



COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

1. IDENTIFICATIE EN ERKENNING VAN DE VERGUNDE ZORGAANBIEDER

Muylenberg, met administratief adres Mermansstraat 20 te Turnhout, maakt deel uit van de vzw Kristelijk Medico-Sociaal Leven, met maatschappelijke zetel Korte Begijnenstraat 22 te 2300 Turnhout met ondernemingsnummer 0408 032 379.

Muylenberg is vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. De vergunde zorgaanbieder biedt woon- en dagondersteuning aan, alsook individuele begeleidingen (ambulant of mobiel).

2. MISSIE, VISIE EN DOELSTELLINGEN

2.1 MISSIE

De opdracht van onze organisatie is ondersteuning bieden aan volwassen personen met een (vermoeden van) beperking. We richten ons in eerste instantie op personen met een verstandelijke beperking of met een niet aangeboren hersenletsel. Andere zorgvragen worden wel steeds bekeken en in overweging genomen.

2.2 VISIE

Midden in de stad Turnhout vind je **Muylenberg**, gelegen in een verrassend groene omgeving. Een vijftigtal personen met een bijzondere zorgvraag, ten gevolge van een verstandelijke beperking, wonen en werken hier. Een veertigtal anderen komen er dagelijks naartoe voor zinvolle dagbesteding. Enkele straten verder in Turnhout is er het dagcentrum voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel. Muylenberg heeft ook in Retie een campus, waar een tiental meer zorgvragende personen verblijven. Tot slot begeleiden we ook personen met een zorgvraag: samen met een individuele begeleider gaan ze aan de slag rond thema's die ze zelf aanreiken. De organisatie maakt deel uit van de vzw Kristelijk Medico-Sociaal Leven, ontstaan uit de Christelijke Mutualiteit.

Muylenberg is dus zowel een (tweede) **thuis** als een **werkplek** voor volwassen personen met een bijzondere zorgvraag. Iedereen kan en mag hier met zijn eigen vraag komen aankloppen. We zijn bereid om elke individuele vraagstelling te verkennen en samen te zoeken naar een gepast antwoord. Als binnen de mogelijkheden en het aanbod van Muylenberg een antwoord kan gegeven worden op de zorgvraag, zal dit voldoen aan enkele fundamentele kenmerken: jezelf kunnen zijn, je goed en gewaardeerd voelen en je talenten kunnen ontplooiën. We stellen ieders **individuele behoeften** voorop en houden hiernaast rekening met de **basiswaarden**: veiligheid, goede relaties, erkenning en respect. De gebruiker en zijn eigen keuzes staan centraal, maar we verliezen het sociale aspect niet uit het oog.

Concreet vertalen we ons antwoord op de zorgvraag in een uitgebouwde **leefgroep- en atelierwerking**. Bij het eerste ligt het accent op het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling, het leren samenleven in groep en het aanbieden van ontspannende en vormende activiteiten. In de atelierwerking ligt het accent meer op het arbeidsmatige. Gebruikers hebben, elk op hun eigen ritme en volgens hun eigen interesses en wensen, baat bij een zinvolle daginvulling. De leefgroep- en atelierwerking geven we vorm met behulp van een duidelijke structuur. Deze biedt houvast en herkenbaarheid. Structuur wordt nooit een doel op zich, daarom gaan we steeds bewust na welke flexibiliteit wenselijk is binnen de regelmaat.



Het aanbod van Muylenberg wordt door alle medewerkers als **één zorgteam** gedragen. Alle schakels tellen. Iedereen heeft inspraak in de organisatie vanuit zijn eigen rol en draagt op zijn manier bij aan het creëren van het zorgaanbod. We respecteren elke bijdrage, hoe verschillend ook. We geloven in de kracht van medewerkers en zorgen ervoor dat ze hun talenten kunnen inzetten en ontplooien. Dit kan enkel als medewerkers verantwoordelijkheid nemen in hun job en de nodige ondersteuning krijgen. Op momenten dat het goed loopt, spreken we onze waardering uit. Indien nodig bieden we bijstand en hulp. Regelmatig staan we stil bij wat we doen, waarom we het zo doen en vooral ... dat we het goed doen.

Vanuit deze gedragen thuis en werkplek wil Muylenberg de wereld verkennen. We kijken over onze eigen muren. We gaan na wat anderen ons kunnen leren en wat wij hen kunnen bieden. We profileren ons als een **open organisatie**, zowel ten opzichte van de gebruiker, hun netwerk als de samenleving. Ouders en families zijn onze eerste partner in de zorg. Daarnaast hebben we nauw contact met het sociale netwerk van elke budgethouder. Het vrijwilligerswerk is belangrijk, omdat het een grote meerwaarde biedt. We werken samen met verschillende partners in het zorglandschap.

We kijken met vertrouwen naar de toekomst, omdat we nieuwe uitdagingen niet uit de weg gaan. We gaan aan de slag met veranderende perspectieven op de zorg, het personeel, de infrastructuur ... Een dynamische organisatie is er volgens ons één met **kleur!**

2.3 DOELSTELLINGEN

- Voor elke gebruiker maken we een individueel levensplan, waarbij we respect hebben voor de persoonlijke mening en keuze van de budgethouder zelf en zijn familie.
- Omdat Muylenberg de kwaliteit van leven centraal stelt, bouwen we een zelfevaluatiesysteem uit. De resultaten die hieruit komen, zijn de kwaliteitsprojecten waarmee gewerkt zal worden. Ze vormen de basis voor het strategisch beleid van de organisatie.
- We passen de infrastructuur binnen de financiële mogelijkheden aan: enerzijds houden we rekening met de wensen en de noden van de gebruiker, privacy en een huiselijke sfeer, anderzijds stellen we ruimte en middelen ter beschikking voor het personeel.
- We bouwen de werking met vrijwilligers en het netwerk verder uit, zodat elke betrokken partij hiervan de meerwaarde kan ervaren.
- Muylenberg heeft een dynamische, transparante en duidelijke organisatiestructuur, waarin alle geledingen enerzijds maximaal betrokken worden en anderzijds inspraak mogen hebben in afgebakende thema's. Muylenberg heeft een efficiënt communicatiesysteem.
- Muylenberg heeft een duidelijk personeelsbeleid, waarbij persoonlijke groei, feedback en waardering drie belangrijke pijlers zijn.

3. ONDERSTEUNINGSAANBOD

Muylenberg is een vergunde zorgaanbieder in Turnhout voor volwassen personen met een (vermoeden van) beperking. We bieden verschillende ondersteuningsvormen aan: dagondersteuning, woonondersteuning en individuele begeleidingen (ambulant en mobiel). Deze diversiteit maakt dat mensen met een verschillende ondersteuningsnood terecht kunnen in Muylenberg.

Een bijkomende lichamelijke handicap is geen barrière voor het bieden van ondersteuning. Intensieve zorgen, voor zover zij de mogelijkheden van de bestaande infrastructuur te boven gaan, kunnen wel een beletsel zijn.



Indien de gevraagde ondersteuning binnen de vergunde zorgaanbieder in groepsverband vormgegeven wordt, moet de gebruiker in staat zijn om in groep te functioneren. Ernstige psychiatrische en gedragsstoornissen kunnen een bezwaar vormen.

De vergunde zorgaanbieder zal trachten de medische, sociale, pedagogische en paramedische begeleiding zo aangepast mogelijk te organiseren.

4. SPECIFIEKE OPNAMEVOORWAARDEN

- 4.1. Ondersteuning binnen niet rechtstreeks toegankelijke hulp (nRTH) is mogelijk mits men beschikt over een persoonsvolgend budget (PVB).
Ondersteuning binnen RTH is mogelijk mits er een vermoeden van handicap is.
- 4.2. Muylenberg doet geen beheer van gelden en/of goederen. Wanneer het beheer van gelden en goederen van een gebruiker in recht of in feite ontbreekt of tekort schiet zal Muylenberg zo nodig initiatief nemen om een bewindvoerder aan te stellen.
- 4.3. Muylenberg ondersteunt bij voorkeur gebruikers afkomstig uit de regio Turnhout. Bij de dagondersteuning wordt er bovendien rekening gehouden met de praktische organiseerbaarheid van het vervoer. De wettelijke bepalingen inzake tijdsduur kunnen hierbij beperkend zijn.

5. DE WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE BUDGETHOUDER EN DE VERGUNDE ZORGAANBIEDER

- 5.1. Muylenberg wil conform de integratiegedachte een open organisatie zijn. Men kan dagelijks de gebruikers in de woonondersteuning bezoeken tussen 7u30 en 22u00. De gebruikers van de dagondersteuning kunnen bezocht worden tussen 9u00 en 16u00. Voorafgaand telefonisch contact is steeds aangewezen, als men een bepaalde gebruiker zeker wil treffen.
- 5.2. Als de gebruiker voor een periode afwezig is, dient Muylenberg minstens 2 weken op voorhand verwittigd te worden, met vermelding van datum, uur van vertrek en aankomst. Dit is belangrijk voor een goede organisatie van de afwezigheid.
- 5.3. Voor een deskundige begeleiding, om praktische, zorgkundige redenen (bestelling van medicatie, orthopedisch materiaal, ...) en omwille van de administratie (afrekening, subsidies, ...) is het noodzakelijk dat een aantal gegevens over de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger en zijn/haar familie worden verzameld en vastgelegd, hetzij schriftelijk, hetzij in een computerbestand.
- 5.4. Het bewaren en gebruiken van persoonsgegevens is onderworpen aan de wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer (wet van 8 december 1992) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 5.5. De gegevens over de gebruiker, die nodig zijn voor de begeleiding (het pedagogisch dossier), worden doorgegeven aan alle medewerkers die de gebruiker begeleiden. KMSL vzw verspreidt aan al zijn medewerkers duidelijke richtlijnen aangaande het beroepsgeheim en de bescherming van persoonlijke gegevens.



- 5.6. Muylenberg verbindt zich ertoe enkel gegevens door te geven aan derden of op te vragen bij anderen in functie van het optimaliseren van de hulp- en dienstverlening, na schriftelijke toestemming van de gebruiker. De gebruiker is door het afsluiten van deze individuele dienstverleningsovereenkomst akkoord met de digitale verwerking en uitwisseling van zijn persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
De gebruiker heeft inzage in het dossier en heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig te worden geïnformeerd omtrent alle aangelegenheden in verband met ondersteuning en begeleiding. De belangrijke betrokken derde van de persoon met een handicap heeft een informatierecht en hoorrecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst en het levensplan. Muylenberg voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de gebruiker.
- 5.7. Muylenberg waarborgt aan de gebruiker de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Overeenkomstig hun fysieke en mentale mogelijkheden zal Muylenberg hun vrijheid en privacy nastreven.

6. DUUR, HERORIËNTERING, OPSCHORTING, BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 6.1 Bij de start van de ondersteuning wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst getekend door de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger. De duur van de ondersteuning, de proefperiode en de opzegtermijn worden vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst. De overeenkomst is wederzijds opzegbaar. Wil Muylenberg of de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger de geboden ondersteuning beëindigen, dan moet hij/zij dit vooraf aan de andere ondertekenaars van deze individuele dienstverleningsovereenkomst schriftelijk mededelen.
- 6.2 De ondersteuning in Muylenberg kan, na overleg met de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger worden opgeschort indien:
- de gebruiker op grond van zijn/haar actuele gezondheidstoestand door Muylenberg niet meer normaal kan verzorgd worden; deze situatie wordt beoordeeld door de geneesheer van de voorziening;
 - de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger de geboden ondersteuning in die mate storen dat een begeleiding binnen de doelstellingen en mogelijkheden van de voorziening door de directie tijdelijk als onmogelijk wordt geacht.
- 6.3 Muylenberg kan de overeenkomst slechts beëindigen:
- bij overmacht;
 - als het punt 6.2. van blijvende aard is;
 - wanneer de overheid de subsidiëring voor de gebruiker beëindigt;
 - wanneer de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat de geboden ondersteuning van Muylenberg niet meer kan beantwoorden aan zijn/haar noden en zorgvragen;
 - wanneer de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger zijn/haar financiële verplichtingen ten opzichte van Muylenberg, zoals overeengekomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst, niet nakomt. Muylenberg verbindt zich er toe alle wettelijke mogelijkheden uit te putten opdat de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger de verplichting na komt;



- bij het niet nakomen door de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger van de vastgelegde verplichtingen (in de individuele dienstovereenkomst en in de bijlage collectieve rechten en plichten).

6.4 Bij beëindiging door de vergunde zorgaanbieder verbindt deze zich er toe mee te werken bij het zoeken naar een andere aangepaste ondersteuning, zonder daarom echter een alternatieve ondersteuningsmogelijkheid te garanderen. Het niet beschikbaar zijn van een nieuwe ondersteuningsmogelijkheid zal de opzegtermijn niet wijzigen.

7. DIVERSE BEPALINGEN

- 7.1 De gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger wordt, behalve ingeval van overmacht of hoogdringendheid, door Muylenberg tijdig en volledig geïnformeerd over alle belangrijke aangelegenheden die verband houden met de geboden ondersteuning van de budgethouder.
- 7.2 Binnen de organisatie worden methodieken en behandelingen toegepast die door Muylenberg aanvaard zijn.
- 7.3 De bijlage “collectieve rechten en plichten” wordt bij de start van de ondersteuning samen met de individuele dienstverleningsovereenkomst aan de gebruiker en/of (wettelijke) vertegenwoordiger overhandigd.
- 7.4 Het kwaliteitshandboek kan steeds geraadpleegd worden bij het onthaal van Muylenberg.
- 7.5 De bijlage “collectieve rechten en plichten” en de individuele dienstverleningsovereenkomst zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.
- 7.6 Deze bijlage “collectieve rechten en plichten” vervangt alle vorige versies en is van toepassing vanaf datum van ondertekening.