
Collectieve rechten en plichten

Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel vzw

ARTIKEL 1: IDENTIFICATIE

Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel vzw (DOP-VBB vzw) is een onafhankelijke vzw die sedert 2012 door het VAPH erkend is als DOP. De vzw heeft als hoofdzetel:

Binkomstraat 2, 3210 Lubbeek

De vzw heeft antennepunten in

- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Lakensestraat 76, bus 4, 1000 Brussel
- Arrondissement Halle-Vilvoorde, Itterbeeksebaan 210, 1701 Dilbeek
- Arrondissement Leuven, Binkomstraat 2, 3210 Lubbeek

ARTIKEL 2: MISSIE, VISIE EN WAARDEN

Missie

Als DOP-VBB vzw maken we alle personen met een (vermoeden van) handicap uit Vlaams-Brabant en Brussel sterker om een kwaliteitsvol leven te hebben. Hierbij vertrekken we vanuit de sterktes van de persoon zelf en van de mensen die sterk betrokken zijn op zijn¹ leven.

We maken het mogelijk om samen na te denken over de meest passende ondersteuning. De persoon en direct betrokkenen maken tijdens dit proces hierin zo veel mogelijk zelf een keuze. Omdat elke persoon met een (vermoeden van) handicap anders is, is ook elk proces anders.

Ook professionelen zetten we aan om de persoon met een beperking sterker te maken om te kiezen voor zorg en ondersteuning op zijn maat.

Visie en waarden

¹ Om de leesbaarheid van de tekst te verhogen, wordt in de mannelijke vorm (hij, zijn,...) geschreven. Dit is een genderneutrale vorm, waarmee ook verwezen wordt naar vrouwelijke personen.

Elke persoon met een (vermoeden van) handicap, ongeacht zijn achtergrond of beperking, heeft recht op een kwaliteitsvol DOP-proces. Deze kwaliteit kan geboden worden vertrekkend vanuit volgende visie en waarden:

1. Het **zelfbeschikkingsrecht** van elke persoon vinden we zeer belangrijk. Dat maakt dat de persoon met een beperking wordt gerespecteerd in de keuzes die hij maakt, keuzes over de bouwstenen die de kwaliteit van zijn leven bepalen. Binnen het DOP-proces wordt gestreefd naar het maken van positieve keuzes.
2. Elk proces van vraaguitklaring en ondersteuningsplanning is op maat van de persoon met een beperking. In het DOP-proces staat de **persoon** met de beperking **centraal** en is hij betrokken. Met **respect voor de eigenheid** van elke persoon met een beperking en van alle mensen die sterk betrokken zijn op zijn leven, ondersteunen we het intensieve denk- en zoekproces naar de ondersteuning die het best past bij de persoon.
3. Samen met anderen nadenken over een kwaliteitsvol leven en dit samen vormgeven, geeft extra kracht aan het DOP-proces. Zo veel als mogelijk en wenselijk voor de centrale persoon maken **anderen deel** uit **van het proces**. Het kunnen mensen zijn uit het persoonlijk netwerk. Het kunnen ook mensen zijn die op professionele basis betrokken zijn op het leven van de centrale persoon. Het betrekken van anderen gebeurt bijvoorbeeld om de centrale persoon te leren kennen, het 'sterker' maken van de centrale persoon, het nadenken over mogelijke oplossingen en ondersteuning, het realiseren van wat voor die persoon een kwaliteitsvol leven is, blijvende betrokkenheid op het leven en de ondersteuning van de centrale persoon,...
4. Als DOP-VBB vzw zijn we neutraal en **onafhankelijk van elke vorm van aanbod**. Hierdoor kunnen we zo goed mogelijk het denkproces naar de ondersteuning voor jou begeleiden. We zoeken steeds naar 'gewoon waar mogelijk, gespecialiseerd waar nodig'.
5. Als DOP-VBB vzw vinden we het belangrijk dat onze **dienstverlening toegankelijk** is. Dit doen we door te zoeken naar een toegankelijke plaats om de gesprekken te laten doorgaan en door 'klare taal' te gebruiken als we met mensen praten of een brief schrijven. Op die manier werken we mee aan de doelstelling van 'geïnformeerde gebruikers'.

2

ARTIKEL 3: ONDERSTEUNINGSAANBOD

Het aanbod vanuit DOP-VBB vzw is erop gericht om personen met een (vermoeden van) handicap vanuit Brussel en Vlaams-Brabant te versterken om als volwaardige burgers een kwaliteitsvol en goed leven uit te bouwen.

Vanuit DOP-VBB vzw bieden we een diepgaand proces van vraagverheldering en ondersteuningsplanning. In de gesprekken met de cliënt en de mensen die hij wil betrekken, spreken we over zijn mogelijkheden, wensen en dromen. Samen bekijken we waarbij hij geholpen of ondersteund wil worden en wie hem hierbij kan helpen.

We beschrijven het resultaat van dit proces in een Ondersteuningsplan.

Indien nodig – en aan de voorwaarden is voldaan - maken we ook een Ondersteuningsplan PVB op voor de aanvraag van een PersoonsVolgend Budget (PVB) bij het VAPH.

De frequentie en de inhoud van de gesprekken, evenals de duur van het proces wordt op maat van de mogelijkheden en noden van de cliënt bepaald. De gesprekken worden vastgelegd in samenspraak tussen de procesbegeleider, de cliënt en de mensen die hij wenst te betrekken. Het volledige proces kan maximaal 1 jaar duren en vraagt gemiddeld 12 contacten.

ARTIKEL 4: BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Als DOP-VBB vzw zijn we er voor kinderen, jongeren en volwassenen die :

- een (vermoeden van) beperking hebben zoals beschreven door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).
- gedomicilieerd zijn in België en effectief verblijven - of in de toekomst willen gaan wonen - in Vlaams-Brabant of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. (Voor het aanvragen van een PersoonsVolgend Budget (PVB) bij het VAPH is een domicilie in Vlaanderen of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest noodzakelijk.)
- jonger zijn dan 65 jaar. Als je al erkend bent als persoon met een handicap door het VAPH dan mag je ouder zijn dan 65 jaar.
- een vraag stellen aan DOP-VBB vzw om begeleid te worden bij het doorlopen van een proces van vraagverheldering en ondersteuningsplanning en bereid zijn om samen na te denken en hiervoor de nodige tijd te nemen.

DOP-VBB vzw weigert geen enkele persoon op grond van de etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, of financieel onvermogen.

3

ARTIKEL 5: WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

5.1. DOP-VBB vzw waarborgt aan de cliënten de eerbiediging van de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van de dienst en de integriteit van de andere cliënten en het personeel niet in het gedrang komt.

5.2. Alle medewerkers van DOP-VBB vzw zijn gebonden aan het gedeeld beroepsgeheim.

5.3. Van elke cliënt wordt een **persoonlijk dossier** bijgehouden dat minimaal bestaat uit een Individuele Dienstverleningsovereenkomst, het akkoord met de Collectieve Rechten en Plichten en een Ondersteuningsplan. Indien een Ondersteuningsplan PersoonsVolgend Budget opgemaakt werd, is dit eveneens een onderdeel van het persoonlijke dossier.

Het dossier wordt veilig bewaard op de dienst. Ook indien een dossier door de procesbegeleider meegenomen wordt, laat hij het niet onbewaakt achter op een openbare plaats.

Wanneer er in het dossier persoonsgegevens aanwezig zijn over de gezondheid van de cliënt, worden deze apart bijgehouden.

De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 over de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992

tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens.

Ook andere gegevens die behoren tot het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg (arts, psychiater,...) kunnen niet ingezien worden.

Gegevens die worden bezorgd door medewerkers van DOP-VBB vzw en derden en die 'vertrouwelijk' zijn, kunnen enkel ingekeken worden na het akkoord van de medewerkers of derden.

Gegevens die over anderen (een derde) gaan, kunnen alleen worden ingekeken als dit geen probleem geeft voor het recht van deze anderen op de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer.

Voor het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier moet DOP-VBB vzw zich houden aan de verplichtingen die het gevolg zijn van de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat elke cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger onder begeleiding van een procesbegeleider of teamcoördinator inzage kan hebben in de gegevens van het eigen dossier. Aanvragen om het eigen dossier in te kijken, kunnen gericht worden aan de teamcoördinator van de betrokken regio.

5.4. Bij start van de procesbegeleiding wordt er een schriftelijke **Individuele Dienstverleningsovereenkomst** opgemaakt. Deze overeenkomst vermeldt welke ondersteuning geboden kan worden. Deze overeenkomst wordt opgesteld in overleg met de cliënt (en iemand die hij vertrouwt en / of zijn wettelijke vertegenwoordiger), rekening houdend met diens noden en mogelijkheden. De cliënt ontvangt een duplicaat van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

Bij het opmaken van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst, worden ook de Collectieve Rechten en Plichten overlopen. Via de website krijgt de cliënt toegang tot de meest recente digitale versie van de **Collectieve Rechten en Plichten**. Een papieren versie ligt ook steeds ter inzage in het regiokantoor. Indien gewenst ontvangt de cliënt (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) een afgedrukt exemplaar van de Collectieve Rechten en Plichten. Deze Collectieve Rechten en Plichten zijn een onlosmakelijk deel van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. Door de Individuele Dienstverleningsovereenkomst te ondertekenen, geeft de cliënt (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) tevens zijn akkoord met de geldende Collectieve Rechten en Plichten.

Na afronding van de procesbegeleiding ontvangt de cliënt een digitaal en/of papieren exemplaar van het afgewerkte Ondersteuningsplan, indien hij (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) dit wenst. Er wordt ook afgesproken aan wie het Ondersteuningsplan nog doorgegeven wordt. Dit wordt opgenomen in het Ondersteuningsplan.

Indien een Ondersteuningsplan PersoonsVolgend Budget opgemaakt werd, ontvangt de cliënt ook hiervan een digitaal en/of papieren exemplaar, indien hij (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) dit wenst. Mits toestemming van de cliënt worden het Ondersteuningsplan PersoonsVolgend Budget en het DOP-Ondersteuningsplan bezorgd aan het Multi-Disciplinaire Team waar de cliënt zich naar wendt voor de opmaak van zijn verdere aanvraagdossier.

In het kader van een goede dienstverlening is het soms nodig dat de procesbegeleider persoonlijke informatie bespreekt met andere hulp- en dienstverleners. DOP-VBB vzw zal enkel persoonsgegevens doorgeven aan anderen of opvragen nadat jij hiervoor toestemming gaf. Voor het opvragen van

gegevens maken we gebruiken van het formulier 'Toelating met betrekking tot persoonlijke informatie'. Al de verkregen gegevens vallen onder het beroepsgeheim

5.5. Indien nodig voor een goede procesbegeleiding wordt het dossier binnen DOP-VBB vzw besproken.

Omdat DOP-VBB vzw verplicht is om ook gegevens over de cliënten die begeleid worden te bezorgen aan het VAPH, dienen we persoonsgegevens en algemene gegevens over het proces te registreren in een elektronisch systeem. Naast de dossiergebonden rapportering aan het VAPH, worden de persoonsgegevens en de procesgegevens statistisch verwerkt. Op die manier kan DOP-VBB vzw tendensen onderzoeken en aantonen. Het is de bedoeling om de werking van de organisatie op basis van deze gegevens te verantwoorden ten aanzien van het VAPH en voortdurend te verbeteren.

Door het aangaan van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst, geeft de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) de toestemming voor de digitale verwerking en uitwisseling van zijn persoonsgegevens (cfr. Wet op de privacy).

5.6. DOP-VBB vzw waarborgt de ondersteuning zoals die is vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Indien er wijzigingen nodig zijn aan de individuele dienstverleningsovereenkomst, overlegt DOP-VBB vzw voorafgaand met de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Enkel bij overmacht of hoogdringendheid is overleg soms niet mogelijk als het gaat over een van volgende onderwerpen:

- wijzigingen van de algemene artikels binnen de Individuele Dienstverleningsovereenkomst;
- maatregelen die wegens een evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt moeten genomen worden;
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

De partij die een wijziging of maatregel wil doorvoeren, neemt het initiatief voor het overleg.

5.7. De cliënt moet de procesbegeleiding mogelijk maken. Om een gesprek te laten doorgaan, moet aan enkele minimale voorwaarden voldaan worden:

- De cliënt moet tijd maken voor het huisbezoek. Er kan bijvoorbeeld niet voortdurend bezoek zijn en er kan niet voortdurend op een andere wijze gestoord worden (honden, TV,...).
- De bezoeken gaan door op het tijdstip en de plaats van afspraak. De plaats van afspraak kan zijn
 - op het kantoor van DOP-VBB vzw,
 - op een contactpunt van DOP-VBB vzw,
 - bij de cliënt thuis of
 - op een plaats (woning of kantoor) waar iemand aanwezig is die sterk betrokken is op het leven van de cliënt en die aanwezig wenst te zijn bij de gesprekken.
- De cliënt en de betrokkenen mogen niet onder invloed zijn van alcohol, drugs, medicatie,...

5.8. De cliënt is mee verantwoordelijk voor het resultaat van het DOP-proces en het Ondersteuningsplan. De DOP-medewerker maakt het denkproces van de cliënt en de direct betrokkenen mogelijk en ondersteunt het. Dit is enkel zinvol als de cliënt (en/ of zijn wettelijke vertegenwoordiger) ook meewerkt. Ook het document van het Ondersteuningsplan en eventueel het Ondersteuningsplan PVB (PersoonsVolgend Budget) kan maar tot stand komen dank zij het

engagement van de cliënt en de direct betrokkenen. Dit engagement van de cliënt wordt steeds bekeken, rekening houdend met de aanwezige mogelijkheden.

ARTIKEL 6: PRESTATIES DIE AANLEIDING GEVEN TOT VERGOEDINGEN

6.1. De dienstverlening van DOP-VBB vzw is gratis voor de cliënt.

6.2. Indien het voor de diepgang en kwaliteit van de procesbegeleiding nodig is om te werken via tolken (sociale tolken, doventolken) of sociale bemiddelaars dan betaalt de cliënt de noodzakelijk prestaties van deze tolk of sociale bemiddelaar, zoals is vastgelegd in de bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

De facturen hiervoor worden door de tolkdienst verzonden aan de cliënt (als hij zelf zijn geld beheert) of aan de wettelijke vertegenwoordiger (voogd of bewindvoerder).

6.3. Indien de cliënt zonder verwittigen of met laattijdig verwittigen (minder dan 72 uur voor de afspraak) afwezig blijft op een afspraak, dan kan er door DOP-VBB vzw per betrokken begeleider 1 contact geregistreerd worden op naam van de cliënt.

ARTIKEL 7: STOPZETTING VAN DE PROCESBEGELEIDING DOOR DOP-VBB VZW

De Individuele Dienstverleningsovereenkomst wordt bij voorkeur beëindigd na een inhoudelijk volledige procesbegeleiding of uiterlijk na een procesbegeleiding van 1 jaar. Tijdens deze procesbegeleiding wordt samen met de cliënt en de direct betrokkenen actief gezocht naar manieren om het doorlopen proces, het opgemaakte ondersteuningsplan en de geïnstalleerde ondersteuning zonder DOP-procesbegeleider te continueren. In het laatste gesprek wordt met de cliënt en direct betrokkenen afgesproken wie een afschrift van het Ondersteuningsplan ontvangt.

Indien de Individuele Dienstverleningsovereenkomst vroegtijdig wordt **stopgezet**, doen we dit bij voorkeur in **onderling overleg (7.1.)** tussen de cliënt en de procesbegeleider.

In een aantal gevallen is er sprake van een **eenzijdige stopzetting (7.2.)** of een **stopzetting bij overlijden (7.3.)**.

7.1. STOPZETTING IN ONDERLING OVERLEG

7.1.1. Cliënt neemt initiatief

- De cliënt verwoordt zelf of via een persoon die hij vertrouwt aan zijn procesbegeleider of aan de teamcoördinator dat hij de procesbegeleiding wenst te stoppen.
- De procesbegeleider agendaert het voornemen van de cliënt om te stoppen op de volgende intervisie. Daar wordt afgesproken wie het volgende gesprek met de cliënt voert (de procesbegeleider of de teamcoördinator) of welke andere acties ondernomen moeten worden. In de bespreking is er aandacht voor de betekenis van het voornemen van de cliënt.
- Het resultaat van het eerstvolgende gesprek kan zijn:
 - De procesbegeleiding verderzetten, eventueel herformuleren van de vraag, eventueel formulering van een klacht.
 - Afronding van de procesbegeleiding (zie verder).
- De verslaggeving gebeurt feitelijk en objectief in het Ondersteuningsplan. Deze verslaggeving is leesbaar voor de cliënt en de direct betrokkenen.

7.1.2. Procesbegeleider neemt initiatief

- Indien de procesbegeleider zich afvraagt of de procesbegeleiding niet beter zou stoppen, dan bespreekt hij dit met de teamcoördinator of binnen een intervisie. De procesbegeleider of de teamcoördinator bespreekt alles met de cliënt en geeft de reden aan waarom het beter lijkt de procesbegeleiding te stoppen.
- Het resultaat van dit gesprek kan zijn:
 - De procesbegeleiding verderzetten, eventueel herformuleren van de vraag, eventueel aanpassen van de manier van werken, eventueel formulering van een klacht.
 - Afronding van de procesbegeleiding (zie verder).
 - Eenzijdige stopzetting (zie verder onder punt 7.2).
- De verslaggeving gebeurt feitelijk en objectief in het Ondersteuningsplan. Deze verslaggeving is leesbaar voor de cliënt en de direct betrokkenen.

7.2. EENZIJDIGE STOPZETTING

7.2.1. Cliënt neemt initiatief

- Een procesbegeleiding kan door de cliënt feitelijk beëindigd worden zonder dat het mogelijk is om een gesprek over de stopzetting te voeren. Het contact tussen de cliënt en de dienst kan verbroken zijn (geen gesprek meer mogelijk).
- Indien er geen contact meer mogelijk is met de cliënt, bespreekt de procesbegeleider dit met de teamcoördinator of binnen een intervisie. In onderling overleg wordt bekeken welke noodzakelijke stappen gezet worden binnen welke periode.
- Indien mogelijk wordt de cliënt schriftelijk geïnformeerd over
 - de termijn waarbinnen hij opnieuw contact kan opnemen om de procesbegeleiding te continueren
 - de mogelijkheid van een afrondingsgesprek
- Na het verstrijken van de termijn wordt de cliënt zo mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht van het stopzetten van de procesbegeleiding.
- Indien er in gesprek gegaan kan worden met de cliënt, volgen we de procedure uit punt 7.1.1. Indien dit onmogelijk is, wordt het dossier administratief afgewerkt.
- De ondernomen acties en het resultaat hiervan wordt zo objectief mogelijk genoteerd in het Ondersteuningsplan.

7.2.2. Procesbegeleider neemt initiatief

Een initiatief tot stopzetting door de dienst kan voor de cliënt onbespreekbaar zijn terwijl de dienst toch wil doorgaan met de stopzetting.

- De procesbegeleider zal deze situaties bespreken met de teamcoördinator.
- DOP-VBB vzw motiveert schriftelijk de beëindiging van de procesbegeleiding.
- De brief vermeldt tevens dat de cliënt de eenzijdige stopzetting kan betwisten door binnen de maand na de postdatum van de brief een klacht over de stopzetting in te dienen bij de directeur van DOP-VBB vzw of rechtstreeks bij de klachtencommissie die speciaal voor deze situaties wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde, wiens gegevens opgenomen worden in artikel 9 van deze collectieve rechten en plichten. De klachtencommissie zal binnen de 30 dagen nadat de klacht is ingediend een schriftelijk antwoord geven aan alle partijen.

Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in een bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

- In de brief verwijst de procesbegeleider de cliënt zo mogelijks naar een eerstelijnsdienst die hem verder kan helpen met de resterende vraag.
- De einddatum van de begeleiding is de datum van het laatste gesprek of de laatste dag van de periode van één jaar waarin de procesbegeleiding kan lopen. De te hanteren datum wordt bepaald bij het verstrijken van de periode waarin de cliënt nog opnieuw contact kan opnemen met de dienst. Bij betwisting wordt de datum bepaald na het oordeel van klachtencommissie of het beëindigen van de bemiddeling.

DOP-VBB vzw verbindt zich ertoe de ondersteuning niet eenzijdig te beëindigen tenzij om één van volgende redenen:

- In geval van overmacht;
- In geval van verandering van de woonplaats van de cliënt, indien dit het onmogelijk maakt om de gesprekken te laten doorgaan in Vlaams-Brabant of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- In geval van het wegvallen van de vraag naar procesbegeleiding rond vraagverheldering, ondersteuningsplanning, het uitbouwen of versterken van het netwerk en / of opmaak OP-PVB;
- In geval van het niet naleven van de verplichtingen zoals vastgelegd in de Collectieve Rechten en Plichten en / of in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst (en haar bijlagen).
- In geval van samenwerkingsproblemen die onoverkomelijk zijn en niet opgelost raken. Hieronder vallen o.m. agressie-incidenten, racistisch en discriminerend gedrag ten aanzien van betrokkenen.

7.2.3. Stopzetting bij overlijden

- In geval van overlijden van de cliënt, zal DOP-VBB vzw overleg plegen met de nabestaanden.
- De dienst bewaart het dossier van de cliënt, zoals het voor de inspectie van het Vlaams Agentschap moet bijgehouden worden, gedurende 10 jaren.
- De cliënt wordt uitgeschreven op de datum van het laatste gesprek.

7.3. AFRONDING VAN DE PROCESBEGELEIDING

- DOP-VBB vzw maakt met de cliënt afspraken over de afwerking van het Ondersteuningsplan.
- Indien de afronding gebeurt na een volledig proces, zijn er doorheen het proces met de cliënt en betrokkenen afspraken gemaakt over de verdere opvolging van het Ondersteuningsplan en de ondersteuning. Bij de afronding van de procesbegeleiding wordt afgesproken wie een afschrift van het Ondersteuningsplan zal ontvangen. Op die manier streeft DOP-VBB vzw naar continuïteit van de ondersteuning.
- Bij een vroegtijdige stopzetting, verwittigt DOP-VBB vzw derden, waar tijdens de procesbegeleiding mee werd samengewerkt, dat de procesbegeleiding werd stopgezet. Inhoudelijk wordt er geen informatie aan derden doorgegeven zonder akkoord van de cliënt, behalve indien dit de veiligheid van derden in gevaar kan brengen
- Er worden afspraken gemaakt over de archivering van het dossier. De dienst bewaart het dossier van de cliënt, zoals het voor de inspectie van het Vlaams Agentschap moet bijgehouden worden, gedurende 30 jaren.
- De datum van beëindiging van het proces is de datum van het laatste gesprek waarop de stopzetting wordt bepaald.

ARTIKEL 8: KLACHTEN²

Als je **vragen, voorstellen of opmerkingen** hebt over de procesbegeleiding die je krijgt, raden we je aan deze steeds aan de **procesbegeleider** te melden. Jullie zoeken dan samen naar een oplossing. Als jullie er samen niet uit geraken, bespreekt de procesbegeleider jouw vraag, opmerking of voorstel op de teamvergadering of met de teamcoördinator van jouw regio om daar een antwoord te zoeken. De teamcoördinator neemt er notie van in een elektronisch register en volgt op dat je antwoord krijgt.

Elk jaar maken we een overzicht van alle vragen, voorstellen en opmerkingen die op de teamvergadering geweest zijn en kijken we of we daar nog actie moeten rond ondernemen.

Je kan ook altijd een **officiële klacht** indienen. Je mag je hierin laten bijstaan door iemand die je vertrouwt en die je zelf kiest. Je moet contact nemen met de **directie van DOP-VBB vzw**. Die volgt de klacht op. Als er een oplossing is gevonden waarover jij tevreden bent, hoeft DOP-VBB vzw de klacht niet meer verder af te handelen.

Op elk moment in de verdere procedure kan je de klacht ook weer intrekken.

Hoe gaat dit in zijn werk?

1. Je formuleert jouw klacht zelf op een formulier. Dit formulier heb je bij start van het proces ontvangen van jouw procesbegeleider. Je kan het formulier ook vinden op de website (link).
OF

De klacht op papier zetten, kan ook gebeuren in een eerste gesprek met de directie.

Je kan de directie schrijven, mailen of telefoneren.

2. Klachten worden behandeld als
 - je jouw naam en adres bekend maakt;
 - de klacht bestaat uit een omschrijving van de feiten.
3. De directie luistert naar jou en praat ook met andere mensen die met je ontevredenheid te maken hebben. De directie zoekt een oplossing en laat jou binnen de 30 dagen weten wat DOP-VBB vzw voorstelt.
4. Als je niet akkoord gaat met de oplossing van de directie kan je verder gaan met je klacht. Je schrijft of mailt dan naar de interne klachtencommissie van DOP-VBB vzw. Deze interne klachtencommissie bestaat uit 2 mensen die niet bij DOP-VBB vzw werken:
 - Hetty Pasteels
 - Els Van Weert

Deze interne klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Indien je dat wenst, mag je zelf je verhaal doen voor de klachtencommissie. Je mag je ook laten bijstaan door iemand die je vertrouwt.

De commissie bekijkt of jouw klacht gegrond is.

Als de klacht gegrond is, beoordeelt de commissie de voorgestelde oplossing en geeft aan jou en aan de directie haar oordeel te kennen, weer binnen de 30 dagen. De commissie deelt haar bevindingen schriftelijk mee. Een eensluidend oordeel is bindend voor de organisatie. Als de commissieleden het niet eens zijn met elkaar, geven ze de verschillende standpunten mee in hun brief. In beide gevallen zal de directeur opnieuw een schriftelijk antwoord formuleren op je klacht, binnen de 30 dagen na het oordeel van de commissie.

5. Als je nog niet akkoord gaat, kan je de klacht richten aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Het agentschap zal dan oordelen wat er met jouw klacht moet gebeuren.

² Om de leesbaarheid van artikel 8 tot en met 10 te vergroten, is deze tekst geformuleerd in de 'jij-vorm'.

ARTIKEL 9: NUTTIGE ADRESSEN ALS JE EEN KLACHT WENST IN TE DIENEN

1. Directeur en klachtenverantwoordelijke DOP-VBB vzw: Helga Janssen
Binkomstraat 2, 3210 Lubbeek
E-mail: directie@dop-vbb.be
Telefoon: 0491 53 11 46
2. Interne klachtencommissie: Hetty Pasteels en Els Van Weert
Binkomstraat 2, 3210 Lubbeek
E-mail: klachtencommissie@dop-vbb.be
3. Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel
E-mail: klachten@vaph.be
Telefoon: 02/225.84.11

ARTIKEL 10: DE ONAFHANKELIJKE DERDE BIJ BETWISTING VAN STOPZETTING VAN DE BEGELEIDING

In elke situatie waarin de stopzetting van de procesbegeleiding door DOP-VBB vzw door jou betwist wordt, kan je een klacht richten tot de klachtencommissie die speciaal voor deze situatie uitgebreid wordt met een onafhankelijke derde.

Deze persoon is: Riet Van Dessel

ARTIKEL 11: INZAGE KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek van DOP-VBB vzw staat op de server van de vzw en kan ten allen tijde ingekeken worden als de cliënt een afspraak maakt met de directeur.

Op eenvoudige vraag kunnen cliënten een print krijgen van de procedure die ze nodig hebben.

10

ARTIKEL 12: VERZEKERDE RISICO'S

DOP-VBB vzw sloot een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering af voor de medewerkers. Indien een medewerker onvrijwillig en dus buiten zijn wil om lichamelijke schade toebrengt aan de cliënt of materiële schade toebrengt aan diens bezittingen, dan kan de polis voor burgerlijke aansprakelijkheid (polisnummer: Z9/28.969.673-0000 bij KBC) ingeroepen worden.

ARTIKEL 13: AANPASSING EN WIJZIGING VAN DEZE OVEREENKOMST COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

De overeenkomst Collectieve Rechten en Plichten kan ten allen tijde gewijzigd worden door DOP-VBB vzw. Indien de wijziging van toepassing wordt tijdens de looptijd van de procesbegeleiding, wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

De meest recente versie van deze overeenkomst Collectieve Rechten en Plichten is terug te vinden op de website van DOP-VBB vzw en is daar door iedereen te raadplegen.