**Collectieve rechten en plichten Resonans vzw**

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: Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem, Erkenningsnummer: SE 145

**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
9. **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.   
Daarnaast biedt Resonans ook globale individuele ondersteuning in de inclusieve context 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?

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

1. **Wie zijn we?**

Wat willen we?

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. 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 bepalingen zoals opgenomen in de GDPR (wij verwijzen hiervoor naar onze privacyverklaring op de website) en de rechtspositie van onze minderjarige 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.

1. **Wat zijn je rechten en je plichten?**
2. 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.
3. Jouw begeleider werkt niet alleen. Hij of zij kan hulp vragen aan collega’s. Dit kan een team zijn, een begeleider, een trajectconsulent, een coördinator 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.
4. 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.
5. 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 werken we in blokken van 3 à 4 uur en minstens 2u (dit is uitzonderlijk en in overleg overeen te komen)
6. 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 eigen vervoer te regelen.
7. Na elke begeleiding (ook op verplaatsing) onderteken je een elektronische registratiefiche. Deze geeft weer hoe lang de begeleiding heeft geduurd. De kostprijs voor de zorg wordt opgenomen in de IDO.
8. Bij een deelname aan een groepsaanbod gebruik je hiervoor jouw RTH contacten of jouw persoonsvolgend of assistentie budget. Ook indien er een duo begeleider deelneemt in de begeleiding wordt dit verrekend.
9. Je kunt materiaal (boeken, dvd’s,…) lenen. Je moet goed voor dit materiaal zorgen en het op tijd teruggeven.
10. Het plannen van (huis)bezoeken gebeurt in samenspraak met jouw begeleider en eventueel andere betrokkenen. Wij vragen je zoveel mogelijk rekening te houden met de kantooruren.
11. 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 voelen. Jullie kunnen de afspraken die voortvloeien uit dit gesprek noteren in de afsprakennota bij opstart.
12. 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.
13. Je krijgt bij de opstart een naamkaartje met de gegevens van jouw begeleider. Let op: jouw begeleider is niet altijd bereikbaar en kan geen crisishulp bieden (hulp binnen 24u). Jouw begeleider zal dit met jou bespreken.
14. Je heb recht op een schriftelijke overeenkomst die in samenspraak met jou werd opgemaakt. Je hebt recht op een IDO en een handelingsplan die we samen opmaken. 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. Jouw begeleider evalueert dit plan 4 maand na opstart. Elk jaar bespreken we het traject.
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.
18. 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.
19. 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.
20. Je hebt recht op een veilig en zorgvuldig bijgehouden dossier. 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 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.

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”.

1. 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.
2. **Collectieve inspraak= jouw 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 digitale nieuwsbrief zal je hierover op de hoogte gesteld worden. Je inschrijven voor de digitale nieuwsbrief kan via onze website (www.resonansvzw.be).

Via de suggestieknop op onze website ([www.resonansvzw.be](http://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 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

1. **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.

1. 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 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.

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

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
* of de klachtenknop op onze website gebruiken

Bij voorkeur bespreek je klachten eerst met je begeleider, misschien kan er op die manier snel een oplossing gevonden worden. Lukt dit niet, dan kan je onmiddellijk de verantwoordelijke contacteren of de klachtenknop op de website gebruiken.

Hoe gaat het verder?

1. Je kunt jouw klacht indienen door het verantwoordelijk directielid:

* een brief te schrijven: Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem
* te telefoneren naar 02/420.22.44.
* of mailen naar [administratie@resonansvzw.be](mailto:administratie@resonansvzw.be) (tav het verantwoordelijk directielid)
* de klachtenknop op de website te gebruiken

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 verantwoordelijke onderzoekt de klacht. De verantwoordelijke doet er alles aan de klacht onmiddellijk op te lossen. Lukt dit niet, dan zal ze de klacht verder onderzoeken. Binnen de 30 dagen ontvang je een schriftelijk 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, Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem. In de klachtencommissie zitten volgende personen: dhr. Schorpion Y. (lid van de inrichtende macht) 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.

1. 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

1. **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.