



Vlaanderen
is welzijn

Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be





INHOUD

Inleiding	4
Definitie van gebruiker	6
Voor welk zorgaanbod gelden de rechten en plichten?	7
Rechten	8
Plichten	21

Inleiding

Als persoon met een handicap of als gezin met een kind met een handicap moet u kunnen rekenen op kwaliteitsvolle ondersteuning. Maakt u, uw kind of een gezinslid gebruik van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een multifunctioneel centrum, een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp of een dienst ondersteuningsplan? In deze brochure vindt u niet alleen wat uw rechten zijn, maar ook aan welke plichten u moet voldoen.

Zorgaanbieders moeten beantwoorden aan bepaalde kwaliteitseisen om hun erkenning of vergunning van het VAPH te krijgen en te behouden.

Ze moeten onder meer een aantal **rechten van de gebruiker** garanderen:

- recht op een gelijkwaardige behandeling
- recht op kwaliteit
- recht op maatschappelijk aanvaardbare zorg
- recht op inspraak
- recht op een schriftelijke overeenkomst met de zorgaanbieder
- recht om klacht in te dienen
- ...

Als gebruiker hebt u ook **plichten** ten aanzien van de zorgaanbieder. U maakt afspraken over uw ondersteuning en de betaling ervan. U moet zich aan die afspraken houden zodat de zorgaanbieder zijn verplichtingen kan nakomen.

In deze brochure worden de wederzijdse rechten en plichten toegelicht. U kunt deze brochure lezen als een gids voor uzelf of voor de mensen die u vertegenwoordigen, zoals uw ouders, broer, zus, wettelijk vertegenwoordiger of uw voogd. Zo kunt u uw zorg en ondersteuning mee bepalen en zo goed mogelijk onderhandelen erover.

De adressen van de zorgaanbieders vindt u terug via **vaph.be/organisaties**.



Voorziening wordt vergunde zorgaanbieder

In het kader van de persoonsvolgende financiering voor meerderjarige personen met een handicap spreken we over vergunde zorgaanbieders. Dat is de nieuwe benaming van de vroegere diensten en voorzieningen voor meerderjarigen. In het verleden werden diensten en voorzieningen erkend om een bepaald soort ondersteuning aan te bieden. Al die diensten en voorzieningen met specifieke zorgvormen (internaten, tehuizen voor werkenden en niet-werkenden, dagcentra ...) zijn omgevormd tot vergunde zorgaanbieders voor meerderjarigen en erkende multifunctionele centra voor minderjarigen.

De rechten en plichten zijn vastgelegd door de Vlaamse Regering in een besluit dat is goedgekeurd op 4 februari 2011. Ondertussen is dat besluit enkele keren aangepast. Ook met de start van de persoonsvolgende financiering zijn er een aantal zaken veranderd.

Definitie van gebruiker

De gebruiker is de persoon die een beroep doet op ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een multifunctioneel centrum, een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp of een dienst ondersteuningsplan.

U oefent uw rechten zelf uit. Als u niet in staat bent om dat te doen, dan is er in de meeste gevallen een bewindvoerder aangesteld. Die oefent uw rechten alleen of samen met u uit, afhankelijk van wat de rechter heeft beslist. U wordt altijd zo veel mogelijk betrokken.

Als er geen bewindvoerder is aangesteld en u uw rechten niet alleen kunt uitoefenen, dan wordt er gezocht naar iemand die dat in uw plaats kan doen. In de volgende volgorde zijn dat:

- uw echtgenoot of de partner met wie u samenwoont
- uw ouders of een van uw ouders
- een persoon die u kiest, of die uw ouders of uw voogd kiezen
- uw meerderjarige kind
- uw meerderjarige broer of zus

Als u minderjarig bent, dan zijn het meestal uw ouders die uw rechten uitoefenen.

Voor welk zorgaanbod gelden de rechten en plichten?

De rechten en plichten gelden voor de volgende vormen van ondersteuning:

- rechtstreeks toegankelijke hulp
- zorg en ondersteuning door multifunctionele centra
- zorg en ondersteuning door vergunde zorgaanbieders
- begeleiding door diensten ondersteuningsplan
- opvang in crisis- en noodsituaties

Om de leesbaarheid te vergroten, wordt in deze brochure de term 'zorgaanbieder' gebruikt voor de verschillende aanbieders van ondersteuning.



Rechten

Recht op kwaliteit

Als gebruiker hebt u recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning door de zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder heeft een **kwaliteitshandboek** waarin hij omschrijft op welke manier hij u een kwaliteitsvolle ondersteuning biedt. U kunt altijd vragen om het handboek in te kijken.

Zorginspectie ziet toe op de naleving van het besluit van de Vlaamse Regering over de kwaliteit van de zorg. De verslagen daarover kunt u op elk moment bij uw zorgaanbieder inkijken.

De zorgaanbieder moet aan zijn gebruikers en aan de overheid meedelen wat hij doet op het vlak van **kwaliteitszorg**. Dat gebeurt via zelfevaluatie. Elke zorgaanbieder beschrijft zelf welk kwaliteitsniveau van zorg en ondersteuning hij wil bereiken, welke stappen hij daarvoor onderneemt, hoe hij de gegevens over de kwaliteit vastlegt en verzamelt, en wat zijn plannen zijn als hij de doelstelling niet zou bereiken. De zorgaanbieder moet ook aantonen hoe vaak en op welke manier hij zichzelf beoordeelt. Daarnaast evalueert hij de tevredenheid van zijn gebruikers regelmatig.

Recht op ondersteuning

Geen discriminatie

De zorgaanbieder mag niet weigeren om een overeenkomst met u te sluiten om redenen van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging.

Proefperiode

Bij de start van de ondersteuning hebt u recht op een proefperiode van maximaal zes maanden. Zo kunt u ondervinden of de zorgaanbieder u de gewenste ondersteuning kan bieden. Als u de ondersteuning tijdens die periode wilt stopzetten, moet u met de zorgaanbieder een termijn afspreken waarin dat mogelijk is.

De zorgaanbieder kan de ondersteuning tijdens de proefperiode alleen stopzetten als:

- er overmacht is (bijvoorbeeld na een brand);
- u niet meer beantwoordt aan de bijzondere voorwaarden uit de collectieve rechten en plichten (zie verder in de brochure bij 'collectieve rechten en plichten');
- de zorgaanbieder niet kan beantwoorden aan uw noden en zorgvragen;
- u of uw vertegenwoordiger de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst (zie verder in de brochure bij 'individuele dienstverleningsovereenkomst') of de collectieve rechten en plichten (zie verder in de brochure bij 'collectieve rechten en plichten') niet nakomt.

U kunt aan de zorgaanbieder een **verbrekiingsvergoeding** vragen als hij de ondersteuning stopzet zonder geldige reden. Die vergoeding is gelijk aan de vergoeding voor zorg en ondersteuning die u verschuldigd zou zijn voor de overeengekomen opzegtermijn. De vergoeding mag maximaal één maand kosten voor zorg en ondersteuning bedragen.

Recht op een schriftelijke overeenkomst met de zorgaanbieder

Voor de start van de ondersteuning moeten u en de zorgaanbieder een schriftelijke overeenkomst sluiten die bestaat uit:

- een individuele dienstverleningsovereenkomst, inclusief handelingsplan
- een document met de collectieve rechten en plichten

Als u dringend opvang nodig hebt, dan wordt de overeenkomst gesloten binnen vijf dagen na de start van de opvang.



Individuele dienstverleningsovereenkomst, inclusief handelingsplan

De **individuele dienstverleningsovereenkomst** wordt samen met u opgesteld. Daarin wordt afgesproken welke ondersteuning de zorgaanbieder u zal bieden. Ook de duur, frequentie en vergoeding van de ondersteuning worden bepaald.

Multifunctionele centra voor minderjarigen bieden ondersteuning op het vlak van begeleiding, dagopvang, verblijf of diagnostiek en intensieve behandeling.

Meerderjarigen kunnen met hun persoonsvolgend budget de volgende ondersteuning betalen:

- dagondersteuning: begeleiding en permanentie in groep gedurende de dag
- woonondersteuning: begeleiding en permanentie in groep tijdens de nacht, met inbegrip van ochtend- en avonduren
- individuele psychosociale begeleiding: een-op-eenbegeleiding om te helpen met de organisatie van het dagelijks leven gedurende een aantal uur per week. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding. Er wordt geen praktische hulp geboden.
- individuele praktische hulp: een-op-eenbegeleiding bij algemene dagelijkse activiteiten van het leven gedurende een aantal uur per week
- globale individuele ondersteuning: een-op-eenbegeleiding die eerder ruimer is en meerdere levensdomeinen kan omvatten gedurende een aantal uur per week
- oproepbare permanentie: de beschikbaarheid van de begeleiding om na een oproep binnen een bepaalde tijd niet-planbare een-op-eenondersteuning aan te bieden.

Uw ondersteuningsplan, opgemaakt in het kader van uw aanvraag voor VAPH-ondersteuning, kan als basis dienen voor uw overeenkomst.

De ondersteuning wordt aangeboden vanuit algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die zijn opgenomen in de Belgische grondwet, de universele verklaring van de rechten van de mens en het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Het is mogelijk om tijdelijk meer ondersteuning te krijgen dan in de overeenkomst is afgesproken. De zorgaanbieder informeert u over die mogelijkheid.

In het **handelingsplan** wordt omschreven op welke manier de ondersteuning zal worden uitgevoerd. Het handelingsplan wordt samen met u opgesteld, regelmatig besproken en aangepast als dat nodig is. In de individuele dienstverleningsovereenkomst wordt er afgesproken wanneer en hoe die besprekingen plaatsvinden. Als u dat nodig vindt, mag u altijd een extra bespreking vragen.

De diensten ondersteuningsplan en rechtstreeks toegankelijke hulp moeten geen handelingsplan opstellen.

Als u dat wilt, kunt u een persoon kiezen om u bij te staan als de individuele dienstverleningsovereenkomst en het handelingsplan worden besproken en opgemaakt. Dat mag iemand uit uw omgeving zijn, of u kunt zich laten bijstaan door iemand van een bijstandsorganisatie, iemand van een gebruikersorganisatie ... Die persoon mag geen personeelslid van de zorgaanbieder zijn.

In heel uitzonderlijke gevallen, als er geen andere mogelijkheden zijn, kan uw zorgaanbieder uw geld en goederen beheren. Daaronder vallen uw inkomen, uw spaargeld en uw bezittingen. In dat geval wordt er in de individuele dienstverleningsovereenkomst een rubriek over 'het beheer van de gelden of de goederen' opgenomen. U moet de zorgaanbieder daarvoor een volmacht geven. Uw zorgaanbieder mag uw persoonsvolgend budget niet beheren.

Collectieve rechten en plichten

In het document met de collectieve rechten en plichten worden uw rechten en plichten en die van de zorgaanbieder omschreven. Het document is voor alle gebruikers van de zorgaanbieder hetzelfde. De rechten en plichten eerbiedigen uw ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, uw vrijheid en privacy, uw veiligheid en gezondheid zolang de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de andere gebruikers niet in het gedrang komt. Als de zorgaanbieder de tekst wijzigt, brengt hij u daarvan op de hoogte. U kunt dan altijd vragen om de tekst te bekijken.

Wat moet er minstens in het document met de collectieve rechten en plichten staan?

- Wie beheert de voorziening en sinds wanneer is de voorziening erkend of vergund?
- Welke ondersteuning biedt de voorziening en in welke regio?
- Hoe verloopt een eventueel ontslag of heroriëntatie?
- Hoe is het collectieve overlegorgaan (gebruikersraad) samengesteld (samen met de namen van leden en hun contactgegevens)?
- Hoe kunt u klachten indienen en hoe worden die behandeld?
- Wat zijn de contactgegevens van de klachtencommissie?
- Wat zijn de wederzijdse financiële verplichtingen?
- Wie is de onafhankelijke derde voor bemiddeling bij eenzijdig ontslag (samen met de contactgegevens)?
- Voor welke risico's verzekert de voorziening u?
- Wat zijn de wederzijdse rechten en plichten?



Recht op inspraak

Individuele inspraak

U hebt recht op overleg met de zorgaanbieder over:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of het handelingsplan
- maatregelen die wegens de evolutie van uw fysieke of geestelijke toestand genomen moeten worden
- wijzigingen van uw woon- of leefsituatie

U of de zorgaanbieder kan het initiatief voor dat overleg nemen.

U hebt recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alles wat met uw zorg en ondersteuning te maken heeft en u aanbelangt.



Collectieve inspraak

De zorgaanbieder organiseert collectieve inspraak. In het document met de collectieve rechten en plichten wordt omschreven hoe de inspraak georganiseerd wordt.

Een zorgaanbieder die woonondersteuning aanbiedt, moet een collectief overlegorgaan (gebruikersraad) oprichten.

Het collectieve overlegorgaan telt minstens drie gebruikers (of hun vertegenwoordigers). Het orgaan is er om u te vertegenwoordigen en uw belangen te bewaken en te verdedigen. Het kan vragen stellen en adviezen geven aan de directie en de beheerders van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder kan geen belangrijke wijzigingen doorvoeren zonder daarover eerst met het collectieve overlegorgaan te overleggen.

De leden van het collectieve overlegorgaan worden uit en door de gebruikers gekozen voor een periode van vier jaar. U wordt van de verkiezingen op de hoogte gebracht en u kunt zich kandidaat stellen. Als u niet verkozen wordt, kunt u wel inbreng hebben. De manier waarop u die inbreng kunt leveren, wordt omschreven in het huishoudelijk reglement van het collectieve overlegorgaan.

De zorgaanbieder overlegt met het collectieve overlegorgaan ten minste over wijzigingen van:

- de collectieve rechten en plichten
- de algemene woon- en leefsituatie
- het concept van de zorgaanbieder
- de woon- en leefkosten (bijvoorbeeld over de berekening en facturatie ervan)

Recht op bescherming van de integriteit

Grensoverschrijdend gedrag

De zorgaanbieder zorgt voor preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag en reageert er gepast op als het zich voordoet. De zorgaanbieder meldt elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers aan het centrale meldpunt bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, met respect voor uw privacy. Het gaat bijvoorbeeld over gevallen van geweld, misbruik en verwaarlozing. Alle gevallen van grensoverschrijdend gedrag moeten ook in het register van de voorziening worden vermeld.

U kunt zelf ook grensoverschrijdend gedrag aan de zorgaanbieder melden.

Afzonderingsmaatregelen

U kunt alleen tijdelijk even worden afgezonderd als u uzelf of iemand anders in gevaar brengt of als u materiaal verniet. De afzondering wordt onmiddellijk beëindigd als het gevaar geweken is. Tijdens de afzondering staat u onder afdoende toezicht. Als u een wettelijk vertegenwoordiger hebt, dan wordt die van de afzondering op de hoogte gebracht.

Recht om uw dossier in te kijken

U hebt recht op een dossier dat de zorgaanbieder zorgvuldig bijhoudt en veilig bewaart. De gegevens over uw gezondheid houdt hij apart bij.

U hebt het recht om uw dossier in te kijken, met uitzondering van de gegevens die verstrekt zijn door een medische deskundige, vertrouwelijke gegevens of gegevens die over een andere persoon gaan.

De zorgaanbieder stelt de verslagen van Zorginspectie ter beschikking van u of uw vertegenwoordigers.

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

Als de zorgaanbieder voor uw ondersteuning een beroep doet op andere mensen of organisaties, zorgt hij, in overleg met u, voor een verantwoorde overdracht van relevante informatie.



Recht om klacht in te dienen

U hebt het recht om klacht in te dienen bij de directie van uw zorgaanbieder. Als het antwoord van de directie u geen voldoening schenkt, kunt u uw klacht richten tot de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Bent u niet tevreden over het antwoord van de klachtencommissie, dan kunt u zich wenden tot het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Het VAPH onderzoekt of er maatregelen genomen moeten worden.

Hoe kunt u een klacht indienen?

- U stuurt een brief of een e-mail naar de directie van uw zorgaanbieder. Die noteert uw klacht en bezorgt u binnen dertig dagen een schriftelijk antwoord.
- Bent u niet tevreden met dat antwoord, dan kunt u een brief of een mail sturen naar de interne klachtencommissie van de zorgaanbieder. Die commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de zorgaanbieder en een vertegenwoordiger van de gebruikers. De klachtencommissie probeert een akkoord te bereiken tussen u en de zorgaanbieder. U wordt daarbij gehoord en u kunt zich daarbij laten bijstaan. De commissie brengt de zorgaanbieder binnen dertig dagen op de hoogte van haar oordeel over uw klacht.
- Daarna heeft de zorgaanbieder nog eens dertig dagen de tijd om u schriftelijk te melden op welke manier hij gevolg zal geven aan uw klacht.
- Als dat antwoord voor u niet voldoet, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de klachtendienst van het VAPH. Die zal nagaan of de zorgaanbieder de reglementering heeft nageleefd. Als dat niet het geval is, legt het VAPH de zorgaanbieder maatregelen op.

De bovenvermelde procedure wordt ook beschreven in het document met de collectieve rechten en plichten.

Als u en andere gebruikers dezelfde klacht over de zorgaanbieder hebben, en u die niet persoonlijk bij de zorgaanbieder wilt indienen, dan kan het collectieve overlegorgaan die klacht indienen bij de klachtendienst van het VAPH.



U kunt een klacht indienen bij het VAPH door:

- het klachtenformulier op vaph.be/contacteer-ons in te vullen;
- te mailen naar klachten@vaph.be;
- te bellen naar het nummer 02 225 85 00;
- een brief te sturen naar het VAPH, ter attentie van de klachtendienst:
**Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, klachtendienst,
Zenithgebouw, Koning Albert II-laan 37, 1030 BRUSSEL**

Rechten bij de beëindiging van de ondersteuning

U kunt uw ondersteuning op elk moment beëindigen.

De zorgaanbieder kan uw ondersteuning alleen beëindigen in de volgende situaties:

- bij overmacht;
- als u niet meer voldoet aan de bijzondere opnamevoorwaarden die zijn opgenomen in het document met de collectieve rechten en plichten;
- als uw lichamelijke of geestelijke toestand zo gewijzigd is dat de zorgaanbieder geen antwoord meer kan bieden op uw vragen;
- als u de verplichtingen uit de individuele dienstverleningsovereenkomst en het document met de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
- als u geen overeenkomst met het VAPH hebt gesloten of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt, als u een vergoeding voor hulp van derden hebt ontvangen.

De zorgaanbieder moet schriftelijk motiveren waarom hij de ondersteuning beëindigt. Dat kan alleen in een van de bovenstaande situaties. Bovendien moet de zorgaanbieder dan op zoek gaan naar een alternatieve oplossing. Als u werkt en uw arbeidsovereenkomst beëindigd of voor een bepaalde tijd geschorst wordt, kan de zorgaanbieder nooit de ondersteuning om die reden beëindigen.

Als u er niet mee akkoord gaat dat uw ondersteuning beëindigd wordt, dan kunt u dat binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Die zal dan worden uitgebreid met een onafhankelijke derde. De klachtencommissie zal naar u en naar de zorgaanbieder luisteren en proberen om binnen dertig dagen een oplossing te vinden. Als ze een oplossing vindt, dan wordt die opgenomen in uw individuele dienstverleningsovereenkomst. Daarvoor kan eventueel worden samengewerkt met een andere zorgaanbieder. Als de klachtencommissie geen oplossing vindt, dan moet de zorgaanbieder meewerken om een gepaste oplossing te vinden.

Als uw ondersteuning toch beëindigd wordt, dan moet de zorgaanbieder een opzegtermijn van drie maanden respecteren, tenzij u samen een andere termijn overeenkomt. Dat wil zeggen dat hij u nog drie maanden zorg en ondersteuning moet bieden voor de ondersteuning echt afloopt. Als hij dat niet doet, dan zal hij u een verbrekingsvergoeding moeten betalen die gelijk staat aan de kosten van drie maanden zorg en ondersteuning.

Lees hiernaast zeker ook over uw plichten bij de beëindiging van de overeenkomst.



Plichten

Proefperiode

Als u de ondersteuning tijdens deze periode wilt stopzetten, dan moet u met de zorgaanbieder een termijn afspreken waarin dat kan gebeuren.

Als u de ondersteuning zonder geldige reden stopzet, dan kan de zorgaanbieder aan u een verbrekingsvergoeding vragen. Die vergoeding is gelijk aan de vergoeding voor zorg en ondersteuning die u verschuldigd zou zijn voor de overeengekomen opzegtermijn. De vergoeding mag maximaal één maand kosten voor zorg en ondersteuning bedragen.

Overeenkomst met de zorgaanbieder

Als uw zoon of dochter ondersteund wordt door een multifunctioneel centrum, dan worden de zorg en ondersteuning vergoed door het VAPH en betaalt u zelf nog een financiële bijdrage. Die bijdrage is wettelijk vastgelegd. Ook de maximale bijdrage voor rechtstreeks toegankelijke hulp is wettelijk vastgelegd.

Als u als meerderjarige ondersteund wordt door een vergunde zorgaanbieder, dan moet u de zorg en ondersteuning betalen met uw persoonsvolgend budget. Dat kan met een voucher of een cashbudget. Daarnaast blijft u ofwel zoals vroeger de financiële bijdrage betalen, ofwel betaalt u de woon- en leefkosten. Als nieuwe gebruiker van een zorgaanbieder betaalt u in elk geval woon- en leefkosten. Als u naar een andere zorgaanbieder gaat, dan wordt u ook als 'nieuwe gebruiker' beschouwd. Als de zorgaanbieder in samenspraak met het collectieve overleg heeft beslist om van de financiële bijdrage over te schakelen naar woon- en leefkosten, dan is het de bedoeling dat u die betaalt. De financiële bijdrage en de woon- en leefkosten kunt u niet met het persoonsvolgend budget betalen. Ze moeten worden vergoed met uw eigen inkomen.

De financiële bijdrage is wettelijk vastgelegd. De bijdragen vindt u terug via www.vaph.be. De woon- en leefkosten worden door de zorgaanbieder bepaald en bestaan uit:

- de vergoeding voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die u kunt gebruiken
- de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit
- de vergoeding van normale en kleine herstellingen aan de woning
- voeding
- drank
- onderhoud en schoonmaak van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes
- aansluiting op het internet en aansluiting van tv en telefoon
- was- en strijkservice
- medicijnen
- verzorgingsproducten
- kleding
- vervoer
- ontspanning
- abonnementen
- verzekeringen

De bedragen van alle kosten worden opgenomen in uw individuele dienstverleningsovereenkomst en in het document met de collectieve rechten en plichten.

Als u met uw zorgaanbieder bent overeengekomen welke ondersteuning hij u zal bieden en welke vergoeding u daarvoor zult betalen, dan moet u de overeenkomst ondertekenen. Het **handelingsplan** wordt afzonderlijk ondertekend en maakt deel uit van de overeenkomst.

Beëindiging van de ondersteuning

Zoals eerder vermeld, kunt u de ondersteuning op elk moment beëindigen. Het is belangrijk dat u daarbij een opzegtermijn respecteert. Op die manier heeft de zorgaanbieder voldoende tijd om op zoek te gaan naar een andere gebruiker. De wettelijke termijn bedraagt drie maanden, maar u kunt onderling ook een andere termijn afspreken. Als u de ondersteuning onmiddellijk wilt stopzetten, zonder een opzegtermijn in acht te nemen, dan moet u aan de zorgaanbieder een verbrekingsvergoeding betalen die gelijk is aan de kosten voor drie maanden zorg en ondersteuning.



VAPH

Vlaams Agentschap voor
Personen met een Handicap
Zenithgebouw
Koning Albert II-laan 37
1030 BRUSSEL
T 02 225 85 97
www.vaph.be



Vlaanderen
is welzijn

Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder

Als persoon met een handicap hebt u recht op kwaliteitsvolle ondersteuning van een vergunde zorgaanbieder (diensten en voorzieningen). Tegelijkertijd hebt u als gebruiker ook plichten. U vindt hieronder de belangrijkste wijzigingen die in 2017 gebeurden aan het besluit van de Vlaamse Regering over kwaliteitszorg.

Uitoefening van de rechten

U kunt als gebruiker zelf **uw rechten uitoefenen**, tenzij er een beschikking van een vrederechter is waarin een bewindvoerder is aangesteld om uw rechten uit te oefenen. In sommige gevallen bepaalt de beschikking dat u samen met uw bewindvoerder uw rechten uitoefent. Deze aanpassing gebeurde naar aanleiding van de nieuwe wetgeving over bewindvoering.

Op welke zorgaanbieders is het kwaliteitsbesluit van toepassing?

Het besluit is van toepassing op de **diensten rechtstreeks toegankelijke hulp, multifunctionele centra, vergunde zorgaanbieders**, en op **diensten ondersteuningsplan**. Het geldt ook voor de opvang in **crisis- en noodsituaties**. Vroeger was het besluit niet van toepassing daarop.

Overeenkomst

De overeenkomst die de vergunde zorgaanbieder met u sluit, bestaat vanaf nu uit:

- een **individuele dienstverleningsovereenkomst**, inclusief **handelingsplan**,
- een document met collectieve **rechten en plichten**.

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be

Als u een persoonsvolgend budget hebt, dan wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst afgesproken welk bedrag of hoeveel punten u voor de ondersteuning inzet. Daarnaast wordt er bepaald of u de financiële bijdrage of de woon- en leefkosten betaalt. Nieuwe gebruikers of gebruikers die veranderen van zorgaanbieder, betalen sowieso de woon- en leefkosten. De brochure 'Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder' maakt u wegwijs in alle documenten.

Verbrekingsvergoeding

Als de ondersteuning door u of door de zorgaanbieder stopgezet wordt, dan moet er een opzegtermijn in acht genomen worden. U en de zorgaanbieder kunnen ook onderling een andere afspraak gemaakt hebben. Als de opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, dan moet er een verbrekingsvergoeding betaald worden. Het bedrag van die vergoeding is aangepast. Tijdens een proefperiode is dat bedrag nu gelijk aan de vergoeding voor ondersteuning tijdens de opzegtermijn, met een maximum van een vergoeding voor één maand. Na de proefperiode is de verbrekingsvergoeding gelijk aan de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning.

Minimumtermijn tekorten zorgaanbieder

Zorginspectie ziet toe op de naleving van het besluit van de Vlaamse Regering over de kwaliteit van de zorg. Als Zorginspectie vaststelt dat de zorgaanbieder zijn verplichtingen niet nakomt, dan krijgt de zorgaanbieder drie maanden om zijn verplichtingen te vervullen. Eerder bedroeg die termijn zes maanden.

Ernstige overtredingen

Bij vaststelling van ernstige overtredingen kunnen er onmiddellijk begeleidende maatregelen of een geldboete aan de vergunde zorgaanbieder worden opgelegd. Zijn vergunning kan ook opgeschort of ingetrokken worden.

Op 1 januari 2017 stapten alle meerderjarigen die ondersteuning krijgen van het VAPH, over naar het systeem van persoonsvolgende financiering. De zorgaanbieders garanderen die mensen dat ze dezelfde ondersteuning blijven krijgen als ze hun ondersteuning sinds 31 december 2016 niet gewijzigd hebben. Lees meer op www.vaph.be/pvf.

Lees de brochure 'Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder' op vaph.be/publicaties of bestel de brochure daar.