



---

*Collectieve rechten en plichten CuSeHa*  
*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, Koningsstraat 294, 1210 Sint-Joost-Ten-Node
- Arrondissement Halle-Vilvoorde, Itterbeeksebaan 210, 1701 Dilbeek
- Arrondissement Leuven, Binkomstraat 2, 3210 Lubbeek

CuSeHa is een project rond cultuursensitieve zorg bij personen met een (vermoeden van) handicap en een migratieachtergrond.

CuSeHa legt zich toe op cultuursensitieve diagnostiek en expertise voor volwassen personen die een aanvraagprocedure voor een persoonsvolgend budget bij het VAPH doorlopen.

### **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 zijn<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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

Met het CuSeHa-project trachten we de gespecialiseerde zorg voor personen met een handicap in Brussel toegankelijker en inclusiever te maken.

### *Visie en waarden*

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.
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 bij CuSeHa om de centrale persoon zo goed mogelijk te leren kennen.
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. Voor CuSeHa betekent dit dat de uiteindelijke uitkomst van het diagnostisch proces niet beïnvloed wordt door de belangen van andere partijen.
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'.  
Specifiek voor CuSeHa wordt de dienstverlening toegankelijk gemaakt door het diagnostische proces gratis te maken.

### **ARTIKEL 3: ZORGAANBOD**

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.

Ook het CuSeHa-project past in dit aanbod. Met kwaliteitsvolle, cultuurfaire diagnostiek objectiveren we het vermoeden van een handicap bij personen met een migratieachtergrond. Die diagnose geeft de personen in kwestie de mogelijkheid om een persoonsvolgend budget aan te vragen bij het VAPH en de ondersteuning te krijgen tot een kwaliteitsvol en goed leven.

Het diagnostisch proces omvat een diepgaand proces van vraagverheldering, onderkenning en indicatie om tot een kwaliteitsvol onderbouwde diagnose te komen. We spreken over wat er aan de hand is met de cliënt zelf en alle partijen die hij wenst te betrekken. Aan de hand van verschillende taken testen we ook de mogelijkheden van de cliënt. Door de arts wordt een medische inschatting gemaakt van de problematiek. In het laatste stadium van het proces leggen alle betrokken hulpverleners (arts/psychiater, psycholoog en maatschappelijk assistent) de informatie samen om te beoordelen of de cliënt aan de criteria voldoet van een ontwikkelingsstoornis. Indien dit het geval is, wordt een formele diagnose gesteld.

We beschrijven het resultaat van dit proces in een eindverslag. Met het eindverslag kan de cliënt stappen zetten voor de aanvraag van een persoonsvolgend budget 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 projectmedewerkers, de cliënt, de mensen die hij wenst te betrekken en indien nodig ook met een intercultureel bemiddelaar.

#### ARTIKEL 4: BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

CuSeHa is er voor volwassenen die :

- een (vermoeden van) een beperking hebben zoals beschreven door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Meer bepaald gaat dit over het vermoeden van een ontwikkelingsstoornis of een niet-aangeboren hersenletsel met cognitieve uitval.
- al minstens twee jaar gedomicilieerd zijn 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.
- een migratieachtergrond hebben in eerste of tweede graad van binnen of buiten de Europese Unie. Van de personen met een migratieachtergrond van binnen de EU komen voor het project enkel zij in aanmerking die het Frans of Nederlands niet voldoende machtig zijn om kwaliteitsvolle diagnostiek te garanderen in reguliere diagnostische centra.

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.

#### ARTIKEL 5: WEDERZIJDE 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. Ook tussen de projectmedewerkers en de artsen die verbonden zijn aan het project geldt het gedeelde 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, afgenomen

testmateriaal en een eindverslag.

Het dossier wordt veilig bewaard op de dienst. Ook indien een dossier door een projectmedewerker 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 projectmedewerker inzage kan hebben in de gegevens van het eigen dossier. Aanvragen om het eigen dossier in te kijken, kunnen gericht worden aan een projectmedewerker.

**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. Indien gewenst ontvangt de cliënt (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) een elektronisch of 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 eindverslag, indien hij (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) dit wenst. Er wordt ook afgesproken aan wie het eindverslag nog doorgegeven wordt. Dit wordt opgenomen in het eindverslag. De cliënt heeft de mogelijkheid om met dit eindverslag de aanvraag te starten voor een persoonsvolgend budget bij het VAPH.

In het kader van een goede dienstverlening is het soms nodig dat de projectmedewerker 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 diagnostiek wordt het dossier op anonieme wijze met partners van het project besproken.

Met CuSeHa bouwen we verder aan cultuursensitieve zorg voor Brusselaars met een (vermoeden van een) handicap en een migratieachtergrond door de kennis die we vergaren tijdens het project via een publicatie te delen met andere hulpverleners in Vlaanderen. Jouw gegevens kunnen anoniem worden gerapporteerd in die publicatie.

Door het aangaan van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst, geeft de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) de toestemming voor de uitwisseling van zijn persoonsgegevens en anonieme rapportage ervan (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 diagnostiek mogelijk maken.** Om een gesprek of testmoment te laten doorgaan, moet aan enkele minimale voorwaarden voldaan worden:

- De cliënt moet tijd maken voor het afgesproken gesprek. 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 diagnostisch proces en het eindverslag.** De projectmedewerker leert de cliënt en zijn mogelijkheden zo goed mogelijk kennen in gesprek en via taken. Dit is enkel zinvol als de cliënt (en/ of zijn wettelijke vertegenwoordiger) ook meewerkt. Ook het eindverslag kan maar tot stand komen dankzij 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 CuSeHa is gratis voor de cliënt. Ook de betrokkenheid van intercultureel bemiddelaars is gratis voor de cliënt.

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

De Individuele Dienstverleningsovereenkomst wordt bij voorkeur beëindigd na een inhoudelijk volledige traject. Idealiter loopt de samenwerking tot aan het punt waarop het eindverslag aan de cliënt wordt bezorgd.

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 een projectmedewerker dat hij de procesbegeleiding wenst te stoppen.
- De procesbegeleider agendeert het voornemen van de cliënt om te stoppen op de volgende intervisie. Daar wordt afgesproken wie het volgende gesprek met de cliënt voert (projectmedewerker of 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:
  - Het traject verderzetten, eventueel herformuleren van de vraag, eventueel formulering van een klacht.
  - Afronding van het traject (zie verder).
- De verslaggeving gebeurt feitelijk en objectief in het eindverslag. Deze verslaggeving is leesbaar voor de cliënt en de direct betrokkenen.

#### **7.1.2. Projectmedewerker neemt initiatief**

- Indien de projectmedewerker zich afvraagt of het traject niet beter zou stoppen, dan bespreekt hij dit met de teamcoördinator of binnen een intervisie. De projectmedewerker of de teamcoördinator bespreekt alles met de cliënt en geeft de reden aan waarom het beter lijkt het traject te stoppen.
- Het resultaat van dit gesprek kan zijn:
  - Het traject verderzetten, eventueel herformuleren van de vraag, eventueelaanpassen van de manier van werken, eventueel formulering van een klacht.
  - Afronding van het traject (zie verder).
  - Eenzijdige stopzetting (zie verder onder punt 7.2).
- De verslaggeving gebeurt feitelijk en objectief in het eindverslag. 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 projectmedewerker 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 het traject te continueren
  - de mogelijkheid van een afrondingsgesprek
- 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 eindverslag.

### **7.2.2. Projectmedewerker 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 projectmedewerker zal deze situaties bespreken met de teamcoördinator.
- DOP-VBB vzw motiveert schriftelijk de beëindiging van het traject.
- 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 projectmedewerker de cliënt zo mogelijks naar een dienst diehem verder kan helpen met de resterende vraag.

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 diagnostiek;
- 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 of testmoment.



### 7.3. AFRONDING VAN HET TRAJECT

- DOP-VBB vzw maakt met de cliënt afspraken over de afwerking van het eindverslag.
- Indien de afronding gebeurt na een volledig proces, zijn er doorheen het proces met de cliënten betrokkenen afspraken gemaakt over de verdere opvolging van de aanvraag voor een persoonsvolgend budget bij het VAPH. De cliënt dient hier zelf de verantwoordelijkheid over te nemen. Bij de afronding van het proces wordt afgesproken wie een afschrift van het eindverslag 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 het proces mee werd samengewerkt, dat het proces 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 10 jaren.
- De datum van beëindiging van het proces is de datum waarop het eindverslag aan de cliënt wordt bezorgd.

### ARTIKEL 8: KLACHTEN<sup>2</sup>

Als je **vragen, voorstellen of opmerkingen** hebt over het traject dat je bij CuSeHa loopt, raden we je aan deze steeds aan een **projectmedewerker** te melden. Jullie zoeken dan samen naar een oplossing. Als jullie er samen niet uit geraken, bespreekt de projectmedewerker jouw vraag, opmerking of voorstel op de teamvergadering. De klacht komt in een elektronisch register, waarna je antwoord krijgt.

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 traject ontvangen van een projectmedewerker.  
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:

---

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



- 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.

#### 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](mailto: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](mailto:klachtencommissie@dop-vbb.be)
3. Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel  
E-mail: [klachten@vaph.be](mailto: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 begeleiding 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.

#### **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.