

Collectieve rechten en plichten

Resonans vzw biedt mobiele en ambulante begeleiding via Rechtstreeks Toegankelijke Hulp, Multifunctioneel Centrum, Persoonlijk Assistentie Budget of Persoonsvolgend Budget (als Vergunde Zorgaanbieder).

Het betreft de volgende diensten:



Onze maatschappelijke zetel:
Leuvensesteenweg 510 bus 45, 1930 Zaventem.

Ons ondernemingsnummer: BE0435 109 138
Ons erkenningsnummer: SE 145

Erkend en
gesubsidieerd door



Vlaams Agentschap
voor Personen met een
Handicap

☎ 02/420 22 44

Leuvensesteenweg 510 bus 45, 1930 Zaventem
Doornveld 163, 1731 Zellik
Kabbeekvest 93, 3300 Tienen

IBAN:BE81 1450 4009 6324 BIC:GEBABEBB Ondernemingsnummer 0435 109 138

In dit document leggen we uit hoe we werken en wat uw rechten en plichten als gebruikers zijn.

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. 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?

- (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 mentale, een motorische of een meervoudige beperking, al dan niet met bijkomende problemen zoals ASS, gedragsproblemen, sensorische problemen, ...
- Minderjarigen en meerderjarigen met een niet aangeboren hersenletsel
- Jongeren met gedrags- en emotionele stoornissen zonder verstandelijke beperking
- Zelfstandig wonende volwassenen met een sensorische beperking of autisme

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
- ...

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

2. 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?

- a) 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 mee zoekt naar de kennis rond de handicap/(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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

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

Welke waarden vinden wij belangrijk?

- 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.

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

1. 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.
Wij gaan ervan uit dat, als je het communicatiekanaal WhatsApp of Say Hi gebruikt in communicatie met je begeleider, je zelf de veiligheidsrisico's inschat en de privacy voorwaarden aanvaardt. Wij zullen nooit vertrouwelijke informatie via WhatsApp versturen.
2. Bij de start van de begeleiding teken je een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO). Het handelingsplan dat we samen opmaken, is daar onderdeel van.
In de IDO wordt afgesproken welke ondersteuning je zal krijgen, alsook de duur, de frequentie en de vergoeding die je moet betalen. In het handelingsplan staan de overeengekomen hulpvragen en de manier waarop we eraan zullen werken. Dit plan is ten laatste 4 maanden na opstart klaar en met jou besproken. Elk jaar evalueren we het traject dat gelopen wordt.
3. Je hebt het recht iemand te kiezen om je bij te staan als de IDO en het handelingsplan worden besproken en opgemaakt. Dit kan iemand zijn uit je naaste omgeving die mee je belangen behartigt en je bijstaat. 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 dit niet als beroep doen en is ook niet je wettelijk vertegenwoordiger of familielid.
4. 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.

5. Jouw begeleider werkt niet alleen. Hij of zij kan hulp vragen aan collega's. Dit kan een team zijn, een collega-begeleider, een trajectconsulent, een coördinator, een werkbegeleider, de Operationeel Manager 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.
6. 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 en een toestemmingsformulier ondertekent. Als we overleggen met externe hulpverleners geldt ook het gedeeld beroepsgeheim.
7. Een begeleiding is altijd een persoonlijk contact en duurt minstens 1 uur binnen RTH en MFC. Bij Persoonsvolgende Financiering of een Persoonlijk Assistentie Budget spreken we dit af in de Individuele Dienstovereenkomst (IDO). Bij GIO en Practicos werken we in blokken van 3 à 4 uur en minstens 2u (dit is uitzonderlijk en in overleg overeen te komen).
8. 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.
9. 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 je om je eigen vervoer te regelen.
10. 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.

11. Kan een afspraak niet doorgaan? Dan moet je dat minstens 72 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, -en indien van toepassing ook een cliëntbijdrage- aangerekend worden.
Als jouw begeleider de afspraak niet kan laten doorgaan, zullen wij jou ook op tijd verwittigen.
12. 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.
13. Ook indien een andere begeleider zich engageert in de begeleiding vult hij of zij een dergelijke registratiefiche in en wordt dit verwerkt in de facturatie. Uitzondering is de situatie waarin een begeleider in kader van opleiding de begeleiding mee volgt.
14. Bij deelname aan een groepsaanbod gebruik je hiervoor jouw RTH contacten of jouw persoonsvolgend of assistentie budget.
15. 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.
16. 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.
17. Je begeleider mag geen geld of goederen van jou beheren of aannemen. Als dit toch een vraag zou zijn, dan zullen we bekijken hoe we tegemoet kunnen komen aan die nood.
18. 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.

19. We houden medische gegevens apart in jouw dossier bij, zoals dat in de wet over de rechten van een patiënt staat.
20. Je hebt 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 deze gegevens verstrekt via een gesprek, gedeeltelijke inzage of rapportage.
- 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.
21. 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.
22. Je kunt materiaal (boeken, dvd's, ...) lenen. Je moet goed voor dit materiaal zorgen en het op de afgesproken termijn teruggeven.

4. Jullie inspraak

De collectieve inspraak geeft jou het recht om als 'gebruiker' je mening te geven en ons als dienst de plicht je mening te vragen over thema's die ons beiden aanbelangen. Wij zullen je mening vragen bij:

- veranderingen in de collectieve rechten en plichten
- veranderingen in de dienstverlening
- de aanstelling van de onafhankelijke derde die expert in bemiddeling is
- de aanstelling van vertegenwoordiger collectieve inspraak (= vertegenwoordiger van de gebruikers)
- de rapporten van zorginspectie

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

Wij willen onze dienstverlening steeds verbeteren en houden graag rekening met jouw mening en opmerkingen. Deze kan je steeds laten weten via dezelfde suggestieknop op onze website.

Heb je klachten over de collectieve inspraak? 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 je 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 ondersteuning, 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 bij 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 passende ondersteuning, 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, 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 de operationeel manager Kris Billen: kris.billen@resonansvzw.be
- Postadres: Resonans vzw – Leuvensesteenweg 510 bus 45, 1930 Zaventem

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

6. Wat kan je doen als je niet tevreden bent met de stopzetting van je begeleiding?

Dan kan je binnen de 30 dagen een klacht sturen aan de klachtencommissie (zie adres hierboven).

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.

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

Heb je klachten, of ben je niet tevreden over onze dienstverlening?

Bij voorkeur bespreek je je klacht eerst met je begeleider, misschien kan er op die manier snel een oplossing gevonden worden. Lukt dit niet, dan kan je

- de teamcoördinator contacteren door
 - een brief te schrijven: Leuvensesteenweg 510 bus 45, 1930 Zaventem
 - te telefoneren naar 02/420.22.44.
 - te mailen naar administratie@resonansvzw.be
- de klachtenknop op de website gebruiken.

Hoe gaat het verder als je er niet uitkomt met je begeleider en je een klacht indient bij de teamcoördinator of via de website?

1. Je krijgt een bevestiging dat jouw klacht is ontvangen en dat jouw klacht binnen 30 dagen antwoord zal krijgen. Je klacht wordt opgenomen in ons klachtenregister dat ter inzage is van zorginspectie.
2. De ontvanger van de klacht onderzoekt de klacht door met alle betrokkenen te praten. Hij of zij doet er alles aan de klacht onmiddellijk op te lossen. Lukt dit niet, dan zal hij of zij de klacht verder onderzoeken. Binnen de 30 dagen ontvang je een antwoord op je klacht.
3. 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
Leuvensesteenweg 510 bus 45
1930 Zaventem.

In de klachtencommissie zitten volgende personen: dhr. Schorpion Y. (voorzitter van het Bestuursorgaan) en mevr. Mieke Bornauw (vertegenwoordiger collectieve inspraak).

4. 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 krijgen jij en de dienst een antwoord.
5. Ben je niet tevreden over het antwoord van de commissie? Dan kan je een brief schrijven naar:

V.A.P.H.
Klachtendienst
Zenithgebouw
Koning Albert II-laan 37
1030 BRUSSEL

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.

Is er door jouw toedoen schade berokkend aan het materiaal van je begeleider of anderen betrokkenen in jouw begeleiding dan zullen wij met jou in gesprek gaan over de vergoeding van de herstellkosten (via je familiale verzekering).

Resonans vzw werkt zoals is vastgesteld in de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.