

Collectieve rechten en plichten Resonans vzw

Betreft de volgende diensten:

- de **Brabantse dienst voor thuisbegeleiding**, multifunctioneel centrum (MFC) en vergunde zorgaanbieder van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en erkende dienst Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH).
- **Begeleid Wonen Zennestreek**, vergunde zorgaanbieder van het VAPH en erkende RTH-dienst
- **BAMBOE**, MFC en erkende RTH-dienst van het VAPH

Onze maatschappelijke zetel: Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem

In dit document leggen we uit hoe we werken.

1. 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?
4. Jullie inspraak
5. Hoe kan je een begeleiding stoppen?
6. Wat kan je doen als je een klacht hebt?
7. Wat kan je doen als je niet tevreden bent met de stopzetting van je begeleiding?
8. De verzekerde risico's

1. 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.

Begeleidingen kunnen ook in groep zoals praatavonden en oudercursussen.

Wie begeleiden we?

- Jonge kinderen, als het mogelijk is dat ze later problemen kunnen krijgen in hun ontwikkeling.
- Jonge kinderen, als ze een beperking hebben.

- Volwassenen, als ze vermoedelijk een beperking hebben.
- Kinderen en jongeren, als ze problemen hebben met hun gedrag of hun emoties, en een verstandelijke beperking hebben.
- Kinderen en volwassenen, als ze een mentale of motorische beperking hebben of beide.
- Kinderen en volwassenen, als ze een hersenletsel hebben gekregen dat niet aangeboren is
- Kinderen en jongeren, als ze problemen hebben met hun gedrag of hun emoties en normaal begaafd zijn.
- Volwassenen met autisme en een normale begaafdheid.

Wat kunnen we voor je doen?

- 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
- ...

Je bespreekt samen met je begeleider wat we gaan doen en hoe we dat precies zullen aanpakken.

2. Wie zijn we?

Wat willen we?

Wij ondersteunen de thuissituatie. 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. Tegelijk willen we de mensen in hun omgeving sterker maken. Zo kunnen zij het leven leiden dat ze zelf willen.

Hoe willen we dat doen?

- Iedereen is welkom. We helpen iedereen of verwijzen door naar een andere dienst.
- Wij werken zorg vernieuwend 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 privacy en de rechtspositie van onze gebruiker.

Welke waarden vinden wij belangrijk?

Flexibiliteit, transparantie, respect, samenwerking, integriteit, vertrouwen, professionaliteit, deskundigheid en positivisme.

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 eruit ziet, 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.

3. Wat zijn je rechten en je plichten?

1. Bij de opstart krijg je een begeleider toegewezen. Wij proberen ervoor te zorgen dat deze begeleider dezelfde blijft gedurende de hele begeleiding. Als dienst kunnen we deze keuze veranderen. Ook jij kunt dit bespreekbaar maken.
2. Jouw begeleider werkt niet alleen. Hij of zij kan hulp vragen aan collega's. Dit kan een team zijn, een begeleider, een trajectconsulent, een teamcoördinator of een directielid. Al deze mensen werken onder het "beroepsgeheim". Dit betekent dat ze niet mogen verder vertellen wat er tijdens de begeleiding gezegd wordt. De begeleider kan er wel binnen zijn/haar team over praten. Ze hebben dan samen beroepsgeheim.
3. Soms is het nuttig dat we geschreven informatie doorgeven aan andere diensten. Dat kan alleen als jij akkoord bent. Als we overleggen met externe hulpverleners geldt ook het gedeeld beroepsgeheim. We zullen hierin transparant naar jou zijn.
4. Een begeleiding is altijd een persoonlijk contact en duurt minstens 1 uur.
Bij Persoonsvolgende Financiering spreken we dit af in de IDO.
5. Een begeleiding kan doorgaan bij jou thuis, bij ons op het secretariaat of op een andere plaats (bijvoorbeeld school, kinderdagverblijf, arts,...). Bij verplaatsingen vragen wij jouw eigen vervoer te regelen.
6. Na elke begeleiding (ook op verplaatsing) moet je een registratiefiche ondertekenen. Deze fiche hebben we nodig voor onze subsidies. Op de fiche schrijft de begeleider hoe lang de begeleiding duurde. Jouw bijdrage in de zorg wordt opgenomen in de IDO.
7. Bij een deelname aan een groepsaanbod gebruik je hiervoor jouw RTH contacten of jouw persoonsvolgend budget. Ook indien er een tweede begeleider deelneemt in de begeleiding wordt dit verrekend.

8. Je kunt materiaal (boeken, dvd's,...) lenen. Je moet goed voor dit materiaal zorgen en het op tijd teruggeven.
9. Het plannen van huisbezoeken gebeurt in samenspraak met jouw begeleider. Wij vragen je zoveel mogelijk rekening te houden met de kantooruren.
10. We verwachten dat de begeleiding kan doorgaan in werkbare en veilige omstandigheden. Jouw begeleider praat hier verder 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 weten. Jullie kunnen de afspraken die voortvloeien uit dit gesprek noteren in de afsprakennota bij opstart.

11. Kan een afspraak niet doorgaan? Dan moet je dat minstens 24 uur op voorhand laten weten. Je kunt hiervoor bellen naar het secretariaat. Zo kunnen we andere gebruikers/gezinnen helpen. Als je niet op tijd verwittigt, zal er één contactuur aangerekend worden. Dat hoeft niet als je ons niet tijdig kan verwittigen door overmacht. Als jouw begeleider de afspraak niet kan laten doorgaan, zullen wij jou ook op tijd verwittigen.
12. Je krijgt bij de opstart een naamkaartje met de gegevens van jouw begeleider. Let op: jouw begeleider is niet altijd bereikbaar en kan geen crishulp bieden (hulp binnen 24u). Jouw begeleider zal dit met jou bespreken.
13. We maken samen een handelingsplan. Hierin staan de overeengekomen hulpvragen en de manier waarop we eraan zullen werken. Jouw begeleider evalueert dit plan 4 maand na opstart. Elke jaar bespreken we de vooruitgang.
14. 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.

15. Wij nemen niets van jou over. Alle beslissingen en verantwoordelijkheden blijven bij jou. Jouw begeleider geeft je zoveel mogelijk informatie. Dan kan je de beste beslissingen nemen. Jouw begeleiding is op maat en vraag gestuurd.
16. Je begeleider mag geen geld of goederen van jou beheren of aannemen.
17. Je hebt recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie. Als er iets moet veranderen in het handelingsplan of IDO praten we daar altijd eerst over met jou. Behalve als het niet anders kan, als het heel dringend is, of als we maatregelen moeten nemen in functie van de geestelijke of fysieke gezondheid.
18. We houden jouw dossier zorgvuldig bij op de dienst. We bewaren het veilig. We houden medische gegevens apart bij, zoals dat in de wet staat over de rechten van een patiënt. Als begeleiders en derden informatie in uw dossier "vertrouwelijk" noemen, kan iemand ze alleen lezen als die personen akkoord zijn.

Als er informatie in jouw dossier staat over een andere persoon, kan iemand die informatie alleen lezen met respect voor de privacy van die persoon. Deze persoon heeft recht op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

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".

4. Collectieve inspraak= jouw inspraak

Wij willen rekening houden met jouw mening.
Hoe kan je deze mening geven?

- Via een link op onze website (www.resonansvzw.be) waarbij je suggesties en opmerkingen kan doorsturen.

- Via onze Nieuwsbrief (tot eind 2017) en vanaf september 2017 via onze Facebookpagina waarin je op de hoogte gehouden wordt over onze activiteiten.
- Via onze ideeënbus bereikbaar via je begeleider.

De IDO kan enkel in samenspraak met jou als gebruiker wijzigen. De collectieve rechten en plichten kunnen wijzigen op initiatief van onze dienst of via jouw suggesties en opmerkingen. Je wordt hierover steeds schriftelijk op de hoogte gesteld via de website of via jouw begeleider. Er wordt je steeds de mogelijkheid gegeven te reageren op deze wijzigingen.

Heb je hier klachten over? Dan kan je een brief schrijven naar dit adres:
Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH)
T.a.v. de leidend ambtenaar
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel

5. Hoe kan een begeleiding stoppen?

De begeleiding kan opgezegd worden op volgende manieren:

1. In samenspraak

Jij en jouw begeleider kunnen samen kiezen de begeleiding te stoppen. De begeleider verwijst jou door naar een passende dienst, als je dit wil en als dat mogelijk is.

2. Door Resonans vzw:

De begeleiding kan gestopt worden door de dienst. Dit doen we als:

- je geen hulpvragen meer hebt.
- Jouw hulpvragen niet meer passen in ons aanbod.
- de veiligheid van de begeleiders in gevaar is.
- je de gemaakte afspraken niet respecteert.

Voor we stoppen, krijg je minimum 3 maanden op voorhand een brief. De begeleider verwijst je door naar een passende dienst, als je dat wil en als dat mogelijk is.

Soms kan de dienst de begeleiding 'schorsen'. Dat is stoppen voor een bepaalde periode. Wij zoeken dan hoe we een minimale dienstverlening kunnen garanderen.

Als je niet akkoord bent dat de begeleiding stopt, kan je dit melden aan de klachtencommissie. Daarover lees je verder meer.

3. Door jezelf:

Als je de begeleiding zelf wil stoppen en je betaalt cash je ondersteuning of via voucher, dan dien je rekening te houden met een opzeg van 3 maanden. Je laat ons dit per mail of brief weten via volgende coördinaten:

- administratie@resonansvzw.be of het verantwoordelijk directielid van de werking waarvan je begeleiding krijgt.
- Postadres: Resonans vzw - Sterrenveld 27 1970 Wezembeek-Oppem

Stopzetting van de begeleiding vanuit RTH kan op elk moment en op de manier die je zelf wil (per mail, per brief, in gesprek,...).

Jouw begeleider zal nog een gesprek vragen om de begeleiding af te ronden. De begeleider verwijst je door naar een passende dienst, als je dat wil en als dat mogelijk is.

6. Wat kan je doen als je een klacht hebt?

Heb je klachten, of ben je niet tevreden over de dienst?

Dan kan je:

- jouw begeleider hierover aanspreken
- of het verantwoordelijk directielid contacteren.

Hoe gaat het verder als je het verantwoordelijk directielid contacteert?

1. Je kunt jouw klacht indienen door het verantwoordelijk directielid een brief te schrijven:

Sterrenveld 27

1970 Wezembeek-Oppem.

Of te telefoneren naar 02/420.22.44.

Of mailen naar administratie@resonansvzw.be (tav het verantwoordelijk directielid)

2. Je krijgt een bevestiging dat jouw klacht is ontvangen en dat jouw klacht binnen 30 dagen antwoord zal krijgen.
3. Het verantwoordelijke directielid neemt contact met jou op. Hij of zij onderzoekt de klacht. Over wat er met je klacht zal gebeuren, ontvang je binnen de 30 dagen een brief.
4. Als je niet tevreden bent met het antwoord op jouw klacht, schrijf je een brief naar de klachtencommissie op volgend adres: Resonans vzw, t.a.v. de klachtencommissie, Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem. In de klachtencommissie zitten volgende personen: dhr. Schorpion Y. (lid van de inrichtende macht) en ... (vertegenwoordiger collectieve inspraak).
5. De klachtencommissie behandelt jouw klacht. Ze luistert naar jou en naar de dienst. Je kunt iemand kiezen die jou helpt als je spreekt met de klachtencommissie. Binnen de 30 dagen krijg jij en de dienst een antwoord.
6. Ben je niet tevreden over het antwoord van de commissie? Dan kan je een brief schrijven naar:
V.A.P.H.
Klachtendienst
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel
klachten@vaph.be

7. Heeft de dienst jouw begeleiding stopgezet en ben je hier niet tevreden over?

Dan kan je binnen de 30 dagen een klacht sturen aan de klachtencommissie.

In dit geval komt er iemand extra in de klachtencommissie: een erkend bemiddelaar van de organisatie Pasas, gemandateerd voor een periode van 4 jaar vervoegt dan de commissie.

De klachtencommissie luistert naar u en naar de dienst. De commissie streeft naar een verzoening binnen de 30 dagen nadat de klacht werd ingediend. Het resultaat van de verzoening komt in het handelingsplan

Als het nodig is, zoeken we of een andere dienst jou ondersteuning kan bieden. Deze samenwerking komt in het handelingsplan.

Is er na de bemiddeling van de klachtencommissie geen goede oplossing binnen de dienst? Dan zoekt de commissie naar een gepaste oplossing.

8. De verzekerde risico's

De vzw 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.

Resonans vzw werkt zoals is vastgesteld in de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap. Het kwaliteitshandboek kan je vinden op onze website of opvragen via jouw begeleider.