



OLO VZW

MIJN RECHTEN EN PLICHTEN VOLWASSEN CLIËNTEN

Versie: 01-04-2019



Hoofdzetel: Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat - ☎ 03/633 98 50 - 📠 03/663 39 85 - info@olo.be - www.olo.be - BE67 2200 3200 5487
 Erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Agentschap Jongerenwelzijn, Departement Onderwijs en Vorming

Kind & Gezin

VAPH
 VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
 PERSONEN MET EEN HANDICAP

Agentschap
 Jongerenwelzijn

Vlaanderen
 Ouderwijs & Vorming

Gebruikte afkortingen:

AVG (=GDPR)	Algemene verordening gegevensbescherming (=General Data Protection Regulation)
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
N RTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
RTH	Rechtstreeks toegankelijke hulp
OLO	Diensten- en begeleidingscentrum Openluchtvoeding vzw
PA-dienst	Persoonlijke assistentie dienst
PVB	Persoonsvolgend budget
PVF	Persoonsvolgende financiering
VAPH	Vlaams agentschap voor personen met een handicap

INHOUDSTAFEL	3
COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN volwassenenwerking	4
1 WIE ZIJN WE?.....	4
2 MISSIE, VISIE, WAARDEN EN DOELSTELLINGEN VAN ONZE VOORZIENING.....	4
3 DOELGROEP EN ONDERSTEUNINGSVORMEN (FUNCTIES).....	5
4 RECHTEN EN PLICHTEN.....	6
4.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging.....	6
4.2 Recht op privacy en persoonlijke autonomie	6
4.3 Sociale bescherming, integratie in de maatschappij	7
4.4 Recht op informatie en overleg.....	7
4.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag.....	7
4.6 Urinecontroles bij (vermoeden van) druggebruik	8
4.7 Roken	8
4.8 Specifieke afspraken in het dagbestedingscentrum	8
4.9 Specifieke afspraken bij mobiele ondersteuning (aan huis)	9
4.10 Specifieke afspraken bij persoonlijke assistentie.....	9
5 BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens EN DOSSIER	11
5.1 Verwerken van persoonsgegevens	11
5.2 Veilige bewaring.....	12
5.3 Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim.....	12
5.4 Inzagerecht individueel dossier	13
5.5 Samengevat: Richtlijnen rond inzage dossier	13
6 SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN	16
6.1 Tevredenheid, suggesties, opmerkingen	16
6.2 Klachten.....	16
Behandeling van de klacht:	17
7 BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST.....	18
7.1 In overleg.....	18
7.2 Ontslag tijdens de proefperiode.....	18
7.3 Wie kan de begeleiding beëindigen na de proefperiode?	19
7.4 Hoe kan de overeenkomst beëindigd worden?	20
8 FINANCIËLE REGELING	20
9 COLLECTIEF OVERLEG: HUISHOUDELIJK REGLEMENT	21
10 INZAGERECHT KWALITEITSHANDBOEK.....	24
11 VERZEKERDE RISICO'S	24
12 WIJZIGINGEN AAN HET DOCUMENT COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN	25

1 WIE ZIJN WE?

OLO vzw is gevestigd op de Miksebaan 264 B te 2930 Brasschaat.

tel.: 03/633 98 50

fax: 03/663 39 85

e-mail: info@olo.be

OLO vzw is een sociale onderneming, met een waaier aan dienst- en hulpverlening en activiteiten in diverse welzijnssectoren. Wij zijn actief in heel de provincie Antwerpen.

We zijn een centrum dat kinderen/jongeren en hun gezinnen met zeer uiteenlopende noden ondersteunt en begeleidt, gaande van weinig intensief aan huis tot zeer intensief residentieel. Wij bieden ook buitengewoon onderwijs en inclusieve kinderopvang aan. Voor volwassenen met een beperking bieden we woonmogelijkheden en woon-, dag- en mobiele ondersteuning.

Een aantal ondersteuningsvormen zijn rechtstreeks toegankelijk (Dit is ondersteuning waarvoor geen erkenning van het VAPH of van de Afdeling continuïteit en toegang nodig is). Voor een uitgebreid overzicht van ons aanbod kan je terecht op onze website www.olo.be.

We zijn erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het Agentschap Jongerenwelzijn, het Agentschap Onderwijsdiensten en Kind en Gezin.

Wij zijn erkend als vergunde zorgaanbieder voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp (NRTH) vanaf 1 september 2016 voor onbepaalde duur en ook als dienst voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) vanaf april 2015 tot 31 december 2020.

Dit document 'collectieve rechten en plichten' is opgesteld voor volwassen cliënten.

2 MISSIE, VISIE, WAARDEN en DOELSTELLINGEN van onze voorziening

De missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van onze voorziening zijn uitgeschreven in onze opdrachtverklaring die beschikbaar is op onze website www.olo.be (onder 'wie zijn wij? – visie'). De opdrachtverklaring is, op vraag, eveneens verkrijgbaar op papier.

3 DOELGROEP EN ONDERSTEUNINGSVORMEN (functies)

3.1. Wat doen we?

- Een team van professionele begeleiders en agogen biedt je ondersteuning op maat. Dit wil zeggen dat we samen met jou uitzoeken welke ondersteuning het best bij jou past en hoe wij hierbij kunnen helpen. Als het nodig is, bieden we je ondersteuning op alle levensdomeinen. De afspraken die we maken, noteren we in je individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).
- We zetten in op jouw 'kwaliteit van bestaan'. Hiervoor vertrekken we vanuit jouw vragen en interesses, zowel wat betreft informatie en advies, wonen, dagondersteuning, als begeleiding aan huis of op de dienst.
- We willen graag samenwerken met je familie en sociaal netwerk. Dit vinden we belangrijk.
- Wanneer er een (vermoeden van) een ontwikkelingsstoornis is, kan je bij ons terecht voor een diagnostisch onderzoek. We schatten hier ook je mogelijkheden in, en zoeken samen welke zorg- en arbeidsplaatsen het best bij je aansluiten.

Voor een meer uitgebreide omschrijving van de verschillende vormen van ondersteuning verwijzen we naar onze website: www.olo.be .

3.2. Voor wie?

- voor personen met een beperking: voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp is een erkenning van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vereist (PVB);
- voor rechtstreeks toegankelijke ondersteuning is een vermoeden van een beperking voldoende.
- personen die 18 jaar zijn of ouder;
- bij voorkeur wonen in de provincie Antwerpen, de regio waar we ons in eerste instantie op richten.
- Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst / nationaliteit / geslacht / seksuele geaardheid / sociale achtergrond / ideologische / filosofische of godsdienstige overtuiging.

Wanneer er sprake is van:

- een ernstige of acute psychiatrische of gedragsproblematiek;
 - een ernstige verslavingsproblematiek;
 - ernstige fysieke agressie tegenover medewerkers of medegebruikers
- kunnen wij na onderzoek van jouw dossier beslissen niet over te gaan tot begeleiding. We verwijzen dan gericht door.

3.3. Hoe werken we samen?

Jij staat centraal.
We kijken naar jouw sterke kanten.
We luisteren naar jouw vraag en zoeken samen naar antwoorden.

Samen praten is belangrijk.
Zo krijgen we vertrouwen in mekaar en respect voor mekaar.

We praten over welke toekomst je wil.
Zo kan jij zelf keuzes maken en beslissen hoe je leven er moet uitzien.

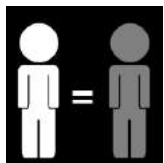
We ondersteunen je bij je leven in de maatschappij.
Zo kan je wonen, naar school gaan of werken en plezier maken, met dezelfde rechten en plichten als mensen zonder beperking.

We houden rekening met je gezin, familie en vrienden.
Zij kennen jou vaak heel goed.
We kunnen van hen leren.



4 RECHTEN EN PLICHTEN

4.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging



Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. Wij hebben respect voor ieders eigenheid en ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij waarborgen jouw vrijheid, veiligheid en gezondheid voor zover onze werking en de veiligheid van de medecliënten en medewerkers hierdoor niet in het gedrang komen. Wij verwachten van cliënten en hun familie dat zij ook respect opbrengen voor de eigenheid en levensbeschouwing van de anderen.

4.2 Recht op privacy en persoonlijke autonomie

Wij respecteren jouw privacy en verwachten dat jij de privacy van anderen respecteert¹. Iedereen heeft recht op een privéleven. Iedereen heeft het recht om eigen keuzes te maken. Binnen de begeleiding willen we steeds respect

¹ Wat dit concreet betekent staat eveneens omschreven in een visietekst die jullie kunnen opvragen.

blijven hebben voor dit zelfbeschikkingsrecht, maar tegelijk stellen we andere elementen zoals veiligheid of welbevinden hiertegenover.

Respect voor de privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, waarover sprake is in punt 5. 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

4.3 Sociale bescherming, integratie in de maatschappij

We bieden maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgen ervoor dat overleg gebeurt op maat van de cliënt.

4.4 Recht op informatie en overleg



We houden je altijd op de hoogte over jouw ondersteuning, dit doen we door volledige, nauwkeurige en snelle informatie te geven. Zo maken we ook een persoonlijk dossier voor je aan. (zie 5. Bescherming van persoonsgegevens en dossier).

De belangrijk betrokken persoon die je kiest, heeft recht op informatie en het horen wat er in je individuele dienstverleningsovereenkomst en het begeleidingsplan staat. Als deze persoon toegang vraagt, kan dit enkel na jouw akkoord en/of het akkoord van je wettelijke vertegenwoordiger.

Behalve bij overmacht of hoogdringendheid overleggen wij voorafgaand met jou over:

- veranderingen aan ons aanbod of jouw individuele dienstverleningsovereenkomst.
- maatregelen die moeten genomen worden omwille van de evolutie van jouw fysieke of geestelijke toestand.

Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door de persoon die een verandering of maatregel wenst aan te brengen.

4.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag



Wij verwachten van onze cliënten respect voor zichzelf en voor medecliënten, medewerkers en vrijwilligers. We staan geen grensoverschrijdend gedrag toe (psychisch of fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag, financieel of materieel misbruik, verwaarlozing, ...).

Iedereen kan grensoverschrijdend gedrag melden aan één van onze medewerkers. We behandelen die melding volgens de voorgeschreven procedure (opgenomen in kwaliteitshandboek). Daarbij zullen we de situatie bespreken, onderzoeken, gepaste maatregelen nemen en evalueren.

Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag waardoor je anderen in gevaar brengt en waarvoor wij geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden, kunnen wij overgaan tot onmiddellijk ontslag uit onze voorziening.

We verwachten dat je met zorg omspringt met goederen en materialen die je mag gebruiken van de voorziening en dat je respect opbrengt voor de bezittingen van andere cliënten. In geval van opzettelijke beschadiging kan een schadevergoeding geëist worden.

4.6 Urinecontroles bij (vermoeden van) druggebruik



Tijdens je verblijf of dagbesteding in de voorziening mag je geen drugs gebruiken (tenzij die je medisch zijn voorgeschreven).

Indien dit toch gebeurt, kan dit leiden tot jouw ontslag uit de voorziening. Bij vermoeden van druggebruik kunnen wij een urineonderzoek laten uitvoeren. Weigering van dit onderzoek wordt gelijkgesteld met bekennen van druggebruik. Wanneer de test aantoont dat je drugs genomen hebt, zijn de kosten van het onderzoek voor jou. Wanneer je geen drugs genomen hebt, nemen wij de kosten op ons.

4.7 Roken



Wij respecteren de wetgeving op het roken. Enkel op de afgesproken plaatsen mag er gerookt worden.

Als je een woning deelt, bepaal je samen met de andere bewoners waar er al dan niet kan gerookt worden.

4.8 Specifieke afspraken in het centrum voor dagondersteuning

- Je kan de verlofdagen vrij kiezen, als je dit op tijd laat weten aan de verantwoordelijke van het centrum voor dagondersteuning. Op aanvraag van het collectief overleg kan er jaarlijks een collectief verlof vastgelegd worden.
- Als je deeltijds naar het centrum komt en op een bepaald moment een dag minder of meer wilt komen, vragen we om een brief te schrijven naar de verantwoordelijke van het centrum. Hierin schrijf je welke dagen je meer of minder wenst te komen. De verantwoordelijke bekijkt dan je vraag en geeft je schriftelijk antwoord.
- Bij de start van een begeleiding zal steeds bekeken worden of vervoer van thuis naar het centrum voor dagondersteuning en omgekeerd haalbaar is.

4.9 Specifieke afspraken bij mobiele ondersteuning (aan huis)

Om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen, hebben wij ook enkele verwachtingen ten aanzien van jullie. Deze thema's willen wij graag met jullie doornemen:

- bereikbaar zijn en bereid zijn tot samenwerking (regelmatige contacten, ruimte maken voor gesprekken, nakomen van afspraken...)
- Wanneer een afspraak niet kan doorgaan vragen we om dit minstens 24u op voorhand te verwittigen. Indien dit niet gebeurt, beschouwen we de afspraak als een prestatie van de medewerker.
- Delen van (soms privé-)informatie. Om jullie goed te leren kennen en goede ondersteuning te kunnen bieden, stellen we heel wat (persoonlijke) vragen.
- We horen het graag als jullie vragen, opmerkingen of suggesties hebben.
- open staan voor stagiaires en voor nieuwe collega's die (mee) op huisbezoek komen (Zij zijn net als de andere begeleiders gebonden aan het beroepsgeheim).
- Bij huisbezoeken vragen we om rekening te houden met de veiligheid en gezondheid van onze begeleiders (roken, huisdieren,...).

4.10 Specifieke afspraken bij persoonlijke assistentie

De PA-dienst gebruikt haar kennis om je zo goed als mogelijk te ondersteunen. De assistenten van de PA-dienst krijgen regelmatig vorming en ondersteuning. De PA-dienst zal regelmatig met jou bekijken of je nog tevreden bent over de ondersteuning, en zal aanpassingen doen als het nodig is. Als er moeilijkheden zijn tussen jou en de assistent, zal de PA-dienst dit samen met jullie oplossen.

Als cliënt erken en respecteer je de professionele deskundigheid, de zelfstandigheid en de onafhankelijkheid van de persoonlijke assistent. Een cliënt kan geen gezag uitoefenen over de persoonlijke assistent(en).

Als cliënt schik je je naar de kwaliteitseisen en wettelijke verplichtingen waaraan de PA-dienst moet voldoen rond welzijn, gezondheid en veiligheid van de werknemers. Je zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving voor de assistent(en).

Ook de assistent moet hierrond bepaalde richtlijnen volgen. De PA-dienst is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering hiervan.



Je mag de assistent advies geven over hoe jij graag hebt dat de afgesproken taken en opdrachten in de begeleidingsovereenkomst worden uitgevoerd. Als de assistent je advies niet wil volgen, of niet werkt zoals jij het wil, dan zal de PA-dienst dit verder opnemen met de assistent. Wil je de werking met de persoonlijk assistent stopzetten, dan moet je dit met de PA-dienst opnemen.

Mocht een assistent tijdens de dienstverlening dingen doen die reden kunnen zijn voor ontslag om dringende redenen, dan moet je als cliënt de PA-dienst onmiddellijk op de hoogte brengen.

5 BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens en DOSSIER

5.1 Verwerken van persoonsgegevens

OLO verbindt zich ertoe dat het verzamelen en verwerken van jullie persoonlijke gegevens gebeurt met de grootste zorg, op een professionele manier en met aandacht voor een veilige informatieomgeving. We houden ons aan de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG, ook bekend als de GDPR, General Data Protection Regulation), in voege vanaf 25 mei 2018.

We vragen bij de eerste contacten en tijdens de ondersteuning verschillende persoonsgegevens over jezelf en je gezin.

Het verzamelen van deze gegevens heeft in eerste instantie tot doel een kwaliteitsvolle opvang/ondersteuning te garanderen. Tevens gebruiken we persoonsgegevens voor de cliëntenadministratie, de facturatie, het naleven van de vergunnings- en erkenningsvoorwaarden en de subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid.

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is het Besluit van de Vlaamse regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen VAPH van 4 februari 2011. In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben.

Bij elke ondersteuning maken we een persoonlijk dossier aan, met o.a. identificatie- en contactgegevens, rijksregisternummer, familiale en sociale gegevens, de begeleidingsovereenkomst (IDO's), handelingsplan(nen), een overzicht van de begeleidingscontacten, eventueel informatie van verwijzers, financiële gegevens,... Medische en andere gevoelige gegevens worden enkel bewaard met jouw toestemming. Medische gegevens worden apart bewaard.

Tijdens de ondersteuning kunnen er foto's en beeldopnames gemaakt worden. Deze zijn enkel voor intern gebruik. We vragen hiervoor je toestemming in de begeleidingsovereenkomst. Sfeerbeelden waarop cliënten niet herkenbaar zijn voor anderen, gebruiken we soms voor de website van de organisatie en als illustratie voor publicaties, als folders, jaarverslag, facebookpagina,... Wanneer we herkenbare foto's of beeldmateriaal zouden willen verspreiden, vragen we per concrete situatie uitdrukkelijk om je toestemming.

Je hebt als cliënt of als ouder recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die over jezelf, je kind of jouw gezin gaan.

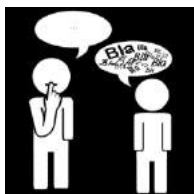
Bewaarperiode: je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

Het afsluiten van deze begeleidingsovereenkomst houdt ook in dat je akkoord bent met de digitale verwerking en uitwisseling van je persoonsgegevens.

5.2 Veilige bewaring

Welke gegevens we verwerken en hoe we dat doen, staat omschreven in het verwerkingsregister van OLO. We nemen de nodige maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen (onopzettelijk) verlies, vernietiging of beschadiging. OLO heeft een 'data protection officer' (DPO) of 'functionaris voor gegevensbescherming' aangesteld die toeziet op de naleving van de Europese regelgeving (AVG). (informatieveiligheid@olo.be).

5.3 Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim



Begeleiders gaan zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die je ons toevertrouwt. Ze moeten zich houden aan de privacyregels (AVG). Zij zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim; dit wil zeggen dat ze deze informatie enkel met de collega's van hun team mogen delen en bespreken.

Als het belangrijk is voor de opvang/ondersteuning om informatie op te vragen of door te geven aan anderen, zullen we steeds jouw toestemming vragen. Voor schriftelijke verslaggeving vragen we je schriftelijke toestemming. Van bovenstaande afspraken kan worden afgeweken bij acute noodsituaties of indien we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van de cliënt en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

5.4 Inzagerecht individueel dossier

Als je je dossier wil inkijken, vraag je dit aan een van je begeleiders. Wij respecteren hierbij de regelgeving rond dossierinzage.

Indien er sprake is van een wettelijke vertegenwoordiger, gelden dezelfde regels om een dossier in te kijken als voor de cliënt zelf.

Er is een verschil tussen het individueel dossier dat wij bijhouden en een dossier met medische gegevens. Je medisch dossier wordt bijgehouden door je dokter. Voor inzage in dit dossier moet je je vraag schriftelijk stellen aan je dokter.

5.5 Samengevat: Richtlijnen rond inzage dossier

1. Toegangsrecht: Wie heeft toegang tot het dossier?

Als handelingsbekwame meerderjarige heb je zelf toegang tot je dossier.

Je kan er altijd voor kiezen om je dossier samen in te kijken met je vertrouwenspersoon.



2. Inzagerecht: Wie mag wat inzien?

Je kan je dossier ter plaatse komen inkijken onder begeleiding van een teamlid dat toelichting geeft; of via een gesprek/rapportage: een mondelinge toelichting door een teamlid over wat er in je dossier staat, of een geschreven rapport met een samenvatting van de gegevens.

Soort informatie	Cliënt zelf Minderjarig of meerderjarig		Ouders of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt	
	Cliënt is bekwaam	Cliënt is onbekwaam	Cliënt is bekwaam of belangenconflict	Cliënt is onbekwaam
Gegevens <i>enkel</i> over de cliënt zelf	Toegang via inzage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage
Gegevens over <i>de interactie cliënt in het cliëntstelsel</i> (contextuele gegevens)	Toegang via inzage	Geen toegang	Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via rapportage	Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via rapportage
Gegevens over <i>interactie cliënt- derden</i>	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering > via rapportage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering > via rapportage
Gegevens <i>enkel</i> over derden of <i>enkel</i> over <i>andere</i> leden van het cliëntstelsel	Geen		Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via inzage of rapportage	
Gegevens die door een derde of iemand uit het cliëntstelsel zijn meegedeeld <i>in vertrouwen</i> ²	Geen		Geen	
Informatie door de cliënt zelf verstrekt als <i>vertrouwelijk</i>	Toegang via inzage	Geen	Geen	
Gegevens waarvan de hulpverleners oordelen dat dit <i>niet in het belang</i> van de cliënt is om hierover te worden geïnformeerd ³	Geen toegang tenzij via de vertrouwenspersoon	Geen	Geen	Toegang via inzage
Document opgesteld ten behoeve van het <i>gerecht</i>	Geen toegang, eventueel wel via het gerechtelijk dossier			
<i>Medische</i> gegevens	Toegang via inzage tenzij therapeutische uitzondering	Geen	Geen	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering

3. Verbeterrecht

Je kan vragen om onjuiste persoonsgegevens te verbeteren of om gegevens te wissen (AVG).

Je kan zelf ook documenten laten toevoegen aan je dossier. Je hebt het recht om je eigen versie te geven van de feiten die vermeld zijn in je dossier (DRM ART 12 §6)

² Privacy exceptie of vertrouwelijkheidsexceptie

³ Agogische of therapeutische exceptie

4. Stappen voor toegangs- en /of inzage recht individueel dossier

1. Je kan schriftelijk of mondeling aan je begeleider of iemand uit het team vragen om je dossier in te kijken.
2. Het team zal inschatten:
 - a. of je handelingsbekwaam bent
 - b. over welke gegevens het gaat (zie schema p 19)
3. Je krijgt binnen de 15 dagen een antwoord.
4. Bij een positief antwoord spreken we af waar, wanneer, met wie en hoe je toegang tot je dossier krijgt. De dossierinzage zal gebeuren binnen de 15 dagen nadat je je vraag gesteld hebt. (DRM ART 22 §2)
5. Bij een negatief antwoord kan je je vraag tot inzage schriftelijk stellen aan de directeur.
6. Tijdens je dossierinzage is er altijd iemand van het team aanwezig.
7. De verantwoordelijke zal erop toezien dat de juiste procedure voor dossierinzage wordt gevolgd. Op het formulier dossierinzage registreert hij of zij de datum van je vraag, de datum van inzage, wie er inzage had, wie er als teamlid aanwezig was,...
8. De verantwoordelijke geeft op vaste tijdstippen een overzicht van dossierinzages aan de kwaliteitscoördinator.



6 SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN



We vinden jouw mening over de ondersteuning zeer belangrijk. We hopen dan ook dat je zowel positieve als negatieve dingen in verband met de ondersteuning met de begeleiders bespreekt. Als er problemen zijn, zoeken we graag samen met jou naar de meest geschikte manier om ze op te lossen.

6.1 Tevredenheid, suggesties, opmerkingen

Wij maken een onderscheid tussen een kleine ontevredenheid, die in rechtstreeks overleg met één van onze medewerkers of in de teamvergadering kan opgelost worden, of een ernstige ontevredenheid of klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling. Je bepaalt zelf of je ontevredenheid als klacht dient behandeld te worden (zie verder).

- Minstens 1 maal per jaar, tijdens het bespreken van de begeleidingspunten, zullen wij je vragen of je tevreden bent over de ondersteuning.
- Indien we dingen kunnen verbeteren in je ondersteuning, zullen we hier samen aan werken.
- Bij het beëindigen van je ondersteuning zullen we je nogmaals naar jouw tevredenheid vragen.

Behandeling van een ontevredenheid:

Elke cliënt kan een ontevredenheid of klacht over onze ondersteuning melden.

1. Je bespreekt je ontevredenheid met jouw begeleid(st)er/ een medewerker.
2. Jullie zoeken samen naar een oplossing.
3. De begeleid(st)er meldt je ontevredenheid en de voorgestelde oplossing in de teamvergadering. Binnen de **14 dagen** wordt een oplossing voorgesteld.
4. Als je niet tevreden bent over de oplossing, dan zal je gevraagd worden of je er een klacht wil van maken. Als je dit wenst, kan de begeleid(st)er jou helpen om een klachtenformulier in te vullen.

6.2 Klachten

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vul je zelf, of met hulp van een begeleid(st)er, een klachtenformulier in. Een klachtenformulier vind je op de website www.olo.be (en als formulier bij de IDO).

Behandeling van de klacht:

1. De verantwoordelijke meldt jouw klacht in de teamvergadering en bespreekt ze met de directeur.
2. De directeur behandelt jouw klacht en je krijgt **binnen de 14 dagen** een schriftelijk antwoord.
3. Schriftelijke klachten kunnen ook rechtstreeks naar de directeur worden gestuurd.
4. Je kan je klacht steeds weer intrekken.

Indien je niet akkoord gaat met de oplossing, stuur je een brief naar de **klachtencommissie**.

Adres: OLO vzw,
t.a.v. De Klachtencommissie
Miksebaan 264 B
2930 Brasschaat

- De klachtencommissie bestaat uit twee mensen: 1 vertegenwoordiger van het Collectief Overleg en 1 vertegenwoordiger van de inrichtende macht van OLO vzw. Je mag zelf ook iemand aanduiden om jou bij te staan.
- De klachtencommissie behandelt jouw klacht. Ze hoort alle betrokken partijen en probeert te verzoenen. Je kan je laten bijstaan door een derde.
- **Binnen de dertig dagen** deelt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel over de klacht mee aan jou en aan de directie. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

Wie er in de klachtencommissie zit voor OLO vzw, vind je terug op het document 'Samenstelling van de klachtencommissie' (Bijlage bij IDO)

De klachtencommissie behandelt ook ontslagbetwisting (bij ontslag door de voorziening) en wordt daarvoor uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar. Als je het niet eens bent met het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan je zelf of je vertegenwoordiger de klachtencommissie binnen de dertig dagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij OLO ingediend worden (Art 38).

Tijdens de behandeling van je klacht wordt de opzegtermijn geschorst.

Indien je niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan je een brief sturen aan:

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
t.a.v. De Administrateur-Generaal,
Zenithgebouw,
Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel.

Klachten over het niet naleven van de afspraken van het Collectief overleg (zie 9.) kan je ook rechtstreeks aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap richten.

Klachten over het beheer van jouw gelden en/of goederen door beheerders of personeelsleden van onze voorziening worden behandeld door de **toezichtsraad** en volgens de procedure die hierop van toepassing is. De namen van de leden van de toezichtsraad vind je in diezelfde bijlage bij de IDO.

Wat je moet doen en bij wie je terecht kan als je vragen of klachten hebt over het beheer van je gelden of goederen, vind je terug op het formulier 'Beëindiging van de lastgeving' (bijlage bij IDO).

Voor een klacht over de bescherming van persoonsgegevens:
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be> (voorheen de privacycommissie)

7 BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

7.1 In overleg

De begeleiding wordt bij voorkeur in overleg met alle betrokkenen beëindigd. Tijdens de (minimaal jaarlijkse) evolutiebesprekingen bekijken we of de ondersteuning beëindigd kan worden. Als er beslist wordt om de begeleiding te beëindigen, bekijken we samen wanneer en hoe. Indien nodig geven we je mogelijke alternatieven voor verdere hulpverlening.

7.2 Ontslag tijdens de proefperiode

Jij kunt de overeenkomst altijd beëindigen tijdens de proefperiode. Ook wij kunnen tijdens de proefperiode de overeenkomst beëindigen:

- als jouw situatie zo verandert dat je een andere vorm van ondersteuning nodig hebt dan wat OLO je kan bieden.
- als je de gemaakte afspraken in de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.
- als de afdeling die jou begeleidt, stopt met zijn werking

Bij opzeg tijdens de proefperiode bepalen wij samen met jou de opzegtermijn. Indien we daarover geen akkoord bereiken, geldt een opzegtermijn van 30 dagen. Indien je tijdens de proefperiode de overeenkomst verbreekt zonder met ons te overleggen, bedraagt de verbrekingsvergoeding de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

7.3 Wie kan de begeleiding beëindigen na de proefperiode?

Jij kan de overeenkomst altijd beëindigen.

Wij kunnen na de proefperiode de overeenkomst beëindigen om volgende redenen:

- Je hebt een andere vorm van ondersteuning nodig dan OLO je kan bieden.
- Je komt de gemaakte afspraken niet na*.
- Je bent niet aanwezig tijdens de ondersteuningsmomenten*.
- Je komt niet langer in aanmerking voor ondersteuning (geen of onvoldoende PVB).
- Je bent zeer agressief geweest (of een andere vorm van ernstig grensoverschrijdend gedrag gesteld) tegenover je begeleid(st)er, mede-cliënten of iemand anders van de dienst*.
- Je hebt een verslavingsproblematiek die je ondersteuning onmogelijk maakt*.
- Je hebt onjuiste gegevens verstrekt bij het ondertekenen van de verklaring op eer* (zie IDO punt 10). Hiervoor kunnen wij de begeleiding meteen stopzetten.
- De dienst die je begeleidt, stopt met zijn werking.

Een uitzonderlijke situatie is wanneer de cliënt overlijdt. In deze situatie bekijken we samen met de nabestaanden wat we nog kunnen betekenen, ondanks het gegeven dat de individuele dienstverleningsovereenkomst stopt.

Bij beëindiging van de overeenkomst, zonder wederzijds akkoord, door jou of door ons moet altijd een opzegtermijn van drie maanden nageleefd worden. We kunnen wel samen een andere termijn overeenkomen.

De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de dag waarop de ontslagbrief is ontvangen.

Een aantal van bovenstaande redenen (*) kunnen als een eenzijdige verbreking van de overeenkomst worden beschouwd.

Wanneer de opzegtermijn niet wordt nageleefd, moet een verbrekingsvergoeding betaald worden door diegene die de opzegtermijn niet naleeft. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning (in de lopende IDO) gedurende die 3 maanden, tenzij in onderling overleg anders bepaald (en wanneer je de woonovereenkomst eenzijdig verbreekt bijkomend de prijs van één maand woonvergoeding).

Wanneer je kan aantonen dat wij de overeenkomst niet hebben nageleefd, moet je geen verbrekingsvergoeding betalen.

7.4 Hoe kan de overeenkomst beëindigd worden?

Als **jij** de overeenkomst wil opzeggen, moet je dit schriftelijk doen. De opzegbrief moet je richten aan de directeur bevoegd voor de dienst waar jij ondersteuning krijgt (de afdelingsdirecteur). Indien **wij** de overeenkomst willen opzeggen, krijg je een ontslagbrief van de afdelingsdirecteur met daarin de reden waarom je ontslagen wordt en de opzegtermijn. De opzegtermijn gaat telkens in op de eerste dag van de daaropvolgende maand.

Er zal steeds een overleg zijn waarbij:

- we met jou bespreken wanneer en hoe de begeleiding zal beëindigd worden.
- jij bepaalt, in samenspraak met ons, waarbij je ondersteuning wenst bij de beëindiging.
- wij mee willen zoeken naar een andere vorm van ondersteuning. Je bent uiteraard vrij hier al of niet op in te gaan.
- wij een planning opstellen voor de afronding, rekening houdend met jouw wensen en vragen tot ondersteuning of hulp.

Wij bieden jou dan de gevraagde ondersteuning bij de afronding van de begeleiding binnen de mogelijkheden van de volwassenenzorg.

Indien je niet akkoord gaat met het ontslag door de voorziening, kan je dit binnen de dertig dagen rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie probeert binnen de dertig dagen beide partijen te verzoenen. (Voor dat geval wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar (zie bijlage bij de IDO). Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in je individuele dienstverleningsovereenkomst. Als de bemiddeling van de klachtencommissie geen gepaste oplossing biedt binnen de voorziening, zoeken we mee naar een andere gepaste oplossing.

8 FINANCIËLE REGELING



De financiële regeling en afspraken zijn integraal opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

9 COLLECTIEF OVERLEG: HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Om onze cliënten, als groep, inspraak in onze werking te geven, organiseren wij bewonersvergaderingen (residentiële woonondersteuning), algemene vergaderingen (dagondersteuning volwassenen) en een collectief overleg per ondersteuningsvorm. De afspraken en de werking van het collectief overleg worden omschreven in het huishoudelijk reglement. Deze tekst wordt steeds doorgenomen met nieuwe leden waarna het door hen en door de vertegenwoordiger van onze voorziening wordt ondertekend.

1. Het collectief overleg vertegenwoordigt de gebruikers in onze voorziening.
2. Het collectief overleg moet uit minstens drie leden bestaan die gekozen worden door en uit de gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers.
3. De leden worden verkozen voor een termijn van vier jaar.
4. Hun mandaat is hernieuwbaar.
5. Het collectief overleg is niet meer rechtsgeldig wanneer dit geen drie leden meer telt. In dat geval wordt door de directie van de voorziening een nieuwe verkiezing georganiseerd in samenwerking met het bestaande collectief overleg.

Indien er zich bij deze gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen of indien er bij deze verkiezing niet minstens drie leden verkozen worden, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.

6. Het mandaat van een lid van het collectief overleg vervalt:
 - bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is;
 - indien de cliënt de voorziening verlaat ;
 - bij ontslag van het lid uit de gebruikersraad.

In de twee laatste gevallen kan op initiatief van het collectief overleg en in overleg met de directie van de voorziening, een andere cliënt of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.

7. De effectieve samenstelling van het collectief overleg op het moment van opname wordt in bijlage bij de begeleidingsovereenkomst gevoegd.
8. Het collectief overleg vergadert 3 à 4 maal per jaar.
9. Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
10. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam.
11. De verschillende collectief overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk één afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.
12. Het collectief overleg duidt één van zijn leden aan om in de klachtencommissie van OLO vzw te zetelen.
13. Het collectief overleg en de voorziening duiden in overleg een onafhankelijke derde aan die zetelt in de klachtencommissie bij bemiddeling rond ontslagbetwisting.

Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?

1. Het collectief overleg krijgt informatie over:

- de inzet van de financiële middelen van de voorziening.
- wijzigingen in het dienstverleningsaanbod.
- maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren.
- maatregelen om de gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid en de noden van de gebruikers (verbouwingen, investeringen...).
- de missie, visie en waarden van de voorziening ten aanzien van de hulp- en dienstverlening.
- thema's waarover informatie gevraagd wordt door de leden van deze vergadering.

Als het VAPH, bij het niet voldoen aan de vereisten inzake een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende verplichtingen inzake kwaliteitszorg, na een externe audit de beslissing neemt om de voorziening voor een beperkte duur te erkennen, worden de leden van het collectief overleg hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

2. Wij plegen voorafgaand overleg met het collectief overleg over:

- wijzigingen aan het document 'Collectieve rechten en plichten'
- de wijze waarop klachten van de gebruikers worden afgehandeld
- belangrijke wijzigingen in de woon -of leefsituatie van onze gebruikers
- mogelijke wijzigingen in het concept van de voorziening.

3. Vragen en antwoorden

- zowel wij als de leden van het collectief overleg kunnen het initiatief nemen om advies te vragen of uit te brengen over alle onderwerpen die in verband staan met onze ondersteuning .
- wij luisteren naar, en antwoorden op elk standpunt dat het collectief overleg ons wil meedelen.

Vragen over individuele begeleidingen worden niet in het collectief overleg besproken.

Klachten over het niet naleven van de regelgeving rond het collectief overleg moeten rechtstreeks gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Samenstelling van het collectief overleg: zie bijlage bij Begeleidingsovereenkomst



10 INZAGERECHT KWALITEITSHANDBOEK

In het kwaliteitshandboek staat de werking van onze voorziening beschreven en alle door ons gevolgde procedures (bv. hoe wij komen tot een individuele dienstverleningsovereenkomst, hoe wij met klachten omgaan, hoe we omgaan met grensoverschrijdend gedrag, enz...).

Je kunt dit kwaliteitshandboek inkijken na afspraak met de kwaliteitscoördinator.

In overleg kan er ook een andere wijze van inzage worden afgesproken.

Ook de inspectierapporten zijn op vraag ter inzage voor gebruikers en medewerkers.

11 VERZEKERDE RISICO'S

In jouw belang en het belang van de goede werking van onze voorziening werden door ons verzekeringscontracten afgesloten:

brandverzekering (gebouwen, inboedel)

Maatschappij : Fidea

Adres : Van Eycklei 14, 2018 Antwerpen

Polisnummer: is verschillend per locatie. De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger kan de voor hem of haar geldende polisnummer en verzekeringsvoorwaarden opvragen via de verantwoordelijken.

verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van medewerkers en cliënten tijdens de ondersteuning

Maatschappij: AXA Belgium

Adres : Vorstlaan 25, 1170 Brussel Polisnr 705519603

De cliënt met persoonlijke assistentie verbindt zich ertoe zich te verzekeren via type familiale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor de schade die aan derden wordt berokkend (op basis van de artikelen 1382 tot 1386 van het Burgerlijk Wetboek) zowel door zijn activiteiten en goederen waarvoor hij instaat als voor de activiteiten van de persoonlijk assistent.

De PA-dienst heeft aangepaste verzekeringspolissen voor haar verantwoordelijkheid in het kader van de wettelijke verplichtingen, ook met betrekking tot de beroepsrisico's. Voor zover het assistenten betreft die in haar naam de dienstverlening uitoefenen, voorziet de PA-dienst een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en de wettelijk verplichte verzekering arbeidsongevallen.

12 WIJZIGINGEN AAN HET DOCUMENT COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten

Dit document kan steeds door OLO vzw gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf met het collectief overlegorgaan van de volwassenenzorg overlegd worden. Voorstellen tot wijzigingen worden meegedeeld aan het collectief overleg. Het collectief overleg heeft één maand de tijd om bemerkingen door te geven. Je zal steeds op de hoogte worden gebracht van aanpassingen en wijzigingen. Vragen en opmerkingen kunnen ook doorgegeven worden via het collectief overleg.