

Collectieve rechten en plichten

Resonans vzw biedt mobiele en ambulante begeleiding aan baby's, kinderen, jongeren en volwassenen met een (vermoeden van) beperking en hun netwerk.

We zijn door het VAPH erkend en vergund (SE 145) en bieden onze begeleiding aan met financiering via Rechtstreeks Toegankelijke Hulp, Multifunctioneel Centrum, Persoonlijk Assistentie Budget of Persoonsvolgend budget.

Onze maatschappelijke zetel is gevestigd in Zaventem:

Leuvensesteenweg 510E bus 45 (gebouw 6)
1930 Zaventem

We hebben nog 2 andere locaties in Vlaams-Brabant:

Kabbeekvest 93
3300 Tienen

Z3 Doornveld 163 bus 1.1 (gebouw 9)
1731 Zellik

In dit document leggen we uit hoe we werken en wat jouw rechten en plichten als gebruiker zijn.

Inhoud

Wie kan er bij ons terecht? Wat doen we?	2
Wie zijn we?	3
Wat mag je van onze dienst verwachten? Wat verwachten wij van jou?	5
Jouw inspraak	7
Wat kan je doen als je een klacht hebt?	8
De verzekerde risico's	10

Wie kan er bij ons terecht? Wat doen we?

Resonans vzw biedt mobiele en ambulante begeleiding. Dit wil zeggen dat de begeleider zich verplaatst naar de gebruiker/het gezin of dat de begeleiding kan doorgaan op onze dienst. Wij bieden ook, indien mogelijk en gewenst, ondersteuning op afstand (beeldbellen).

Daarnaast biedt Resonans vzw globale individuele ondersteuning in de inclusieve context (bv. school, buitenschoolse opvang, ...) van kinderen met een (vermoeden van) beperking en dit tot en met het eerste leerjaar. Begeleidingen kunnen ook in groep doorgaan zoals praatavonden en oudercursussen.

WIE BEGELEIDEN WE?

- Baby's met een moeilijke start en hun ouders
- (Heel) jonge kinderen waarbij er een risico bestaat op ontwikkelingsproblemen of waarbij er een vermoeden is van een beperking.
- Minderjarigen en meerderjarigen met (een vermoeden van) een verstandelijke, een motorische of een meervoudige beperking, al dan niet met bijkomende problemen zoals ASS, gedragsproblemen, sensoriele problemen, ...
- Minderjarigen en meerderjarigen met een niet aangeboren hersenletsel
- Jongeren met gedrags- en emotionele stoornissen zonder verstandelijke beperking
- Zelfstandig wonende volwassenen met een sensoriele beperking of autisme

WAT KUNNEN WE VOOR JE DOEN?

Elke deelwerking heeft zijn specifieke accenten. Bespreek samen met je begeleider wat er in jouw begeleiding aan bod kan komen. Dit zijn enkele mogelijkheden:

- We begeleiden de ontwikkeling
- We ondersteunen de opvoeding
- We ondersteunen de relaties in het gezin
- We begeleiden mensen psychosociaal en emotioneel, dat wil zeggen met hun relaties en hun gevoelens
- We versterken het netwerk of helpen om het groter te maken
- We geven informatie en advies
- We ondersteunen bij allerlei vragen in het dagelijks leven
- We ondersteunen bij geldzaken en papieren
- We begeleiden je in je woonsituatie en je huishouden
- We ondersteunen je bij werk en vrijetijd
- We begeleiden je bij je gezondheid
- We ondersteunen je bij je contacten met allerlei diensten
- ...

Wie zijn we?

WAT WILLEN WE DOEN EN BEREIKEN?

Wij ondersteunen de thuissituatie en de inclusieve context. Het doel is de kwaliteit te verbeteren van het leven van de gebruiker én van de mensen waarmee hij/zij samenleeft.

Wij willen de gebruiker sterker maken om voor zichzelf te zorgen door hem of haar te ondersteunen in zijn noden en wensen. Tegelijk willen we iedereen in zijn of haar omgeving sterker maken. Zo kunnen zij het leven leiden dat ze zelf willen.

HOE DOEN WE DAT?

Deze 4 rollen zullen steeds onze missie en onze waarden uitdragen.

Als professional

Onze insteek is de bezorgdheid van ouders rond de ontwikkeling van hun kind of de vragen van de cliënt/zijn context. We zijn de professional die ofwel de kennis heeft of meezoekt naar de kennis rond de beperking/(ontwikkelings-)stoornis en de vertaalslag maakt naar het gezin/de gebruiker. Professionaliteit houdt in dat we vertrekken van krachten van de gebruiker en zijn context. We zien wat goed gaat en onderkennen samen de uitdagingen die zich aandienen.

Als steunfiguur

We vertrekken vanuit de hulpvraag, transparant en respectvol gaan we op zoek naar een mogelijk gedeeld perspectief in het systeem rondom de gebruiker. Een hulpvraag heeft verschillende invalshoeken: we trachten meerzijdig partijdig te zijn en te blijven. We brengen verbindende communicatie op gang rond een hulpvraag en de dynamieken die dit in een systeem teweegbrengt.

Als brugfiguur

Met het **informele** netwerk rond de gebruiker: kan iemand nog iets betekenen/mee helpen dragen in het leven van de gebruiker. We zetten in op dit netwerk om ons overbodig te maken. Daar waar nodig/gewenst breiden we het netwerk uit.

Met het **formele** netwerk rond de gebruiker: een hulpvraag kent zijn voorgeschiedenis maar ook nadien kan er nog verdere ondersteuning nodig zijn. We brengen in kaart wat er al aan hulpverlening is gebeurd, wat was positief, wat is er nu nodig en verbinden dit met de vraag met wat nodig zal zijn. Ook dit doen we met het oog om ons overbodig te maken.

Als facilitator van verandering

We werken vraag-gestuurd. We vertrekken van een al dan niet duidelijke hulpvraag. We zijn niet blind voor de vraag achter de vraag en zoeken mee naar het scharnier van verandering dat

nodig is om verandering in gang te zetten. We trachten kleine einddoelen in zicht te houden en vertrouwen erop dat het systeem de kracht heeft om veranderingen verder te laten groeien.

WELKE WAARDEN VINDEN WIJ BELANGRIJK?

Dit is de kern van onze werking:

- Iedereen is welkom. We helpen iedereen of verwijzen door naar een andere dienst.
- Wij werken zorgvernieuwend en zijn flexibel in denken en doen.
- Wij vinden het belangrijk dat onze begeleiders vorming en ondersteuning krijgen. Daarmee kunnen zij de gebruikers deskundig helpen.
- Wij respecteren de bepalingen zoals opgenomen in de GDPR (wij verwijzen hiervoor naar onze privacyverklaring op de website) en de rechtspositie van onze minderjarige gebruiker.

Daarnaast dragen we de waarden flexibiliteit, transparantie, respect, samenwerking, integriteit, vertrouwen, professionaliteit, deskundigheid en positief denken hoog in het vaandel.

WAT HOUDEN WIJ VOOR OGEN?

Dit is onze visie op de mens:

- We geloven in de kracht van de gebruiker en zijn netwerk. Zij kunnen de zorg zelf opnemen, als je rekening houdt met hun draagkracht en draaglast.
- We zien ieder mens als een unieke persoon: met mogelijkheden en meningen, met een eigen beleving van een situatie of gebeurtenis. Iedereen laat die mogelijkheden, meningen en belevingen op zijn eigen manier zien en horen.
- We luisteren naar iedere mening en beleving. We letten altijd op de relatie tussen de gebruiker, zijn omgeving en de maatschappij.

Wij werken emancipatorisch:

- We zijn partner in de begeleidingsrelatie.
- De begeleider neemt nooit over, hij of zij exploreert, adviseert, faciliteert, modereert, ...
- We maken onze hulpverlening transparant.
- Hoe onze zorg eruitziet, hangt altijd af van de vraag van de gebruiker afgestemd op zijn/haar mogelijkheden.

Dit is een korte weergave van onze missie, visie en waarden. De volledige tekst kan je op vraag krijgen of kan je inzien in ons kwaliteitshandboek.

Wat mag je van onze dienst verwachten? Wat verwachten wij van jou?

JE BEGELEIDER

Bij de opstart krijg je een begeleider en een duobegeleider toegewezen. Wij proberen ervoor te zorgen dat de begeleider dezelfde blijft gedurende de hele begeleiding. Als dienst kunnen we deze keuze veranderen. Ook jij kunt dit bespreekbaar maken.

Je krijgt bij de opstart een naamkaartje met de gegevens van je begeleider en duobegeleider.

Let op: jouw begeleider is niet altijd bereikbaar en kan geen crishulp bieden (hulp binnen 24u). Jouw begeleider zal met jou bespreken hoe je hem of haar kan bereiken.

DE IDO

Bij de start van de begeleiding teken je een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO). Het handelingsplan dat we samen opmaken, is daar onderdeel van.

Je hebt het recht iemand te kiezen om je bij te staan als de IDO en het handelingsplan worden opgemaakt en besproken. Dit kan iemand zijn die je zelf kiest uit je naaste omgeving (een familielid, een vriend,...). Die persoon noemen we een 'belangrijk betrokken derde'. Deze persoon heeft recht om alle informatie te krijgen over jouw begeleidingstraject. Deze belangrijk betrokken derde mag niet iemand van Resonans zijn en is ook niet je wettelijk vertegenwoordiger.

Je hebt recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie. Veranderingen aan het handelingsplan of de IDO gebeuren steeds in samenspraak met jou. Behalve als het niet anders kan, als het heel dringend is, of als we maatregelen moeten nemen in functie van je geestelijke of fysieke gezondheid.

HET BEGELEIDINGSTEAM EN EXTERNEN

Jouw begeleider werkt niet alleen. Hij of zij kan hulp vragen aan collega's binnen zijn/haar team of, indien nodig, aan andere collega's binnen Resonans. Al deze mensen werken onder het beroepsgeheim. Dit betekent dat ze niet mogen verder vertellen wat er tijdens de begeleiding gezegd wordt.

Soms is het nuttig dat we geschreven informatie doorgeven aan en opvragen bij andere diensten. In eerste instantie zullen we je steeds vragen dit zelf te doen. Wanneer dit niet kan, dan doen wij dit voor jou, maar enkel als jij akkoord bent. Als we overleggen met externe hulpverleners geldt ook het gedeeld beroepsgeheim.

BEGELEIDING PLANNEN

Het plannen van (huis)bezoeken gebeurt in samenspraak met je begeleider en eventueel andere betrokkenen. Wij vragen je zoveel mogelijk rekening te houden met de kantooruren.

Een begeleiding kan doorgaan bij je thuis, bij ons op het secretariaat of op een andere plaats (bijvoorbeeld school, kinderdagverblijf, arts,...). Bij verplaatsingen vragen wij je om je eigen vervoer te regelen. Lukt dit niet, dan helpt je begeleider je hierbij. Rijd je uitzonderlijk mee met je begeleider, dan rekenen wij de vervoerskost aan.

We verwachten dat de begeleiding kan doorgaan in werkbare en veilige omstandigheden. Jouw begeleider praat hier met jou over en kan hierin ook zijn of haar persoonlijke grenzen aangeven. Jij kunt uiteraard ook aangeven wat jij nodig hebt om je goed ondersteund te voelen. Jullie kunnen de afspraken die voortvloeien uit dit gesprek noteren in het dossier.

Als je voor langere tijd niet beschikbaar bent voor begeleiding, dan verwachten we dat je ons vooraf verwittigt. Is die periode langer dan twee maanden, dan kan het zijn dat we ondertussen andere cliënten in onze agenda opnemen. Zodra voor jou de begeleiding opnieuw kan opstarten, proberen we voor jou weer ruimte te maken in onze agenda. We kunnen niet garanderen dat dat meteen lukt of dat we de eerder afgesproken frequentie onmiddellijk kunnen aanbieden.

REGISTRATIE VAN BEGELEIDINGEN

Na elke begeleiding (ook op verplaatsing) vult je begeleider een digitale registratiefiche in. Deze geeft weer hoe lang de begeleiding heeft geduurd. De kostprijs voor de zorg wordt opgenomen in de IDO.

Ook als een andere begeleider zich engageert in de begeleiding vult hij of zij ook een dergelijke registratiefiche in en wordt dit werk ook aangerekend. Uitzondering is de situatie waarin een begeleider in kader van opleiding de begeleiding mee volgt.

RESPECT VOOR WIE JE BENT

Wij houden rekening met wie je bent, hoe je denkt, jouw geloof, jouw vrijheid, jouw privacy, jouw financiële situatie, veiligheid en gezondheid. Tegelijk letten we op dat dit de werking van de dienst en het leven van de anderen niet stoort.

Wij nemen niets van jou over. Alle beslissingen en verantwoordelijkheden blijven bij jou. Jouw begeleider geeft je zoveel mogelijk informatie. Dan kan jij de beste beslissingen nemen. Jouw begeleiding is op maat en vraaggestuurd.

JE DOSSIER

Je hebt recht op een veilig en zorgvuldig bijgehouden dossier. Wij houden je dossier bij tot 30 jaar na de afronding van de begeleiding. Je hebt het recht om deze gegevens in te kijken, te verbeteren en te laten verwijderen zoals opgenomen in de GDPR.

We houden medische gegevens apart in jouw dossier bij, zoals dat in de wet over de rechten van een patiënt staat.

Jij en je wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht om je dossier in te kijken. Wanneer bepaalde gegevens in het dossier ook betrekking hebben op een derde en volledige inzage een inbreuk kan uitmaken op het recht op privacy van de derde wordt de toegang tot die gegevens geweigerd.

Ben je nog geen 18 jaar maar wel “handelingsbekwaam” (dat wil zeggen dat je weet wat goed voor je is en daar ook naar kan handelen), dan mag je jouw dossier lezen. Dat is heel precies geregeld in het decreet (een wet) over de “rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp”. Je begeleider vertelt jou hierover meer.

Je hebt recht op een kwaliteitsvolle ondersteuning. In het kwaliteitshandboek kan je lezen op welke manier deze hulpverlening wordt geboden. Je kan steeds het kwaliteitshandboek, alsook de verslagen van zorginspectie inkijken.

Jouw inspraak

De collectieve inspraak geeft jou het recht om als ‘gebruiker’ je mening te geven en ons als dienst de plicht jou correct te informeren over belangrijke wijzigingen.

Wij willen onze dienstverlening steeds verbeteren en houden graag rekening met jouw mening en opmerkingen.

Via de suggestieknop op onze website (www.resonansvzw.be) kan je je mening of opmerkingen doorsturen.

Wat kan je doen als je een klacht hebt?

Deze procedure omschrijft hoe gebruikers, familie, vertegenwoordigers en derden een klacht kunnen indienen, hoe Resonans deze klachten onderzoekt, opvolgt en verwerkt, en hoe klachten worden gebruikt om structureel te leren en de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren.

1. JE BENT NIET TEVREDEN OF JE HEBT EEN KLACHT

Een klacht kan gaan over:

- de ondersteuning
- afspraken of communicatie
- privacy of respect
- veiligheid of gedrag
- medewerkers
- geldzaken
- het gevoel dat je niet gehoord wordt

Je mag dit altijd zeggen.

2. JE VERTELT JE KLACHT AAN RESONANS

Je kiest zelf hoe je dit doet:

- Mondeling
 - We verkiezen dat je eerst je begeleider aanspreekt tijdens een huisbezoek
 - bij de teamcoördinator
 - telefonisch: 02/420 22 44
- Schriftelijk
 - e-mail: administratie@resonansvzw.be
 - digitaal formulier op de website
 - brief naar Resonans vzw, tav kwaliteitsmedewerker, Leuvensesteenweg 510E bus 45, 1930 Zaventem
- Via een vertrouwenspersoon
 - bv. familie, mantelzorger, iemand die je vertrouwt
- Anoniem (We kunnen dan geen persoonlijk antwoord geven.)

3. JE KRIJGT EEN BEVESTIGING

Binnen 7 dagen:

- laten we weten dat we je klacht ontvangen hebben
- zeggen we wie jouw klacht behandelt
- leggen we uit wat de volgende stappen zijn

4. WE ONDERZOEKEN JE KLACHT

De klachtenverantwoordelijke:

- bekijkt wat er precies gebeurd is
- praat met jou of met medewerkers indien nodig
- verzamelt feiten en informatie
- bekijkt de afspraken en regels
- zoekt naar een oplossing

Soms kan er bemiddeling worden aangeboden.

5. JE KRIJGT EEN ANTWOORD

Binnen 30 dagen krijg je:

- het resultaat van het onderzoek
- uitleg over wat Resonans gaat doen
- een inschatting van wanneer dit gebeurt

Als het langer duurt, laten we dit op tijd weten.

6. BEN JE NIET TEVREDEN MET HET ANTWOORD?

Dan kan je beroep doen op de Interne Klachtencommissie van Resonans.

Deze commissie:

- werkt onafhankelijk
- bekijkt of jouw klacht correct behandeld werd
- kan extra onderzoek doen
- geeft een objectief advies aan directie

Je krijgt hiervan schriftelijk een antwoord.

7. WE LEREN UIT JOUW KLACHT

Resonans gebruikt klachten om beter te worden. We kijken naar:

RESONANS VZW

Leuvensesteenweg 510 E Bus 45 (gebouw 6) • 1930 Zaventem
T 02 420 22 44 • E informatie@resonansvzw.be • W resonansvzw.be
KBO 0435 109 138 • IBAN BE81 1450 4009 6324

- wat fout liep
- wat moet verbeteren
- welke acties nodig zijn
- wat we structureel moeten aanpassen

De verzekerde risico's

Resonans heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid. Dat is wettelijk verplicht. Deze verzekering dekt de materiële en niet-materiële schade die het personeel veroorzaakt tijdens het werk