

	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>4. Kwaliteitssysteem</b> <b>4.6. De gebruikersgerichte processen</b> <b>4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met gebruikers</b>	Versie 16	1 / 4
---	--	-----------	-------

Beoordeeld / geldig vanaf:	Goedgekeurd:
Stuurgroep 09/04/02 – 21/03/06	Directie 12/11/10
Gebruikersraad 23/01/06 - 15/05/06 – 07/03/13 (HHR)	

#### 4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met gebruikers

##### Toepassingsgebied

Alle vormen van collectief overleg met de bewoners met betrekking tot de hulp- en dienstverlening.

##### Verwante documenten

- [Algemene Beleidsnota](#)
- [Charter Collectieve Rechten en Plichten \(HHR Gebruikersraad\)](#)
- Verslagen [gebruikersraad](#), [stuurgroep](#), overlegorganen VZW

##### Collectief overleg

Het collectief overleg met de gebruiker aangaande alle elementen van de hulp- en dienstverlening die bewoners rechtstreeks of onrechtstreeks aanbelangen, waarover ze geïnformeerd willen worden of advies over willen verlenen gebeurt in het kader van de gebruikersraad of op de stuurgroep waarbij de gebruikersraad vertegenwoordigd is. Bij elke nieuwe verkiezing van de gebruikersraad (om de 4 jaar) worden de bevoegdheden, wederzijdse rechten en plichten, inspraakmogelijkheden en taken opnieuw overlopen met de gebruikersraad.

De waarde die in Eigen Thuis gehecht wordt aan het collectief informeren en horen van bewoners, advies vragen en inspraak (stemrecht) geven aan bewoners en het ondersteunen van de mondigheid van bewoners is vrij uniek en duidelijk. Bewoners kunnen niet alleen in hun eigen vergadering overleggen en beslissen over de hulp- en dienstverlening, maar hebben via (een vertegenwoordiging van) de gebruikersraad ook een stem in de bestuursorganen van de VZW en bijgevolg in alle beleidsaspecten van de voorziening die hen aanbelangen.

### Open Gebruikersraad

Gebruikers hebben hun eigen vergadering: de open gebruikersraad. Deze vergadering staat open voor alle bewoners, enkel verkozen leden van de gebruikersraad (zie verder) zijn verplicht aanwezig. De gebruikersraad is samengesteld uit minimum 3 en maximum 7 bewoners die vast in Eigen Thuis verblijven. De gebruikersraad wordt bij geheime stemming verkozen onder en door de bewoners en dit voor een hernieuwbare termijn van 4 jaar. De bewoner met de meeste stemmen wordt voorzitter, de volgende wordt ondervoorzitter. Verkozen leden van de gebruikersraad participeren actief in diverse (overleg)organen van de vzw [KHB [4.2 – Overzicht en werking van de interne overlegorganen](#)]. De bewoner met de meeste stemmen wordt de bewoner-beheerder die deelneemt met stemrecht aan het bestuurscomité, de drie bewoners met het meest aantal stemmen worden afgevaardigden in de Raad van Bestuur, de vijf bewoners met het meest aantal stemmen worden afgevaardigden in de Algemene Vergadering. Alle leden van de gebruikersraad zijn vast lid van de stuurgroep. De gebruikersraad duidt tevens een bewoner aan als lid van de klachtencommissie [KHB [4.6.5 – Het afhandelen van Klachten van gebruikers](#)].

De gebruikersraad kan zich laten assisteren door een personeelslid in het voorbereiden en leiden van hun vergaderingen. Tevens kan dit personeelslid aangeduid worden voor ondersteuning bij het opvolgen van problemen en verslaggeving van de vergaderingen.

De gebruikersraad kan ook steeds anderen personen (intern of extern) uitnodigen op de vergadering.

In de vergaderingen van de open gebruikersraad kunnen bewoners aspecten van werking bespreken, standpunten innemen, voorstellen doen, informatie doorgeven en vragen formuleren. Bewoners kunnen binnen hun eigen vergadering beslissingen nemen omtrent alle werkingsaspecten waarvan enkel bewoners de gevolgen dragen bij wijziging. De verkozen leden zijn verantwoordelijk om de standpunten van de gebruikers over te brengen naar de Algemene Vergadering, Raad van Bestuur, Bestuurscomité en directie. De voorziening verwacht dat de leden van de gebruikersraad meewerken aan het beleid en meedenken over de werking van Eigen Thuis.

Tussen de voorziening en de gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht inzake: wijzigingen aan het Charter Collectieve Rechten en Plichten, belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie en wijzigingen in het concept van de voorziening. De voorziening verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- of leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen.

Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen van collectieve inspraak of het niet respecteren van de bevoegdheden van de gebruikersraad kunnen schriftelijk worden medegedeeld aan de leidende ambtenaar van het VAPH.

### Stuurgroep

De stuurgroep is bevoegd voor het uitwerken van het inhoudelijk beleid met gebruikers en personeel.

De stuurgroep bestaat uit een kern van vaste deelnemers, maar alle bewoners, personeelsleden en vrijwilligers worden uitgenodigd en kunnen aan de stuurgroep deelnemen. De groep van vaste deelnemers bestaat uit de verkozen leden van de gebruikersraad, de directeur, de beleidscoördinator, de dienstverantwoordelijken en een afvaardiging van alle diensten. De stuurgroep wordt voorbereid door of in samenspraak met de directie en de beleidscoördinator. Zowel bewoners als personeelsleden kunnen individueel of in groep een samenkomst van de stuurgroep aanvragen.

### Participatie gebruikers bij opname en ontslag van bewoners

- Opname en ontslag bewoners [[KHB 4.6.1 - De Intake](#) en [KHB 4.6.3 – Het beëindigen van de ondersteuning](#)]: twee bewoners-beheerders zijn adviserend lid van de Adviescommissie, samen met de voorzitter van de vzw, de directeur, de instellingsarts, de sociaal-verpleegkundige, de ADL-dienstverantwoordelijke en een ADL-assistent. Zij geven advies geven m.b.t. opname bij een open plaats, in overeenstemming met de richtlijnen van de Centrale Registratie Zorgregie en bij ontslag van en bewoner, in overeenstemming met de richtlijnen van het Charter Collectieve Rechten en Plichten.
- Bemiddeling bij ontslag gebruiker [[KHB 4.6.3 – Het beëindigen van de ondersteuning](#)]: een bewoner aangeduid door de gebruikersraad vormt samen met de voorzitter van de vzw en een onafhankelijke derde een bemiddelingscommissie die tussenkomt wanneer een bewoner niet akkoord gaat met eenzijdig ontslag of beëindiging van de ondersteuning.
- De Toezichtsraad Beheer Gelden en Goederen vraagt aan een lid van de gebruikersraad om mee toezicht te houden op hun werking.

### Participatie gebruikers bij aanwerving, evaluatie en ontslag van personeel

- Aanwerving personeel [[KHB 4.7.1 – Het selecteren en aanwerven van personeel](#)]: een selectiecommissie bestaat uit minimum 3 personen die elk evenveel gewicht hebben in het puntentotaal: de dienstverantwoordelijke, een collega van de dienst en een bewoner.
- Evaluatie personeel [[KHB 4.7.3 – Het ondersteunen en evalueren van personeel](#)]: alle bewoners die van de dienstverlening gebruik maken krijgen de kans evaluatieformulieren van personeel in te vullen.
- Ontslag personeel: een ontslagcommissie bestaat uit de directie, de dienstverantwoordelijke, een collega van de dienst en een bewoner en brengt advies uit m.b.t. het al dan niet in gang zetten van een ontslagprocedure.

### Participatie gebruikers bij beheersorganen van de VZW

- Algemene Vergadering: vijf verkozen leden van de gebruikersraad - stemgerechtigd lid.
- Raad van Bestuur: drie verkozen leden van de gebruikersraad - stemgerechtigd lid.
- Bestuurscomité (+ adviescommissie en bemiddelingscommissie): één verkozen lid van de gebruikersraad – stemgerechtigd lid.
- Directiecomité: voorzitter gebruikersraad – adviserend lid.

### Schriftelijk vastleggen van de wederzijdse rechten en plichten

Op individueel vlak worden de wederzijdse rechten en plichten schriftelijk vastgelegd (en ondertekend) in het [Charter Collectieve Rechten en Plichten](#). Wijzigingen hieraan worden steeds op voorhand collectief met de gebruikersraad overlegd. Op collectief vlak worden de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd (en ondertekend) in het Huishoudelijk Reglement van de gebruikersraad. Hierin staat tevens duidelijk omschreven op welke vlakken gebruikers informatierecht en adviesrecht hebben.

### Registratie

<b>Registratie</b>	<b>Wie</b>	<b>Indexering</b>	<b>Bewaartermijn</b>
Verslagen Gebruikersraad	Directie	Per datum	Archief
Verslagen Stuurgroep	Beleidscoördinator	Per datum	Archief
Verslagen Bestuursvergaderingen	Directie	Per datum	Archief