

# TANDERUIS - INFO

*Charter Collectieve rechten en plichten (januari 2016)*

## 1. Gebruikte terminologie

---

- De dienst :** De hierna genoemde vzw Tanderuis, *dienst voor mobiele en ambulante begeleiding*, die opvoedingsbijstand en ondersteuning organiseert en verleent aan personen met autisme, meer bepaald aan gezinnen met een persoon met autisme.
- De gebruiker :** De persoon met autisme, die door de dienst wordt begeleid en zijn *omgeving* (o.a. ouders, wettelijke vertegenwoordiger, ...).

## 2. Identificatie van de dienst

---

Het Charter collectieve rechten en plichten – Tanderuis-info werd opgemaakt door de Tanderuis vzw, gevestigd te Brusselsesteenweg 375 A, 9090 Melle.

De vzw werd bij besluit van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkend als thuisbegeleidingsdienst aan gezinnen met personen met autisme. De erkenning is *van onbepaalde duur*.

## 3. Missie

---

De *dienst voor mobiele en ambulante* begeleiding voor personen met autisme is in 1982 ontstaan uit de oudervereniging Vlaamse Vereniging Autisme (V.V.A.).

Vzw Tanderuis biedt ondersteuning aan gezinnen met kinderen, jongeren of volwassenen met autisme. Autisme is een beperking op verschillende levensdomeinen of ontwikkelingsgebieden waardoor sociale integratie en maatschappelijke participatie belemmerd wordt. De aanpak is specifiek gericht op autisme. Bijkomende of aanverwante problematieken zijn ondergeschikt aan autisme.

De dienst werkt autonoom: organisatorisch en juridisch zijn wij onafhankelijk van andere ambulante of residentiële ondersteuningsvormen. Inhoudelijk is er wel een goede samenwerking binnen de sector.

We werken ambulant en mobiel. Onze ondersteuning is gericht op de persoon met autisme en het gezin, en de ruimere context. De zorgvragen in het primair of secundair opvoedingsmilieu staan centraal.

We werken uitsluitend in de provincie Oost-Vlaanderen.

### *Strategie:*

Het is onze ambitie de wachtlijst weg te werken, zodat we zo kort mogelijk na de diagnose operationeel kunnen zijn voor de gezinnen die een aanvraag doen.

We spelen onze rol in het detecteren van maatschappelijke noden voor de doelgroep autisme. We werken mee aan zorgplanning, zonder alle noden zelf op te nemen. We werken samen met verschillende partners en op verschillende niveaus, zodat we complementair een zo groot mogelijk aanbod kunnen realiseren. Hiertoe differentiëren we ons aanbod, *vooral* in rechtstreeks toegankelijke hulpverlening, en *aanvullend* niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening.

## 4. Visie

---

Tanderuis vzw staat voor een **(ortho)pedagogische en (ortho)agogische opdracht**.

In het “Besluit op Thuisbegeleiding” wordt hiervoor het begrip “opvoedingsbijstand” gehanteerd. Hieronder wordt verstaan “De begeleiding van een gezin met een kind met een handicap, gericht op het aanvaarden van de handicap, op het omgaan met en/of opvoeden van de persoon met handicap en op de toekomstgerichte oriëntering, waardoor de ontwikkeling wordt gestimuleerd en de gezinssituatie wordt ondersteund.”

Bij de meerderjarigen is het doel de volwassen persoon met autisme zo onafhankelijk mogelijk te laten functioneren. De dienst ondersteunt de persoon met autisme in de uitbouw van zijn of haar eigen sociaal netwerk.

Een eerste noodzakelijke focus binnen Tanderuis vzw is het **autismespecifieke handelen**. Het toepassen van deze knowhow is primordiaal binnen deze dienst. In Tanderuis vzw vertrekt elke hulpvraag vanuit de problematiek autisme. De vraag naar ondersteuning binnen de problematiek autisme vormt het eerste en belangrijkste mandaat van alle medewerkers. Autismespecifieke handelen is immers een pervasieve ontwikkelingsstoornis die alle levensdomeinen van de persoon beïnvloedt en die beperkingen in het functioneren veroorzaakt.

De tweede focus beslaat het **gezinsgericht en contextgericht handelen**. Hieronder wordt o.a. het handelen binnen gezinnen, het rekening houden met gezinsdynamieken en het werken met disfunctionerende gezinnen begrepen. Invalshoeken zoals contextuele en systemische gedachtengoed of denkkaders werken hier inspirerend.

De ondersteuningsvormen van Tanderuis vzw hebben een **tijdelijk karakter**. Gedurende maximaal twee jaar kan een gezin beroep doen op de thuisbegeleiding binnen een bepaald werkingsaspect. Na die twee jaar wordt de begeleiding stop gezet. Het tijdelijke karakter van de dienstverlening is gegroeid vanuit de wachtlijstproblematiek. Door de dienstverlening in duur te beperken garandeert de dienst een gezonde balans tussen instroom en uitstroom. Dit beleid resulteert eveneens vanuit cliëntperspectief in een evenwicht tussen afhankelijkheid en zelfstandigheid.

Het doel van de begeleiding is immers het optimaliseren van de aanwezige krachten van de cliënt, het vaardiger maken in het omgaan met de problematiek van autisme om zo de zelfstandigheid van deze gebruiker te vergroten. De begeleider neemt de taken van de gebruiker niet over maar gaat een partnerschap aan met hem en maakt de gebruiker sterker en zichzelf op termijn dus overbodig. Dit sluit aan bij de **emancipatorische visie** waar Tanderuis vzw voor staat.

Tevens staat Tanderuis vzw achter de **inclusiegedachte** maar niet onvoorwaardelijk. Telkens opnieuw dienen de mogelijkheden en de beperkingen van de persoon met autisme in kwestie in kaart te worden gebracht, om op basis daarvan uit te maken of deze persoon kan functioneren binnen een regulier circuit, of deze persoon meer nood heeft aan specifieke voorzieningen of bepaalde ondersteuning.

Tanderuis vzw staat voor een **interdisciplinaire visie**. Verschillende theoretische visies inzake de handicap autisme, gezinsgericht werken, organisatie- en personeelsbeleid worden gehanteerd en geïntegreerd in de werking. Onder interdisciplinariteit verstaan we niet zozeer verschillende functies binnen één team als wel de verscheidenheid in basisopleidingen, bijkomende vormingen, cursussen en specialisaties van de begeleiders, stijlverschillen, ... en de wederzijdse beïnvloeding en verrijking daardoor via intervisie.

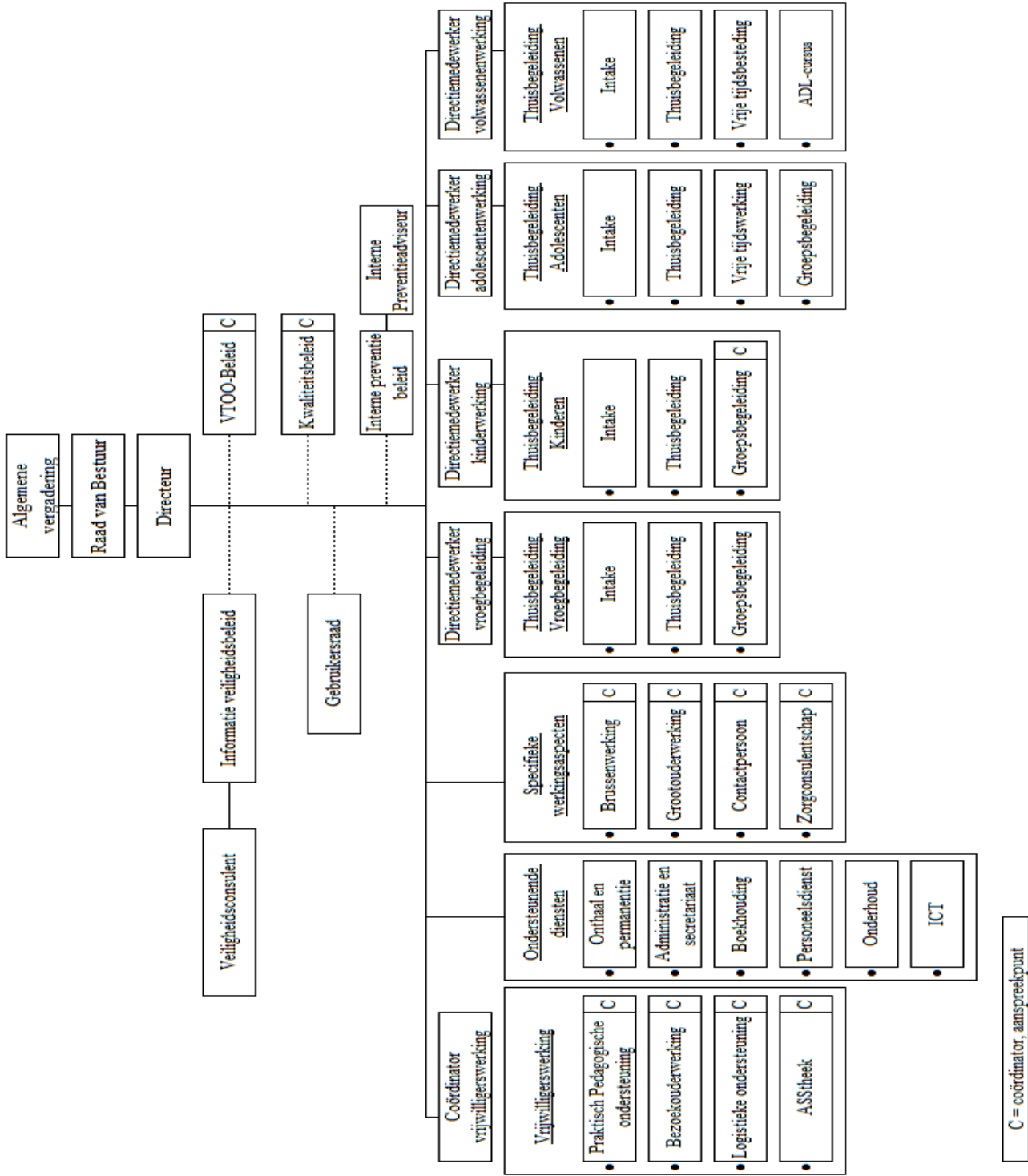
De **samenwerkingsvisie** wordt hoog in het vaandel gedragen. Elke gebruiker heeft immers zijn eigen sociale netwerk: belangrijke partners in het stimuleren en ontplooiën van mogelijkheden en vaardigheden van de persoon in ontwikkeling; in het verwezenlijken van doelstellingen in het leven. Bovendien biedt het netwerk de noodzakelijke krachten voor een optimale deelname van de cliënt in een gemeenschap (inclusie). In functie van de vragen en noden wordt een actieve samenwerking georganiseerd of ondersteund met de personen en diensten in het sociaal netwerk van de gebruiker, partner, familie, vrienden, buurtbewoners, vrije tijdsbesteding, school, CLB, werkomgeving en andere (hulpverlenings)instanties.

De uitbouw van de werking van de dienst is gebouwd op drie partners: **gebruikers, medewerkers, organisatie**.

De dienst probeert een gezond evenwicht te bewaren tussen deze drie evenwaardige partners. Via onderlinge feedback komt de dienst tot een wederzijdse verrijking en beïnvloeding.

## 5. Organisatiestructuur

### Organogram Tandernis vzw (5/02/2016)



## **6. Waarden**

---

Waarden zijn een geheel van opvattingen en verwachtingen, gebaseerd op een mens- en maatschappijvisie, die een inspiratiebron vormen voor het handelen van de medewerkers van Tanderuis vzw.

Tanderuis vzw toont respect voor alle levensovertuigingen, van alle medewerkers en gebruikers, op voorwaarde dat deze niet in strijd zijn met de wetten van de Belgische Staat en de regelgeving van het VAPH en in zoverre ze overeenkomen met de fundamentele waarden die de dienst onderschrijft.

Vzw Tanderuis baseert zich op het principe van gelijkwaardigheid tussen mensen, ongeacht etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergronden, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, of financieel onvermogen.

Handicap kan geen reden zijn van ongelijkheid of ongelijke behandeling. Tanderuis vzw wil personen met een handicap niet louter zien als iemand met tekorten, maar vooral als iemand met mogelijkheden en staat daarom achter de keuzes voor het zelfstandig beheren van eigen mogelijkheden, ook van het eigen budget. Wij willen medezeggenschap van de gebruiker garanderen en zijn ervaringsdeskundigheid aanwenden.

Medewerkers van de dienst geloven in inclusie en in volwaardig burgerschap.

De medewerkers van vzw Tanderuis houden rekening met de mogelijkheden en beperktheden van de gebruiker, stimuleren de betrokkenheid en hebben respect voor de eigenheid en privacy van de gebruiker.

## **7. Geschreven referentiekader**

---

### **7.1 Inleiding**

De ondersteuning in Tanderuis vzw is een complex gebeuren waarbij verschillende partijen betrokken zijn:

- gebruiker en sociaal netwerk
- thuisbegeleider en zijn team
- de subsidiërende overheid en de samenleving

Deze partijen leveren elk hun bijdrage in het welslagen van de ondersteuning vanuit hun eigen waardegevoeligheid. Het blijft een prioriteit om in het spanningsveld van uiteenlopende waarden van betrokkenen een kwaliteitsvolle, vraaggerichte ondersteuning aan te bieden.

### **7.2 Integriteit**

Binnen vzw Tanderuis wordt de nadruk gelegd op:

- de eigenheid van de werknemer en van de gebruiker
- gelijkwaardigheid ongeacht afkomst, geslacht, ... enz.
- een vraaggerichte werking: waarbij men de wens van de gebruiker probeert te volgen naargelang de haalbaarheid van de verzoeken
- de inclusiegedachte: waarbij participatie in de samenleving wordt gestimuleerd

Tanderuis vzw ziet erop toe dat de rechten van de mens gerespecteerd worden.

De dienst houdt rekening met de rechten van de minderjarige (Decreet Rechtspositie Minderjarigen) en heeft hiertoe richtlijnen uitgewerkt. Ook voor het omgaan met gescheiden ouders zijn richtlijnen uitgewerkt, evenals voor het omgaan met partners met autisme.

Tanderuis vzw neemt in het bijzonder maatregelen tegen misbruik en geweld.

### **7.3 Betrokkenheid**

Onze bovenvernoemde vraaggerichte werking houdt in:

- dat de wensen, behoeften en noden van de gebruiker uitgangspunt zijn voor het bepalen van de inhoud van de begeleiding,
- wederzijds respect tussen de begeleider en gebruiker,
- het opbouwen van een vertrouwensrelatie,
- betrokkenheid van de gebruiker in de werking van vzw Tanderuis,

- een goede communicatie tussen begeleider en gebruiker,
- het opstellen van een individuele dienstverleningsovereenkomst,
- een samenwerking met derden voor de vragen waar de dienst zelf niet kan op ingaan.

#### 7.4 Privacy

Respect voor de privacy van de gebruiker staat centraal. De ‘Wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer’ biedt rechtszekerheid. Daarbij zijn alle medewerkers van Tanderuis vzw bij wet gebonden aan het beroepsgeheim. Om dit recht te garanderen, neemt Tanderuis vzw daarenboven volgende maatregelen:

- In het document “Toepassing privacywetgeving binnen Tanderuis vzw en aangepaste gedragscodex” wordt voorgeschreven hoe medewerkers met privacygegevens van cliënten dienen om te gaan.
- De gebruiker ondertekent bij aanvang van de begeleiding een “protocol van begeleiding”. Hiermee geeft de gebruiker toelating om voor de begeleiding noodzakelijke gegevens bij andere diensten op te vragen.
- De gebruiker ondertekent bij aanvang van de begeleiding een privacydocument waarin Tanderuis vzw er zich toe verbindt de wet op de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens toe te passen.

#### 7.5 Kwaliteitszorg

De werking van Tanderuis voldoet aan de eisen van het Kwaliteitsdecreet van de Vlaamse overheid. Het kwaliteitshandboek beschrijft de werking, en is ter inzage bij de kwaliteitscoördinator op de dienst.

### 8. Objectieven en overzicht van de dienstverlening

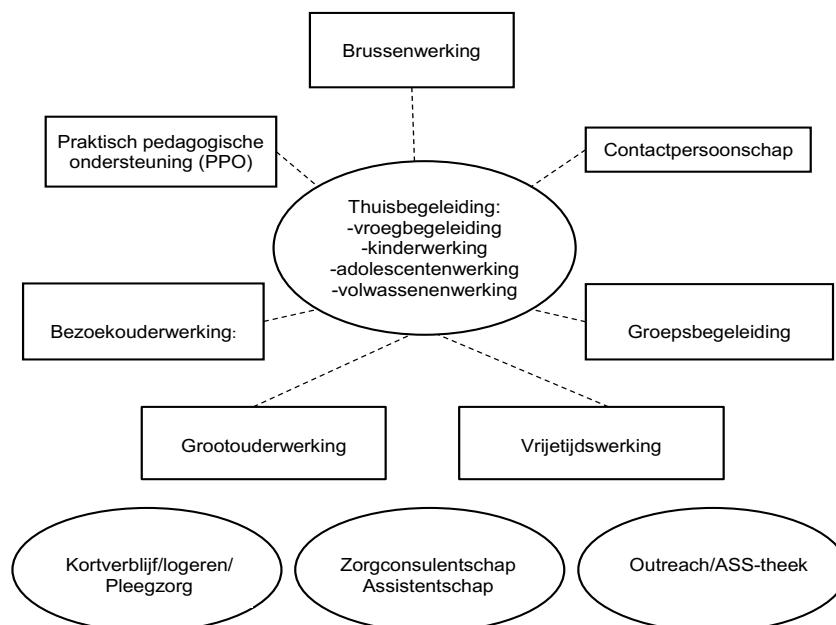
---

#### 8.1 Algemeen

Gebruikers kunnen bij onze dienst terecht voor begeleiding, opvoedingsondersteuning en opvoedingsadvies. De mobiele en ambulante ondersteuning richt zich op personen met autisme binnen het gezin. Na aanmelding biedt Tanderuis vzw hiertoe verschillende ondersteuningsvormen aan.

#### 8.2 Concreet

Hieronder geven we een overzicht van de verschillende ondersteuningsvormen die Tanderuis vzw aanbiedt.



## **Thuisbegeleiding**

### **a) Vroegbegeleiding (0 tot 4 jaar)**

Binnen de vroegbegeleiding richt de begeleider zich tot gezinnen met heel jonge kinderen bij wie de diagnose van autisme werd gesteld of bij wie een vermoeden van autisme wordt geuit, dat in onderzoek door een professionele instantie binnen het eerste begeleidingsjaar verder zal worden onderzocht.

De begeleider gaat samen met de ouders na hoe het kind het best benaderd en begeleid wordt op vlak van eten, slapen, gedrag, communicatie en stimuleren van ontwikkeling.

Daarnaast komen ook thema's zoals emotionele verwerking van de handicap en zoeken naar geschikte opvang of onderwijsvorm, aan bod.

Hierbij wordt telkens uitgegaan van de mogelijkheden en de beperkingen van het gezin. Er wordt eveneens aandacht besteed aan andere gezinsleden en het ruimere netwerk.

### **b) Kinderwerking (5 tot 11 jaar)**

Ervaren begeleiders komen aan huis om de ouders stapsgewijs antwoorden te helpen vinden op hun vele vragen en zorgen. Ouders met een kind met autisme stellen zich vele vragen over de dagelijkse omgang met hun kind, over het stimuleren van de ontwikkeling van hun kind, over hoe ze de handicap van hun kind beter kunnen begrijpen, over keuzes die moeten gemaakt worden met betrekking tot een gepaste opvang of onderwijs voor hun kind, over de omgang met problemen zoals agressiviteit, vrije tijd, zindelijkheid, slaap- of eetproblemen, relatie met broers en zussen, enz. De begeleider werkt met beide ouders en brengt inzichten, houdingen en vaardigheden bij waarmee de ouders zelf opvoedingsproblemen kunnen aanpakken. De mogelijkheden en beperkingen van het gezin worden verkend en de aanwezige krachten worden gemobiliseerd om constructief te leren omgaan met de problemen die zich aandienen. Via gerichte observaties en gesprekken bekijken de begeleiders samen met de ouders de mogelijkheden en beperkingen van hun kind om op basis daarvan een gepaste omgang met het kind te vinden. Ouders worden bijgestaan in de emotionele verwerking van de handicap, zodat ze het autistisch denken en handelen van hun kind een betekenisvolle plaats kunnen geven in het gezin. Begeleiders hebben hierbij oog voor het ganse gezin en besteden ook aandacht aan andere gezinsleden, zoals broers en zussen, grootouders...

### **c) Adolescentenwerking (12 tot 17 jaar)**

Binnen de adolescentenwerking richt de begeleiding zich evenveel op de ouders als op de jongere zelf. De doelstellingen naar ouders toe zijn min of meer gelijkaardig met de doelstellingen binnen de kindwerking.

Naar de jongere toe wordt voornamelijk gewerkt via persoonlijke gesprekken.

- begeleiding in het inzicht verwerven van zijn autisme,
- begeleiding in het vormen van een realistisch zelfbeeld,
- ondersteuning in de emotionele verwerking van zijn handicap,
- begeleiding in zijn/haar persoonlijk verzelfstandigingsproces en
- begeleiding in het aanleren van probleemoplossende- en communicatievaardigheden.

Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de uitbouw of verbetering van het sociaal netwerk van de jongere en maken we hem/haar wegwijs in het hulpverleningsnetwerk (sociaal vangnet).

### **d) Volwassenenwerking (18 tot 65 jaar)**

Binnen de volwassenenwerking bestaat de begeleiding hoofdzakelijk uit (ortho)agogische ondersteuning voor de volwassen personen zelf. Dit gaat over thema's als:

- toekomstplanning,
- vrije tijdsbesteding,
- relatievorming,
- werk,
- huisvesting ...etc.

Het doel is volwassen personen met autisme zo onafhankelijk mogelijk te maken door hen te ondersteunen in de uitbouw van hun persoonlijk netwerk.

## **Specifieke werkingsaspecten**

Naast *en los van* de individuele thuisbegeleiding biedt Tanderuis vzw enkele specifieke ondersteuningsvormen aan die *de persoon of het gezin* kunnen ondersteunen:

### **Contactpersoonschap**

De contactpersonen staan in voor *onthaal en informatie, registratie en wachtlijstbeheer, voor intake, wegwijs bij korte vragen, doorverwijzen en kortbegeleiding, en voor bemiddeling van mensen op de wachtlijst (VAPH)*.

Een welkomstpakket wordt aangeboden voor de kostprijs van 50 euro.

### **Groepsbegeleiding**

Een beperkt aantal ouders wordt samengebracht in een uitwisselings- en cursusgroep. In deze vaste groep wordt onder begeleiding van twee begeleiders gewerkt rond specifieke opvoedkundige thema's en autisme. Groepsbegeleiding richt zich tot gezinnen met kinderen met autisme van 0 tot 4, of 5 tot 12 jaar of met jongeren met autisme van 12 tot 18 jaar.

### **Bezoekouderwerking**

Dit is een vorm van zelfhulp waarbij ouders, die vroeger reeds thuisbegeleiding genoten hebben, andere ouders vrijwillig bijstaan in de beleving van hun kind met autisme, met hun eigen opgebouwde ervaringsdeskundigheid. De bezoekouderwerking richt zich tot ouders van personen met autisme van 0 tot 65 jaar.

### **Broers&zussenwerking**

Doorheen aangepaste activiteiten ontmoeten broers en zussen van kinderen met autisme elkaar op speelse wijze. Zo wil de broers- en zussenwerking een ruimte creëren waar gewerkt kan worden rond de eigen gevoelens en gedachten die kinderen hebben in de beleving van hun broer of zus met autisme. Er worden activiteiten en cursussen georganiseerd voor broers en zussen van 6 tot 14 jaar.

### **Grootouderwerking**

Grootouders nemen vaak een grote verantwoordelijkheid op zich in het kader van de opvoeding van hun kleinkinderen. Via uitwisselings- en gespreksavonden brengen we grootouders van kleinkinderen met autisme samen om hun ervaringen, gevoelens en gedachten te delen met andere grootouders. Grootouders en ouders worden samen uitgenodigd, om wisselwerking en overleg tussen beide te bevorderen. We werken rond specifieke opvoedkundige thema's onder begeleiding van thuisbegeleiders.

### **Praktisch pedagogische ondersteuning (PPO)**

Met zijn vrijwilligerswerking PPO wil Tanderuis enerzijds de persoon met autisme zelf ondersteunen bij dagelijkse activiteiten. Daarnaast willen we de ouders van kinderen met autisme gedeeltelijk ontlasten in hun specifieke opvoedingstaak door het bieden van praktische ondersteuning aan huis.

Concreet kan dit betekenen: specifieke oppas, ondersteuning bij de organisatie van schooltaken, vrijetijdsactiviteiten (sport en spel, samen naar de film, iets gaan drinken...), introductie in jeugdbeweging of vrijetijdsclub, begeleiding bij schoolzwemmen, activiteiten gericht op verzelfstandiging (leren kamer opruimen of een boodschap doen). Voor jongeren of volwassenen met autisme kunnen we bijv. samen op uitstap, samen boodschappen doen of kamer opruimen, ...

### **Vrije tijdswerking**

Waar 'vrije tijd' voor veel mensen synoniem staat voor rust of ontspanning, betekent het voor mensen met autisme vaak een 'complexe tijd' waar men geconfronteerd wordt met een aantal aspecten van het 'anders zijn'. Het invullen van de vrije tijd veronderstelt immers diverse vaardigheden die voor mensen met autisme net moeilijk zijn. Daarom biedt Tanderuis vrije tijdsactiviteiten in groep aan voor jongeren en volwassenen met autisme. TabASSco is de jongerenwerking, TapASS de vrije tijdswerking met volwassenen.

## **ASStheek**

De ASStheek is een documentatiecentrum met informatie over autismespectrumstoornissen (ASS) ten dienste van hulpverleners, mantelzorgers, ouders en iedereen die iets te weten wil komen over autisme. De ASStheek omvat een speltheek, mediatheek, bibliotheek en snoezeltheek. Je kan er ook advies op maat krijgen als je vragen hebt over autisme.

## **Nevengechikte ondersteuningsvormen**

Tanderuis vzw is door de Overheid ook erkend voor andere ambulante en mobiele ondersteuningsvormen onafhankelijk van de thuisbegeleiding. We onderscheiden hierbij: zorgconsulentschap, kortverblijf/logeren en outreach.

### **Zorgconsulentschap**

Zorgconsulentschap richt zich tot personen met autisme (of hun wettelijke vertegenwoordiger) van 0 tot 65 jaar die een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) hebben. Als zorgconsulent adviseert de *begeleider* de budgethouder bij het opstellen van een assistentieplan, volgt de uitvoering van het assistentieplan op, ondersteunt en stuurt zo nodig het assistentieplan bij.

In het kader van PAB kan de gebruiker ook Assistentieplan inkopen.

### **Kortverblijf/logeren**

Tanderuis biedt in het kader van een samenwerkingsverband met residentiële voorzieningen en pleegzorg de mogelijkheid tot kortverblijf of logeren.

### **Outreach**

Ter beschikking stellen van onze deskundigheid aan anderen (reguliere diensten, andere hulpverleners, mantelzorgers, edm.) zodat ze zelf beter in staat zijn om personen met autisme te begeleiden of ondersteunen.

## **9. Omschrijving van de doelgroep en concrete opnemingsvoorwaarden**

---

### **9.1 Doelgroep :**

De dienst richt zich tot personen met autisme en/of hun gezin. Deze personen kunnen van 0 tot 65 jaar zijn (Besluit op Thuisbegeleiding).

### **9.2 Concrete opnemingsvoorwaarden :**

- *Diagnostisch criterium:* Een schriftelijk rapport is noodzakelijk waarin de diagnose autisme duidelijk wordt gesteld. Voor vroegbegeleiding volstaat een vermoeden.
- *Toegangscriterium:* Vanaf 2016 is de *begeleiding* in Tanderuis hoofdzakelijk rechtstreeks toegankelijk (RTH). Hiervoor is geen toegangsticket vereist van Integrale Toegangspoort of VAPH.
- *Wachttijd:* Omwille van overbevraging van de dienst moet een zekere wachttijd in acht genomen worden. Er worden maatregelen genomen om de wachttijd te beperken, o.a. beperkte modules voor beperkte vragen, kortere begeleidingsduur, aanmeldingsquota.
- *Territoriaal criterium:* vzw Tanderuis richt zich tot *inwoners van de provincie Oost-Vlaanderen*.

Uitzonderingen die afwijking van de criteria noodzaken, worden in eer en geweten en op basis van goede argumenten besproken door de directeur, de contactpersoon en de intaker.

Daarnaast kan voor een persoon die niet in aanmerking komt omwille van bovenvermelde opnamecriteria toch steeds een informatiegesprek plaatshebben om de gebruikers bij te staan in hun zoektocht naar een andere vorm van hulpverlening.

### **9.3 Aangepaste regelgeving RTH :**

Wie zich aanmeldt voor begeleiding beschikt over 8 personeelspunten. Dit komt overeen met:

- *Mobiele begeleiding:* max. 36 begeleidingen per jaar (0,22 personeelspunten per begeleiding)
- *Ambulante begeleiding:* max. 51 begeleidingen per jaar (0,155 personeelspunten per begeleiding)



## 10. Begeleidingsverloop

---

Gebruikers kunnen **telefonisch aanmelden**.

Na de aanmelding volgt binnen de 6 maanden een informatiegesprek. Tijdens het **informatiegesprek** worden de zorgvragen van de gebruiker beluisterd en wordt nagegaan of het hulpverleningsaanbod van vzw Tanderuis aansluit bij de gestelde zorgvragen. De gebruiker ontvangt informatie over *het aanbod en de werking van onze dienst*, en over de administratieve vereisten om in aanmerking te komen voor *mobiele of ambulante ondersteuning*.

Bij het begin van een begeleiding wordt een **Protocol van begeleiding (begeleidingsovereenkomst)** opgemaakt en wordt de vertreksituatie in kaart gebracht. De omschreven doelstellingen worden binnen de 6 maanden in een concreet **individuele dienstverleningsovereenkomst of handelingsplan** omgezet (*voor korte trajecten binnen 3 maanden*). Er is geen standaardprogramma: elke begeleiding is op maat van de specifieke *vraag en gezinssituatie*.

De begeleidingstrajecten zijn verschillend per werkingsaspect, (*zie schema's in bijlage*).

*Het aanbod van Tanderuis is te situeren binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH). Met die regelgeving van de overheid heeft de gebruiker recht op 8 personeelspunten per jaar. Deze kunnen ingezet worden voor mobiele of ambulante ondersteuning, of een combinatie, afhankelijk van de aard van de zorgvragen.*

*Men kan beroep doen op thuisbegeleiding, en/of op bezoekouderwerking, broers- en zussenactiviteiten, infoavonden, grootouderwerking, PPO en groepsbegeleiding.*

*De begeleider of de contactpersoon beschikt over een hulpmiddel om zicht te krijgen op de mogelijkheden tot combineren van verschillende elementen van het aanbod, om te kunnen plannen en opvolgen. Bijv. ook rekening houden met gebruik van andere RTH-ondersteuning, buiten het zorgaanbod van Tanderuis.*

Na de intake moet men een zekere wachttijd in acht nemen.

Voor de **individuele thuisbegeleiding** wordt wegens de wachtlijstproblematiek uitgegaan van een **begeleidingsduur** met een maximum van 2 jaar voor vroegbegeleiding of kindwerking, maximum 1,5 jaar voor adolescentenwerking en maximum 2 jaar voor volwassenenwerking. Elk jaar wordt een beslissingsmoment met de gebruiker voorzien. Dit moment valt samen met de evaluatie en herziening van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Per werkingsaspect (Vroegbegeleiding, Kinderwerking, Adolescentenwerking) kan de gebruiker slechts één maal aanmelden. Hiervoor moet telkens de hele procedure en wachttijd doorlopen worden.

Nazorg: na de *individuele* begeleiding kan de betrokken begeleider éénmalig gedurende maximum 6 maanden werken aan het behandelen van een beperkte zorgvraag. De nadruk ligt hierbij op advies en consult en minder op begeleiding. Dit kan voor de vroegbegeleiding, de kindwerking en de adolescentenwerking in maximum 12 begeleidingen. Dit kan slechts binnen de 2 jaar na einde van begeleiding aangevraagd worden.

Bij de volwassenenwerking kan dit niet.

## 11. Protocol van begeleiding (= begeleidingsovereenkomst)

---

1. Bij aanvang van de begeleiding ondertekenen dienst en gebruiker een Protocol van begeleiding in het kader van *mobiele en ambulante ondersteuning*.

2. Voor de vergoeding van de begeleiding wordt een bijdrage van € 5,05 (jaarlijks indexeerbaar) per begeleidingssessie gevraagd. Indien de begeleiding omwille van praktische of inhoudelijke redenen (langer dan) twee uren duurt, mag de dienst dit als twee begeleidingen rekenen, en een dubbele

vergoeding vragen. *Aanmaningskost bij niet-betaling is € 5.* Op het einde van elke *begeleiding* vult de begeleider de begeleidingsfiche in en laat deze ondertekenen door de gebruiker. Er wordt een vrijwillige bijkomende bijdrage gevraagd (Omwille van de niet-indexering van de werkingstoelagen).

3. De dienst stelt binnen de 3 maanden een individuele dienstverleningsovereenkomst (=handelingsplan) op met een planning van de voornaamste stappen in de begeleiding. Dit wordt opgemaakt in overleg met de gebruiker, en bevat alle belangrijke inhoudelijke aspecten van de begeleiding *en praktische afspraken*. Het wordt minstens jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd. Er is een kopie ter beschikking.

4. De dienst verbindt er zich toe de gebruiker op de hoogte te stellen van de Klachtenprocedure, die dient gebruikt te worden indien het gezin klachten heeft over de werking van de dienst.

5. De gebruiker geeft de toelating aan de dienst om gegevens van andere diensten die nuttig zijn voor de begeleiding, op te vragen. Deze algemene toelating geldt niet voor het opvragen van medische gegevens die onder het medische geheim vallen. Al deze gegevens worden gebundeld in een dossier. Bepalingen over inzage in het dossier zijn opgenomen in het Charter Collectieve rechten en plichten, alsook de bepalingen over omgaan met vertrouwelijke informatie.

6. De gebruiker verklaart op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden heeft ontvangen en er geen aanspraak op kan maken.

7. De gebruiker verklaart het Charter van collectieve rechten en plichten ontvangen te hebben.

## **12. Gebruikersraad**

---

De gebruikersraad is een orgaan voor collectief overleg en inspraak van de gebruikers. De gebruikersraad heeft als opdracht vanuit haar ervaringsdeskundigheid adviezen te formuleren naar de dienst. De dienst kan deze adviezen gebruiken om de werking inhoudelijk of organisatorisch bij te sturen. De gebruikersraad vergadert 3x per jaar.

## **13. Klachtenprocedure**

---

### **13.1 Toepassingsgebied :**

Alle klachten m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

*(we maken een onderscheid tussen klachten en suggesties of opmerkingen. Onze dienst staat open voor opmerkingen en suggesties; deze kunnen ten allen tijde besproken worden, en hoeven niet tot een klacht te leiden)*

### **13.2 Begrippen :**

Onder *klacht* verstaan we “een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking van de dienst, hetzij organisatorisch, hetzij inhoudelijk”.

*Indiener:* de gebruiker, de wettelijk vertegenwoordiger, bloed- of aanverwant, of vertrouwenspersoon van de gebruiker. Hierna genoemd “gebruiker” of “indiener”.

*Klachtencommissie:* samengesteld uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een vertegenwoordiger van de gebruikers, aangeduid door de gebruikersraad. Deze commissie bestaat momenteel uit de volgende leden: Mevr. Christa Heyse, Mevr. Erna Vliegen en Dhr. Johan Van De Vijver. Te bereiken op het adres van de dienst, t.a.v. de klachtencommissie.

*Directeur:* Hiërarchisch eindverantwoordelijke van Tanderuis vzw: Dhr. Danny Aelvoet.

### **13.3 Werkwijze :**

Voor elke klacht van de gebruiker wordt een bevredigende oplossing gezocht. Indien de oplossing die wordt voorgesteld niet bevredigend is voor de gebruiker, zet deze de volgende stap. De gebruiker kan ten allen tijde de klacht intrekken.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, kan de gebruiker rechtstreeks naar stap 4 gaan, en die betwisting binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie. De gebruiker neemt kennis van deze procedure bij de intake en bij het ondertekenen van het protocol van begeleiding.

Op dienstniveau kunnen klachten aanleiding geven tot corrigerende en preventieve maatregelen.

Stap 1 : De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de vaste begeleider. De begeleider doet een voorstel van oplossing binnen de 10 dagen, en noteert dit in het dossier.

Stap 2 : De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de directeur. De directeur registreert de klacht onmiddellijk in het klachtenboek en noteert hierbij de datum. De directeur doet een voorstel van oplossing binnen de twintig dagen.

Stap 3 : De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de directeur; dit kan ook zonder mondelinge klacht.. De directeur noteert de klacht bij ontvangst onmiddellijk in het klachtenboek, en levert de gebruiker een bewijs van ontvangst van de klacht. Hij noteert hierbij de datum. De directeur behandelt de klacht binnen de dertig dagen en deelt aan de gebruiker binnen dezelfde termijn mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Stap 4 : De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie. De gebruiker motiveert in dit schrijven waarom hij het voorstel van oplossing niet kan aanvaarden. De gebruiker kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie hoort de betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de dertig dagen nadat de klacht aan haar werd overgemaakt haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de dienst. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de dienst binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven werd. Indien de klachtencommissie het niet eens is, worden beide standpunten meegedeeld aan de gebruiker.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Zij hoort de betrokken partijen binnen de dertig dagen, probeert ze te verzoenen en tot een oplossing te komen.

Stap 5 : De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de leidend ambtenaar van het VAPH. Deze gaat na of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

## 14. Wederzijdse rechten en plichten

---

- Dienst en gebruiker zijn gebonden aan de rechten en plichten zoals die zijn bepaald in het **Protocol van begeleiding** (zie punt 11) en in dit Charter.
- De dienst doet een maximale inspanning om de **privacy** van de gebruiker te vrijwaren. De voorziening verwerkt persoonsgegevens van de gebruiker conform de wet op de privacy van 1992. Bij de start van de begeleiding wordt een privacy document ondertekend.
- De dienst bundelt alle gegevens i.v.m. een cliënt in een **dossier**. Belangrijke samenvattingen, handelingsplannen, interne verslagen, zijn ter inzage voor de cliënt. Voor de minderjarige cliënt zijn die onderdelen die rechtstreeks op hem betrekking hebben, toegankelijk, rekening houdend met zijn belang, zijn bekwaamheid, en de vertrouwelijkheid. Verslagen van andere instanties en notities van de begeleider zijn vertrouwelijk, en dus niet ter inzage.
- De begeleiding veronderstelt **wederzijdse inzet en samenwerking** tussen gebruiker en begeleider. In die zin is de gebruiker ertoe verplicht :
  - ❖ De begeleider ten minste 3 werkdagen op voorhand te verwittigen indien de afgesproken begeleiding niet kan doorgaan.
  - ❖ De facturen te betalen ten laatste 14 dagen na verzending. De facturatie gebeurt per kwartaal. Bij niet-betaling wordt een aanmaningskost aangerekend van 5 euro.
  - ❖ Gezamenlijke afspraken die gemaakt worden tijdens de begeleiding na te komen : o.a. maken van huiswerkopdrachten, invullen van observatielijsten, uitvoeren van adviezen ...

- **Omgaan met vertrouwelijke informatie**

De begeleiding heeft een vertrouwelijk karakter. Dit betekent dat de ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s) geen verslagen mogen meedelen aan rechters of advocaten.

De ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s) verklaren geen informatie uit de begeleiding (bv. verslagen, briefwisseling,...) te zullen gebruiken als bewijsstukken.

De ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s) verbinden zich ertoe om geen informatie uit de begeleiding als bewijsmateriaal in enige arbitrale, administratieve, gerechtelijke of andere procedure van eender welke aard te gebruiken.

De ouders of wettelijke vertegenwoordiger(s) leggen zich het verbod op om de begeleider als getuige op te roepen in een gerechtelijke of arbitrale procedure.

Het is behoudens andersluidende overeenkomst niet verboden melding te maken van het loutere feit dat er *mobiele of ambulante ondersteuning* heeft plaatsgevonden of aan de gang is.

- **Beëindiging van begeleiding:**

Beëindiging van begeleiding gebeurt bij voorkeur in onderling overleg. In onderling akkoord maakt de begeleider duidelijke afspraken met de gebruiker over de wijze waarop de begeleiding beëindigd wordt.

Redenen van beëindigen kunnen zijn:

- ❖ Doelstelling van begeleiding is bereikt
- ❖ Heroriëntering naar andere voorziening: bv. andere begeleidingsdienst, andere ambulante dienst, voorziening voor dag- en/of nachtverblijf
- ❖ Verhuis van gebruiker naar buitenland of andere regio
- ❖ Overlijden van de persoon met een handicap
- ❖ Vooraf bepaalde termijn van begeleiding is verstreken
- ❖ Geen autisme
- ❖ Geen begeleiding meer gewenst

De wijze waarop het beëindigen gebeurt en de timing daarvan, worden opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. De begeleider zoekt actief mee naar alternatieven die voldoen aan de behoeften van de gebruiker, en streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing. In overleg met de gebruiker gaat de begeleider na welke informatie en op welke manier deze wordt doorgegeven aan andere dienstverleningsvormen. De begeleider geeft ook informatie over de mogelijkheden van nazorg binnen onze dienst.

Sporadisch kan begeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de gebruiker. Redenen van eenzijdig beëindigen door de gebruiker kunnen zijn:

- ❖ De gebruiker wenst geen verder beroep te doen op de begeleiding

Bij eenzijdige beslissing door de gebruiker meldt de gebruiker zelf aan de dienst dat begeleiding niet meer gewenst is. Dit kan telefonisch, via e-mail, per brief of in een huisbezoek.

Sporadisch kan begeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de dienst. Redenen hiervoor kunnen zijn : (zie ook keerzijde van begeleidingsfiche)

- ❖ Geen motivatie bij de gebruiker
- ❖ Gezinssituatie maakt begeleiding onmogelijk
- ❖ Begeleiding is geen antwoord op de hulpvraag
- ❖ Gevaarsituaties voor de begeleider (op vlak van fysieke of verbale agressie, hygiëne, ...)
- ❖ De rekeningen worden niet betaald door de gebruiker
- ❖ Geen goedgekeurd toegangsticket voor begeleiding (*indien noodzakelijk*)

De eenzijdige beslissing door de dienst gebeurt in overleg tussen de begeleider en de directie. De mededeling en verantwoording kan bij een huisbezoek, *een gesprek* of per post, en wordt schriftelijk gemotiveerd. Indien de gebruiker niet akkoord is met die beslissing kan hij zich binnen de 30 dagen richten tot de klachtencommissie.

Bij eenzijdige beëindiging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, vanaf de mededeling van de eenzijdige beëindiging, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Bij niet-naleving daarvan is er een verbrekingsvergoeding van 6 X het bedrag van de gebruikersbijdrage van één begeleidings sessie. (art. 39-40 van BVR 4 februari 2011).

- **Echtscheiding:** de rechten en plichten van gescheiden ouders worden gerespecteerd. Bvb. Ook de niet-aanvragende ouder wordt op de hoogte gebracht van de start van begeleiding. De facturatie gebeurt op het domicilie-adres van het kind.
- **CAO 100: wet op alcohol- en druggebruik:** de dienst hanteert een nultolerantie voor alcohol- en druggebruik tijdens de werkuren. Dit geldt ook bij huisbezoeken.
- **Moederschapsbescherming:** in geval van zwangerschap van de begeleidster:
  - bij de vroegbegeleiding wordt de begeleidster vervangen door een collega;
  - bij alle andere werkingsaspecten verwacht de dienst dat de gebruiker volgende preventieve gezondheidsmaatregelen neemt: algemene en handhygiëne; niet roken tijdens het gesprek; vermijden van contact met zieke personen tijdens huisbezoek; annuleren van huisbezoek in geval van ziekte van de gebruiker; vermijden van fysiek contact met jonge kinderen of kinderen met ontwikkelingsvertraging.
- **Bereikbaarheid:** De dienst is enkel telefonisch bereikbaar in de voormiddag van 9.00 u. tot 12.30 u op het nummer 09/228.18.33. U kunt steeds faxen op het nummer 09/339.15.77, of mailen (email [tanderuis@thuisbegeleidingautisme.be](mailto:tanderuis@thuisbegeleidingautisme.be)). U kan onze website raadplegen op volgend adres: [www.thuisbegeleidingautisme.be](http://www.thuisbegeleidingautisme.be).  
Uw begeleider is rechtstreeks bereikbaar via GSM. Het betrokken Gsm-nummer zal u worden doorgegeven bij het eerste huisbezoek. Om uw begeleider te bereiken moet u dus niet naar het secretariaat van de dienst bellen. Vanzelfsprekend zal de GSM afgelegd worden tijdens huisbezoeken *en gesprekken*, 's avonds na de werkuren en in het weekend. We rekenen erop dat u als gebruiker de begeleiders niet onnodig zult storen in hun werkzaamheden, en het nodige respect zult opbrengen voor hun privacy.

## 15. Verzekerde risico's

---

In het belang van de gebruikers en de goede werking van de dienst worden door de dienst de volgende verzekeringscontracten afgesloten:

- **Brandverzekering (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen)**  
Maatschappij : Fidea  
Polis nr. : 71.312.824-0001
- **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 705.545.301
- **Arbeidsongevallen bedienden**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 705.017.882
- **Autoverzekering van voertuigen van personeel dat in dienstverband rijdt**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 602.155.294

## 16. Wijzigingen aan het Charter Collectieve rechten en plichten

---

Dit Charter Collectieve rechten en plichten kan ten allen tijde door de dienst worden gewijzigd. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan de gebruikersraad meegedeeld worden, die over een maand tijd beschikt om zijn suggesties of opmerkingen aan de dienst te melden.

De gewijzigde versie is steeds te verkrijgen op de dienst *en te vinden op onze website* ..

NOTITIES:

- .....
- .....
- .....