



MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

WIE OF WAAR JE OOK BENT,
WIJ STAAN NAAST JE,
OPDAT JE OP EIGEN KRACHT VERDER KAN.



**KOCA****MFC IDO - BIJLAGE 10****COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC****VERSIE JULI 2026**

INHOUD

1.	GEGEVENS VAN DE GEBRUIKER	3
2.	WIE BEHEERT KOCA MFC	3
3.	WAAR STAAT KOCA VOOR	4
4.	WIE KAN TERECHT BIJ KOCA MFC	4
5.	HOE ONDERSTEUNT KOCA JE	5
5.1	Dagopvang	5
5.2	Dagbesteding	5
5.3	Verblijf	5
5.4	Begeleiding - MOBIEL EN AMBULANT	6
5.5	Behandeling / Training	6
5.6	Andere informatie over onze dienstverlening	6
6.	RECHTEN VAN DE GEBRUIKER	10
7.	COLLECTIEF OVERLEGORGAAN	12
8.	HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN	13
9.	KLACHTEN	16
9.1	Klachtenprocedure voor klachten over hulp- en dienstverlening	16
10.2.	Klachten over collectieve inspraak	17
10.3.	Klachten over de beëindiging van de begeleiding	18
10.3.1.	Contactgegevens klachtencommissie	19
10.3.2.	Gegevens klachtencommissie VAPH	19
10.3.3.	Gegevens samenstelling klachtencommissie bij betwisting	19
	beëindiging/ontslag	19
10.4.	Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst	20
10.	OMGAAN MET GRENZEN EN TUCHTMAATREGELEN	21
11.	HOE OMGAAN MET AGRESSIE EN VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN?	22
12.	VERZEKERINGEN	23
13.	HOEVEEL KOST DE ONDERSTEUNING?	24
14.	HET EINDE VAN DE ONDERSTEUNING	25
14.1	De Gebruiker zegt de ondersteuning op	25
14.2	Het MFC zegt de ondersteuning op	25
14.3	Verbrekingsvergoeding	25
14.4	De Gebruiker en het MFC gaan ONDERLING akkoord	25
15.	KOCA VZW WIJZIGT DE AFSPRAKEN VAN DIT DOCUMENT. HOE GEBEURT DAT?	26

KOCA MFC is een centrum dat kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met spraaktaalstoornissen en autismespectrumstoornissen, of dove en slechthorende kinderen en jongeren ondersteunt. We beogen de uitbouw van een uniek en kwaliteitsvol levensproject van elk individu. Hierbij zijn de ondersteuningsbehoeften van elke persoon in zijn omgeving richtinggevend.

Dit document (collectieve rechten en plichten) hoort bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

1. GEGEVENS VAN DE GEBRUIKER

Voornaam	
Achternaam	

Gegevens van de vertegenwoordiger(s):

	Vertegenwoordiger 1	Vertegenwoordiger 2
Voornaam		
Achternaam		
Hoedanigheid		

2. WIE BEHEERT KOCA MFC

KOCA vzw, het **Koninklijk Orthopedagogisch Centrum Antwerpen vzw** beheert onder andere het Multifunctioneel Centrum (MFC).

KOCA vzw is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkend als Multifunctioneel Centrum (MFC) voor onbepaalde duur sinds 1 januari 2014.

De contactgegevens van KOCA MFC zijn:

Koninklijk Orthopedagogisch Centrum Antwerpen vzw (KOCAvzw)

Van Schoonbekestraat 131

2018 Antwerpen

Tel.: 03 238 16 00

Ondernemingsnummer: 0410.006.132 RPR Antwerpen – afd Antwerpen

IBAN: BE45 3200 8435 3189

info@koca.be

www.koca.be

De volgende personen vertegenwoordigen KOCA vzw:

- Kimberly Claeys (directie zorg)
- Birgit Mertens (directie zorg)
- Anne Lesandr  (gedelegeerd bestuurder)
- Hilde Voet (financieel directeur)



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

3. WAAR STAAT KOCA VOOR

KOCA beoogt het uitbouwen van een uniek en kwaliteitsvol levensproject van elk individu. Hierbij zijn de ondersteuningsbehoeften van elk kind en elke jongere, in zijn omgeving, richtinggevend. Op een zorgzame, betrokken en deskundige manier gaat KOCA op weg met de gebruiker en hun ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers.

KOCA is ontstaan vanuit een christelijk initiatief en blijft trouw aan de christelijke waarden.

Op de website staat de missie, visie en het beleidsplan: www.koca.be

4. WIE KAN TERECHT BIJ KOCA MFC

KOCA MFC kan kinderen en jongeren uit de provincie Antwerpen ondersteunen vanaf 2,5 jaar tot 21 jaar. Uitzonderlijk kan de ondersteuning langer duren tot de leeftijd van maximum 25 jaar.

Het MFC ondersteunt bij volgende diagnoses:

- Doof- of slechthorendheid
- Spraak- en Taalontwikkelingsstoornis
- Autismespectrumstoornis

Als er naast een van deze beperkingen nog een andere beperking is, bekijkt KOCA of het MFC de gepaste ondersteuning kan bieden.

Om de ondersteuning binnen het MFC te kunnen starten is er een aanmelding vanuit Integrale Jeugdhulp (intersectorale toegangspoort) nodig voor één of meerdere van volgende modules:

- dagopvang
- verblijf
- ambulante en/of mobiele begeleiding

Afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen kunnen geen reden zijn voor weigering of uitsluiting. KOCA respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging voor zover die de werking van het MFC niet hindert en andere personen respecteert.

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger ondertekent de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) met het MFC.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC VERSIE JULI 2026

5. HOE ONDERSTEUNT KOCA JE

5.1 Dagopvang

Tijdens de dagopvang (tussen 8 uur tot 18 uur) biedt KOCA ondersteuning buiten de schooltijden als aanvulling op het onderwijs (schoolaanvullend).

Dagopvang kan inhouden:

- in de dagelijkse omgang, bijvoorbeeld door samen te eten, te spelen, te ontspannen, te leren, huiswerk te maken, te praten, ..., ondersteunen we allerlei vaardigheden die daarbij nodig zijn (bv. sociale vaardigheden, communicatie, praktische vaardigheden, spelvaardigheden, studeren, ...)
- we doen dit in een veilige omgeving waarin de gebruiker zich goed voelt. Vaak is dat samen met leeftijdgenoten in een 'leefgroep'
- we kunnen de gebruiker ook opvangen tijdens het weekend
- in vakantieperiodes loopt de ondersteuning in principe door, maar wijzigingen kunnen doorgegeven worden bij de bevraging door de begeleiders.

5.2 Dagbesteding

In sommige gevallen biedt KOCA MFC een schoolvervangend programma. Dit aanbod is tijdens de schooluren ter vervanging van het schoolprogramma of een deel van het schoolprogramma. Dit gebeurt in samenwerking met de school waar de gebruiker les volgt.

5.3 Verblijf

Het MFC biedt 's nachts ook verblijf aan, met inbegrip van opvang en ondersteuning gedurende de ochtend- en avonduren (tussen 18u en 8u). Dit kan ook tijdens de vakanties en weekends.

De verblijfsgroepen hebben een woonruimte met keukengerei, spelletjes, een eigen slaappleaks ...



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

5.4 Begeleiding - MOBIEL EN AMBULANT

Wat kan begeleiding inhouden? De begeleiding kan verschillende domeinen bevatten, bijvoorbeeld:

- uitleg over de diagnose, werken aan assertiviteit, huiswerkbegeleiding
- bespreken van persoonlijke problemen of vragen
- opvoedingsondersteuning
- problemen in de contacten met de ouders of andere personen uit de context
- de overgang naar een andere school of voorziening, werk, zelfstandig wonen,
- waar nodig werkt KOCA samen met andere instellingen, school, ... om nog beter te kunnen helpen

De begeleiding kan in het MFC (= ambulant) gebeuren of elders zoals bijvoorbeeld bij de gebruiker thuis of op school (= mobiel). Dat hangt af van de vragen van de gebruiker of zijn gezin, context of school.

Een begeleiding duurt één tot twee uren.

5.5 Behandeling / Training

Via het aanbieden van training van vaardigheden, hebben we als doel de vaardigheden op fysiek en sociaal vlak te verhogen, zoals bijvoorbeeld:

- sociale vaardigheidstraining
- praktische dagelijkse vaardigheden

5.6 Andere informatie over onze dienstverlening

- **Leefgroep**

Binnen het MFC zitten gebruikers samen in een leefgroep. De grootte van de groep en de samenstelling kan elk jaar opnieuw veranderen.

Elke leefgroep heeft een of meerdere gemeenschappelijke leefruimtes, een gemeenschappelijke keuken en verschillende huishoudelijke voorzieningen. De meeste leefgroepen hebben individuele slaapkamers. De gebruiker kan de eigen slaapkamer zelf inrichten. Wat die meebrengt voor de eigen kamer moet veilig zijn, dit wordt beoordeeld door de preventiedienst.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- **Begeleiders**

De begeleiders ondersteunen dagelijks op pedagogisch en sociaal-emotioneel vlak en bieden hulp bij het kiezen van vrijetijdsactiviteiten en andere activiteiten in het dagelijkse leven.

- **Pedagoog**

Een pedagoog zorgt ervoor dat de ondersteuning afgestemd is op de noden van de kinderen en jongeren.

- **Psycholoog**

De psycholoog begeleidt gebruikers die hier nood aan hebben en de ondersteuning willen. Binnen KOCA wordt interdisciplinair overlegd wie voor deze zorg in aanmerking komt.

- **Medische dienst**

De medische dienst ondersteunt je voor dagelijkse medische zorgen. Wanneer je medicatie moet nemen en je daarvoor een behandelplan hebt, volgen zij dit mee op.

We voorzien een regelmatige doktersafpraak met onze NKO-arts voor de kinderen en jongeren die doof en/of slechthorend zijn.

- **Audiologie**

Audiologen volgen het dragen van je hoortoestel of Cochleair implantaat op. Kleine herstellingen en aanpassingen kunnen zij doen. Zij helpen ook bij de aanvraagprocedure en terugbetalingsprocedure.

- **Vraagontvanger**

Op schakelmomenten zorgt de vraagontvanger ervoor dat de gebruiker administratief in orde blijft bij Agentschap Opgroeien, afdeling Continuïteit en Toegang en het VAPH.

- **Andere**

Er werken bij KOCA nog heel wat mensen om alles in orde te brengen. De mensen van de keuken zorgen elke dag voor het eten, de mensen van onderhoud zorgen dat de groep en/of kamer proper is. Er zijn mensen die de administratie en boekhouding doen. Er werken heel veel mensen die de gebruiker niet ziet, maar die er wel mee voor zorgen dat het MFC goed kan ondersteunen.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- **Eten**

KOCA voorziet gezonde maaltijden en een wekelijks afwisselend menu. Gebruikers kunnen kiezen tussen een standaard maaltijd, een vegetarische maaltijd, een halalmaaltijd of een lactosevrije maaltijd. Wie aangepaste voeding nodig heeft, bespreekt dit met de jongerenbegeleiders, de keuken en eventueel met de medische dienst.

- **Kleding**

De gebruiker brengt eigen kleren mee en zorgt zelf voor het onderhoud ervan. De kleding mag niet aanstootgevend zijn.

Tip: voorzie elk kledingstuk van een label.

- **Medicatie**

Zie IDO.

- **Weekendwerking**

Wie een vraag heeft voor weekendwerking, bespreekt dit met de begeleiding. Deze zal intern de nodige stappen zetten om de vraag op te volgen. Zie ook wijzigingen in de IDO punt 8 'Wat bij wijzigingen van dit contract'.

- **Vakantiewerking**

Zie IDO punt 5.3. en 11.3.

Tijdens de vakantieperiode wordt geen busvervoer voorzien.

- **Kampen**

KOCA organiseert elk jaar verschillende kampen. Via een brief of e-mail wordt informatie gegeven over het aanbod, de inschrijving, betaling en annulering.

- **Meerdaagse schooluitstappen**

Voor wie meegaat op een (meerdaagse) uitstap die door de school georganiseerd werd maar met ondersteuning van het MFC, wordt er opvang (en verblijf) geregistreerd.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- **Contact met ouders**

De ouders zijn altijd welkom om op bezoek te komen. Hierover wordt best vooraf afgesproken met de begeleiders. Als er een specifieke omgangsregeling is, dan geldt die regeling ook op het MFC. Er is wekelijks contact tussen de begeleiders en de ouders via mail, contactschriftje of telefonisch, tenzij individueel anders afgesproken. We vinden het belangrijk dat ook het gezin betrokken is bij de ondersteuning. Iedere groep heeft een eigen telefoonnummer en mailadres en iedere jongerenbegeleider heeft een e-mailadres van KOCA (voornaam.naam@koca.be).

- **Bezoek**

Als er iemand anders dan de ouders op bezoek komt, dan bespreek je dit best vooraf met de begeleiders.

6. RECHTEN VAN DE GEBRUIKER

- De gebruiker heeft recht op hulp op maat. De gebruiker krijgt ondersteuning als hij vragen of problemen heeft.
- De gebruiker heeft recht op duidelijke informatie en krijgt uitleg over de ondersteuning die hij krijgt van het MFC.
- De gebruiker heeft recht om zijn mening te geven, mee te praten en mee te beslissen over de hulp. Dat kan bijvoorbeeld in een vergadering van de leefgroep. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met die mening.
- De gebruiker heeft recht op privacy. Als het nodig is om informatie over de gebruiker door te geven aan anderen, wordt dat eerst met de gebruiker besproken. De gebruiker kan die gegevensuitwisseling eventueel weigeren. Er zijn ook regels rond het doorzoeken van de kamer.
- De gebruiker heeft het recht om eigen kleding te dragen en persoonlijke spullen bij te houden.
- De gebruiker heeft recht op erkend onderwijs. Dit kan aangeboden worden door een aan KOCA verbonden school, of door een externe school.
- De gebruiker heeft naast dit recht op goed onderwijs ook recht op vrije tijd, fysieke activiteit en deelname aan activiteiten in de samenleving, zoals een jeugdbeweging e.d.
- De gebruiker heeft recht op een vertrouwenspersoon. Hieronder wordt verstaan: een persoon die hem bijstaat als hij praat met een begeleider. Deze persoon is iemand die hij vertrouwt en bij wie hij zich goed voelt. Hij moet meerderjarig zijn (ouder dan 18 jaar) en door de gebruiker zijn aangeduid.
- De hulpverleners moeten de gebruiker altijd goed behandelen. Als een bepaalde afspraak niet nageleefd is door de gebruiker, wordt dit besproken en naar een oplossing gezocht. Begeleiders kunnen straffen, maar deze straf moet steeds in verhouding staan tot wat er fout is gelopen en moet leerzaam en individueel zijn. Begeleiders mogen de gebruiker nooit op een onmenselijke of vernederende manier straffen. De straf mag nooit zijn: gebruik van lichamelijk geweld, geestelijk geweld, onthouden van maaltijden, zakgeld inhouden.
- De gebruiker heeft in sommige gevallen recht op zakgeld, nl. als er sprake is van een plaatsing door de jeugdrechtsbank, OCJ of een plaatsing met maatschappelijke noodzaak. De gebruiker kan zelf beslissen waaraan het zakgeld besteed wordt. Zie ook: IDO artikel 7.
- Als de gebruiker niet tevreden is over de ondersteuning of het verblijf, heeft die het recht om een klacht in te dienen.
- De gebruiker heeft recht op respect voor diens geloof, afkomst en seksuele voorkeur.
- Elke gebruiker heeft recht op gelijkwaardige fysieke en geestelijke gezondheidszorg.
- De gebruiker heeft recht op een veilig en gezond verblijf in het MFC.

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- Het gezin van de gebruiker is belangrijk. De gebruiker heeft recht op bezoek van ouders, familie en vrienden tenzij dat niet goed is voor de gebruiker.
Als het kan, leeft de gebruiker samen met de ouders. Als er problemen zijn, moeten de gebruikers en diens ouders ondersteuning krijgen. Tot de gebruiker 18 jaar is, beslissen de ouders en de begeleiders of die thuis kan blijven of niet. Wie ouder is dan 18 jaar en heel goed weet wat goed voor hem of haar is, mag mee beslissen.
- De gebruiker heeft recht op bezoek van en contact met (half)broers en (half)zussen.
- De gebruiker heeft vanaf 15 jaar recht om te werken (bv. een studentenjob) als dat past binnen onze regels.
- De gebruiker heeft een dossier waarin staat wat belangrijk is over zichzelf en de situatie. De gebruiker heeft recht om dit in te kijken, er zelf zaken in te schrijven en een kopie op te vragen. De gebruiker mag vragen dat sommige zaken niet leesbaar zijn voor anderen.

Voor meer info over de rechten van de minderjarige? Surf naar www.rechtspositie.be



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

7. COLLECTIEF OVERLEGORGAAN

Het collectief overlegorgaan is een raad van ouders van kinderen en jongeren die in het MFC verblijven. Jongeren ouder dan 18 jaar kunnen ook in de raad zitten. Ze vergaderen drie keer per jaar.

Samen met de directie en eventueel een aantal medewerkers van het MFC bespreekt het collectief overlegorgaan zaken die belangrijk zijn voor de ondersteuning van alle kinderen en jongeren van het MFC. Bijvoorbeeld hoe de leefruimtes zijn ingericht, de ondersteuning, waarover ze tevreden of minder tevreden zijn. Ze geven raad over hoe het beter kan. Ze werken mee aan oplossingen voor problemen.

Wie interesse heeft om deel te nemen, kan mailen naar gebruikersraad@koca.be

De directie van het MFC vraagt raad over de volgende zaken:

- als dit document of het protocol van het MFC verandert
- als er grote veranderingen gebeuren, bijvoorbeeld verandering van leefgroepen of leefruimtes, verandering in de organisatie van het MFC, belangrijke verbouwingen, nieuwe vormen van ondersteuning.

De directie luistert naar het advies van de raad. De raad heeft ook recht op een antwoord als de leden een vraag stellen aan de directeur.

Volgende leden nemen deel aan het collectie overleg:

- Afgevaardigde Collectief Overleg:

Erna Devoldere
erna.devoldere@telenet.be

- Leden:

Eva Schoeters
E_schoeters@hotmail.com
Raf Dille
Raf.dille@sap.com
Kimberly Claeys
Kimberly.claeys@koca.be

8. HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET COLLECTIEF OVERLEGORGAAN

Het collectief overleg met gebruikers en/of hun vertegenwoordigers beoogt om in een open en transparante sfeer samen te werken zodat KOCA vzw voor deze personen een partnerschap kan waarmaken in de geboden dienstverlening.

Dit reglement regelt de wijze waarop er advies, informatie en/of beslissingen kunnen volgen door gebruikers en/of hun vertegenwoordigers.

Doelstellingen van het collectief overleg zijn:

1. Informatierecht:

Het collectief overleg wordt door de afvaardiging van KOCA vzw geïnformeerd over :

- de opvang, de begeleiding en de behandeling van de cliënten waarbij rekening gehouden wordt met de privacy van de cliënten
- beslissingen die rechtstreeks de woon-, leef- of begeleidingssituatie van de cliënten aanbelangen
- activiteiten die worden georganiseerd
- financiële middelen van de voorziening (overzicht jaarrekening)

2. Adviesrecht:

Het collectief overleg heeft het recht advies uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen de cliënt en KOCA vzw aangaan.

3. Antwoordplicht:

KOCA vzw aanhoort de standpunten van het collectief overleg en zal hierop een antwoord formuleren.

4. Medezeggenschap:

KOCA vzw garandeert medezeggenschap van het collectief overleg inzake :

- wijzigingen aan de individuele dienstverleningsovereenkomst of het charter collectieve rechten en plichten
- belangrijke wijzigingen in de woon- of begeleidingssituatie
- wijzigingen in de doelstellingen van KOCA vzw

5. Aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de cliënt:

Bij het overleg erkent KOCA vzw de ervaringsdeskundigheid van de cliënt. Er zal rekening gehouden worden met de ervaringen en inzichten van de cliënt inzake de hulp- en dienstverlening.

6. Ondersteunen van de inbreng van de gebruiker:

Bij het overleg doet KOCA vzw de nodige inspanningen om de inbreng van de cliënt met betrekking tot de hulp- en dienstverlening te ondersteunen en te versterken.

Procedure voor vernieuwing van de mandaten

Er worden per context minimaal drie cliënten en/of vertegenwoordigers afgevaardigd. De leden van het collectief overleg hebben een mandaat voor een termijn van vier jaar. Dit is verlengbaar op voorwaarde dat:

- de cliënt nog in begeleiding is van de vzw KOCA
- er geen ontslag is van het lid uit het collectief overleg

In dit laatste geval kan het collectief overleg in overleg met KOCA vzw een andere cliënt of vertegenwoordiger kiezen die het vrijgekomen mandaat voortzet.

Het collectief overleg kiest een voorzitter, eveneens voor de periode van vier jaar. In het najaar 2024 start er opnieuw een termijn van vier jaar.

In september van het jaar van de verkiezing van het collectief overleg wordt er een schrijven gericht aan alle cliënten, ouders en vertegenwoordigers, waarin ze geïnformeerd worden over de mogelijkheid om zich kandidaat te stellen.

KOCA vzw ondersteunt de organisatie van deze verkiezingen

Het collectief overleg kiest onder de verkozen leden een voorzitter, secretaris, een waarnemer als afgevaardigde op het Bestuursorgaan en een lid zetelend in de klachtencommissie.

Afvaardiging op het Bestuursorgaan

Een afgevaardigde van het collectief overleg kan als adviserend waarnemer uitgenodigd worden op de vergaderingen van het Bestuursorgaan als deze betrekking hebben op aangelegenheden van KOCA vzw.

Werking van het collectief overleg

- Het collectief overleg komt drie keer per jaar samen. Gezien de uiteenlopende werkingen binnen KOCA vzw voorzien we de mogelijkheid om per entiteit zijnde:
 - * MFC
 - * Leefgroepenwerking De Klinkaard, inclusief Huis Tinel
 - * Mobiele en Ambulante Begeleidingen en dagcentra,



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

tweemaal bijeen te komen als aparte entiteit en het gezamenlijk collectief overleg minimaal één keer per jaar te organiseren, dit bij voorkeur als er wijzigingen in de overeenkomsten en/of collectieve rechten en plichten is.

De voorzitter van het gezamenlijke collectieve overleg wordt gekozen door de voorzitters onderling. Dit jaarlijkse gezamenlijke collectief overleg vindt wisselend plaats in Antwerpen en in Boom.

- Cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen agendapunten via mail doorgeven aan de voorzitter van het collectief overleg. De agenda wordt opgemaakt in samenspraak met de betrokken directeur waarbij expliciet aandacht is voor de punten eigen aan het collectief overleg.

Ondersteuning van de werking van het collectief overleg door KOCA vzw

- Op vraag van het collectief overleg kunnen medewerkers van KOCA vzw uitgenodigd worden om de vergaderingen (tijdelijk/gedeeltelijk) bij te wonen.
- KOCA vzw stelt een vergaderruimte ter beschikking en voorziet in de nodige logistieke ondersteuning, verspreiding uitnodigingen en verslagen, ...

Wijzigingen van huishoudelijk reglement

- Voorstellen tot wijziging van dit reglement kunnen ten allen tijde gebeuren op vraag van één van de partijen.
- Een voorstel tot wijziging van dit reglement zal ter goedkeuring voorgelegd worden op het collectief overleg, aan de zorgdirectie van KOCA vzw en aan het bestuursorgaan.
- Wijziging van dit reglement en ingangsdatum gebeuren in onderling overleg.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

9. KLACHTEN

KOCA gaat voor open communicatie en transparantie in de zorg aan cliënten. We zien klachten als waardevolle feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren en onze gebruikers een stem kunnen geven in hun zorgtraject.

Heb je als gebruiker of vertegenwoordiger een **vraag, suggestie of opmerking**? Dan zijn er verschillende kanalen om deze te uiten: via dagelijkse feedback op momenten dat gebruikers en begeleiding samen zijn, via de bewonersvergadering, bespreking van het Individueel Ondersteuningsplan, tevredenheidsenquête,...

De medewerker van KOCA bespreekt de vraag, suggestie of opmerking intern en geeft je antwoord binnen de 30 dagen.

9.1 Klachtenprocedure voor klachten over hulp- en dienstverlening

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, via gebarentaal, via info@koca.be of via het formulier op de website worden ingediend. We behandelen alle klachten met vertrouwelijkheid en discretie. Enkel relevante medewerkers hebben toegang tot de verstrekte informatie. We streven ernaar om klachten zo snel mogelijk en binnen een redelijke termijn af te handelen.

De schriftelijke klacht wordt ofwel door de gebruiker persoonlijk geformuleerd ofwel kan de gebruiker zich laten bijstaan door een derde persoon: de klacht kan door de wettelijke vertegenwoordiger van de gebruiker, door een bloed- of aanverwant of door een vertrouwenspersoon ingediend worden.

Om een klacht in te dienen, zijn de volgende stappen te volgen:

1. Je spreekt de betrokken medewerker aan en uit je klacht mondeling of via gebaren. Je kan je klacht ook schriftelijk, via mail of brief bezorgen. KOCA probeert altijd eerst om er samen uit te geraken. De medewerker zoekt samen met de meest aangewezen personen een passende oplossing en geeft je antwoord binnen de 30 dagen. De medewerker registreert dit ook in het klachtenregister in Ecqare.
2. Als je geen bevredigend antwoord ontvangt van de medewerker, kan je de directe leidinggevende aanspreken om samen te zoeken naar een oplossing.
3. Als de klacht schriftelijk ingediend wordt bij de directie of gedelegeerd bestuurder, maakt deze onmiddellijk melding van de klacht in het klachtenregister in Ecqare.

De klacht kan steeds worden ingetrokken door de indiener.

De directie of gedelegeerd bestuurder legt de klacht ter bespreking voor aan medewerkers

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

die in deze zaak verantwoordelijkheid kunnen nemen. Dan gebeurt de oorzaakanalyse en worden oplossingen gezocht en geformuleerd.

De klacht wordt binnen de dertig dagen behandeld. De voorgestelde oplossing wordt schriftelijk bezorgd aan de indiener.

De corrigerende maatregel wordt in het klachtenregister vermeld evenals de evaluatie van de corrigerende maatregel.

4. Is dit antwoord niet bevredigend, dan kan je je schriftelijk wenden tot de **interne klachtencommissie**. Die bestaat uit een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan en een vertegenwoordiger van het collectief overleg. De commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Eventueel nodigt die commissie jou als gebruiker met een klacht en de directie uit voor een gesprek. Bij de klachtencommissie kan je je laten bijstaan door een derde. In samenspraak met de indiener van de klacht kan beslist worden om een tolk te voorzien.
De commissie zorgt dat er steeds formele verslaggeving is van de bijeenkomsten. Zij brengt jou en KOCA binnen de 30 dagen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen. Indien de leden van de klachtencommissie het onderling niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld.
Oordeelt de klachtencommissie dat de klacht gegrond is, dan moet KOCA binnen de 30 dagen schriftelijk aan jou meedelen welk gevolg KOCA eraan geeft.
5. Wie niet tevreden is met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen KOCA, kan terecht bij de **klachtendienst van het VAPH**. Deze gaat na of KOCA de reglementering heeft nageleefd.
6. Wie niet tevreden is over de behandeling van de klacht door de klachtendienst van het VAPH, kan op de laatste plaats nog aankloppen bij de **Vlaamse Ombudsdienst**. Die zal nagaan of bovenvermelde instanties de klager op een correcte manier behandeld hebben.

10.2. Klachten over collectieve inspraak

Als je een klacht hebt over de organisatie van de collectieve inspraak, dient de klacht rechtstreeks ingediend te worden bij de klachtendienst van het VAPH.

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de zorgaanbieder willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

10.3. Klachten over de beëindiging van de begeleiding

Wanneer KOCA als zorgaanbieder meent dat de begeleiding zeer moeizaam loopt, wordt een beroep gedaan op cliëntoverleg en/of bemiddeling (minderjarigen) om samen een uitweg te zoeken. Voor meerderjarigen wordt eveneens een onafhankelijke voorzitter van het overleg gezocht.

Leidt dit niet tot een gezamenlijke beslissing (gebruiker of vertegenwoordiger en KOCA) en meent KOCA dat een verdere begeleiding niet meer wenselijk/zinnig is, dient de zorgaanbieder een intentie tot stopzetting kenbaar te maken.

Heb je als gebruiker een klacht over de beëindiging van de begeleiding door KOCA, dan kan je de klacht onmiddellijk aan de interne klachtencommissie van KOCA richten. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie ingediend worden.

In dergelijke situaties wordt die commissie uitgebreid met een onafhankelijke bemiddelaar, die in onderling overleg door de voorziening en het Collectief Overleg verkozen wordt voor een periode van 4 jaar, zijn mandaat is vernieuwbaar.

De klacht over ontslag moet binnen de 30 dagen worden ingediend na het bekendmaken van de intentie tot stopzetting. De opzegtermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling. Respecteert één van de partijen de opzegtermijn niet, dan moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Hierbij gaat de klachtencommissie ook na of de voorziening alle verplichte stappen heeft gezet zoals reglementair opgelegd om over te gaan tot eenzijdige beëindiging.

Als de klachtencommissie een oplossing vindt, wordt het resultaat van de bemiddeling opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Daarvoor kan eventueel worden samengewerkt met een andere zorgaanbieder.

Als de klachtencommissie geen oplossing vindt, moet KOCA meewerken om tot een gepaste oplossing te komen en in overleg met gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht waarborgen van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

Ontvankelijkheid van een klacht:

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid. Die kan betrekking hebben op de dienstverlening van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of op de dienstverlening van KOCA.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

De klacht moet wel ontvankelijk zijn. Een klacht kan niet behandeld worden wanneer:

- hij handelt over het algemeen beleid van de Vlaamse overheid en dus niet onder de bevoegdheid van het VAPH valt;
- de feiten ouder zijn dan een jaar;
- de klager anoniem is of anoniem wenst te blijven;
- de klager geen betrokken partij is.

De gebruiker wordt op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure via de gebruikersraad of collectief overleg. Nieuwe gebruikers worden op de hoogte gebracht van de volledige klachtenprocedure tijdens de intake.

Voor klachten in verband met misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers verwijzen we naar het hoofdstuk in het kwaliteitshandboek over 'Het detecteren van en aangepast reageren op misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers'.

CONTACTGEGEVENS KLACHTENCOMMISSIE

10.3.1. Contactgegevens klachtencommissie

- Voorzitter bestuursorgaan:
Mevr. Annemie Moens
a.moens@ardent.be
03 458 26 33
- Afgevaardigde Collectief Overleg:
Erna Devoldere
0498/16.63.22
Erna.devoldere@telenet.be

10.3.2. Gegevens klachtencommissie VAPH

Klachtendienst VAPH

Sterrenkundelaan 30

1210. Brussel

1211.

10.3.3. Gegevens samenstelling klachtencommissie bij betwisting beëindiging/ontslag

- Voorzitter bestuursorgaan:
Mevr. Annemie Moens
a.moens@ardent.be
03 458 26 33



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- Afgevaardigde Collectief Overleg:
Erna Devoldere
0498/16.63.22
Erna.devoldere@telenet.be
- Onafhankelijke derde:
Dhr. Mathieu Pauwels
mathieu_pauwels@hotmail.com
0479 66 92 76

10.4. Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht>

10. OMGAAN MET GRENZEN EN TUCHTMAATREGELEN

In KOCA begeleiden we vanuit een positief kader. Dat betekent dat we in de gebruiker geloven en dat we vertrekken vanuit wat hij goed kan en goed doet. We maken goede afspraken over wat wel en niet kan, zodat voor iedereen duidelijk is wat de regels en grenzen zijn.

Als de gebruiker regels of grenzen overtreedt, praten we daar over. We gaan altijd samen op zoek naar manieren om de gebruiker hierin te begeleiden. We keuren het gedrag niet goed, maar we proberen wel te begrijpen waarom de gebruiker het gedrag stelt.

Voor wie heel ernstig en/of aanhoudend grensoverschrijdend gedrag stelt (bijvoorbeeld anderen in gevaar brengen of materiaal stuk maken) kan er een tuchtmaatregel genomen worden als we inschatten dat de situatie niet meer veilig is en om de situatie te begrenzen. We beschouwen dit niet als een straf maar als middel om het veilig te houden voor iedereen. De maatregel hangt af van hoe ernstig het gedrag was en welke oplossing we daar samen voor vinden. De maatregel wordt ingezet als meerdere betrokken partijen gehoord zijn en heeft zoveel mogelijk een link met de situatie waarin het gedrag gesteld werd.

In welke gevallen kan overgegaan worden tot een tuchtmaatregel?

- De gebruiker drinkt alcohol of neemt drugs.
- De gebruiker heeft een wapen.
- De gebruiker slaat, schopt ... anderen.
- De gebruiker pest anderen.
- De gebruiker misbruikt anderen
- De gebruiker steelt of vernielt materiaal van het MFC of van anderen met opzet.
- ...

Het MFC onderzoekt dit, bespreekt dit met de gebruiker en zijn wettelijk vertegenwoordiger, en neemt dan, gewoonlijk in overleg met de school, een tuchtmaatregel. Dat kan één of een combinatie van de volgende maatregelen zijn:

- De gebruiker neemt niet meer deel aan bepaalde activiteiten.
- De gebruiker blijft op de kamer.
- De gebruiker voert bepaalde taken niet meer uit.
- De gebruiker voert extra opgelegde taken uit.
- De gebruiker kan niet meer in de leefgroep verblijven.

11. HOE OMGAAN MET AGRESSIE EN VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN?

Onze aanpak van agressie bestaat uit drie luiken: preventie, interventie en herstel. De focus ligt op preventie door onder andere

- een positief en veilig leefklimaat te creëren
- een positieve opvoedingshouding
- de omgeving aan te passen in functie van de (doel)groep
- te zorgen voor een evenwichtig dagprogramma
- voorspelbaarheid
- creatief zoeken op welke wijze we spanningen kunnen reguleren aangepast aan de individuele noden
- ...

Doorheen de verschillende fases van een agressie-incident van de opstart, bewustzijnsvernaauwing, escalatie, crisis en tot het weerkeren van de rust, passen we verschillende manieren van handelen toe waarbij we steeds contact proberen te houden of het proberen te herstellen. De focus ligt op preventief werken. Komt het toch tot een agressie-incident, dan focussen we op het zo snel mogelijk stoppen ervan.

Persoons- en teamgerichte veiligheidstechnieken passen we enkel toe als

- er geen dialoog meer mogelijk is en
- als alle andere mogelijkheden zijn onderzocht
- én als er sprake is van een ernstig gevaar voor de gezondheid en de integriteit van de gebruiker of iemand anders en als het leef- en zorgklimaat wordt beschadigd.

De teamtechniek omvat een duidelijke en concrete handelswijze die toelaat om een agressor onder controle te krijgen en naar een veilige ruimte (eigen kamer, veilige ruimte, ...) over te brengen. De teamtechnieken laten toe om dit te doen binnen een zo sereen mogelijke sfeer om de vertrouwensrelatie zo min als mogelijk te schaden. Het zijn technieken waarbij de veiligheid voor alle partijen en het aspect humaniteit centraal staan.

Na de agressie werken we met de jongere aan inzicht en herstel.

In de bijlagen van het kwaliteitshandboek staat een uitgebreide omschrijving van de

- algemene preventieve maatregelen en pedagogische grondhouding
- wijze waarop we omgaan met agressie-incidenten
 - o Bijlage 5.6: Visie begeleiden vanuit KOCA
 - o Bijlage 5.6: Visie sociaal emotionele ontwikkeling
 - o Bijlage 5.6: Visie grensoverschrijdend gedrag
 - o Bijlage 5.6: Visie omgaan met grenzen
 - o Bijlage 5.6: Visie relaties en seksualiteit

MFC IDO - BIJLAGE 10

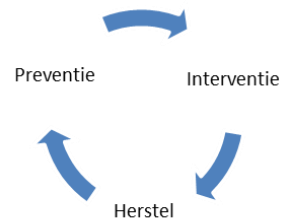
COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC

VERSIE JULI 2026

- Bijlage 5.6: Visie riskant middelengebruik
- Bijlage 5.6: Visie suïcide
- Bijlage 5.6: Visie verontrusting
- Bijlage 5.6: Visie en werkvoorschrift agressiehantering in KOCA

Het kwaliteitshandboek staat op www.KOCA.be.

Cirkel agressie. Bron: Ghaye & Daneels, 2012



12. VERZEKERINGEN

Via KOCA is de gebruiker verzekerd in het kader van

- burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen.
- KOCA heeft ook een brandverzekering afgesloten waarin de persoonlijke inboedel is opgenomen van elke gebruiker die op KOCA verblijft.
- Voor hoorapparaten (en Cochleaire Implantaten) adviseren we om zelf een verzekering all-risk af te sluiten. Onze verzekering dekt schade/diefstal/verlies immers slechts beperkt tot een maximale tussenkomst van € 383,79 (april 2017, wordt geïndexeerd). En dit enkel wanneer dit het gevolg is van een ongeval in het MFC. Aangifte hiervan dient binnen de 24u bij het MFC gemeld te worden.
- Je bent niet verzekerd voor het eigen materiaal dat je meebrengt naar het MFC. Denk hierbij aan GSM's, tablets,

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger kan zelf beslissen om ook andere verzekeringen af te sluiten. KOCA raadt de gebruiker aan om zelf een familiale verzekering te nemen om kosten te vergoeden voor schade die door hem/haar veroorzaakt werden.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC VERSIE JULI 2026

13. HOEVEEL KOST DE ONDERSTEUNING?

De gebruiker betaalt een bedrag per dag voor je verblijf of opvang. Dit is de wettelijk vastgelegde persoonlijke bijdrage. Zie hiervoor de bijlage over de bijdrageregeling.

De facturatie gebeurt op basis van de Individuele DienstverleningsOvereenkomst (IDO) + het ondersteuningsschema (OS).

Bijkomend factureert KOCA volgende zaken:

- een bezoek aan een dokter
- medicijnen
- prothesen en kosten die daarbij horen, zoals batterijen en het onderhoud van een hoorapparaat
- vervoer dat niet terugbetaald wordt door het VAPH
- lidgeld voor een sportvereniging, tekenschool,...
- vakantiekampen buiten het MFC (bijdragen voor niet-gesubsidieerde kosten)
- kosten voor activiteiten op school, zoals kosten voor schoolmateriaal, schooluitstappen, kosten voor stages,
- kleding en persoonlijke spullen.
- ...

We bespreken de extra kosten altijd vooraf behalve voor dringende medische zorgen.

Voor beschadigingen aan uitrusting en infrastructuur rekent KOCA de kost van de herstelling of de nieuwwaarde. Er zal telkens een rekening worden doorgegeven. Bij beschadiging wordt er contact opgenomen om het voorval te duiden en verdere regelingen te treffen. Schade aan derden zoals privé-materiaal wordt door de betrokkenen geregeld.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN HET MFC VERSIE JULI 2026

14. HET EINDE VAN DE ONDERSTEUNING

De ondersteuning stopt altijd als:

- De gebruiker 21 jaar wordt (dit kan eventueel verlengd worden tot maximaal 25 jaar)
- het VAPH of de toegangspoort de ondersteuning niet meer goedkeurt

14.1 De Gebruiker zegt de ondersteuning op

Zie IDO punt 12.1

14.2 Het MFC zegt de ondersteuning op

KOCA kan de ondersteuning enkel opzeggen om de redenen die zijn opgesomd in de IDO en volgens de procedure die beschreven staat in de IDO (punt 12.2).

Als KOCA de ondersteuning opzegt, organiseert KOCA een vergadering. Dat heet een 'cliëntoverleg'.

Wie neemt deel aan het cliëntoverleg?

- de gebruiker en/of zijn ouders
- een voorzitter
- betrokkenen in KOCA bv. een begeleiders, vraagontvanger
- indien nodig: een externe deskundige
- indien gewenst het informele en professionele netwerk

In dit overleg wordt een zorgplan uitgewerkt.

Niet akkoord met de stopzetting?

Als de gebruiker niet akkoord gaat met de stopzetting van de ondersteuning, kan die een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan binnen de 30 dagen nadat KOCA het voornemen tot stopzetting bekendgemaakt heeft. De verdere procedure vindt u terug in de IDO.

14.3 Verbrekingsvergoeding

Als de gebruiker of KOCA zich niet houdt aan de opzegtermijn, dan moet de gebruiker of KOCA een verbrekingsvergoeding betalen. Dit is een vergoeding per dag dat de ondersteuning vroeger stopte, met een maximum van 3 maanden. Deze vergoeding is de bijdrage volgens het actuele ondersteuningsschema (zie bijdrageregeling).

14.4 De Gebruiker en het MFC gaan ONDERLING akkoord

De ondersteuning kan altijd opgezegd worden als de gebruiker en KOCA akkoord gaan. De gebruiker en KOCA moeten dat wel vooraf bespreken. Er kan een andere opzegtermijn in onderling akkoord overeengekomen worden in overleg met de directeur.



KOCA

MFC IDO - BIJLAGE 10

COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten IN HET MFC VERSIE JULI 2026

15. KOCA VZW WIJZIGT DE AFSPRAKEN VAN DIT DOCUMENT. HOE GEBEURT DAT?

Door ondertekening van dit document ben je akkoord met de afspraken. Wijzigingen in de collectieve rechten & plichten worden vooraf voorgelegd aan het collectief overlegorgaan. De begeleider meldt de wijzigingen aan de gebruikers.

Opgemaakt in 2 exemplaren

in _____, op _____

Voor akkoord,

Gelezen en goedgekeurd (met de hand schrijven),

De gebruiker en/of vertegenwoordiger(s)

Voornaam:

Achternaam:

Handtekening

KOCA

Voornaam:

Achternaam:

Functie:

Handtekening:

Als de vertegenwoordiger van kinderen of jongeren die verwezen werden door de jeugdrechter of een gemandateerde voorziening weigert de IDO te ondertekenen, registreert KOCA die weigering, met opgave van de redenen, in een register dat daarvoor is opgesteld.