst;

3) het beëindigen van de ondersteuning;

4) het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers;

5) het afhandelen van klachten van gebruikers;

6) het voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers;

7) de tijdelijke afzonderingsmaatregelen;

g) de organisatiegerichte processen;

5° de zelfevaluatie, vermeld in artikel 47.