

Versie: 1

Map: GER 1_1_KWALITEITSHANDBOEK/ 4. Het kwaliteitssysteem/ 4.6. Gebruikersgerichte processen/ 4.6.4. Collectief overleg/ 4.6.6.2. Procedure

Beoordeeld door: beleidsteam, leden collectief overleg

Goedgekeurd door: directieteam

Geldig vanaf: 05-2023

1 Doel

Het voorzien van overleg tussen de zorggebruiker en de voorziening op collectief vlak.

2 Toepassingsgebied

Alle vormen van collectief overleg met de zorggebruiker met betrekking tot de dienstverlening van zorg en ondersteuning.

3 Definities en termen

- DCSG: dienstencentrum Sint-Gerardus
- ZG: zorggebruiker: de persoon met een handicap die in het DCSG opgenomen is:
 - de minderjarige zorggebruiker
 - de meerderjarige zorggebruiker van 18 jaar en ouder
- Vertegenwoordiger: de ouders of een familielid of de wettelijk vertegenwoordiger van de zorggebruiker
- Collectief overleg = CO: elke vorm van overleg tussen enerzijds het DCSG vertegenwoordigd door de directie en/ of personeelsleden die daartoe door de directie gemandateerd zijn en anderzijds de twee collectief overlegorganen, te weten het collectief overlegorgaan van de afdeling minderjarigen en het collectief overlegorgaan van de afdeling meerderjarigen.
Dit overleg kan met de twee collectief overlegorganen samen of met elk afzonderlijk gevoerd worden of met daartoe gemandateerde vertegenwoordigers van een afzonderlijk collectief overlegorgaan of van de twee collectief overlegorganen samen.
Het collectief overleg organiseert de inspraak en participatie in Sint-Gerardus.

4 Werkwijze

4.1. Inhoud-bevoegdheden

Het collectief overlegorgaan neemt autonoom beslissingen betreffende:

- het toekennen van functies aan leden van de collectief overlegorganen
- het besteden van de financiële middelen van de collectief overlegorganen
- het organiseren van activiteiten ter financiële ondersteuning van bepaalde projecten in het DCSG, ...

Het collectief overlegorgaan pleegt vooraf overleg met het DCSG en beslist dan betreffende:

- het organiseren van ouderavonden of informatieavonden
- algemene brieven van het CO aan de zorggebruikers en vertegenwoordigers.

De zorgaanbieder zal voorafgaand overleg plegen met het collectief overlegorgaan inzake:

- Wijzigingen aan de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) en collectieve rechten en plichten
- Wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- Wijzigingen in het concept van het dienstencentrum
- Volgende procedures:
 - het collectief overleg
 - het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het hulp- en dienstverleningsplan
 - de klachtenbehandeling
 - de beëindiging van dienst- en hulpverlening
 - het meten van de tevredenheid van de zorggebruiker

De zorgaanbieder neemt autonoom beslissingen betreffende:

- de jaarlijkse financiële verslaggeving
- individuele personeelsaangelegenheden (aanwerving en ontslag)
- groepsindelingen

De directie en het collectief overlegorgaan kunnen aan elkaar advies vragen of uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen de zorggebruikers en het dienstencentrum aangaan.

De besluitvorming kan op verschillende wijzen tot stand komen.

Zowel het DCSG als de collectief overlegorganen verbinden er zich toe om bij het nemen van autonome beslissingen het collectief belang van de zorggebruikers als leidraad voor ogen te houden.

Bij het nemen van beslissingen na advies van de gesprekspartner te hebben gevraagd, verbinden zowel het DCSG als de collectief overlegorganen zich ertoe zoveel mogelijk consensus na te streven.

Het CO zal gehoord worden door de verantwoordelijken van de voorziening omtrent elk onderwerp waarover ze een standpunt aan deze verantwoordelijke wenst mee te delen.

De directie verstrekt aan het CO de nodige informatie omtrent haar jaarrekeningen.

Het CO heeft een adviserende bevoegdheid m.b.t. de keuze van een onafhankelijke derde die als bemiddelaar in de klachtencommissie zetelt.

Er wordt samen bepaald of alle zorggebruikers ingelicht worden en onder welke vorm dit in voorkomend geval zal gebeuren.

4.2. Collectief overlegorganen

4.2.1 Twee collectief overlegorganen

In het DCSG zijn er twee collectief overlegorganen:

- één collectief overlegorgaan voor de afdeling minderjarigen: verblijf en dagopvang/ dagbesteding,
- één collectief overlegorgaan voor de afdeling meerderjarigen: dagondersteuning en woonondersteuning.

Deze overlegorganen hebben als administratieve zetel Sint-Gerardusdreef 1, 3590 Diepenbeek.

4.2.2 Verkiezingen

- Om de vier jaar worden er door de directie van het DCSG verkiezingen voor het samenstellen van de collectief overlegorganen georganiseerd.
- In de afdeling meerderjarigen kan elke ZG van 18 jaar of meer en/ of elke vertegenwoordiger van een ZG zich kandidaat stellen voor een mandaat in het CO. Van een echtpaar kunnen man en/ of vrouw kandidaat zijn. Het Co bestaat uit minimum 3 leden.
- In de afdeling minderjarigen kan elke vertegenwoordiger van een ZG zich kandidaat stellen voor een mandaat in het CO.
- De betrachting is om per deelgroep of cluster (afdeling minderjarigen) of per huis/ dagcentrum (afdeling meerderjarigen) 1 vertegenwoordiger te hebben in het CO.

- Indien er in de afdeling minderjarigen '40 of minder kandidaten' zijn, worden er geen verkiezingen georganiseerd en zijn alle kandidaten automatisch verkozen.
Indien er meer dan 40 kandidaten zijn bij de verkiezingen van het CO in de afdeling minderjarigen, wordt de volledige lijst van kandidaten aan alle zorggebruikers van 18 jaar of meer en de vertegenwoordigers voorgelegd. Elke ZG van 18 jaar of meer en elke vertegenwoordiger wordt verzocht om 12 naamstemmen uit te brengen. De 40 personen met het hoogste aantal stemmen zijn verkozen.
- Op initiatief van het CO van de afdeling minderjarigen en in overleg met het DCSG kan een bijkomend lid opgenomen worden in de loop van de termijn van vier jaar zolang het CO geen 40 leden telt.
- Indien er in de afdeling meerderjarigen '20 of minder kandidaten' zijn, worden er geen verkiezingen georganiseerd en zijn alle kandidaten automatisch verkozen.
Indien er meer dan 20 kandidaten zijn bij de verkiezingen van het CO in de afdeling meerderjarigen, wordt de volledige lijst van kandidaten aan alle zorggebruikers van 18 jaar of meer en de vertegenwoordigers voorgelegd. Elke ZG van 18 jaar of meer en elke vertegenwoordiger wordt verzocht om 12 naamstemmen uit te brengen. De 20 personen met het hoogste aantal stemmen zijn verkozen.
- Op initiatief van het CO van de afdeling meerderjarigen en in overleg met het DCSG kan een bijkomend lid opgenomen worden in de loop van de termijn van vier jaar zolang het collectief overlegorgaan geen 20 leden telt.
- Het DCSG vraagt aan het CO van de afdeling meerderjarigen om in de mate van het mogelijke een evenwicht na te streven tussen zorggebruikers en vertegenwoordigers.

4.2.3 Doelstelling van de collectief overlegorganen

De collectief overlegorganen stellen zich tot doel een actieve en positieve rol te spelen in de werking van het DCSG ten voordele van allen die er verblijven, er werken, er verantwoordelijkheid dragen of erbij betrokken zijn.

Concreet betekent dit onder andere:

- samenwerking en samenspraak met het DCSG organiseren en bevorderen
- de zorggebruikers en de vertegenwoordigers begeleiden in hun samenwerking met het DCSG
- de zorggebruikers en de vertegenwoordigers informatie verstrekken
- de doelstellingen van het DCSG helpen verwezenlijken.

In geval opmerkingen die individuele zorggebruikers niet rechtstreeks kunnen/ durven aan te brengen, onderneemt het collectief overlegorgaan de nodige stappen:

- eerst probeert het CO de individuele ZG of de vertegenwoordiger te ondersteunen en rechtstreeks de communicatie met betrokken medewerker(s) op gang te brengen
- ofwel, indien het voorgaande niet lukt, wordt een vertegenwoordiger van het CO ingeschakeld.

4.2.4 Werking van het collectief overlegorgaan

4.2.4.1 Dagelijks bestuur

- De verkozenen onder de zorggebruikers en de vertegenwoordigers duiden onder hun leden een voorzitter, secretaris en een penningmeester aan. Zij vormen samen het dagelijks bestuur van het CO.
- De installatie van het vernieuwde collectief overlegorgaan wordt voorbereid door het uittredend dagelijks bestuur en wordt voorgezeten door de uittredende voorzitter of zijn vervanger.
- Het dagelijks bestuur neemt het dagelijkse bestuur van het collectief overlegorgaan waar.
- In geval van hoogdringendheid handelt het dagelijks bestuur in de plaats van het collectief overlegorgaan. In voorkomend geval zal het dagelijks bestuur hierover verslag uitbrengen op het collectief overlegorgaan.
- De taak van het dagelijks bestuur bestaat onder meer uit het voorbereiden van de vergaderingen van het CO (onder andere het opstellen van de agenda en de leden uitnodigen), alsook de voorbereiding van allerlei acties die beantwoorden aan de doelstellingen.

4.2.4.2 Het collectief overlegorgaan

- Elke collectief overlegorgaan vergadert minstens drie keer per jaar.
- Ieder lid van het CO kan agendapunten ter bespreking aanbrengen bij de leden van het dagelijks bestuur.

- De uitnodiging voor de vergadering, de agenda en het verslag van de vorige vergadering worden aan ieder lid minstens 2 weken op voorhand bezorgd.
- Op de vergaderingen van het collectief overlegorgaan worden uitgenodigd:
 - de leden van het collectief overlegorgaan
 - minimaal éénmaal per jaar de algemeen directeur van het DCSG
 - personeelsleden uit een bepaalde discipline voor de bespreking van bepaalde onderwerpen
 - personeelsleden die op eigen initiatief en vooraf vragen om aanwezig te zijn op het CO (voor de bespreking van een bepaald punt)
 - voor CO meerderjarigen een vaste begeleider van de zorggebruikers van de afdeling meerderjarigen
 - voor CO minderjarigen:
 - één vast afgevaardigd lid van het CO van de afdeling meerderjarigen
 - een vaste begeleider van de zorggebruikers van de afdeling minderjarigen
 - één personeelslid van het BuBaO en één personeelslid van het BuSO
- Het DCSG organiseert de begeleiding voor de zorggebruikers van de afdeling meerderjarigen die lid zijn van het CO:
 - vooraf
 - tijdens de vergadering
 - na de vergadering.
- De zorggebruikers van 18 jaar of meer en de vertegenwoordigers zijn steeds vrij om sporadisch een vergadering bij te wonen.
- Elk CO beslist geldig bij gewone meerderheid van stemmen, ongeacht het aantal aanwezigen.
- Een lid van een CO kan geen handelingen stellen in naam van het CO, tenzij het lid hiervoor uitdrukkelijk gemachtigd is.
- De secretaris houdt de notulen van de vergadering bij, die bij aanvang van de volgende vergadering ter goedkeuring worden voorgelegd.
Dit verslag wordt bezorgd aan de directie van het DCSG, ZG en vertegenwoordigers en ter beschikking gesteld aan alle personeelsleden op de N-schijf.
- Elk CO stelt jaarlijks een werkingsverslag op dat gepubliceerd wordt in het jaarverslag van het DCSG.
- Elk CO kan, indien daartoe aanleiding bestaat, overgaan tot de oprichting van werkgroepen. Deze werkgroepen kunnen projecten uitwerken die steeds dienen te beantwoorden aan de doelstellingen van het CO.
- De leden van de werkgroepen worden gekozen onder de leden van het CO, al of niet aangevuld met andere zorggebruikers of familieleden en indien nodig personeelsleden.

4.2.5 Inspraak ZG

Dit gebeurt via de volgende organen: deelnemersvergadering, bewonersraad en jongerenraad.

Om de drie maanden vergaderen de zorggebruikers van de woonondersteuning van de afdeling meerderjarigen. Overlegmomenten worden voor een heel jaar geprogrammeerd. In principe wordt er overlegd per huis. Er is echter de mogelijkheid om per blok te vergaderen.

De zorggebruikers van de dagondersteuning overleggen eveneens driemaandelijks.

De bedoeling is om zorggebruikers mogelijkheid te geven zelf gekozen thema's te bespreken. Begeleiders die op dienst zijn ondersteunen dit proces.

Vanuit de bewonersraad is er een terugkoppeling naar het CO omtrent de besproken thema's.

4.3 Samenwerkingsafspraken

4.3.1 Antwoordplicht

De leden van CO engageren zich om een vraag of probleem op te nemen met een lid van het beleidsteam of op een vergadering van het CO waar vertegenwoordigers van het DCSG aanwezig zijn.

Het DCSG engageert zich om binnen een termijn van 30 dagen vragen vanuit de collectief overlegorganen te beantwoorden.

Wanneer een vraag mondeling, zij het telefonisch of in een ander gesprek, beantwoord wordt, moet erop toegezien worden dat de vraag samen met het antwoord in een verslag genotuleerd wordt.

4.3.2 Bekendmaking van de collectief overlegorganen bij de zorggebruikers door het DCSG

Het DCSG engageert zich om de collectief overlegorganen zoveel mogelijk bekend te maken bij de zorggebruikers en vertegenwoordigers:

- Tijdens de instaprocedure wordt een ledenlijst van het betreffende CO overhandigd aan de ZG of zijn vertegenwoordiger en motiveert de sociale/ pedagogische dienst hen om contacten te leggen met de voorzitter of andere leden van het CO.
- Bij de verwelcoming van nieuwe zorggebruikers en vertegenwoordigers bij het begin van een schooljaar kunnen afgevaardigden van het CO van de afdeling minderjarigen zichzelf en de werking van het CO voorstellen. De collectief overlegorganen worden daarvoor uitgenodigd door de directie van het DCSG.
- Het DCSG biedt aan de collectief overlegorganen telkens de gelegenheid zich voor te doen, de kans zich verder kenbaar te maken, onder andere via de website van het DCSG.
- Medewerkers motiveren ouders van ZG om contacten te leggen met de voorzitter of andere leden van het CO.

4.3.3 Activiteiten/ initiatieven van de collectief overlegorganen of van het DCSG

De collectief overlegorganen organiseren jaarlijks een aantal activiteiten waarvoor zij beroep wensen te doen op hulp van medewerkers van het DCSG: eetavonden, wandelingen, hulpmiddelenbeurs, enz.

De collectief overlegorganen kunnen een vraag om samenwerking met het DCSG per activiteit voorleggen aan een lid van het beleidsteam: dit zijn de verschillende directies, de verantwoordelijken en de verantwoordelijke ondersteunende diensten facilitair.

De vraag wordt door het lid van het beleidsteam voorgelegd op het beleidsteam, waar concrete afspraken gemaakt worden voor verder overleg met het desbetreffende CO over de te organiseren activiteit.

Ook het DCSG organiseert regelmatig initiatieven waarvoor hulp van de collectief overlegorganen wenselijk is. We denken dan aan informatieavonden voor zorggebruikers en vertegenwoordigers, ouderavonden, het jaarlijks zomerfeest, enz.

Het DCSG nodigt via een lid van het beleidsteam het desbetreffende CO uit tot samenwerking: de vraag kan gesteld worden aan de voorzitter van het CO of tijdens een vergadering van het CO. Nadien worden per activiteit concrete afspraken gemaakt voor verdere samenwerking.

4.3.4 Vragen om financiële steun aan de collectief overlegorganen

Het DCSG engageert zich om deze vragen te centraliseren op het beleidsteam en van daaruit voor te leggen aan het CO. Een lid van het beleidsteam zal aangeduid worden en instaan voor de contacten met het CO om deze vraag voor financiële steun verder op te volgen.

4.4 De vertegenwoordiging van zorggebruikers of vertegenwoordigers in de diverse organen

4.4.1 Een waarnemer van het collectief overleg in de werkgroepen

Het DCSG engageert zich om het CO in te lichten wanneer een nieuwe werkgroep opgericht wordt om het CO de kans te geven een afgevaardigde aan te duiden. Het DCSG zorgt ervoor dat, voor thema's die direct zorggebruikersgericht zijn, er leden van het CO deelnemen.

In het DCSG zijn verschillende (meestal ad hoc samengestelde) werkgroepen actief.

Het CO kan iemand van haar leden afvaardigen. Deze afgevaardigde is dan volwaardig lid van de werkgroep. De afgevaardigde vertegenwoordigt het standpunt van de zorggebruikers. Er wordt voldoende mogelijkheid geboden voor de afgevaardigde tot terugkoppeling en raadpleging van zijn CO.

4.4.2 Een waarnemer van het collectief overlegorgaan in de raad van toezicht van het DCSG

Eén waarnemer, afgevaardigd door de twee collectief overlegorganen, is waarnemend lid van de 'raad van toezicht' van het DCSG. De waarnemer kan aanwezig zijn op elke vergadering van de 'Raad van toezicht'. De waarnemer dient wel rekening te houden met de Gedragscode voor de leden van de raad van toezicht/ raad van bestuur.

4.4.3 Een waarnemer van het collectief overlegorgaan in de raad van bestuur van vzw Stijn

Eén vertegenwoordiger van de collectief overlegorganen van vzw Stijn, door de verschillende collectief overlegorganen gekozen, is waarnemend lid van de raad van bestuur van vzw Stijn. De waarnemer kan aanwezig zijn op elke vergadering van de 'raad van bestuur' van vzw Stijn.
De waarnemer dient wel rekening te houden met de Gedragscode voor de leden van de raad van bestuur.

4.4.4 Een waarnemer van het collectief overlegorgaan in COC collectief overlegorganen

Eén vertegenwoordiger, afgevaardigd door de twee collectief overlegorganen, is lid van de COC collectief overlegorganen van vzw Stijn. De waarnemer kan aanwezig zijn op elke vergadering van dit COC van vzw Stijn.

4.4.5 Vertegenwoordiger van zorggebruikers in de klachtencommissie

Dit wordt beschreven in de procedure 'Het afhandelen van klachten van zorggebruikers'.
De naam van de vertegenwoordiger van de zorggebruikers in de klachtencommissie is terug te vinden in de collectieve rechten en plichten.

4.6 Verzekering van de leden van het collectief overlegorgaan

4.7.1 Statuut van de leden van het collectief overlegorgaan

De leden van het collectief overlegorgaan worden beschouwd als vrijwilligers.
Aangiftes van ongevallen dienen te gebeuren via de personeelsdienst van het dienstencentrum.

4.7.2 Schade aan het voertuig

Als vrijwilliger kunnen de leden van het CO beroep doen op het garantiefonds autoschade van vzw Stijn. Een hoofdelijke inschrijving in dit garantiefonds is dan wel vereist.
Wij verwijzen naar de desbetreffende tekst als bijlage bij deze procedure: document nummer 'Garantiefonds autoschade'.

4.7.3 Arbeidsongevallenverzekering

De leden van het CO zijn verzekerd voor lichamelijke ongevallen tijdens activiteiten in het kader van het CO.

4.7.4 Burgerlijke aansprakelijkheid ten opzichte van derden

De leden van het CO zijn verzekerd wanneer zij lichamelijke of stoffelijke schade toebrengen aan derden tijdens activiteiten in het kader van het CO.

5 Bijbehorende documenten

- Gedragscode voor de leden van de Raad van toezicht/ Raad van bestuur
- Het garantiefonds autoschade: 20230130_GARANTIEFONDS AUTOSCHADE-polis versie januari 2023
- Het antwoordformulier 'Garantiefonds': Garantiefonds antwoordformulier-versie 02-2023
- Procedure 'Het afhandelen van klachten van zorggebruikers'
- Collectieve rechten en plichten

6 Registraties

Registratie	Wie?	Indexering	Bewaartermijn
Verslagen van collectief overlegorganen	Directieteam	Per vergadering	5 jaar
Verslag van 'Raad van toezicht'	Directiesecretariaat	Per vergadering	5 jaar
Verslagen van de 'Raad van bestuur'	Directiesecretariaat	Per vergadering	5 jaar
Verslagen bewonersraad/ jongerenraad	Verslaggever	Per vergadering	5 jaar

Verslagen van de werkgroepen	Verantwoordelijke/ voorzitter van de werkgroep	Belangrijke documenten	5 jaar na beëindiging van de werkgroep
------------------------------	---	------------------------	--