



BelRAI instrumenten invoeren als
kwaliteitstraject:
HET ONDERSTEUNINGSAANBOD
VAN vzw SYN-TOPIA

januari 2022

Geachte,

In dit document beschrijven we waarom u BelRAI absoluut moet leren kennen, en wat de voordelen van gebruik ervan zijn voor woonzorgcentra. En leest u waarom wij de ideale partner zijn voor het opleiden van medewerkers en voor implementatiebegeleiding van uw organisatie.

Dit aanbod kan u door vzw SYN-TOPIA als erkende BelRAI Expertorganisatie/opleidingsinstantie (VSB-RAI-1 dd 22 november 2021) worden aangeboden, en is conform de bepalingen in het BVR van 28/5/2021 aangaande de tenuitvoerlegging van BelRAI in het kader van VSB en het MB van 3/9/2021 aangaande de opleidingsvereisten voor BelRAI implementatie.

Onze opleidingen en implementatiebegeleidingen zijn onafhankelijk van de door u gemaakte keuze voor het voor BelRAI assessment gebruikte IT-platform. Voor ons draait alles immers om de inzichten en de methodieken, en slechts secundair om het IT-pakket. We hebben binnen SYN-TOPIA expertise in het werken met zowel het platform van de federale overheid als met het Pyxicare platform. Beide hebben hun voor- en nadelen, die we graag met u naast elkaar zetten. De keuze voor een platform is aan de opdrachtgevers.

In de samenwerking brengt vzw SYN-TOPIA zijn expertise in rond de BelRAI instrumenten en rond de praktische implementatie ervan in zorg- en welzijnsvoorzieningen. Deze expertise is onder andere gebaseerd op onze ervaring en voortschrijdende inzichten in het kader van het Vlaamse BelRAI LTCF pilootproject, waarin we momenteel een twintigtal voorzieningen ondersteunen in hun implementatietraject. Op vraag vertellen we u graag meer over onze ervaring.

1. Achtergrond

Door toenemende welvaart nam in de laatste decennia de vergrijzing een vlucht. Mensen worden ouder. Door de evoluties van de medische wetenschap leven overleven mensen ook meer, en leven ze een langere periode van hun leven met één of meer minder of meer ernstige beperkingen. In die context ontstond in de jaren tachtig het bio-psycho-sociaal model van gezondheidszorg, en het idee van geïntegreerde zorg, waarbij zorgprofessionals over de muren van hun eigen weten en kunnen heen gaan samenwerken. In dergelijke modellen wordt het “competentiedenken” gemeen goed: niet de beperking van de persoon staat centraal in langetermijnzorg, maar zijn mogelijkheden. Dit competentiegericht kijken sluit overigens aan bij de individualisering die zich doorzet: ook zorg wordt meer maatwerk, aansluitend bij noden en behoeften van elk individu met zorgbehoefte...

2. Metten om te weten (en te doen): de roots van RAI ...

Het streven naar betrouwbare en valide metingen van zorgnoden en -behoeften leidde eind van de 80er jaren tot het ontstaan van de internationale wetenschappelijke vereniging interRAI (zie www.interRAI.org). Die organisatie stelt zich tot doel het wereldwijd ontwikkelen van wetenschappelijk gefundeerde, betrouwbare en valide meetinstrumenten ter evaluatie van zorgnoden- en behoeften van cliënten of gebruikers van (de geïntegreerde) gezondheids- en welzijnszorg. Heel wat landen, waaronder staten in de USA, Canada, scandinavische landen en regio's, regio's in Zwitserland, gingen België vooraf in het verkennen en invoeren van interRAI instrumenten.

Wat begon bij “de RAI”, het Residents Assessment Instrument (vandaar RAI als naam; de organisatie richtte zich van bij aanvang op ouderen in voorzieningen) werd al gauw een “interRAI SUITE”: een set van instrumenten die over doelgroepen en sectoren heen zorgzwaarte kunnen meten, met een zo groot mogelijke

gemeenschappelijke basis.

Die instrumenten werden steeds ontwikkeld vanuit een kwaliteitsperspectief: hoe kunnen de observaties en metingen die we uitvoeren in eerste instantie leiden tot betere zorg voor de cliënt/bewoner, tot meer praktijk op basis van wetenschappelijke evidentie, en tot verhoging van effectiviteit en efficiëntie in de bio-psycho-sociale zorg (het zgn. “micro” niveau).

In tweede instantie ondersteunen RAI-instrumenten de kwaliteitsmonitoring binnen de organisatie (het zgn. “meso” niveau, bv via ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren op basis van de scores, via staffing-heuristieken edm.).

En slechts in laatste instantie zijn er ook mogelijkheden van de instrumenten uit de interRAI Suite voor “maatschappelijke en beleidsmatige doelen” zoals het onderbouwen van publieke financiering. Voor interRAI kan het toewijzen van financiering op basis van RAI beoordelingen vanuit kwaliteitsperspectief overigens pas gebeuren, wanneer het instrument eerst goed is geïntroduceerd en verankerd in een sector/regio/land ...

We benadrukken dat de **kwaliteitsdynamiek** de grootste meerwaarde is van interRAI-instrumenten: hun bijdrage aan meer objectieve, meer behoeften- en nodengestuurde zorg en dienstverlening. En in ons aanvoelen hoort dit ook de belangrijkste motivatie te zijn die een zorgorganisatie heeft, wanneer ze de weg inslaat van BelRAI-implementatie. Het is een keuze voor versterking van de interne kwaliteitsontwikkeling, voor het pad naar zorgexcellentie op basis van wetenschappelijke inzichten en goede praktijken.

3. Van waar die Vlaamse interesse voor BelRAI?

Ook het Vlaamse zorglandschap is in volle ontwikkeling. Langere levensverwachting voor de Vlamingen en toenemende zorgbehoefte in de laatste

levensjaren, veranderend verwachtingspatroon van de burger en de bewoners van woonzorgcentra en hun naasten, recente ontwikkelingen op het gebied van zorg, zorgtechnologie en digitalisering, de negatieve berichten over de sector ten gevolge van de covid-19 crisis, ... hebben alle impact op de ontwikkeling van het Vlaamse zorglandschap. Het decreet Vlaamse Sociale Bescherming (VSB), dat alle burgers met een langdurige zorg- en ondersteuningsnood een op objectieve criteria gestoeld en transparant zorg- en ondersteuningsaanbod wil garanderen, is een Copernicaanse revolutie voor het zorg- en welzijnslandschap in Vlaanderen, dat spreekt van persoonsvolgende financiering, de aankomende Vlaamse publieke financiering van zorg en dienstverlening die nauw zal aansluiten op de op dat moment bij de persoon bestaande zorgnoden en -behoeften.

Ook de woonzorgcentra zijn geïmpacteerd door dit VSB. Het woonzorgdecreet en het VSB decreet zijn stevig in elkaar verankerd... Via het VSB worden stappen gezet om die cliëntgerichte zorg effectief te gaan realiseren, en persoonsvolgende financiering te introduceren als instrument om de publieke financiering de effectieve zorgnoden korter op de bal te laten volgen.

Om zorg- en ondersteuningsbehoefte van burgers objectief te evalueren, over de verschillende sectoren heen (zoals bv woonzorg, thuiszorg, zorg voor personen met beperking, revalidatiezorg, ...), koos Vlaanderen ervoor de verschillende BelRAI instrumenten in te zetten. Verschillende grootschalige projecten werden ingezet om deze methodiek te pionieren en te valideren; een regelgevend kader wordt uitgewerkt dat de verschillende instrumenten ook wettelijk verankert in de betrokken sectoren. Vandaar dat in de uitrol van VSB en BelRAI in Vlaanderen ook specificeringen voor de woonzorg zijn gekoppeld...

4. BelRAI LTCF: het nieuwe indiceringsinstrument voor de woonzorg...

Voor de woonzorg werd in die context in het meest recente wijzigingsbesluit van het Woonzorgdecreet (2019) gesteld dat vanaf 1 juni 2023 voor elke nieuwe bewoner van het wzc een door hem (of zijn naaste) goedgekeurd “woonzorgleefplan” aanwezig dient te zijn, dat (onder andere) is gebaseerd op een evaluatie met het voor de sector geëigende BelRAI instrument, de BelRAI LTCF (“Long Term Care Facility”), en dit binnen de 4 weken na opname.

Deze invoering gebeurt voor Vlaanderen duidelijk vanuit een kwaliteitsdynamiek: Vlaanderen ondersteunt de wzc om met BelRAI LTCF te gaan werken via financiering van opleiding en implementatie. En Vlaanderen verwacht dat implementatie er op relatief korte termijn toe leidt, dat àlle bewoners van het wzc zullen worden opgevolgd met resultaten van LTCF-beoordelingen.

Tegelijk voorziet Vlaanderen voor de woonzorg op langere termijn (allicht niet voor 2025) een nieuwe, cliëntvolgende financiering, gebaseerd op BelRAI LTCF beoordeling van de aanwezige bewoners, en dit ter vervanging van de huidige KATZ-financiering, waarvan de beperkingen genoegzaam zijn bekend. Hiervoor worden momenteel de eerste gegevens verzameld.

5. BelRAI LTCF gebruiken: een slimme keuze voor meerwaardezoekers.

BelRAI is dus véél meer dan louter een financieringsschaal. In eerste instantie is het een klinisch instrument, bedoeld voor kwaliteitsbevordering van de individuele bewonerszorg.

Beoordeling van cliëntbehoeften met BelRAI LTCF ondersteunt kwaliteitsvolle en performante zorgverlening op individueel en collectief (afdeling, organisatie) niveau. In afgeleide orde kunnen de data ook worden gebruikt voor beleidsdoeleinden, zoals bv het opzetten van zorgallocatie- of

zorgfinancieringssystemen.

Voor de bewoners van het woonzorgcentrum is BelRAI LTCF het **evaluatie-instrument van keuze**. LTCF stelt de gebruikers ervan in staat objectieve en wetenschappelijk onderbouwde uitspraken te doen over de actuele cliëntnoden. En de resultaten van deze beoordelingen (soms ook “assessments” genoemd) zijn een heel degelijke basis om een zorgplan op te baseren. Ze triggeren de zorgteams om anders, en vaak ook met meer oog voor detail, te gaan kijken naar wat bewoners kunnen, en waar ze ondersteuning bij hebben. En bovenal helpen ze om de zorg en dienstverlening te gaan plannen, evalueren en bijsturen. Daarbij maakt LTCF ook het bruggetje naar introductie en implementatie van goede/beste praktijken en evidence based praktijken in de zorg. Meegenomen is tenslotte ook dat BelRAI LTCF ook zicht geeft op de kwaliteit van zorg op leefgroep- en op organisatieniveau.

Als wzc nu kiezen voor implementatie van BelRAI LTCF is kiezen voor kwaliteitsontwikkeling op gebied van “holistische” of “bio-psycho-sociale” zorg. Zorgplannen die aansluiten bij wat er voor de bewoner écht toe doet. En die “triggers” zijn om de zorgactiviteiten zo te ontwikkelen dat ze tegemoet komen aan de gedetecteerde noden en behoeften. En (daarom) is het een traject dat medewerkers meeneemt in professionele competentie-ontwikkeling en verdieping van hun kennis. Met bovendien ook impact op hun “ogen”: BelRAI LTCF leert hen naar bewoners *kijken vanuit bewonersperspectief* (wat wil, verwacht de bewoner(nog)?) en cultiveert hun *competentiedenken* over bewoners (wat kan de bewoner zelf, en hoe kunnen we dit ondersteunen, stimuleren of laten groeien?)

Écht kiezen voor BelRAI LTCF implementatie doe je als wzc door ervoor te zorgen dat er ook iets gedaan wordt met wat door anderen als een “verplicht administratief nummertje” wordt afgedaan. “Zodat BelRAI voor jou gaat werken, en niet omgekeerd” zeggen we dan bij SYN-TOPIA. Éénmaal het instrument gekend is en goed wordt gebruikt, geeft het vleugels aan de zorgkwaliteit en zorgt het voor heel wat “goesting” bij medewerkers, die vaak geprikkeld worden door de nieuwe

inzichten en mogelijkheden die ze ontdekken rond bewonerszorg.

Het zal duidelijk zijn dat het invoeren van BelRAI LTCF daarom best grondig gebeurt. Een succesvolle introductie kan enkel:

- wanneer voldoende medewerkers goed zijn opgeleid in het maken van BelRAI LTCF beoordelingen én ze de BelRAI LTCF resultaten kunnen gebruiken bij het opmaken van de zorgplannen.
- wanneer die medewerkers bovendien over voldoende tijd beschikken om telkens wanneer het wenselijk lijkt op basis van de evoluerende zorgbehoeften van de bewoners, beoordelingen te maken, en die te vertalen in aanbevelingen voor zorgplanning.
- wanneer de zorgevaluatieprocessen en communicatiestromen en BelRAI LTCF beoordelingen voldoende op elkaar zijn afgestemd. Zo ontstaat een mooie "FLOW" van de activiteiten in het bewonerstraject (waarneming "wezenlijke toestandsverandering" bij de bewoner > BelRAI LTCF beoordeling > multidisciplinair overleg/formulering
- wanneer de organisatie een sterk verhaal heeft over hoe BelRAI beoordelingen op een efficiënte manier in de organisatie zullen worden ingezet, zodat uit een minimale inspanning maximale kwaliteit kan worden

6. BelRAI LTCF implementeren met vzw SYN-TOPIA: een gefaseerde aanpak.

Een BelRAI implementatieproject met vzw SYN-TOPIA wordt beschreven aan de hand van 4 fases. Deze zijn alle noodzakelijk om tot een volledig operationeel gebruik van BelRAI LTCF te komen, met "flow" die enerzijds zorgkwaliteit optimaliseert, en anderzijds organisatie-efficiëntie biedt.

De fases zijn (grotendeels) opeenvolgend te doorlopen.

FASE I - PROJECTDEFINITIE EN VOORBEREIDING

In deze fase wordt, in overleg met de opdrachtgever, de projectscope en werkwijze vastgelegd. Deze module bevat volgende onderdelen, zoals:

- a. Begeleiding bij informering,
- b. Bepaling projectdoelstellingen en -scope,
- c. Projectorganisatie (selectie en opstart projectteam, administratieve voorbereiding, ...) en fasering/vastleggen tijdspad
- d. Afspraken rond vervullen randvoorwaarden (IT en hardware, gegevensveiligheid, ...)
- e. Selectie indicatiestellers en/of trainers
- f. ...

FASE II - OPLEIDING

Deze fase is een noodzakelijk onderdeel van elk implementatietraject.

In deze fase geven we aan groepen van telkens maximaal 15 deelnemers een grondige opleiding in de interRAI-instrumenten, en meer in het bijzonder in de BelRAI-instrumenten waarmee u aan de slag zal gaan (LTCF, HC, ...).

Als door de Vlaamse overheid erkende BelRAI expertorganisatie/ opleidingsinstelling volgen we daarbij de richtlijnen die door Vlaanderen en het Vlaams Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek worden voorgeschreven, en gebruiken we ook het materiaal dat daar wordt voorzien.

De opleiding bestaat uit 10 dagdelen in de trainersopleiding en 8 dagdelen in de indicatiestellersopleiding.

Door ons opgeleide trainers kunnen aan het eind van hun opleiding "gecertificeerd trainer voor LTCF" worden, waardoor zij zélf intern indicatiestellers voor LTCF kunnen opleiden. Hiervoor dienen ze te voldoen aan de kwaliteitseisen die de Vlaamse overheid hiervoor oplegt. Beoordeling zal gebeuren via permanente evaluatie en via monitoring van de

(kwaliteit van) de trainersactiviteit van de betrokkene in de eigen organisatie.

Outsourcen jullie het opleiden van jullie BelRAI indicatiestellers liever volledig? In dat geval kan je bij ons terecht voor opleidingen tot indicatiestellers.

Facultatief kunnen we de opleiding verder verdiepen, bijvoorbeeld rond de betekenis en inzetbaarheid van CAPs en schalen, rond zorgplanning, rond evidence based praktijk en beschikbare bronnen hiervoor, ...

FASE III - UITROL & STRUCTURELE VERANKERING:

Naar MDO's en WZLP's die richting geven aan zorg- en dienstverlening

Deze fase begeleidt de organisatie bij het verkennen, invoeren en implementeren van BelRAI beoordeling in de organisatie. De focus is hier niet zozeer de kennisontwikkeling, maar de begeleiding van het proces van verandering dat invoeren van BelRAI beoordelingen met zich meebrengt:

- a. Begeleiding eerste beoordelingen en analyses,
Begeleiding "werken met de output": van BelRAI score tot woonzorgleefplan-suggestie
- b. Optimaliseren van "FIT" tussen BelRAI resultaten en multidisciplinair overleg:
(3 dogdelen)
We onderzoeken samen hoe we BelRAI inzichten in de taal van de organisatie kunnen brengen, zodat acceptatie en assimilatie van de inzichten groeit. Tegelijk optimaliseren we waar nodig het MDO, zodat dit voeding kan geven aan de eis van een "met de bewoner en zijn naaste afgestemd woonzorgleefplan, deels gebaseerd op de LTCF" (zoals in het WZD omschreven)

In deze fase zal de organisatie het gebruik van BelRAI instrumenten in de organisatie uitrollen en veralgemenen, en progressief de "inhoudelijke bril" van multidisciplinaire, behoeften-gestuurde zorg(-planning) opnemen. We gaan uit van een organisatiebrede inzet van de BelRAI beoordelingsmethodiek, en realiseren in deze module

“geïndividualiseerde, op wijzigende, multidisciplinair gedetecteerde zorgbehoeften gebaseerde woonzorgleefplannen”.

FASE IV - DIEPE IMPLEMENTATIE:

Naar een levend, op LTCF geïnspireerd WZLP via “BelRAI the movie”

In deze laatste fase is de doelstelling, BelRAI zorgevaluatie in te bedden in de organisatieprocessen, zodat een natuurlijke “flow” ontstaat waardoor voor elke bewoner het woonzorgleefplan op elk moment is aangepast aan de vastgestelde noden, en tegemoet komt aan de verwachtingen van bewoner en naasten.

Hier maken we samen gedetailleerde procesbeschrijvingen van oa. het bewonerstraject, het zorgoverleg, de bewoners- en familieleden, om deze stroom te optimaliseren. En stemmen we samen de beschikbaarheid van indicatiestellers en de concrete aanpak van inschalingen en bewonersbesprekingen af op deze flow.

Dergelijke optimalisaties leiden tot een geborgd en verankerd gebruik van BelRAI en betere kwaliteitsprocessen. Maar we dragen er ook zorg voor dat de flow haalbaar is, en dat die zorgt voor effectieve en efficiënte inzet van mensen-middelen in de zorg en dienstverlening.

Deze fase is facultatief, en een zinvolle afronding van het project wanneer ook fase 3 werd doorgewerkt. De projectuitvoerder maakt samen met de opdrachtgever een inschatting van de exacte workload die deze fase voor de organisatie meebrengt, in functie van de huidige toestand van de organisatie.

7. Doorlooptijd

Ervaring leert dat, wil men solide en duurzame resultaten bereiken, implementatie tijd vergt. Een grondige en geslaagde implementatie (met resultaat doorlopen van modules II tot en met IV) zal vermoedelijk niet minder dan 18 maanden behoeven, ook rekening houdend met oa beschikbaarheid van medewerkers in vakantieperiodes, ... (geen rekening gehouden met vertragingen owv covid, ...) .

Reken voor module I toch ook een maand tijd.

Het lijkt realistisch om modules I tem III in 12 maanden met succes te kunnen doorlopen.

4 FASEN:

1. PROJECTVOORBEREIDING
2. OPLEIDING
3. UITROL & VERANKERING
4. DIEPE IMPLEMENTATIE



wanneer starten?

We gaan er alsnog van uit dat in het kader van het woonzorgdecreet verplicht gebruik van BelRAI LTCF door de wzc medio 2023 ingang zal vinden. In een periode van 12 maanden kan een wzc de modules II en III grondig doorwerken en realiseren. Wanneer men dus in de eerste jaarhelft van 2022 opstart met een project, zal men tegen zomer 2023 in staat zijn om te voldoen aan de decretale verplichting van “deels op BelRAI LTCF gebaseerde woonzorgleefplannen”, beginnend met nieuw “inhuizende” bewoners.

Voorzie best enige reservetijd, zodat eventuele “hick ups” in het project de planning niet nodeloos op de helling brengen ...

8. Het aanbod van vzw SYN-TOPIA

Vzw SYN-TOPIA is door Vlaanderen erkend BelRAI expert/opleidingsinstantie onder erkenning VSB-BelRAI1. We kunnen dus voor alle Vlaams geïmplementeerde BelRAI instrumenten certificeerbare* trainers en indicatiestellers opleiden.

Omdat BelRAI voor ú moet werken (en niet omgekeerd) geloven wij sterk in de combinatie van opleiding met (maatwerk) implementatiebegeleiding. Zo verankeren we BelRAI inzichten in jullie zorgprocessen (MDO, WZLP, bewonerstraject, ...).

a. TRAIN THE TRAINER OPLEIDING IN OPEN AANBOD

Wij organiseren een open aanbod aan opleidingen TTT BelRAI LTCF volgens de Vlaamse opleidingscriteria (groepen van max 15 deelnemers), totaal 10 dagdelen, gespreid over 3 a 4 maanden. Tijdens die opleiding kunnen opleidingen gratis gebruik maken van onze digitale opleidingsomgeving.

Best volgen (minimaal) twee trainers per wzc deze opleiding (continuïteitsgaranties).

Kostprijs per deelnemer: 790 €, excl. BTW

Aanvang: vanaf half maart 2022

meer info: [hier](#)

inschrijven: [hier](#)

b. IN HOUSE TRAJECTEN: maatwerk voor jouw organisatie of groep...

Daarnaast hebben we de mogelijkheid van in house maatwerktrajecten, voor 1 tot 5 wzc (bespreekbaar):

i. Voor opleiding rond BelRAI (indicatiestellers of trainers naar keuze). Het betreft hier opleidingen van 8, respectievelijk 10 dagdelen, voor groepen van maximaal 15 deelnemers.

ii. Voor opleiding in combinatie met implementatiebegeleiding. In dergelijke opdracht zorgen we er met jullie voor dat BelRAI LTCF relevant en lean wordt, ingebouwd in MDO, bewonerstraject en

kwaliteitsopvolging.

Ervaring leert dat de implementatiebegeleiding (gebaseerd op onze rijke ervaring opgebouwd in de Vlaamse LTCF-piloot) voor veel wzc een belangrijke, noodzakelijke ondersteuning is om te komen tot verankerd en verrijkend LTCF-gebruik.

- iii. Richtprijs voor dergelijke trajecten: 625 €/dagdeel, exclusief onkosten, verplaatsing en BTW. We maken graag in overleg een offerte op maat op – prijzen variëren in functie van de grootte van de opdracht.

c. **STARTPAKKETTEN: een boeiende combinatie aan interessante prijs ...**

De opdrachtgevende organisatie kan steeds naar eigen inzicht de ondersteunende IT-applicatie kiezen. Wij ondersteunen die keuze graag met ons advies. Momenteel hebben we ervaring met zowel de app van de FOD Volksgezondheid als met de Pyxicare app van Pyxima, de enige momenteel operationele tools.

Omwille van de goede ervaringen die onze contacten uit de wzc in kader van onder andere het BelRAI LTCF pilootproject VAZG hebben met de Pyxicare app, werkten we twee “startpakketten” uit, combinaties van erkende opleiding en gerichte implementatie door SYN-TOPIA uitgevoerd, ondersteund door een tijdelijk Pyxicare abonnement. Door de gezamenlijke inspanningen van SYN-TOPIA en Pyxima kunnen we deze aan interessante prijzen aanbieden.

Startpakketten kunnen door 1 woonzorg worden ingekocht, maar interessanter, zowel naar prijszetting als naar leerervaring toe, is het om die pakketten met enkele bevriende wzc te doorlopen (maximaal 5 wzc). Opleiding gebeurt steeds collectief, terwijl de implementatiebegeleiding maatwerk voor elk wzc afzonderlijk is.

- i. Het Snelstarterspakket leidt een groep van maximaal 15 deelnemers in 3 maanden tijd op tot indicatiesteller, waarna we focussen op invoeren van BelRAI LTCF informatie in MDO en bewonersbespreking.
- ii. Het Diepduikerspakket leidt een groep van maximaal 15 trainers op, aansluitend gaan we met hen aan de slag om BelRAI LTCF aan MDO te koppelen, bewonersbespreking te verdiepen en te komen tot BelRAI-gebaseerde woonzorgleefplannen, waarmee medewerkers het verschil gaan maken.

We maken hiervoor graag prijs op.

Voor verdere inlichtingen:

Roel Van de Wygaert, adviseur kwaliteit en organisatie bij vzw SYN-YOPIA

BelRAI expert

Gedelegeerd bestuurder vzw SYN-TOPIA

0478/80.06.27 - RoelVandeWygaert@SYN-TOPIA.org

ALGEMENE VOORWAARDEN SYN-TOPIA VZW

1. De rechtsverhouding tussen SYN-TOPIA VZW (hierna "SYN-TOPIA"), met maatschappelijke zetel te 2223 Schriek, Roggeveldenstraat 39 bus L ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 0826.013.396 enerzijds en anderzijds de klant wordt beheerst door onderhavige algemene voorwaarden, de bestelbon, de facturen en eventuele specifieke voorwaarden (hierna aangeduid als de "Overeenkomst"). De Overeenkomst vervangt eventuele voorafgaande schriftelijke of mondelinge contracten of voorstellen. De Overeenkomst heeft voorrang op de algemene of andere voorwaarden van de klant.
Afwijkingen ten opzichte van de Overeenkomst zijn enkel mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SYN-TOPIA.
2. De diensten van SYN-TOPIA bestaan uit het organiseren en aanbieden van opleidingen, studiedagen, trainingen, coaching, begeleidingsprogramma's, en andere vormen van opleiding (hierna gezamenlijk aangeduid als de "de diensten (van SYN-TOPIA)"). Indien gewenst kan er voorafgaandelijk een overlegmoment worden gepland tussen de adviseur, docent of trainer van SYN-TOPIA en de klant. Behoudens anders overeengekomen, aanvaardt de klant dat de diensten standaardproducten zijn die niet specifiek voor zijn behoeften gecreëerd werden. Bijgevolg aanvaardt de klant dat vzw SYN-TOPIA geen garantie geeft en geen verantwoordelijkheid op zich neemt met betrekking tot de mogelijkheid van de diensten om aan de specifieke behoeften van de klant te beantwoorden. SYN-TOPIA neemt alle redelijke maatregelen om de klant te voorzien van zo volledig en juist mogelijke informatie, evenwel zonder enige garantie in dit verband.
3. Behoudens andersluidend beding, zorgt de klant voor een geschikte en voldoende ruime locatie, uitgerust voor het leveren van de afgesproken dienst, rekening houdend met de evt. geldende bijzondere preventiemaatregelen. De klant voorziet als didactisch materiaal (behoudens andersluidende afspraak): beamer met kwaliteitsvolle projectiefaciliteiten (projectiescherm, vlakke en bleke muur, ...), internet verbinding, flipchart of bord met geschikte markers, koffie en water. De klant zorgt voor een aangename werk- en leeromgeving, in overeenkomst met de diensten zoals afgesproken met SYN-TOPIA.
SYN-TOPIA voorziet in het kader van opleidingen voor iedere deelnemer een (digitale of papieren, naar afspraak met de klant) syllabus, vormingsattest, en indien van toepassing attest Vlaams Opleidingsverlof (VOV) op voorwaarde dat de correcte deelnemerslijst minstens tien dagen voor de start van de Opleiding wordt bezorgd.
In het kader van diensten, andere dan opleiding, worden over het ter beschikking stellen van materialen vanwege SYN-TOPIA specifieke afspraken gemaakt met de klant.
Eventuele gewenste diensten of producten (zoals bv een cloudomgeving in het kader van een project met SYN-TOPIA, een rekenmodel, een app, ... worden supplementair

aangerekend, volgens modaliteiten zoals bepaald in de overeenkomst.

4. Commerciële documenten, aanbiedingen en offertes van SYN-TOPIA scheppen geen verbintenissen in haren hoofde. Elke inschrijving voor een dienst dient elektronisch of schriftelijk te gebeuren. De Overeenkomst komt slechts tot stand na schriftelijke of elektronische bevestiging van SYN-TOPIA (in geval van opleidingen) of na ondertekening door beide partijen van de overeenkomst in het geval van andere diensten
De inhoud van documenten en besprekingen voorafgaand aan een mogelijke dienst van SYN-TOPIA zijn strikt vertrouwelijk tussen de partijen, en kunnen onder geen beding door de klant verspreid worden zonder voorafgaande en expliciete toestemming hiertoe vanwege vzw SYN-TOPIA.
5. Behoudens andersluidende afspraak, zijn de prijzen van SYN-TOPIA Interventies exclusief logistieke ondersteuning, catering en documentatie/syllabus en exclusief BTW. De toepasselijke prijzen zijn deze die vermeld worden op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst.
6. Behoudens andersluidend beding, zijn alle facturen contant betaalbaar. Elke factuur die niet betaald is binnen de 30 dagen na factuurdatum, wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een rente gelijk aan 1% per maand, en een forfaitaire vergoeding ten belope van 10% met een minimum van 50 euro.
7. SYN-TOPIA zal alle redelijke maatregelen nemen teneinde de diensten te laten plaatsvinden. Ten gevolge van overmacht, onvoorzien of niet te vermijden omstandigheden kan SYN-TOPIA de diensten annuleren, de inhoud, datum of locatie wijzigen. In deze gevallen kan de klant de dienst annuleren of opteren voor deelname aan een volgende sessie in het geval van opleidingen, of bij andere diensten in overleg met SYN-TOPIA een nieuwe datum inplannen. In geval van annulering omwille van hoger vermelde situaties worden eventueel door de klant betaalde facturen terugbetaald zonder interest of andere vergoeding. SYN-TOPIA heeft het recht om de adviseur, docent of trainer te wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering en de kwaliteit van de dienst noodzakelijk is.
8. Behoudens de expliciete verbintenissen aangegaan door SYN-TOPIA, is de aansprakelijkheid van SYN-TOPIA beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd. SYN-TOPIA is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, zoals verlies van omzet, winstderving of elke stijging van de algemene kosten. SYN-TOPIA is evenmin aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet naleven van de Overeenkomst door de klant, noch is SYN-TOPIA aansprakelijk voor gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt worden door een daad van de klant of van een derde, ongeacht of deze worden veroorzaakt door een fout of nalatigheid. Indien de aansprakelijkheid van SYN-TOPIA wordt weerhouden, is zij er enkel toe gehouden de Interventie te vervangen, en indien dit niet mogelijk is, de prijs ervan terug te betalen.
9. De klant kan de Opleidingen kosteloos annuleren tot 30 kalenderdagen voor de start van de Opleiding, met uitzondering van de open inschrijvingen die kosteloos kunnen worden

geannuleerd tot 10 werkdagen voor de start van de Opleiding. Nadien betaalt de klant 100 % van het bedrag vermeld in de Overeenkomst. Wijzigingen van de datum van de Opleiding zijn enkel per uitzondering mogelijk en gebeuren steeds in overleg tussen SYN-TOPIA en de klant.

Voor diensten van SYN-TOPIA, andere dan opleidingen, leidt annulering van de dienst door de klant, om welke reden ook, en tot 31 kalenderdagen vóór de datum waarop de eerste dienst wordt geleverd, tot betaling van 10 % van de in de overeenkomst opgenomen totaalprijs voor de dienst, met inbegrip van afgesproken meerwerken edm. Vanaf 30 kalenderdagen vóór de datum waarop de eerste dienst wordt geleverd, leidt annulering van de dienst door de klant, om welke reden ook, tot betaling van alle reeds gepresteerde diensten, met een minimum van 25 % van de totaalprijs, zoals beschreven in de overeenkomst

10. Behoudens de wettelijke uitzonderingen, mag de inhoud en documentatie van een dienst noch geheel noch gedeeltelijk, veelevoudigd, vertaald, aangepast of opgeslagen worden in enige vorm of op enige wijze, noch mag de inhoud en documentatie van een Interventie geheel of gedeeltelijk, medegedeeld of doorgegeven worden aan het publiek in enige vorm of op enige wijze zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de rechthebbende en van SYN-TOPIA.
11. De eventuele nietigheid van één van de bepalingen van de Overeenkomst zal geenszins een invloed hebben op de geldigheid van de andere clausules ondanks de nietigheid van de betwiste clausule. De partijen zullen alles in het werk stellen om, in onderlinge overeenstemming, de nietige clausule te vervangen door een geldige clausule met dezelfde of grotendeels dezelfde draagwijdte als de nietige clausule.
12. Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door SYN-TOPIA houdt geenszins een afstand van recht in.
13. De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. Eventuele geschillen met betrekking tot de inhoud en interpretatie van de Overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de Nederlandstalige hoven en rechtbanken van het arrondissement Antwerpen