

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.4 Het organiseren van het collectief overleg	bestand8 28.doc	1/4
-------------------	--	----------------------------------	------------

Beoordeeld:	Stuurgroep Kwaliteit	Geldig vanaf:	08/11/2017
Procedurehouder:	Sociale dienst		
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:	

1. Toepassingsgebied

Alle vormen van collectieve inspraak m.b.t. de zorg en ondersteuning van de Meander vzw.

2. Termen en definities

Commissie ad hoc:

Dit is een werkgroep samengesteld uit leden van de gebruikersraad die, indien nodig in aanwezigheid van een medewerker van de voorziening, bepaalde thema's verder uitwerkt en ter goedkeuring voorlegt aan de gebruikersraad (bvb. tevredenheidsmetingen).

Petit Comité :

Dit is een afvaardiging van de gebruikersraad die vóór elke vergadering samenkomen om de agenda op te stellen en vergadering voor te bereiden

3. Verwante documenten en hulpmiddelen

- Krachtlijnennota's van de leefgroepen en ateliers
- Infobrochure
- Referentiemappen Zorg en Organisatie op lexicon
- Schriftelijke overeenkomst (PVB)
- Protocol (MFC)
- Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad

4. Werkwijze

4.1 Collectief overleg met de vertegenwoordigers van de cliënten

4.1.1 De gebruikersraad

4.1.1.1 Werkwijze

Hiervoor verwijzen we naar het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad.

4.1.1.2 Agenda

Agendapunt	Frequentie	Statuut
Procedure voor het samenstellen van de gebruikersraad	1 × voor de aanvang van de nieuwe legislatuur	Bespreking / goedkeuring

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.4 Het organiseren van het collectief overleg	bestand8 28.doc	2/4
-------------------	--	----------------------------------	------------

Agendapunt	Frequentie	Statuut
Verdeling van de mandaten	1 ^{ste} vergadering van de nieuwe legislatuur	Bespreking / goedkeuring
Aanduiding mandaten en goedkeuring van de leden	1 ^{ste} vergadering van de nieuwe legislatuur	Bespreking / goedkeuring
Goedkeuring van het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad	1 ^{ste} vergadering van de nieuwe legislatuur	Bespreking / goedkeuring
Presentatie van de jaarrekening	1×per werkjaar	Ter informatie
Voorstellen van de verlofkalender	1 × per werkjaar	Goedkeuring
Evaluatie van het vorig verslag	Elke gebruikersraad	Bespreking / goedkeuring
Evaluatie van de voorbije activiteiten	Elke gebruikersraad	Bespreking / advies
Info-overdracht vanuit externe organisaties (Fovig, ...) , Raad van Bestuur van De Meander vzw en De Meander vzw zelf, Caano vzw	Elke gebruikersraad	Bespreking / advies
Opvragen van de agendapunten voor volgende gebruikersraad	Elke gebruikersraad	Bespreking / goedkeuring
Rondvraag	Elke gebruikersraad	Bespreking
Klachtenprocedure	Bij elke wijziging	Bespreking / goedkeuring
Procedure collectief overleg	Bij elke wijziging	Bespreking / advies
Wijziging woon- en leefkosten	Bij elke wijziging	Bespreking/ advies
Inhoudelijke thema's met betrekking tot de werking van De Meander vzw	Op vraag van de gebruikersraad	Bespreking / advies
Tevredenheidmetingen (keuze van het thema, opmaak en bespreking van de resultaten)	Volgens planning (zie procedure 5.2 'Het toetsen van de tevredenheid van de	Bespreking / goedkeuring

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.4 Het organiseren van het collectief overleg	bestand8 28.doc	3/4
-------------------	--	----------------------------------	------------

Agendapunt	Frequentie	Statuut
	gebruikers')	
Schriftelijke overeenkomst/Protocol	Bij elke wijziging	Bespreking / goedkeuring

4.1.2 Collectief overleg per leefgroep

In de mappen 'Collectief overleg' van elke leefgroep staat vermeld hoe dit georganiseerd wordt. Een vermelding over de doelstelling, frequentie van samenkomsten (minimaal om de 2 jaar), de agenda en de manier van verslaggeving is hierin terug te vinden.

4.1.2.1 Overzicht

Overlegorgaan	Leden	Frequentie	Thema	®
Gebruikersraad	Verkozen ouders Directie Sociale dienst	3 keer per jaar	Vaste en variabele agendapunten	Ja
Algemene gebruikersraad	Alle vertegenwoordigers Personeel afhankelijk van het thema	1 keer per jaar	Bepaald door gebruikersraad	Ja
Klachtencommissie	Eén lid van de inrichtende macht Afgevaardigde van de gebruikersraad	Volgens noodzaak	Klachten	Ja
Commissie Solidariteitsfonds	Algemeen directeur Afgevaardigde van de gebruikersraad Maatschappelijk werker	4 keer per jaar	Financiële schade	Ja
Collectief overleg per leefgroep	Vertegenwoordigers van de leefgroep Begeleiders	Minimaal om de 2 jaren	Naar keuze	Ja
Raad van Bestuur	Leden van de Raad van Bestuur Vertegenwoordiging vanuit de Gebruikersraad (minimaal 1 persoon)	3 keer per jaar	Vaste en variabele agendapunten	Ja

4.2 Collectief overleg met de cliënten

De Meander	Kwaliteitshandboek 3. Gebruikersgerichte processen 3.4 Het organiseren van het collectief overleg	bestand8 28.doc	4/4
-------------------	--	----------------------------------	------------

In de krachtlijnennota van elke leefgroep en atelier staat vermeld hoe dit georganiseerd wordt. Een vermelding over de doelstelling, de frequentie van samenkomen, de agenda en de manier van verslaggeving is hierin terug te vinden.

Mogelijke agendapunten voor elke leefgroep en atelier zijn:

- klachten
- tevredenheid over de leefgroep- en/of atelierwerking
- eventuele nood aan veranderingen

5. Registraties

Registratie	Wie	Indexering	Bewaring	Bewaartermijn
Verslag gebruikersraad	Sociale dienst	Op datum	Digitaal in map data en op zorgonline	10 jaar
Algemene gebruikersraad	Sociale dienst	Op datum	Digitaal in map data en op zorgonline	10 jaar
Collectief overleg per leefgroep	Leefgroep	Op datum	Digitaal in map data	5 jaar
Bewonersvergaderingen	Leefgroep/Atelier	Op datum	Map in de leefgroep/atelier	5 jaar
Klachtencommissie	Algemeen directeur	Op datum	Map klachten registratie	10 jaar
Commissie Solidariteitsfonds	Sociale dienst	Op datum	Digitaal in map data	10 jaar
Raad van Bestuur	Algemeen directeur	Op datum	Digitaal in de map data en op zorgonline	10 jaar