

## Charter collectieve rechten en plichten

### Van **Begeleid Wonen Zennestreek vzw**



Erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor  
Personen met een Handicap ( VAPH) (erkenningnummer 409200333)  
Ons adres: Sterrenveld 27, 1970 Wezembeek-Oppem

In dit charter leggen we duidelijk uit hoe we werken

1. Wie zijn we?
2. Wat doen we?
3. Wat mag je van onze dienst verwachten?
4. Wat verwachten wij van jou?
5. Jullie inspraak?
6. Hoe kan de begeleiding stoppen?
7. Wat kan je doen als je een klacht hebt?
8. Heeft de dienst je begeleiding stopgezet en ben je hier niet tevreden over?
9. De verzekerde risico's

### 1. Wie zijn we?

Wat willen we?



Begeleid Wonen Zennestreek is een dienst die kan helpen bij het zelfstandig wonen.

Begeleid Wonen Zennestreek ondersteunt personen met een handicap of een beperking in hun thuissituatie. Deze personen noemen we de "cliënten".

Het doel is de kwaliteit te verbeteren van het leven van de cliënt én van de mensen waarmee hij/zij samenleeft.

Wij willen de cliënt sterker maken om voor zichzelf te zorgen. Tegelijk willen we de mensen in zijn omgeving sterker maken. Zo kunnen ze de cliënt ondersteunen in het leven dat zij/hij zelf wil leiden.

### 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.
- Onze medewerkers krijgen ondersteuning en instrumenten. Daarmee kunnen zij de cliënten deskundig helpen.

### 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 het systeem. 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. En met een eigen beleving van een situatie of gebeurtenis. Iedereen laat die mogelijkheden, meningen en belevingen op zijn eigen unieke manier zien en horen.
  - We luisteren naar iedere mening en beleving. We letten altijd op de relatie tussen de cliënt, zijn omgeving en de maatschappij.
- Wij werken emancipatorisch
  - We geven zoveel mogelijk inspraak in het hele begeleidingsproces.
  - Begeleider neemt in principe nooit over van de cliënt of zijn/haar omgeving. Hij of zij exploreert, adviseert, faciliteert, modereert,...
  - We maken onze hulpverlening transparant
  - Hoe onze zorg eruit ziet, hangt altijd af van de vraag en de kenmerken van het individu
  - Wij vinden het belangrijk dat onze begeleiders vorming en ondersteuning krijgen. Daarmee kunnen zij de cliënten deskundig helpen.
  - Wij respecteren de privacy en de rechtspositie van onze cliënt

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.



## 2. Wat doen we?

Als je zelfstandig kan wonen, zijn er misschien een aantal zaken waarmee je het moeilijk hebt.

Als je wil kan de dienst Begeleid Wonen Zennestreek je ondersteunen met de volgende zaken:



### PAPIEREN

- We kunnen samen met jou je belangrijke post overlopen.
- We kunnen deze samen in orde brengen.



### GELD

- We kunnen je begeleiden in het omgaan met geld.



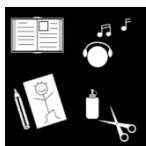
### WONEN

- We kunnen samen met jou zoeken naar een woning.
- We kunnen je leren hoe je je huis onderhoudt.
- We kunnen je vertellen over je rechten en plichten als huurder van een woning.



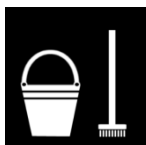
### WERK

- We kunnen samen met jou zoeken naar werk.
- Als je problemen hebt op je werk, kan je er met ons over praten.



### VRIJE TIJD

- We kunnen samen zoeken naar een hobby of een sport.
- We kunnen je helpen met het plannen van een uitstap of een vakantie.



### HUISHOUDEN

- We kunnen je belangrijke taken leren zoals koken, poetsen en boodschappen doen.
- Je begeleider kan samen met jou een weekplan opstellen.



#### GEZONDHEID

- We kunnen je tips geven over hoe je jezelf moet verzorgen.
- We kunnen je zeggen wat je moet doen als je ziek bent.



#### GEZIN

- De zorg voor je kinderen kunnen we samen bespreken.
- We kunnen je helpen met vragen rond de kinderen.
- We kunnen samen afspreken met *Kind & Gezin* of met de school.



#### RELATIES

- Als je wil, kan je met ons praten over jezelf, je partner, je familie, je vrienden, ... .



#### VRAGEN

- Ook met andere vragen kunnen we je helpen, bijvoorbeeld: het openbaar vervoer leren gebruiken, samen gezinshulp zoeken en nog veel meer.



#### ANDERE DIENSTEN

- Als je naar een andere dienst moet gaan, kunnen wij met jou meegaan. We kunnen bijvoorbeeld samen naar de ziekenkas gaan.

### Wie kan er bij ons terecht?



- Je moet een erkenning hebben voor Begeleid Wonen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH).

**18+**

- Je moet 18 jaar of ouder zijn om begeleid te worden door Begeleid Wonen Zennestreek.

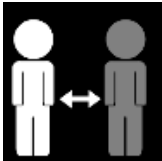


→ Je wilt zelfstandig gaan wonen of je woont al zelfstandig.



→ Je hebt een inkomen waarvan je alleen kan wonen.

### 3. Wat mag je van onze dienst verwachten? Wat zijn je rechten?



1. Bij de opstart krijg je een begeleider toegewezen. Wij proberen ervoor te zorgen dat deze begeleider dezelfde blijft gedurende de hele begeleiding. Maar als dienst kunnen we deze keuze veranderen. Als jij wil veranderen van begeleider, dan bespreken wij dit met jou.



2. 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. Samen met je begeleider maak je praktische afspraken.



3. De begeleiding is gratis.



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

5. Wij nemen niets van je over. Alle beslissingen en verantwoordelijkheden blijven bij jou. Je begeleider geeft je zoveel mogelijk raad. Dan kan jij de beste beslissingen nemen. Je begeleiding is op maat en vraag gestuurd.



6. We maken samen een individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO). Hierin staan jouw vragen om ondersteuning en de manier waarop we eraan zullen werken. Je begeleider maakt de IDO samen met jou binnen de 6 maanden na opstart. Elk jaar bespreken we of de plannen in de IDO goed lopen.



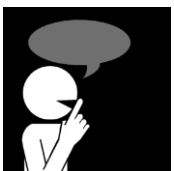
7. Je hebt recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie. Als er iets moet veranderen in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) praten we daar altijd eerst over met jou. Behalve als het niet anders kan, als het heel dringend is, of als we maatregelen moeten nemen voor je geestelijke of fysieke gezondheid.



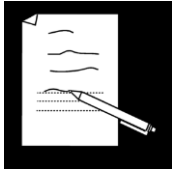
8. Je hebt het recht iemand te kiezen om je bij te staan. Die persoon noemen we een 'belangrijke betrokken derde'. Deze persoon heeft recht om alle informatie te krijgen over jouw individuele dienstverleningsovereenkomst. Deze belangrijke betrokken derde mag dit niet als beroep doen.



9. Je begeleider werkt niet alleen. Hij of zij kan hulp vragen aan collega's. Dit kan een team, een begeleider, trajectconsulent of een verantwoordelijk directielid zijn. Al die 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.



10. 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.



11. We houden je 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 jouw dossier "vertrouwelijk" noemen, kan iemand ze alleen lezen als die personen akkoord zijn.

Als er informatie in je 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.



12. Je begeleider mag geen geld of goederen van jou beheren of aannemen.

### **13. Wat verwacht de dienst van jou? Wat zijn je plichten?**

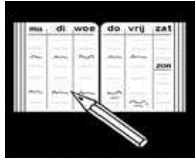


1. Je krijgt bij opstart een naamkaartje met daarop de gegevens van je begeleider. Let op: je begeleider is niet altijd bereikbaar. Dringende boodschappen moet je door geven aan het secretariaat op het nummer 02/253.98.61

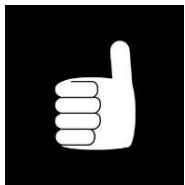


2. Wij verwachten dat je de gemaakte afspraken respecteert.

3. Als een afspraak niet kan doorgaan, dien je dit tijdig door te geven aan het secretariaat op het nummer 02/253.98.61



4. Samen met je begeleider plan je de huisbezoeken. Respecteer daarbij zoveel mogelijk de kantooruren. Als je alleen 's avonds kan afspreken, moet je dit bespreken met je begeleider. Je begeleider zegt dan wanneer een avondbezoek mogelijk is.



5. We verwachten dat de begeleiding kan doorgaan in werkbare en veilige omstandigheden. Je begeleider praat hier verder met jou over en kan hierin ook zijn of haar persoonlijke grenzen aangeven.



6. Wanneer de begeleider vindt dat een begeleiding niet meer werkbaar of de situatie onveilig is, dan kan zij de begeleiding onmiddellijk stoppen. Later zal de begeleider opnieuw contact opnemen om afspraken voor de toekomst te maken. Als je de afspraken nog steeds niet naleeft, zoeken we samen met het verantwoordelijk directielid naar oplossingen.



7. Voor verplaatsingen die niet passen binnen de begeleiding, moet je eigen vervoer voorzien.



8. Als er materiaal nodig is in de begeleiding, moet je hier zelf voor zorgen. Je begeleider kan dit niet meebrengen.





## 14. Jullie inspraak



Wij willen rekening houden met je mening.

Hoe kan je je mening geven?

- Via een link op onze website waar je suggesties en opmerkingen kan doorsturen
- Via een ideeën-bus op het adres van de vzw
- Via deelname aan onze jaarlijkse activiteit 'collectief overleg'



Als je hierover klachten hebt, kan je een brief te schrijven naar:  
Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH)  
T.a.v. de leidend ambtenaar  
Sterrenkundelaan 30  
1210 Brussel

## 15. Hoe kan een begeleiding stoppen?

De begeleiding kan opgezegd worden op volgende manieren:



### 1. In samenspraak

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

### 2. Door Begeleid Wonen Zennestreek

De begeleiding kan gestopt worden door de dienst als:

- je niet meer in de regio Zennestreek woont
  - je hulpvragen niet meer passen in ons aanbod en/of er andere (gespecialiseerde) hulp nodig is
  - er 3 maanden geen contact (ook niet telefonisch) meer geweest is.
  - je meer dan 3 maanden gehospitaliseerd bent
  - je de gemaakte afspraken niet respecteert
  - de veiligheid van onze begeleiders in het gedrang komt



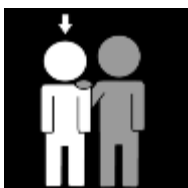
Voor we stoppen, krijg je minimum 3 maanden op voorhand een brief. De begeleider verwijst je door naar een passende dienst, als je dat wil en als dat mogelijk is.



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 dat melden aan de klachtencommissie. Daarover lees je verder meer.

### 3. Door jezelf:



Je kan op elk moment de begeleiding stoppen, op de manier hoe je dat wil (met brief of mail).

Je 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.

## 16. Wat kan je doen als je een klacht hebt?



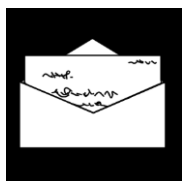
Heb je klachten, of ben je niet tevreden bent over de dienst?

Dan kan je:

- je begeleider hierover aanspreken
- of het verantwoordelijk directielid contacteren

Hoe gaat het verder als je het verantwoordelijk directielid contacteert?

1. Je kan je klacht indienen door het verantwoordelijk directielid een brief te schrijven: **Sterrenveld 27 te 1970 Wezembeek-Oppem** of via telefoon op nummer: **02/253.98.61**.



OF



2. Je krijgt een bevestiging dat je klacht is ontvangen en dat je klacht binnen 30 dagen antwoord zal krijgen.
3. Het verantwoordelijk directielid neemt contact met je op. Zij onderzoekt de klacht en stuurt binnen de 30 dagen een brief wat er met je klacht zal worden gedaan.
4. Als je niet tevreden bent met het antwoord op je klacht, schrijf je een brief naar op de klachtencommissie het volgende adres:



=>



**Resonans vzw  
t.a.v. De Klachtencommissie  
Sterrenveld 27  
1970 Wezembeek-Oppem**



In die klachtencommissie zitten volgende personen: dhr. Schorpion Y. (lid van de inrichtende macht) en mevr. De Groote S. (vertegenwoordiger collectieve inspraak).

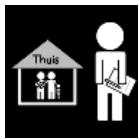


De klachtencommissie behandelt de klacht. Ze luistert naar u en naar de dienst. Je kan iemand kiezen die je helpt als u spreekt met de klachtencommissie. Binnen de 30 dagen krijgen jij en de dienst een antwoord.



5. Ben je niet tevreden over het antwoord van de commissie? Dan kan je brief schrijven naar:

VAPH - Klachtendienst  
Sterrenkundelaan 30  
1210 Brussel  
E-mail: [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be)



### 17. Heeft de dienst je 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.



De klachtencommissie luistert naar jou 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 de individuele dienstverleningsovereenkomst IDO.

Als het nodig is, zoeken we of een andere dienst je ondersteuning kan bieden. Deze samenwerking komt in de IDO.

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

## 18. 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 in het personeel veroorzaakt tijdens het werk.



Begeleid Wonen Zennestreek verklaart conform het besluit van de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap te werken. Het kwaliteitshandboek kan je vragen aan je begeleider.  
Dit charter is bindend. Het kan enkel veranderen in overleg via het collectief overleg.