



Vlaanderen
is welzijn

Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder

Editie juni 2023

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be



Foto: Shutterstock



Inhoud

Inleiding	4
Wie is een gebruiker?	5
Voor welk zorgaanbod gelden de rechten en plichten?	6
Rechten	7
Plichten	19

Inleiding

Als persoon met een handicap of als gezin met een persoon 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 aanbieder van rechtstreeks toegankelijke hulp of een dienst ondersteuningsplan? Dan gelden er bepaalde rechten en plichten.

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 kwaliteit
- recht op ondersteuning
- recht op een schriftelijke overeenkomst met de zorgaanbieder
- recht op inspraak
- recht op bescherming van de integriteit
- recht om uw dossier in te kijken
- recht om een klacht in te dienen
- rechten bij de beëindiging van de ondersteuning

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 de brochure lezen als een gids die u helpt om de zorg en ondersteuning mee te bepalen en er zo goed mogelijk over te onderhandelen.

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

Wie is een gebruiker?

U bent een gebruiker als u een beroep doet op een vergunde zorgaanbieder, een multifunctioneel centrum, een aanbieder van 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 uit, samen met een andere bewindvoerder, of samen met u, 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, wordt er gezocht naar iemand die dat in uw plaats of samen met u 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

In deze brochure worden de verschillende aanbieders van ondersteuning 'zorgaanbieders' genoemd.



Foto: Shutterstock

Rechten

Recht op kwaliteit

U hebt recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning door uw 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.

De zorgaanbieder moet aan zijn gebruikers en aan de overheid meedelen wat hij doet op het vlak van **kwaliteitszorg**. Hij doet dat 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 regelmatig de tevredenheid van zijn gebruikers.

Zorginspectie ziet toe op de naleving van de regelgeving over de kwaliteit van de zorg. Als Zorginspectie vaststelt dat de zorgaanbieder zijn verplichtingen niet nakomt, dan wordt een termijn opgelegd waarbinnen de zorgaanbieder wel zijn verplichtingen moet nakomen. De verslagen van Zorginspectie kunt u op elk moment bij uw zorgaanbieder inkijken of bij Zorginspectie opvragen.

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

Recht op ondersteuning

Geen discriminatie

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

Proefperiode

Bij de start van de ondersteuning hebt u recht op een proefperiode van maximaal zes maanden. Dat geeft u de tijd om te ondervinden of de zorgaanbieder u inderdaad de gewenste ondersteuning kan bieden. Als u een overeenkomst sluit met een zorgaanbieder, moet er altijd in overleg een opzegtermijn voor de proefperiode vastgelegd worden in die overeenkomst.

Alleen in deze gevallen kan de zorgaanbieder de ondersteuning tijdens de proefperiode stopzetten:

- Er is sprake van overmacht, bijvoorbeeld na een brand.
- U beantwoordt niet meer aan de bijzondere voorwaarden uit de collectieve rechten en plichten (zie verderop). Een voorbeeld: u wordt na verloop van tijd getroffen door een bijkomende handicap, bijvoorbeeld visuele beperkingen, waardoor u niet meer tot de doelgroep van de zorgaanbieder behoort.
- De zorgaanbieder kan niet beantwoorden aan uw noden en zorgvragen. Een voorbeeld: uw gezondheidstoestand verandert zodanig dat de zorgaanbieder niet meer voor opvang kan zorgen.
- U of uw vertegenwoordiger komt de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst (zie verderop) of de collectieve rechten en plichten (zie verderop) niet na. Een voorbeeld: u betaalt de financiële bijdrage of de woon- en leefkosten niet.

Als de zorgaanbieder de afgesproken opzegtermijn niet respecteert, kunt u een **verbrekingvergoeding** vragen. Die vergoeding mag niet meer bedragen dan de kosten voor een maand zorg en ondersteuning. Als de opzegtermijn korter is dan een maand, dan komt het bedrag van de verbrekingvergoeding overeen met de kosten voor de zorg en ondersteuning gedurende de opzegtermijn.

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
- een handelingsplan
- een document met de collectieve rechten en plichten
- eventuele bijlagen

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

Individuele dienstverleningsovereenkomst

De zorgaanbieder stelt samen met u de individuele dienstverleningsovereenkomst op. Daarin wordt afgesproken welke ondersteuning de zorgaanbieder u zal bieden. U bepaalt samen ook de duur, de frequentie en de vergoeding van de ondersteuning.

Bij aanbieders van rechtstreeks toegankelijke hulp kunnen zowel minder- als meerderjarigen terecht voor ondersteuning in de vorm van begeleiding, dagopvang of verblijf.

Multifunctionele centra voor minderjarigen bieden ondersteuning in de vorm van begeleiding, dagopvang of verblijf.



Foto: Shutterstock

Meerderjarigen kunnen met hun persoonsvolgend budget de volgende ondersteuning betalen:

- **dagondersteuning:** begeleiding en permanentie in groep overdag, gedurende een aantal (halve) dagen per week of een hele week
- **woonondersteuning:** begeleiding en permanentie in groep 's avonds, 's nachts en 's ochtends, gedurende een aantal nachten per week of een hele week
- **individuele psychosociale begeleiding:** een-op-eenbegeleiding om te helpen nadenken over de organisatie van het dagelijkse leven, gedurende een aantal uur per week. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding. U krijgt geen praktische hulp.
- **individuele praktische hulp:** praktische hulp in een een-op-eenrelatie bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL) gedurende een aantal uur per week
- **globale individuele ondersteuning:** een-op-eenondersteuning die eerder ruim is en meerdere levensdomeinen kan omvatten, gedurende een aantal uur per week. De aard van de ondersteuning kan verschillen en de verschillende vormen van ondersteuning kunnen door elkaar lopen. Het kan gaan om stimulatie, coaching, training en assistentie bij activiteiten.
- **oproepbare permanentie:** beschikbaarheid van een begeleider om na een oproep binnen een bepaalde tijd een-op-eenondersteuning te bieden die niet gepland kan worden

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.

U kunt tijdelijk en beperkt meer ondersteuning krijgen dan in de overeenkomst is afgesproken. De zorgaanbieder informeert u over die mogelijkheid.

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

Handelingsplan

Het handelingsplan is een verdere concretisering van de individuele dienstverleningsovereenkomst en omschrijft op welke manier de ondersteuning zal gebeuren. De zorgaanbieder stelt het samen met u op, bespreekt het regelmatig met u en past het aan 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.

Bij de start van de ondersteuning is een eerste handelingsplan opgemaakt. Het is mogelijk dat de zorgaanbieder nog geen volledig beeld heeft van u en uw ondersteuningsnood. Er kan in dat geval gestart worden met een basishandelingsplan dat binnen de zes maanden vervolledigd wordt.

De diensten ondersteuningsplan en de aanbieders van rechtstreeks toegankelijke hulp hoeven geen handelingsplan op te stellen.

Als u dat wilt, kunt u een persoon kiezen die u bijstaat bij de bespreking en het opmaken van de individuele dienstverleningsovereenkomst en het handelingsplan. Dat mag iemand uit uw omgeving zijn, of bijvoorbeeld iemand van een bijstandsorganisatie of van een gebruikersorganisatie. Die persoon mag geen personeelslid van de zorgaanbieder zijn.

Collectieve rechten en plichten

Het document met de collectieve rechten en plichten omschrijft uw rechten en plichten en die van de zorgaanbieder. 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 uw gezondheid zolang de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de andere gebruikers niet in het gedrang komen. Als de zorgaanbieder de tekst wijzigt, brengt hij u daarvan op de hoogte. U kunt dan altijd vragen om de tekst te bekijken.

In het document met de collectieve rechten en plichten moeten onder meer de antwoorden op deze vragen geformuleerd staan:

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

Eventuele bijlagen

Eventuele bijlagen die toegevoegd worden bij de overeenkomst en door beide partijen voor akkoord ondertekend zijn, maken deel uit van de overeenkomst.



Foto: Shutterstock

Model individuele dienstverleningsovereenkomst

De individuele dienstverleningsovereenkomst vormt de basis voor de ondersteuning die door de zorgaanbieder aan u geboden wordt. Daarin worden de nodige afspraken gemaakt over de ondersteuning. Het is belangrijk dat die afspraken duidelijk zijn voor zowel u als uw zorgaanbieder.

Het VAPH stelt een model voor een individuele dienstverleningsovereenkomst ter beschikking, samen met een document met extra informatie waar u meer uitleg en begrippen in vindt. Dit ter ondersteuning van zowel u als uw zorgaanbieder. Het gebruik van het modeldocument is niet verplicht, maar wordt sterk aanbevolen.

Er zijn vier versies beschikbaar:

- een versie voor ondersteuning met een persoonsvolgend budget door een vergunde zorgaanbieder
- een versie voor ondersteuning in het kader van rechtstreeks toegankelijke hulp
- een versie voor ondersteuning door een multifunctioneel centrum, rechtstreeks gesubsidieerd door het VAPH
- een versie voor ondersteuning door een multifunctioneel centrum, ingekocht met een persoonlijke-assistentiebudget

De modeldocumenten en meer informatie vindt u op **www.vaph.be/model-ido**.

Recht op inspraak

Individuele inspraak

U hebt recht op voorafgaand overleg met de zorgaanbieder over:

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

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

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. Het document met de collectieve rechten en plichten omschrijft hoe de inspraak georganiseerd wordt.

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

Dat 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 of hun vertegenwoordigers 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, staat omschreven in het huishoudelijk reglement van het collectieve overlegorgaan.

De zorgaanbieder overlegt voorafgaand 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 manier waarop ze berekend worden)

Recht op bescherming van de integriteit

Grensoverschrijdend gedrag

De zorgaanbieder zorgt voor preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag. U kunt zelf ook grensoverschrijdend gedrag melden aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder reageert gepast op grensoverschrijdend gedrag als het zich voordoet. De zorgaanbieder meldt elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van gebruikers binnen de hulpverlenerscontext aan het centrale meldpunt bij het VAPH, 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 zorgaanbieder worden vermeld.

Afzonderingsmaatregelen

U kunt enkel tijdelijk worden afgezonderd als u uzelf of iemand anders in gevaar brengt of als u materiaal vernielt. Die afzondering wordt onmiddellijk beëindigd als het gevaar voorbij is. Tijdens de afzondering staat u onder afdoende toezicht. Als u een wettelijk vertegenwoordiger hebt, 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 over een andere persoon.

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 een klacht in te dienen

U hebt het recht om een klacht in te dienen bij de directie van uw zorgaanbieder. Als het antwoord van de directie u geen voldoening geeft, 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 VAPH. Het VAPH onderzoekt of er maatregelen moeten komen.

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 e-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 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 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 als 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 op de volgende manieren:

- via het klachtenformulier op **www.vaph.be/contacteer-ons**
- per mail naar klachten@vaph.be
- per telefoon op het nummer 02 249 35 00
- per brief gericht aan:
Klachtendienst
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
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 een van deze situaties:

- Er is sprake van overmacht, bijvoorbeeld na een brand.
- U beantwoordt niet meer aan de bijzondere voorwaarden uit de collectieve rechten en plichten. Een voorbeeld: u wordt na verloop van tijd getroffen door een bijkomende handicap, bijvoorbeeld visuele beperkingen, waardoor u niet meer tot de doelgroep van de zorgaanbieder behoort.
- De zorgaanbieder kan niet beantwoorden aan uw noden en zorgvragen. Een voorbeeld: uw gezondheidstoestand verandert zodanig dat de zorgaanbieder niet meer voor opvang kan zorgen.
- U of uw vertegenwoordiger komt de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet na. Een voorbeeld: u betaalt de financiële bijdrage of de woon- en leefkosten niet.
- U hebt bedrieglijke gegevens verstrekt over de verklaring op erewoord dat u geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening hebt ontvangen of dat u geen aanspraak kunt maken op een dergelijke vergoeding.
- U krijgt een tegemoetkoming voor hulp van derden, maar u hebt hierover geen overeenkomst met het VAPH gesloten of komt de verplichtingen uit die overeenkomst niet na.

De zorgaanbieder moet schriftelijk motiveren waarom hij een einde maakt aan de ondersteuning. Hij moet ook mee 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 stopzetten.

Als u er niet mee akkoord gaat dat uw ondersteuning beëindigd wordt, kunt u dat binnen dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Die commissie 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, wordt die opgenomen in uw individuele dienstverleningsovereenkomst. Daarvoor kan eventueel worden samengewerkt met een andere zorgaanbieder. Als de klachtencommissie geen oplossing vindt, moet de zorgaanbieder meewerken om tot een gepaste oplossing te komen.

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, moet hij u een verbrekingsvergoeding betalen die gelijkstaat aan de kosten van drie maanden zorg en ondersteuning.



Foto: Shutterstock

Plichten

Proefperiode

In de overeenkomst die u sluit met een zorgaanbieder moet altijd een opzegtermijn voor de proefperiode vermeld staan. Die legt u vast in overleg. Wanneer u de opzegtermijn niet respecteert, kan de zorgaanbieder een verbrekingsvergoeding vragen. Die vergoeding mag niet meer bedragen dan de kosten voor een maand zorg en ondersteuning. Als de opzegtermijn korter is dan een maand, dan komt het bedrag van de verbrekingsvergoeding overeen met de kosten voor de zorg en ondersteuning gedurende de opzegtermijn.

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 gebruikmaakt van rechtstreeks toegankelijke hulp, dan is de maximale bijdrage die een RTH-aanbieder mag vragen voor die ondersteuning, 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 betaalt u de woon- en leefkosten. De zorgaanbieder bepaalt de woon- en leefkosten. De woon- en leefkosten kunt u niet betalen met het persoonsvolgend budget.

De woon- en leefkosten bestaan uit kosten voor:

- het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die u kunt gebruiken
- het gebruik van water, verwarming en elektriciteit
- normaal onderhoud 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 staan vermeld 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, de collectieve rechten en plichten en eventuele andere bijlagen moet u afzonderlijk ondertekenen en maken deel uit van de overeenkomst.

Model individuele dienstverleningsovereenkomst

Het VAPH stelt een model voor een individuele dienstverleningsovereenkomst ter beschikking, samen met een document met extra informatie waar u meer uitleg en begrippen in vindt. Zie pagina 13.

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.



Foto: Shutterstock

Over het VAPH

Iedereen heeft recht op voldoende mogelijkheden om zijn leven zelf te organiseren. Ook wie daarvoor ondersteuning nodig heeft. Bij het VAPH kunnen personen met een handicap terecht voor verschillende vormen van ondersteuning:

- tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie, om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen uitvoeren
- rechtstreeks toegankelijke hulp: beperkte, handicapspecifieke ondersteuning in de vorm van begeleiding, dagopvang of verblijf voor wie af en toe hulp nodig heeft
- persoonlijke budgetten: budgetten op maat waarmee personen met een handicap de intensieve en frequente ondersteuning waar ze nood aan hebben kunnen organiseren en betalen

Daarnaast erkent, vergunt, machtigt, registreert en subsidieert het VAPH organisaties om ondersteuning te bieden:

- multifunctionele centra voor begeleiding, dagopvang en verblijf voor minderjarigen
- vergunde zorgaanbieders waar het persoonsvolgend budget kan worden besteed
- diensten rechtstreeks toegankelijke hulp voor beperkte, handicapspecifieke ondersteuning in de vorm van begeleiding, dagopvang of verblijf voor wie af en toe hulp nodig heeft
- diensten ondersteuningsplan voor hulp bij het in kaart brengen van de ondersteuningsnood
- bijstandsorganisaties voor hulp bij de opstart en het beheer van persoonlijke budgetten
- ...

Meer informatie over de dienstverlening van het VAPH vindt u op **www.vaph.be**.

De informatie in deze brochure kan in de loop van de tijd wijzigen. Surf naar www.vaph.be of neem contact op met het VAPH voor de laatste stand van zaken.

Contact

Hebt u vragen? Neem dan contact op met het VAPH.

Online

www.vaph.be/contacteer-ons

Telefonisch

02 249 30 00

Elke werkdag van 8.30 tot 12.00 uur
en van 13.00 tot 17.00 uur
(op vrijdag en in juli en augustus
tot 16.00 uur)

Via een provinciaal kantoor

U kunt na afspraak terecht in de provinciale kantoren van het VAPH en in het hoofdkantoor in Brussel.

Provinciaal kantoor Antwerpen

Anna Bijnsgebouw
Lange Kievitstraat 111-113 bus 48
2018 Antwerpen
antwerpen@vaph.be

Provinciaal kantoor Brugge

Jacob van Maerlantgebouw
Koning Albert I-laan 1/2 bus 55
8200 Sint-Michiels
brugge@vaph.be

Provinciaal kantoor Gent

Virginie Lovelinggebouw
Koningin Maria Hendrikaplein 70 bus 51
9000 Gent
gent@vaph.be

Provinciaal kantoor Hasselt

Hendrik van Veldekegebouw
Koningin Astridlaan 50 bus 2
3500 Hasselt
hasselt@vaph.be

Provinciaal kantoor Leuven

Dirk Boutsgebouw
Diestsepoort 6 bus 57
3000 Leuven
leuven@vaph.be

VAPH

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