



Op maandag 18 maart 2024 verzorgde FOVIG een webinar rond het model IDO (Individuele dienstverleningsovereenkomst). Dat model werd door het VAPH ontwikkeld in samenwerking met de werkgroep Transparantie. Administratie, gebruikersorganisaties, bijstandsorganisaties en de koepels van zorgaanbieders werkten samen aan dat model.

Voor FOVIG is het belangrijk om samen met leden van collectieve overlegorganen na te denken en uit te zoeken hoe dat model bruikbaar kan gemaakt worden.

Het kader waarin dit model IDO is ontwikkeld

Tip 1 - Het model IDO is een minimumprogramma

Elke zorgaanbieder heeft een eigen werking. Een IDO die voor alle zorgaanbieders gelijk is, bestaat niet. Het model IDO bevat wel de onderwerpen en de inhoud die er minstens in moeten staan. Gebruik dit model zo. Het model bevat ook een structuur die handig is en kan overgenomen worden.

Tip 2 - Het model IDO is juridisch gecheckt

Je moet niet twifelen aan de juistheid van wat in het model staat. Dat is zorgvuldig onderzocht. Ook de verklaringen in de 'Extra informatie' kloppen helemaal. Je kan daar met een gerust hart gebruik van maken.

Tip 3 - Het model IDO evolueert

Wanneer je met het IDO in het collectief overleg aan de slag gaat, check dan steeds de website van het VAPH voor de meest recente versie.

Wanneer kun je de IDO ter sprake brengen in het collectief overleg?

Tip 4 - Vraag om elke wijziging van het IDO voorafgaand ter sprake te brengen in het collectief overleg

Voor elke wijziging van één van de onderdelen van de IDO is het advies van het collectief overleg nodig. Dus ook voor de bijlagen en de 'Collectieve rechten en plichten'. Bespreek met de voorziening de reden van de wijziging. Soms is de IDO wijzigen ingewikkelder dan een kleine aanpassing te doen in de werking.

Tip 5 - Schakel het collectief overleg in bij het aanpassen van de IDO

Wellicht is er iemand in je collectief overleg die geïnteresseerd is om mee te denken over de inhoud van de IDO. Suggesteer de zorgaanbieder om een (permanente) projectgroep IDO te maken met de betrokkenen van de voorziening en een of twee mensen van het collectief overleg.

Hieronder beschrijven we de inhoud van de webinar onder de vorm van tips voor het collectief overleg. Inleidend is er een beknopte situering over het kader waarbinnen het model van IDO is tot stand gekomen.

Organen voor collectief overleg die ondersteuning willen bij het opzetten van een vergadering of ontwikkelingsproject over de IDO, kunnen ondersteuning krijgen van FOVIG (contacteer info@fovig.be). De opname van de webinar kan geraadpleegd worden op de website van FOVIG: fovig.be/aanbod/aan-de-slag.

Tip 6 - Laat interpretatie van de IDO niet aanslepen

Als er bij de gebruikers of de zorgaanbieder verschillen in interpretatie bestaan over de tekst of inhoud van de IDO, neem je dit best op korte termijn op. Werk samen een oplossing uit die maar één interpretatie mogelijk maakt.

Tip 7 - Doe de test

Het is een nuttige oefening om de IDO eens naast het model IDO te leggen. Waar zijn er verschillen? Waar komen die vandaan? Kunnen die opgelost worden? Start met het collectief overleg een co-creatief project met de zorgaanbieder.

Hoe draag je als collectief overleg bij aan een bruikbare en correcte IDO?

Tip 8 - Maak een projectgroep voor de aanmaak van een nieuwe versie van de IDO

Omdat de IDO het contract is tussen de gebruiker en de zorgaanbieder, maak je best vaste afspraken over de opmaak en herziening ervan. Wellicht is een vaste projectgroep IDO daarvoor een goede methode. Daarbij gaan twee of drie leden van het collectief overleg met de zorgaanbieder in dialoog wanneer er nieuwe inhoud of aangepaste inhoud moet komen. Samen schrijven zij dan aan de onderhandelde tekst.

Tip 9 - Vorm een leesgroep voor de IDO

Het is aangewezen om naast de projectgroep ook een leesgroep voor de IDO te hebben. Los van alle voorafgaande gesprekken kunnen zij de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de IDO beoordelen.

Besteed extra aandacht voor elementen die op verschillende manieren zouden gelezen kunnen worden. Dubbelzinnigheid moet voorkomen worden.

Tip 10 - Check met het meest recente model IDO

Geregeld komen er nieuwe versies van het model IDO. Wanneer je in de voorziening aan een nieuwe versie werkt, controleer dan even of er geen verbeterde versie van de IDO beschikbaar is bij het VAPH (vaph.be/model-individuele-dienstverleningsovereenkomst).

Tip 11 - Spreek af wat er voor individuele onderhandeling al door de zorgaanbieder kan ingevuld worden

Om de focus op de dialoog te houden is het soms aangewezen dat de zorgaanbieder, voor je in gesprek gaat over een nieuwe IDO, al een aantal velden van de overeenkomst invult. Spreek in het collectief overleg af wat op voorhand ingevuld kan worden. Dat gaat o.m. over 'zakelijke' gegevens als naam, adres, bewindvoerders enz. Maar alles wat wijzigt kan best leeg blijven. Tijdens het gesprek over de IDO wordt dit samen doorgenomen. De voorstellen van elke partij komen daarbij volledig aan bod. Op basis van het gesprek worden de keuzes gemaakt.

Tip 12 - Aanpassingen op basis van index wijziging

Indexering van kosten kan mits vermelding van de gebruikte index en de datum waarop indexering kan gebeuren. Voor zorgkosten (betaald met persoonsvolgend budget) zijn er Vlaamse afspraken die de zorgaanbieder moet volgen.

Tip 13 - Integreer het handelingsplan herkenbaar in de IDO

De grote lijnen van het handelingsplan maken deel uit van de IDO. Die grote lijnen zijn bijvoorbeeld de zorgfuncties en de zorgfrequentie: wat voor zorg zal er geboden worden en hoe dikwijls? Dat zijn de voornaamste elementen van de overeenkomst. De details daarvan kunnen als bijlage opgenomen worden.

Tip 14 - Vraag een inleidende samenvattende pagina voor de IDO

De IDO is een omvangrijk document. Een korte samenvatting met wie, wat, waar, wanneer en voor welke prijs, maakt het gemakkelijker om het geheel te zien.

Tip 15 - Elk onderdeel heeft een specifieke plaats in de IDO

Het is soms onduidelijk wat best in de IDO, wat in de bijlagen en wat in de rechten en plichten moet staan. We geven daarvoor een hulpmiddel.

- > De IDO beschrijft de individuele afspraken in een gestandaardiseerde overeenkomst. Het is het contract dat je afsluit en het vermeldt de regels die daarop van toepassing zijn. Daarin is er een individueel deel (welke zorg wil je wanneer enz.) en een collectief deel (hoe kun je de IDO beëindigen, hoe wordt afwezigheid aangerekend enz.).
- > In de bijlagen vind je de details van de overeenkomst die, op vraag van de gebruiker of de zorgaanbieder, kunnen wijzigen in de loop van de IDO-overeenkomst. Bijvoorbeeld een tarievenlijst, toelatingen rond afbeeldingen enz.
- > In de Rechten en plichten staan algemene afspraken die onafhankelijk zijn van wat er in de overeenkomst staat. Bijvoorbeeld: wat zijn de algemene leefregels in de voorziening, wat moet je doen bij afwezigheid enz.

Tip 16 - Maak een systeem voor alle vragen over de IDO

Verzamel samen met de zorgaanbieder alle vragen van gebruikers over de IDO en het gebruik ervan. Als collectief overleg kun je dan bijvoorbeeld jaarlijks die vragen overlopen en kijken hoe de IDO beter kan. Zo een jaarlijkse evaluatie zal zowel de gebruikers als de zorgaanbieder helpen een bruikbare en duurzame IDO te ontwikkelen.

Tip 17 - Voorzie in de IDO ruimte voor toevoegingen

Soms wil je als gebruiker nog iets toevoegen aan een bepaald artikel van de IDO. Daarvoor voorzie je bij alle of de

meeste elementen uit de IDO een veld 'opmerkingen van de gebruiker' en 'opmerkingen van de zorgaanbieder'. Bijvoorbeeld de toepassing van zorggarantie kan daarin vermeld worden. Of hoe de frequentie wordt uitgedrukt: in frequentie per week op basis van 52 weken of bijvoorbeeld op basis van 48 weken enz.

Tip 18 - Opzegging van de IDO vanuit de zorgaanbieder enkel mits grondige schriftelijke motivering

Op dit ogenblik geeft het model IDO niet veel meer dan de opsomming van de mogelijke redenen voor opzegging door de zorgaanbieder. We suggereren om hierbij aan te vullen dat dit enkel kan mits grondige en schriftelijke motivering door de zorgaanbieder. Wanneer als motivering de ondersteuningsnood van de gebruiker wordt aangehaald, stellen we voor ondersteuningsnood te vervangen door 'gewijzigde ondersteuningsnood'.

Als collectief overleg hulp aanreiken bij het aanpassen van de persoonlijke IDO

Tip 19 - Wijzigingen aan je individuele IDO wordt altijd overlegd

Bij elke aanpassing van de IDO hoort voorafgaand een bespreking.

Tip 20 - Beschrijf in je eigen woorden de veranderingen voordat je de IDO ondertekent

Stimuleer de gebruikers om bij de individuele bespreking in hun eigen woorden te beschrijven wat er nieuw is, wat daarvan de gevolgen zijn, hoe de kosten (zowel zorg als woon- en leefkosten) zullen veranderen ... Zo weet je of je alles juist hebt begrepen. Blijf vragen stellen tot je het helemaal begrijpt. Pas als je het zelf kan uitleggen, heb je het helemaal begrepen.

Tip 21- Datums, termijnen, aantallen en bedragen vragen bijzondere aandacht

Controleer zorgvuldig de datums en termijnen in de IDO (begin, einde, looptijd, eventuele proeftijd). Ook voor de aantallen en bedragen vraag je hoe de berekening gebeurt en reken je dit best na. Zijn de tabellen (artikel 3 en 4 van het model IDO) helemaal juist ingevuld? Zijn de aantallen in dezelfde kolom altijd in dezelfde 'eenheid': uren per dag, dagen per week, aantal per jaar

De leesbaarheid en bruikbaarheid van de IDO bewaken

Tip 22 - De IDO heeft een logische structuur

De IDO heeft een logische structuur. Die wordt getoond in de inhoudstafel, vooraan in het document.

Wanneer onderdelen niet van toepassing zijn, kunnen die geschrapt worden. Je kan bijvoorbeeld de titels laten staan maar de inhoud daaronder weglaten en vervangen door 'niet van toepassing'. Zo wordt de logische nummering niet onderbroken. Ook de paginering moet juist zijn.

Tip 23 - Dring aan op een vormgeving die de leesbaarheid ondersteunt

Een goede vormgeving toont wat standaard tekst is en wat er is ingevuld. Ingevulde teksten staan bijvoorbeeld in vet of hebben een achtergrondkleur.

Als voor afzonderlijke documenten de pagina's telkens opnieuw vanaf 1 genummerd worden, moet naast de nummering ook de naam van het document vermeld worden.

De belangrijkste gegevens kunnen eventueel in een kaartje gezet worden.

Tip 24 - Zinnen zijn kort en leesbaar

Beter wat meer zinnen dan een heel lange waarin je de redenering niet meer terugvindt. Elke zin is duidelijk en eenvoudig uit te leggen. Afkortingen worden minstens bij het eerste gebruik verhelderd of opgenomen in een lijst met afkortingen. Wat je eenvoudig uitlegt is doorgaans duidelijker, ook juridisch.

Tip 25 - Geef aandacht aan de duurzaamheid van de IDO

Een IDO met gegevens die snel veranderen moet snel vernieuwd worden. Daarom bevat de IDO bij verwijzing naar personen beter geen namen maar wel functies (met E-mailadres en telefoonnummer).

Nieuwe versies van de IDO krijgen een versienummer, zodat altijd duidelijk is welke de meest recente is. Let op: het is niet noodzakelijk dat iedereen bij een nieuwe versie een nieuwe IDO krijgt. De bestaande IDO kan voor de specifieke gebruiker soms volstaan. Weeg dat goed af.