

# TANDERUIS - INFO

## Collectieve rechten en plichten (januari 2023)

### 1. Gebruikte terminologie

---

**De dienst :** De hierna genoemde vzw Tanderuis, dienst voor mobiele en ambulante begeleiding, die opvoedingsbijstand en ondersteuning organiseert en verleent aan personen met autisme, hun gezin en hun onmiddellijke context

**De gebruiker :** De persoon met autisme, die door de dienst wordt begeleid en zijn omgeving (o.a. ouders, wettelijke vertegenwoordiger, ...).

### 2. Identificatie van de dienst

---

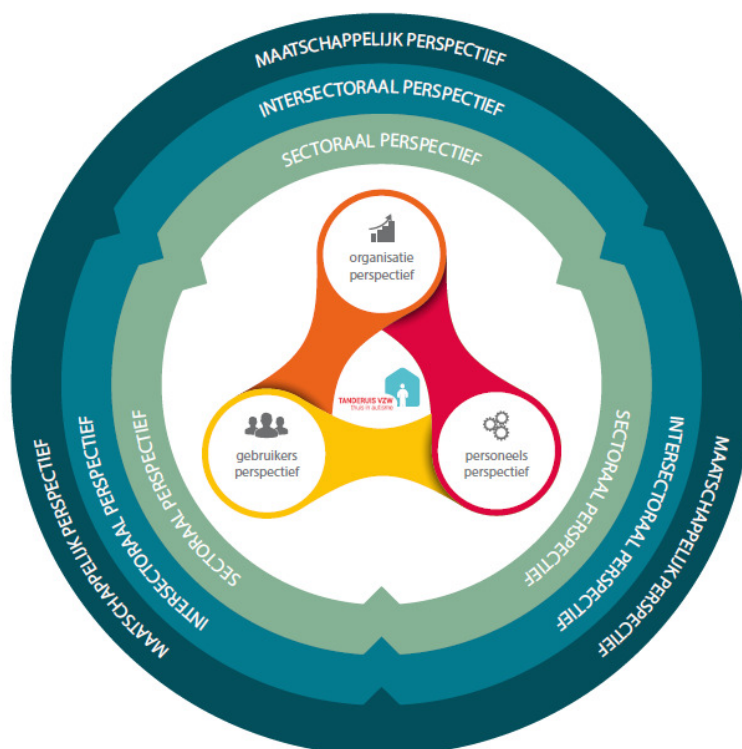
De collectieve rechten en plichten – Tanderuis-info werd opgemaakt door de Tanderuis vzw, gevestigd te Brusselsesteenweg 375, 9090 Melle.

De vzw werd bij besluit van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkend als thuisbegeleidingsdienst aan gezinnen met personen met autisme. De erkenning is van onbepaalde duur.

### 3. Missie en visie

---

De missie en visie van Tanderuis vzw vertrekt vanuit verschillende perspectieven zoals schematisch weergegeven in onderstaand schema.





- Handicapspecifieke dienst voor de doelgroep autisme
- Expertisecentrum
- Gevarieerd aanbod voor mensen met autisme van 0 tot 65 jaar
- Provinciaal georganiseerd
- Lerende organisatie
- Ecologisch verantwoord en duurzaam ondernemerschap
- Samenwerkende organisatie



- Autismevriendelijk
- Open huis voor mensen met autisme
- Kwaliteitsvol leven
- Contextgericht
- Krachtgericht

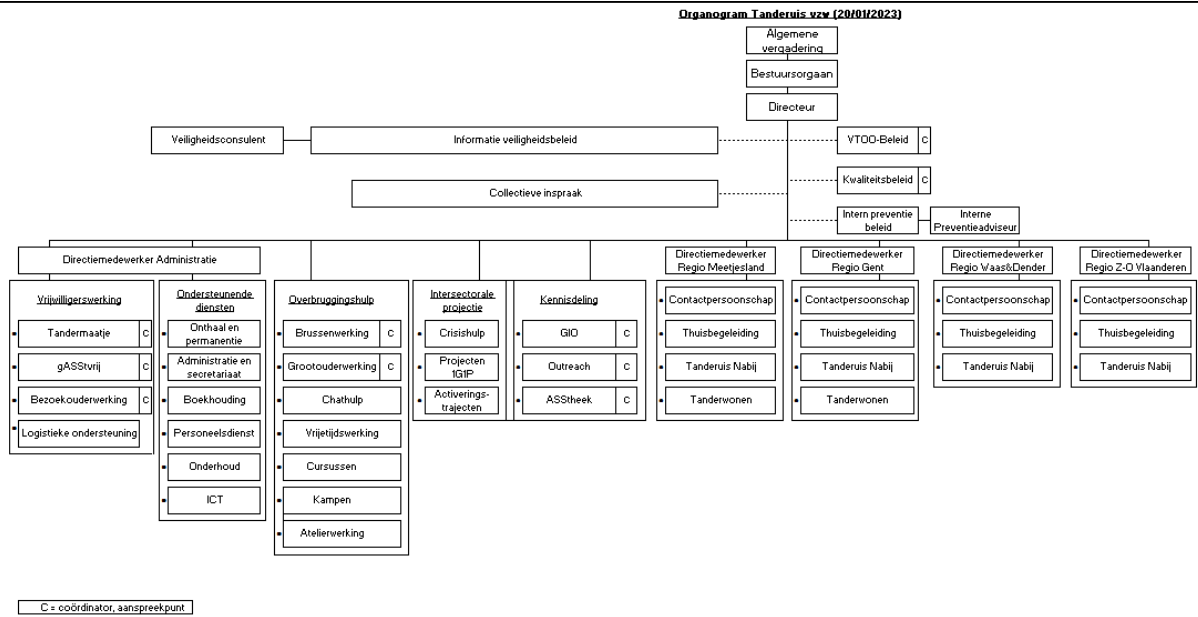


- Competente en complementaire medewerkers
- Vitale en veerkrachtige medewerkers
- Geëngageerde medewerkers
- Zelfsturende teams
- Aantrekkelijke werkgever

Tanderuis vzw ontwikkelt niet enkel vanuit zijn eigen gebruikers-, personeels- en organisatieperspectief, maar wordt ook beïnvloed door perspectieven buiten de grenzen van de eigen organisatie. Sectorale, intersectorale en breed maatschappelijke evoluties bepalen mee de verdere uitbouw van Tanderuis. Hoe kijkt onze sectorale, subsidiërende overheid, het VAPH, naar zorg? Ontwikkelingen zoals de inkanteling in de RTH-regelgeving, uitbreidingsbeleid en flexibilisering van RTH beïnvloeden hoe we onze werking verder vormgeven. Daarnaast zijn er heel wat intersectorale evoluties die een effect hebben. Denk maar aan de intersectorale projecten (1 gezin = 1 plan), vermaatschappelijking van de zorg, regionalisering, crisisbegeleiding...

Tot slot onderkennen we ook breed maatschappelijke tendensen die mede bepalend zijn voor ons toekomstig beleid. Inclusie, toenemende informatisering en beleid rond privacy zijn slechts enkele voorbeelden die dit bredere perspectief illustreren.

## 4. Organisatiestructuur



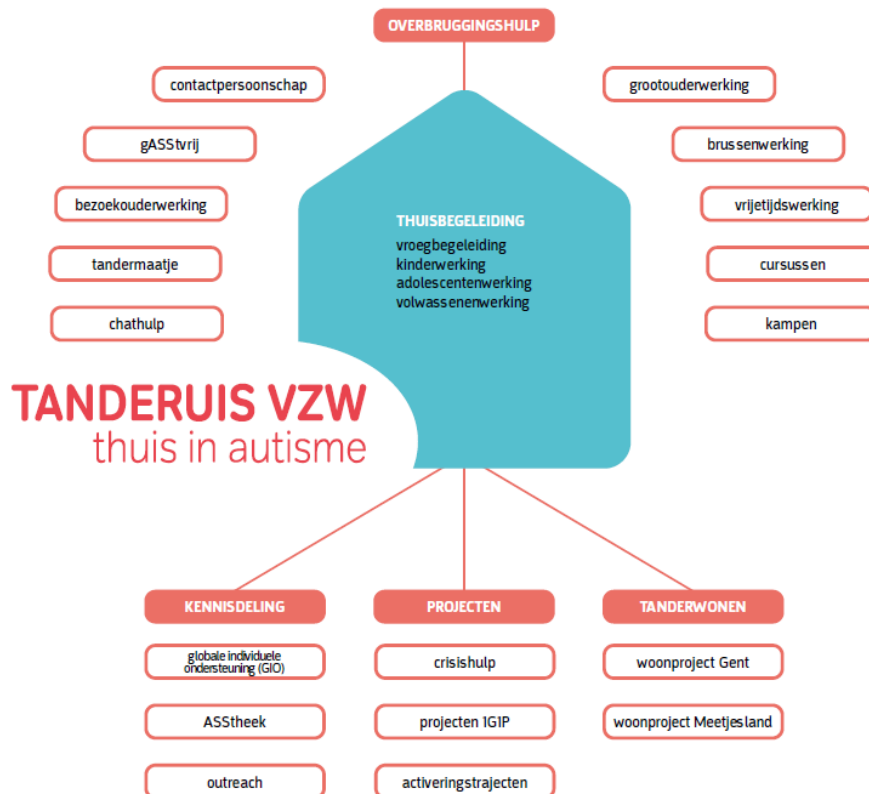
## 5. Objectieven en overzicht van de dienstverlening

### 5.1 Algemeen

Gebruikers kunnen bij onze dienst terecht voor begeleiding, opvoedingsondersteuning en opvoedingsadvies. De mobiele en ambulante ondersteuning richt zich op personen met autisme en hun netwerk. Na aanmelding biedt Tanderuis vzw hiertoe verschillende ondersteuningsvormen aan.

### 5.2 Concreet

Hieronder geven we een overzicht van de verschillende ondersteuningsvormen die Tanderuis vzw aanbiedt.



## **Individuele thuisbegeleiding**

### **a) Vroegbegeleiding (0 tot 3 jaar)**

Autisme is een ontwikkelingsstoornis en dus van bij de geboorte aanwezig. Men slaagt er reeds in een diagnose te stellen op zeer jonge leeftijd. Dit is belangrijk gezien kinderen met een ontwikkelingsstoornis best zo vroeg mogelijk professionele begeleiding krijgen. De hersenen zijn tijdens deze eerste levensjaren immers nog in volle ontwikkeling.

De hoofddoelstelling binnen de vroegbegeleiding is om hulp op maat op te starten bij de ouders en het jonge kind met (een vermoeden van) een ontwikkelingsstoornis en dit binnen een aanvaardbare tijdsspanne van 6 maanden na aanmelding.

Binnen de begeleiding richten we ons op de specifieke en individueel verschillende hulpvragen van de ouders. Daarnaast bieden we kennis en inzicht over het (vermoeden van) autisme bij hun jonge kind en komen op die manier tot de introductie van een aantal noodzakelijke begeleidingsdoelstellingen:

- het stimuleren van joint attention
- ontwikkeling van imitatie
- bevorderen van communicatieve vaardigheden
- installeren van gedragsmanagement
- aanleren van spel
- bevorderen van de algemene ontwikkeling
- stimuleren van sensorische ervaringen

Door zo vroeg mogelijk in te spelen op bovenstaande terreinen proberen we preventief te werken en de ontwikkeling van secundaire problemen te vermijden. Dit wordt vooral gerealiseerd door de ouders zelf in hun kracht te zetten en hen handvaten te geven om de ontwikkeling van hun kind te optimaliseren.

### **b) Kinderwerking (4 tot 11 jaar)**

Opvoedingsondersteuning staat in de kinderverwerking centraal. Samen met de ouders kijken we welke opvoedingsnoden zich afspelen in het gezin. We werken kracht- en vraaggericht en geven de ouders richting in de opvoeding van hun kind.

Dit gebeurt in een kader van evenwaardig partnerschap. We reiken ouders handvaten aan zodat ze zich sterker voelen in de opvoeding van hun kind met autisme en maken hen hier zelfstandiger in. We bieden informatie rond autisme, versterken het autisme-denken bij de ouders en passen de omgeving aan waar nodig. We hebben oog voor een gezond evenwicht tussen draagkracht/draaglast van de ouders en besteden aandacht aan de broers, zussen en het ruimere netwerk (school, hobbyclub,...).

Het autisme specifiek handelen naar kinderen toe vertaalt zich in autisme- en kindvriendelijke werkmomenten. De methodieken zijn op maat van het kind. Vaak voorkomende thema's zijn:

- Invullen van vrije tijd aan de hand van ideeën box, vrijetijdsmap, keuzebord,...
- Emotie begrijpen aan de hand van emotiethermometer, emotiewaaijer, ...
- Zelfredzaamheid bevorderen
- Psycho-educatie: sterkte-zwakteanalyse, talenten, karakter,...
- Diagnose verduidelijken aan de hand van de opmaak van een IK-oontje, werken met inleefverhalen,...

### **c) Adolescentenwerking (12 tot 17 jaar)**

Gezien de puberteit een vaak woelige periode is, worden ouders in deze ontwikkelingsfase van hun kind geconfronteerd met heel wat uitdagingen. Enerzijds gaat het om uitdagingen die typisch zijn voor de opvoeding van pubers (vb. geleidelijk loslaten, compromissen sluiten,...), anderzijds betreft het uitdagingen die verbonden zijn aan het autisme van de jongere.

Concreet houdt dit in dat ouders zich vaak vragen stellen over de dagelijkse omgang met hun kind met autisme, meer bepaald met betrekking tot het stellen van leeftijds- adequate grenzen, aangepaste

communicatie, omgaan met de vaak onzichtbare emoties van hun jongere, omgaan met experimenteer- en/of probleemgedrag, relaties met leeftijdsgenoten en brussen, invulling van de vrije tijd... Het leren begrijpen van het gedrag en het (autistisch) denken van hun kind vormt daarbij vaak de hoeksteen van de thuisbegeleiding. Daarnaast worden ouders ondersteund bij het zoeken naar de meest geschikte onderwijs- of opvangmogelijkheden voor hun kind, bij de emotionele verwerking van de handicap van hun kind, bij contacten met andere dienstverlenende instanties in het netwerk, bij het uitbreiden van het netwerk, ...

Vaak wordt in de adolescentenwerking heel intensief met de jongere zelf gewerkt. Gezien de puberteit de leeftijd bij uitstek is waarin de jongere op zoek gaat naar en wenst vorm te geven aan de eigen identiteit, is het voor de thuisbegeleider cruciaal te begrijpen hoe de jongere denkt en zichzelf, anderen en de wereld om hem heen ziet. Omdat dit begrijpen het vertrekpunt van de begeleiding vormt, wordt in de adolescentenwerking veel aandacht geschonken aan een aantal specifieke methodieken die de begeleider in staat stellen het denken van de jongere te bevatten en, indien gewenst, te verbreden. De thema's die tijdens deze gesprekken aan bod komen kunnen erg uiteenlopend zijn (afhankelijk van de vraag van de jongere en zijn ouders): leven in het gezin, studie- en schoolkeuze, aanleren van probleemoplossende vaardigheden, invulling van de vrije tijd, het vormen van een realistisch zelfbeeld (en hierbij aansluitend: inzicht in zijn/haar handicap), vriendschap, relaties en seksualiteit, zelfstandiger worden, emotioneel welbevinden, organisatie van schoolse taken, zakgeld,...

#### **d) Volwassenenwerking (18 tot 65 jaar)**

Door de jaren heen werd meer en meer duidelijk dat thuisbegeleiding voor volwassen personen met autisme zich significant onderscheidt van thuisbegeleiding voor minderjarigen met autisme en dit zowel op inhoudelijk als op methodisch vlak. De taak van de thuisbegeleider in de volwassenenwerking bestaat vooral uit ortho-agogische ondersteuning van volwassen personen met autisme vanuit een partnerschapsmodel, en dit enerzijds aan personen die zelfstandig wonen en anderzijds aan volwassenen binnen een gezinscontext.

De diagnose op zich brengt dikwijls veel vragen met zich mee ("Wat houdt het autisme nu in specifiek bij mij als persoon?"). Na een belangrijke fase van vraagverduidelijking, is de hulpverlening gericht op psycho-educatie, het leren omgaan met de handicap, verduidelijking van dagelijkse situaties, het zoeken naar concrete oplossingen voor knelpunten in het dagelijks leven,... met als doel de volwassene zo onafhankelijk mogelijk te laten functioneren. De thuisbegeleiders ondersteunen volwassen personen bij vragen rond toekomstplanning, vrije tijdsbesteding, relatievorming, werk/studies, huisvesting, ADL-vaardigheden,... In samenspraak met de volwassene met autisme wordt eveneens veel belang gehecht aan de (re)activering van het ondersteunend netwerk die de levenskwaliteit van de persoon en/of het gezin kunnen op peil houden of verbeteren. Daarom is er binnen de volwassenenwerking veel aandacht voor het methodisch werken met ruimere netwerken. Kennis van en -waar nodig- samenwerking met andere ondersteuningsdiensten, waarbij de specifieke knowhow wordt doorgegeven, vormen een belangrijk aspect.

### **Overbruggingshulp**

#### **Contactpersoonschap**

De contactpersonen fungeren als eerste aanspreekpunt binnen onze werking. Hun hoofdtaak bestaat erin om gebruikers met raad en daad bij te staan. Tijdens de intake worden de zorgvragen beluisterd, wordt het aanbod van Tanderuis voorgesteld en worden gebruikers wegwijs gemaakt in het zorglandschap. Contactpersonen staan ook in voor registratie en wachtlijstbeheer. Tijdens de wachttijd kan tijdelijke overbruggingshulp (o.a. informatie- en adviesgesprekken, kortbegeleiding,...) georganiseerd worden. Indien noodzakelijk wordt passend doorverwezen. Ook zijn ze actief binnen de 3 nieuwe intersectorale RTH-projecten 1 gezin = 1 plan.

### **Tanderuis Nabij**

*Met deze loketfunctie willen we dichterbij de cliënt een open huis creëren. Door nabij de gezinnen te zijn, hopen we de drempel 'afstand' weg te werken. Tanderuis Nabij staat open voor iedereen die een vraag heeft over autisme. Dit kan heel kort binnen het inloophmoment (gratis) of op afspraak via een advies en consult (gesprek van een uur; afspraak te plannen via 09/339 15 76 of op inloophmoment; kostprijs 6,27€). Data en locatie per regio vind je op de website van Tanderuis.*

### **Bezoekouderwerking**

Bezoekouders zijn ervaringsdeskundigen. Als ouder leven ze zelf dag in dag uit met een kind met autisme. Ze kunnen zich gemakkelijk in andermans verhaal inleven omdat zoveel gelijklopend is. Bezoekouders willen niets bijbrengen of aanleren maar zijn er om te luisteren, en dat doen ze zonder oordelen of veroordelen. De bezoekouderwerking helpt de wachttijd te overbruggen of vormt een aanvulling op de professionele thuisbegeleiding.

### **Grootouderwerking**

Als thuisbegeleidingsdienst erkennen we de cruciale rol van het netwerk rond het gezin. Grootouders zijn hier een belangrijke schakel. Zij ondersteunen niet enkel hun eigen kind, als ouder van een kind met autisme, maar vangen vaak ook de kleinkinderen op. Het is goed dat ze herkenning vinden bij anderen, maar ook erkenning voor wat ze doen. Daarom wil Tanderuis een platform zijn om grootouders de kans te bieden om ervaringen, bezorgdheden en verhalen te delen enerzijds en om hen te informeren over autisme anderzijds. Dit doen we aan de hand van themagebonden uitwisselingsmomenten en een basiscursus autisme. Zo hopen we onder andere de communicatie tussen de grootouders en de ouders van een kind met autisme te bevorderen.

### **Brussenwerking**

De aanwezigheid van een kind met autisme in het gezin is van invloed op de broers en zussen. Zij ervaren hier- door een aantal emoties en problemen die andere broers en zussen niet of in mindere mate ervaren. Tegelijkertijd worden een aantal mooie en leuke gevoelens ten opzichte van een broer of zus met autisme net veel dieper en bewuster beleefd. De problematiek van brussen is dus tegelijk ingewikkeld en bijzonder.

De brussenwerking van Tanderuis vzw werkt methodieken uit en organiseert activiteiten (inleefmomenten, praatcafés, spelnamiddagen,...) waarin broers en zussen van kinderen met autisme elkaar ontmoeten. Er worden ook cursussen georganiseerd. Tijdens deze cursussen en activiteiten geven we broers en zussen de kans meer te weten te komen over het autisme van hun broer of zus. Ze leren strategieën om met hun speciale broer of zus om te gaan en krijgen de mogelijkheid om andere brussen te leren kennen en samen hun gevoelens en belevingen te delen.

### **Vrijtijdswerking**

Hoewel vrije tijd voor veel mensen gelijk staat aan rust en ontspanning, veronderstelt het invullen van de vrije tijd diverse vaardigheden die voor mensen met autisme net moeilijk zijn, zoals bedenken hoe je deze 'lege tijd' kunt opvullen, keuzes maken, sociale contacten aangaan of bestaande contacten (vb. vanop school) doortrekken naar vrije tijdsituaties, soepel kunnen omgaan met het wegvallen van de dagdagelijkse routine, nieuwe dingen uitproberen,... Het reguliere aanbod is vaak niet afgestemd op de noden. Om aan deze drempels tegemoet te komen, werkte Tanderuis over de jaren heen een vrijetijdsaanbod voor verschillende leeftijden uit: hobbyclubs, tabASSco, tapASS, loebASS en verschillende activiteiten binnen de atelierwerking.

- tabASSco: diverse activiteiten voor jongeren van 12 tot 18 jaar die begeleid worden in de adolescentenwerking
- hobbyclubs: samenkomst voor +14 jarigen rond een specifieke hobby (bv. koken, gezelschapsspelletjes)
- tapASS: diverse activiteiten voor +18-jarigen die begeleid worden in de volwassenenwerking

- loebASS: georganiseerde wandelingen met de hond voor volwassenen met autisme, in samenwerking met Hachiko vzw
- atelierwerking: diverse workshops voor kinderen, adolescenten en volwassenen met autisme; het aanbod is terug te vinden in het jaarprogramma

### **Cursussen**

Binnen ons cursusaanbod richten we ons in eerste instantie naar de directe omgeving van de persoon met autisme (ouders, broers en zussen, grootouders,...). Naast theorie is er plaats voor inleefmomenten, uitwisseling en inoefening. Doel is om nieuwe inzichten, maar vooral ook praktische handvaten aan te reiken.

Aanbod:

- Impacttraining: training sociaal-communicatieve vaardigheden voor ouders van kinderen van 0 tot 6 jaar
- Oudercursus kinderwerking: voor ouders van kinderen van 6 tot 12 jaar
- Oudercursus adolescentenwerking: voor ouders van een jongere met autisme van 12 tot 18 jaar
- Basis cursus autisme voor grootouders
- Brussencursus voor broers en zussen ouder dan 12 jaar van een kind met autisme
- Brussencursus voor broers en zussen jonger dan 12 jaar van een kind met autisme
- Brussencursus voor broers en zussen jonger dan 9 jaar van een kind met autisme
- Cursus spelcontact: trainen sociale vaardigheden voor kinderen met autisme van 4<sup>e</sup> tot 6<sup>e</sup> leerjaar
- 'so you think you can cook': basis kookcursus voor volwassenen met autisme
- 'so you think you can clean': basis poetscursus voor volwassenen met autisme
- 'so you think you can wash': basis wascursus voor volwassenen met autisme
- Cursus Socrautische methode voor ouders en partners van persoon met autisme

### **Kampen**

Reeds een aantal jaar op rij biedt Tanderuis autismevriendelijke kampen en weekends aan voor verschillende leeftijden. Deze kregen de roepnaam splASSch. In kleine groep worden kinderen, jongeren en volwassenen met autisme uitgedaagd om onder meer in een informele context sociale contacten aan te gaan, begeleid nieuwe activiteiten uit te proberen en los te komen van de veilige thuishaven. Een team van enthousiaste begeleiders engageren zich om er bovenal een onbezorgde en ontspannen tijd van te maken! Om dit alles mogelijk te maken worden samenwerkingsverbanden aangegaan met externe partners. Het aanbod wordt gerealiseerd onder de RTH zorgfuncties dagopvang en verblijf.

Naast de organisatie van eigen kampen, versterken we tevens initiatiefnemers van reguliere kampen om hun vakantieaanbod autismevriendelijker te maken via ons aanbod van Outreach. Kampverantwoordelijken en vrijwilligers worden dan op vraag gecoacht om hun eigen kamp toegankelijker te maken voor personen met autisme (denk maar aan aanpassingen inzake programma, communicatiestijl,...).

### **GASStvrij**

*Met gASStvrij willen we gezinnen met een persoon met autisme even ademruimte bieden door de persoon met autisme af en toe gedurende een dag, een weekend of een paar vakantiedagen te laten verblijven in een gASStgezin.*

*gASStvrij is een samenwerkingsverband tussen Tanderuis en Pleegzorg Oost-Vlaanderen. We hebben dit project in het leven geroepen vanuit de ervaring dat gezinnen met een persoon met autisme (= het gASStje) het vaak moeilijker hebben om een netwerk rondom hen op te bouwen waarop ze beroep kunnen doen.*

*De gASStgezinnen zijn sociaal ingestelde gezinnen, die het fijn vinden om anderen af en toe te helpen en die een gezonde interesse hebben in autisme. Deze gASStgezinnen laten een gASStje op vooraf afgesproken momenten (dag, weekend of aantal vakantiedagen) in hun gezin verblijven zodat de ouders de tijd hebben om hun batterijen op te laden en even "auti-vrij" zijn.*

*Pleegzorg Oost-Vlaanderen zorgt voor screening, netwerkverkenning en attestering van de gASStgezinnen.*

*Tanderuis vzw biedt aan alle betrokken partijen via outreach gratis autismespecifieke kennis en knowhow aan.*

### **Woonzorgprojecten**

Tanderuis ondersteunt burgerinitiatieven waar ouders zich verenigen om een woonst voor hun jongvolwassene met autisme te vinden. Momenteel zijn er 2 woonzorgprojecten lopende in regio Meetjesland en Gent. Enerzijds wordt autismespecifieke kennis ingebracht via voorbereidende vergaderingen met de oudergroep, anderzijds is er ondersteuning in het woonzorgproject zelf (individuele begeleiding, bewonersvergaderingen,...). Het accent ligt op zoveel mogelijk autonomie voor de persoon met autisme met oog voor het groepsgebeuren.

### **Activeringstrajecten**

Het volwassenenteam participeert als zorgactor in de **activeringstrajecten vanuit VDAB**. Er wordt gewerkt rond het meer inzicht krijgen in hun autisme problematiek zodat een tewerkstelling in het NEC te realiseren is.

### **Crisisbegeleiding**

In antwoord op een oproep vanuit het Agentschap Opgroeien om crishulp intersectoraal uit te bouwen, zet Tanderuis 6 thuisbegeleiders in om onze autisme-specifieke expertise en deskundigheid uit te dragen.

### **Tandermaatje**

Tanderuis zet reeds jaren in op het inschakelen van vrijwilligers ter ondersteuning van de gebruikers en onze organisatie.

Vanaf 2021 komt voor de ondersteuning binnen gezinnen de nadruk te liggen op vrijwilligers uit het eigen netwerk van de gebruiker. Op basis van de nieuwe regelgeving kunnen vrijwilligers ingezet worden voor cliëntgebonden begeleidingstaken met volledig behoud van recht op RTH-zorg (8 personeelspunten) voor de gebruiker. Het doel is dat er bij elk nieuw begeleidingstraject, door de thuisbegeleider, een vrijwilliger gezocht wordt in het eigen netwerk. Mensen die op de wachtlijst staan en de vraag hebben naar een vrijwilliger, wordt een traject aangeboden door de contactpersonen.

Binnen de organisatie zijn ook vrijwilligers actief in de bezoekeronderwerking, de ASStheek, gASStvrij en ter ondersteuning van de atelierwerking.

### **ASStheek**

De naam ASStheek knipoogt naar onze doelgroep personen met een autismespectrumstoornis of kortweg ASS, die we dag in dag uit met zorg begeleiden, elk binnen hun persoonlijk traject. De ASStheek is een bron van autismespecifieke informatie aangeboden door Tanderuis vzw. Dit onthaal- en informatiecentrum autisme omvat een ruim aanbod aan documentatie verspreid over 4 deelwerkingen: speltheek, bibliotheek, mediatheek en snoezeltheek. In eerste instantie gebruiken de thuisbegeleiders de materialen om hun individuele begeleidingen bij personen met autisme kwaliteitsvol te ondersteunen. Daarnaast voedt de ASStheek al onze specifieke werkingsaspecten. Sinds 2014 is de ASStheek ook toegankelijk voor het brede publiek. Wij heten u van harte welkom!

### **Outreach**

Onze outreach leent zich uitstekend tot het bevorderen van inclusie. Outreach is het doorgeven van de opgebouwde handicapspecifieke kennis aan iedereen die interesse heeft in en/of nood heeft aan ondersteuning in het omgaan met personen met autisme. Een basisuitleg autisme, themagebonden vragen (bv. autisme en gamen, snoezelen bij kinderen met autisme, autisme en vrije tijd), een



inleefmoment of casusgericht advies en consult vormen slechts een greep uit het aanbod. Op die manier pogen we inclusie te bevorderen en willen we streven naar een autismevriendelijk Vlaanderen. Dit aanbod is gratis.

### **GIO (Globaal Individuele Ondersteuning)**

Nieuw in ons aanbod (start september 2019) is de Globale Individuele Ondersteuning, kortweg GIO. Dit heeft als doel om jonge kinderen met een specifieke zorg- of onderwijsbehoefte maximaal te laten deelnemen aan de reguliere kinderopvang of aan het gewoon onderwijs. Naargelang de noden, worden kinderdag- verblijven en (kleuter)scholen praktisch ondersteund en begeleid vanuit onze autisme knowhow. Samenwerking tussen de ouders, kinderopvang of kleuterschool, thuisbegeleidingsdienst en andere betrokkenen staat hierbij centraal.

Om de werkzaamheid van GIO te kunnen evalueren, slaan de thuis- begeleidingsdiensten autisme en de Academische Werkplaats Autisme de handen in elkaar. Binnen de academische werkplaats wordt onder- zoek opgezet naar interventies die ervoor zorgen dat kinderen, jongeren en volwassenen met autisme beter kunnen participeren in onze samenleving. Op basis van deze onderzoeksprojecten wenst men meer te weten te komen over wat werkt voor wie en waarom en poogt men een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk.

## **6. Toegangsvoorwaarden**

---

### **6.1 Doelgroep:**

De dienst richt zich tot personen met autisme en/of hun gezin. Deze personen kunnen van 0 tot 65 jaar zijn.

### **6.2 Concrete toegangsvoorwaarden:**

- *Diagnostisch criterium:* Een schriftelijk rapport is noodzakelijk waarin de diagnose autisme duidelijk wordt gesteld. Voor vroegbegeleiding volstaat een vermoeden.
- *Toegangscriterium:* Vanaf 2017 is het volledige aanbod in Tanderuis hoofdzakelijk rechtstreeks toegankelijk (RTH). Hiervoor is geen toegangsticket vereist van Integrale Toegangspoort of VAPH.
- *Wachttijd:* Omwille van overbevraging van de dienst moet een zekere wachttijd in acht genomen worden. Er worden maatregelen genomen om de wachttijd te beperken, o.a. beperkte modules voor beperkte vragen, kortere begeleidingsduur, aanmeldingsquota.
- *Territoriaal criterium:* vzw Tanderuis richt zich tot inwoners van de provincie Oost-Vlaanderen.

Uitzonderingen die afwijking van de criteria noodzakelijk maken, worden in eer en geweten en op basis van goede argumenten besproken door de directeur en de contactpersoon.

Daarnaast kan voor een persoon die niet in aanmerking komt omwille van bovenvermelde opnamecriteria toch steeds een informatiegesprek plaatshebben om de gebruikers bij te staan in hun zoektocht naar een andere vorm van hulpverlening.

### **6.3 Regelgeving RTH (capaciteit Tanderuis 2715,75 personeelspunten):**

Het begeleidingsaanbod van Tanderuis vzw is hoofdzakelijk RTH geworden. Dat betekent concreet dat elke nieuwe gebruiker die zich aanmeldt geen aanvraag meer moet indienen bij VAPH of bij de toegangspoort van IJH .

Wie zich aanmeldt voor begeleiding beschikt binnen RTH over maximum 8 personeelspunten.

Tanderuis vzw biedt 6 RTH functies aan:

Zorgfuncties	Waarde personeelspunten	Bijdrage
Mobiel		6,27€
Minderjarigen	0,235	
meerderjarigen	0,22	
Ambulant		6,27€
Minderjarigen	0,1645	
Meerderjarigen	0,54	
Groepsbegeleidingen	0,087	6,27€
Dagopvang	0,087	11,92€
Verblijf (nacht)	0,13	29,98€
GIO	0,13	gratis

De gebruiker en de begeleider zijn samen verantwoordelijk om waakzaam te blijven de 8 personeelspunten niet te overschrijden bij combinatie van verschillende RTH functies.

#### **6.4 Regelgeving NRTH:**

Meerderjarigen die beschikken over een persoonsvolgend budget (PVB) kunnen begeleiding inkopen bij Tanderuis vzw via cash-budget of via een voucher.

## **7. Begeleidingsverloop**

---

### **7.1 Algemeen**

Gebruikers kunnen online aanmelden. De momenten van aanmelding per leeftijdsgroep staan vermeld op de website. Voor de vroegbegeleiding is het gedurende het ganse jaar mogelijk telefonisch aan te melden.

Na de aanmelding volgt binnen de 6 maanden een informatiegesprek. Tijdens het **informatiegesprek** worden de zorgvragen van de gebruiker beluisterd en wordt nagegaan of het hulpverleningsaanbod van Tanderuis vzw aansluit bij de gestelde zorgvragen. De gebruiker ontvangt informatie over het aanbod en de werking van onze dienst, en over de administratieve vereisten om in aanmerking te komen voor mobiele of ambulante ondersteuning.

Bij het begin van een begeleiding wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst opgemaakt. Gebruikers krijgen hierbij ook de bundel "collectieve rechten en plichten". De omschreven doelstellingen worden in een concreet handelingsplan omgezet. Er is geen standaardprogramma: elke begeleiding is op maat van de specifieke vraag en gezinssituatie.

Het aanbod van Tanderuis vzw is te situeren binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH). Met die regelgeving van de overheid heeft de gebruiker recht op 8 personeelspunten per jaar. Deze kunnen ingezet worden voor mobiele of ambulante ondersteuning, of een combinatie, afhankelijk van de aard van de zorgvragen.

Men kan beroep doen op thuisbegeleiding, en/of op bezoekeronderwerking, broers- en zussenactiviteiten, infoavonden, grootouderwerking, Tandermaatje, vrijetijdswerking, cursussen en kampen.

De begeleider of de contactpersoon beschikt over een hulpmiddel om zicht te krijgen op de mogelijkheden tot combineren van verschillende elementen van het aanbod, om te kunnen plannen en opvolgen. Bijv. ook rekening houden met gebruik van andere RTH-ondersteuning, buiten het zorgaanbod van Tanderuis.

Na de intake moet men een zekere wachttijd in acht nemen.

### **7.2 Individuele thuisbegeleiding**

*De maximum begeleidingstermijn voor thuisbegeleiding bedraagt 18 maand. Vanuit een krachtgerichte visie willen we inzetten op een meer flexibele begeleidingstermijn. Indien er (voorlopig) geen zorgvragen meer zijn, bieden we daarom de mogelijkheid om het thuisbegeleidingstraject te onderbreken. Het dossier wordt dan (voorlopig) afgesloten. De restduur van het thuisbegeleidingstraject kan dan op een later moment benut worden. De onderbreking kan maximaal 1 jaar duren. Indien na 1 jaar pauze geen reactivering van het dossier wordt aangevraagd wordt de begeleiding automatisch afgesloten.*

*Na afsluiting is er de mogelijkheid om info- en advies gesprekken te hebben met een contactpersoon (of thuisbegeleider, na aanmelding via contactpersoon). Dit zijn ambulante gesprekken die op een regio-locatie van Tanderuis doorgaan.*

Per werkingsaspect (Vroegbegeleiding, Kinderwerking, Adolescentenwerking, Volwassenwerking) kan de gebruiker slechts één maal aanmelden. Hiervoor moet telkens de hele procedure en wachttijd doorlopen worden.

### **7.3 Groepsbegeleidingen**

Voor de groepsbegeleidingen wordt er gewerkt met jaarlijkse programma's. De inschrijving gebeurt via de website.

Dit aanbod omvat: grootouderwerking, brussenwerking, bezoekouderwerking, cursussen, vrijetijdswerking, infoavonden en atelierwerking.

## **8. Individuele dienstverleningsovereenkomst**

---

1. Bij aanvang van de begeleiding ondertekenen dienst en gebruiker een individuele dienstverleningsovereenkomst in het kader van mobiele en ambulante ondersteuning.
2. Voor de vergoeding van de begeleiding wordt een bijdrage van € 6,27 (jaarlijks indexeerbaar) per begeleidingssessie gevraagd. Indien de begeleiding omwille van praktische of inhoudelijke redenen langer dan twee uren duurt, mag de dienst dit als twee begeleidingen rekenen, en een dubbele vergoeding vragen. Op het einde van elke begeleiding vult de begeleider de begeleidingsfiche in en laat deze ondertekenen door de gebruiker. Er wordt een vrijwillige bijkomende bijdrage gevraagd (Omwille van de niet-indexering van de werkingstoelagen).
3. De dienst stelt in de opstartfase een handelingsplan op met een planning van de voornaamste stappen in de begeleiding. Dit wordt opgemaakt in overleg met de gebruiker, en bevat alle belangrijke inhoudelijke aspecten van de begeleiding en praktische afspraken. Het wordt minstens jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd. Er is een kopie ter beschikking.
4. De dienst verbindt er zich toe de gebruiker op de hoogte te stellen van de Klachtenprocedure, die dient gebruikt te worden indien het gezin klachten heeft over de werking van de dienst.
5. De gebruiker gaat akkoord met de privacy voorwaarden van Tanderuis vzw. De gebruiker geeft toestemming voor de verwerking van de bijzondere categorieën persoonsgegevens en geeft tevens toelating om persoonsgegevens, die nuttig zijn voor de begeleiding, aan andere diensten door te geven en/of op te vragen bij andere diensten. Al deze gegevens worden gebundeld in een dossier. Bepalingen over inzage in het dossier zijn opgenomen in de Collectieve rechten en plichten, alsook de bepalingen over omgaan met vertrouwelijke informatie.
6. De gebruiker verklaart op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden heeft ontvangen en er geen aanspraak op kan maken. Indien men een persoonsvolgend budget heeft gekregen dient men hiervan gebruik te maken en kan men geen aanspraak maken op RTH .

7. De gebruiker verklaart het document “Collectieve rechten en plichten” ontvangen te hebben.

## **9. Collectieve inspraak**

---

Via collectieve inspraak wil Tanderuis vzw gebruikers en andere diensten de mogelijkheid geven feedback te geven op de manier van werken binnen de verschillende werkingsaspecten van Tanderuis. Via actieve bevraging zal men zowel digitaal (nieuwsbrief en website) als via schriftelijke bevraging op georganiseerde bijeenkomsten feedback verzamelen en kritisch bekijken naar eventuele bijstellingen. Ook wordt jaarlijks een overleg met de bezoekers gepland om aspecten van de werking te bespreken.

## **10. Klachtenprocedure**

---

### **10.1 Toepassingsgebied:**

Alle klachten m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

We maken een onderscheid tussen klachten en suggesties of opmerkingen. Onze dienst staat open voor opmerkingen en suggesties; deze kunnen ten allen tijde besproken worden, en hoeven niet tot een klacht te leiden.

### **10.2 Begrippen:**

Onder *klacht* verstaan we “een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking van de dienst, hetzij organisatorisch, hetzij inhoudelijk”.

*Indiener*: de gebruiker, de wettelijk vertegenwoordiger, bloed- of aanverwant, of vertrouwenspersoon van de gebruiker. Hierna genoemd “gebruiker” of “indiener”.

*Klachtencommissie*: samengesteld uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een vertegenwoordiger van de gebruikers, aangeduid door het collectief overlegorgaan. Deze commissie bestaat momenteel uit de volgende leden: Mevr. Christa Heyse (lid raad van beheer) en Mevr. Ann Meeuws (vertegenwoordiger gebruikers). Te bereiken op het adres van de dienst, t.a.v. de klachtencommissie.

*Directeur*: Hiërarchisch eindverantwoordelijke van Tanderuis vzw: Dhr. Danny Aelvoet.

### **10.3 Werkwijze:**

Voor elke klacht van de gebruiker wordt een bevredigende oplossing gezocht. Indien de oplossing die wordt voorgesteld niet bevredigend is voor de gebruiker, zet deze de volgende stap. De gebruiker kan ten allen tijde de klacht intrekken.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, kan de gebruiker rechtstreeks naar stap 4 gaan, en die betwisting binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie.

De gebruiker neemt kennis van deze procedure bij de intake en bij het ondertekenen van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Op dienstniveau kunnen klachten aanleiding geven tot corrigerende en preventieve maatregelen.

- Stap 1: De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de vaste begeleider. De begeleider doet een voorstel van oplossing binnen de 10 dagen, en noteert dit in het dossier.
- Stap 2: De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de directeur. De directeur registreert de klacht onmiddellijk in het klachtenboek en noteert hierbij de datum. De directeur doet een voorstel van oplossing binnen de twintig dagen.
- Stap 3: De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de directeur; dit kan ook zonder mondelinge klacht.. De directeur noteert de klacht bij ontvangst onmiddellijk in het

klachtenboek, en levert de gebruiker een bewijs van ontvangst van de klacht. Hij noteert hierbij de datum. De directeur behandelt de klacht binnen de dertig dagen en deelt aan de gebruiker binnen dezelfde termijn mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Stap 4: De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie. De gebruiker motiveert in dit schrijven waarom hij het voorstel van oplossing niet kan aanvaarden. De gebruiker kan zich laten bijstaan door een onafhankelijke derde, die de klachtencommissie bijtreedt. Dit is Marine Thys, psychologe binnen CAR de Hert en werkzaam als projectmedewerker van VVA in kader van Participate (contactgegevens: Martine.Thys1@telenet.be). De klachtencommissie hoort de betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de dertig dagen nadat de klacht aan haar werd overgemaakt haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de dienst. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de dienst binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven werd. Indien de klachtencommissie het niet eens is, worden beide standpunten meegedeeld aan de gebruiker.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Zij hoort de betrokken partijen binnen de dertig dagen, probeert ze te verzoenen en tot een oplossing te komen.

Stap 5: De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de leidend ambtenaar van het VAPH ([www.vaph.be/contact/klacht](http://www.vaph.be/contact/klacht)). Deze gaat na of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

## 11. Wederzijdse rechten en plichten

---

- Dienst en gebruiker zijn gebonden aan de rechten en plichten zoals die zijn bepaald in de individuele dienstverleningsovereenkomst (zie punt 11) en in de 'Collectieve rechten en plichten'.
- De dienst doet maximale inspanningen om de privacy van de gebruiker te vrijwaren. De voorziening verwerkt persoonsgegevens van de gebruiker conform de geldende wet- en regelgeving inzake privacy en verwijst voor meer informatie hieromtrent door naar de privacyverklaring, die wordt meegegeven bij de start van de begeleiding.  
De dienst bundelt alle gegevens i.v.m. een gebruiker in een digitaal **dossier**. Naast het administratieve tabblad zijn belangrijke samenvattingen, handelingsplannen, interne verslagen, ter inzage voor de gebruiker (= tabblad dossier interne verslagen, TVO). Voor de minderjarige gebruiker zijn die onderdelen die rechtstreeks op hem betrekking hebben, toegankelijk, rekening houdend met zijn belang, zijn bekwaamheid, en de vertrouwelijkheid. Verslagen van andere instanties en notities van de begeleider zijn vertrouwelijk, en dus niet ter inzage (= tabblad dossier: huisbezoeken, overbruggingshulp, externe verslagen, extra + tabblad vrijwilliger).
- De inhoudelijke gegevens uit het digitale dossier worden na 5 jaar vernietigd. Enkel de administratieve gegevens worden- in navolging van de richtlijnen van het VAPH- 30 jaar bewaard.
- De begeleiding veronderstelt **wederzijdse inzet en samenwerking** tussen gebruiker en begeleider. In die zin is de gebruiker ertoe verplicht :
  - ❖ De begeleider ten minste 3 werkdagen op voorhand te verwittigen indien de afgesproken begeleiding niet kan doorgaan.
  - ❖ De facturatie gebeurt om de twee maanden. Tanderuis maakt hiervoor gebruik van domiciliëring.
  - ❖ Gezamenlijke afspraken die gemaakt worden tijdens de begeleiding na te komen : o.a. maken van huiswerkopdrachten, invullen van observatielijsten, uitvoeren van adviezen ...

- **Omgaan met vertrouwelijke informatie:**

De begeleiding heeft een vertrouwelijk karakter. Dit betekent dat de ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders geen verslagen mogen meedelen aan rechters of advocaten.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders verklaren geen informatie uit de begeleiding (bv. verslagen, briefwisseling,...) te zullen gebruiken als bewijsstukken.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders verbinden zich ertoe om geen informatie uit de begeleiding als bewijsmateriaal in enige arbitrale, administratieve, gerechtelijke of andere procedure van eender welke aard te gebruiken.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders leggen zich het verbod op om de begeleider als getuige op te roepen in een gerechtelijke of arbitrale procedure.

Het is behoudens andersluidende overeenkomst niet verboden melding te maken van het loutere feit dat er mobiele of ambulante ondersteuning heeft plaatsgevonden of aan de gang is.

- **Beëindiging van begeleiding:**

Individuele thuisbegeleiding in een langdurig traject is beperkt tot een maximumduur van 18 maand.

Binnen de kortdurende begeleiding is er een maximumduur van 6 maand voor kortbegeleiding en voor ambulante begeleiding een maximumduur van 8 maand. Dit wordt vermeld in het handelingsplan.

Thuisbegeleiding kan ook voor de maximumtermijn worden afgesloten.

In onderling akkoord:

Bij voorkeur in onderling akkoord maakt de thuisbegeleider duidelijke afspraken met de gebruiker over de wijze waarop de begeleiding beëindigd wordt.

Redenen van beëindigen kunnen zijn o.a.:

- doelstelling van thuisbegeleiding is bereikt
- heroriëntering naar andere voorziening: bijvoorbeeld andere thuisbegeleidingsdienst, andere ambulante dienst, voorziening voor dag- en nachtverblijf,
- verhuis van gebruiker naar buitenland, of andere regio,
- overlijden van de persoon met een handicap,
- geen autisme
- geen thuisbegeleiding meer gewenst

De wijze waarop het beëindigen gebeurt en de timing daarvan, worden opgenomen in het handelingsplan. De begeleider zoekt actief mee naar alternatieven die voldoen aan de behoeften van de gebruiker, en streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing. In overleg met de gebruiker gaat de begeleider na welke informatie en op welke manier deze wordt doorgegeven aan andere dienstverleningsvormen. De begeleider geeft ook informatie over de mogelijkheden van info- en adviesgesprekken en overbruggingshulp binnen onze dienst.

Eenzijdige beslissing vanuit de gebruiker:

Sporadisch kan thuisbegeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de gebruiker: de gebruiker wenst geen verder beroep te doen op thuisbegeleiding.

Bij eenzijdige beslissing door de gebruiker meldt de gebruiker zelf aan de dienst dat thuisbegeleiding niet meer gewenst is. Dit kan telefonisch, via e-mail of brief of in een huisbezoek. De thuisbegeleider noteert dit in het dossier.

Eenzijdige beslissing vanuit de dienst:

Sporadisch kan thuisbegeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de dienst:

- in geval van overmacht,
- geen diagnose ASS,
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het aanbod van thuisbegeleiding onvoldoende is,

- de gebruiker komt de afspraken omschreven in het IDO en de Collectieve Rechten en Plichten niet na (vb. systematische afwezigheid op afspraak),
- de rekeningen worden niet betaald.
- gevaarsituaties voor de betrokken thuisbegeleider,
- geen motivatie (meer) bij de gebruiker,
- gezinssituatie maakt thuisbegeleiding onmogelijk. De eenzijdige beslissing voor het beëindigen van de thuisbegeleiding gebeurt in overleg tussen thuisbegeleider, directiemedewerker/directeur. De mededeling en verantwoording kan bij een huisbezoek gebeuren, maar wordt steeds per brief bevestigd. Indien de gebruiker niet akkoord gaat, kan deze klacht neerleggen bij de Klachtencommissie.

Bij eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, vanaf de mededeling van de eenzijdige beëindiging, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen of dit niet haalbaar is gezien de veiligheid voor het personeel (GOG). Bij niet-naleving daarvan is er een verbrekingsvergoeding die gelijk staat aan het bedrag van de gebruikersbijdrage van de 3 maand voorafgaand aan de opzegtermijn. (art. 39-40 van BVR 1/7/2011).

De redenen voor afsluiting zijn ook terug te vinden in de Collectieve Rechten en Plichten die elke gebruiker bij het opstarten van de begeleiding ontvangt.

- **Echtscheiding:** de rechten en plichten van gescheiden ouders worden gerespecteerd. Bvb. Ook de niet-aanvragende ouder wordt op de hoogte gebracht van de start van begeleiding. De facturatie gebeurt op het domicilie-adres van het kind.
- **CAO 100: wet op alcohol- en druggebruik:** de dienst hanteert een nultolerantie voor alcohol- en druggebruik tijdens de werkuren. Dit geldt ook bij huisbezoeken.
- **Moederschapsbescherming:** in geval van zwangerschap van de begeleidster:
  - bij de vroegbegeleiding wordt de begeleidster vervangen door een collega;
  - bij alle andere werkingsaspecten verwacht de dienst dat de gebruiker volgende preventieve gezondheidsmaatregelen neemt: algemene en handhygiëne; niet roken tijdens het gesprek; vermijden van contact met zieke personen tijdens huisbezoek; annuleren van huisbezoek in geval van ziekte van de gebruiker; vermijden van fysiek contact met jonge kinderen of kinderen met ontwikkelingsvertraging.
- **Bereikbaarheid:** De dienst is enkel telefonisch bereikbaar in de voormiddag van 9.00 u. tot 12.30; en maandag- en dinsdagnamiddag van 13u tot 16:30u u op het nummer 09/228.18.33. U kunt steeds mailen (email [tanderuis@thuisbegeleidingautisme.be](mailto:tanderuis@thuisbegeleidingautisme.be)). U kan onze website raadplegen op volgend adres: [www.thuisbegeleidingautisme.be](http://www.thuisbegeleidingautisme.be). Uw begeleider is rechtstreeks bereikbaar via GSM. Het betrokken GSM-nummer zal u worden doorgegeven bij het eerste huisbezoek. Om uw begeleider te bereiken moet u dus niet naar het secretariaat van de dienst bellen. Vanzelfsprekend zal de GSM afgelegd worden tijdens huisbezoeken en gesprekken, 's avonds na de werkuren en in het weekend. We rekenen erop dat u als gebruiker de begeleiders niet onnodig zult storen in hun werkzaamheden, en het nodige respect zult opbrengen voor hun privacy.

## 12. Verzekerde risico's

---

In het belang van de gebruikers en de goede werking van de dienst worden door de dienst de volgende verzekeringscontracten afgesloten:

- **Brandverzekering (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen)**  
Maatschappij : Fidea  
Polis nr.: 71.312.824-0001
- **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 705.545.301
- **Arbeidsongevallen bedienden**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 705.017.882
- **Autoverzekering van voertuigen van personeel dat in dienstverband rijdt**  
Maatschappij : Axa  
Polis nr. : 602.155.294

## 13. Wijzigingen aan de Collectieve rechten en plichten

---

Er gebeurt een jaarlijkse update en belangrijke wijzigingen kunnen ook tussendoor worden toegevoegd.

De gewijzigde versie is steeds te verkrijgen op de dienst en te vinden op onze website .