# KWALITEITSHANDBOEK

**2019**

# Inhoud

DEEL 1: STRUCTUUR VAN HET KWALITEITSHANDBOEK ..... 5
1. ALGEMENE INLEIDING ..... 5
2. STRUCTUUR HANDBOEK ..... 5
3. TERMINOLOGIE ..... 6
3.1. Terminologie kwaliteitsbeleid ..... 6
3.2. Terminologie kwaliteitshandboek ..... 7
3.3. Terminologie van de voorziening ..... 7
4. TOEPASSINGSGEBIED VAN HET KWALITEITSHANDBOEK ..... 9
5. VERSPREIDING EN BESCHIKBAARHEID ..... 9
DEEL 2: BESCHRIJVING VAN HET AANBOD VAN DE VOORZIENING ..... 10
1. DOELGROEP VAN DE VOORZIENING ..... 10
2. AANBOD VAN DE VOORZIENING ..... 10
2.1. Centra voor zelfstandig leven ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
2.2. Alarmassistentie ..... 11
2.3. Technische ondersteuning ..... 11
2.4. Ondersteuning op afspraak ..... 11
2.5. Lokaal dienstencentrum Brussel ..... 12
2.6. Rechtstreeks toegankelijke hulp ..... 12
2.7. Vrijwilligerswerking ..... 12
2.8. Reguliere dienstverlening ..... 12
3. WERKTERREIN VAN DE VOORZIENING ..... 12
4. BEKENDMAKING VAN HET AANBOD ..... 13
DEEL 3: MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN, STRATEGIE, GESCHREVEN REFERENTIEKADER ..... 14
1. VISIE OP DE PERSOON MET EEN HANDICAP EN ZIJN RELATIE MET DE SAMENLEVING ..... 14
1.1. Burgerschapsmodel als maatschappijvisie ..... 14
1.2. Samenlevingsopbouw en ondersteuning vanuit en in de samenleving ..... 14
1.3. Kwaliteit van leven en wonen ..... 14
2. VISIE OP ADO ICARUS ALS SOCIALE ONDERNEMING ..... 15
3. ORGANISEREN VAN DE ONDERSTEUNING VANUIT CENTRA VOOR ZELFSTANDIG LEVEN ..... 16
4. UITGANGSPUNTEN EN BASISPRINCIPES ..... 17
5. WAARDEN ..... 17
6. DE GEBRUIKER ALS OPDRACHTGEVER ..... 18
7. DE VERHOUDING TUSSEN GEBRUIKERS EN DIENSTVERLENERS ..... 18
7.1. Respect voor elkanders eigenheid ..... 18
7.2. Respect voor elkanders privacy ..... 19
7.3. Collegialiteit en solidariteit ..... 19
7.4. Vlotte en open communicatie ..... 19
8. BIJZONDERE SITUATIES ..... 19
8.1. Problemen met zelfstandigheid en zelfredzaamheid ..... 19
8.2. Palliatieve zorg en levensbeëindiging ..... 20
8.3. Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers ..... 20

9. DOEL ..... 20
10. STRATEGIE ..... 21
DEEL 4: KWALITEITSSYSTEEM ..... 22
1. ORGANISATIESTRUCTUUR ..... 22
1.1. Doel ..... 22
1.2. Functiebeschrijvingen ..... 22
1.3. Kenbaar maken ..... 25
2. OVERZICHT EN WERKING VAN DE INTERNE OVERLEGORGANEN ..... 26
2.1. Doel ..... 26
2.2. Overzicht en werking van de interne overlegorganen ..... 26
2.3. Documenten ..... 35
3. DEELNAME AAN DE EXTERNE OVERLEGORGANEN ..... 36
3.1. Doel ..... 36
3.2. Werkgeversorganisatie ..... 36
3.3. Gebruikersorganisatie ..... 36
3.4. Organisaties uit belendende sectoren ..... 36
4. INZETTEN VAN MIDDELEN ..... 37
4.1. Doel ..... 37
4.2. Personeel ..... 37
4.3. Financiële middelen ..... 38
4.4. Gebouwen en inrichting ..... 38
4.5. Uitrusting ..... 39
4.6. Documenten en formulieren ..... 40
4.7. Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ..... 40
4.8. Registraties ..... 40
DEEL 5: DE PROCEDURES ..... 42
1. GEBRUIKERSGERICHTE PROCEDURES ..... 42
1.1. Intake ..... 42
1.2. Start van de ondersteuning ..... 48
1.3. Uitvoeren, evalueren en bijsturen van de ondersteuning ..... 52
1.4. Beëindiging van de ondersteuning ..... 56
1.5. Organiseren van collectief overleg ..... 60
1.6. Toetsen van tevredenheid van de gebruikers ..... 66
1.7. Afhandelen van klachten van gebruikers ..... 69
1.8. Voorkomen van, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aan zien van gebruikers ..... 73
2. ORGANISATIEGERICHTE PROCEDURES ..... 80
2.1. Aanwerven en selecteren van personeel ..... 80
2.2. Vormen, trainen en opleiden van personeel ..... 88
2.3. Ondersteunen van personeel ..... 93
2.4. Evalueren van personeel ..... 98
2.5. Evalueren van ingezette middelen ..... 104

2.6. Plannen en implementeren van audits ..... 109
DEEL 6: DE ZELFEVALUATIE ..... 111
1. DOEL ..... 111
2. TOEPASSINGSGEBIED ..... 111
3. DEFINITIES EN OMSCHRIJVINGEN ..... 111
4. WERKWIJZE ..... 111
4.1. Fase 1: De voorbereiding ..... 113
4.2. Fase 2 : De zelfevaluatie ..... 113
4.3. Fase 3 : Het voorlopig strategisch plan ..... 113
4.4. Fase 4 : Informeren, communiceren en voorstellen van prioriteiten ..... 113
4.5. Fase 5 : Het definitief strategisch plan en het eerste jaaractieplan opstellen ..... 114
4.6. Fase 6: Jaarlijks uitvoeren, evalueren en bijsturen van het jaaractieplan ..... 114
5. VERANTWOORDELIJKEN EN BEVOEGDHEDEN ..... 115
6. FORMULIEREN EN DOCUMENTEN ..... 115
7. REGISTRATIES ..... 115
DEEL 7: INFORMATIEVEILIGHEID EN GEGEVENSBESCHERMING ..... 116
1. DOEL ..... 116
2. TOEPASSINGSGEBIED ..... 117
3. ORGANISATIE VAN GEGEVENSBESCHERMING EN INFORMATIEVEILIGHEID ..... 117
3.1. Bevoegdheid en verantwoordelijke uitvoerder ..... 117
3.2. Plaats ..... 117
3.3. Toezicht en advies ..... 117
3.4. Beleid voor gegevensbescherming ..... 119
3.5. Verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke ..... 121
3.6. Beleid voor informatieveiligheid ..... 124
3.7. Identiteitsbeheer: beleid en procedure(s) ..... 124
3.8. Wachtwoordenbeleid ..... 124
3.9. Toegangsbeheer: beleid en procedures ..... 126
3.10. Kennisgeving ..... 127
3.11. Logging ..... 128
3.12. Bewustwording ..... 128
3.13. Verwerkers ..... 128

# DEEL 1: STRUCTUUR VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

## 1. ALGEMENE INLEIDING

ADO Icarus is ontstaan in 1991 (toen nog ADL Zolder vzw) met het beheer en de werking van de centrum voor zelfstandig leven in Zolder. In 1997 verkreeg ADO Icarus de erkenning van een tweede dienst in Diest. Daarna groeide ADO Icarus verder aan in een zeer snel tempo. Het ondersteuningsaanbod beperkt zich niet langer tot ondersteuning door middel van oproepbare assistentie 24u/7 maar ook op andere manieren zoals ondersteuning op afspraak, alarmassistentie, een vrijwilligerswerking, vervoersdienst, RTH-ondersteuning e.a. Via zusterorganisaties heeft ADO Icarus haar ondersteuningsaanbod ook verder aangevuld om personen met een handicap zo compleet mogelijk te kunnen ondersteunen. Het aanbod van de organisatie wordt uitgebreid beschreven in deel 2 van het kwaliteitshandboek.

In dit kwaliteitshandboek krijgen het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie van ADO Icarus gestalte.

Het kwaliteitsbeleid (deel 3 van het kwaliteitshandboek) omvat de doelen van ADO Icarus met betrekking tot kwaliteit. Het legt ook uit hoe de organisatie die doelen tracht te bereiken, met andere woorden de strategie daartoe. Het kwaliteitsbeleid is in overeenstemming met de missie en visie van ADO Icarus.

Het kwaliteitsmanagementsysteem beschrijft hoe ADO Icarus het kwaliteitsbeleid stuurt. Het systeem moet ervoor zorgen dat het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen kunnen vastgesteld en uitgewerkt worden en de kwaliteitsdoelstellingen vervolgens kunnen bereikt worden.

Dit systeem omvat:

- De organisatorische structuur met bevoegdheden en verantwoordelijkheden (beschreven in deel 4 van het kwaliteitshandboek);
- Alle procedures die in de organisatie worden gehanteerd (beschreven in deel 5 van het kwaliteitshandboek).

In deel 6 van het kwaliteitshandboek, "de zelfevaluatie", wordt beschreven hoe ADO Icarus haar processen, structuren en resultaten systematisch bewaakt, beheerst en voortdurend tracht te verbeteren.

## 2. STRUCTUUR HANDBOEK

Het kwaliteitshandboek van ADO Icarus werd als volgt gestructureerd:

Deel 1: Structuur van het kwaliteitshandboek

- 1.1. Algemene inleiding
- 1.2. Structuur handboek
- 1.3. Verklaring structuur, documenten en termen
- 1.4 Toepassingsgebied van het kwaliteitshandboek
- 1.5 Verspreiding en beschikbaarheid van het kwaliteitshandboek

Deel 2: Beschrijving van het aanbod van de voorziening

Deel 3: Missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader

Deel 4: Kwaliteitssysteem

- 4.1. Organisatiestructuur
- 4.2. Overzicht en werking van de Interne overlegorganen
- 4.3. Deelname aan de externe overlegorganen

4.4. Inzetten van de middelen

Deel 5: De procedures

5.1 Gebruikersgerichte procedures

5.1.1 Intake

5.1.2 Opname

5.1.3 Uitvoeren, evalueren en bijsturen van de ondersteuning

5.1.4 Beëindigen van de ondersteuning

5.1.5 Organiseren van collectief overleg

5.1.6 Toetsen van de tevredenheid van de gebruikers

5.1.7 Afhandelen van klachten van de gebruikers

5.1.8 Voorkomen van, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

5.2 Organisatiegerichte procedures

5.2.1 Selecteren en aanwerven van personeel

5.2.2 Vormen, trainen en opleiden van personeel

5.2.3 Ondersteunen van personeel

5.2.4 Evalueren van personeel

5.2.5 Evalueren van ingezette middelen

5.2.6 Plannen en implementeren van audits

Deel 6: Zelfevaluatie

Deel 7: Beleid met betrekking tot informatieveiligheid en gegevensbescherming

## 3. TERMINOLOGIE

### 3.1. Terminologie kwaliteitsbeleid

- Kwaliteit:
  Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van de ondersteuning die van belang zijn voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften. Elke erkende organisatie is verplicht aan iedere gebruiker een verantwoorde zorg (of ondersteuning) te verstrekken. Verantwoorde zorg betekent dat ze effectief, efficiënt, continu, maatschappelijke aanvaardbaar en gebruikersgericht moet zijn.

- Kwaliteitsbeleid:
  Het geheel van overkoepelende intenties en koers van een organisatie met betrekking tot de kwaliteit, zoals beleidsplannen en doelstellingen met betrekking tot kwaliteit, de evaluatie ervan en de wegen en middelen daartoe, zoals deze formeel door de hoogste leiding van de organisatie tot uitdrukking zijn gebracht.

- Kwaliteitsmanagementsysteem:
  Het kwaliteitsmanagementsysteem beschrijft hoe de organisatie het kwaliteitsbeleid stuurt. Het omvat alle stappen die de vzw opzet om een organisatie uit te bouwen die beantwoordt aan de gestelde kwaliteitseisen en om zo te zorgen voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening (organisatiestructuur, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, voortgangscontrole/evaluatie en bijsturing via interne overlegorganen).
  Ook moet ervoor gezorgd worden dat de procedures en processen zijn uitgeschreven met de bijhorende middelen, methodieken en instrumenten.

- De zelfevaluatie:

Een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van de organisatie, die ze zelf uitvoert. Hierdoor moet de organisatie aantonen dat ze haar processen, structuren en resultaten bewaakt, beheerst en voortduren verbetert.

- Kwaliteitshandboek:
  In het kwaliteitshandboek krijgen het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie gestalte. Het kwaliteitshandboek moet actueel zijn, een samenhangend geheel worden en in overeenstemming zijn met de praktijk.
- Doeltreffendheid of effectiviteit: de mate waarin de doelstellingen gerealiseerd worden.
- Doelmatigheid of efficiëntie: de mate waarin de resultaten zich verhouden tot de middelen.
- Proces is een verzameling van activiteiten die in een bepaalde volgorde moet worden uitgevoerd, een systematische reeks bewerkingen, verricht om een bepaald resultaat te bereiken.
- Procedure is een op schrift gestelde weergave van de processen, meer bepaald de activiteiten die de organisatie uitoefent bij het realiseren van haar missie, visie en doelstellingen.

## 3.2. Terminologie kwaliteitshandboek

- Missie:
  De opdracht of de bestaansreden van de organisatie.
- Visie:
  Verklaring waarin wordt beschreven op welke manier de voorziening haar missie op lange termijn wil realiseren.
- Waarden:
  Basiswaarden en opvattingen die de voorziening leiden en sturen bij het realiseren van haar missie en visie.
- Bevoegdheid:
  De toelating tot het uitvoeren van een activiteit.
- Verantwoordelijkheid:
  De plicht om rekenschap af te leggen aan een overste over de activiteiten en resultaten van een bepaalde activiteit.
- Modaliteiten:
  De manier waarop iets in praktijk wordt gebracht.
- Bewaartermijnen:
  De termijn dat een bepaalde registratie bewaard wordt. Van deze bewaartermijn kan worden afgeweken indien er een juridische procedure lopende is en de registratie bepaalde informatie bevat die nodig is voor het juridisch dossier. In dit geval is de bewaartermijn gelijk aan 1 jaar tot na de uitspraak van het juridisch geschil.

## 3.3. Terminologie van de voorziening

- Assistentie:
  Met assistentie wordt bedoeld de assistentie bij de activiteiten van het dagelijks leven. Het gaat om activiteiten die de persoon met een handicap moet ontplooien om een zelfstandig leven te leiden en die hij, omwille van zijn fysieke handicap, niet of niet zonder assistentie kan verrichten.
- Cluster:
  De cluster is het geheel van twaalf tot vijftien aangepaste woningen of appartementen, verspreid ingeplant in een woonwijk, verbonden met het centrum voor zelfstandig leven via een communicatie- en oproepsysteem.

- Budgethouder: Persoon met een handicap die beschikt over een persoonsvolgend budget (PVB). In dit kwaliteitshandboek werd gekozen om de term 'gebruiker' te hanteren in plaats van budgethouder gezien ADO Icarus ook ondersteuning biedt aan mensen zonder PVB.

- Centraal dienstlokaal:
  Het centraal dienstlokaal is de plaats waar in de permanentie de oproep toekomt en van waaruit de assistentie bij de activiteiten van het dagelijks leven vertrekt en de dienstverlening gecoördineerd wordt.

- Centrum voor zelfstandig leven
  Het centrum voor zelfstandig leven biedt 24 uur op 24 uur, vanuit een centraal dienstlokaal assistentie aan personen met een fysieke handicap die in een aangepaste woning in de buurt van het centrum wonen. De assistentie wordt geboden op verzoek en op aanwijzing van de gebruiker.

- Context van een persoon met een handicap:
  De samenlevingsvorm, het sociaal netwerk, het al of niet beroep doen op andere vormen van ondersteuning,..

- Eén op één assistent:
  Een één op één assistent is één vaste assistent die werkzaam is bij een specifieke gebruiker.

- Gebruiker:
  De gebruiker is de persoon met een handicap of zijn wettelijke vertegenwoordiger(s) die in dit geval een beroep doet op de ondersteuning van ADO Icarus. Dit zijn zowel mensen die beschikken over een persoonsvolgend budget en bijgevolg onder het kwaliteitsdecreet vallen alsook mensen die hun ondersteuning inrichten via andere middelen.

- Regiomanager:
  De regiomanager is de persoon die, vanuit het plaatselijke centrum voor zelfstandig leven, het ondersteuningsaanbod in de ondersteuningsregio organiseert en coördineert.

- Ondersteuning:
  Ondersteuning is elke vorm van hulp- en dienstverlening die aan personen met een handicap geboden wordt bij het realiseren van het eigen levensproject. Deze term gaat uit van het recht van personen met een handicap om op een kwaliteitsvolle manier geïntegreerd en zelfstandig te wonen en leven.

- Ondersteuning op afspraak:
  Een gebruiker kan beroep doen op ondersteuning op afspraak waarbij ondersteuning geleverd wordt op afgesproken tijdstippen. De ondersteuning kan zowel binnen een één op één relatie bestaan waarbij er vaste assistente(n) de ondersteuning biedt/en ofwel geleverd worden vanuit een poule van assistenten, verbonden aan een centrum voor zelfstandig leven.

  Daarnaast biedt ADO Icarus ook ondersteuning op afspraak aan op psychosociaal vlak waarbij gebruikers ondersteund worden bij diverse levensdomeinen (wonen, werken, dagbesteding, financieel,…).

- Ondersteuningsregio:
  Regio rond een centrum voor zelfstandig leven, beheerd en georganiseerd door ADO Icarus, waarbinnen het ondersteuningsaanbod wordt aangeboden. De regiomanager neemt binnen dit aanbod een coördinerende functie op.

- Permanentie:
  Dienstverlening voor gebruikers waarbij zij beroep kunnen doen op ondersteuning in de vorm van assistentie 24u/24u. Deze permanentie wordt georganiseerd vanuit een centrum voor zelfstanding wonen en is toegankelijk voor iedereen die binnen een aanvaardbare straal van het centrum voor zelfstandig leven woont en waarbij er een minimale bijdrage is van 24 punten.

- Persoonsvolgend budget (PVB):

Dit is een budget, meestal uitgedrukt in punten, dat een persoon met een handicap ter beschikking krijgt gesteld van het VAPH om te besteden aan de invulling van zijn/haar zorgvraag.

- Persoonsvolgende financiering (PVF):
  Binnen het concept van de persoonsvolgende financiering krijgen personen met een handicap zelf hun zorgbudget (uitgedrukt in punten) en kiezen zij zelf waar en op welke manier zij dit besteden.

- Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH):
  Rechtstreeks toegankelijke hulp is een ondersteuningsvorm voor personen met een (vermoeden van) handicap die geen persoonsvolgend budget hebben. Bij deze ondersteuningsvorm kan een cliënt geholpen worden bij tal van aspecten van de verschillende levensdomeinen (wonen, werken, opvoeding, financieel,…).

## 4. TOEPASSINGSGEBIED VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

Dit kwaliteitshandboek is van toepassing op alle door ADO Icarus beheerde en georganiseerde dienstverleningsvormen die door het VAPH vergund worden. Bij alle andere activiteiten–wordt de geest van het kwaliteitsbeleid van ADO Icarus zo goed als mogelijk toegepast.

## 5. VERSPREIDING EN BESCHIKBAARHEID

Het kwaliteitshandboek is in elektronische versie beschikbaar op het intranet van de organisatie. Voor gebruikers is het kwaliteitshandboek ter inzage beschikbaar in de verschillende exploitatiezetels.

# DEEL 2: BESCHRIJVING VAN HET AANBOD VAN DE VOORZIENING

## 1. DOELGROEP VAN DE VOORZIENING

ADO Icarus biedt een gedifferentieerd en geïntegreerd ondersteuningsaanbod aan personen met een handicap die zelfstandig willen wonen en leven. Naast personen met een PVB kunnen ook andere personen met een handicap tegen een financiële vergoeding beroep doen op het ondersteuningsaanbod van ADO Icarus en/of van dienstverlenende organisaties waarmee ADO Icarus samenwerkt. Binnen de rechtstreeks toegankelijke hulpverlening is de doelgroep breder, namelijk: alle personen met (een vermoeden van) een handicap.

## 2. AANBOD VAN DE VOORZIENING

ADO Icarus is gestart met het beheren van diensten voor zelfstandig wonen. Omdat de ondersteuningsvraag van vele personen met een handicap gedifferentieerd is en omdat het gehandicaptenbeleid is gewijzigd, heeft ADO Icarus door de jaren heen haar ondersteuningsaanbod uitgebreid, soms in samenwerking met andere dienstverleners. Het doel hiervan is een efficiëntere inzet van middelen, een betere afstemming op de zorgvraag en een hogere kwaliteit van de geboden ondersteuning.

Personen met een handicap die wonen en leven in een ondersteuningsregio en nood hebben aan al of niet specifieke ondersteuning, kunnen beroep doen op het lokale centrum voor zelfstandig leven voor een gedifferentieerd en geïntegreerd ondersteuningsaanbod.

Dit aanbod kan naargelang de plaatselijke mogelijkheden en omstandigheden, op verschillende manieren uitgebouwd worden:

- Het aanbod van ADO Icarus beperkt zich niet meer tot het organiseren van permanentie, maar ook andere ondersteuningsvormen zijn mogelijk. Zo kunnen personen die assistentie op afspraak wensen bij ons terecht alsook personen die slechts alarmassistentie wensen of beroep wensen te doen op een legaal platform om te werken met vrijwilligers. Ook is de doelgroep van de werking verbreed door rechtstreeks toegankelijke hulp aan te bieden voor personen met een (vermoeden van) handicap.
- ADO Icarus kan netwerken uitbouwen en/of samenwerking opzetten met andere dienstverlenende organisaties die binnen dezelfde ondersteuningsregio actief zijn. Zo wordt onder meer in verschillende ondersteuningsregio's thuisverpleging, dienstencheques en aangepast vervoer aangeboden door organisaties waarmee ADO Icarus afspraken heeft gemaakt of samenwerkingsovereenkomsten heeft afgesloten.

Het lokale centrum ~~centrum voor zelfstandig leven~~ wordt het knooppunt en de draaischijf voor het gehele ondersteuningsaanbod binnen die bepaalde ondersteuningsregio. Deze wordt beheerd en gecoördineerd door een regiomanager.

### 2.1. Centra voor zelfstandig leven

Personen met een ernstige lichamelijke handicap kunnen volledig zelfstandig wonen en leven wanneer degelijke oplossingen gevonden worden voor de problemen die hun beperkte mogelijkheden met zich meebrengen. Dat veronderstelt dat zij kunnen beschikken over een aangepaste woning, over geschikte technische hulpmiddelen en over de noodzakelijke assistentie.

Een centrum voor zelfstandig leven biedt permanente assistentie, oftewel 'permanentie' aan, 24 uur op 24, het ganse jaar door. Een ~~dienst~~ centrum voor zelfstandig leven biedt assistentie bij de 'Activiteiten van het Dagelijkse Leven'.

De assistentie in de permanentie omvat onder meer:
- persoonlijke hygiëne en toilet, mondverzorging en haarverzorging,
- eten, drinken en kleine persoonlijke afwas,
- verplaatsingen in en om de woning: in en uit bed, bad, rolstoel of auto,
- kleine dagelijkse handelingen zoals: de post halen en openen, een boek of cursus klaarleggen, brieven schrijven of formulieren invullen.

De geboden assistentie in de permanentie heeft wel duidelijke beperkingen en grenzen:
- De assistentie beperkt zich tot de woning en de onmiddellijke omgeving van de woning.
- Voor medische, paramedische, psychologische of sociale hulp dienen specifieke diensten te worden aangesproken.
- Ook voor het kuisen van de woning, het bereiden van maaltijden en het vervoer buitenshuis moet beroep worden gedaan op andere personen of voorzieningen.

De gebruiker kan op ieder ogenblik van de dag en de nacht assistentie oproepen door middel van een draagbaar oproepsysteem. Dit laat de gebruiker toe volledig vrij en autonoom gebruik te maken van deze dienstverlening. De dienstverlening gebeurt op vraag en aanwijzing van de gebruiker en onder zijn verantwoordelijkheid. Hij bepaalt zelf het ogenblik waarop hij hulp nodig heeft en de manier waarop deze hulp gegeven wordt.

## 2.2. Alarmassistentie

ADO Icarus biedt alarmassistentie aan personen die in de nabijheid van een centrum voor zelfstandig leven aan.

## 2.3. Technische ondersteuning

Zelfstandig wonen is voor personen met een ernstige fysieke handicap slechts mogelijk indien zij, naast de noodzakelijke assistentie, ook kunnen beschikken over de meest gepaste hulpmiddelen en aanpassingen.

ADO Icarus heeft een eigen technische dienst die:
- instaat voor de ontwikkeling, de installatie en het onderhoud van de oproepsystemen van de centra van ADO Icarus,
- instaat voor de aankoop en het onderhoud van hulpmiddelen en aanpassingen die de ~~diensten~~ centra gebruiken in het kader van de door hen verstrekte dienstverlening,
- de individuele gebruiker, op zijn vraag, ondersteunt bij de aankoop, de installatie en het onderhoud van specifieke hulpmiddelen.
-

## 2.4. Ondersteuning op afspraak

Een gebruiker kan beroep doen op ondersteuning op afspraak waarbij ondersteuning geleverd wordt op afgesproken tijdstippen. De ondersteuning kan zowel binnen een één op één relatie bestaan waarbij er vaste assistente(n) de ondersteuning biedt/en ofwel geleverd worden vanuit een poule van assistenten, verbonden aan een centrum voor zelfstandig leven.

Daarnaast biedt ADO Icarus ook ondersteuning op afspraak aan op psychosociaal vlak waarbij gebruikers ondersteund worden bij diverse levensdomeinen (wonen, werken, dagbesteding, financieel,…).

De gebruiker bepaalt de aard van de geboden assistentie (binnen de uitvoeringsrichtlijnen) en de tijdstippen waarop de assistentie verleend wordt (binnen de regelgeving van de sociale wetgeving). De afspraken die hierover worden gemaakt, worden vastgelegd in de individuele

ondersteuningsovereenkomst. Deze overeenkomst kan op vraag van de gebruiker aangepast worden.

### 2.5. Lokaal dienstencentrum Brussel

ADO Icarus exploiteert in Brussel een Lokaal Dienstencentrum (LDC).

Het lokaal dienstencentrum voorziet voor zijn bezoekers een basisaanbod van diensten en activiteiten. Diensten zijn onder meer: fungeren als aanspreekpunt, als ontmoetingsplaats en fungeren als doorverwijzing met opvolging,.. De activiteiten kunnen in drie groepen opgesplitst worden: activiteiten van algemeen-informatieve aard, activiteiten van creatieve en recreatieve aard en activiteiten van algemeen vormende aard. Voor het LDC ADO Icarus specifiek is het aanbod niet enkel gericht naar senioren, maar is er ook aandacht voor personen met een fysieke beperking. Zij kunnen eveneens genieten van het totaal aanbod en ADO Icarus kan er waar nodig zorgvragen beantwoorden die een specifiekere invulling vragen. Voor hen specifiek is er tevens een activiteitencentrum actief met activiteiten op maat van hun handicap.

### 2.6. Rechtstreeks toegankelijke hulp

Rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH) is een dienstverlening om handicapspecifieke ondersteuning te bieden aan mensen met een (vermoeden van) beperking. Op die manier kunnen mensen vaak veel zelfstandiger leven en worden mantelzorgers, zoals familie en vrienden, minder belast. De begeleidingen zijn uitermate geschikt voor mensen die net buiten het hulpverleningsnet vallen. De invulling van de begeleiding is volledig afhankelijk van de hulpvraag van de persoon zelf. ADO Icarus biedt RTH aan vanuit al haar centra voor zelfstandig leven en vanuit haar LDC. De ondersteuning wordt geboden door een professionele hulpverlener.

### 2.7. Vrijwilligerswerking

Personen met een handicap kunnen ook beroep doen op ADO Icarus voor het organiseren van hun vrijwilligerswerk. Hierdoor wordt de vrijwilliger vergoed en is hij verzekerd tegen bepaalde risico's.

### 2.8. Reguliere dienstverlening

ADO Icarus tracht het beroep doen op de reguliere dienstverlening, zoals verpleging, dienstencheques, familiehulp,.. te stimuleren om zo niet alle behoeften van de gebruiker te kunnen invullen.

## 3. WERKTERREIN VAN DE VOORZIENING

De **centra voor zelfstandig leven** worden beheerd vanuit volgende ondersteuningsregio's:

| | | |
|---|---|---|
| ADO Icarus - Denderleeuw | Azalealaan 8 bus 1 | 9470 Denderleeuw |
| ADO Icarus - Dendermonde | Leliënlaan 1 bus 1 | 9200 Dendermonde |
| ADO Icarus - Diest | Bergveld 7 | 3290 Diest |
| ADO Icarus - Gingelom | Dorpskouter 14 | 3890 Gingelom |
| ADO Icarus - Halle | Wielewaallaan 1a/14 | 1500 Halle |
| ADO Icarus - Hasselt | Disselstraat 82 | 3500 Hasselt |

| | | |
|---|---|---|
| ADO Icarus – Izegem | Prinsessestraat 15/0202 | 8870 Izegem |
| ADO Icarus - Kortrijk | Alfred Nobellaan 11 | 8500 Kortrijk |
| ADO Icarus - Lommel | G. Bomansstraat 29 | 3900 Lommel |
| ADO Icarus - Menen | Hogeweg 141 a | 8930 Menen |
| ADO Icarus - Zolder | Rodenbachlaan 84 | 3550 Heusden-Zolder |

Het **lokaal dienstencentrum** in Brussel is gehuisvest te Neder-Over-Heembeek, Peter Benoitplein 22

## 4. BEKENDMAKING VAN HET AANBOD

Het aanbod van ADO Icarus wordt kenbaar gemaakt op volgende wijze:

- Algemeen:
  - Via de website (www.ado-icarus.be)
  - Via de infofolder

- Aan gebruikers: het aanbod van de voorziening is opgenomen in het 'Charter van collectieve rechten en plichten'
- Aan personeel: het aanbod van de voorziening is raadpleegbaar op de website en wordt mondeling toegelicht tijdens de onthaalgesprekken met de hiërarchisch verantwoordelijke

# DEEL 3: MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN, STRATEGIE, GESCHREVEN REFERENTIEKADER

De missie of bestaansreden van ADO Icarus wordt kernachtig omschreven als "ADO Icarus organiseert en verstrekt ondersteuning aan personen met een handicap zodat deze personen op een kwaliteitsvolle manier geïntegreerd en zelfstandig kunnen wonen en leven."

## 1. VISIE OP DE PERSOON MET EEN HANDICAP EN ZIJN RELATIE MET DE SAMENLEVING

Bij het realiseren van die missie vertrekt ADO Icarus van een duidelijke visie op de persoon met een handicap en op zijn plaats en rol in de samenleving: het 'burgerschapsmodel'.

### 1.1. Burgerschapsmodel als maatschappijvisie

Het burgerschapsmodel gaat ervan uit dat personen met een handicap actieve burgers zijn en geen 'objecten van zorg'. Zij moeten op allerlei manieren ondersteund worden om, rekening houdend met hun mogelijkheden én hun beperkingen, als volwaardige burgers actief deel te nemen aan de samenleving en hun verantwoordelijkheid in de maatschappij op te nemen.

Dit veronderstelt dat de samenleving zich openstelt voor personen met een handicap en hen de nodige ondersteuning en aanpassingen aanbiedt zodat ze deel kunnen nemen aan alle aspecten van het maatschappelijk leven. Dit moet worden geboden binnen de gewone samenleving waardoor mensen met een handicap in staat zijn in hun eigen leefomgeving te (blijven) wonen.

Tegelijkertijd veronderstelt dit dat de persoon met een handicap de verantwoordelijkheid neemt en/of daarin ondersteund wordt om inzicht te verwerven in de eigen situatie, om zichzelf te ontwikkelen en zich te versterken.

### 1.2. Samenlevingsopbouw en ondersteuning vanuit en in de samenleving

Het burgerschapsmodel staat of valt met het bouwen aan de samenleving en het bieden van ondersteuning binnen en door de samenleving.

Samenlevingsopbouw spitst zich toe op de relaties tussen individuen die samen de samenleving en het buurtleven vorm geven. Ondersteuning binnen de samenleving gaat uit van voorzieningen en diensten die de nodige ondersteuning en begeleiding geven om mensen (met een handicap) in staat te stellen actief deel te nemen aan alle aspecten van het maatschappelijk leven en in hun eigen buurt te blijven wonen.

### 1.3. Kwaliteit van leven en wonen

'Kwaliteit van leven en wonen' wordt door iedereen anders ingevuld. Ook ten aanzien van personen met een handicap kan de samenleving niet bepalen wat voor hen 'kwaliteit van leven' zou moeten inhouden. De persoon met een handicap, en hij alleen, bepaalt wat voor hem kwaliteit van wonen en leven betekent. De samenleving kan hen wel de nodige instrumenten aanreiken om hun leven op een kwaliteitsvolle manier uit te bouwen en om, net zoals andere burgers, keuzes te kunnen maken. Een kwaliteitsvol leven hangt voor personen met een handicap dus samen met de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.

Kwaliteit van leven en wonen wordt volgens ADO Icarus in belangrijke mate bepaald door de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Deze ondersteuning vormt de brug tussen de beperking van de individuele persoon met een handicap en de samenleving en draagt op die manier bij tot het verminderen van iemands handicap. De ondersteuning moet vraaggestuurd zijn: uitgaan van de wensen en behoeften van de persoon met een handicap.

ADO Icarus wil inspelen op de totale ondersteuningsnood van de persoon met een handicap. Om dit te bekomen kan zij samenwerkingen aangaan met andere organisaties.

De ondersteuning wordt in de eigen leefomgeving gegeven en is gericht op het krijgen van controle op het eigen leven en het uitbouwen van belangrijke en duurzame relaties met anderen. De ondersteuning vertrekt vanuit de vraag, is flexibel en sluit niemand uit op basis van soort en graad van handicap.

## 2. VISIE OP ADO ICARUS ALS SOCIALE ONDERNEMING

Bij het bepalen van haar visie op de persoon met een handicap en zijn plaats in en relatie met de samenleving (missie en visie) gaat ADO Icarus uit van het burgerschapsmodel. Bij het beschrijven van haar eigen plaats en opdracht binnen de samenleving (doelstellingen) inspireert ADO Icarus zich op het model van de sociale onderneming.

'Sociaal ondernemen' is het product - en tegelijk het doel - van een dubbele beweging:

- Bedrijven (profit organisaties) voelen zich meer en meer aangesproken om verantwoordelijkheid op te nemen voor de wereld waarin zij ondernemen en realiseren zich dat ondernemen niet enkel kan gericht zijn op zakelijk rendement, maar ook oog moet hebben voor het 'maatschappelijk rendement'. Deze bedrijven maken daarom structureel geld, middelen en tijd vrij voor activiteiten die een positieve bijdrage leveren aan onze samenleving.
- Welzijnsvoorzieningen (social profit organisaties) zijn er zich meer en meer van bewust dat zij hun maatschappelijke opdracht op een meer bedrijfsmatige (zakelijke) manier moeten onderbouwen en uitbouwen en dat het maatschappelijk rendement verhoogd wordt door zich te organiseren en te handelen als 'onderneming'.

'Sociaal ondernemen' wordt dan gedefinieerd als 'een manier van werken en ondernemen die gericht is op het verbeteren van de kwaliteit van leven van mensen door het vergroten van hun sociaal, ecologisch en economisch welzijn'.

Sociale ondernemingen zijn in deze context private verenigingen zonder winstoogmerk die maatschappelijke diensten verlenen - in onder meer en voornamelijk de gezondheids- en welzijnszorg – en daartoe door de overheid financieel ondersteund worden. Sociale ondernemingen zijn zelfstandige, private organisaties met een maatschappelijke opdracht en publieke financiering en toezicht.

Sociale ondernemingen staan voor een voortdurende en schijnbaar paradoxale uitdaging. Als onderneming moet de organisatie streven naar grotere efficiëntie en een meer bedrijfsmatige aanpak. Maar tegelijk moet zij bij het uitvoeren van haar opdracht – het aanbieden van ondersteuning - blijven uitgaan van haar sociale roeping, van haar eigen waarden en normen, van het belang van de intermenselijke relaties tussen hulpvrager en dienstverlener.

Als sociale onderneming wil ADO Icarus daarom blijvend werken aan het versterken van de bedrijfsmatige efficiëntie zonder daarbij haar sociale inspiratie en missie uit het oog te verliezen. ADO Icarus wil zo op een efficiënte manier sociaal ondernemen, geïnspireerd door de eigen visie en missie, gestuurd door de eigen waarden en het eigen gedachtegoed en met de focus permanent gericht op de eigen doelgroep en doelstellingen.

Zoals andere ondernemingen moet ADO Icarus als sociale onderneming daarbij voortdurend oog blijven hebben voor:

- De nieuwe en complexere hulpvragen van de gebruikers;
- De oprichting en ontwikkeling van nieuwe, al of niet commerciële, aanbieders van zorg en ondersteuning;
- De verschuivingen in de visie op mens en maatschappij;

- De demografische ontwikkelingen;
- De wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen;
- De veranderingen in de culturele, economische, maatschappelijke en politieke context;
- De steeds ingrijpendere invloed van het Europees niveau en de verdergaande internationalisering.

Sociale ondernemingen moeten/kunnen hierop enkel gepast reageren door een toekomstgerichte, marktgerichte en experimenterende aanpak. Kortom: door te ondernemen. 'Ondernemen' wordt dan in de meest letterlijke betekenis van het woord gezien als:

- Oog hebben voor de wijzigende behoeften in de samenleving, in de brede welzijnsmarkt en bij de individuele cliënt/gebruiker;
- Aandacht hebben voor nieuwe ontwikkelingen in de sector en in belendende sectoren;
- Gepast en creatief reageren op deze nieuwe uitdagingen en ontwikkelingen;
- De moed opbrengen om mensen en middelen te investeren in kwaliteitsverbetering;
- De managementstructuren en overlegkanalen creëren die moeten toelaten de eigen maatschappelijke roeping en opdracht uit te voeren.

De sociale onderneming opereert daarbij in overleg en samenwerking met alle actoren in het werkveld: de gebruikers, de medewerkers, de andere aanbieders, de overheid en andere financierende instanties. Zij neemt tegelijk verantwoordelijkheid op en legt verantwoording af ten aanzien van al deze rechtstreekse (betekenisvolle) belanghebbenden.

## 3. ORGANISEREN VAN DE ONDERSTEUNING VANUIT CENTRA VOOR ZELFSTANDIG LEVEN

Om, steunend op de geformuleerde missie, visie en waarden, haar missie te realiseren bouwt ADO Icarus in Vlaanderen 'centra voor zelfstandig leven' uit. Elk centrum voor zelfstandig leven is actief binnen een bepaalde regio, de zogenaamde ondersteuningsregio. Personen met een handicap die binnen een ondersteuningsregio wonen kunnen beroep doen op de diensten die worden aangeboden door ADO Icarus of organisaties waarmee ADO Icarus samenwerkt.

In de verschillende ondersteuningsregio's tracht ADO Icarus een gedifferentieerd en geïntegreerd ondersteuningsaanbod aan te bieden aan personen met een handicap met bijzondere aandacht voor personen die zelfstandig willen wonen en leven.

- Een gedifferentieerd aanbod: omdat aan personen met een handicap een brede waaier van verschillende ondersteuningsvormen zal worden aangeboden.
- Een geïntegreerd aanbod: omdat deze verschillende ondersteunende diensten en voorzieningen op elkaar worden afgestemd.
- Bijzondere aandacht voor personen die zelfstandig willen wonen en leven: ADO Icarus kan een rol spelen als dienstverlener voor alle personen met een handicap (vrijwilligerswerking, RTH-werking) maar heeft een specifieke expertise en aanbod voor personen met een fysieke beperking die zelfstandig willen wonen en leven (permanentie, ondersteuning op afspraak).

Binnen elke ondersteuningsregio is een regiomanager of (in het geval van Neder-Over-Heembeek) centrumverantwoordelijke belast met het organiseren, het coördineren en het integreren van het beschikbare ondersteuningsaanbod. Daarnaast geeft de RTH-medewerker die verbonden is aan de ondersteuningsregio vorm aan de rechtstreeks toegankelijke hulpverlening.

Binnen elke ondersteuningsregio wordt gestreefd naar de uitbouw van een complementair en polyvalent team.

- Een complementair team: omdat verschillende specialismen en disciplines in één ondersteuningsteam worden geïntegreerd, zodat een efficiëntere inzet van mensen en middelen mogelijk wordt gemaakt.
- Een polyvalent team: omdat binnen het team van dienstverleners de enge functieafbakening doorbroken wordt, waardoor deze op een meer soepele en polyvalente wijze ingezet kunnen worden.

## 4. UITGANGSPUNTEN EN BASISPRINCIPES

Bij het uitbouwen, organiseren en verlenen van haar ondersteuningsaanbod gaat ADO Icarus uit van een aantal basisprincipes en waarden die door internationale bewegingen als de Independent Living Movement en Focus-wonen werden vastgelegd.

Vanaf de jaren zestig worden mensen meer en meer bewust van hun recht op zelfdeterminatie bij de invulling van hun eigen leven. Diverse bewegingen en belangengroepen ontstaan vanuit deze bewustwording. In de gehandicaptensector wordt deze tendens geconcretiseerd in bewegingen zoals Focus-wonen en Independent Living Movement. ADO Icarus doet voor de uitwerking van haar missie en visie beroep op de uitgangspunten van deze bewegingen.

ADO Icarus hanteert inclusie van mensen met een handicap in de maatschappij als maatschappelijke opdracht. Bij het uitvoeren van haar opdracht gaat zij uit van 3 kernwaarden, zijnde:

- Autonomie: het recht om eigen beslissingen te nemen.
- Privacy: respect voor de private levenssfeer van de gebruiker.
- Respect: zowel van assistent naar gebruiker als van gebruiker naar assistent.

ADO Icarus is een vzw (vereniging zonder winstoogmerk) met een belangrijke maatschappelijke opdracht. De verenging wil opereren als een 'sociale onderneming'. Dit houdt in dat ADO Icarus een visie en strategie tracht te ontwikkelen waarbij ze toekomst -en marktgericht denkt en dit in overleg en in samenwerking met alle betrokkenen van het werkveld. Volgende waarden sturen daarom de werking van ADO Icarus: professionaliteit, efficiëntie, kwaliteit en klantvriendelijkheid.

## 5. WAARDEN

De visie van ADO Icarus op de persoon met een handicap, zijn relatie met de samenleving en op de voorziening als sociale onderneming vertaalt zich in een aantal basiswaarden die het ondersteuningsaanbod van ADO Icarus inspireren en sturen.

- **Pluralisme**
  ADO Icarus is niet gebonden aan enige politieke, filosofische of religieuze overtuiging. Deze onafhankelijkheid laat de organisatie toe om zelfstandig een eigen visie te ontwikkelen en een eigen beleid en werking uit te stippelen.
- **Inclusie**
  De ondersteuning wordt geboden binnen de gewone samenleving, in een gewone woon- en leefomgeving of een omgeving die er het dichtst bij aanleunt.

  Bovendien worden de mogelijkheden van het eigen sociaal netwerk en van de reguliere hulp- en dienstverlening aangesproken vooraleer specifieke ondersteuning voor personen met een handicap wordt ingeschakeld.
- **Empowerment**
  Elke gebruiker krijgt maximaal kansen zijn leven zo zelfstandig mogelijk in te richten en te organiseren. Ondersteuning wordt enkel geboden op vraag en aanwijzing van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger en onder zijn verantwoordelijkheid.
- **Inspraak van de gebruikers**

Personen met een handicap en/of hun wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht zelf te beslissen over de manier waarop zij hun leven inrichten. De wettelijke vertegenwoordiger stelt alles in het werk om de persoon met een handicap te betrekken in het inspraakproces. Dit veronderstelt onder meer dat zij mee verantwoordelijkheid kunnen opnemen voor de organisatie en de kwaliteit van de geboden dienstverlening. De inspraak en het medebeslissingsrecht van de gebruikers is structureel en statutair ingebouwd in alle overleg-, advies- en beslissingsorganen van ADO Icarus.

- **Vraaggestuurd werken**
  De ondersteuning die ADO Icarus biedt, vertrekt vanuit de individuele ondersteuningsnood van elke gebruiker. Ze wordt gestuurd door de wensen, verwachtingen en ambities van elke individuele gebruiker en houdt maximaal rekening met de specifieke beperkingen en mogelijkheden van deze gebruiker. Het ondersteuningsaanbod wordt daarom gekenmerkt door differentiatie, complementariteit en flexibiliteit.

## 6. DE GEBRUIKER ALS OPDRACHTGEVER

In de centra voor zelfstandig leven wordt ondersteuning verstrekt op vraag en aanwijzing van de gebruiker en onder zijn verantwoordelijkheid. Een gebruiker die beroep doet op de permanentie in het kader van een centrum voor zelfstandig leven, bepaalt zelf het ogenblik waarop hij hulp oproept en de manier waarop deze hulp gegeven wordt. Bij andere vormen van ondersteuning (vb. ondersteuning op afspraak) wordt in overleg met de gebruiker en de dienstverlener bepaald wanneer en op welke wijze de ondersteuning geboden wordt.

Ondersteuningsvragen van gebruikers kunnen geweigerd worden in één van volgende situaties :

- Wanneer de veiligheid of gezondheid van de dienstverlener daardoor in gevaar komt;
- Wanneer de dienstverlener morele bezwaren heeft met betrekking tot de uit te voeren handeling(en);
- Wanneer de gevraagde hulp duidelijk afwijkt van de afspraken die hieromtrent in de individuele dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen.

Vragen of problemen met betrekking tot de gevraagde ondersteuning worden in eerste instantie besproken tussen de gebruiker en de dienstverlener. Indien na onderling overleg geen akkoord mogelijk is, wordt de regiomanager aangesproken. Gebruikers noch dienstverleners bespreken dit met derden.

## 7. DE VERHOUDING TUSSEN GEBRUIKERS EN DIENSTVERLENERS

Gebruikers en dienstverleners gaan met elkaar om als gelijkwaardige partners. De verhouding tussen dienstverleners en gebruikers wordt gekenmerkt door respect voor elkanders eigenheid en privacy, collegialiteit en solidariteit, en open en vlotte communicatie.

### 7.1. Respect voor elkanders eigenheid

Elk gebruiker is een uniek persoon, met eigen verwachtingen, beperkingen en mogelijkheden. De gevraagde en geboden ondersteuning is dan ook verschillend van gebruiker tot gebruiker. Daarom moeten de dienstverleners begrip en respect opbrengen voor de eigenheid van elke gebruiker en de specifieke ondersteuningsvragen van de individuele gebruiker op een correcte manier beantwoorden. Wanneer de houding van een dienstverlener herhaaldelijk te wensen overlaat, zal de gebruiker zich tot de regiomanager wenden. Indien hij dat wenst, kan hij gebruik maken van de klachtenprocedure.

De dienstverleners van hun kant mogen van de gebruikers verwachten dat zij hun taak als opdrachtgever op een correcte wijze uitvoeren met respect en begrip voor de eigenheid van iedere dienstverlener. Herhaaldelijk kwetsend of beledigend gedrag vanwege de gebruiker zal aan de

regiomanager gemeld worden en kan uiteindelijk leiden tot het stopzetten van de ondersteuning en dus het verbreken van de overeenkomst.

### 7.2. Respect voor elkanders privacy

Dienstverleners die ondersteuning bieden in de thuissituatie dringen onvermijdelijk binnen in het dagelijkse leven van de gebruiker en zijn eventueel gezin. De mate van vertrouwelijkheid en intimiteit waarmee de dienstverlener en de gebruiker met mekaar omgaan is afhankelijk van de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener. Toch worden beroepsbezigheden en privé leven best zoveel als mogelijk gescheiden gehouden. In elk geval zijn de dienstverleners gebonden aan het beroepsgeheim en het respect voor de privacy van de gebruiker. Alle informatie over het privé leven van de gebruikers wordt daarom strikt geheim gehouden. Bovendien dienen dienstverleners de nodige discretie aan de dag te leggen bij het verspreiden van informatie over andere dienstverleners en over de organisatie.

Ook de gebruikers brengen het nodige respect op voor de privacy van zowel de dienstverleners, de dienstverlenende organisaties als de andere gebruikers. Gebruikers dienen daarom de nodige discretie aan de dag te leggen bij het doorgeven van informatie over andere gebruikers en/of de dienstverleners.

### 7.3. Collegialiteit en solidariteit

Werken in een team vereist van de dienstverleners uit de verschillende disciplines de nodige maturiteit, solidariteit en collegialiteit zodat de taken en de werklast correct worden verdeeld en de uitvoering van de ondersteuning vlot kan verlopen. Bovendien wordt de nodige flexibiliteit en inzet verwacht bij het uitvoeren van de dienstverlening en het oplossen van eventuele probleemsituaties.

Van de gebruikers wordt verwacht dat zij voldoende soepelheid en redelijkheid aan de dag leggen om een goede afstemming van de verschillende ondersteunende diensten mogelijk te maken en een vlotte dienstverlening aan alle gebruikers mogelijk te maken.

### 7.4. Vlotte en open communicatie

Om aan alle gebruikers de gevraagde ondersteuning te kunnen aanbieden is een efficiënte en flexibele inzet van de beschikbare dienstverleners noodzakelijk. Dit veronderstelt een vlotte en open communicatie tussen alle betrokken partners binnen de organisatie van de ondersteuning: het bestuur, de directie en staf, de regiomanagers, het dienstverlenend personeel van ADO Icarus en eventueel van andere dienstverlenende organisaties, de gebruikers en hun netwerk.

## 8. BIJZONDERE SITUATIES

In het kader van de ondersteuning die door ADO Icarus, eventueel in samenwerking met andere dienstverlenende organisaties, wordt verstrekt, kunnen zich in hoofde van de gebruikers bijzondere situaties voordoen die vragen om een specifieke benadering door de organisatie en door de dienstverleners:

### 8.1. Problemen met zelfstandigheid en zelfredzaamheid

Het is eigen aan het zelfstandig wonen en leven dat gebruikers over voldoende autonomie en zelfredzaamheid beschikken om zelf hun leven en hun ondersteuning te organiseren. In bepaalde situaties kunnen gebruikers deze verantwoordelijk niet (of niet meer) aan: optreden van

dementieverschijnselen, psychiatrische stoornissen, psychische storingen ten gevolge van ziekte of een hersenletsel (NAH).

In deze gevallen kan ADO Icarus zich gedwongen zien de ondersteuning te beëindigen. Indien de gebruiker en/of zijn netwerk hierom verzoekt kan de regiomanager, in overleg met de betrokken dienstverlenende organisaties, actief meewerken bij het zoeken van een meer gepaste vorm van opvang en ondersteuning.

### 8.2. Palliatieve zorg en levensbeëindiging

Vooral bij gebruikers met een progressieve ziekte, kunnen de dienstverleners geconfronteerd worden met gebruikers voor wie het levenseinde snel dichterbij komt. De voorziening formuleert een duidelijke visie op levensbeëindiging en geeft ter zake richtlijnen mee aan de dienstverleners:

- Het organiseren en verlenen van palliatieve zorgen behoort niet tot het ondersteuningsaanbod van de voorziening. Wel zal de regiomanager, in overleg met het volledige netwerk van de gebruiker, haar deel van de ondersteuning bij deze gebruikers blijven opnemen.
- In geval van een beslissing tot levensbeëindiging respecteert de voorziening ten volle de autonomie en de keuzevrijheid van de betrokken gebruiker. De voorziening zal op geen enkel ogenblik en op geen enkele wijze de beslissing van de gebruiker beïnvloeden of aanvechten.
- De voorziening en haar personeelsleden onthouden zich van elke vorm van moreel oordeel ten aanzien van de beslissing van de gebruiker.
- De voorziening waakt er over dat haar personeel ook in deze respect opbrengt voor de privacy van de gebruiker. Het komt enkel de gebruiker toe een eventuele beslissing tot levensbeëindiging aan derden mee te delen.
- De gebruikers van hun kant kunnen op geen enkele manier medewerking vragen en verwachten vanwege het personeel bij het actief beëindigen (actieve euthanasie) van hun leven. De autonomie van de gebruiker als opdrachtgever wordt hier ondergeschikt aan de zorg voor de veiligheid en het welzijn van de dienstverleners.

### 8.3. Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

Personen met een handicap, ongeacht de aard van de handicap, zijn meer dan gemiddeld kwetsbaar voor misbruik en geweld door hulpverleners en door derden. De voorziening formuleert haar visie omtrent deze problematiek en de stappen die ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag onderneemt in de procedure 5.1.8. Voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag.

## 9. DOEL

ADO Icarus houdt bij het bepalen van haar doelstellingen rekening met het volgende:

- de missie, visie en waarden die zij onderschrijft
- de ontwikkelingen in de sector

Globaal genomen kan de doelstelling omschreven worden als “het nastreven van een kwaliteitsvol, gedifferentieerd en geïntegreerd ondersteuningsaanbod voor personen met een handicap die op een kwaliteitsvolle manier geïntegreerd zelfstandig willen wonen en leven”.

Concreet vertaalt zich dit in volgende doelstellingen:

- Het realiseren van kwaliteit van leven en wonen van de gebruikers door een permanente aandacht voor en verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning. Hierbij dient de organisatie professioneel, klantvriendelijk en efficiënt te opereren.
- Het streven naar vraaggestuurde ondersteuning binnen de centra voor zelfstandig leven.
- Het verder uitbouwen van het aanbod door samenwerkingen en netwerken, om op die wijze in te spelen op de totale ondersteuningsnood van de persoon met een handicap de
- Het ontwikkelen van zorgvernieuwende, sectoroverschrijdende of inclusieve projecten.
- Het verder ontwikkelen van de centra voor zelfstandig leven. Door het nastreven van bijkomende woningen in de nabijheid van de bestaande woonprojecten.

## 10. STRATEGIE

ADO Icarus tracht bovenstaande algemene en concrete doelstellingen op volgende wijze te realiseren:

- Aandacht voor de wensen en behoeften van de individuele gebruikers
- Aandacht voor inspraak van de gebruikers o.a. door tevredenheidsonderzoeken bij de gebruikers te realiseren
- Netwerkvorming
- Kiezen voor schaalvergroting om een meerwaarde te realiseren voor zowel de organisatie zelf, de gehandicaptensector in zijn geheel, als voor de gebruikers
- Het opnemen van een rol en plaats binnen het brede werkveld van de ondersteuning van personen met een handicap
- Belanghebbenden bij de besluitvorming te betrekken
- Zorgen dat de missie en visie van de organisatie door alle betrokkenen in de dagelijkse werking worden gedragen
- Aandacht hebben voor en investeren in innovatie op gebied van het oproepsysteem en hulpmiddelen
- Aandacht voor het VTO (vorming, training en opleiding) -beleid

De missie, visie, waarden en geschreven referentiekader van de voorziening worden als volgt kenbaar gemaakt:

- Aan de gebruikers:
  De missie, visie en waarden zijn opgenomen in het 'Charter van collectieve rechten en plichten' bij de aanvang van de ondersteuning. Bij wijzigingen worden alle gebruikers schriftelijk (per brief of via e-mail) op de hoogte gebracht.
- Aan het personeel:
  Voor de assistenten worden de missie, visie en waarden beschreven in de 'leidraad voor assistenten'. Nieuwe assistenten ontvangen de leidraad, samen met het arbeidsreglement, bij indiensttreding. Wijzigingen in de leidraad voor assistenten worden via overlegorganen (personeelsvergaderingen) of schriftelijk aan de assistenten meegedeeld. De andere personeelsleden krijgen een mondelinge toelichting van hun hiërarchisch verantwoordelijke op basis van de informatie in dit kwaliteitshandboek.
- Aan derden:
  De missie, visie en waarden van de organisatie zijn vermeld op de website van de organisatie.

De directie en het bestuur engageren zich om de missie, de visie, de waarden en het geschreven referentiekader minstens één keer per vijf jaar te evalueren en indien nodig bij te sturen. Dit gebeurt in elke vijfjarencyclus van de zelfevaluatie.

# DEEL 4: KWALITEITSSYSTEEM

## 1. ORGANISATIESTRUCTUUR

### 1.1. Doel

- Het beschrijven van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen van het personeel.
- Het kenbaar maken van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen van het personeel.

### 1.2. Functiebeschrijvingen

#### De voorzitter

- De voorzitter volgt mee de dagelijkse werking van de vereniging op door deelname aan de vergaderingen van het dagelijks bestuur
- Hij zit de vergaderingen van de algemene vergadering, de raad van bestuur en de syndicale delegatie voor.

#### Algemeen directeur

- Opvolgen en aansturen van de dagelijkse werking van de organisatie
- Opvolgen en aansturen van de dagelijkse werking in de ondersteuningsregio's
- Aansturen en coachen van de regiomanagers
- De opvolging van de nieuwe ontwikkelingen in de sector en de invloed ervan op de organisatie
- Ontwikkelen van de strategie van de organisatie in samenwerking met het dagelijks bestuur
- Externe vertegenwoordiging

#### Financieel en administratief directeur

- Financieel beleid en beheer van de organisatie en de nevenorganisaties
- Juridisch: opvolging van relevante wetgeving (GDPR – kwaliteitsdecreet – VZW-wetgeving - ..), het opstellen van de overeenkomsten met de cliënten
- Opvolging van het facilitair beheer waaronder het oproepsysteem en IT-beheer
- Uitbouw van Sharepoint als portaal van de interne organisatie

#### Regiomanagers

- Organisatie en de coördinatie van de ondersteuning aan de gebruikers in hun regio
- Leiding geven aan en ondersteunen van de personeelsleden van hun regio
- Vertegenwoordigen en promoten van de organisatie
- Opvolgen beleid in de sector

#### Adjunct-regiomanagers

- De adjunct-regiomanagers nemen in grote mate dezelfde taken op als een regiomanager, hetzij onder aansturing van de regiomanager

#### Centrumverantwoordelijke Neder-Over-Heembeek

- ADO Icarus als zorgaanbieder in Brussel bekend maken en hiervoor een netwerk ontwikkelen
- ADO Icarus vertegenwoordigen in verschillende Brusselse platformen, onderzoeken van de zorgvragen in Brussel
- Relevante wetgeving opvolgen, in de materie verdiepen met het oog op de realisatie en coördinatie van het zorgaanbod
- Centrumleider van het lokaal dienstencentrum te Brussel

**RTH-medewerkers**

- Begeleiden van cliënten binnen rechtstreeks toegankelijke hulp
- Uitbouw van de RTH-dienstverlening binnen het werkingsgebied
- Uitbouw van een netwerk en kennis van relevante organisaties en personen
- Vertegenwoordiging van de RTH-werking in bevoegde interne en/of externe overlegorganen
- Ontwikkeling van kennis van het aanbod van ADO Icarus met als doel de cliënten indien mogelijk toe te leiden tot andere deelwerkingen van de organisatie

**Directiemedewerker financiering en administratie**

- Beheer dossiers van de gebruikers. Hiervoor aanspreekpunt zijn voor gebruikers als regiomanagers
- Verantwoordelijk voor de werking dienstencheques en vrijwilligers
- Administratieve ondersteuning directie
- Beheer administratie van en naar het VAPH
- Betalingen ingeven
- Voorbereiding van en verslaggeving van het directieteam
- Verslaggever van meerdere overlegorganen

**Beleidsondersteunend stafmedewerker**

- Inhoudelijke ondersteuning directie
- Verantwoordelijke RTH
- Verantwoordelijke VTO
- Kwaliteitscoördinator
- Opvolging projecten, o.a. Neder-Over-Heembeek
- Verslaggever van meerdere overlegorganen

**Verantwoordelijke personeelsorganisatie en preventieadviseur**

- Personeelsorganisatie:
  - Personeelsbezetting
  - Afrekeningsdossiers
  - Opvolgen meeruren, verloven
- Verstrekken beleidsinformatie omtrent bovenstaande
- Preventieadviseur
- Vertrouwenspersoon voor personeel

**Stafmedewerker communicatie en fondsenwerving**

- Het opzetten (i.s.m. de algemeen directeur) van het communicatiebeleid, het opzetten van het communicatieplan en het uitvoeren ervan
- Het opstellen en uitvoeren van een fondsenwervingsplan
- Ontwikkeling en beheer van de website
- Opbouwen en onderhouden van relaties
- Promotie van ADO Icarus en haar aanbod bij kandidaat-gebruikers, toeleiders, andere organisaties en kandidaat-personeelsleden
- Opmaak nieuwsbrief, publicaties en folders

**Verantwoordelijke techniek**

- Beheer, onderhoud, installatie en evaluatie van het oproepsysteem
- Opvolging nieuwe ontwikkelingen op dit gebied
- Opvolging bouwprojecten aangaande de uitrusting
- Advies aangaande aanpassingen en hulpmiddelen
- Opvolging kosten van de energieleveranciers en nutproducenten
- Opstellen van plaatsbeschrijvingen, opvolgen van het huishoudelijk reglement en aansluitingen nutsvoorzieningen

**Verantwoordelijken personeel - en loonadministratie**

- Personeelsadministratie: beheer personeelsdossiers, opmaak ontslagbrieven, invullen documenten
- Loonadministratieberekening ontslag, berekening verlof
- Opmaak DMFA-aangifte.
- Opvolging dossiers in geval van ziekte, zwangerschapsverlof, arbeidsongevallen, educatief verlof, brugpensioen, outplacement
- Input Dimona
- Jaarlijks opmaken van fiscale fiches en individuele rekeningen
- Opvolgen sociale wetgeving
- Informeren en ondersteunen regiomanagers wat betreft de personeel- en loonadministratie

**Verantwoordelijke IT**

- Helpdesk – ondersteunen van de medewerkers op vlak van IT
- Beheer van de informatie- en communicatietechnologie in de organisatie.
- Beheer en onderhoud van de Sharepoint-site (intranet)
- Installatie, onderhoud, beheer en evaluatie van het intern informatienetwerk (hardware en software)
- Opvolging van ontwikkelingen op IT-vlak gericht op de noden van de organisatie

**Boekhouder**

- Verwerking van alle boekhoudkundige verrichtingen
- Boeking eindejaarsverrichtingen en voorbereiding jaarrekening
- Zorgen dat voldaan is aan de fiscale en boekhoudkundige verplichtingen van de organisatie
- In het kader van de samenwerkingsovereenkomst: opstellen van de jaarrekening van enkele andere organisaties en instaan voor de fiscale en boekhoudkundige verplichtingen

**Administratieve medewerker regiomanager**

- Ondersteunen van de regiomanager en eventuele adjunct-regiomanager bij administratieve taken zoals onder meer:
    - Voorbereiden lonen, bijzondere prestaties, loonstaten opmaken voor de loonadministratie
    - Opmaken van arbeidsovereenkomsten
    - Klasseren en archiveren van dossiers, documenten en formulieren in functie van de eisen van het kwaliteitshandboek, voor de vrijwilligerswerking, ..
    - Verslaggeving

**Assistenten**

Assistenten worden ingezet om praktische ondersteuning te bieden in de "permanentie" en/of om assistentie te leveren op afspraak bij gebruikers op hun thuisadres. Het betreft de ondersteuning bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen die de gebruiker omwille van zijn fysieke beperking niet of slechts met hulp van derden kan uitvoeren.

**Andere**

Op de centrale zetel van ADO Icarus zijn een aantal andere personen gehuisvest die in dienst zijn van andere organisaties. Een aantal onder hen verricht via samenwerkingsovereenkomsten taken voor ADO Icarus op het gebied van administratie, boekhouding en de vrijwilligerswerking.

**Klusjesman**

De klusjesman is belast met de uitvoering van allerhande klusjes en tuinonderhoud, behalve grote sloopwerken:

- in alle gebouwen die door de organisatie gebruikt worden
- in en rond woningen van personen die hiervoor een ondersteuningsovereenkomst hebben gesloten hebben met ADO Icarus

### 1.3. Kenbaar maken

De organisatiestructuur, de verdeling van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden kenbaar gemaakt via het kwaliteitshandboek.

# 2. OVERZICHT EN WERKING VAN DE INTERNE OVERLEGORGANEN

## 2.1. Doel

- Het organiseren van de interne communicatie en het overleg;
- Het bevorderen van de interdisciplinaire werking;
- Het geven van informatie aan de gebruikers;
- Het geven van advies door de gebruikers;
- Het garanderen van de medezeggenschap van de gebruikers;
- Het aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruikers;
- Het toetsen van de tevredenheid van de gebruiker.

## 2.2. Overzicht en werking van de interne overlegorganen

### Algemene vergadering

**Samenstelling:**

Het getal der werkende leden is onbeperkt. Het mag niet minder dan zes bedragen.

Alle personen kunnen toegelaten worden als lid van de vereniging indien de raad van bestuur over de kandidatuur van het kandidaat-lid een positief advies uitbrengt.

**Bevoegdheden:**

De bevoegdheden van de algemene vergadering zijn:

- Het wijzigen van de statuten;
- Het benoemen en het afzetten van de bestuurders;
- Het benoemen en het afzetten van de commissarissen en de bepaling van hun bezoldiging;
- Het verlenen van kwijting aan de bestuurders en commissarissen;
- De goedkeuring van begroting en rekeningen;
- Het ontbinden van de vereniging;
- Het uitsluiten van leden;
- Het aanhoren van de verslagen van de raad van bestuur, onder meer deze over de financiële toestand alsmede het jaarverslag;
- Het bepalen van het bedrag van het lidgeld der leden.

**Werking:**

De algemene vergadering functioneert conform de artikels 12 tot 20 van de statuten van de vereniging.

**Vergaderritme:**

- De statutaire algemene vergadering heeft ieder jaar plaats tijdens het tweede kwartaal van het jaar;
- De raad van bestuur kan een gewone algemene vergadering bijeenroepen telkens als het belang of het doel van de vereniging dit vereist;
- De raad van bestuur is bovendien verplicht een buitengewone algemene vergadering samen te roepen wanneer 1/5$^{de}$ van de leden daarom verzoekt.

**Rapportage:**

Van elke vergadering worden notulen opgemaakt. Deze worden ter beschikking gesteld aan alle leden van de algemene vergadering en liggen ter inzage op de centrale administratieve zetel van de organisatie.

### Raad van bestuur

**Samenstelling:**

De raad van bestuur is samengesteld conform artikel 21 van de statuten van de vereniging. Minimaal 2/3de van de raad van bestuur moet bestaan uit personen met een beperking of hun wettelijke vertegenwoordigers. De helft van de raad van bestuur moet bestaan uit personen met een beperking met een ondersteuningsbehoefte.

**Bevoegdheden:**
De bevoegdheden van de raad van bestuur worden omschreven in de artikels 28 tot 31 van de statuten van de vereniging.

**Werking:**
De raad van bestuur functioneert conform de artikels 23 tot 27 van de statuten van de vereniging.

**Vergaderritme:**
De raad van bestuur vergadert om de twee maanden én wanneer het doel of het belang van de vereniging het vereist.

**Rapportage:**
Van elke vergadering van de raad van bestuur worden notulen gemaakt. Ze worden ter beschikking gesteld aan alle leden van de raad van bestuur. Bepaalde passages en/of beslissingen kunnen worden meegedeeld aan personen die dit aanbelangen. Het verslag van de raad van bestuur wordt tevens overgemaakt aan de revisor.

## Dagelijks bestuur

**Samenstelling:**
De raad van bestuur duidt een dagelijks bestuur aan.

Het dagelijks bestuur is samengesteld uit de voorzitter, de secretaris, de algemeen directeur, de financieel en administratief directeur. Naar gelang de te bespreken agendapunten kunnen ook andere personeelsleden of bestuursleden deelnemen aan een (deel van) vergadering van het dagelijks bestuur.

**Bevoegdheden:**
De bevoegdheden van het dagelijks bestuur worden omschreven in artikel 28 van de statuten van de vereniging:

- Het dagelijks bestuur bereidt de vergaderingen van de raad van bestuur en van de algemene vergadering voor;
- Het dagelijks bestuur waakt over de uitvoering van de beslissingen die door de raad van bestuur en door de algemene vergadering genomen werden;
- Het dagelijks bestuurt neemt beslissingen die door de raad van bestuur aan het dagelijks bestuur werden gedelegeerd;
- Het dagelijks bestuur zorgt ervoor dat de beleidsdoelstellingen gerealiseerd worden.
- Het dagelijks bestuur bereidt de volledige jaarrekening voor.

**Vergaderritme:**
Het dagelijks bestuur vergadert ongeveer driewekelijks én wanneer het doel of het belang van de vereniging het vereist.

**Rapportage:**
Van elke vergadering van het dagelijks bestuur worden notulen gemaakt. Ze worden ter beschikking gesteld aan alle leden van het dagelijks bestuur en de leden van de raad van bestuur. Relevante passages kunnen overgemaakt worden aan andere belanghebbenden. Het verslag van het dagelijks bestuur wordt tevens overgemaakt aan de revisor.

## Directieteam

**Samenstelling:**
Het directieteam is samengesteld uit de directieleden en de directiemedewerker financiering en administratie die zorgt voor de notulering.

Het directieteam wordt uitgebreid met andere personeelsleden in functie van de agenda.

**Bevoegdheden:**

- Het directieteam werkt onder toezicht van de raad van bestuur
- Het directieteam stuurt de praktische, dagelijkse werking van de organisatie.
- Het directieteam geeft inhoudelijke sturing aan de organisatie en aan de werking van de organisatie;
- Het directieteam geeft mee sturing aan de zelfevaluatie en volgt de implementatie van het jaaractieplan op;
- Het directieteam neemt beslissingen die door de raad van bestuur aan het directieteam werden gedelegeerd

**Vergaderritme:**
Het directieteam komt ongeveer wekelijks samen.

**Rapportage:**
Het verslag van het directieteam wordt opgemaakt en overgemaakt aan de leden van het directieteam en de leden van het dagelijks bestuur.

De werkgroepen komen regelmatig samen. De verslagen van de werkgroepen worden opgemaakt en overgemaakt aan de leden van de betreffende werkgroep en aan directieleden. Relevante passages worden ook overgebracht aan andere belanghebbenden.

**Werkgroepen**

Verschillende werkgroepen komen samen rond een bepaald thema.

- De werkgroep kwaliteit;
- De werkgroep GDPR;
- De werkgroep bezetting;
- De technische werkgroep (facilitair beheer: oproepsysteem, IT)

Ad hoc werkgroepen worden opgericht naar aanleiding van een nieuw experiment, een nieuw te vervullen opdracht van tijdelijke aard.

Buiten leden van het directieteam, van de staf of regiomanagers kunnen ook bestuursleden op basis van hun expertise deel uitmaken van een werkgroep.

Het verslag van elke werkgroep wordt overgemaakt aan de directieleden.

**Individueel regio overleg**

**Samenstelling:**
Aan een individueel regio overleg nemen minimum deel:

- De betreffende regiomanager;
- De algemeen directeur.

Kunnen tevens aan het overleg deelnemen voor bepaalde onderdelen:

- De stafmedewerker beleidsondersteuning;
- De verantwoordelijke personeelsorganisatie;
- De directiemedewerker financiering en administratie.

**Bevoegdheden:**
Tijdens het individueel regio overleg wordt de volledige werking van de ondersteuningsregio besproken en eventueel bijgestuurd: uurroosters, personeelsbezetting, meer- en minuren, ondersteuning van gebruikers, oproepsysteem, huisvesting, plaatselijke netwerken, regionale vertegenwoordigingen, kandidaat-gebruikers, …

**Werking:**

Een individueel regio overleg wordt georganiseerd om materies van één bepaalde ondersteuningsregio te behandelen. Voor elke ondersteuningsregio vindt minstens één maal per jaar een individueel overleg plaats.

**Rapportage:**
Het verslag van de vergaderingen van het individueel overleg wordt opgemaakt en overgemaakt aan alle leden van het overleg. De algemeen directeur brengt, indien de agenda van de vergadering dat vereist, verslag uit aan het directieteam.

**Managementoverleg**

**Samenstelling:**

- De regiomanagers en het directieteam;
- De directiemedewerkers
- Afhankelijk van de agendapunten kan de samenstelling uitgebreid worden met andere leden van o.a. de staf of externen

De vergadering wordt geleid door de algemeen directeur. In functie van de dagorde kunnen andere leden een agendapunt aanbrengen en bespreken.

**Doel:**
Tijdens het regio overleg worden alle materies die te maken hebben met de kwaliteit en de organisatie van het ondersteuningsaanbod in de ondersteuningsregio's behandeld. Het beleid in de sector, de ontwikkeling van de organisatie en andere inhoudelijke thema's worden op het regio overleg toegelicht en besproken. Verder komen ook eerder praktische agendapunten aan bod. Eén maal per jaar, in de eerste helft van het jaar wordt het agendapunt 'grensoverschrijdend gedrag' geagendeerd als input voor de jaarlijkse vergadering van de commissie GOG.

Deze samenkomsten hebben tevens tot doel de regiomanagers van de geografisch verspreide ondersteuningsregio's op regelmatige tijdstippen samen te brengen om enerzijds waar nodig de werking op elkaar af te stemmen en anderzijds de verbondenheid met de centrale zetel, de missie en visie van de organisatie te onderhouden.

Soms kan de samenkomst of een deel ervan aangewend worden als vorming voor de regiomanagers.

Regiomanagers kunnen tevens ervaring en kennis uitwisselen rond thema's die rechtstreeks te maken hebben met de uitvoering van hun opdracht om zo elkaar te versterken.

**Werking:**
Een samenkomst van de regiomanagers wordt een tiental keer per jaar georganiseerd: gemiddeld één maal per maand met uitzondering van de maanden juli en augustus. In het najaar wordt een planningstweedaagse georganiseerd waarbij er naast vergaderen ook ruimte is voor informele momenten, ontspanning en teambuilding.

**Rapportage:**
Het verslag van de vergaderingen van deze samenkomsten wordt opgemaakt en overgemaakt aan alle leden van het regio overleg. De algemeen directeur brengt, indien de agenda van de vergadering dat vereist, verslag uit aan het dagelijks bestuur en/of de raad van bestuur.

**Stafvergadering**

**Samenstelling**
Aan de stafvergadering nemen de leden van het directieteam en alle leden van de staf deel.

**Bevoegdheden:**
Op de stafvergadering komen zowel inhoudelijke als praktische thema's aan bod, bijvoorbeeld: de ontwikkeling (strategisch beleidsplan en jaaractieplannen) van de organisatie, de werking van de organisatie, organisatiegerichte procedures, afspraken met betrekking tot de huisvesting in de centrale administratieve zetel.

**Werking:**
De stafvergaderingen vinden een viertal keer per jaar plaats. Indien nodig worden de leden van de staf samengeroepen voor een korte briefing.

**Rapportage:**
Het verslag van de staf wordt opgemaakt en overgemaakt aan alle leden van de staf.

### Regionale personeelsvergaderingen

**Samenstelling**
In elke ondersteuningsregio worden personeelsvergaderingen ingericht.

**Bevoegdheden:**
De personeelsvergadering bespreekt alle thema's die te maken hebben met de organisatie van het ondersteuningsaanbod in de betrokken ondersteuningsregio:

- bespreking takenpakket;
- uurroosters, bezetting, meer–en minuren;
- beleidsbeslissingen en beleidsontwikkelingen;
- algemene plaatselijke problematiek.

Dossiers van individuele gebruikers kunnen enkel besproken worden mits de integriteit en de privacy van de gebruiker gerespecteerd wordt.

**Werking:**
Deze personeelsvergadering wordt in elke ondersteuningsregio een viertal maal per jaar samengeroepen.

**Rapportage:**
Het verslag van de personeelsvergadering wordt opgemaakt door de regiomanager en wordt ter beschikking gesteld via Intranet voor alle personeelsleden van de betrokken ondersteuningsregio.

### Ondernemingsraad

**Samenstelling:**
De ondernemingsraad is als volgt samengesteld:

- Maximum zes effectieve vertegenwoordigers van de werkgever;
- Zeven effectieve en vijf plaatsvervangende vertegenwoordigers van de werknemers, waarvan bij de effectieven zes voor bedienden en één voor kaderleden.

**Bevoegdheden:**
De bevoegdheden van de ondernemingsraad worden door de wetgeving ter zake vastgelegd. Deze wetgeving bestaat uit:

- Wet van 20 september 1948 houdende de organisatie van het bedrijfsleven;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 9 maart 1972;
- Koninklijk besluit van 27 november 1973 houdende reglementering van de economische en financiële inlichtingen te verstrekken aan de ondernemingsraden.

De ondernemingsraad heeft adviserende bevoegdheid met betrekking tot onder meer het algemeen en het personeelsbeleid van de organisatie. De ondernemingsraad heeft beslissende bevoegdheid inzake het vastleggen van het arbeidsreglement en van een eventuele collectieve sluitingsperiode.

**Werking:**
De ondernemingsraad vergadert conform de wettelijke regelgeving en het huishoudelijk reglement aangaande de ondernemingsraad.

**Vergaderritme:**
De ondernemingsraad vergadert, conform de wetgeving ter zake, maandelijks.

**Rapportage:**

Van de vergaderingen van de ondernemingsraad wordt een verslag opgemaakt en dit verslag wordt overgemaakt aan alle leden van de ondernemingsraad, de regiomanagers en de leden van het directieteam.

De verslagen zijn ter beschikking ter inzage voor alle personeelsleden in alle vestigingsplaatsen via Intranet en worden door het secretariaat van de ondernemingsraad bewaard zoals vermeld in het huishoudelijk reglement.

**Syndicale delegatie**

**Samenstelling:**

De syndicale delegatie is als volgt samengesteld:

- Maximaal één effectief en één plaatsvervangend lid van de werknemers per vestigingsplaats, aan te duiden door de vakbonden;
- De vrijgestelden van vakbonden uit de regio's waarin ADO Icarus actief is;
- Maximaal vier afgevaardigden van de werkgever, aan te duiden door het dagelijks bestuur van ADO Icarus.

**Bevoegdheden:**

- De arbeidsverhoudingen.
- Onderhandelingen voeren met het oog op het afsluiten van een CAO;
- De toepassing van de sociale wetgeving, de CAO's, het arbeidsreglement en de individuele contracten;
- Het recht gehoord te worden door het ondernemingshoofd of zijn vertegenwoordiger naar aanleiding van collectieve verschillen;
- Het recht een werknemer bij te staan bij het indienen van een individuele klacht bij de hiërarchische oversten;
- Het recht te worden gehoord naar aanleiding van een individueel geschil dat niet door de indiening van een klacht kon worden opgelost;
- Het recht op voorafgaande informatie over veranderingen in de contractuele en gebruikelijke arbeids- en beloningsvoorwaarden.

**Werking:**

De syndicale delegatie functioneert conform de vermelde CAO van 1 juli 1998.

**Vergaderritme:**

De syndicale afvaardiging vergadert tweemaal per jaar of wanneer het doel en het belang van de organisatie dat vereisen.

**Rapportage:**

Van de vergaderingen van de syndicale delegatie wordt een verslag opgemaakt en dit verslag wordt overgemaakt aan alle leden van de syndicale delegatie, aan de leden van het directieteam, aan de regiomanagers. Ze liggen voor het personeel ter inzage in de verschillende vestigingsplaatsen.

**Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)**

**Samenstelling**

Het CPBW is als volgt samengesteld:

- Maximum zes vertegenwoordigers van de werkgever
- Zes effectieve en vijf plaatsvervangende vertegenwoordigers van de werknemers

Van ambtswege kunnen de interne preventieadviseur en de arbeidsgeneesheer (de externe preventieadviseur) met raadgevende stem aan de vergadering deelnemen.

De secretaris neemt deel aan de vergaderingen voor het uitvoeren van de opdrachten bepaald in artikel 11 van het huishoudelijk reglement.

**Bevoegdheden**

Adviesorgaan over alle aspecten van welzijn op het werk, veiligheid, gezondheid en verfraaiing van de werkplaats. Het comité adviseert en oefent controle uit op de naleving van de wetgeving inzake welzijn, bescherming en preventie op het werk.

Bespreking van arbeidsomstandigheden in de onderneming

- Voorkomen van beroepsziekten en arbeidsongevallen;
- Verbeteren van hygiëne en het comfort op het werk;
- Aanpassing van de werkplaatsen.

Sinds 2003 heeft het CPBW de beslissingsbevoegdheid me betrekking tot de aanstelling van een vertrouwenspersoon.

**Werking**
Het CPBW vergadert conform de wettelijke regelgeving en het huishoudelijk reglement aangaande het CPBW.

**Vergaderritme**
Het CPBW vergadert, conform de wetgeving ter zake, maandelijks.

**Rapportage**
Van de vergaderingen van het CPBW wordt een verslag opgemaakt en dit verslag wordt overgemaakt aan alle leden van het CPBW, aan de stafmedewerker ondersteuningsbeleid en vorming, de leden van het directieteam en regiomanagers. De verslagen liggen voor alle personeelsleden ter inzage in de verschillende vestigingsplaatsen.

**Commissie grensoverschrijdend gedrag**

**Samenstelling:**
Deze commissie is als volgt samengesteld:

- De algemeen directeur (tevens de voorzitter van de commissie)
- De preventieadviseur;
- Een regiomanager of zijn plaatsvervanger;
- Een persoon met een handicap, die geen gebruiker is van ADO Icarus, of een wettelijke vertegenwoordiger van een persoon met een handicap die geen gebruiker is van ADO Icarus.

De regiomanager, zijn plaatsvervanger, de persoon met een handicap of een wettelijke vertegenwoordiger worden om de vier jaar aangeduid door de raad van bestuur.

De mandaten zijn hernieuwbaar.

Wanneer de commissie samenkomt in het kader van het reactiebeleid (zie procedure 518) kan de regiomanager van de betrokken ondersteuningsregio geen lid zijn van de commissie. Daarom wordt een plaatsvervanger voorzien.

**Bevoegdheden:**
Deze commissie heeft een aantal bevoegdheden op het vlak van het preventiebeleid en van het reactiebeleid zoals omschreven in de procedure 'Het voorkomen van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag'.

**Werking en vergaderritme:**
De commissie komt minimum één maal per jaar samen (eind juni – begin juli) om het referentiekader en de uitgewerkte procedures te beoordelen en eventueel aan te passen. Voorafgaand wordt het thema besproken op het managementoverleg om eventueel input te kunnen geven. Jaarlijks wordt het thema preventie besproken op het managementoverleg.

In het kader van het reactiebeleid vergadert de commissie wanneer zich gegronde vermoedens of feiten van grensoverschrijdend gedrag voordoen, zoals beschreven in de procedure 'Het voorkomen van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag'.

**Rapportage:**

In het kader van het preventiebeleid wordt het verslag van de commissie opgemaakt en overgemaakt aan alle leden van de commissie (met inbegrip van de plaatsvervangende leden) en aan het directieteam.

Wanneer het gaat om ongegronde vermoedens wordt een verslag aan de commissie bezorgd om de oorzaak van het incident na te gaan.

Wanneer het gaat om gegronde vermoedens wordt een verslag met evaluatie opgemaakt door de voorzitter en bezorgd en bewaard door de algemeen directeur.

**Klachtencommissie**

**Samenstelling:**

Deze commissie is als volgt samengesteld:

- Een vertegenwoordiger van de organisatie en een plaatsvervanger, aangeduid door de raad van bestuur;
- Een vertegenwoordiger van de gebruikers en een plaatsvervanger, aangeduid door het gebruikersoverleg.

Bij betwisting bij een eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door de organisatie wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde

**Bevoegdheden:**

- Klachten behandelen die door de gebruiker volgens de wettelijke klachtenprocedure werden ingediend.
- Behandeling van de betwisting door de gebruiker bij eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door de organisatie.

**Werking en vergaderritme:**

Volgens de wettelijke klachtenprocedure beschreven in "Het afhandelen van klachten van de gebruiker" en de procedure bij betwisting bij eenzijdige opzeg beschreven in "beëindiging van de ondersteuning".

De commissie komt samen indien er een klacht volgens de wettelijke klachtenprocedure werd ingediend of bij betwisting van een eenzijdige opzeg.

**Rapportage:**

De klachtencommissie deelt haar oordeel aangaande de klacht of betwisting van de eenzijdige opzeg schriftelijk mee aan de indiener, aan de betrokken regiomanager en aan het dagelijks bestuur.

**Gebruikersraden (zie procedure Organiseren van collectief overleg)**

**Gebruikersoverleg (zie procedure Organiseren van collectief overleg)**

**Aanwervingscommissies**

**Samenstelling:**

<u>Voor de aanwerving van assistenten</u>

In elke ondersteuningsregio wordt er onder de gebruikers één afgevaardigde van de gebruikers gekozen om te zetelen in de aanwervingscommissie. De samenstelling van de aanwervingscommissie is afhankelijk van de regio van tewerkstelling van de aan te werven assistent.

Een aanwervingscommissie is minstens als volgt samengesteld:

- De regiomanager~~s~~ van de betrokken ondersteuningsregio
- De afgevaardigde~~n~~ van de gebruikers van de ondersteuningsregio

De regiomanager zorgt ervoor dat de afgevaardigde van de gebruikers tijdig worden uitgenodigd.

<u>Voor de aanwerving van één op één assistenten</u>

Voor de aanwerving van één op één assistenten maakt de gebruiker en de betrokken regiomanager deel uit van de aanwervingscommissie.

**Bevoegdheden:**
Voor de aanwerving van assistenten
De aanwervingscommissie neemt de sollicitatiegesprekken af en formuleert een advies van aanwerving. De algemeen directeur beslist over de aanwerving van assistenten in overleg met de regiomanager. De algemeen directeur kan deze bevoegdheid delegeren aan de regiomanager.

Voor de aanwerving van één op één assistenten
De regiomanager is belast met het organiseren en leiden van de sollicitatiegesprekken voor één op één assistenten. Dit gebeurt samen en in overleg met de gebruiker.

De aanwervingscommissie neemt de sollicitatiegesprekken af en evalueert de resultaten. Een verslag van de aanwerving wordt overgemaakt aan het dagelijks bestuur met een voorstel tot beslissing. Het voorstel moet bekrachtigd worden door het dagelijks bestuur.

De gebruiker kan zelf een één op één assistent voordragen.

**Werking:**
De aanwervingscommissie beoordeelt de kandidaturen en formuleert een advies in verband met mogelijke aanwervingen.

**Vergaderritme:**
De aanwervingscommissie vergadert telkens wordt beslist tot de aanwerving van één of meerdere assistenten.

**Rapportage:**
De beslissing van die aanwervingscommissie wordt door de regiomanager gecommuniceerd via Intranet om te bekrachtigen op het directieteam.

**Evaluatiecommissie**
**Samenstelling:**
Voor de evaluatie van assistenten uit de permanentie

In elke ondersteuningsregio van ADO Icarus, is een evaluatiecommissie actief.

De evaluatiecommissie is als volgt samengesteld:
- De betrokken regiomanager;
- Twee (of één) afgevaardigde(n) van de gebruikers van de betrokken ondersteuningsregio voor assistenten die hoofdzakelijk in de permanentie werken.

Voor de evaluatie van 1 op 1 assistenten
De evaluatiecommissie is als volgt samengesteld:
- De betrokken regiomanager
- De betrokken gebruiker

**Bevoegdheden:**
De evaluatiecommissie is belast met het beoordelen van de evaluaties van de gebruikers, het aanbrengen van bijkomende informatie en het formuleren van werk- en aandachtspunt(en).

**Werking:**
De evaluatiecommissies functioneren conform het charter van collectieve rechten en plichten en de leidraad van de assistenten

**Vergaderritme:**

De evaluatiecommissies vergaderen telkens wanneer de assistenten van de betrokken ondersteuningsregio worden geëvalueerd.

**Rapportage:**
Het evaluatierapport wordt opgemaakt door de regiomanager en voorgelegd aan het directieteam.

## 2.3. Documenten

- Statuten van de vereniging
- Wetgeving inzake de ondernemingsraad, het CPBW en de syndicale delegatie
- Charter van collectieve rechten en plichten
- Leidraden voor personeelsleden

# 3. DEELNAME AAN DE EXTERNE OVERLEGORGANEN

## 3.1. Doel

Om een kwalitatief hoogstaand ondersteuningsaanbod op maat van de gebruiker te realiseren, moet er een continuüm van ondersteuningsmogelijkheden bestaan. Om dit mogelijk te maken neemt ADO Icarus een rol en plaats op binnen het brede werkveld van de ondersteuning van personen met een handicap en tracht ze samen te werken of een netwerk te vormen met tal van partners. Dit om volgende doelstellingen te bereiken:

- Doorverwijzen van gebruikers of kandidaat-gebruikers omtrent de invulling van niet-beantwoorde behoeften;
- De inspraak en de deskundigheid van de gebruikers bevorderen;
- Zorgen voor een efficiëntere inzet van middelen en personeel;
- De ontwikkelingen in het gehandicaptenbeleid en de zorgsector in het algemeen opvolgen;
- Innovatie op het gebied van ondersteuningsmogelijkheden opvolgen.

## 3.2. Werkgeversorganisatie

ADO Icarus is lid van de werkgeversorganisatie SOM een federatie van sociale ondernemingen. SOM ondersteunt als kenniscentrum organisaties, ondernemingen en federaties in de social profit sectoren gezondheid, welzijn, werk en wonen.

Binnen SOM worden werkgroepen en projectgroepen ingericht omtrent thema's waarmee voorzieningen mee geconfronteerd worden. Leden van het directieteam of leden van de staf van ADO Icarus zijn lid van werk- en/of stuurgroepen afhankelijk van het thema.

## 3.3. Gebruikersorganisatie

Er wordt netwerkvorming en/of samenwerking nagestreefd en opgezet met gebruikersorganisaties. Zo is er werkt ADO Icarus samen met **Fokus op Emancipatie**. Deze organisatie heeft als doel personen met een handicap, met het oog op hun emancipatie en maatschappelijke integratie, ondersteuning en advies te verlenen aangaande assistentie, hulpmiddelen en aanpassingen.

## 3.4. Organisaties uit belendende sectoren

Ook over de grenzen van de sector heen wordt op plaatselijke en regionaal niveau samenwerking en/of netwerkvorming bevorderd met organisaties uit belendende sectoren;

ADO Icarus doet beroep op **Inter vzw** bij het plannen en realiseren van nieuwe clusters om de plannen van nabij op te volgen en om toezicht te houden op de correcte uitvoering van de werken.

Voor het realiseren van het project in Brussel werkt ADO Icarus nauw samen met het **Kenniscentrum Woonzorg Brussel.**

Om bijkomende ondersteuning aan te bieden aan haar gebruikers, tracht ADO Icarus samen te werken met **reguliere dienstverleningsvormen**.

ADO Icarus realiseert haar projecten zelfstandig wonen steeds in nauw overleg met een plaatselijke **sociale huisvestingsmaatschappij**. Regelmatige contacten en overleg zijn hier noodzakelijk.

Meerdere regiomanagers en gebruikers maken in hun regio deel uit van de **plaatselijke adviesraden**. Zo kunnen zij de belangen behartigen van de gebruikers uit hun regio en hebben zij contacten met personen uit het brede werkveld.

# 4. INZETTEN VAN MIDDELEN

## 4.1. Doel

De middelen (personeel, financieel, gebouwen en inrichting, uitrusting) doelmatig inzetten.

## 4.2. Personeel

ADO Icarus vzw valt voor de ondersteuning van meerderjarige personen met een handicap sinds 1 januari 2017 onder de regelgeving van de persoonsvolgende financiering (PVF). Deze financiering houdt in dat de gebruikers of "budgethouders" zelf hun middelen oftewel 'budget' ontvangen van het VAPH en dit kunnen besteden hoe en waar ze dit willen binnen het regelgevend kader. Dit maakt dat budgethouders hun budget besteden bij een vergunde of niet vergunde zorgaanbieder.

Een rechtstreeks gevolg hiervan is dat ADO Icarus slechts personeel kan inzetten naargelang het budget dat door de budgethouders beschikbaar wordt gesteld aan de organisatie.

### In het permanentiesysteem

In de centra voor zelfstandig leven worden assistenten ingeschakeld in het permanentiesysteem in functie van het aantal beschikbare punten van de budgethouders.

Een budgethouder dient minstens over een PVB van 24 punten te beschikken om gebruik te kunnen maken van het permanentiesysteem. Vanaf een PVB van 25 punten moet de budgethouder niet zijn volledig PVB besteden om beroep te kunnen doen op de permanentie. ADO Icarus kiest ervoor dat deze gebruikers een restbudget hebben voor andere zorgnoden.

Per regio dienen gebruikers binnen het permanentiesysteem op jaarbasis samen minstens 362 punten ter beschikking te stellen om ervoor te zorgen dat permanentie mogelijk is, dit wil zeggen dat er 24/7 één assistent aanwezig is. Afhankelijk van het bijkomend aantal punten dat in totaal in een regio voor de permanentie ter beschikking wordt gesteld, kunnen bijkomende uren aan het dienstrooster worden toegevoegd. Voor het bepalen van deze blokken wordt in eerste instantie rekening gehouden met de oproepcijfers en de behoeften van de gebruikers. Deze behoeften kunnen daarnaast ook geuit worden via de gebruikersraad van de regio.

### Bij ondersteuning op afspraak

Bij ondersteuning op afspraak kan een budgethouder kiezen enerzijds voor één of meerdere vaste assistenten of anderzijds voor ondersteuning vanuit de poule van de regio. Bij de keuze voor vaste assistenten dient wel een minimum aantal uren worden afgenomen.

Indien de budgethouder kiest voor één of meerdere vaste assistenten, worden er minima gehanteerd (wat betreft het aantal uren ondersteuning). De kostprijs van de ondersteuning wordt bepaald in functie van het loon van de gekozen vaste assistent(en).

Indien de ondersteuning gebeurt door de poule van assistenten in de regio, wordt de verschuldigde vergoeding bepaald vanuit de gemiddelde kostprijs van alle assistenten in de poule.

### Psychosociale ondersteuning

Afhankelijk van de aard van gevraagde ondersteuning, worden voor het bieden van psychosociale ondersteuning verschillende categorieën van personeelsleden ingezet. De verschuldigde vergoeding is afhankelijk van de kostprijs van het ingezette personeelslid en van de gevraagde ondersteuning.

### Rechtstreeks toegankelijk hulp (RTH)

ADO Icarus ontvangt van het VAPH punten om RTH aan te bieden in verschillende regio's. In functie van het totaal aantal punten waarover ADO Icarus beschikt, wordt per regio personeel ingezet om de RTH-begeleidingen van haar RTH-cliënten uit te voeren.

Regionaal wordt bepaald of een RTH-cliënt ook een eigen bijdrage verschuldigd is. De maximum hoogte van deze eigen bijdragen wordt bepaald door het VAPH.

Uit de bijkomende middelen uit het sectoraal fonds Sociale Maribel wordt geput om het personeelskader aan te vullen.

## 4.3. Financiële middelen

ADO Icarus tracht in het kader en binnen de grenzen van de regelgeving en financieringssystemen de nodige financiële middelen te verwerven die noodzakelijk zijn om haar aanbod uit te bouwen in functie van de missie en visie die ze heeft geformuleerd.

De financiële middelen van ADO Icarus worden grotendeels verworven uit de budgetten die de budgethouders ter beschikking stellen aan de organisatie. Voor de budgethouders die met voucher werken, ontvangt ADO Icarus de financiële middelen van het VAPH. Aan de gebruikers die met cash werken, stuurt ADO Icarus een factuur voor de vergoeding van de geboden ondersteuning.

Gebruikers die niet over een PVB beschikken, kunnen ook beroep doen op de dienstverlening van ADO Icarus (vb. alarmassistentie). Deze gebruikers ontvangen een factuur voor de vergoeding van de geboden ondersteuning.

Voor RTH beschikt ADO Icarus over een puntenaantal per regio om personeel in te zetten om de RTH-begeleidingen uit te voeren. Er werd regionaal bepaald of RTH-cliënten zelf nog een eigen bijdrage dienen te betalen aan ADO Icarus.

Voor de werking van het lokaal dienstencentrum in Brussel ontvangt ADO Icarus financiële middelen van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de Vlaamse overheid.

Bovendien tracht ADO Icarus bijkomende financiële middelen te verwerven via projectsubsidies of via fondsenwerving bij serviceclubs, sponsoring, giften al dan niet gekaderd in bijvoorbeeld het initiatief Music for Life, subsidiëring door plaatselijke overheden (vb. stad Halle).

De financiële middelen van ADO Icarus worden zo efficiënt mogelijk ingezet met het oog op de dienstverlening van de gebruikers en een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening (vb. vorming van personeel, oproepsysteem, …).

## 4.4. Gebouwen en inrichting

De organisatie heeft gebouwen in huur voor haar centrale administratieve zetel en voor de verschillende centra voor zelfstandig leven

- ADMINISTRATIEVE ZETEL:
  - Adres: Kempische Steenweg 293 bus 8, 3500 Hasselt
  - Lokalen:
  - De administratieve zetel van ADO Icarus vzw beslaat een totale bruikbare oppervlakte van 309 m² en omvat landschapsburelen, aparte bureelruimtes, een opslagruimte en een klein vergaderkantoor. Sanitair is gemeenschappelijk met de andere gebruikers van de gebouwen op de campus.

- CENTRA VOOR ZELFSTANDIG LEVEN:
  - ADO Icarus - Denderleeuw Azalealaan 8/1 9470 Denderleeuw
  - ADO Icarus - Dendermonde Leliënlaan 1/1 9200 Dendermonde
  - ADO Icarus - Diest Bergveld 7 3290 Diest

- ADO Icarus - Gingelom Dorpskouter 14 3890 Gingelom
- ADO Icarus - Halle Wielewaallaan 1a/14 1500 Halle
- ADO Icarus - Hasselt Disselstraat 82 3500 Hasselt
- ADO Icarus – Izegem Prinsessestraat 15/0202 8870 Izegem
- ADO Icarus - Kortrijk Alfred Nobellaan 11 8500 Kortrijk
- ADO Icarus - Lommel G. Bomansstraat 29 3900 Lommel
- ADO Icarus - Menen Hogeweg 141 A 8930 Menen
- ADO Icarus - Zolder Rodenbachlaan 84 3550 Heusden-Zolder

Alle centra voor zelfstandig leven omvatten minimaal: een wachtruimte voor de assistenten, een keuken, een sanitaire ruimte (met toilet en bad en/of douche), een bureel voor de regiomanager. Op enkele locaties is er een vergaderruimte.

- LOKAAL DIENSTENCENTRUM BRUSSEL

Het lokaal dienstencentrum en de bureelruimte van de centrumleider bevinden zich op het Peter Benoitplein 22 in Neder-Over-Heembeek. ADO Icarus zal in 2019 mede-eigenaar worden van het gebouw. Dit gebouw wordt gedeeld met de stad Brussel (voor de bibliotheek) en het gemeenschapscentrum Heembeek-Mutsaard. Er is een gemeenschappelijke keuken, gemeenschappelijk sanitair, een ontmoetingsruimte, vormingslokalen, een dagbestedingsruimte, een bureel voor de centrumverantwoordelijke en een bureel voor de RTH-medewerker.

- Afstemmen gebouwen en inrichting op de eigenheid van de budgethouders
  - De toegang tot de centrale zetel van ADO Icarus vzw en ook alle lokalen van de centrale zetel zijn volledig toegankelijk voor personen met een handicap.
  - Alle ruimten in de centra voor zelfstandig leven zijn volledig toegankelijk voor personen met een handicap.
  - Alle centra voor zelfstandig leven beschikken over een aangepast sanitair.
  - Alle ruimten in het LDC te Brussel zijn toegankelijk voor personen met een handicap.

## 4.5. Uitrusting

**Algemeen:**

- MEUBILAIR:
  - De bureelruimten van de centrale administratieve zetel zijn uitgerust met het nodige bureelmeubilair.
  - De burelen van de centra voor zelfstandig leven zijn uitgerust met het nodige bureelmeubilair.
  - Een aantal centra voor zelfstandig leven beschikken bovendien over een polyvalente ruimte die uitgerust is met tafels en stoelen.
  - De ruimtes waarover ADO Icarus beschikt in Neder-over-Heembeek voor het lokaal dienstencentrum omvatten een gemeenschappelijke keuken, gemeenschappelijk sanitair, een ontmoetingsruimte, vormingslokalen, een dagbestedingsruimte, een bureel voor de centrumverantwoordelijke en een bureel voor de RTH-medewerker. Alles is uitgerust met het nodige meubilair.

- INFORMATICA-UITRUSTING:

  Alle exploitatiezetels beschikken over volgende informatie- en communicatieapparatuur: laptop voor de regiomanager, software, printer, internetaansluiting, telefoon en GSM. Voor de assistenten is er in de wachtruime een vaste computer beschikbaar voor de uurroosterplanning (TimeCare). Via deze PC hebben de assistenten tevens toegang tot documenten die voor hen bestemd zijn (zoals onder meer het arbeidsreglement, de leidraad, een handleiding van het oproepsysteem, ..).

Het lokaal dienstencentrum beschikt over een kassasysteem en een vaste computer voor de vrijwilliger (onthaal).

- OPROEPSYSTEEM:

  In de centra voor zelfstandig leven wordt gebruik gemaakt van een oproepsysteem, waarmee dag en nacht en het ganse jaar door beroep kan worden gedaan op de permanentie (24/7 oproepbare assistentie) die ADO verleent via haar assistenten

  De individuele oproepapparatuur die door de gebruiker wordt benut, kan aangepast worden aan de specifieke beperkingen en mogelijkheden van de individuele cliënten. Hiervoor kan de gebruiker een beroep doen op het VAPH.

  Gebruikers die beroep doen op de permanentie kunnen ook, ingeval hun veiligheid en/of gezondheid bedreigd wordt, dringende hulp oproepen via het individueel alarmsysteem. Gebruikers die in de nabijheid van het centraal dienstlokaal wonen, kunnen ook beroep doen op de alarmassistentie die door ADO Icarus aangeboden wordt.

  ADO Icarus ontwikkelde in samenwerking met DEBOCOM een modern, gebruiksvriendelijk, betrouwbaar en betaalbaar oproepsysteem gebaseerd op een applicatie voor Android en gebruik makend van smartphones voor de assistenten.

  Permanent worden de ontwikkelingen op de markt opgevolgd om het oproepsysteem verder te verbeteren.

- BIJKOMENDE UITRUSTING:

  Alle centra voor zelfstandig leven beschikken over twee of drie fietsen waarmee de assistenten zich na oproep naar de gebruikers begeven.

## 4.6. Documenten en formulieren

- Elektronisch bestand personeelsbezetting
- Uurroosters in Time Care (uurroosterpakket) met hierin eveneens min- een meeruren, verlofopname.
- Overzichten van min- en meeruren, per ondersteuningsregio en voor de gehele organisatie
- Jaarrekening en financiële analyses

## 4.7. Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

- De verantwoordelijke personeelsorganisatie is belast met de opvolging van de personeelsbezetting, meer- en minuren en verlofuren
- De financieel en administratief directeur is belast met het efficiënt inzetten van de financiële middelen.
- De algemeen directeur is belast met de opvolging en inrichting van de gebouwen in overleg met de technicus en de betrokken regiomanager
- De financieel en administratief directeur, daarbij ondersteund door de IT-verantwoordelijke en de technicus, is belast met de inzet van de middelen op het vlak van uitrusting (IT en oproepsysteem).

## 4.8. Registraties

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| **Bezetting** | Verantwoordelijke personeelsorganisatie | Intranet – financieel – bezetting | 5 jaar |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Verloop min- en meeruren** | Verantwoordelijke personeelsorganisatie | Intranet – intern overleg – nota bij de ondernemingsraden | 5 jaar |
| | | | |

# DEEL 5: DE PROCEDURES

## 1. GEBRUIKERSGERICHTE PROCEDURES

### 1.1. Intake

#### Vooraf

Vanaf 2017 is, met de invoering van de persoonsvolgende financiering, de persoon met een handicap zelf verantwoordelijk voor de aanmelding bij een voorziening. Indien er personen blijk geven van interesse in ons ondersteuningsaanbod, worden zij naargelang hun woonplaats doorverwezen naar de regiomanager van de betreffende ondersteuningsregio.

#### Doel

De belangrijkste doelen van de intake zijn:

- Het kenbaar maken van het aanbod van de voorziening aan de kandidaat;
- Het peilen naar de aanwezigheid en de grootte van het ondersteuningsbudget van de kandidaat;
- Het peilen naar en registreren van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de kandidaat;
- Het voorzien van informatie aan de kandidaat-gebruiker over elementen van de ondersteuning;
- Het overleggen met en advies vragen aan de kandidaat;
- Het garanderen van medezeggenschap aan de kandidaat inzake de ondersteuning;
- Het gebruik maken van de ervaringen en inzichten van de kandidaat inzake de ondersteuning.

#### Definities en omschrijvingen

- **Gebruiker**: is de persoon die een persoonsvolgend budget ter beschikking heeft gekregen van het VAPH. Hij/zij kan dit budget besteden aan zorg bij een zorgaanbieder naar keuze.
- **Cash:** is één van de twee manieren waarop een gebruiker zijn zorg kan besteden bij een voorziening. Bij het cashprincipe factureert de voorziening de geboden zorg en dient de gebruiker deze facturen te betalen.
- **DOP:** staat voor Dienst OndersteuningsPlan.
- **Kandidaat:** is de persoon die wenst in te stappen in het ondersteuningsaanbod van ADO Icarus.
- **MDT:** staat voor MultiDisciplinair Team
- **Menukaart:** overzicht van het volledige ondersteuningsaanbod van ADO Icarus.
- **PVB:** staat voor persoonsvolgend budget. Dit is een budget, meestal uitgedrukt in punten, dat een persoon met een handicap ter beschikking krijgt gesteld van het VAPH om te besteden aan de invulling van zijn/haar zorgvraag.
- **PVF:** staat voor persoonsvolgende financiering. Binnen het concept van de persoonsvolgende financiering krijgen personen met een handicap zelf hun zorgbudget (uitgedrukt in punten) en kiezen zij zelf waar en op welke manier zij dit besteden.
- **Regiomanager:** is de persoon die het dossier van de kandidaat opvolgt. De regiomanager zal met de geïnteresseerde persoon het aanbod overlopen en indien wenselijk een intake afnemen.
- **RTH**: staat voor rechtstreeks toegankelijke hulp. Dit een ondersteuningsvorm voor alle personen met een (vermoeden van) beperking die (nog) geen PVB hebben.

- **SharePoint** is de elektronische omgeving waarin dossiers en de opvolging van de gebruikers en cliënten wordt bijgehouden.
- **Vergunde zorgaanbieder:** is een voorziening, bv. ADO Icarus, of een andere instantie waarop personen met een handicap beroep kunnen doen voor het voldoen aan hun zorgnood die bovendien een vergunning heeft vanuit het VAPH.
- **Voucher:** is één van de twee manieren waarop een gebruiker zijn zorg kan inrichten bij een voorziening. Bij het voucherprincipe geeft de gebruiker punten af aan de voorziening. Deze punten vertegenwoordigen een bepaald bedrag dat de voorziening ontvangt van het VAPH.
- **Zorgaanbieder:** is een instantie waarop personen met een handicap beroep kunnen doen voor het voldoen aan hun zorgnood.

## Werkwijze permanentie

**Toepassingsgebied**
Alle gebruikers die interesse hebben in het permanentieaanbod van ADO Icarus.

**Contactopname**
- Een ondersteuningsvraag voor de dienstverlening door ADO Icarus wordt gesteld door een persoon met een zorgnood.
- De persoon met een zorgnood wordt in contact gebracht met de regiomanager van de betreffende ondersteuningsregio.
- De persoon met een zorgnood en de regiomanager maken een afspraak voor een verkennend gesprek om de ondersteuningsvraag van de gebruiker te bespreken.
- De regiomanager en de persoon met een zorgnood toetsen in een verkennend gesprek de ondersteuningsvraag af. Indien de persoon over een (persoonsvolgend) budget beschikt kan de regiomanager overgaan tot een intakegesprek. We spreken vanaf dan over gebruiker in plaats van over persoon met een zorgnood. Indien de persoon met een zorgnood niet over een budget beschikt verwijst de regiomanager door naar de RTH-medewerker om eventuele verdere ondersteuning op te nemen.

**Intake**
- De regiomanager maakt een afspraak met de gebruiker om een intake af te nemen en gaat op intake op de afgesproken datum.
- Tijdens het intakegesprek
  - maakt de regiomanager het aanbod van de voorziening en de nevenorganisaties kenbaar aan de gebruiker,
  - gaat de regiomanager na of de gebruiker in aanmerking komt voor de permanentie
- Indien onmiddellijk duidelijk is dat de gebruiker niet door ADO Icarus kan worden ondersteund, wordt hij/zij doorverwezen naar een meer gepaste ondersteuningsvorm, een dienst ondersteuningsplan (DOP) en/of anderen. De regiomanager noteert de vaststellingen en ondernomen acties in het elektronisch dossier van de persoon in SharePoint onder 'Opvolging Wachtlijst'.
- Indien de gebruiker in aanmerking komt voor de permanentie, wordt een volledig intakeverslag opgemaakt. Er wordt tevens (een kopie van) de toekenningsbrief van het VAPH van het PVB gevraagd. Deze kopie wordt toegevoegd aan het elektronisch dossier.
- De regiomanager informeert de gebruiker dat hij moet zorgen voor de inschrijving bij de bouwmaatschappij.
- De regiomanager berekent de verschuldigde bijdrage aan de permanentie i.f.v. de budgethoogte.

**Bespreking van het dossier door het directieteam**

Het directieteam neemt kennis van de intake en neemt een beslissing inzake het al dan niet starten van de ondersteuning van de betreffende gebruiker.

**Opvolging**

Tijdens de periode dat een gebruiker wachtende is op antwoord kunnen er contacten zijn met de kandidaat of kan er bijkomende informatie ontvangen worden. Dit wordt genoteerd in het elektronisch dossier.

**Intekening op ondersteuningsaanbod**

Indien beide partijen tot een akkoord komen wordt de procedure 'start ondersteuning' (zie 5.1.2) in gang gezet.

**Afsluiten zorgvraag**

Bij het afsluiten van de zorgvraag (kandidaat wenst niet meer in aanmerking te komen voor ondersteuning door ADO Icarus, de kandidaat heeft een andere ondersteuning gevonden, de kandidaat is overleden,…) wordt deze informatie door de regiomanager in Sharepoint genoteerd.

**Documenten en formulieren**

- Infofolder van ADO Icarus
- Menukaart van ADO Icarus
- Intakeformulier
- Kopie van de toekenningsbrief
- Kostprijssjabloon

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De regiomanager brengt de wensen, mogelijkheden en behoeften van de gebruiker in kaart via de intake en zorgt voor regelmatig contact met de zorgvragers en houdt de elektronische dossiers up-to-date.

**Registraties**

| Registraties | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Verschillende stappen: contactopname, intake, opvolging<br><br>Intakeverslag | Regiomanager | Intranet - dossier gebruiker | Tot 5 jaar nadat de ondersteuning van de gebruiker is gestopt<br><br>Voor personen waarvoor er nooit een ondersteuning is gestart: tot einde zorgvraag |

**Werkwijze Ondersteuning op afspraak**

**Toepassingsgebied**

Alle gebruikers die beschikken over een persoonsvolgend budget en interesse hebben in het aanbod ondersteuning op afspraak van ADO Icarus.

**Contactopname**

- Een ondersteuningsvraag voor ondersteuning op afspraak wordt gesteld door een persoon met een zorgnood.
- De persoon met een zorgnood wordt in contact gebracht met de regiomanager van de betreffende ondersteuningsregio.

- De persoon met een zorgnood en de regiomanager maken een afspraak voor een verkennend gesprek om de ondersteuningsvraag van de gebruiker te bespreken.
- De regiomanager en de persoon met een zorgnood toetsen in een verkennend gesprek de ondersteuningsvraag af. Indien de persoon over een (persoonsvolgend) budget beschikt kan de regiomanager overgaan tot een intakegesprek. We spreken vanaf dan over gebruiker in plaats van over persoon met een zorgnood. Indien de persoon met een zorgnood niet over een budget beschikt verwijst de regiomanager door naar de RTH-medewerker om eventuele verdere ondersteuning op te nemen.

**Intake**

- De regiomanager maakt een afspraak met de gebruiker om een intake af te nemen en gaat op intake op de afgesproken datum.
- Tijdens het intakegesprek
  - maakt de regiomanager het aanbod van de voorziening en de nevenorganisaties kenbaar aan de gebruiker,
  - gaat de regiomanager na of de gebruiker in aanmerking komt voor ondersteuning op afspraak
- Indien onmiddellijk duidelijk is dat de gebruiker niet door ADO Icarus kan worden ondersteund, wordt hij/zij doorverwezen naar een meer gepaste ondersteuningsvorm, een dienst ondersteuningsplan (DOP) en/of anderen. De regiomanager noteert de vaststellingen en ondernomen acties in het elektronisch dossier van de persoon in SharePoint onder 'Opvolging Wachtlijst'.
- Indien de gebruiker in aanmerking komt voor ondersteuning op afspraak, wordt een volledig intakeverslag opgemaakt. Er wordt tevens (een kopie van) de toekenningsbrief van het VAPH van het PVB gevraagd. Deze kopie wordt toegevoegd aan het elektronisch dossier.
- De regiomanager maakt voor de gebruiker een offerte aan de hand van het kostprijssjabloon dat te vinden is op sharepoint.
- De regiomanager beslist zelf of de persoon al dan niet geschikt is voor ondersteuning op afspraak. Bij twijfel over de praktische haalbaarheid of als ADO Icarus de ondersteuning al dan niet aankan, legt de regiomanager het dossier voor aan het directieteam.

**Opvolging**

Tijdens de periode dat een gebruiker wachtende is op antwoord kunnen er contacten zijn met de kandidaat of kan er bijkomende informatie ontvangen worden. Dit wordt genoteerd in het elektronisch dossier.

**Intekening op ondersteuningsaanbod**

Indien beide partijen tot een akkoord komen wordt de procedure 'start ondersteuning' (zie 5.1.2 in gang gezet.

**Afsluiten zorgvraag**

Bij het afsluiten van de zorgvraag (kandidaat wenst niet meer in aanmerking te komen voor ondersteuning door ADO Icarus, de kandidaat heeft een andere ondersteuning gevonden, de kandidaat is overleden,…) wordt deze informatie door de regiomanager in Sharepoint genoteerd.

**Documenten en formulieren**

- Infofolder van ADO Icarus
- Menukaart van ADO Icarus
- Intakeformulier
- Kopie van de toekenningsbrief
- Kostprijssjabloon

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De regiomanager brengt de wensen, mogelijkheden en behoeften van de gebruiker in kaart via de intake en zorgt voor regelmatig contact met de zorgvragers en houdt de elektronische dossiers up-to-date.

**Registraties**

| Registraties | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Verschillende stappen: contactopname, opvolging, opmaak offerte, .. | Door de regiomanager | Intranet - dossier gebruiker | Tot 5 jaar nadat de ondersteuning van de gebruiker is gestopt<br><br>Voor personen waarvoor er nooit een ondersteuning is gestart: tot einde zorgvraag |

**Werkwijze alarmassistentie**

**Toepassingsgebied**

Alle personen met een zorgbehoefte die interesse hebben in alarmassistentie van ADO Icarus.

**Contactopname**

- Een ondersteuningsvraag voor alarmassistentie wordt gesteld door een persoon met een zorgnood.
- De persoon met een zorgnood wordt in contact gebracht met de regiomanager van de betreffende ondersteuningsregio.
- De persoon met een zorgnood en de regiomanager maken een afspraak voor een verkennend gesprek om de ondersteuningsvraag van de persoon te bespreken.
- De regiomanager en de persoon met een zorgnood toetsen in een verkennend gesprek de ondersteuningsvraag af.

**Intake**

- De regiomanager maakt een afspraak met de geïnteresseerde om een intake af te nemen en gaat op intake op de afgesproken datum.
- Tijdens het intakegesprek
  - maakt de regiomanager het aanbod van de voorziening en de nevenorganisaties kenbaar aan de gebruiker,
  - gaat de regiomanager na of de gebruiker in aanmerking komt voor alarmassistentie
- Indien de geïnteresseerde persoon in aanmerking komt voor de alarmassistentie, wordt een infofiche opgesteld met info over contactopname bij een alarmoproep.
- De regiomanager deelt de kostprijs mee van de gevraagde ondersteuning.

**Opvolging**

Tijdens de periode dat een geïnteresseerde wachtende is op antwoord kunnen er contacten zijn met de kandidaat of kan er bijkomende informatie ontvangen worden. Dit wordt genoteerd in het elektronisch dossier.

**Intekening op ondersteuningsaanbod**

Indien beide partijen tot een akkoord komen wordt de procedure ‘start ondersteuning’ (zie 5.1.2) in gang gezet.

**Afsluiten zorgvraag**

Bij het afsluiten van de zorgvraag (kandidaat wenst niet meer in aanmerking te komen voor alarmassistentie, de kandidaat heeft een andere oplossing gevonden, de kandidaat is overleden,…) wordt deze informatie door de regiomanager in Sharepoint genoteerd.

**Documenten en formulieren**

Infofolder alarmassistentie

Menukaart van ADO Icarus

Intakeformulier

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De regiomanager brengt de wensen, mogelijkheden en behoeften van de kandidaat in kaart via de intake en zorgt voor regelmatig contact met de zorgvragers en houdt de elektronische dossiers up-to-date.

**Registraties**

| Registraties | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Verschillende stappen: contactopname, opvolging, .. | Door de regiomanager | Intranet - dossier gebruiker | Tot 5 jaar nadat de ondersteuning van de gebruiker is gestopt<br><br>Voor personen waarvoor er nooit een ondersteuning is gestart: tot einde zorgvraag |

## 1.2. Start van de ondersteuning

### Doel

De primaire doelen van deze procedure zijn:

- Het plannen en beschrijven van de ondersteuning voor de gebruiker, rekening houdend met de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker;
- Het peilen naar en registreren van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker;
- Rekening houden met en bevorderen van de zelfstandigheid en het zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker;
- Waar mogelijk de gebruiker de keuzevrijheid laten in het ondersteuningsaanbod.
- Het aanbod kenbaar maken;
- De rechten en plichten van beide partijen schriftelijk vastleggen;
- De gebruiker informatie geven over alle aspecten van de ondersteuning.

### Toepassingsgebied

Het opstarten van de afgesproken ondersteuning

### Werkwijze voor permanentie

**Installatie oproepsysteem**

- De regiomanager geeft via sharepoint een werkopdracht aan de technische dienst voor de (toekomstige) installatie van een nieuwe gebruiker indien een oproepsysteem moet worden geplaatst.
- Bij de intake of voorafgaand ontvangt de gebruiker:
  - het individueel oproepsysteem en de handleiding voor het gebruik ervan. De gebruiker tekent voor ontvangst van het individueel oproepsysteem en alarmsysteem. De technicus bezorgt dit ondertekend exemplaar aan de centrale zetel van de betreffende dienst
  - het document 'Eerste hulp bij technische problemen aan het oproepsysteem – parlofoon - deuropeners'.
- Indien ADO Icarus de toestellen bij een gebruiker vervangt, zal het document 'ontvangst oproepapparatuur' tevens een passage bevatten waarin wordt aangegeven de oude apparatuur via de technicus terug aan ADO Icarus werd bezorgd. De technicus zorgt dat de gebruiker een ondertekend exemplaar ontvangt en bezorgt een tweede ondertekend exemplaar aan de centrale zetel.

**Opmaak en ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst en ontvangstverklaring van het charter voor collectieve rechten en plichten**

- De inhoud van de individuele dienstverleningsovereenkomst is afhankelijk van de zorgvorm. Voor de zorgvorm 'permanentie' is in de overeenkomst opgenomen:
  - De aanvangsdatum eventuele proefperiode en duurtijd van de overeenkomst
  - Het voorwerp van de overeenkomst: de geboden ondersteuning, de frequentie, een concrete omschrijving van de ondersteuning en de organisatie ervan
  - De procedure voor het in bewaring geven van de huissleutel
  - De verschuldigde financiële vergoeding
  - De regionale afspraken
  - Individuele afspraken
  - Aangevuld met de toestemming voor gezondheidszorg indien van toepassing

  - Indien van toepassing aangevuld met de bepalingen bij het beroep doen op assistentie bij budgetbeheer
- De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt gemaakt op maat van de gebruiker door de mogelijkheid individuele bepalingen op te nemen.
- De regiomanager bezorgt aan de centrale zetel de nodige informatie om de individuele dienstverleningsovereenkomst op te maken.
- De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt voor de vzw ondertekend door de regiomanager. Ze wordt in tweevoud opgesteld: één exemplaar voor de gebruiker en één exemplaar te bewaren op de dienst. Een door beide partijen ondertekend exemplaar wordt gescand in het elektronisch dossier bewaard.
- De directiemedewerker administratie en financiering registreert de overeengekomen afspraken (ondersteuning en bijdrage) zoals omschreven in de IDOK in de GIR van het VAPH, ten laatste op de dag dat de ondersteuning aanvat.
- De regiomanager is verantwoordelijk voor het bespreken van de individuele dienstverlenings-overeenkomst en het charter van collectieve rechten en plichten met de nieuwe gebruiker en voor het ondertekenen ervan door de gebruiker.

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst bij permanentie: de centrale zetel op basis van de informatie die de regiomanager doorgeeft.
- Het informeren van de gebruiker aangaande zijn rechten en plichten: de regiomanager via het charter.
- De installatie van de nieuwe gebruiker: de regiomanager en de technische dienst.
- De registratie in de GIR: de directiemedewerker administratie

**Documenten en formulieren**

- Charter met collectieve rechten en plichten
- Handleiding voor het oproepsysteem
- Technische problemen voor gebruikers
- Individuele dienstverleningsovereenkomst
- Ontvangstbewijs oproepsysteem
- Ontvangstverklaring charter van collectieve rechten en plichten
- Toestemmingsformulier GDPR

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| **Indien van toepassing: brief naar huisvestingsmaatschappij** | Financieel en administratief directeur | Intranet – dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| **Individuele dienstverleningsovereenkomst permanentie** | Directiemedewerker administratie | | |
| **Ontvangstverklaring charter van collectieve rechten en plichten** | Regiomanager | | |
| **Ontvangstbewijs oproepsysteem** | Technicus en directiemedew | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | erker administratie | | |

**Werkwijze voor ondersteuning op afspraak**
**Opmaak en ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst en ontvangstverklaring van het charter voor collectieve rechten en plichten**

- De inhoud van de individuele dienstverleningsovereenkomst is afhankelijk van de zorgvorm. Voor de zorgvorm 'ondersteuning op afspraak' is in de overeenkomst opgenomen:
- De aanvangsdatum eventuele proefperiode en duurtijd van de overeenkomst
  - Het voorwerp van de overeenkomst en even: de geboden ondersteuning, het aantal uren, het afgesproken uurrooster
  - Door wie de ondersteuning geboden wordt: door specifieke vaste assistenten of door een poule van assistenten,
  - Wederzijdse rechten en plichten
  - Specifieke, individuele afspraken
  - Aangevuld met de toestemming voor gezondheidszorg indien van toepassing
  - Indien van toepassing aangevuld met de bepalingen bij het beroep doen op assistentie bij budgetbeheer
- De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt gemaakt op maat van de gebruiker.
- De regiomanager bezorgt aan de centrale zetel de nodige informatie om de individuele dienstverleningsovereenkomst op te maken (sjabloon intake OOA)
- De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt voor de vzw ondertekend door de regiomanager. Ze wordt in tweevoud opgesteld: één exemplaar voor de gebruiker en één exemplaar te bewaren op de dienst. Een door beide partijen ondertekend exemplaar wordt gescand in het elektronisch dossier bewaard.
- De directiemedewerker administratie en financiering registreert de overeengekomen afspraken (de afgesproken ondersteuning en de verschuldigde bijdrage) zoals omschreven in de IDOK in de GIR van het VAPH indien de budgethouder kiest voor een vergoeding via punten (voucher), ten laatste op de dag dat de ondersteuning aanvat.
- Indien het een cashovereenkomst betreft, zorgt de directiemedewerker administratie en financiering voor de maandelijkse facturatie van de verschuldigde vergoeding aan de budgethouder.
- De regiomanager is verantwoordelijk voor het bespreken van de individuele dienstverleningsovereenkomst en het charter van collectieve rechten en plichten met de nieuwe gebruiker en voor het ondertekenen ervan door de gebruiker.

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst bij permanentie: de centrale zetel op basis van de informatie die de regiomanager doorgeeft (sjabloon intake OOA)
- Het informeren van de gebruiker aangaande zijn rechten en plichten: de regiomanager via het charter.
- De registratie in de GIR: de directiemedewerker administratie

**Documenten en formulieren**

- Charter met collectieve rechten en plichten
- Individuele dienstverleningsovereenkomst
- Ontvangstverklaring charter van collectieve rechten en plichten

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| **Individuele dienstverlenings overeenkomst OOA** | Directiemedewerker administratie | Intranet – dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| **Ontvangstverklaring charter van collectieve rechten en plichten** | Regiomanager | | |

**Werkwijze voor alarmassistentie**

**Installatie alarmsysteem**

- De regiomanager geeft via sharepoint een werkopdracht aan de technische dienst voor de (toekomstige) installatie van een alarmsysteem.
- Bij de start of voorafgaand ontvangt de klant:
  - De handleiding voor het gebruik van het alarmsysteem. De klant tekent voor ontvangst van het alarmsysteem. De technicus bezorgt dit ondertekend exemplaar aan de regiomanager van de betreffende dienst
  - Het document 'Eerste hulp bij technische problemen aan het alarmsysteem'

**Opmaak en ondertekening van de overeenkomst**

- De regiomanager bezorgt aan de centrale zetel de nodige informatie om de individuele dienstverleningsovereenkomst voor alarm op te maken.
- De overeenkomst wordt voor de vzw ondertekend door de regiomanager. Ze wordt in tweevoud opgesteld: één exemplaar voor de klant en één exemplaar te bewaren op de dienst. Een door beide partijen ondertekend exemplaar wordt in het elektronisch dossier (SharePoint) gescand.
- De regiomanager is verantwoordelijk voor het bespreken van de overeenkomst met de nieuwe klant.

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Het opstellen van de overeenkomst: de regiomanager
- De installatie van het alarmsysteem: de technische dienst.

**Documenten en formulieren**

- Overeenkomst

**Registraties**

| Registratie | Wie | Indexering | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| **Individuele dienstverleningsovereenkomst alarm** | Directiemedewerker administratie | Intranet – dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| **Ontvangstverklaring charter van collectieve rechten en plichten** | Regiomanager | | |
| **Ontvangstbewijs alarmsysteem** | Technicus en directiemedewerker administratie | | |

## 1.3. Uitvoeren, evalueren en bijsturen van de ondersteuning

### Doel

Het primaire doel van deze procedure is het plannen, uitvoeren, periodiek evalueren, bijsturen en registreren van de ondersteuning

### Toepassingsgebied

Alle gebruikers die een individuele dienstverleningsovereenkomst hebben afgesloten met ADO Icarus.

### Werkwijze

**Uitvoeren van de ondersteuning**

De wijze waarop de ondersteuning wordt verleend, is uitgeschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

**Evalueren van de ondersteuning**

Binnen de structuur en werking van ADO Icarus zijn een aantal momenten en instrumenten voorzien om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te evalueren en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

- **Individueel**
  Op individueel vlak is structureel voorzien dat de regiomanager minimaal eenmaal per jaar een bezoek brengt aan de gebruiker om zijn tevredenheid te toetsen (zie procedure Toetsen van tevredenheid bij gebruikers). Ook worden de individuele gebruikers betrokken bij de evaluatie van assistenten (zie procedure Evalueren van personeel).
- **Collectief**
  Op collectief vlak kunnen gebruikers de ondersteuning evalueren bij het opzetten van een tevredenheidsonderzoek (zie procedure Toetsen van tevredenheid bij gebruikers). Gebruikers hebben de mogelijkheid om elementen ter sprake te brengen op de vergaderingen van de gebruikersraad en het gebruikersoverleg.

Voor de beschrijving, de implementatie en de registratie van de deze verschillende manieren van evaluatie van de ondersteuning, wordt verwezen naar de betreffende procedures.

**Opvolgen en bijsturen van de ondersteuning**

- **Opvolging van de ondersteuning via elektronisch dossier**
  Het opvolgen van de ondersteuning gebeurt dagdagelijks. Regiomanagers staan in voor de coördinatie van het ondersteuningsaanbod en komen regelmatig in contact met gebruikers.
  Contact met een individuele gebruiker (persoonlijk overleg, telefoongesprek, e-mail, …), afspraken en beslissingen met betrekking tot een individuele gebruiker worden genoteerd in het elektronisch dossier van de gebruiker. Zo kan de betreffende regiomanager en de directie de ondersteuning opvolgen. Per contact wordt elektronisch ingegeven: naam gebruiker, datum, onderwerp, aard contact, omschrijving (situatie, vraag, beslissing) en status. Via ‘status’ kan worden aangeduid of het contact verdere opvolging vereist. Dan wordt de status op ‘open’ geplaatst en wordt het ‘toegewezen aan’ de persoon in de organisatie die het item verder dient op te volgen. De persoon wordt hiervan automatisch verwittigd. Op het moment dat deze persoon een opvolging van het item verricht heeft, noteert hij dit onder ‘opvolging’. De betrokken regiomanager wordt automatisch via e-mail op de hoogte gebracht dat er een opvolging heeft plaats gevonden.
- **Opvolgen van de globale oproepgegevens in de permanentie**

Het oproepsysteem laat een zeer precieze en gedetailleerde registratie toe van de hulpvragen van de gebruikers en het afwerken en afhandelen ervan door de assistenten. De registraties kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zo kan de werkdruk bekeken worden en de inzet van het personeel en de opmaak van de uurroosters hierop worden afgestemd. Tijdens het individueel regio overleg worden de oproepgegevens op het niveau van het centrum voor zelfstandig leven geëvalueerd en geanalyseerd: aantal oproepen, evolutie ervan, spreiding van de oproepen, wachttijden (eventueel tijdens verschillende periodes van de dag), aantal dringende, korte en alarmoproepen, en zo meer. Globale oproepgegevens kunnen ook op een lokale gebruikersraad besproken worden bijvoorbeeld in functie van een uurroosterwijziging.

- **Opvolging van de individuele oproepgegevens**
  De organisatie kan individuele oproepgegevens analyseren om de kwaliteit van de individuele gebruiker of van alle gebruikers van de permanentie van de regio te verbeteren. Ondanks het feit dat een persoon zelfstandig woont en leeft, doet hij in de permanentie immers een beroep op een collectief aanbod.
- **Bijsturing van de ondersteuning op individueel vlak**
  Op individueel vlak kunnen volgende elementen of activiteiten aanleiding geven tot het herzien en bijsturen van de geboden ondersteuning:

  - een individueel overleg tussen de gebruiker en de regiomanager;
  - een klacht geformuleerd door de gebruiker;
  - het oproepgedrag van de gebruiker;
  - …

  In geval een gesprek met de gebruiker aangewezen is, zal dit gebeuren door de regiomanager.

  Het overleg en eventuele resultaten worden in het elektronisch dossier van de gebruiker genoteerd door de regiomanager. De bijsturing wordt indien nodig opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst en door beide partijen ondertekend.

**Inzage dossier**
Van elke gebruiker wordt zorgvuldig een dossier bijgehouden en bewaard.

Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het (persoonlijk) dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens (de Algemene Verordening van de Gegevensbescherming of GDPR – General Data Protection Regulation) van 25 mei 2018 en aan de verplichtingen opgelegd door het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van 4 februari 2011.

De minderjarige gebruiker heeft recht op inzage in zijn dossier volgens de relevante wetgeving inzake de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp (7 mei 2004).

De wettelijke vertegenwoordiger heeft recht op inzage in het dossier van de minderjarige gebruiker volgens de wetgeving ter zake.

De vraag om inzage in het dossier wordt schriftelijk gesteld aan de algemeen directeur van ADO Icarus. Binnen de 10 dagen wordt een afspraak gemaakt om samen met een verantwoordelijke van de organisatie het dossier in te zien.

De informatie kan (zonder schriftelijk akkoord van de gebruiker) niet ter beschikking gesteld worden aan derden, tenzij om te voldoen aan de verplichtingen opgelegd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

**Bijsturing op basis van collectief overleg**
Op collectief vlak kunnen signalen aanleiding geven tot het herzien en bij sturen van de geboden ondersteuning zoals:

- Voorstellen uit het gebruikersoverleg of de gebruikersraden;
- Voorstellen uit de personeelsvergaderingen (zie procedure Ondersteunen van personeel) of ander intern overleg;
- Resultaten van tevredenheidsonderzoeken en de zelfevaluatie.

Voorstellen tot bijsturing op basis van collectief overleg worden voorgelegd op het bevoegd intern overlegorgaan (dit kan zijn: individueel regio overleg, managementoverleg, directieteam). Voor voorstellen die betrekking hebben op meerdere ondersteuningsregio's wordt advies gevraagd aan het directieteam.

In beide gevallen worden de gebruikers van de betrokken ondersteuningsregio's door de regiomanager of het dagelijks bestuur schriftelijk op de hoogte gebracht van deze beslissing tot bijsturing.

**Doorverwijzing**
Wanneer zich bij een gebruiker manifeste handhavingsproblemen stellen ten gevolge van bijvoorbeeld veroudering (soms samengaand met dementering), chronische of acute psychosociale problemen, vereenzaming, e.d.m. neemt ADO Icarus, mits toestemming van de gebruiker, het initiatief voor een overleg met het sociaal netwerk van de betrokkenen en organisaties.

ADO Icarus maakt, in overleg met de gebruiker, zijn sociaal netwerk en andere relevante dienstverleners een voorstel van oplossing op. Dit trajectplan wordt samen met de regiomanager uitgevoerd, opgevolgd en regelmatig geëvalueerd.

Wanneer vastgesteld wordt dat de gebruiker niet langer door ADO Icarus kan ondersteund worden, wordt aan de raad van bestuur een voorstel geformuleerd om de ondersteuning op te zeggen. Het dossier van de betrokken gebruiker wordt overgedragen aan een andere contactpersoon.

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
De regiomanager, eventueel aangevuld met het directieteam

**Documenten en formulieren**
Individuele dienstverleningsovereenkomst

Charter van collectieve rechten en plichten

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Registraties in het elektronisch dossier | Regiomanager of lid van het directieteam | Intranet - elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| Verslagen individueel managementoverleg | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg | Blijvend behouden |
| Verslagen personeelsvergaderingen | Regiomanager | Intranet – regio's – personeelsvergaderingen | Blijvend behouden |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Verslagen gebruikersraden | Regiomanager | Intranet – regio's – personeelsvergaderingen - gebruikersraden | Blijvend behouden |
| Verslagen gebruikersoverleg | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg | Blijvend behouden |
| Verslagen algemene vergadering | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg | Blijvend behouden |
| Verslagen raad van bestuur | Lid van het overlegorgaan | Intranet - intern overleg | Blijvend behouden |
| Verslagen dagelijks bestuur | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg | Blijvend behouden |
| Andere verslagen intern overleg: managementoverleg, syndicaal overleg, CPBW,… | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg | Blijvend behouden |
| Briefwisseling gebruikers | Regiomanager of lid van het directieteam | Individuele gebruiker: intranet - dossier gebruiker<br><br>Groep gebruikers (vb. van een regio): intranet – regio - communicatie | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker<br><br>Blijvend behouden |

## 1.4. Beëindiging van de ondersteuning

### Doel

Het doel van deze procedure is het maken van duidelijke afspraken met de gebruiker over de omstandigheden waarin en de wijze waarop de ondersteuning beëindigd wordt.

### Toepassingsgebied

Beëindiging van de ondersteuning geboden aan gebruikers van ADO Icarus met een individuele dienstverleningsovereenkomst.

### Werkwijze

**Proefperiode en beëindiging tijdens de proefperiode**

- Er kan een proefperiode voorzien worden van maximum 6 maanden. Dit is dan in de individuele dienstverleningsovereenkomst ~~het protocol~~ opgenomen.
- Indien de ondersteuning een einde neemt tijdens de proefperiode, wordt de opzegtermijn in onderling overleg tussen ADO Icarus en de gebruiker bepaald.
- ADO Icarus kan de overeenkomst tijdens de proefperiode enkel opzeggen om redenen van overmacht of in volgende gevallen:
    - indien de lichamelijke of geestelijke toestand van de persoon met een handicap dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de ADO Icarus niet of niet meer kan beantwoorden aan de noden en ondersteuningsvragen van de gebruiker,
    - indien de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of het charter niet nakomt.

**Tijdelijke opschorting van de individuele ondersteuning**

ADO Icarus kan beslissen om over te gaan tot een tijdelijke opschorting van de individuele ondersteuning indien er bezwarende omstandigheden zijn waardoor de assistenten hun werk naar behoren kunnen uitvoeren (grensoverschrijdend gedrag, niet nakomen van afspraken,…).

De tijdelijke opschorting houdt in dat er tijdelijk slechts beperkte ondersteuning wordt geboden. Welke ondersteuning dit nog is, is afhankelijk van de situatie van de gebruiker (kan hij zijn netwerk aanspreken, komt hij in een levensbedreigende situatie terecht indien er beperkte of geen ondersteuning geboden wordt, ..).

ADO Icarus motiveert de tijdelijke opschorting van de ondersteuning.

Het overgaan tot een tijdelijke opschorting, de modaliteiten en de termijn ervan worden bepaald door het dagelijks bestuur.

Een tijdelijke opschorting gaat steeds gepaard met werkpunten waar de gebruiker dient aan te voldoen aan het einde van de tijdelijke opschorting. Na het verstrijken van de opschortingstermijn evalueert ADO Icarus samen met de gebruiker in welke mate er werd voldaan aan de werkpunten en of de tijdelijke opschorting een einde kan nemen.

**Automatische beëindiging individuele ondersteuning**

De ondersteuning en dus de individuele dienstverleningsovereenkomst neemt automatisch een einde:

- bij overlijden van de gebruiker;
- bij ontbinding van ADO Icarus;

Indien de individuele dienstverleningsovereenkomst gekoppeld is aan een huurovereenkomst, neemt de ondersteuning tevens automatisch een einde:

- bij het beëindigen van het huurcontract door welke partij of voor welke reden ook,
- bij stopzetting van de samenwerking met de huisvestingsmaatschappij of private verhuurder.
- ADO Icarus motiveert de beëindiging van de ondersteuning.

**Opzeg van de ondersteuning**

De ondersteuning kan buiten de proefperiode door één van beide partijen eenzijdig worden beëindigd.

Eenzijdige opzeg door de gebruiker gebeurt door middel van een aangetekend schrijven aan de directie van de organisatie (ADO Icarus, algemeen directeur, Kempische Steenweg 293 bus 8, 3500 Hasselt).

Eenzijdige opzeg door de organisatie gebeurt door middel van een aangetekend schrijven aan de gebruiker.

Opzeg door de raad van bestuur van ADO Icarus kan gebeuren:

- in geval van overmacht
- als de gebruiker niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de persoon met een handicap dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de organisatie niet of niet meer kan beantwoorden aan de noden en ondersteuningsvragen van de gebruiker,
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of het charter van de collectieve rechten en plichten niet nakomt,
- als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke informatie heeft verstrekt over de verklaring op erewoord (zie artikel 11 van de individuele ondersteuningsovereenkomst)
- als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, wanneer hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, geen overeenkomst sluit met het agentschap om die vergoeding voor ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

De raad van bestuur zal een opzeg baseren op een dossier, samengesteld door de regiomanager of een directielid. Het dagelijks bestuur motiveert schriftelijk aan de gebruiker de eenzijdige opzeg.

**Opzegtermijn buiten de proefperiode**

De opzegtermijn buiten de proefperiode bedraagt 3 maanden vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand van de betekening van het aangetekend schrijven.

In onderling overleg tussen gebruiker en de raad van bestuur van de organisatie kan in uitzonderlijke omstandigheden een kortere termijn afgesproken worden.

**Betwisting eenzijdige beëindiging**

Bij een eenzijdige opzeg van de ondersteuning door de organisatie heeft de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger het recht bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing van het dagelijks bestuur door binnen de 30 dagen een aangetekende zending met gemotiveerd schrijven te richten aan de klachtencommissie: ADO Icarus, t.a.v. de klachtencommissie, Kempische Steenweg 293 bus 8, 3500 Hasselt.

Voor de behandeling van de betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde

De procedure verloopt als volgt:

- De gebruiker stuurt per aangetekende zending een gemotiveerd bezwaarschrift aan de klachtencommissie binnen de veertien dagen na ontvangst van de beslissing tot opzeg door de raad van bestuur (ADO Icarus, t.a.v. de klachtencommissie, Kempische steenweg 293 bus 8, 3500 Hasselt).
- De voorzitter van de raad van bestuur roept de bevoegde commissie (de klachtencommissie aangevuld met de onafhankelijke derde) uiterlijk 30 dagen na de ontvangst van het bezwaarschrift samen en brengt de betrokken gebruiker op de hoogte van de datum, uur en plaats van de samenkomst. Een medewerker van ADO Icarus zal als verslaggever aanwezig zijn. De commissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. De commissie vergadert na het horen van de verschillende partijen achter gesloten deuren en beslist met meerderheid van stemmen. Er kan slechts geldig gestemd worden indien de drie personen of hun plaatsvervangers aanwezig zijn.
- De commissie zal een gemotiveerde uitspraak doen en deze uiterlijk 14 dagen na de beslissing per aangetekend schrijven aan de betrokkene gebruiker en aan de voorzitter van de raad van bestuur meedelen.
- Indien er een verzoening plaatsvindt, zal het resultaat hiervan worden opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst
- Indien de bemiddeling niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, kan de voorziening meewerken aan het zoeken naar een gepaste oplossing voor de zorgvraag met de gebruiker en/of zijn netwerk (eventueel via bijvoorbeeld diensten ondersteuningsplan). Indien nodig wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Ook deze samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien de gebruiker bezwaar aantekent tegen de uitspraak van opzeg door de raad van bestuur, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van de onafhankelijke derde worden gedragen door de partij die in de bemiddeling in het ongelijk wordt gesteld. Indien de partijen overgaan tot een verzoening worden de kosten gelijk verdeeld.

**Opzegvergoeding**

Wanneer één der partijen de afgesproken of wettelijke opzegtermijn en -procedure niet respecteert, is die partij een verbrekingsvergoeding verschuldigd aan de andere partij. Die verbrekingsvergoeding is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden.

**Heroriëntatie en overdracht**

Wanneer de ondersteuning door de raad van bestuur van ADO Icarus of door de gebruiker zelf wordt opgezegd, wordt aan de betrokken gebruiker aangeboden om hem te ondersteunen bij het zoeken naar een gepaste oplossing voor zijn zorgvraag.

Samen met de gebruiker en/of zijn netwerk kan gezocht worden naar een meer gepaste oplossing. Het dossier van de gebruiker wordt eventueel overgedragen aan een andere organisatie. Met de gebruiker wordt overeengekomen welke informatie kan worden overgedragen op welke wijze en aan wie.

**Koppeling aan de huurovereenkomst**

- Indien de gebruiker een woning huurt die het voorwerp is van een overeenkomst tussen ADO Icarus en een huisvestingsmaatschappij of een private verhuurder, dan is de huurovereenkomst onlosmakelijk verbonden met de ondersteuning en bijgevolg met de individuele dienstverleningsovereenkomst. Zowel de individuele dienstverleningsovereenkomst als de huurovereenkomst moeten ondertekend worden alvorens ze als geldig kunnen beschouwd worden. Deze twee overeenkomsten blijven onlosmakelijk met elkaar verbonden.
- Opzegging van de ondersteuning of ontbinding van de individuele dienstverleningsovereenkomst houdt, in dergelijk geval, automatisch opzegging of ontbinding in van de huurovereenkomst.
- Opzegging of ontbinding van de huurovereenkomst houdt in dergelijk geval automatisch de opzegging of ontbinding van de ondersteuning en de individuele dienstverleningsovereenkomst in.
- Indien de organisatie de ondersteuning en dus de individuele dienstverleningsovereenkomst opzegt, brengt zij de verhuurder hiervan op de hoogte.
- Wanneer aan de ondersteuning en de individuele dienstverleningsovereenkomst een einde wordt gesteld door de organisatie, is de verhuurder ertoe gehouden om, conform de geldende regelgeving, een einde te maken aan het huurcontract.

In het elektronisch dossier van de gebruiker wordt genoteerd dat de ondersteuning bij de gebruiker werd beëindigd. Er wordt genoteerd of de beëindiging gebeurde door ADO Icarus of door de gebruiker.

**Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

De regiomanager van de betrokken ondersteuningsregio is samen met de raad van bestuur belast met het opmaken en opvolgen van de dossiers van gebruikers waarvan de ondersteuning een einde neemt.

Samenroepen van de klachtencommissie: de voorzitter

Briefwisseling naar de gebruiker: lid van het directieteam

**Verwante documenten**

Individuele dienstverleningsovereenkomst

Charter van collectieve rechten en plichten

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Briefwisseling gebruiker en registraties van de afhandeling | Algemeen directeur | Intranet - dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| Samenroepen klachtencommissie | Voorzitter | Dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |

## 1.5. Organiseren van collectief overleg

### Doel

Via deze procedure wordt getracht de medezeggenschap, het informatierecht en het adviesrecht van de gebruiker op collectief vlak te garanderen.

Verder wordt getracht de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker aan te wenden, zijn mondigheid te ondersteunen en te versterken.

Verder worden via deze procedure de wederzijdse rechten en plichten door beide partijen op collectief vlak vastgelegd.

### Toepassingsgebied

Alle vormen van collectieve inspraak van de gebruikers in verband met het ondersteuningsaanbod georganiseerd door ADO Icarus.

### Werkwijze

Achtereenvolgens wordt in deze procedure beschreven

- Toepassingsgebied
- Charter van collectieve rechten en plichten
- Raad van Bestuur
- Mandaten gebruikers en verkiezingsprocedure in de centra voor zelfstandig leven
- Gebruikersoverleg (op het niveau van de voorziening)
- Gebruikersraden in de centra voor zelfstandig leven
- Inspraak bij de aanwerving van de assistenten
- Inspraak bij het evalueren van assistenten
- Klachten met betrekking tot het collectief overleg

**Charter van collectieve rechten en plichten**

Gebruikers met een PVB die ondersteund worden ontvangen een 'Charter van collectieve rechten en plichten'. Nieuwe gebruikers ontvangen een charter bij de aanvang van de ondersteuning. Bij wijzigingen worden alle gebruikers schriftelijk (per brief, via e-mail of door verspreiding van het verslag van het gebruikersoverleg) op de hoogte gebracht.

In het 'Charter van collectieve rechten en plichten' zijn alle collectieve afspraken met de gebruikers opgenomen, zoals:

- de plaats, rol en houding van de gebruikers in de organisatie,
- de wijze waarop de inspraak van de gebruikers wordt gegarandeerd,
- de wijze waarop opmerkingen, suggesties en vragen worden opgevolgd,
- de wijze waarop klachten worden ingediend en afgehandeld,
- de wijze waarop periodiek de tevredenheid van de gebruikers wordt gemeten,
- de wijze waarop de ondersteuning een einde kan nemen (ontslagprocedure, opzegtermijn, opzegvergoeding, heroriëntering),
- de afspraken omtrent het waarborgen van de privacy van de gebruikers,

- de rechten van de gebruikers/budgethouders in het kader van de algemene verordening van de gegevensbescherming (AVG) of ook de GDPR genoemd (General Data Protection Regulation)
- de werkwijze om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, te detecteren en er gepast op te reageren,
- de procedure met betrekking tot de aankoop en het gebruik van aanpassingen en hulpmiddelen,
- de wijze waarop het charter kan worden aangepast,
- de wijze waarop het kwaliteitshandboek kan worden ingezien.

**Raad van bestuur**

Gebruikers zijn vertegenwoordigd in de raad van bestuur. Minstens twee derde van de leden van de raad van bestuur zijn personen met een handicap of hun wettelijke vertegenwoordiger. Minstens de helft daarvan (dus één derde van het totaal aantal bestuursleden) zijn gebruikers van ADO Icarus.

De vertegenwoordigers van de gebruikers worden aangeduid door de algemene vergadering op voorstel van de raad van bestuur. De vertegenwoordigers van de gebruikers in de raad van bestuur moeten beantwoorden aan het profiel dat door het bestuur wordt opgelegd.

**Mandaten gebruikers en verkiezingsprocedure in de centra voor zelfstandig leven**

Mandaten

Alle gebruikers die een individuele dienstverleningsovereenkomst hebben afgesloten met ADO Icarus voor niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning zijn stemgerechtigd voor het verkiezen van drie mandaten die binnen hun ondersteuningsregio worden ingevuld. Het gaat om volgende mandaten:

- Een vertegenwoordiger voor het gebruikersoverleg
- Twee vertegenwoordigers voor de evaluatiecommissie
- Een vertegenwoordiger voor de aanwervingscommissie

Procedure verkiezingen

De verkiezingen worden om de vier jaar georganiseerd, telkens er een nieuwe raad van bestuur in de organisatie wordt samengesteld. De uittredende mandatarissen zijn opnieuw verkiesbaar.

De verkiezing van de mandaten wordt georganiseerd door de regiomanager van de betrokken ondersteuningsregio. De stemming gebeurt schriftelijk. De stembiljetten vermelden de namen van alle kandidaten voor de drie verschillende mandaten. Elke gebruiker brengt per mandaat één stem uit op één van de kandidaten. Elke vertegenwoordiger wordt verkozen met gewone meerderheid van de stemmen. De drie mandaten zijn onderling niet cumuleerbaar. Een persoon kan zich wel voor meer dan één mandaat kandidaat stellen.

In uitzonderlijke omstandigheden kan het dagelijks bestuur afwijken van het principe van het niet cumuleerbaar zijn van de verschillende mandaten.

De procedure voorziet dat de stemmen in volgende volgorde geteld worden:

- de vertegenwoordiger van het gebruikersoverleg
- de vertegenwoordigers voor de evaluatiecommissie
- de vertegenwoordiger voor de aanwervingscommissie

Indien de persoon met het meest aantal stemmen voor een bepaald mandaat het betreffende mandaat ook aanvaardt, impliceert dit dat hij geen kandidaat meer is voor één van de volgende mandaten.

Bij een gelijk aantal stemmen voor een bepaald mandaat, wordt volgende procedure gevolgd:

- De stemming voor dit mandaat gebeurt opnieuw, schriftelijk.
- Indien er dan nog een gelijkheid van stemmen is, wordt de vertegenwoordiger voor het betreffende mandaat aangeduid door het dagelijks bestuur.
- De volgorde van de te kiezen mandaten moet steeds behouden blijven. Dit kan betekenen dat ook de verkiezing van andere mandaten wordt uitgesteld.

Einde van de mandaten

De mandatarissen zijn ontslagnemend:

- wanneer een nieuwe raad van bestuur wordt verkozen,
- wanneer zij zelf hun ontslag indienen,
- wanneer zij verhuizen naar een andere ondersteuningsregio van ADO Icarus,
- wanneer de overeenkomst met ADO Icarus is opgezegd.

ADO Icarus baseert haar dienstverlening op een aantal duidelijke waarden. Deze waarden veronderstellen een bepaalde houding zowel van het personeel als van de gebruikers (zie hoofdstuk 3: rol, plaats en houding in het charter van collectieve rechten en plichten) in het bijzonder van degenen die een vertegenwoordigende functie in de organisatie opnemen. Bij de organisatie van de verkiezingen worden daarom profielvereisten omschreven voor elk van de mandaten, waarin ook de waarden die de organisatie hanteert, tot uiting komen.

Het dagelijks bestuur van ADO Icarus heeft het recht om jaarlijks het functioneren van de mandatarissen te beoordelen in functie van de profielvereisten. Indien uit een verslag van de regiomanager of van één van de directieleden duidelijk blijkt dat het functioneren van een mandataris niet overeenstemt met de profielvereisten en waarden die de organisatie hanteert, kan het dagelijks bestuur overgaan tot het ontslag van een mandataris. Volgende procedure wordt daarbij gevolgd:

- Het dagelijks bestuur hoort het verslag van de regiomanager of het lid van de directie.
- Indien het dagelijks bestuur een ontslag overweegt, hoort hij hierover ook de mandataris en nodigt hem minstens acht dagen vóór de vergadering van de raad van bestuur per aangetekende brief uit.
- Het dagelijks bestuur treft een beslissing die aangetekend aan de betrokkene wordt overgemaakt.

**Gebruikersoverleg (op het niveau van de voorziening)**

Samenstelling

Op het niveau van de voorziening wordt een collectief overleg georganiseerd: het gebruikersoverleg. Het gebruikersoverleg is samengesteld uit de vertegenwoordigers van de gebruikers van de verschillende ondersteuningsregio's. De algemeen directeur neemt de functie van voorzitter op zich.

Taken

Het gebruikersoverleg heeft tot doel de medezeggenschap, het informatie- en adviesrecht van de gebruikers te organiseren en te waarborgen. Het gebruikersoverleg heeft volgende taken:

- ADO Icarus zal aan het gebruikersoverleg de noodzakelijke informatie verstrekken omtrent de beslissingen die rechtstreeks met hun ondersteuning te maken hebben en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen.
- ADO Icarus informeert het gebruikersoverleg jaarlijks over de jaarrekening en het doelmatig inzetten van de financiële middelen.
- Over elk onderwerp waarover het gebruikersoverleg een standpunt aan de organisatie wenst mee te delen is er hoorrecht en antwoordplicht.
- Het gebruikersoverleg geeft de gebruikers inspraak over:
  - De wijzigingen aan het charter
  - Wijzigingen aan het concept van ADO Icarus
  - Belangrijke wijzigingen aan de ondersteuning van de gebruikers.
- Het gebruikersoverleg duidt een persoon aan die zetelt in de klachtencommissie als vertegenwoordiger van de gebruikers, samen met een plaatsvervanger. Dit gebeurt om de vier jaren, in het jaar dat ook de raad van bestuur wordt samengesteld.

Vergaderingen

Het gebruikersoverleg vergadert minstens één maal per jaar.
Informatie ter voorbereiding van de vergadering wordt vooraf per e-mail of per post verstuurd.
Er wordt een kilometervergoeding (wettelijk forfait) uitbetaald.

**Gebruikersraden in de centra voor zelfstandig leven**

Samenstelling

Elke gebruiker die een individuele dienstverleningsovereenkomst heeft afgesloten met ADO Icarus voor niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning kan deel uitmaken van de gebruikersraad van de betrokken ondersteuningsregio. De regiomanager neemt de functie van secretaris op.

Taak

De gebruikersraad heeft tot doel het medezeggenschap, het informatie- en adviesrecht van de gebruikers te organiseren en te waarborgen.

Op de gebruikersraad kunnen alle elementen aan bod komen die te maken hebben met de **ondersteuning** die binnen de organisatie en de specifieke ondersteuningsregio wordt aangeboden en de **ontwikkelingen** die zich op dit vlak voordoen. De gebruikersraad heeft in deze materie een **adviserende** en een **informatieve** functie. Meer concreet gaat het over volgende thema's: het ondersteuningsaanbod, de organisatie en coördinatie van het aanbod, de kwaliteit van het aanbod, het oproepsysteem, ontwikkelingen in de sector, e.d.m.. Voor thema's die niet onder de bevoegdheid van ADO Icarus vallen (bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningen) kunnen op de gebruikersraad globale problemen worden besproken en algemene informatie worden verstrekt.

Leden van de gebruikersraad kunnen thema's op de agenda plaatsen en adviezen uitbrengen op vraag van de directie, de raad van bestuur of op eigen initiatief.

Over elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de organisatie wenst mee te delen is er hoorrecht en antwoordplicht.

Vergaderingen

Een gebruikersraad wordt samengeroepen op initiatief van de vertegenwoordiger van de gebruikers en steeds in overleg met de regiomanager. De gebruikersraad wordt ook

samengeroepen indien minstens twee van de plaatselijke gebruikers hierom vragen of op vraag van de directie of de raad van bestuur.

De regiomanager maakt verslag van de gebruikersraad en bezorgt het aan de gebruikers van de betrokken ondersteuningsregio.

**Inspraak bij de aanwerving van assistenten**

De gebruikers van de centra voor zelfstandig leven van ADO Icarus worden betrokken bij de aanwerving van de assistenten. Zie hiervoor de procedure 'Selecteren en aanwerven van personeel'.

**Inspraak bij het evalueren van assistenten**

De gebruikers van de centra voor zelfstandig leven van ADO Icarus hebben bij middel van de evaluatieprocedure een belangrijke inbreng in de evaluatie van de geboden assistentie. Zie hiervoor de procedure 'Evalueren van personeel'.

**Klachten met betrekking tot het collectief overleg**

Het gebruikersoverleg kan in naam van de gebruikers, klachten die meer dan één budgethouder betreffen, en die de gebruikers niet ten persoonlijke naam bij de voorziening wensen in te dienen, schriftelijk melden bij de leidend ambtenaar van het VAPH, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel.

**Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

Het gebruikersoverleg: de algemeen directeur

De gebruikersraad: de regiomanager met de vertegenwoordiger van de gebruikers

De verkiezingen: de regiomanagers

**Documenten en formulieren**

Het charter van collectieve rechten en plichten

De statuten van de organisatie

Verslag gebruikersoverleg

Verslag gebruikersraad

Uitnodiging raad van bestuur

Verslag raad van bestuur

Stemformulieren

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Verslag gebruikersoverleg | Lid van het overlegorgaan | Intranet – intern overleg – gebruikersoverleg | Blijvend behouden |
| Verslag gebruikersraad | Regiomanager | Intranet – regio's-gebruikersraden | Blijvend behouden |
| Verslag raad van bestuur | Financieel & administratief directeur | Intranet – intern overleg – RVB | 7 jaar |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Stemformulieren | Gebruikers – directiemedewerker administratie en financiën | Per jaar, per regio | 7 jaar |

## 1.6. Toetsen van tevredenheid van de gebruikers

### Doel

- Het afstemmen van vraag en aanbod
- Het overleggen met en het advies vragen aan de gebruiker
- Het garanderen van medezeggenschap van de gebruiker inzake de ondersteuning
- Het aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker
- Het ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker
- Het periodiek peilen naar en het permanent aandacht hebben voor de tevredenheid van de gebruikers
- Het opstellen, uitvoeren en evalueren van verbeteracties

### Toepassingsgebied

De kwaliteit van de ondersteuning geboden door ADO Icarus vzw

### Werkwijze

ADO Icarus vzw toetst de tevredenheid van haar gebruikers over de geleverde ondersteuning zowel op individueel als op collectief vlak.

**Individueel**

Minstens om de twee jaar vindt er een overleg plaats tussen de regiomanager en iedere individuele gebruiker. Tijdens dit overleg wordt de tevredenheid van de gebruiker omtrent de geleverde dienstverlening getoetst. Belangrijke afspraken worden toegevoegd aan bijlage 1 ”individuele afspraken” van de individuele ondersteuningsovereenkomst.

Het verslag van dit individueel overleg wordt genoteerd in het elektronisch dossier van betrokken gebruiker. Indien het overleg heeft geleid tot afspraken vanwege de gebruiker, wordt een papieren versie gemaakt en wordt een bevestigende paraaf van de gebruiker gevraagd. Een kopie wordt dan aan de gebruiker bezorgd.

De gebruiker heeft tevens de mogelijkheid om ten allen tijde een klacht in te dienen (zie klachtenprocedure).

De gebruikers worden individueel gevraagd om deel te nemen aan de evaluatie van assistenten die bij hen ondersteuning verlenen (zie procedure Evalueren van personeel).

**Collectief**

**Permanente toetsing door het gebruikersoverleg en de gebruikersraad:**
Het collectief overleg in het gebruikersoverleg (op het niveau van de voorziening) en in de gebruikersraden (op het niveau van de centra voor zelfstandig leven) hebben mede als doel permanent de kwaliteit van het geheel van de ondersteuning te evalueren en eventueel voorstellen tot bijsturing aan te brengen. Alle thema’s die rechtstreeks met de ondersteuning te maken hebben en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen

**Periodieke toetsing middels een tevredenheidsmeting:**
De tevredenheid van de gebruikers van ADO Icarus betreffende één of meerdere elementen van de aangeboden ondersteuning kan tevens getoetst worden aan de hand van een tevredenheidsonderzoek. De zelfevaluatie (zie deel 6 van het kwaliteitshandboek) kan aangeven of een gerichte en gestructureerde tevredenheidsmeting op een bepaald moment aangewezen is.

Na voorstel van het managementoverleg, wordt door het directieteam beslist:

- binnen welke regio's deze tevredenheidsmeting wordt uitgevoerd,
- over welke elementen een meting wordt uitgevoerd,
- binnen welke termijnen de geplande tevredenheidsmeting wordt uitgevoerd.

De tevredenheidsmeting wordt opgezet door de stafmedewerker beleidsondersteuning met ondersteuning van de staf en in overleg met de directie en met de regiomanager(s) van de betrokken ondersteuningsregio's.

Over de resultaten van de tevredenheidsmeting wordt door de stafmedewerker beleidsondersteuning gerapporteerd aan het managementoverleg, het dagelijks bestuur en aan de raad van bestuur. De resultaten worden tevens gerapporteerd aan de gebruikers. Dit kan op verschillende wijzen zoals via de nieuwsbrief, op het gebruikersoverleg, via het verslag van het gebruikersoverleg aan alle gebruikers.

**Zelfevaluatie**

Gebruikers worden bij kwaliteitsbeleid en in de zelfevaluatie betrokken als volgt:

- Het gehanteerde systeem van zelfevaluatie wordt besproken op het gebruikersoverleg.
- De informatie die gehanteerd wordt om de zelfevaluatie uit te voeren is deels afkomstig van de gebruikers zelf (verslagen vergaderingen gebruikersoverleg en plaatselijke gebruikersraden, resultaten van tevredenheidsonderzoeken , neerslag van de jaarlijkse tevredenheidsgesprekken, opvolging uitingen ontevredenheid, klachten, ..)
- Bij elke vijfjarencyclus worden het zelfevaluatierapport en een voorstel van het strategisch plan voorgelegd aan het gebruikersoverleg. Hierop kunnen opmerkingen geformuleerd worden en voorstellen van aanvullingen worden gemaakt. Verder dienen er prioriteiten te worden voorgesteld waarbij de gebruikers inspraak hebben.
- Het definitief strategisch plan en jaaractieplan wordt aan de gebruikers gecommuniceerd op het gebruikersoverleg.
- Via het gebruikersoverleg worden gebruikers geïnformeerd over de stand van zaken van de implementatie van de jaaractieplannen, in het bijzonder van de verbeteracties- en projecten waarbij zij direct en indirect betrokken zijn. Dit kan leiden tot tussentijdse evaluatie en bijsturing.

De vertegenwoordigers van de gebruikers moeten op hun beurt zorgen voor de nodige terugkoppeling in de plaatselijke gebruikersraden samen met de betrokken regiomanager.

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Jaarlijks individueel overleg/tevredenheidsgesprek/evaluatie van de IDOK in de centra voor zelfstandig leven: de regiomanager
- Evaluatieprocedure van de assistenten: de regiomanager
- Tevredenheidsmeting: de stafmedewerker beleidsondersteuning
- Zelfevaluatie: de stafmedewerker beleidsondersteuning
- Gebruikersoverleg: de algemeen directeur
- Gebruikersraad centra voor zelfstandig leven: regiomanager met de vertegenwoordiger van het gebruikersoverleg

**Documenten en formulieren**

Dossier gebruiker in SharePoint

Uitnodigingen en verslagen van de gebruikersraden en het gebruikersoverleg

Evaluatieformulieren en –rapporten van de assistenten

Strategisch plan en jaaractieplan

LRM T1: tevredenheidsgesprekken voeren

Samenvattend rapport resultaten tevredenheidsmeting

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| **Elektronisch dossier gebruiker** | Regiomanager | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na het einde van de ondersteuning van de gebruiker |
| **Instrumenten collectieve tevredenheidsmeting** | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Per onderzoek | 5 jaar |
| **Verslag gebruikersoverleg** | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – intern overleg – gebruikersoverleg | 5 jaar |
| **Verslag gebruikersraad** | Regiomanager | Intranet – regio's - gebruikersraden | Blijvend behouden |
| **Evaluatierapporten assistenten** | Regiomanager | Intranet - Per regio, per assistent | Tot 5 jaar na uit dienst treding assistent |
| **Strategisch plan en jaaractieplan** | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – werking - kwaliteit | 10 jaar |

## 1.7. Afhandelen van klachten van gebruikers

### Doel

Het beschrijven en kenbaar maken hoe vragen, opmerkingen, suggesties en meningsverschillen behandeld en afgehandeld worden.

### Toepassingsgebied

Alle vragen, opmerkingen, suggesties, meningsverschillen en klachten betreffende de geboden ondersteuning van gebruikers die met ADO Icarus met een individuele dienstverleningsovereenkomst hebben afgesloten.

### Definities en omschrijvingen

Voor de wijze van opvolging en afhandeling wordt een onderscheid gemaakt tussen twee categorieën:

- Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen
- Klachten; als klacht wordt gedefinieerd
  - Een ernstige opmerking die enige opvolging vereist door de organisatie
  - Een ernstige opmerking waarvan de gebruiker wenst dat ze als klacht wordt behandeld

### Werkwijze

#### Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen

Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen met betrekking tot het verlenen van ondersteuning of met betrekking tot de verhouding gebruiker - dienstverlener dienen als volgt behandeld te worden:

- In eerste instantie legt de gebruiker zijn vraag, kleine opmerking of suggestie voor aan de dienstverlener. Gebruiker en dienstverlener trachten door onderling overleg te komen tot een antwoord of aanvaardbare oplossing.
- Indien dit niet lukt, kan de vraag, de kleine opmerking, de suggestie, het meningsverschil of probleem worden voorgelegd aan de regiomanager, die bemiddelend tracht op te treden.
- In laatste instantie kan het directieteam van ADO Icarus schriftelijk (via info@ado-icarus.be) in kennis gesteld worden.
- Het directieteam kan de vraag, kleine opmerking, suggestie, probleem of het meningsverschil overmaken aan het dagelijks bestuur of de raad van bestuur, indien het directieteam dit nodig of wenselijk acht.

De regiomanager registreert de vraag, het meningsverschil, de kleine opmerking in het elektronisch dossier van de gebruiker, volgt het verder op en zorgt voor de afhandeling.

Wanneer er een probleem of meningsverschil is tussen de gebruiker en de regiomanager, trachten zij eerst onderling tot een aanvaardbare oplossing te komen. Indien dit niet lukt, kan de gebruiker het probleem schriftelijk (eventueel via e-mail) voorleggen aan het directieteam (via info@ado-icarus.be). Het directieteam kan beslissen het meningsverschil of probleem over te maken aan het dagelijks bestuur of de raad van bestuur.

#### Interne klachtenprocedure voor ernstige opmerkingen/klachten

Een gebruiker kan voor een ernstige opmerking of klachten terecht bij:

- De regiomanager voor ernstige opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening (vb. betreffende het functioneren van individuele assistenten, de organisatie van de dienstverlening in de eigen ondersteuningsregio, het oproepsysteem).
- De algemeen directeur: voor opmerkingen betreffende het functioneren van de regiomanager en klachten betreffende de organisatie en werking ervan. Contactgegevens: alex.verheyden@ado-icarus.be Het is mogelijk dat de gebruiker vraagt zijn opmerking als persoonlijk en vertrouwelijk te beschouwen.

Indien de ernstige opmerking enkel mondeling wordt geuit, zal gevraagd worden om deze schriftelijk (eventueel via mail) over te maken.

De persoon die bevoegd is voor de afhandeling van de klacht onderzoekt en analyseert de klacht. Deze persoon dient zich de vraag te stellen of het al dan niet handelt over een situatie of een voorval van grensoverschrijdend gedrag, waarbij een andere procedure moet gevolgd worden. Deze persoon noteert de klacht en de verdere behandeling ervan op een klachtenformulier.

De klacht wordt, indien de directie dit nodig acht, overgemaakt aan het dagelijks bestuur of aan de raad van bestuur van ADO Icarus.

Binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, wordt de gebruiker schriftelijk (eventueel via mail) op de hoogte gebracht van het gevolg dat aan de klacht werd gegeven door de persoon bevoegd voor de afhandeling van de klacht.

De persoon die bevoegd is voor de behandeling van de klacht, noteert alle stappen op het klachtenformulier.

Indien de gebruiker geen genoegen kan nemen met het antwoord, kan hij zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

**Klachtencommissie**

- Indien de hierboven beschreven klachtenprocedure geen voldoening schenkt aan de gebruiker, kan de gebruiker beroep doen op de klachtencommissie.
- De gebruiker dient zijn klacht schriftelijk te formuleren aan ADO Icarus, t.a.v. de klachtencommissie, Kempische Steenweg 293 bus 8, 3500 Hasselt of via mail (klachten@ado-icarus.be )
- Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de organisatie, aangeduid door de raad van bestuur van de organisatie, en een persoon aangewezen door het collectief overlegorgaan (het gebruikersoverleg).
- Voor elke vertegenwoordiger in de klachtencommissie wordt ook een plaatsvervanger aangeduid, zodat de vertegenwoordiger nooit zelf betrokken partij is. De leden van de klachtencommissie bepalen of al dan niet een plaatsvervanger moet zetelen voor het behandelen van een klacht.
- De commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.
- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- Een klacht kan door de gebruiker te allen tijde worden ingetrokken.
- De klachtencommissie verbindt er zich er toe om binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht een oordeel mee te delen aan de budgethouder en de organisatie. Indien

beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld.

- De voorzitter van de klachtencommissie voegt de mededeling toe aan het dossier.
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, verbindt de organisatie zich ertoe, binnen de dertig dagen na het meedelen van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk (eventueel via mail) mee te delen welk gevolg hieraan gegeven werd.
- De persoon verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht, voegt de opvolging toe aan het klachtendossier.

Contactgegevens klachtencommissie:

- ADO Icarus
- t.a.v. de klachtencommissie
- Kempische Steenweg 293 bus 8
- 3500 Hasselt
- Of klachten@ado-icarus.be

**Leidend ambtenaar VAPH**

Indien de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, die nagaat of ADO Icarus al dan niet de reglementering heeft nageleefd en die in het laatste geval de nodige maatregelen treft met het oog op de naleving van de reglementering.

De gebruiker dient zich ook te richten tot de leidend ambtenaar bij klachten met betrekking tot de collectieve inspraak.

Contactgegevens leidend ambtenaar:

- VAPH, t.a.v. de leidend ambtenaar
- Koning Albert II-laan, 37
- 1030 Brussel

**Vertrouwenspersoon**

Een gebruiker kan beroep doen op een vertrouwenspersoon bij problemen. De contactgegevens zijn:

- ADO Icarus
- t.a.v. Anne Klingeleers
- Kempische Steenweg 293 bus 8
- 3500 Hasselt
- Of anne.klingeleers@ado-icarus.be

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Vragen, kleine opmerkingen, suggesties en meningsverschillen in de centra voor zelfstandig leven: de dienstverlener, de regiomanager, het directieteam, het dagelijks bestuur, de raad van bestuur.
- Ernstige opmerkingen, afhankelijk van de inhoud van de klacht: de regiomanager of de algemeen directeur. Zij zijn verantwoordelijk voor de correcte en tijdige afhandeling van de klachten van individuele gebruikers in het kader van de klachtenprocedure.

- De implementatie, de evaluatie en de eventuele bijsturing van de verbeteracties of –plannen die het gevolg zijn van geformuleerde klachten, worden toevertrouwd aan de proceseigenaar die daartoe, in het jaaractieplan, gemandateerd is.

**Documenten en formulieren**

Charter van collectieve rechten en plichten

Elektronisch dossier

Klachtenformulier

Zelf evaluatie en jaaractieplannen

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Elektronisch dossier | Proceseigenaar | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Klachtenformulier | Proceseigenaar | Intranet – elektronisch dossier gebruiker en papieren dossier in map 'klachten' per jaar | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Jaaractieplan | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Chronologisch | 10 jaar |

## 1.8. Voorkomen van, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aan zien van gebruikers

SITUATIE 1

**Grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid, een bestuurslid van ADO Icarus of een derde die handelt in opdracht van ADO Icarus ten aanzien van een gebruiker.**

### Doel

Doel van deze procedure is het nemen van maatregelen om de integriteit van de gebruikers te waarborgen, het nemen van maatregelen (preventief en reactief) tegen grensoverschrijdend gedrag naar de gebruikers, het nemen van maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

### Toepassing

Deze procedure is van toepassing op grensoverschrijdend gedrag gepleegd **door een personeelslid of een bestuurslid** van ADO Icarus of een **derde die handelt in opdracht van** ADO Icarus, **ten aanzien van een gebruiker** van ADO Icarus.

### Uitgangspunten en definities

- ADO Icarus wil gebruikers een kwaliteitsvolle ondersteuning aanbieden, zodat ze zelfstandig kunnen wonen en leven. Deze opdracht kan enkel correct worden vervuld indien alle betrokkenen (bestuursleden, personeel en gebruikers) het nodige respect opbrengen voor elkaar en op een correcte manier met elkaar omgaan.
- Omdat alle gebruikers recht hebben op een respectvolle behandeling en op ondersteuning die vrij is van intimidatie, agressie of vernedering, kan grensoverschrijdende gedrag niet worden toegestaan. Grensoverschrijdend gedrag duidt op een gebrek aan respect voor elkaars eigenheid en elkaars specifieke grenzen.
- Grensoverschrijdend gedrag is een ruim begrip. Het omvat verschillende uitingen van onverdraagzaamheid en inbreuken op de integriteit (pesten, mobbing, psychisch/emotioneel en fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag) die kwaliteit van leven bedreigen. Het kan zowel gaan om actief gedrag (iets doen) als passief gedrag (iets niet doen vb. verwaarlozing).
- Omdat het om persoonlijke, subjectieve grenzen en gevoeligheden gaat, kan grens-overschrijdend gedrag niet altijd en in alle situaties eenduidig omschreven en geïnterpreteerd worden. Bepaalde vormen van gedrag kunnen als grensoverschrijdend ervaren worden zonder dat ze steeds als dusdanig bedoeld zijn. Daarom dienen dergelijke situaties en de daaruit volgende klachten met de nodige omzichtigheid en discretie benaderd te worden.
- Een feit is wat werkelijk heeft plaatsgevonden, een gebeurtenis of omstandigheid waarvan de werkelijkheid of het geschied zijn vast staat.
- Een vermoeden is een gedachte, voorstelling omtrent het zo zijn van iets of omtrent een gebeurtenis of situatie.
- Preventiebeleid is het beleid gericht op het voorkomen of verhinderen van grensoverschrijdend gedrag.
- Reactiebeleid is het beleid gericht op het gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag.

- Nazorg is het beleid dat volgt op voorvallen, vermeende of feitelijke gebeurtenissen of omstandigheden die bij (on)rechtstreeks betrokkenen een indruk heeft nagelaten.

**Werkwijze**

De voorgestelde procedure stelt zich in de eerste plaats tot doel grensoverschrijdende gedrag zoveel als mogelijk te voorkomen door een gepast **preventiebeleid**. Indien zich desondanks toch ontoelaatbare feiten (of vermoedens ervan) voordoen geven de procedures 1 en 2 onder het **reactiebeleid** aan op welke wijze dergelijke situaties kunnen worden opgespoord en op een transparante en duidelijk afgesproken wijze kunnen worden afgehandeld en indien nodig nazorg kan worden opgestart.

Het reactiebeleid moet leiden tot de bijsturing van het preventiebeleid. Op basis van incidenten worden maatregelen uitgewerkt die na evaluatie door de commissie worden verwerkt in het preventiebeleid.

**Preventiebeleid**

Via het uitbouwen van een preventiebeleid tracht ADO Icarus grensoverschrijdend gedrag zo veel als mogelijk te voorkomen. ADO Icarus voorziet met betrekking tot het preventiebeleid volgende stappen:

- Ten aanzien van het personeel:
  - Nieuwe personeelsleden dienen een bewijs van goed zedelijk gedrag voor te leggen.
  - Voor nieuwe assistenten wordt periodiek een introductiecursus georganiseerd.
  - Voor andere personeelsleden wordt jaarlijks een VTO-plan opgesteld waarin aandacht is voor de deontologische en ethische aspecten van de functie.
  - Tijdens periodieke functioneringsgesprekken wordt het functioneren van alle medewerkers geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.

    Omdat een aantal assistentietaken (zoals wassen, aankleden, …) kan omschreven worden als risicovolle situaties, wordt hieraan de nodige aandacht besteed in de introductiecursus en in de leidraad voor assistenten.
- Ten aanzien van gebruikers:
  - Gebruikers worden systematisch, via het charter van collectieve rechten en plichten, geïnformeerd over de procedure en over de mogelijkheid om in situaties van grensoverschrijdend gedrag de regiomanager, de algemeen directeur of preventieadviseur aan te spreken.
  - Gebruikers beschikken over een aantal kanalen om inspraak te hebben in de kwaliteit van de ondersteuning.
  - De tevredenheid van de gebruikers over de kwaliteit van de geboden ondersteuning wordt periodiek getoetst.
  - Gebruikers worden actief betrokken bij de aanwerving en de evaluatie van de dienstverleners.
- Op het niveau van de voorziening wordt een ‘commissie grensoverschrijdend gedrag’ opgericht (zie interne overlegorganen) die op het niveau van het preventiebeleid volgende opdrachten heeft:
  - het opmaken en bijsturen van een inventaris van risicofactoren en risicovolle situaties,
  - het voorstellen van acties om risicofactoren en risicovolle situaties te minimaliseren,
  - het uitwerken, evalueren en eventueel bijsturen van preventieve maatregelen op basis van de ervaringen opgedaan bij incidenten die zich hebben voorgedaan.

- Deze commissie is samengesteld uit de algemeen directeur, de preventieadviseur, een regiomanager en een persoon met een handicap die geen gebruiker is van ADO Icarus of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- Deze commissie komt minstens één maal per jaar samen in het kader van het preventiebeleid. Verslag van de werkzaamheden van deze commissie op gebied van preventiebeleid wordt uitgebracht aan het directieteam en het managementoverleg.

**Reactiebeleid**

In het reactiebeleid vervullen de algemeen directeur en de preventieadviseur een belangrijke rol.

Het reactiebeleid is verschillend naargelang het gaat om vermoedens dan wel om feiten of gegronde vermoedens van grensoverschrijdend gedrag.

Procedure 1 (vermoedens)

- Door het vermoedelijke slachtoffer of iemand uit diens naaste omgeving kan melding gemaakt worden van vermoedens van grensoverschrijdend gedrag. Deze melding kan zowel mondeling als schriftelijk (inclusief e-mail) gebeuren bij de regiomanager, de preventieadviseur of de algemeen directeur. Tevens kan het mailadres gog@ado-icarus.be gebruikt worden.
- De persoon bij wie de vermoedens gemeld worden, vult samen met de melder het formulier 'Melding vermoedens van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker' in. Dit formulier wordt zo spoedig mogelijk, en uiterlijk de volgende werkdag na de melding, overgemaakt aan de stafmedewerker ondersteuningsbeleid en vorming. Uiterlijk twee werkdagen na de melding verstuurt de stafmedewerker ondersteuningsbeleid en vorming een ontvangstbevestiging aan de melder.
- De stafmedewerker ondersteuningsbeleid en vorming overlegt zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen de twee werkdagen na de melding, met de algemeen directeur:
  - of er dringende maatregelen moeten worden genomen ter bescherming van het vermoedelijke slachtoffer en/of de vermoedelijke dader,
  - wie overgaat tot een ondervraging van de vermoedelijk dader om deze te vragen naar / te confronteren met de vermoedens en binnen welke termijn dit moet gebeuren,
  - of er eventueel bijkomende acties moeten ondernomen worden om de vermoedens uit te klaren.

  Bij dit overleg tussen de preventieadviseur en de algemeen directeur kan tevens de betrokken regiomanager worden geraadpleegd.

  De tijd die hierover nodig of aangewezen is, is sterk situatie- en persoonsgebonden.
- Na het onderzoek, de ondervraging en eventueel bijkomende acties oordeelt de preventieadviseur samen met de algemeen directeur:
  - Dat de vermoedens ongegrond zijn: In dit geval wordt de procedure stopgezet. De algemeen directeur meldt schriftelijk, en binnen de vijf werkdagen na afronding van het onderzoek, aan de verdachte en aan de melder dat de vermoedens ongegrond werden bevonden en biedt aan de verdachte verontschuldigingen aan. De preventieadviseur maakt verslag op en bezorgt dit aan het directieteam, de betrokken regiomanager en de commissie grensoverschrijdend gedrag. De commissie dient nadien de oorzaak van het incident te onderzoeken.
  - Dat de vermoedens gegrond zijn: In dit geval gaat de procedure verder (zie procedure 2).

  De algemeen directeur meldt schriftelijk, en binnen de vijf werkdagen na afronding van het onderzoek, aan de verdachte en aan de melder dat de vermoedens gegrond werden

bevonden. Hij deelt tevens mee welke verdere stappen/acties zullen ondernomen worden.

Procedure 2 (gegronde vermoedens of aantoonbare feiten)
Deze procedure gaat van start wanneer de vermoedens in de loop van procedure 1 gegrond werden bevonden of wanneer het slachtoffer of iemand uit diens naaste omgeving schriftelijk (inclusief e-mail) bij de preventieadviseur of de regiomanager melding maakt van aantoonbaar grensoverschrijdend gedrag. Binnen een termijn van twee werkdagen dienen de algemeen directeur en de preventieadviseur op de hoogte gebracht te worden.

Procedure 2 omvat volgende stappen:

- De algemeen directeur
  - registreert de melding van aantoonbare feiten of van gegronde vermoedens op het 'registratieformulier grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker',
  - stuurt bij melding van aantoonbare feiten een ontvangstbevestiging aan de persoon die de melding deed, uiterlijk binnen de twee werkdagen na de melding,
  - geeft de preventieadviseur en de betreffende regiomanager zo spoedig mogelijk, en uiterlijk de volgende werkdag na de melding van aantoonbare feiten of na het gegrond verklaren van vermoedens, de opdracht de nodige maatregelen te nemen om de veiligheid, opvang en ondersteuning van het slachtoffer te waarborgen,
  - roept vervolgens de 'commissie grensoverschrijdend gedrag' samen uiterlijk twee werkdagen na de melding van aantoonbare feiten of na het gegrond verklaren ervan.
- De commissie grensoverschrijdend gedrag komt samen met de algemeen directeur. Er wordt getracht een oordeel te vormen over hoe deze situatie verder moet worden aangepakt. De commissie:
  - verzamelt meer informatie indien het gaat om gegronde vermoedens maar er geen duidelijk aantoonbare feiten zijn,
  - gaat na en beslist over verdere acties die moeten ondernomen worden,
  - bespreekt samen met het slachtoffer of er aangifte gedaan wordt bij de politie,
  - onderneemt de nodige maatregelen om de schade te beperken en/of te herstellen,
  - zorgt dat het slachtoffer de nodige begeleiding en nazorg krijgt.

De algemeen directeur bepaalt of bij dit overleg de betrokken regiomanager geraadpleegd en/of betrokken wordt.

De tijd die voor deze procedure nodig of aangewezen is, is sterk situatie- en persoonsgebonden.

Na afloop van de procedure maakt de voorzitter van de commissie een verslag met schriftelijke evaluatie op dat wordt overgemaakt aan en bewaard door de algemeen directeur.

Het slachtoffer en de dader worden op gepaste wijze en binnen een gepaste termijn (bepaald door de commissie) op de hoogte gebracht van de bevindingen en de beslissing van de commissie.

De preventieadviseur zorgt dat het door het VAPH ontworpen meldingsformulier 'Melding van grensoverschrijdend gedrag' ingediend en bezorgd wordt aan het VAPH via gog@VAPH.be.

Indien de procedure kan leiden tot het ondernemen van sancties ten aanzien van de dader wordt het dossier voorgelegd aan de volgende vergadering van het dagelijks bestuur.

De commissie grensoverschrijdend gedrag kan beslissen om de ondersteuning tijdelijk stop te zetten (zie ook 5.1.4 'beëindigen van de overeenkomst').

**Proceseigenaar**

De preventieadviseur voor het preventiebeleid.

De algemeen directeur of de preventieadviseur voor het reactiebeleid.

**Documenten en formulieren**

Introductiecursus voor assistenten

Charter van collectieve rechten en plichten van de gebruiker

Leidraad voor assistenten

Meldingsformulier vermoedens grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

Registratieformulier grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Einddatum |
|---|---|---|---|
| Verslagen commissie grensoverschrijdend gedrag m.b.t. preventiebeleid | preventieadviseur | Intranet – intern overleg – commissie GOG | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Meldingsformulier vermoedens grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers | preventieadviseur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Ontvangstbevestiging | preventieadviseur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Melding al dan niet gegrond zijn van de vermoedens aan melder en slachtoffer | Algemeen directeur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Verslaggeving commissie bij ongegronde vermoedens | preventieadviseur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Registratieformulier grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers | Algemeen directeur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Ontvangstbevestiging van melding aantoonbare feiten | Algemeen directeur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Verslag met evaluatie bij gegronde vermoedens en feiten | preventieadviseur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Gepaste melding aan dader, slachtoffer en melder | Algemeen directeur | Intranet – elektronisch dossier gebruiker en uitgaande post | Tot 5 jaar na einde ondersteuning gebruiker |
| Melding grensoverschrijdend gedrag aan het VAPH | preventieadviseur | Registratietool VAPH | |

**SITUATIE 2**

**Grensoverschrijdend gedrag van een derde (die niet handelt in opdracht van ADO Icarus) ten aanzien van een gebruiker**

**Doel**

Doel van deze procedure is het nemen van maatregelen om de integriteit van de gebruikers te waarborgen, het nemen van maatregelen (preventief en reactief) tegen grensoverschrijdend gedrag van de gebruikers, het nemen van maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

**Toepassing**

Deze procedure is van toepassing op grensoverschrijdend gedrag gepleegd **door een derde die niet handelt in opdracht van** ADO Icarus, **ten aanzien van een gebruiker** van ADO Icarus.

**Definities**

- Grensoverschrijdend gedrag is een ruim begrip. Het omvat verschillende uitingen van onverdraagzaamheid en inbreuken op de integriteit (pesten, mobbing, psychisch/emotioneel en fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag) die kwaliteit van leven bedreigen. Het kan zowel gaan om actief gedrag (iets doen) als passief gedrag (iets niet doen vb. verwaarlozing).
- Omdat het om persoonlijke, subjectieve grenzen en gevoeligheden gaat, kan grens-overschrijdend gedrag niet altijd en in alle situaties eenduidig omschreven en geïnterpreteerd worden. Bepaalde vormen van gedrag kunnen als grensoverschrijdend ervaren worden zonder dat ze steeds als dusdanig bedoeld zijn. Daarom dienen dergelijke situaties en de daaruit volgende klachten met de nodige omzichtigheid en discretie benaderd te worden.
- Nazorg is het beleid dat volgt op voorvallen, vermeende of feitelijke gebeurtenissen of omstandigheden die bij (on)rechtstreeks betrokkenen een indruk heeft nagelaten.

**Werkwijze**

De situatie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker gepleegd door derden die niet in opdracht van ADO Icarus handelen, is erg persoons- en situatiegebonden. In deze gevallen kan ADO Icarus niet als organisatie optreden en is er bijgevolg geen procedure voorzien. Wel voorziet ADO Icarus voor deze situatie het volgende:

- De regiomanager is een belangrijk informeel aanspreekpunt zowel voor de gebruikers als voor de dienstverleners.
- De regiomanager brengt de algemeen directeur op de hoogte van de feiten en/of vermoedens zonder dat hiervan een formele registratie wordt gemaakt.
- De algemeen directeur zal in overleg met de regiomanager en de stafmedewerker ondersteuningsbeleid en vorming nagaan welke maatregelen kunnen ondernomen worden.
- Nazorg van de gebruiker en van de dienstverleners die ermee geconfronteerd werden is van belang.

Het informeren bij gespecialiseerde diensten (CAW, vertrouwenscentrum) kan overwogen worden.

Een gebruiker kan het centraal telefoonnummer 1712 contacteren.

# 2. ORGANISATIEGERICHTE PROCEDURES

## 2.1. Aanwerven en selecteren van personeel

### Doel

- Het beschrijven van de wijze waarop de voorziening het personeel selecteert en introduceert
- Voor assistenten: het garanderen van de medezeggenschap en het aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker inzake de ondersteuning door de voorziening

### Toepassingsgebied

Alle aanwervingen van personeelsleden van ADO Icarus

### Werkwijze

**Aanwerving van de leden van het directieteam**

- **Selectie**

  ALGEMEEN DIRECTEUR

  Voor de aanwerving van een algemeen directeur wordt door de raad van bestuur van ADO Icarus een ad hoc procedure vastgelegd. De voorzitter is belast met de uitvoering van deze ad hoc procedure.

  ANDERE LEDEN VAN HET DIRECTIETEAM

  Voor het invullen van vacante of nieuwe functies binnen het directieteam wordt door de raad van bestuur van ADO Icarus een ad hoc procedure vastgelegd. De algemeen directeur is belast met de uitvoering van de procedure.

- **Aanwerving**

  De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie:

  - bezorgt aan de nieuwe werknemer alle documenten die moeten worden ingevuld worden voor het personeelsdossier,
  - maakt de arbeidsovereenkomst op in opdracht van de voorzitter of de algemeen directeur,
  - doet de DIMONA aangifte

  De voorzitter of algemeen directeur:

  - legt de arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor aan de werknemer en tekent zelf voor de organisatie

  Het personeelslid ontvangt een ondertekend exemplaar van de arbeidsovereenkomst. Het tweede exemplaar wordt bewaard in het personeelsdossier.

  Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie.

- **Introductie**

  - De voorzitter introduceert samen met de leden van het directieteam een nieuwe algemeen directeur. De algemeen directeur introduceert andere leden van het directieteam.
  - Er wordt toelichting gegeven bij de organisatie en de werking, het kwaliteits- en preventiebeleid, de van toepassing zijnde procedures en instructies.

- De nieuwe werknemer ontvangt een exemplaar van het arbeidsreglement en de Leidraad voor leden van het directieteam. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst.

**Aanwerving van regiomanagers**

- **Selectie**
  - Het directieteam) legt een ad hoc procedure vast en duidt een aanwervingscommissie aan, waarvan de algemeen directeur voorzitter is.
  - De kandidatuurstellingen worden verzameld en bijgehouden door de voorzitter van de aanwervingscommissie. Hij organiseert de selectieprocedure.
  - De aanwervingscommissie bepaalt, na afloop van de selectieprocedure, de volgorde van de geselecteerde kandidaten.
  - De voorzitter maakt een verslag op voor het dagelijks bestuur.
  - De aanwervingscommissie formuleert een advies aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur beslist over de aanwerving op voordracht van de aanwervingscommissie.
- **Aanwerving**

  De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie:
  - bezorgt aan de nieuwe werknemer alle documenten die moeten worden ingevuld worden voor het personeelsdossier,
  - maakt de arbeidsovereenkomst op in opdracht van de algemeen directeur,
  - doet de DIMONA aangifte

  De algemeen directeur:
  - legt de arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor aan de werknemer en tekent zelf voor de organisatie

  Het personeelslid ontvangt een ondertekend exemplaar van de arbeidsovereenkomst. Het tweede exemplaar wordt bewaard in het personeelsdossier.

  Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie.
- **Introductie**

  De nieuwe regiomanager ontvangt een exemplaar van het arbeidsreglement en van de leidraad voor regiomanagers. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst.

  De algemeen directeur neemt de rol van peter op zich om de nieuwe regiomanager vertrouwd te maken met de organisatie, haar filosofie en werking. Hierbij is het kwaliteitshandboek een onmisbaar instrument.

  Ook volgende documenten zijn zeer nuttig bij de introductie: het organigram, de Leidraad voor de regiomanagers en de Leidraad voor de assistenten.

  De algemeen directeur zorgt dat de regiomanager zicht heeft bij wie hij terechtkan voor welke issues.

  Er is een checklist dat een leidraad vormt bij de introductie van de nieuwe regiomanager.

**Aanwerving van administratieve medewerker van de regiomanager**

- **Selectie**

- Het directieteam legt een ad hoc procedure vast en duidt een aanwervingscommissie aan. De aanwervingscommissie bestaat uit minstens een regiomanager en een lid van het directieteam.
- De aanwervingscommissie verzamelt de kandidatuurstellingen en organiseert de selectieprocedure.
- De aanwervingscommissie bepaalt, na afloop van de selectieprocedure, de volgorde van de geselecteerde kandidaten.
- Een lid van de aanwervingscommissie maakt een verslag op van de gevolgde selectie-procedure en legt dit verslag, samen met de beslissing van de aanwervingscommissie, voor aan het directieteam.
- Het directieteam beslist over de aanwerving van de administratieve medewerkers op voordracht van de aanwervingscommissie.

- **Aanwerving**

  De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie:

  - bezorgt aan de nieuwe werknemer alle documenten die moeten worden ingevuld worden voor het personeelsdossier,
  - maakt de arbeidsovereenkomst op in opdracht van de algemeen directeur,
  - doet de DIMONA aangifte

  De algemeen directeur legt de arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor aan de werknemer en tekent zelf voor de organisatie

  Het personeelslid ontvangt een ondertekend exemplaar van de arbeidsovereenkomst. Het tweede exemplaar wordt bewaard in het personeelsdossier.

  Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie.

- **Introductie**

  - De regiomanager introduceert de nieuwe medewerker en dit eventueel samen met een ander personeelslid waarmee de nieuwe medewerker zal samenwerken. De nieuwe werknemer krijgt toelichting bij de organisatie, de werking van de organisatie en de ondersteuningsregio, het kwaliteitsbeleid, de van toepassing zijnde procedures en instructies.
  - De regiomanager bezorgt de nieuwe werknemer een exemplaar van het arbeidsreglement en de Leidraad voor administratieve medewerkers. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst van deze documenten.

**Aanwerving van leden van de staf**

- **Selectie**

  - Het directieteam legt een ad hoc procedure vast en duidt een aanwervingscommissie aan en een voorzitter die belast is met de organisatie van de selectieprocedure. De aanwervingscommissie moet minstens een directielid en een lid van de staf.
  - Na afloop van de selectieprocedure maakt de aanwervingscommissie een verslag op en legt een voorstel van aanwerving voor aan het directieteam.
  - Het dagelijks bestuur kan aan het directieteam volmacht geven om tot aanwerving over te gaan. In dit geval brengt het directieteam aan het dagelijks bestuur verslag uit over haar werkzaamheden en over de motivatie van de aanwerving.

- **Aanwerving**

De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie:

- bezorgt aan de nieuwe werknemer alle documenten die moeten worden ingevuld worden voor het personeelsdossier,
- maakt de arbeidsovereenkomst op in opdracht van de algemeen directeur,
- doet de DIMONA aangifte

De algemeen directeur

- legt de arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor aan de werknemer en tekent zelf voor de organisatie

Het personeelslid ontvangt een ondertekend exemplaar van de arbeidsovereenkomst. Het tweede exemplaar wordt bewaard in het personeelsdossier.

Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie.

- **Introductie**

  - De nieuwe medewerker ontvangt een exemplaar van het arbeidsreglement en van de leidraad voor stafleden. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst.
  - Er wordt door het directieteam een persoon aangeduid die de rol van peter op zich om de nieuwe medewerker vertrouwd te maken met de organisatie, haar filosofie en werking. Hierbij is het kwaliteitshandboek een onmisbaar instrument.
  - Ook volgende documenten zijn zeer nuttig bij de introductie: het organigram, de Leidraad voor de stafleden.
  - De persoon die het peterschap op zich neemt zorgt dat de nieuwe medewerker zicht heeft bij wie hij terechtkan voor welke issues en is hij aanspreekpunt voor vragen hieromtrent.
  - Er is een checklist dat een leidraad vormt bij de introductie van de nieuwe medewerker.

**Aanwerving van RTH-medewerkers**

- **Selectie**

  - Het directieteam legt een ad hoc procedure vast en duidt een aanwervingscommissie aan. De stafmedewerker beleidsondersteuning is belast met de organisatie van de selectieprocedure.
  - Na afloop van de selectieprocedure maakt de aanwervingscommissie een verslag op en legt een voorstel van aanwerving voor aan het directieteam.
  - Het directieteam kan aan de aanwervingscommissie volmacht geven om tot aanwerving over te gaan. In dit geval brengt de aanwervingscommissie aan het directieteam verslag uit over haar werkzaamheden en over de motivatie van de aanwerving.

- **Aanwerving**

De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie:

- bezorgt aan de nieuwe werknemer alle documenten die moeten worden ingevuld worden voor het personeelsdossier,
- maakt de arbeidsovereenkomst op in opdracht van de algemeen directeur,
- doet de DIMONA aangifte

De algemeen directeur

- legt de arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor aan de werknemer en tekent zelf voor de organisatie

Het personeelslid ontvangt een ondertekend exemplaar van de arbeidsovereenkomst. Het tweede exemplaar wordt bewaard in het personeelsdossier.

Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie.

- **Introductie**

  - De stafmedewerker beleidsondersteuning is in samenwerking met een RTH-medewerker belast met het introduceren van de nieuwe medewerker. Er wordt toelichting gegeven bij de organisatie en de werking van de organisatie en de RTH-werking, het kwaliteitsbeleid, de van toepassing zijnde procedures en instructies.

  - De verantwoordelijke personeels- en loonadministratie bezorgt de nieuwe werknemer een exemplaar van het arbeidsreglement en van de Leidraad voor RTH-medewerkers. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst van deze documenten.

**Aanwerving van assistenten**

- **Selectie**

  - De regiomanagers zijn belast en verantwoordelijk voor het organiseren en leiden van de sollicitatiegesprekken en het aanwerven van personeel.
  - Regionaal functioneert er een aanwervingscommissie. Iedere aanwervingscommissie is samengesteld uit de regiomanager van de betrokken ondersteuningsregio en de afgevaardigde van de gebruikers van de ondersteuningsregio.
  - De regiomanager zorgt ervoor dat de afgevaardigde van de gebruiker tijdig wordt uitgenodigd.

  De aanwervingscommissie neemt de sollicitatiegesprekken af en neemt een beslissing. De beslissing moet bekrachtigd worden door het directieteam.

- **Aanwerving**

  De regiomanager

  - vult elektronisch 'Registratie nieuw personeelslid' in zodat iedereen tijdig op de hoogte is van de aanwerving
  - laat alle documenten voor het personeelsdossier volledig invullen door de nieuwe medewerker
  - maakt het arbeidscontract op in tweevoud, ondertekend deze voor de organisatie en laat ze ondertekenen door de werknemer
  - bezorgt één ondertekend exemplaar aan de werknemer en bewaart één ondertekend exemplaar op de plaats van tewerkstelling en scant een ondertekend exemplaar in en bewaart dit elektronisch op de voorziene plaats
  - zorgt dat alle nodige documenten in het personeelsdossier worden bewaard.

  Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de regiomanager die op haar beurt de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie inlicht.

  De assistent bezorgt de regiomanager, zo spoedig mogelijk na indiensttreding, de nodige documenten voor het anciënniteitdossier. De attesten moeten uiterlijk binnen de drie maanden na indiensttreding ter beschikking zijn voor de loonadministratie. Met attesten

ontvangen na die periode wordt geen rekening meer gehouden voor het berekenen van de anciënniteit.

- **Introductie**
  - De regiomanager introduceert de nieuwe medewerkers van zijn regio. De regiomanager geeft de nieuwe werknemer toelichting bij de organisatie en de werking van de voorziening, het kwaliteits- en preventiebeleid, de van toepassing zijnde procedures en instructies, het uurrooster, de werking van het oproepsysteem.
  - De regiomanager bezorgt de nieuwe werknemer een exemplaar van de 'Leidraad voor assistenten' en een arbeidsreglement. De nieuwe werknemer tekent voor ontvangst van deze documenten.
  - De regiomanager brengt de gebruikers schriftelijk op de hoogte van de komst van een nieuwe werknemer.
  - De regiomanager zorgt ervoor dat de nieuwe werknemer gedurende de eerste werkdagen een inloopstage volgt onder begeleiding van een inloopassistent. Deze zal de nieuwe werknemer initiëren inzake het takenpakket van de assistent en de specificiteit van de regio waarin de nieuwe medewerker tewerkgesteld wordt.
  - Daarbuiten organiseert ADO Icarus voor assistenten die recent aangeworven zijn een introductiecursus. Deze introductiecursus duurt een vijftal dagen en daarin komen volgende aspecten aan bod:
    - Ondersteuning van personen met een handicap en zelfstandig wonen (gehandicaptenbeleid; zelfstandig wonen; missie, visie, waarden en doelstellingen van de organisatie ADO Icarus, leven met een handicap …);
    - Persoonlijke vaardigheden (assistentie, deontologie, relatie assistent-gebruiker, relatie met collega's en regiomanager);
    - Uitvoerende vaardigheden (ziektebeelden, verzorging en hygiëne, hef- en tiltechnieken).

**Aanwerving van assistenten binnen een één op één relatie**

- **Selectie**

  De gebruiker kan door ADO Icarus ondersteund worden bij het selecteren van één of meerdere één op één assistenten (opmaak van een functieprofiel, opmaak en publicatie van de vacature). De regiomanager is belast met het organiseren en leiden van de sollicitatiegesprekken voor één op één assistenten. Dit gebeurt samen en in overleg met de gebruiker. De aanwervingscommissie bestaat bijgevolg uit minstens twee personen: de gebruiker en de regiomanager.

  De aanwervingscommissie neemt de sollicitatiegesprekken af en neemt een beslissing. De beslissing moet bekrachtigd worden door het directieteam.

  De gebruiker kan zelf een één op één assistent voordragen.

- **Aanwerving**

  De regiomanager

  - vult elektronisch 'Registratie nieuw personeelslid' in zodat iedereen tijdig op de hoogte is van de aanwerving
  - laat alle documenten voor het personeelsdossier volledig invullen door de nieuwe medewerker

- maakt het arbeidscontract op in tweevoud, ondertekend deze voor de organisatie en laat ze ondertekenen door de werknemer
- bezorgt één ondertekend exemplaar aan de werknemer en bewaart één ondertekend exemplaar op de plaats van tewerkstelling en scant een ondertekend exemplaar in en bewaart dit elektronisch op de voorziene plaats
- zorgt dat alle nodige documenten in het personeelsdossier worden bewaard

Wijzigingen in de persoonlijke gegevens van een personeelslid worden door het betrokken personeelslid doorgegeven aan de regiomanager die op haar beurt de verantwoordelijke personeels- en loonadministratie inlicht.

De assistent bezorgt de regiomanager, zo spoedig mogelijk na indiensttreding, de nodige documenten voor het anciënniteitdossier. De attesten moeten uiterlijk binnen de drie maanden na indiensttreding ter beschikking zijn voor de loonadministratie. Met attesten ontvangen na die periode wordt geen rekening meer gehouden voor het berekenen van de anciënniteit.

- **Introductie**

De regiomanager introduceert de één op één assistent wat betreft administratieve instructies (arbeidsreglement, aanwezigheidsregister, kwaliteits- en preventiebeleid, …).

De inhoudelijke introductie gebeurt door de gebruiker.

ADO Icarus organiseert voor recent aangeworven assistenten een introductiecursus. Hierin komen volgende elementen aan bod:

- Ondersteuning van personen met een handicap, leven met een handicap,
- Persoonlijke vaardigheden (assistentie, deontologie, relatie assistent-gebruiker, relatie met collega's en regiomanager)
- Uitvoerende vaardigheden (ziektebeelden, verzorging en hygiëne, hef- en tiltechnieken).

Een gebruiker kan beslissen om de één op één assistent te laten nemen aan (onderdelen van) de introductiecursus. De uren hiervoor worden als gepresteerde uren in rekening gebracht van de gebruiker. Een één op één assistent kan ook vrijwillig aan vormingen of (delen van ) de introductiecursus deelnemen.

**Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

- Aanwerving van de algemeen directeur: de voorzitter
- Aanwerving van andere leden van het directieteam: de algemeen directeur
- Aanwerving van regiomanagers: de algemeen directeur
- Aanwerving van administratie medewerker regiomanager: de regiomanager
- Aanwerving van de leden van de staf: ad hoc
- Aanwerving RTH-medewerkers: de stafmedewerker beleidsondersteuning
- Aanwerving van assistenten: de regiomanager
- Aanwerving van één op één assistenten: de regiomanager

**Documenten en formulieren**

- Arbeidsreglement
- Leidraden voor alle categorieën van personeelsleden
- Aanwervingsformulieren
- Toestemmingsformulier GDPR

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Arbeidsovereenkomst | Algemeen directeur/regiomanager | Per personeelslid in personeelsdossier | 7 jaar na uitdiensttreding |
| Formulieren personeelsdossier | Personeelslid vult in – regiomanager neemt op in dossier | Per personeelslid in personeelsdossier | 7 jaar na uitdiensttreding |

## 2.2. Vormen, trainen en opleiden van personeel

### Doel

- Het onderhouden en actualiseren van de kennis
- Het periodiek opstellen en uitvoeren van een vormings-, trainings-, en opleidingsplan voor het personeel

### Toepassingsgebied

Alle werknemers van ADO Icarus

### Werkwijze

**VTO voor assistenten**

Jaarlijks wordt voor de assistenten een VTO-plan opgesteld. Dit VTO-plan geeft weer welke inspanningen de organisatie wenst te doen op het vlak van vorming van haar assistenten.

Het jaarlijks VTO-plan voor assistenten omvat tenminste volgende fasen:

- De behoefteanalyse;
- De programmatie;
- De uitvoering;
- De evaluatie.

Buiten de op jaarbasis vooraf geprogrammeerde vormingsinitiatieven worden er jaarlijks ook ad hoc vormingsmomenten ingelast, uitgevoerd en geëvalueerd.

Behoefteanalyse
De behoefteanalyse geeft weer welke tekorten in de werksituatie bij de assistenten worden vastgesteld op het vlak van kennis, vaardigheden of attitudes. Deze analyse wordt gemaakt op basis van onder meer:

- De acties geformuleerd in het strategisch beleidsplan en het jaaractieplan.
- De evaluatie van het VTO-plan voor assistenten van het/de voorgaande werkjaar/werkjaren.
- De voorstellen van bestuur, directie, personeel en/of gebruikers geformuleerd tijdens overleg, functioneringsgesprekken en dergelijke.

De behoefteanalyse gebeurt doorheen het jaar op een eerder permanente basis.

De stafmedewerker beleidsondersteuning verzamelt en analyseert behoeftes om als input te dienen van de programmatie.

Programmatie
Op basis van de behoefteanalyse stelt de stafmedewerker beleidsondersteuning een VTO-plan voor assistenten op waarin minimaal volgende elementen zijn opgenomen:

- De betrokken ondersteuningsregio
- De aard van de vorming, training of opleiding
- De begeleidende of vormende instanties
- De timing

Voor elk vormingsinitiatief wordt de link nagegaan met de doelstellingen van de organisatie, het strategisch plan en/of jaaractieplan.

Het VTO-plan voor de assistenten wordt jaarlijks vóór eind februari ter bespreking voorgelegd aan de verschillende overlegorganen, namelijk het managementoverleg en de ondernemingsraad. Het directieteam beslist over het VTO-plan van de assistenten.

Na goedkeuring bespreekt de regiomanager het plan op de regionale personeelsvergadering.

Uitvoering
De stafmedewerker beleidsondersteuning houdt toezicht op de uitvoering van de interne en externe VTO-activiteiten voor de assistenten die in het VTO-plan zijn opgenomen en stuurt dit plan, in overleg met de regiomanagers.

Evaluatie
Na ieder vormingsinitiatief wordt door de deelnemers een evaluatieformulier ingevuld. De stafmedewerker beleidsondersteuning zorgt voor een (op maat gemaakt) evaluatieformulier. Dit formulier wordt ondertekend bezorgd aan de stafmedewerker zodat de evaluaties kunnen verwerkt worden en als input kunnen dienen bij het opstellen van het VTO-plan voor het volgende werkjaar.

Registratie
De stafmedewerker noteert de gevolgde vorming op het daartoe voorziene formulier.

Ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven voor assistenten
In de loop van het werkjaar kunnen vormingsnoden zich opdringen vanuit gewijzigde of nieuwe omstandigheden of kunnen zich externe vormingsinitiatieven aandienen. Het is belangrijk om efficiënt op de noden en initiatieven te kunnen inspelen, hoewel deze niet in het jaarlijks VTO-plan waren opgenomen. De vraag tot ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven (zowel collectief als individueel) wordt voorgelegd via de stafmedewerker beleidsondersteuning aan het directieteam. Er wordt een beslissing genomen rekening houdend met de organisatiedoelstellingen en de budgettaire ruimte. Deze ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven worden op een gelijkaardige wijze uitgevoerd, geëvalueerd en geregistreerd zoals hierboven beschreven.

**VTO voor regiomanagers**

Jaarlijks wordt voor de regiomanagers een VTO-plan opgesteld. Dit VTO-plan geeft weer welke inspanningen de organisatie wenst te doen op het vlak van de vorming van haar regiomanagers.

Behoefteanalyse
De behoefteanalyse geeft weer welke noden er zijn in de werksituatie bij de regiomanagers op het vlak van kennis, vaardigheden of attitudes. Deze analyse wordt gemaakt op basis van onder meer acties geformuleerd in het jaaractieplan, evaluatie van voorgaande vormingen, voorstellen geformuleerd tijdens individueel of collectief overleg, in het bijzonder tijdens functioneringsgesprekken en tijdens het managementoverleg. De behoefteanalyse gebeurt doorheen het jaar op een eerder permanente basis.

De stafmedewerker beleidsondersteuning verzamelt en analyseert behoeftes om als input te dienen van de programmatie.

Programmatie
Op basis van de behoefteanalyse stelt de stafmedewerker beleidsondersteuning een VTO-plan voor de regiomanagers op. Buiten collectieve vormingen kunnen ook individuele vormingen opgenomen zijn. Voor elk vormingsinitiatief wordt de link nagegaan met de doelstellingen van de organisatie, het strategisch plan en/of jaaractieplan.

Het VTO-plan voor de regiomanagers wordt jaarlijks vóór eind februari ter bespreking en goedkeuring voorgelegd aan het directieteam en nadien besproken op het management overleg.

Ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven

In de loop van het werkjaar kunnen vormingsnoden zich opdringen vanuit gewijzigde of nieuwe omstandigheden of kunnen zich externe vormingsinitiatieven aandienen. De vraag tot ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven wordt voorgelegd aan het directieteam. Zij houden in de beslissing rekening met de organisatiedoelstellingen en de budgettaire ruimte.

Uitvoering
Het directieteam houdt toezicht op de uitvoering van de interne en externe VTO-activiteiten voor de regiomanagers.

Evaluatie
Na ieder vormingsinitiatief wordt op het managementoverleg de vorming besproken en geëvalueerd.

Registratie
De regiomanagers noteren de gevolgde vormingen op het daartoe voorziene formulier.

**VTO voor stafleden en leden directieteam**

Voor de leden van de staf en directie wordt geen jaarlijks VTO-plan opgesteld. Elk lid van staf of directie heeft een individuele functieomschrijving waardoor geen globaal plan kan worden opgesteld. Ook dienen zich voor staf- en directieleden vaak vormingsinitiatieven aan gedurende het werkjaar.

De hiërarchisch verantwoordelijke stelt op een eerder permanente basis vormingsnoden van het betrokken personeelslid vast op basis van het dagelijks functioneren en op basis van het functioneringsgesprek. Het personeelslid kan zelf ook voorstellen voor het volgen van vormingen aanbrengen.

Vormingen voor leden van de staf en directie worden voorgelegd aan de hiërarchisch verantwoordelijke die deze bespreekt en ter goedkeuring voorlegt aan het directieteam. Hierbij wordt rekening gehouden met de organisatiedoelstellingen, het jaaractieplan en de budgettaire ruimte.

Het staflid of directielid brengt in het gepaste overlegorgaan verslag uit van de gevolgde vorming.

Het staflid noteert de gevolgde vormingen op het daartoe voorziene formulier.

**VTO voor RTH-medewerkers**

Jaarlijks wordt voor de RTH-medewerkers een VTO-plan opgesteld. Dit VTO-plan geeft weer welke inspanningen de organisatie wenst te doen op het vlak van de vorming van haar RTH-medewerkers.

Behoefteanalyse
De behoefteanalyse geeft weer welke noden of tekorten in de werksituatie bij de RTH-medewerkers worden vastgesteld op het vlak van kennis, vaardigheden of attitudes. Deze analyse wordt gemaakt op basis van onder meer acties geformuleerd in het jaaractieplan, evaluatie van voorgaande vormingen, voorstellen geformuleerd tijdens individueel of collectief overleg, in het bijzonder tijdens functioneringsgesprekken en tijdens de RTH-intervisies. De behoefteanalyse gebeurt doorheen het jaar op een eerder permanente basis.

De stafmedewerker beleidsondersteuning verzamelt en analyseert behoeftes om als input te dienen van de programmatie.

Programmatie
Op basis van de behoefteanalyse stelt de stafmedewerker beleidsondersteuning een VTO-plan voor de RTH-medewerkers op. Buiten collectieve vormingen kunnen ook individuele vormingen opgenomen zijn. Voor elk vormingsinitiatief wordt de link nagegaan met de doelstellingen van de organisatie, het strategisch plan en/of jaaractieplan.

Het VTO-plan voor de RTH-medewerkers wordt jaarlijks ter bespreking en goedkeuring voorgelegd aan het directieteam en nadien besproken op een RTH-intervisie.

Ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven
In de loop van het werkjaar kunnen vormingsnoden zich opdringen vanuit gewijzigde of nieuwe omstandigheden of kunnen zich externe vormingsinitiatieven aandienen. De vraag tot ad hoc en uitzonderlijke vormingsinitiatieven wordt voorgelegd via de stafmedewerker beleidsondersteuning aan het directieteam. Deze houdt in de beslissing rekening met de organisatiedoelstellingen en de budgettaire ruimte.

Uitvoering
De stafmedewerker beleidsondersteuning houdt toezicht op de uitvoering van de interne en externe VTO-activiteiten voor de RTH-medewerkers.

Evaluatie
Jaarlijks worden op de RTH-intervisie de vormingen besproken en geëvalueerd.

Registratie
De RTH-medewerker noteert de gevolgde vormingen op het daartoe voorziene formulier.

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De stafmedewerker beleidsondersteuning is verantwoordelijk voor het opstellen, de uitvoering en de evaluatie van het VTO-plan voor assistenten. Dit verloopt in nauwe samenwerking met de regiomanagers.

De stafmedewerker beleidsondersteuning is verantwoordelijk voor het opstellen, de uitvoering en de evaluatie van het VTO-plan voor regiomanagers.

De hiërarchisch verantwoordelijke van het betreffende staflid of directielid is verantwoordelijk voor de VTO van de stafleden en directieleden.

De stafmedewerker beleidsondersteuning is verantwoordelijk voor het opstellen, de uitvoering en de evaluatie van het VTO-plan voor RTH-medewerkers.

**Documenten en formulieren**

- Jaarlijks VTO-plan
- Verslagen intern overleg waar VTO-plan werd besproken
- Evaluatieformulier VTO
- Registratieformulier op intranet

**Registraties**

| Registratie | Verantwoordelijke | Bewaarplaats | Bewaar termijn |
|---|---|---|---|
| Jaarlijks VTO-plan assistenten | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – werking - vorming | 5 jaar |
| Uitnodiging vorming assistenten | Regiomanager of stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – regio's vorming – per jaar | 5 jaar |
| Evaluatie en registratie vormingen assistenten | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – regio's –vorming - per jaar | 5 jaar |
| Regiomanagers : jaarlijks VTO-plan, uitnodiging, | Stafmedewerker beleidsondersteuning | Intranet – werking - VTO | 5 jaar |

| | | | |
|---|---|---|---|
| verslag, evaluatie en registratie | | | |
| Staf en directie | Betreffende hiërarchisch verantwoordelijke | Intranet – werking - VTO | 5 jaar |
| Registratie gevolgde vorming | Voor assistenten: de stafmedewerker beleidsondersteuning<br>Voor regiomanagers, staf, RTH-medewerkers, ..: het personeelslid zelf | Intranet – werking - VTO | 5 jaar |

## 2.3. Ondersteunen van personeel

### DOEL

Het beschrijven van de wijze waarop het personeel ondersteund wordt.

### TOEPASSINGSGEBIED

Alle personeelsleden van ADO Icarus vzw.

### WERKWIJZE

**Ondersteuning van de leden van het directieteam**

De leden van het directieteam worden op een permanente en structurele manier ondersteund middels:

- Ondersteuning in het kader van de vergaderingen van het dagelijks bestuur en het directieteam:
  In een directieteam wordt de werking en het beleid van de organisatie besproken en opgevolgd. Elk directielid draagt hiertoe bij. Tijdens de vergadering van het dagelijks bestuur of directieteam kunnen de leden van het directieteam alle problemen, vragen en voorstellen ter bespreking brengen die te maken hebben met het beleid en de werking, de organisatie in het geheel of met betrekking tot een directielid in het bijzonder.

  De werking van het directieteam wordt door de leden zelf ook op regelmatige basis besproken, geëvalueerd en bijgestuurd.

- Ondersteuning middels individueel overleg ad hoc:
  Indien nodig of aangewezen vindt individueel overleg plaats tussen de voorzitter en een lid van het directieteam en/of tussen de algemeen directeur en één of meerdere leden van het directieteam.

- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken:
  Minstens om de twee jaren vindt een functioneringsgesprek plaats met elk lid van het directieteam.

  - Het functioneringsgesprek van de algemeen directeur vindt bij voorkeur plaats met de voorzitter van de organisatie en minstens één ander bestuurslid.
  - Het functioneringsgesprek van andere leden van het directieteam vindt bij voorkeur plaats met de algemeen directeur, de voorzitter van de organisatie en een ander bestuurslid.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of hiërarchisch verantwoordelijke zich verbindt en die geëvalueerd worden in een opvolggesprek.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens één week op voorhand) van het functioneringsgesprek. Bij voorkeur worden de gespreksonderwerpen doorgegeven. Op die wijze kan het betrokken personeelslid het gesprek voorbereiden.

**Ondersteuning van de leden van de staf**

- Ondersteuning in het kader van de stafvergadering:
  Alle leden van de staf maken, samen met de directieleden, deel uit van de stafvergadering.

  De stafvergadering vindt een viertal keer per jaar plaats. Hier worden inhoudelijke en praktische thema's behandeld.

Tijdens de stafvergaderingen kunnen de directieleden en de leden van de staf problemen, vragen en voorstellen ter bespreking brengen die te maken hebben met de organisatie in het geheel of met één van de functies in het bijzonder.

- Individueel overleg:
  Indien nodig of aangewezen kan individueel overleg plaats vinden tussen een staflid en zijn hiërarchisch verantwoordelijke.
- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken:
  Minstens om de twee jaren vindt een functioneringsgesprek plaats tussen elke lid van de staf en zijn hiërarchisch verantwoordelijke. Indien wenselijk is ook een tweede lid van het directieteam aanwezig.

  Een functioneringsgesprek verloopt in een tweerichtingsverkeer: een open, gelijkwaardig dialoog staat voorop.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of de hiërarchisch verantwoordelijke zich verbindt en die in een volgend gesprek opgevolgd worden.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens een week op voorhand) van het functioneringsgesprek en krijgt bij deze uitnodiging bij voorkeur een nota waarin het doel en de gesprekonderwerpen opgenomen zijn. Bedoeling is dat het betrokken personeelslid dit gesprek voorbereidt.

**Ondersteuning van de regiomanagers**

De regiomanagers worden op een permanente en structurele manier ondersteund en aangestuurd door de algemeen directeur.

- Permanente individuele ondersteuning door de leden van het directieteam en de leden van de staf
  De regiomanagers kunnen permanent beroep doen op de leden van het directieteam en de leden van de staf tijdens de uitoefening van hun functie. Elk lid van de directie of staf kan aangesproken worden voor de elementen die onder zijn/haar bevoegdheid ressorteren.
- Ondersteuning in het kader van het individueel regio overleg
  Minstens eenmaal per jaar vindt voor elke ondersteuningsregio een individueel regio overleg plaats. Het individueel regio overleg overloopt en evalueert de werking van de betreffende ondersteuningsregio.
- Ondersteuning in het kader van het managementoverleg
  Ongeveer maandelijks wordt een managementoverleg georganiseerd. Regiomanagers worden door deze vergaderingen geïnformeerd en ondersteund in hun functioneren.
- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken
  Minstens één maal per jaar vindt er een functioneringsgesprek plaats tussen elke regiomanager enerzijds en zijn hiërarchisch verantwoordelijke anderzijds. Indien wenselijk worden andere leden aan het gesprek toegevoegd.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of de leidinggevende zich verbindt en die geëvalueerd worden in een opvolggesprek.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens een week op voorhand) van het functioneringsgesprek en krijgt bij deze uitnodiging bij voorkeur een lijst waarin de gespreksonderwerpen opgenomen zijn. Op die wijze kan het betrokken personeelslid het gesprek voorbereiden.

**Ondersteuning van de adjunct-regiomanagers**

De adjunct-regiomanagers worden op een permanente en structurele manier ondersteund en aangestuurd door de regiomanager.

- Permanente individuele ondersteuning door de regiomanager, de leden van het directieteam en de leden van de staf
  De adjunct-regiomanagers kunnen permanent beroep doen op hun regiomanager, de leden van het directieteam en de leden van de staf tijdens de uitoefening van hun functie. Elk lid van de directie of staf kan aangesproken worden voor de elementen die onder zijn/haar bevoegdheid ressorteren.

- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken
  Minstens één maal per jaar vindt er een functioneringsgesprek plaats tussen elke adjunct-regiomanager enerzijds en zijn hiërarchisch verantwoordelijke anderzijds. Indien wenselijk worden andere leden aan het gesprek toegevoegd.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of de leidinggevende zich verbindt en die geëvalueerd worden in een opvolggesprek.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens een week op voorhand) van het functioneringsgesprek en krijgt bij deze uitnodiging bij voorkeur een lijst waarin de gespreksonderwerpen opgenomen zijn. Op die wijze kan het betrokken personeelslid het gesprek voorbereiden.

**Ondersteuning van de administratieve medewerkers**

- Permanente individuele ondersteuning door de regiomanagers
  De administratieve medewerkers worden op een permanente en structurele manier ondersteund door hun regiomanager. De administratieve medewerker kan tevens beroep doen op een lid van de directie of de staf voor de elementen die onder hun bevoegdheden ressorteren.

- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken
  Minstens om de twee jaren vindt er een functioneringsgesprek plaats tussen de administratieve medewerker en zijn regiomanager. Indien wenselijk kan ook een ander persoon aan het functioneringsgesprek deelnemen.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of de leidinggevende zich verbindt en die geëvalueerd worden in een opvolggesprek.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens een week op voorhand) van het functioneringsgesprek en krijgt bij voorkeur een lijst waarin de gespreksonderwerpen opgenomen zijn. Op die wijze kan het betrokken personeelslid het gesprek voorbereiden.

**Ondersteuning van de RTH-medewerkers**

- Ondersteuning in het kader van de RTH-intervisies
  Alle RTH-medewerkers maken, samen met de stafmedewerker beleidsondersteuning, deel uit van de RTH-intervisie. De RTH-intervisie vindt een viertal keer per jaar plaats. Hier worden inhoudelijke en praktische thema's behandeld.

  Tijdens de RTH-intervisies kunnen de RTH-medewerkers en de stafmedewerker beleidsondersteuning problemen, vragen en voorstellen ter bespreking brengen die te maken hebben met de organisatie van de RTH-werking.

- Individueel overleg:

Indien nodig of aangewezen kan individueel overleg plaats vinden tussen een RTH-medewerker en zijn hiërarchisch verantwoordelijke. Ook kan er indien nodig of aangewezen individueel overleg plaats vinden tussen RTH-medewerkers onderling.

- Ondersteuning middels functioneringsgesprekken:
  Minstens om de twee jaren vindt een functioneringsgesprek plaats tussen elke RTH-medewerker en zijn hiërarchisch verantwoordelijke. Indien wenselijk wordt een tweede persoon toegevoegd aan het gesprek.

  Een functioneringsgesprek verloopt in een tweerichtingsverkeer: een open, gelijkwaardig dialoog staat voorop.

  Naar aanleiding van het functioneringsgesprek kunnen er concrete, actiegerichte afspraken gemaakt worden waartoe het personeelslid en/of de hiërarchisch verantwoordelijke zich verbindt en die in een volgend gesprek opgevolgd worden.

  Het personeelslid wordt tijdig op de hoogte gebracht (minstens een week op voorhand) van het functioneringsgesprek en krijgt bij deze uitnodiging bij voorkeur een nota waarin het doel en de gesprekonderwerpen opgenomen zijn. Bedoeling is dat het betrokken personeelslid dit gesprek voorbereidt.

**Ondersteuning van de assistenten**

De assistenten worden permanent en structureel ondersteund middels:

- Permanente individuele ondersteuning
  Elk personeelslid heeft de mogelijkheid om ten allen tijde beroep te doen op de ondersteuning van de regiomanager. Bij afwezigheid kan de regiomanager met permanentie aangesproken worden.

- Personeelsvergaderingen
  Een viertal keren per jaar wordt in elke ondersteuningsregio een personeelsvergadering ingericht.

  Afhankelijk van de te behandelen thema's kunnen ook één op één assistenten worden uitgenodigd voor (een deel van) deze vergaderingen.

  De personeelsvergadering bespreekt alle thema's die te maken hebben met de organisatie van het ondersteuningsaanbod in de betrokken ondersteuningsregio:

  - bespreking takenpakket,
  - uurroosters, bezetting, meer– en minuren,
  - bestuursbeslissingen en beleidsontwikkelingen,
  - algemene plaatselijke problematiek.
  - dossiers in verband met individuele gebruikers kunnen besproken worden mits de integriteit en de privacy van de gebruiker gerespecteerd worden.

- Functioneringsgesprekken
  Minstens eenmaal om de twee jaar organiseert de regiomanager een individueel functioneringsgesprek met elk personeelslid van de ondersteuningsregio. Voor assistenten brengt de regiomanager aandachtspunten die door gebruiker(s) geformuleerd zijn, ter sprake.

  Voor één op één assistenten wordt verwacht dat de betrokken gebruiker op regelmatige basis een gesprek voert met de één op één assistent(en) omtrent het functioneren van de assistent. De regiomanager kan de gebruiker hierin ondersteunen. Daarbuiten heeft ook de regiomanager jaarlijks een gesprek met de één op één assistent waarin onder meer organisatorische aspecten, welzijn op het werk en arbeidsvoorwaarden aan bod komen.

- Externe vertrouwenspersoon

In situaties van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk kan de assistent in eerste instantie terecht bij de regiomanager of de algemeen directeur. In overleg zal nagegaan worden hoe het slachtoffer verder kan en wil geholpen worden. Het slachtoffer kan beroep doen op nazorg die de organisatie zelf voorziet.

Het slachtoffer kan psychologische ondersteuning vragen van de extern aangestelde vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is lid van de psychologische dienst van de interbedrijfsgeneeskundige dienst. Deze dienstverlening is te bereiken via het nummer 02/549 71 57, waar men het personeelslid in contact brengt met een psycholoog.

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

- Elk directielid of regiomanager is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de personeelsleden waarvan hij/zij hiërarchisch verantwoordelijke is.
- De stafmedewerker beleidsondersteuning is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de RTH-medewerkers.

**Documenten en formulieren**

- Leidraden voor de verschillende categorieën van personeelsleden.
- Arbeidsreglement
- Uitnodiging en verslag intern overleg
- Verslagen functioneringsgesprekken

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Verslag intern overleg | Persoon belast met de verslaggeving van de betreffende vergadering | Per jaar, per overlegorgaan | Blijvend behouden |
| Verslag personeelsvergadering | Regiomanager | Intranet – regio - personeelsvergaderingen | Blijvend behouden |
| Verslag functioneringsgesprekken | Hiërarchisch verantwoordelijke | Intranet – regio's – functioneringsgesprekken chronologisch | 5 jaar tot na uit diensttreding |

## 2.4. Evalueren van personeel

### Doel

- Het beschrijven van de wijze waarop het personeel geëvalueerd wordt
- Bij assistenten: aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruikers

### Opmerking vooraf

In dit onderdeel van het kwaliteitshandboek wordt aangegeven hoe het doorlopen van de evaluatieprocedure eventueel kan leiden tot het ontslag van een personeelslid (één van de sancties voorzien in hoofdstuk 6 van het arbeidsreglement).

Dit impliceert echter niet dat de evaluatieprocedure steeds in zijn geheel gevolgd moet zijn om te kunnen overgaan tot ontslag van een personeelslid. Een ontslag zal steeds, zoals voorzien in de wetgeving, gemotiveerd zijn.

**Evaluatie directieleden**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de werkzaamheden van de leden van het directieteam indien nodig te evalueren.

Toepassingsgebied
Alle directieleden van ADO Icarus.

Werkwijze

- Algemeen

  Bij de evaluatie van de directieleden worden volgende documenten als instrument gehanteerd:
  - De functieomschrijving
  - De leidraad voor de leden van het directieteam

  Tevens wordt rekening gehouden met:
  - Opmerkingen en aanwijzingen vanuit collectief overleg
  - Opmerkingen en aanwijzingen uit individueel overleg met personeel of gebruikers
  - Functioneringsgesprekken met stafleden en regiomanagers
  - Eventuele klachten en de behandeling van deze klachten
- Evaluatie

  De leden van het directieteam van ADO Icarus worden geëvalueerd:
  - Binnen vijf maanden na de indiensttreding
  - Wanneer de voorzitter, het dagelijks bestuur of de raad van bestuur dat nodig of wenselijk acht.

  De evaluatie gebeurt door een evaluatiecommissie die daartoe door het dagelijks bestuur of de raad van bestuur wordt samengesteld.

  De voorzitter stelt een evaluatierapport op en bespreekt dit met het directielid. Het directielid kan eventueel aanvullingen of bemerkingen bij het rapport aanbrengen. Deze kan zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

  Het door beide partijen ondertekend evaluatierapport wordt aan de raad van bestuur voorgelegd.

**Evaluatie regiomanagers**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de werkzaamheden van de regiomanager indien nodig te evalueren.
Bij de evaluatie van de regiomanager worden volgende documenten als instrument gehanteerd:

- De functieomschrijving

- De leidraad voor de regiomanagers

Tevens wordt rekening gehouden met:

- Opmerkingen en aanwijzingen vanuit het collectief overleg
- Opmerkingen en aanwijzingen uit individueel overleg met gebruikers of personeel
- Functioneringsgesprekken met stafleden, regiomanagers, assistenten.
- Eventuele klachten en de behandeling van deze klachten.

De regiomanagers worden geëvalueerd:

- Binnen vijf maanden na de indiensttreding
- Wanneer het dagelijks bestuur of de raad van bestuur dat nodig of wenselijk acht.

De evaluatiecommissie bestaat uit minstens twee personen, waaronder minimaal de algemeen directeur.

Eén van de leden van de evaluatiecommissie stelt aan de hand van het evaluatiegesprek een evaluatierapport op en bespreekt dit rapport met de regiomanager. Deze kan zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

De regiomanager kan eventueel aanvullingen of bemerkingen bij het rapport aanbrengen.

Het door beide partijen ondertekend evaluatierapport wordt het dagelijks bestuur voorgelegd.

**Evaluatie administratieve medewerker van de regiomanager**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de werkzaamheden van de administratieve medewerkers indien nodig te evalueren.

Werkwijze
De administratieve medewerkers worden geëvalueerd:

- Binnen vijf maanden na de indiensttreding
- Wanneer de regiomanager, het directieteam of dagelijks bestuur dat nodig of wenselijk acht.

De administratieve medewerkers worden geëvalueerd door een evaluatiecommissie die uit minstens twee leden bestaat. De betrokken regiomanager en een lid van het directieteam maken minimaal deel uit van de evaluatiecommissie.

Eén van de leden van de evaluatiecommissie stelt aan de hand van het evaluatiegesprek een evaluatierapport op en bespreekt dit rapport met de administratieve medewerker. Deze kan zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde

De administratieve medewerker kan eventuele opmerkingen bij- of aanvullingen aan het rapport aanbrengen.

Het door beide partijen ondertekend evaluatierapport wordt op de eerstvolgende vergadering van het directieteam voorgelegd ter bespreking.

**Evaluatie leden van de staf**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de werkzaamheden van de leden van de staf indien nodig te evalueren.

Werkwijze
De leden van de staf worden geëvalueerd:

- Binnen vijf maanden na de indiensttreding
- Wanneer de hiërarchisch verantwoordelijke, het dagelijks bestuur of directieteam het nodig of wenselijk acht.

De leden van de staf worden geëvalueerd door een evaluatiecommissie die minstens uit twee leden bestaat. De hiërarchisch verantwoordelijke moet zeker deel uitmaken van de evaluatiecommissie.

Eén van de leden van de evaluatiecommissie stelt aan de hand van het evaluatiegesprek een evaluatierapport op en bespreekt dit rapport met het staflid. Het staflid kan zich hiervoor laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

Het staflid kan eventuele opmerkingen of aanvullingen bij het rapport aanbrengen.

Het door beide partijen ondertekend evaluatierapport wordt aan de eerstvolgende vergadering van het directieteam voorgelegd ter bespreking.

**Evaluatie RTH-medewerkers**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de werkzaamheden van de RTH-medewerker indien nodig te evalueren.

Bij de evaluatie van de RTH-medewerker worden volgende documenten als instrument gehanteerd:

- De functieomschrijving
- De leidraad voor de regiomanagers

Tevens wordt rekening gehouden met:

- Opmerkingen en aanwijzingen vanuit het collectief overleg
- Opmerkingen en aanwijzingen uit individueel overleg met het personeel
- Functioneringsgesprekken met stafleden, regiomanagers.
- Eventuele klachten en de behandeling van deze klachten.

De RTH-medewerker worden geëvalueerd:

- Binnen vijf maanden na de indiensttreding
- Wanneer het dagelijks bestuur of directieteam dat nodig of wenselijk acht.

De evaluatiecommissie bestaat bij voorkeur uit twee personen, waaronder minimaal de hiërarchisch verantwoordelijke.

Eén van de leden van de evaluatiecommissie stelt aan de hand van het evaluatiegesprek een evaluatierapport op en bespreekt dit rapport met de RTH-medewerker. Deze kan zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

De RTH-medewerker kan eventueel aanvullingen of bemerkingen bij het rapport aanbrengen.

Het door beide partijen ondertekend evaluatierapport wordt aan het directieteam voorgelegd.

**Evaluatie assistenten**

Doel
De evaluatieprocedure heeft tot doel de kwaliteit van de verleende assistentie op geregelde tijdstippen te evalueren. ADO Icarus wil in deze procedure de inbreng van alle betrokkenen verzekeren. De evaluatieprocedure omvat daarom de volgende stappen:

1. De schriftelijke evaluatie door de gebruikers
2. De evaluatie door de evaluatiecommissie
3. De schriftelijke evaluatie door de regiomanager

4. De bespreking van het evaluatierapport met het betrokken personeelslid
5. Het voorstel van de regiomanager aan het directieteam
6. De beslissing het directieteam

Toepassingsgebied
De evaluatie van nieuw aangeworven personeelsleden heeft plaats

- Aan het einde van hun contract van bepaalde duur. Dus ook jobstudenten dienen geëvalueerd te worden.
- Binnen een periode zodat het evaluatiedossier voor het verstrijken van 5,5 maand na de aanwerving besproken is op het directieteam.
- Een evaluatie heeft eveneens plaats
- Voorafgaand aan de overgang van een contract van bepaalde duur naar een contract van onbepaalde duur.
- Voorafgaand aan een uitbreiding van het contract (van 19 uren naar 28,5 uren)
- Voorafgaand aan een wijziging in het kader (vb. van dag naar nacht).

Het directieteam kan (op advies van de regiomanager) een afwijking toestaan op deze regels.

Bovendien worden personeelsleden geëvalueerd wanneer zich problemen stellen in verband met hun functioneren. Het directieteam kan beslissen om over te gaan tot een evaluatie.

In alle andere gevallen wordt minstens om de twee jaren een functioneringsgesprek georganiseerd met alle personeelsleden.

Werkwijze
STAP 1: DE EVALUATIE DOOR DE GEBRUIKERS

- De gebruikers van de dienstverlening beoordelen, als rechtstreekse opdrachtgevers, de kwaliteit van de door betrokken assistent verstrekte assistentie.
- De regiomanager bezorgt alle gebruikers van de permanentie daartoe een standaard evaluatieformulier. In een begeleidend schrijven wordt toelichting gegeven bij het evaluatieformulier.
- De gebruiker vult het evaluatieformulier zo volledig en correct mogelijk in en bezorgt het binnen de voorziene termijn, onder gesloten omslag of per e-mail, aan de regiomanager. De gebruiker is vrij het formulier te ondertekenen of de anonimiteit te bewaren.
- De regiomanager verzamelt de gegevens van de individuele evaluatieformulieren en verwerkt deze tot één evaluatierapport.

STAP 2: EVALUATIE DOOR DE EVALUATIECOMMISSIE

Elke ondersteuningsregio stelt een eigen en autonome evaluatiecommissie samen. In deze evaluatiecommissie zetelen:

- de regiomanager van het betrokken centrum voor zelfstandig leven.
- twee afgevaardigden van de gebruikers van de betrokken ondersteuningsregio.

De afgevaardigden van de gebruikers worden aangeduid overeenkomstig de procedure en voor de termijn vermeld in de leidraad voor gebruikers en in dit kwaliteitshandboek (procedure 5.1.5).

De evaluatiecommissie beoordeelt de globale evaluatie gegeven door de gebruikers, brengt eventueel bijkomende informatie aan, en duidt specifieke aandachts- en werkpunten aan.

STAP 3: EVALUATIE DOOR DE REGIOMANAGER

De regiomanager geeft, aan de hand van een standaard evaluatieformulier, een individuele beoordeling aan het betrokken personeelslid. De beoordeling door de regiomanager heeft betrekking op de werkhouding van de assistent, flexibiliteit, organisatieloyaliteit, respect & autonomie, gebruikersgerichtheid & empathie, assertiviteit en samenwerking. Voor sommige aspecten (vb. flexibiliteit) kan het nodig zijn dat de regiomanager hierover de administratief

verantwoordelijke of collega-regiomanagers te informeert. De regiomanager formuleert ook één sterke eigenschap en één werkpunt.

STAP 4: EVALUATIEGESPREK

De regiomanager legt het evaluatierapport ter bespreking en ondertekening voor aan de betrokken assistent.

Wanneer het geëvalueerde personeelslid niet akkoord kan gaan met het evaluatierapport kan hij/zij een tweede evaluatiegesprek aanvragen. Bij dit gesprek kan hij/zij zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

De assistent heeft het recht schriftelijk opmerkingen te formuleren bij het evaluatierapport. Deze opmerkingen worden samen met het evaluatierapport aan het directieteam voorgelegd.

Eén exemplaar van het ondertekende evaluatierapport wordt overgemaakt aan de assistent. Een tweede exemplaar wordt opgenomen in het dossier van de assistent.

STAP 5: VOORSTEL AAN HET DIRECTIETEAM

De regiomanager formuleert een voorstel aan het directieteam, rekening houdend met alle informatie (gebruikers, evaluatiecommissie, eigen evaluatie en evaluatiegesprek).

STAP 6: BESLISSING DOOR HET DIRECTIETEAM

Het directieteam van ADO Icarus bespreekt in haar eerstvolgende vergadering het evaluatierapport en de eventuele schriftelijke opmerkingen die door de betrokken assistent zijn aangebracht. Het directieteam kan aan de hand van de evaluatie beslissen tot:

- Het aanbieden van een nieuw contract of het verlengen van het lopende contract.
- Het organiseren van een functioneringsgesprek.
- Het treffen van één van de sancties die vermeld staan in hoofdstuk 6 van het arbeidsreglement.

Hoe dan ook worden geformuleerde aandachtspunten en/of werkpunten tijdens het dagelijks leidinggeven opgevolgd.

**Evaluatie van één op één assistenten**

Binnen vijf en een halve maand na de indiensttreding en indien er zich problemen voordoen bij het functioneren van de één op één assistent dient de één op één assistent geëvalueerd te worden.

De evaluatie gebeurt door de gebruiker en de betrokken regiomanager. Het functioneren van de assistent bij het uitvoeren van de ondersteuning wordt door de gebruiker geëvalueerd. De regiomanager faciliteert het evaluatiegesprek. De regiomanager voegt elementen aan het evaluatieverslag toe (voornamelijk organisatorische aspecten).

Een verslag van de evaluatie wordt voorgelegd aan het directieteam.

Indien een ontslag wordt overwogen, pleegt ADO Icarus overleg met de gebruiker alvorens een beslissing te nemen.

**Proceseigenaar, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De voorzitter is belast met de evaluatie van de leden van het directieteam.

Elk directielid is belast met de evaluatie van de personeelsleden waarvan hij/zij hiërarchisch verantwoordelijke is.

De regiomanager is belast met de evaluatie van de administratieve medewerker en de adjunct regiomanager van zijn/haar ondersteuningsregio('s)

De regiomanager is belast met de evaluatie van de assistenten van de ondersteuningsregio waarover hij de verantwoordelijkheid draagt

De stafmedewerker beleidsondersteuning is belast met de evaluatie van de RTH-medewerkers.

De regiomanager en de gebruiker zijn belast met het evalueren van de één op één assistenten van haar/zijn ondersteuningsregio.

**Documenten**

- Leidraden voor de verschillende categorieën van personeelsleden
- Arbeidsreglement

**Formulieren**

- Evaluatieformulier gebruikers
- Evaluatierapport

**Registraties**

| Registratie | Verantwoordelijke | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Evaluatieformulieren voor gebruikers | Gebruikers | Geen | Tot na de bespreking op het directieteam |
| Evaluatierapport assistenten en administratieve medewerker | Regiomanager | Intranet – regio's - evaluaties | Tot 5 jaar na uitdiensttreding |
| Evaluatierapport leden van de directie | Voorzitter | Niet elektronisch – enkel op papier bij de voorzitter | Tot 5 jaar na uitdiensttreding |
| Evaluatierapport leden van de staf | Betrokken hiërarchisch verantwoordelijke | Niet elektronisch – enkel op papier – in afgesloten kast per personeelslid en chronologisch | Tot 5 jaar na uitdiensttreding |
| Evaluatierapport regiomanager | algemeen directeur | Niet elektronisch – enkel op papier – in afgesloten kast per personeelslid en chronologisch | Tot 5 jaar na uitdiensttreding |

## 2.5. Evalueren van ingezette middelen

### Doel

- Het periodiek evalueren van de ingezette middelen in functie van de resultaten
- Het inzetten van de financiële middelen op een doelmatige manier

### Toepassingsgebied

Alle middelen van de organisatie: personeel, financiën, gebouwen, inrichting en uitrusting.

### Opvolgen, evalueren en bijsturen van de personele middelen

Voor personen met een PVB die beroep doen op de ondersteuning van ADO Icarus ontvangt de organisatie zorggebonden en organisatiegebonden middelen. ADO Icarus streeft naar een efficiënte inzet van de beschikbare middelen ten einde aan de gebruikers een kwalitatief ondersteuning te verlenen. De inzet van het beschikbare personeelskader wordt binnen ADO Icarus op volgende wijze opgevolgd, geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd:

Het opvolgen van de personele middelen gebeurt door de 'werkgroep bezetting' die ongeveer tweemaandelijks samenkomt. Deze werkgroep bestaat uit de verantwoordelijke personeelsorganisatie, de directiemedewerker financiering & administratie, de financieel & administratief directeur en de algemeen directeur.

Er is een tool ontwikkeld om de beschikbare middelen die door de gebruikers beschikbaar worden gesteld (input), te vergelijken met de personeelsinzet (output) per regio en per ondersteuningsvorm. Er wordt in deze tool een onderscheid gemaakt tussen de personen die middelen in **cash** of in **punten** ter beschikking stellen. De directiemedewerker financiering & administratie houdt de tool up-to-date wat betreft de input van gebruikers en de output van cash (personeel in gezet in cash overeenkomsten). Voor de **punten** volgt de verantwoordelijke personeelsbezetting permanent de inzet van personeel op en dit in de verschillende regio's.

Deze tool wordt up-to-date gehouden door medewerkers van de werkgroep en regelmatig opgevolgd en geëvalueerd door de werkgroep.

**Permanentie**

Voor de permanentie wordt de input van middelen (die de gebruikers ter beschikking stellen) afgezet tegen het personeel dat wordt ingezet, en dit per dienst/ondersteuningsregio. De punten voor personeel bestaan zowel uit organisatiegebonden personeel als zorggebonden personeel.

De regiomanager heeft de bevoegdheid om binnen die beschikbare punten van de zorggebonden punten beslissingen te nemen inzake aanwerving en contractuitbreidingen. Regiomanagers kunnen steeds met de verantwoordelijke personeelsorganisatie hun aanpak bespreken, voorstellen aftoetsen,…
Indien er ruimte is tussen de maximale bezetting en de reële bezetting, dient elke regiomanager hier voorzichtig en verantwoordelijk mee om te gaan. Gezien het precaire systeem van de permanentie (kleinschalig en kwetsbaar) is het niet altijd nodig of wenselijk de bezetting te maximaliseren. Met volgende factoren moet worden rekening worden gehouden: de wachttijden en de meeruren

In totaal zijn er voor de permanentie in een centrum voor zelfstandig leven minimaal 362 punten nodig om ervoor te zorgen dat er 24/7 één assistent aanwezig is. Indien er meer middelen zijn, worden extra uren aan het uurrooster toegevoegd in functie van de behoeften van de gebruikers. Deze behoeften kunnen afgeleid worden uit de oproepgegevens en via overleg met de gebruikers op de lokale gebruikersraad. Een voorstel van wijziging in het uurrooster wordt goedgekeurd door het directieteam en meegedeeld op de eerstvolgende vergadering van de ondernemingsraad.

Dagelijks kan, indien nodig, terugkoppeling gebeuren op individueel en regioniveau met de regiomanager en de verantwoordelijke personeelsorganisatie.

Indien er bij de dagelijkse werking knelpunten of problemen opduiken vindt een bijsturing plaats.

De stand van zaken inzake bezetting wordt een tweetal keer per jaar op de raad van bestuur besproken.

De stand van en de evolutie van de meer- en minuren wordt een viertal keer per jaar op de ondernemingsraad voorgelegd en besproken.

De personeelsbezetting, de stand van de min- en meeruren wordt ter bespreking ook eenmaal per jaar voorgelegd op een vergadering van het dagelijks bestuur.

**Ondersteuning op afspraak**

Voor de ondersteuning op afspraak is een tool ontwikkeld om de gewenste ondersteuning om te zetten in een vergoeding in punten en cash. Er is hierbij een directe relatie tussen de inzet van personeel en de vergoeding. Personen met een PVB kunnen kiezen voor een vergoeding in voucher of een vergoeding in cash.

De directiemedewerker financiering & administratie houdt de informatie (zowel de vergoeding van de gebruikers als de inzet van personeel) in de bezettingstool up-to-date.

**RTH-ondersteuning**

Voor RTH-ondersteuning wordt personeel ingezet in functie van het totaal aantal punten waarover ADO Icarus beschikt. Ook de input (beschikbare punten) en de output (personeel) van deze ondersteuningsvorm is opgenomen in de bezettingstool die door de werkgroep 'bezetting' wordt opgevolgd en bijgestuurd.

## Opvolgen, evalueren en bijsturen van de financiële middelen

De financieel en administratief directeur is verantwoordelijk voor het financieel beleid van de organisatie. De financieel en administratief directeur legt hiervoor verantwoording af aan het dagelijks bestuur en de raad van bestuur.

- De financieel en administratief directeur stelt jaarlijks de begroting op met de verwachte kosten en opbrengsten en de cashflowtabel met de verwachte inkomsten en uitgaven.
- Op basis van de begroting van de cashflow wordt met de financiële instelling de kredietlijn vastgelegd.
- De financieel en administratief directeur maakt periodiek (per 30/06, 30/9) een tussentijds financieel resultaat op en legt dit voor aan het dagelijks bestuur, de ondernemingsraad en aan de raad van bestuur. Indien nodig wordt op basis van dit resultaat een begrotingswijziging voorgesteld aan de raad van bestuur.
- De cashflow wordt nauwgezet opgevolgd om tijdige financiële overschotten en tekorten te voorzien. Indien nodig wordt terugkoppeling voorzien aan het dagelijks bestuur, de ondernemingsraad en de raad van bestuur.
- De financieel en administratief directeur is verantwoordelijk voor het financieel beleid:
  - Het opvolgen van de bezetting samen met de werkgroep 'bezetting'
  - Analyseren, opvolgen en bewaken van de werkingskosten
  - Berekenen van de marges op de verschillende ondersteuningsvormen
  - Het onderzoeken van de financiële implicaties van beleidsbeslissingen of nieuwe projecten
  - Het opvolgen van de voorschotten ontvangen van het VAPH, het berekenen van het te goed of verschuldigd bedrag ten aanzien van het VAPH.
  - Andere ontvangen subsidies vergelijken met de kosten waarvoor de subsidies werden ontvangen

- Eén maal per jaar worden de cash vergoedingen voor de ondersteuning op afspraak aangepast in functie van loonsverhogingen ten gevolge van indexaanpassingen en/of anciënniteitsverhogingen.
- Eén maal per jaar wordt de simulatietool die werd ontwikkeld voor de berekening van de vergoeding voor ondersteuning op afspraak, geactualiseerd.

**Controle**

- Er is een procedure voor het bestellen, aankopen, stockeren en leveren van verbruiksgoederen.
- Er is een procedure voor het controleren en betalen van de inkomende facturen gebaseerd op de principes van interne controle.
- De algemene ledenvergadering duidt op voorstel van de ondernemingsraad een bedrijfsrevisor aan.
- De bedrijfsrevisor kan als waarnemer deelnemen aan de vergaderingen van de algemene vergadering, de raad van bestuur en de ondernemingsraad.
- De bedrijfsrevisor voert, na afsluiting van een boekjaar, een grondige controle uit op de resultatenrekening, de balans en alle bijbehorende stukken. Hij brengt over deze controle schriftelijk verslag uit aan de statutaire algemene vergadering van de vzw en aan de ondernemingsraad.

## Periodiek evalueren en bijsturen van gebouwen, inrichting en uitrusting

### Gebouwen

De opvolging van nieuwe bouwprojecten gebeurt door de algemeen directeur (die hierbij ondersteund wordt door de beleidsondersteunende stafmedewerker) en de verantwoordelijke techniek en dit in samenwerking met de betreffende regiomanager. Extern kan beroep gedaan worden op Inter. Er wordt verslag uitgebracht op het directieteam.

Bij het uittekenen en bouwen van de assistentiewoningen wordt erop toegezien dat de indeling van de woningen, de uitvoering van de aanpassingen en de installatie van hulpmiddelen een kwaliteitsvol leven voor de gebruikers en een kwaliteitsvolle dienstverlening door de dienstverleners mogelijk maken.

ADO Icarus heeft bij de inplanting van nieuwe centra voor zelfstandig leven oog voor een leefbare en toegankelijke woonomgeving. De centra voor zelfstandig leven worden bij voorkeur gebouwd in een omgeving die economisch en sociaal leefbaar is, waar (toegankelijk) openbaar vervoer is, en waar de infrastructuur uitnodigt tot de uitbouw van een geïntegreerd leven. Ten slotte wordt er over gewaakt dat de centra voor zelfstandig leven zowel in stedelijke als agrarische omgeving worden ingeplant.

### Uitrusting en inrichting van de gebouwen

De kwaliteit van de uitrusting van centrale dienstlokalen in de verschillende ondersteuningsregio's wordt geëvalueerd en eventueel bijgestuurd door de technische werkgroep. Deze werkgroep is samengesteld uit de financieel en administratief directeur, de verantwoordelijke IT, de verantwoordelijke techniek en kan aangevuld worden met enkele externen. Deze werkgroep staat in voor het opvolgen van de aankoop, de kwaliteit, het gebruik en het onderhoud van de noodzakelijke uitrusting, in het bijzonder de informatica- en communicatieapparatuur, het oproepsysteem en de codeklavieren (toegang tot de lokalen).

Het oproepsysteem:

De technische werkgroep kan ingeschakeld worden om opmerkingen of klachten van gebruikers en van personeelsleden met betrekking tot het oproepsysteem op te lossen en om suggesties voor verbeteringen te overwegen. Ze gaat bovendien actief op zoek naar nieuwe toepassingen en kan verbeteracties voorstellen.

Gebruikers kunnen vragen, opmerkingen en klachten over het oproepsysteem en automatische deuropeners steeds melden aan de regiomanager. De regiomanager geeft dit door aan de verantwoordelijke techniek. Opmerkingen en klachten worden opgevolgd door de technische werkgroep. Ook bij gelegenheid van het jaarlijks tevredenheidsgesprek tussen gebruiker en regiomanager kunnen vragen, opmerkingen en klachten geformuleerd worden.

Tijdens de lokale gebruikersraad en tijdens het gebruikersoverleg kunnen problemen over en voorstellen voor verbetering van het oproepsysteem aan bod komen. Een periodiek tevredenheidsonderzoek kan bij de gebruikers peilen naar hun tevredenheid en naar verbetervoorstellen. Deze worden opgenomen door de technische werkgroep en indien nodig besproken met de regiomanagers .

Informatica- en communicatieapparatuur:

De technische werkgroep kan ingeschakeld worden om voorstellen of opmerkingen van personeelsleden met betrekking tot de informatica- en communicatieapparatuur te bekijken en op te volgen. Ook op dit gebied gaat de werkgroep op zoek naar nieuwe toepassingen en verbetermogelijkheden.

De ADL-woningen

ADO Icarus is niet bevoegd over thema's die te maken hebben met de kwaliteit van de huisvesting (de ADL-woningen), van de uitrusting van de woningen en van de woonomgeving. De organisatie kan er wel voor zorgen dat de bespreking van eventuele problemen of tekortkomingen hiervan bij de sociale huisvestingsmaatschappijen wordt gefaciliteerd.

ADO Icarus organiseert regelmatig overleg met elke individuele huisvestingsmaatschappij of, indien aangewezen, met alle zaakvoerders van de sociale huisvestingsmaatschappijen samen. Van dit overleg wordt verslag uitgebracht op het dagelijks bestuur en indien nodig op de vergadering van de raad van bestuur. Indien de betrokken regiomanager niet zelf op het overleg aanwezig was, wordt aan hem/haar ook verslag uitgebracht.

**Documenten en formulieren**

- Bezettingsdocumenten
- Procedure bestellingen, aankoop, stockage en levering van verbruiksgoederen
- Interne controle procedure voor goedkeuring en betaling van inkomende facturen
- Jaarlijkse begroting en jaarrekening
- Tussentijdse financiële resultaten
- Cashflowtabel
- Handleiding oproepsysteem voor gebruikers, assistenten en regiomanagers
- Nota's en verslagen van vergaderingen zoals de technische werkgroep, de werkgroep bezetting en overleg met de huisvestingsmaatschappij(en)
- Analyse van de werkingskosten, financiële rapportering
- Uurroosters

Tools voor de opvolging van de bezetting, de bepaling van de kostprijs voor ondersteuning op afspraak, ..

**Proceseigenaar, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

- De verantwoordelijke personeelsorganisatie is belast met de opvolging van de personeelsbezetting, de meer- en minuren en de verlofuren. De evaluatie en bijsturing gebeurt via de werkgroep bezetting.
- De financieel en administratief directeur is belast met opvolging van het beheer van de financiële middelen. De evaluatie en bijsturing gebeurt op gepaste overlegorganen (dagelijks bestuur, raad van bestuur).
- De algemeen directeur, daarbij ondersteund door de IT-verantwoordelijke en de technicus, is belast met de evaluatie en bijsturing van de middelen op het vlak van huisvesting & inrichting en nieuwe projecten.
- De financieel en administratief directeur, daarbij ondersteund door technische werkgroep, is belast met de met opvolging, evaluatie en bijsturing van de inzet van de middelen op het vlak van uitrusting.

**Registraties**

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Formulieren bezetting, min- en meeruren, verlof | Verantwoordelijke personeelsorganisatie & directiemedewerker financiering & administratie | Intranet – financieel – bezetting - per kalenderjaar | 5 jaar |
| Verslag vergaderingen | Afhankelijk van overlegorgaan | Intranet - intern overleg | Blijvend behouden |
| Verslag van de revisor | Revisor | Intranet – intern overleg - algemene vergadering en ondernemingsraad | 7 jaar |
| Tussentijdse resultaten | Financieel en administratief directeur | Intranet – financieel – resultaten | 7 jaar |
| Individuele vragen, opmerkingen, klachten van gebruikers omtrent de uitrusting, jaarlijks tevredenheidsonderzoek en preventieopdrachten | Regiomanager, preventieadviseur, technische werkgroep | Dossier per gebruiker of verslag technische werkgroep | 5 jaar na einde ondersteuning indien dossier gebruiker of 5 jaar indien verslag technische werkgroep |
| Collectief tevredenheidsonderzoek | Kwaliteitscoördinator | | 5 jaar |

## 2.6. Plannen en implementeren van audits

### Doel

- Bepalen of de activiteiten op het gebied van kwaliteit en de daarmee samenhangende resultaten overeenstemmen met de geplande maatregelen
- Bepalen of de maatregelen op een doeltreffende wijze zijn geïmplementeerd en geschikt zijn voor het bereiken van de doelstellingen

### Toepassingsgebied

Alle elementen van het kwaliteitshandboek.

### Werkwijze

In een periode van vijf jaren (overeenstemmend met de zelfevaluatiecyclus) voert de kwaliteitscoördinator een audit uit in iedere exploitatiezetel en in de centrale zetel. Hierbij wordt gezorgd dat alle betrokken elementen en/of procedures uit het kwaliteitshandboek onderdeel uitmaakt van de audit.

**Het programmeren van de interne audits**

De kwaliteitscoördinator maakt een planning op voor de interne audits in de verschillende exploitatiezetels en de centrale zetel. De planning wordt afgestemd op:

- Aangekondigde externe audits
- De zelfevaluatiecyclus. De resultaten van de audits moeten input leveren tijdens de eerste fase van de cyclus.

**Het voorbereiden van de audit**

De kwaliteitscoördinator stelt voor een interne audit een auditplan op, op basis van onder meer de voorgaande rapporten van interne audits, het strategisch plan, het jaaractieplan en de rapporten van externe audits.

**Het uitvoeren van de audit**

De kwaliteitscoördinator gaat na of en op welke wijze opmerkingen uit vorige interne en/of externe audits weggewerkt zijn.

De auditor doet, in functie van het auditplan, gerichte steekproeven in verband met de implementatie en de rapportering van de vermelde procedures. Hij kan daarbij mondelinge toelichting vragen aan gebruikers of medewerkers.

De auditor bespreekt de vaststellingen en eventuele afwijkingen met de proceseigenaar.

**Het rapporteren van de audit**

De kwaliteitscoördinator maakt een auditrapport op en maakt het binnen de veertien dagen na de audit over aan de proceseigenaar(s).

**Het bijsturen naar aanleiding van de audit**

De auditor kan in het rapport aangeven dat de proceseigenaar(s) verbeterplannen of -acties moet(en) uitvoeren.

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor de implementatie van de verbeterplannen of -acties.

Afhankelijk van de belangrijkheid en urgentie zal een verbeteractie of het verbeterplan ingepast worden in het jaaractieplan van het huidige of komende werkingsjaar.

### Proceseigenaar

De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het organiseren, uitvoeren en opvolgen van de interne kwaliteitsaudits.

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor de implementatie van de verbeterplannen of -acties

**Formulieren**

- Auditplan
- Auditrapport
- Jaaractieplan (zie zelfevaluatie)

**Registraties**

| Registratie | Verantwoordelijke | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|---|---|---|
| Auditrapport | Kwaliteitscoördinator | Interne audits per exploitatiezetel, chronologisch | 5 jaar |
| Jaaractieplan | Kwaliteitscoördinator met proceseigenaars | Intranet – werking – kwaliteit – strategisch plan en operationele doelen | 10 jaar |

# DEEL 6: DE ZELFEVALUATIE

## 1. DOEL

ADO Icarus is een organisatie die zich wil bijsturen en verbeteren via de zelfevaluatie. Deze zelfevaluatie is een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van ADO Icarus. De procedure van zelfevaluatie moet medewerkers en gebruikers aanmoedigen om mee te werken aan verbetertrajecten.

## 2. TOEPASSINGSGEBIED

De zelfevaluatie heeft betrekking op de totale organisatie. Het moet een totaalbeeld opleveren van de organisatie en haar werking. Zowel resultaten worden bekeken als de activiteiten die worden georganiseerd om die resultaten te bereiken.

## 3. DEFINITIES EN OMSCHRIJVINGEN

Een zelfevaluatie is een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van de organisatie die door de organisatie zelf wordt verwezenlijkt. De organisatie toont door middel van een zelfevaluatie aan hoe ze haar processen, structuren en resultaten bewaakt, beheerst en voortdurend tracht te verbeteren.

De zelfevaluatie bevat minstens:

- een evaluatie van de gebruikersgerichte processen,
- een evaluatie van de organisatiegerichte processen,
- een evaluatie van de ingezette middelen.

Bijzondere aandacht wordt geschonken aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van de processen.

In de zelfevaluatie toont de organisatie minstens aan:

- hoe ze op systematische wijze gegevens verzamelt en registreert over de kwaliteit van de ondersteuning en de ondersteunende activiteiten/processen om die kwaliteit te realiseren,
- hoe ze de verzamelde en geregistreerde gegevens aanwendt om doelstellingen te formuleren,
- welk stappenplan met tijdspad ze opstelt om de doelstellingen te bereiken,
- hoe en met welke frequentie ze evalueert of de doelstellingen bereikt zijn,
- welke stappen ze onderneemt indien een kwaliteitsdoelstelling niet bereikt is.

Een zelfevaluatiecyclus loopt over een periode van vijf jaar.

## 4. WERKWIJZE

De zelfevaluatiecyclus van vijf jaar bevat volgende fasen:

1. Voorbereiding
2. Zelfevaluatie
3. Voorstel strategisch plan
4. Informeren, communiceren en voorstellen van prioriteiten
5. Definitief strategisch plan opstellen en jaarlijks het jaaractieplan opstellen
6. Jaaractieplan uitvoeren, opvolgen en bijsturen

| | | |
|---|---|---|
| Fase 1 | **6 maanden** | **Januari - juni 2019** |
| Voorbereiding | **6 maanden** | **Januari – juni 2025** |

| | |
|---|---|
| Fase 2<br>Zelfevaluatie | **2,5 maanden Juli - september 2019**<br>**2,5 maanden Juli – september 2025** |
| Fase 3<br>Voorlopig strategisch plan | **2,5 maanden September - november 2019**<br>**2,5 maanden September – november 2025** |
| Fase 4 Informeren, communiceren en voorstellen van prioriteiten | **2,5 maanden November 2019 - januari 2020**<br>**2,5 maanden November 2025 – Januari 2026** |
| Fase 5<br>Definitief strategisch plan<br>Jaarlijks opstellen van het jaaractieplan | **2 maanden Januari - maart 2020**<br>**2 maanden Januari – maart 2026** |
| Fase 6<br>Jaaractieplan uitvoeren, opvolgen en bijsturen | 2020: vanaf april 2020<br>2021<br>2022<br>2023<br>2024: aan het begin van de volgende vijfjarencyclus kunnen nog projecten uit de vorige cyclus worden afgewerkt<br>**2025: vanaf april 2025 – 2026 – 2027 – 2028 - 2029** |

## 4.1. Fase 1: De voorbereiding

De voorbereidende fase bestaat hoofdzakelijk uit het verzamelen van informatie en het clusteren van deze informatie in domeinen. Er wordt een methodiek gekozen om de informatie te structureren en alzo voor te bereiden voor de volgende fase. Indien bij het structuren van informatie blijkt dat er bepaalde zaken missen worden deze herbevraagd.

De voorbereidende fase wordt uitgevoerd door een kwaliteitsteam.

Informatiebronnen die gebruikt worden tijdens de voorbereidende fase zijn talrijk, zoals:

- resultaten van interne en externe audits;
- verslagen van intern overleg;
- verslagen van functioneringsgesprekken en evaluatierapporten;
- signalen of uitingen van ontevredenheid van gebruikers, klachten, ...;
- evaluatie van ingezette financiële en personele middelen;
- opvolging, evaluatie en bijsturing van voorgaande jaaractieplannen;
- resultaten van collectieve tevredenheidsonderzoeken bij gebruikers of personeel;
- globaal preventieplan en jaarlijks preventieplan – tussenkomsten preventieadviseur;
- resultaten metingen arbeidsongevallen, ziekteverzuim, personeelsverloop;
- VTO-beleid en evaluatie van de vormingen;
- beleid overheid;
- beleidsopties van de organisatie.

De voorbereidende fase neemt 6 maanden in beslag.

## 4.2. Fase 2 : De zelfevaluatie

In de tweede fase of de fase van de zelfevaluatie worden de verschillende aspecten van de organisatie beschreven en geëvalueerd op basis van de verzamelde informatie. De toestand van de organisatie wordt op die manier vertaald naar handelingsperspectieven. Hierbij moeten de missie, visie, waarden en doelstellingen van ADO Icarus in het achterhoofd worden gehouden. De zelfevaluatie gebeurt door het kwaliteitsteam en de resultaten worden gepresenteerd op het dagelijks bestuur. Samen met het dagelijks bestuur worden er beleidsuitdagingen geformuleerd. Deze worden getoetst aan de missie, visie, waarden en doelstellingen.

Deze fase neemt 2,5 maanden in beslag.

## 4.3. Fase 3 : Het voorlopig strategisch plan

In fase drie moeten er gekozen worden welke beleidsuitdagingen we willen meenemen in het strategisch plan. Op basis van deze keuzes wordt er vervolgens een strategisch plan opgesteld waarin de strategische doelstellingen geformuleerd worden voor de volgende vijf jaren, eventueel kunnen er ook al operationele doelstellingen geformuleerd worden.

- Het voorlopig strategisch plan wordt opgesteld door het kwaliteitsteam;
- Het voorlopig strategisch plan wordt vervolgens voorgelegd aan en geamendeerd door het dagelijks bestuur;
- Het voorlopig strategisch plan wordt vervolgens voorgelegd aan, geamendeerd door en goedgekeurd door de raad van bestuur.

Deze fase neemt 2,5 maanden in beslag.

## 4.4. Fase 4 : Informeren, communiceren en voorstellen van prioriteiten

Tijdens deze fase wordt het voorlopig strategisch plan voorgelegd aan alle geledingen van de organisatie op de gepaste overlegorganen. Het is mogelijk dat niet alle onderdelen even uitgebreid aan bod komen op elk overlegorgaan omwille van de relevantie voor de betreffende geleding.

Voorlegging gebeurt aan:

- het directieteam, het managementoverleg, de leden van de staf,
- aan het gebruikersoverleg,
- de regionale gebruikersraden,
- aan de personeelsvergaderingen in de verschillende regio's door de regiomanagers.

De bedoeling is dat de zelfevaluatie geanalyseerd wordt en dat de betreffende geleding via het overlegorgaan opmerkingen kan geven over de elementen van het voorlopig strategisch plan, waarbij de geleding direct of indirect betrokkenen is.

De aanvullingen, opmerkingen en prioriteiten vanuit de verschillende overlegorganen worden verzameld.

Deze fase neemt 2,5 maanden in beslag.

## 4.5. Fase 5 : Het definitief strategisch plan en het eerste jaaractieplan opstellen

### Definitief strategisch plan

De aanvullingen en opmerkingen afkomstig uit de verschillende overlegorganen worden samengebracht door het kwaliteitsteam en verwerkt in het voorlopig strategisch plan. Het plan wordt verder uitgewerkt in operationele doelen en deelacties. Elke actie en doelstelling wordt toegewezen aan een proceseigenaar. Samen met de proceseigenaars worden doelstellingen nog verder geconcretiseerd in acties. Alle doelen en acties worden smart geformuleerd. Op die manier wordt er een timing verbonden aan elke actie. Deze timing wordt gevisualiseerd op een tijdlijn. Deze tijdlijn zal dele uit maken van het instrument waarmee de latere opvolging zal gebeuren.

Het resultaat van deze oefening wordt voorgesteld op het dagelijks bestuur. Indien nodig worden er nog aanpassingen gedaan. Het plan is nadien definitief.

### Leidraad bij het strategisch plan

Op basis van het definitief strategisch plan schrijft het kwaliteitsteam een bijhorende nota waarin er per strategische doelstelling kaderen waarom en op welke manier we deze doelstelling willen uitwerken in deze zelfevaluatiecyclus. Deze nota zal de leidraad vormen voor de het uitvoeren van onze doelstellingen. De proceseigenaars lezen de leidraad na en geven suggesties door. Het kwaliteitsteam voert eventuele aanpassingen door vooraleer de leidraad finaal goedgekeurd wordt door het dagelijks bestuur.

### Meerjarenactieplan

Het kwaliteitsteam verwerkt het strategisch plan tot een werkdocument waar elke proceseigenaar zijn voortgang in noteert. Het werkdocument geeft het hele plan weer waardoor de proceseigenaars goed kunnen zien welke plaats hun acties en doelen hebben in het grote geheel. Daarnaast geeft het plan ook de voortgang doorheen de jaren weer. Het sjabloon voor dit plan wordt voorgelegd voor feedback aan de proceseigenaars en goedgekeurd door het dagelijks bestuur en de raad van bestuur.

## 4.6. Fase 6: Jaarlijks uitvoeren, evalueren en bijsturen van het jaaractieplan

Tijdens het jaar wordt het meerjarenactieplan uitgevoerd, tussentijds geëvalueerd en eventueel bijgestuurd. De uitvoering ervan gebeurt door de proceseigenaars. De opvolging van de implementatie gebeurt op het aangeduide overlegorgaan.

Concreet komen de proceseigenaars twee keer per jaar samen om de stand van zaken van de implementatie van de operationele doelen te bespreken. Deze bespreking gebeurt aan de hand

van de eerder gemaakte tijdlijn om visuele weergave van de voortgang mogelijk te maken. Dit gebeurt één maal rond de maand mei en één maal rond de maand november. Tijdens deze bespreking wordt per operationeel doel:

- de status geactualiseerd,
- de ondernomen acties en resultaten ervan besproken,
- de geplande acties besproken en eventueel bijgestuurd.

Jaarlijks wordt verslag uitgebracht aan de raad van bestuur. De andere overlegorganen (managementoverleg, syndicaal overleg, gebruikersoverleg, ..) worden jaarlijks geïnformeerd aangaande de operationele doelen en acties die hen direct of indirect aanbelangen.
De geplande acties voor het komend kalenderjaar, wordt voorgesteld door de proceseigenaars, aan het dagelijks bestuur.
Stap 5 met betrekking tot het jaaractieplan en stap 6 worden ieder volgend jaar opnieuw uitgevoerd tot de vijfjarencyclus ten einde is

## 5. VERANTWOORDELIJKEN EN BEVOEGDHEDEN

Het kwaliteitsteam is verantwoordelijk voor de drie eerste fases in de vijfjarencyclus: voorbereidende fase, zelfevaluatie en voorlopig strategisch plan.

De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het informeren van de verschillende geledingen via de gepaste overlegorganen.

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor de goedkeuring van de jaaractieplannen.

De raad van bestuur is belast met het amenderen en goedkeuren van het voorlopig strategisch plan, het definitief strategisch plan.

Elke procesverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het uitvoeren, evalueren en bijsturen van zijn operationele doelen en de bespreking ervan op het gepaste overlegorgaan.

## 6. FORMULIEREN EN DOCUMENTEN

- Zelfevaluatierapport
- Jaaractieplan
- Voorlopig strategisch plan
- Definitief strategisch plan met timing
- Operationele doelen
- Verslagen van intern overleg waarop het strategisch plan, de operationele dolen of acties werden besproken.

## 7. REGISTRATIES

| REGISTRATIE | WIE | BEWAARPLAATS | BEWAARTERMIJN |
|---|---|---|---|
| Uitnodiging en verslag van intern overleg | Afhankelijk van het bettreffende overlegorgaan | Intranet – intern overleg | 10 jaar |
| Strategisch plan met timing | Kwaliteitscoördinator | Intranet – werking – kwaliteit | 10 jaar |
| Operationele doelen waaruit het jaaractieplan blijkt | Proceseigenaars | Intranet – werking - kwaliteit | 10 jaar |

# DEEL 7: INFORMATIEVEILIGHEID EN GEGEVENSBESCHERMING

## 1. DOEL

ADO Icarus organiseert en verstrekt ondersteuning aan personen met een handicap zodat deze personen op een kwaliteitsvolle manier geïntegreerd en zelfstandig kunnen wonen en leven. Bij het uitvoeren van deze opdracht gaat ADO Icarus uit van drie kernwaarden, namelijk: autonomie, respect en privacy. Bij het bieden van ondersteuning in de thuissituatie dringen werknemers van ADO Icarus onvermijdelijk binnen in het dagelijkse leven van de cliënt en zijn eventueel gezin.

De **werknemers** van ADO Icarus zijn gebonden aan het beroepsgeheim en het respect voor de privacy van de cliënten. Alle informatie over het privéleven van de cliënten wordt daarom strikt geheim gehouden.

Ook van de **cliënten** wordt verwacht dat zij het nodige respect opbrengen voor de privacy van zowel de werknemers als van andere cliënten.

**Vrijwilligers** zijn gebonden aan een afsprakennota waarmee zij zich akkoord dienen te verklaren alvorens hun engagement te kunnen opnemen. In deze afsprakennota zijn er bepaalde afspraken opgenomen m.b.t. de privacy.

**ADO Icarus** zelf levert haar diensten met aandacht voor de bescherming van persoonsgegevens van elke betrokkene: cliënten, medewerkers en anderen.

We staan er als ADO Icarus voor garant dat het verzamelen en verwerken van de gegevens van de betrokkenen gebeurt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, op een professionele manier en met aandacht voor het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene. We streven continu naar verbetering, met als doel een veilige informatieomgeving te creëren en alle persoonsgegevens te beschermen conform de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming.

In het bijzonder wil ADO Icarus:

- de persoonsgegevens beschermen tegen **verlies**, zorgen dat de gegevens beschikbaar blijven voor de goede werking van de organisatie;
- de persoonsgegevens beschermen tegen **lekken**, zorgen dat ze niet in verkeerde handen terecht komen;
- de persoonsgegevens beschermen tegen **fouten**, zorgen dat de gegevens correct zijn;
- zorgen dat de persoonsgegevens niet ingekeken kunnen worden door personen die hiertoe niet gemachtigd zijn;
- zorgen dat **de verwerkingen** in lijn liggen met de regelgeving, richtlijnen en normen;
- via **logging** kunnen nagaan wie de gegevens inkeek, wijzigde of verwijderde;
- ervoor zorgen dat de gegevens door de verwerker **toegankelijk** zijn op het moment van de verwerking.

De directie wil beroep doen op iedereen die betrokken is bij het verwerken van persoonsgegevens om samen, vanuit een gemeenschappelijke visie én vanuit onze gezamenlijke wil om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden, de verwerking van de persoonsgegevens van onze cliënten en medewerkers correct te laten verlopen.

Dit beleid dient als norm voor het verwerken van persoonsgegevens. Het is een leidraad voor alle verwerkingsprocessen en biedt een referentienorm voor audit en controle. Het biedt elke cliënt, medewerker en externe een inzage in het veiligheidsbeleid en de manier waarop we omgaan met gevoelige persoonsgegevens. Deze tekst draagt ook bij aan de bewustwording omtrent informatie-veiligheid.

Dit onderdeel van het kwaliteitshandboek is opgesteld voor iedereen die een beleidsfunctie heeft binnen ADO Icarus en kan gebruikt worden bij het ontwerpen van procedures en richtlijnen voor medewerkers en externen. De relevante onderdelen worden verwerkt in overeenkomsten met personeel en leveranciers.

## 2. TOEPASSINGSGEBIED

Het beleid gegevensbescherming en informatieveiligheid is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens waarbij ADO Icarus als verwerkingsverantwoordelijke (al dan niet samen met anderen) of verwerker wordt aangeduid.

Het beleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die ADO Icarus verwerkt. We verstaan hieronder niet alleen de gegevens van onze cliënten, maar ook bijvoorbeeld van medewerkers, al dan niet in dienstverband, van bezoekers, sollicitanten, kandidaat-cliënten… Dus van elke geïdentificeerde of identificeerbare persoon.

Het gegevensbeschermingsbeleid is van toepassing op alle verwerkingsdoelen. Zowel gegevens die worden verwerkt voor de dienstverlening van ADO Icarus voor cliënten, wetenschappelijk onderzoek, rapporteringsdoeleinden, gemachtigde extramurale gegevensstromen (vb. naar het VAPH), administratie van medewerkers, financiële gegevens als persoonsgegevens die verwerkt worden in het kader van kwaliteitscontroles of risicobeoordelingen behoren tot de scope van dit beleid.

Het beleid is geschreven voor iedereen die in opdracht van ADO Icarus persoonsgegevens verwerkt, zoals de directie, de personeelsleden, maar ook elke (externe) medewerker of leverancier. Deze tekst wordt via de website en het kwaliteitshandboek uitgedragen.

De functionaris voor de gegevensbescherming (DPO) waakt erover dat de principes van dit gegevensbeschermingsbeleid worden toegepast in alle samenwerkingsverbanden die ADO Icarus opzet.

## 3. ORGANISATIE VAN GEGEVENSBESCHERMING EN INFORMATIEVEILIGHEID

### 3.1. Bevoegdheid en verantwoordelijke uitvoerder

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het formuleren van de beleidsprincipes en fungeert als formeel beslissingsplatform voor informatieveiligheid voor de naleving ervan binnen ADO Icarus. De financieel en administratief directeur is belast met de implementatie en de uitvoering ervan.

### 3.2. Plaats

Het beleidshandboek wordt geïntegreerd in het kwaliteitsmanagement van ADO Icarus, onder het toeziend oog van de financieel en administratief directeur en in nauwe samenwerking met de veiligheidsconsulent en DPO.

### 3.3. Toezicht en advies

Zowel het Vlaams decreet van 15 mei 2009 betreffende veiligheidsconsulenten als de Europese Algemene verordening gegevensbescherming voorzien in de oprichting van een functie die toezicht houdt op en advies levert betreffende de informatieveiligheid en de status van gegevensbescherming binnen een organisatie.

#### De informatieveiligheidsconsulent

De inhoudelijke opvolging van het informatieveiligheidsbeleid ligt bij de informatieveiligheidsconsulent (IVC). Hij voert deze taak uit volgens de bepalingen in het Vlaams decreet van 15 mei 2009 betreffende veiligheidsconsulenten. De veiligheidsconsulent

rapporteert aan de financieel en administratief directeur van ADO Icarus en is meer in het bijzonder belast met:

- Adviezen en aanbevelingen voorleggen aan het financieel en administratief directeur.
- Opdrachten uitvoeren op vraag van de financieel en administratief directeur en het dagelijks bestuur.
- Bevorderen van de bewustwording van alle actoren binnen ADO Icarus.
- Toezien op de naleving van het veiligheidsbeleid binnen ADO Icarus.
- Documenteren van het veiligheidsbeleid, in overleg met de financieel en administratief directeur.
- Opstellen van het veiligheidsplan voor een periode van 3 jaar en waken over de uitvoering ervan.
- In samenwerking met de financieel en administratief directeur: opstellen van een jaarverslag met de vorderingen van het veiligheidsplan en dit voorleggen aan het dagelijks bestuur en de raad van bestuur.
- Registreren van incidenten & overtredingen en deze overmaken, samen met een advies, aan het dagelijks bestuur.

**De functionaris voor gegevensbescherming (DPO)**

De DPO verleent bijstand, verstrekt informatie over en kijkt toe op de verplichtingen van ADO Icarus ten aanzien van de verordening. Minimaal behandelt de DPO de verplichtingen aangaande:

- Bijstand en advies verlenen inzake
  - De principes van het verwerken van persoonsgegevens en in het bijzonder gevoelige persoonsgegevens
  - De rechten van de betrokkene en in het bijzonder de rechten van de cliënt
  - De gegevensbescherming bij ontwerp en standaardvoorzieningen, het register voor de verwerkingsactiviteiten
  - De informatieveiligheid
  - De elementen die horen bij het afhandelen en melden van inbreuken
- Toekijken op de naleving van de verordening
  - De correcte toepassing van onderhavig beleid voor gegevensbescherming
  - De correcte toepassing van alle Europese, Federale en Vlaamse regelgeving over het verwerken van persoonsgegevens
  - Toekijken of eenieder de in dit beleidsdocument omschreven verantwoordelijkheid opneemt
  - Toekijken op het bewustzijn inzake gegevensbescherming bij de stakeholders
  - Toekijken en kennisnemen van de inhoud van andere audits en controles die handelen over (of elementen bevatten van) gegevensbescherming
- Advies verstrekken over gegevensbeschermingseffectenbeoordelingen (DPIA: Data Protection Impact Assessment)
- Contactpunt zijn voor de Gegevensbeschermingsautoriteit en hiermee samen werken
- Coördineren van incidentmeldingen in verband met gegevensbescherming.

**De medewerker**

Iedereen (intern of extern) die persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld inkijkt, registreert, wijzigt, verwijdert, …), doet dit volgens de principes uit dit beleid. De medewerker verwerkt gegevens in overeenstemming met de discretieplicht, en conform volgende principes: hij/zij

- Is verantwoordelijk voor de gegevens van cliënten en/of medewerkers die hij/zij verwerkt.
- Voert de veiligheidsrichtlijnen uit tijdens zijn/haar verwerkingsopdracht.
- Verwerkt enkel die gegevens die horen bij de taak.

- Draagt zorg voor de gegevens.
- Meldt inbreuken.
- Respecteert het beroepsgeheim (artikel 458 van het Strafwetboek) en de discretieplicht zoals beschreven in het arbeidsreglement.

**De leidinggevende**

Bijkomend zien de leidinggevenden toe op de goede uitvoering van de veiligheidsbepalingen: zij

- volgen de veiligheidsrichtlijnen op en informeren de medewerkers hierover (vb. personaliseren van gekregen paswoorden, na gebruik van een dossier afmelden, informatie op papier niet laten liggen,…).
- zorgen voor een veiligheidscultuur en onderhouden deze, brengen deze regelmatig onder de aandacht op een individueel en collectief overleg.
- ondersteunen controleactiviteiten (vb. door het controleren van logging).

**De IT-medewerker en de beheerder van het datasysteem**

De IT-medewerker en beheerder van het datasysteem zijn, in toevoeging van de verantwoordelijkheden voor medewerkers, verantwoordelijk voor:

- Implementatie van de technische maatregelen
- Implementatie van de veiligheidsvoorzieningen in lijn met dit beleid
- Melden van veiligheidsproblemen die ontstaan voor, tijdens of na de implementatie van IT-middelen aan de veiligheidsconsulent
- Fungeren als expert. Vanuit deze rol nemen zij deel aan de identificatie zowel als aan de remediëring van de informatieveiligheidsrisico's
- Naleven van de gedragscode.

**ICT-leveranciers en -consultants**

Een ICT-leverancier en –consultant heeft dezelfde verantwoordelijkheden als een ICT-medewerker. Bijkomend: hij/zij

- Wijst op eventuele veiligheidsrisico's van geleverde toepassingen (ook door derde partijen)
- Wijst op de op te nemen veiligheidstaken
- Streeft een transparant veiligheidsbeleid na door te communiceren over het eigen actuele veiligheidsniveau
- Geeft ondersteuning bij de afhandeling van veiligheidsincidenten.

## 3.4. Beleid voor gegevensbescherming

**Algemene doelstelling: rechtmatigheid**

Met de Algemene Verordening Gegevensbescherming als gids, streeft ADO Icarus de beleidsdoelstelling 'rechtmatigheid' na. Voor alle verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor ADO Icarus verantwoordelijk is, wordt de rechtmatigheid beheerd en afgetoetst. ADO Icarus gebruikt hierbij de algemene voorwaarden die in de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn opgenomen.

Voor de verwerking van gevoelige gegevens gaat ADO Icarus daarenboven na of de door de wetgever specifieke opgesomde voorwaarden van toepassing zijn, zoals het verstrekken van de diensten, voor de onderbouwing en uitoefening van een rechtsvordering, voor verplichtingen in het kader van het arbeidsrecht of socialezekerheidsrecht, …. In vooropgesteld geval zal de verwerking enkel plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van het bestuur en de directie van ADO Icarus en onder de naleving van het beroepsgeheim.

Naast de in de Algemene Verordening Gegevensbescherming opgesomde rechtmatigheidsregels, leven we ook de geldende Vlaamse, Federale en Europese regels na over het verwerken van persoonsgegevens.

ADO Icarus monitort het bestaan en de evoluties van de in de sector geldende gedragscodes en past deze toe volgens de regels die deze voorschrijven. Dit betekent dat ADO Icarus de intentie uitspreekt om zich aan te sluiten bij alle toepasselijke gedragscodes.

**Behoorlijk en transparant**

We volgen een 'fair use' principe in de omgang met persoonsgegevens, waarbij we behoorlijke gegevensverwerking nastreven, eerlijk en transparant naar alle betrokkenen en de toezichthouder.

**Gerechtvaardigd doel**

We verwerken persoonsgegevens voor welbepaalde en uitdrukkelijk omschreven doeleinden, die we communiceren naar de betrokkene (via de privacyverklaring, de beleidstekst, het arbeidsreglement en het charter van collectieve rechten en plichten) en die we opnemen in een register van verwerkingsactiviteiten. We waken erover dat deze doelen steeds gerechtvaardigd zijn, in lijn met onze juridische eigenheid, onze visie en missie.

Wanneer deze persoonsgegevens verder verwerkt worden voor andere doeleinden dan waken we erover dat deze doelen verenigbaar zijn.

Voor de verdere verwerking in het kader van wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden, waarborgen we de rechten en vrijheden van de betrokkene. De voorziene waarborgen zorgen ervoor dat er technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om de minimale gegevensverwerking te garanderen, zoals opgelegd door de regelgever. We trachten bij deze verwerkingen de identificatiegegevens maximaal te verwijderen (anonimiseren). Indien dit niet mogelijk blijkt om het beoogde doel te verwezenlijken, passen we de regels inzake pseudonimisering[1] toe, tenzij deze het beoogde doel onmogelijk maken.

**Minimale gegevensverwerking**

Bij het verwerken van persoonsgegevens waken we erover dat de persoonsgegevens die we verwerken toereikend, ter zake dienend en noodzakelijk zijn binnen het beoogde doel.

**De juistheid**

ADO Icarus bewaakt zorgvuldig de correctheid van de verwerkte persoonsgegevens. Dit betekent in essentie dat persoonsgegevens volledig en juist zijn, rekening houdende met het beoogde verwerkingsdoel. Wanneer de kans bestaat dat de persoonsgegevens niet actueel of fout zijn zullen we extra inspanningen leveren om de gegevens te corrigeren of zo nodig te wissen. Wanneer de correctheid van gegevens door de betrokkene worden betwist, nemen we weloverwogen beslissingen, in overeenstemming met het toepasselijk recht, met het oog op de juistheid van de gegevens en de vrijwaring van het recht op een kwalitatief dossier.

**De opslagbeperking**

ADO Icarus bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk. De noodzakelijkheid is afgetoetst tegenover wettelijke verplichtingen en het beoogde verwerkingsdoel. Wanneer persoonsgegevens worden gearchiveerd respecteren we de wettelijke en administratieve voorschriften die hierop van toepassing zijn.

**De integriteit en vertrouwelijkheid**

---

[1] *Pseudonimisering is de loskoppeling van de persoonsgegevens van de persoon. Er zijn aanvullende gegevens nodig die afzonderlijk bewaard en afgeschermd worden om de persoonsgegevens aan een persoon te linken.*

ADO Icarus neemt de passende technische en organisatorische maatregelen met het oog op een passende beveiliging van de persoonsgegevens. Op die manier beschermen we de persoonsgegevens onder meer tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Om deze beleidsdoelstelling te verwezenlijken heeft ADO Icarus een veiligheidsbeleid uitgewerkt.

**Verantwoordingsplicht**

Onder de Verordening Gegevensbescherming is de plicht ingevoegd voor de verwerkingsverantwoor-delijke om te kunnen aantonen ten aanzien van de Gegevensbeschermingsautoriteit (de vroegere Privacycommissie) dat hij de basisprincipes voor gegevensverwerking en de overige voorwaarden van het regelgevend kader naleeft.

Deze verantwoordingsplicht wordt bewaakt door interne audit en controle en is uitvoerbaar volgens de wettelijk geldende principes.

## 3.5. Verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke

Om de beleidsdoelstellingen te bereiken zijn een aantal taken vastgelegd. Deze taken zijn in lijn met alle wettelijke verplichtingen die ADO Icarus dient na te leven ter ondersteuning van de verantwoordingsplicht. Waar nodig zijn deze beginselen aangevuld met de beginselen voortvloeiend uit de algemene zorgvuldigheidsnorm (art. 1382 BW).

De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van deze taken berust bij ADO Icarus als verwerkingsverantwoordelijke. De delegatie van de taken en de concrete uitvoering daarvan, evenals de controletaken die hierop van toepassing zijn, zijn opgenomen verder in deze tekst.

In het kader van onze verantwoordingsplicht worden alle opgesomde taken uitgevoerd in volledige transparantie voor de Gegevensbeschermingsautoriteit. Dit betekent dat de beoogde taken dienen te worden gedocumenteerd. Deze documentatie omvat zowel de koppeling met de beleidsdoelstellingen, de uit te voeren taken, de bijhorende verantwoordelijkheden en de controlemaatregelen die hierop van toepassing zijn.

**Toezicht op de uitvoering van taken onder verantwoordelijkheid van ADO Icarus**

ADO Icarus houdt toezicht op de uitvoering van deeltaken die worden toevertrouwd aan een (externe) verwerker of intern aan een personeelslid van ADO Icarus.

**Intern - personeelsleden**

ADO Icarus dient te zorgen voor duidelijke instructies en richtlijnen in overeenstemming met de verantwoordelijkheden die medewerkers van ADO Icarus in het kader van verwerkingen hebben. Deze instructies worden via functiebeschrijvingen (uitvoering van de taken), procedures, bewustwordings-sessies, en opleidingen gecommuniceerd. De naleving van de verplichtingen wordt afgedwongen aan de hand van het arbeidsreglement, de leidraad voor de verschillende personeelscategorieën en de policies.

**Extern - verwerkers**

Wanneer een verwerking namens ADO Icarus wordt verricht door een verwerker (extern), doet ADO Icarus enkel beroep op verwerkers die afdoende garanties bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen.

De gemaakte schriftelijke afspraken met een verwerker worden opgenomen in een verwerkersovereenkomst. De afspraken betreffen onder meer de opsomming van de specifieke taken van de verwerker in het verwerkingsproces, de te nemen

veiligheidsmaatregelen en de plicht tot bijstand bij het uitvoeren van de op ADO Icarus rustende verplichtingen die in deze tekst zijn opgenomen.

ADO Icarus voert toezicht uit op deze contractuele bepalingen met een verwerker, onder meer door modaliteiten op te nemen in de verwerkersovereenkomst dat de mogelijkheid biedt controle en inspectietaken uit te voeren op informatie en systemen die persoonsgegevens verwerken waarvoor ADO Icarus verantwoordelijk is.

**Het bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten**

ADO Icarus beheert een register van alle activiteiten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Het beheer omvat het opstellen, permanent bijwerken en de controlemaatregelen die hierop van toepassing zijn. Dit register geldt als instrument in het kader van de verantwoordingsplicht ten aanzien van de Gegevensbeschermingsautoriteit, maar is niet bestemd voor de betrokkenen noch voor het publiek. Het register wordt bijgehouden in elektronische vorm.

Telkens voorafgaand aan het inrichten van een nieuwe of gewijzigde verwerkingsactiviteit wordt het verwerkingsregister bijgewerkt.

De inhoud van het register wordt vastgelegd door de wettelijke bepalingen die hierop van toepassing zijn, aangevuld met elementen die andere verplichtingen ondersteunen, zoals de controle van doelbinding, het nagaan van een geldige toelaatbaarheidsgrond bij de verwerking, het nazicht van de maatregelen met het oog op minimale gegevensverwerking, gegevensbescherming bij ontwerp of de noodzaak om een gegevensbeschermingseffectenbeoordeling uit te voeren.

**Maatregelen ter beveiliging van de verwerking**

Persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden indien er passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen voor het waarborgen van de beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van de verwerkte persoonsgegevens.

ADO Icarus voorziet een informatieveiligheidsbeleid waarin de verschillende verantwoordelijkheden en maatregelen worden vastgesteld. Het toezicht op informatieveiligheid en de relatie met gegevensbescherming wordt verder in deze tekst opgenomen (‘beleid informatieveiligheid’).

**Melden van inbreuken in verband met verwerking van persoonsgegevens**

Uit de Verordening Gegevensbescherming volgt tevens een plicht voor ADO Icarus om een incidentmeldingssysteem voor de interne registratie van inbreuken die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens.

ADO Icarus voorziet in de nodige procedures voor een adequate beveiliging van persoonsgegevens, en dit zowel proactief als reactief.

Proactief (voorkomen en opsporen van inbreuken) gaat het bijvoorbeeld om:

- Het opstellen, implementeren en up-to-date houden van een adequate toegangsmatrix voor gegevens
- Het opstellen en implementeren van een procedure voor logging van toegangen van systemen
- Het gebruik van persoonlijke codes op codeklavieren voor toegang tot de ADL-centrales

Reactief gaat het bijvoorbeeld om procedures ter identificatie en opvolging van vastgestelde inbreuken/incidenten of binnengekomen vragen:

- het melden van het incident/de vraag,
- het afhandelingsproces, hierbij kunnen incidenten niet enkel leiden tot individuele communicatie en/of actie, maar ook tot leiden tot algemene communicatie of verbeteracties
- de interne communicatie over het incident/ de vraag,
- de registratie van inbreuken in een intern register van incidenten en een register van binnengekomen vragen,
- de communicatie van incidenten naar de gegevensbeschermingsautoriteit en de betrokkene zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de criteria die bepalen wanneer deze communicatie moet plaatsvinden.

**Het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectenbeoordeling (DPIA of Data Protection Impact Assessment)**

ADO Icarus stelt een lijst op van criteria die kunnen worden gebruikt om te identificeren of een voorgenomen verwerking een verhoogd risico inhoudt voor de betrokkene en onderhoudt deze.

Wanneer op basis van de criteria blijkt dat de voorgenomen verwerking een hoog risico inhoudt, wordt een gegevensbeschermingseffectenbeoordeling uitgevoerd voorafgaand aan de verwerking. Op basis van de beoordeling worden de nodige maatregelen genomen om het risico op een inbreuk tijdens de verwerking zo veel mogelijk te beperken. Indien de risico's ondanks maatregelen niet afdoende kunnen worden ingeperkt, moet de verwerkingsverantwoordelijke de gegevensbeschermingsautoriteit consulteren.

ADO Icarus beheert naast de lijst van criteria voor het uitvoeren van de gegevensbeschermings-effectenbeoordeling, ook het proces voor het initiëren, bewaken, bijwerken en uitvoeren ervan.

**Aanstellen van een functionaris voor de gegevensbescherming (DPO)**

Op basis van de criteria vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft ADO Icarus een DPO aangesteld.

De DPO geeft advies over en houdt toezicht op de verwerkingsprocessen van alle persoonsgegevens en voert deze functie onafhankelijk uit. Hij mag dus niet gebonden zijn door inhoudelijke instructies. ADO Icarus betrekt de DPO vanaf het begin bij alle gelegenheden die raken aan de bescherming van persoonsgegevens (o.a. tijdig inlichten, uitnodigen op vergaderingen, …). Tevens verleent ADO Icarus aan de DPO toegang tot de nodige persoonsgegevens, de verwerkingsactiviteiten.

ADO Icarus waakt over de expertise van de DPO bij het uitvoeren van diens taken.

**Naleving van de rechten van de betrokkene**

ADO Icarus voorziet in de nodige processen die ervoor zorgen dat de betrokkene wordt geïnformeerd over de verwerking. De verstrekte informatie omvat alle wettelijk opgelegde elementen, waaronder: de functionaris voor de gegevensverwerking, het verwerkingsdoel en de ontvangers van de gegevens.

Voor cliënten gebeurt dit via de privacyverklaring, de beleidsnota en het charter van collectieve rechten en plichten. Voor personeel gebeurt dit van de privacyverklaring, de beleidsnota en het arbeidsreglement.

De processen die uitvoering geven aan de rechten van de betrokkene worden gedocumenteerd. Deze processen houden rekening met wettelijke beperkingen.

## 3.6. Beleid voor informatieveiligheid

Informatieveiligheid omvat het geheel van technische en organisatorische maatregelen die ervoor zorgen dat een vooropgesteld veiligheidsniveau wordt nagestreefd. Hierbij staat de integriteit, de beschikbaarheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens centraal. Deze maatregelen kunnen zowel administratief, technisch, beheersmatig als juridisch van aard zijn en omvatten het beleid, procedures, richtlijnen, werkwijzen en organisatiestructuren.

## 3.7. Identiteitsbeheer: beleid en procedure(s)

Een personeelslid heeft, afhankelijk van zijn functie, al dan niet een digitale identiteit (= gebruikersaccount). ADO Icarus zorgt voor de nodige processen dat deze digitale identiteit betrouwbaar is om handelingen uit te voeren in naam van de organisatie. De identiteit dient te worden beheerd gedurende de ganse levenscyclus.

De digitale identiteit is de gebruikersnaam waarmee een personeelslid, die gebruik maakt van een ICT-middel of -toepassing, zich identificeert. Hiermee kan de gebruiker inloggen op zijn PC/laptop en toegang krijgen tot het netwerk, de applicaties en IT-diensten van ADO Icarus.

Ook de bestuursleden van ADO Icarus hebben een digitale identiteit om via intranet toegang te hebben tot documenten zoals verslagen en nota's van de bestuursvergaderingen.

### Aanmaken van een digitale identiteit

Wanneer een nieuw personeelslid in dienst komt, bepaalt de financieel- en administratief directeur of dit personeelslid moet beschikken over een digitale identiteit. Hij geeft vervolgens de opdracht aan de IT-verantwoordelijke om een digitale identiteit op te maken.

Dezelfde procedure wordt gevolgd bij een nieuw bestuurslid.

### Intrekken van een digitale identiteit

Wanneer een personeelslid, die over een digitale identiteit beschikt, vertrekt uit de organisatie, bepaalt de financieel- en administratief directeur (indien nodig in overleg met de algemeen directeur) het moment waarop de digitale identiteit moet ingetrokken worden. De financieel- en administratief directeur geeft vervolgens de opdracht aan de IT-verantwoordelijke om dit uit te voeren.

Dezelfde procedure wordt gevolgd bij het einde van een bestuurdersmandaat.

### Beheer/controle

De lijst met digitale identiteiten wordt regelmatig (minstens één maal per jaar) gecontroleerd. Hiertoe bezorgt de IT-verantwoordelijke deze lijst aan de financieel- en administratief verantwoordelijke die de controle uitvoert.

## 3.8. Wachtwoordenbeleid

Voor de personeelsleden met een digitale identiteit is er een 'wachtwoordenbeleid' opgezet om ervoor te zorgen dat de toegang tot applicaties en IT-diensten sterk beveiligd is. Het is van belang om:

- een sterk wachtwoordenbeleid op te zetten om het inlogproces en de inlogprocedures te beheren
- personeelsleden het belang van sterke wachtwoorden bij te brengen.

Ook voor bestuursleden is ditzelfde wachtwoordenbeleid van toepassing.

Personeelsleden met een digitale identiteit en bestuursleden ontvangen en ondertekenen een document met afspraken met betrekking tot het 'wachtwoordenbeleid'.

Het wachtwoordenbeleid geldt voor alle wachtwoorden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de taken voor ADO Icarus. Dit omvat zowel de wachtwoorden noodzakelijk voor het inloggen op de lokale computer/laptop als op het netwerk, alsook wachtwoorden noodzakelijk voor het inloggen op de te gebruiken ADO applicaties.

Bij indiensttreding wordt door de IT-verantwoordelijke een tijdelijk wachtwoord gegeven aan de gebruikersaccounts van een nieuw personeelslid. Dit is ook van toepassing bij de aanstelling van een nieuw bestuurslid.

Bij een eerste keer dat dit nieuwe personeelslid of bestuurslid inlogt op de ADO-systemen moet hij een nieuw persoonlijk wachtwoord aanmaken. Dit dient, afhankelijk van de te gebruiken toepassingen, op verschillende systemen te gebeuren (vb. domein ADO/Sharepoint account - Office 365 mail account).

De wachtwoorden moeten beantwoorden aan bepaalde minimum eisen qua "sterkte".

Het onthouden en geheim houden van deze wachtwoorden ligt volledig bij het personeelslid of het bestuurslid. Dit kan eventueel met behulp van een wachtwoordmanager. Dit is een softwareprogramma dat alle wachtwoorden van iemand versleuteld bijhoudt en opslaat in een beveiligd bestand. Dit bestand wordt geopend met één sterk wachtwoord (meer info bij de IT-verantwoordelijke).

De wachtwoorden voor verschillende systemen mogen niet dezelfde zijn en dienen elk jaar gewijzigd te worden.

Personeelsleden of bestuursleden mogen de wachtwoorden die ze voor de ADO toepassingen instellen onder geen enkele voorwaarde ook gebruiken voor andere niet-ADO gebruikersaccounts zoals sociale media of andere clouddiensten. Voor elke gebruikersaccount dient dus een ander en sterk wachtwoord te worden gekozen.

Gebruikers (personeelsleden en bestuursleden) mogen hun ADO-paswoorden nooit doorgeven aan derden, ook niet aan ADO personeelsleden of bestuursleden, stagiairs, jobstudenten,…

**Wachtwoordbeheer**

Indien een account vergrendeld is of indien het personeelslid/bestuurslid een wachtwoord is vergeten, moet contact opgenomen worden met de IT-verantwoordelijke. Hij kent een tijdelijk nieuw wachtwoord toe. Vervolgens zal bij een eerstvolgende inlog het personeelslid/bestuurslid opnieuw zijn wachtwoord dienen te wijzigen.

**Correct afsluiten van intranet en andere toepassingen**

- Elke inlogsessie op een ADO toepassing dient na de werkzaamheden op de juiste wijze gesloten te worden. Dit gebeurt door het programma of de browser volledig te sluiten.
- Ook na de werkzaamheden dient ook de PC/laptop op de juiste wijze te worden afgesloten.

Laptops, pc's en smartphones die eigendom zijn van ADO Icarus worden nooit onbeheerd achter gelaten.

**Vermoeden van misbruik**

Misbruik kan ontvreemding of onrechtmatig gebruik van een wachtwoord zijn. Indien een personeelslid of bestuurslid aanwijzingen krijgt dat zijn wachtwoord werd misbruikt dient hij volgende stappen te ondernemen:

- Het wachtwoord onmiddellijk veranderen

- Onmiddellijk contact opnemen met zowel de IT-verantwoordelijke en de Data Protection Officer via "dpo@ado-icarus.be". Deze personen gaan na of er sprake is van een misbruik en proberen zo nodig de schade te herstellen.

## 3.9. Toegangsbeheer: beleid en procedures

### Algemeen

ADO Icarus zorgt voor de organisatorische maatregelen en procedures die ervoor zorgen dat de toegang tot informatie gecontroleerd is en afgestemd op het "need to know" principe. De toegangsrechten tot gevoelige gegevens zijn adequaat ingesteld.

De IT-gebruikers van ADO Icarus kunnen toegang hebben tot (onderdelen van) intranet (Sharepoint), office 365 (Word, Excel, outlook mail), organisatiegebonden software (Easypay, Venice, TimeCare, Isabel, ..), publieke mappen, overheidswebapplicaties (VAPH),..

Informatie over cliënten is opgeslagen in Sharepoint. In Sharepoint kunnen toegangsrechten adequaat worden ingesteld. De toegang tot een dossier van een cliënt is beperkt tot de personen met een aantoonbare cliëntrelatie. In Sharepoint is controle mogelijk over wie gewerkt heeft in een dossier.

Informatie over personeelsleden is opgeslagen in Easypay (ook met beperkte toegang) en in Sharepoint.

De financieel- en administratief directeur is verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer binnen de organisatie. De IT-verantwoordelijke maakt gebruikers (personeelsleden of bestuursleden) aan, kent hen rechten toe en trekt eventueel rechten in op aangeven van de financieel- en administratief directeur.

### Toegangsmatrix

Er is een toegangsmatrix opgesteld waarbij, in functie van de rol van een personeelslid of een andere IT-gebruiker van ADO Icarus, de toegangsrechten zijn opgenomen. Deze toegangsmatrix wordt up-to-date gehouden en valt onder het beheer van de financieel en administratief directeur.

### Toegangsbeheer bij aanwerving van nieuwe personeelsleden

Nog voor een nieuwe medewerker in dienst treedt is het noodzakelijk om te weten welke IT-toepassingen en IT-diensten nodig zijn voor de uitoefening van zijn taak. Dit gebeurt aan de hand van een sjabloon. Het gebruikersaccount voor het personeelslid wordt aangemaakt en de aan hem toegekende rechten worden in de inventarisatie vermeld. De IT-verantwoordelijke kent de rechten toe, na goedkeuring van de financieel- en administratief directeur.

### Toegangsbeheer bij indiensttreding van nieuwe personeelsleden

Bij indiensttreding tekent het personeelslid het document 'wachtwoordenbeleid'. Het personeelslid wordt door de IT-verantwoordelijke op de hoogte gesteld van de verschillende applicaties en nodige inlogprocedures.

### Toegangsbeheer bij een nieuw bestuurslid

Bestuursleden van ADO Icarus krijgen enkel toegang tot de documenten zoals verslagen en nota's van de bestuursvergaderingen op intranet. Het gebruikersaccount voor een bestuurslid wordt aangemaakt en de aan hem toegekende rechten worden in de inventarisatie vermeld. De IT-verantwoordelijke kent de rechten toe, na goedkeuring van de financieel- en administratief directeur. Het bestuurslid tekent het document 'wachtwoordenbeleid voor bestuursleden'.

**Beheer/controle**

Personeelsleden en bestuursleden worden op regelmatige basis gesensibiliseerd over het belang van het wachtwoordenbeleid door de IT-verantwoordelijke.

De inventarisatie van de toegangen en rechten van personeelsleden en bestuursleden worden up-to-date gehouden door de IT-verantwoordelijke op aangeven van de financieel- en administratief directeur.

De toegangsrechten worden op regelmatige basis gecontroleerd. Dit betekent dat er regelmatig gecontroleerd wordt of de rechten die ingesteld zijn, ook overeenkomen met hetgeen in de toegangsmatrix is vastgelegd. Dit gebeurt driemaandelijks voor minimaal vier willekeurig gekozen toegangen door de IT-verantwoordelijke en de financieel-en administratief directeur.

**Toegangsbeheer bij uitdiensttreding**

Bij uitdiensttreding wordt nagegaan welke toegangen het personeelslid had. Deze worden systematisch allemaal stopgezet. Dit gebeurt door de IT-verantwoordelijke op aangeven van de financieel- en administratief directeur.

Op dat moment wordt tevens een vergelijking gemaakt tussen de reële toegangen en de toegangsmatrix. Indien er afwijkingen zijn, zal dit aanleiding geven tot de controle van deze toegang van alle gebruikers.

**Einde mandaat bestuurslid**

Ook bij het einde van een bestuurdersmandaat worden de toegangen stopgezet en een vergelijking gemaakt tussen de reële toegangen en de toegangsmatrix. Ook hier zal bij een afwijking onderzocht worden of dit ook het geval is bij de anderen bestuursleden.

## 3.10. Kennisgeving

In het kader van de verwerking van persoonsgegevens brengt ADO Icarus de betrokkene op de hoogte van zijn rechten en de procedures om deze te doen gelden.

Voor de inwerkingtreding van de GDPR-wetgeving werd door de organisatie een beleidsnota inzake informatieveiligheid en gegevensbescherming opgesteld. Deze beleidsnota werd door de raad van bestuur goedgekeurd. Verder werd een meer bevattelijke nota opgesteld, genaamd de 'privacyverklaring', en op de website van ADO Icarus geplaatst. Via de privacyverklaring kan tevens de uitgebreide beleidsnota worden geraadpleegd.

Aangezien privacy in het algemeen één van de kernwaarden is van ADO Icarus, komt de aandacht hiervoor regelmatig terug tijdens de dagelijkse werking, vergaderingen en vormingen.

**Cliënten**

- Op de eerste vergadering van het gebruikersoverleg na de inwerkingtreding van de GPDR, werd de nieuwe wetgeving toegelicht. Het verslag van deze vergadering is verspreid naar alle cliënten.
- De cliënten worden via de lokale gebruikersraden geïnformeerd over hun rechten als betrokkene en de procedures om deze te doen gelden.
- De rechten van de **bestaande** cliënten en de procedures om deze te doen gelden zijn opgenomen in het charter van collectieve rechten en plichten. Alle cliënten ontvingen bericht van deze aanpassingen in het charter.
- De wijzigingen in het charter worden tevens opgenomen in een vergadering van het gebruikersoverleg en alle cliënten ontvangen een verslag hiervan.

- Een nieuwe cliënt wordt op de hoogte gebracht van zijn rechten als betrokkene en de procedures om deze te doen gelden via het charter van collectieve rechten en plichten, die aan elke nieuwe cliënt wordt toegelicht en getekend voor ontvangst.

**Werknemers**

- Voorafgaand aan de inwerkingtreding van de GDPR werden werknemers via de verschillende overlegorganen op de hoogte gebracht van de wetgeving via hun rechten en plichten en van de procedure om hun rechten te doen gelden. Personeelsleden werden via het gepast overlegorgaan op de hoogte gebracht:
  - Regiomanagers via het managementoverleg
  - RTH-medewerkers via de RTH-intervisievergaderingen
  - Staf en directie via de stafvergadering
  - Assistenten via de ondernemingsraad. De regiomanagers lichten assistenten in via de lokale personeelsvergaderingen.
- Het arbeidsreglement bevat een apart hoofdstuk met betrekking tot de inzameling en het verwerken van de persoonsgebonden gegevens. Het arbeidsreglement wordt via de voorziene kanalen goedgekeurd en aan het personeel ter kennis gebracht.
- Nieuwe personeelsleden ontvangen bij hun indiensttreding een arbeidsreglement.
- Tijdens de introductiecursus van nieuwe personeelsleden is privacy, informatieveiligheid en gegevensbescherming een item dat aan bod komt.

## 3.11. Logging

Gezien ADO Icarus gevoelige persoonsgegevens verwerkt, is het belangrijk om te kunnen rapporteren wie op welke moment bepaalde persoonsgegevens heeft geraadpleegd, gewijzigd, verwijderd, ingegeven of aangepast. Het is hierbij van belang dat de veiligheidsconsulent weet waar deze logging wordt bewaard en hoe deze kan worden geraadpleegd. Daarenboven dient deze logging betrouwbaar te zijn: bij het eventueel opsporen van misbruik moet kunnen worden aangetoond dat de logging consistente gegevens bewaart over de handelingen door de eindgebruiker. Tot slot is het belangrijk dat de organisatie waarborgen treft die ervoor zorgen dat de cliënt een accuraat beeld krijgt over wie welke gegevens heeft geraadpleegd.

## 3.12. Bewustwording

Elke medewerker van ADO Icarus dient zich bewust te zijn van de impact van (verkeerde) handelingen met persoonsgegevens. Bovendien is het belangrijk dat medewerkers weten welke de veiligheidsvoorschriften zijn bij het verwerken van persoonsgegevens.

- Afspraken, rechten en plichten zijn opgenomen in het arbeidsreglement. Deze worden bijkomend aangevuld door leidraden voor de verschillende personeelscategorieën. Ook worden policies gehanteerd (wachtwoordenbeleid, internet en e-mail policy, ..)
- Minstens vier maal per jaar wordt een actie ondernomen om gegevensbescherming en informatieveiligheid onder de aandacht te brengen en te houden. Dit kan via diverse kanalen. Dit gebeurt door de DPO in samenwerking met de communicatieverantwoordelijke.

## 3.13. Verwerkers

ADO Icarus dwingt informatieveiligheid niet alleen af bij de eigen medewerkers. Ook derde partijen zijn onderhevig aan de regels rond het correct verwerken van persoonsgegevens. Deze doelgroep is in het vakjargon een verwerker. Zij dienen onderworpen te worden aan de noodzakelijke contractuele afspraken omtrent gegevensverwerking. De afspraken bevatten

bepalingen rond wat er met persoonsgegevens wel en niet mag gebeuren en welke veiligheidsmaatregelen hierbij van toepassing zijn.

- ADO Icarus zorgt dat binnen 18 maanden na de inwerkingtreding van de GDPR-wetgeving, met alle verwerkers een overeenkomst opgemaakt en ondertekend is.
- De overeenkomsten worden om de twee jaren nagekeken door de DPO om te zien of ze nog actueel zijn
- Als een nieuwe derde partij als verwerker voor ADO Icarus optreedt, wordt vooraf aan de samenwerking een verwerkingsovereenkomst opgesteld en door beide partijen ondertekend.