

Bijlage 1: Collectieve rechten en plichten

1. Identificatie van Hopperank

Benaming: Hopperank

Zetel: Gasthuisstraat 7 bus 7 – 1730 Asse

Aard van de rechtsvorm van de rechtspersoon: vzw

Datum en duur van de erkenning: erkenning sinds 1991 tot heden en verder.

2. De missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van Hopperank

Missie van onze dienst

Hopperank is een door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vergunde zorgaanbieder die ambulante en mobiele individuele psychosociale ondersteuning biedt binnen een bepaalde regio. De begeleiding richt zich tot volwassen personen met een beperking die zelfstandig wonen.

Ze worden begeleid bij verschillende aspecten van het dagelijks leven waarbij gestreefd wordt naar meer zelfstandigheid en integratie. De overeenkomst tot begeleiding tussen de persoon met een beperking en de dienst gebeurt op vrijwillige basis.

Visie van onze dienst

We baseren ons hierbij op de overtuiging dat de persoon met een beperking (ondanks zijn beperkingen), het vermogen heeft zich verder te ontplooien en /of te ontwikkelen.

We benaderen de persoon met een beperking als een volwaardig en uniek persoon met eigen mogelijkheden, keuzes, wensen....; rekening houdend met zijn sociale context. Hierbij beogen we een maximale participatie aan het maatschappelijk leven.

Waarden

- Respect (voor de persoon, voor zijn privacy, zijn omgeving, wederzijds respect)
- Eerlijkheid
- Duidelijkheid
- Verantwoordelijkheid
- Betrokkenheid
- Gelijkwaardigheid
- Zelfwerkzaamheid
- Zelfstandigheid
- Rechtvaardigheid

Doelstellingen ten aanzien van de doelgroepen

- Bevorderen zelfredzaamheid
- Sociale integratie, participatie
- Netwerkvorming
- Structuur bieden

Strategie

Hopperank, streeft ernaar via regelmatige contacten, cliënten optimaal te ondersteunen in verschillende aspecten van het dagelijks leven.

Deze contacten worden hoofdzakelijk ingevuld door huisbezoeken bij de cliënt thuis of contacten op de dienst. Daarnaast kunnen cliënten binnen de kantooruren telefonisch of via mail contact opnemen met de dienst in geval van vragen en onverwachte omstandigheden. Hopperank wijst elke cliënt één of meerdere vaste begeleiders toe.

3. Overzicht van het ondersteuningsaanbod

Ondersteuningsaanbod

Hopperank is een dienst, erkend door het VAPH, voor het begeleiden van volwassen personen met een beperking.

De dienst biedt individuele, psychosociale begeleiding aan. De begeleiding gebeurt ambulante en/of mobiel. De personen met een beperking worden individueel begeleid op vrijwillige basis. Er wordt samen met de cliënt besproken welke begeleidingsaspecten aan bod komen. Deze aspecten kunnen zijn:

- Aanleren van praktische vaardigheden
- Opvolgen op vlak van huishouden
- Leren omgaan met geld (*geen budgetbegeleiding*)
- Opvolgen van administratieve zaken
- Zoeken naar geschikte vrijetijdsbesteding
- Zoeken naar tewerkstelling
- Ondersteuning bij persoonlijke of relationele problemen
- Opvoedingsondersteuning
- Zoeken naar huisvesting
- Opvolgen op vlak van gezondheid (*geen medische handelingen*)

Het is de bedoeling personen met een beperking in staat te stellen om zo zelfstandig mogelijk te leven en te wonen en op die manier bij te dragen tot een betere integratie.

Doelgroep

Volwassen personen met een (vermoeden van een) beperking.

4. De bijzondere opnamevoorwaarden

De persoon met een (vermoeden van een) beperking:

- is minstens 18 jaar.
- is gemotiveerd.

5. Wederzijdse rechten en verplichtingen van de cliënten of vertegenwoordiger van Hopperank

Verwachtingen van Hopperank

Hopperank verwacht van de cliënt een goede samenwerking en dat hij/zij al de overeengekomen afspraken naleeft. Deze afspraken kunnen in onderling overleg altijd aangepast worden op vraag van de cliënt of Hopperank.

Wat kan de cliënt van Hopperank verwachten?

De dienst zal de cliënt helpen om zich zo maximaal mogelijk te integreren in de maatschappij. De begeleiding zal de cliënt helpen of leren om zoveel mogelijk zelf te doen en dit op alle mogelijke levensdomeinen..

Wet op de privacy

Hopperank is een door het VAPH. vergunde zorgaanbieder.

Om de begeleiding goed te laten verlopen, stelt de begeleid(st)er een dossier samen met :

- Administratieve gegevens
- Een verslag van het kennismakingsgesprek en volgende gesprekken
- Inlichtingen van andere diensten die je kennen
- Nota's over de verschillende stappen die gezet worden
- Over de verandering van je situatie....

De verantwoordelijke voor het toezicht op de verwerking van persoonsgegevens is:

Deroover Jan
Gasthuisstraat 7 bus 7, 1730 Asse
tel. : 02/453.06.29 – mail : Jan.Deroover@hopperank.be

Hopperank wil beklemtonen dat wij zeer zorgvuldig omgaan met alle vertrouwelijke gegevens:

- Het persoonlijk dossier is strikt vertrouwelijk en valt onder het beroepsgeheim van het begeleidend personeel;
- Het dossier kan uitsluitend ingezien worden door hulpverleners van de dienst die betrokken zijn bij de begeleiding;
- Het dossier wordt bewaard en wordt ten vroegste 5 jaar na het einde van de begeleiding vernietigd;
- Gegevens uit het dossier worden enkel met de toestemming van de cliënt doorgegeven aan derden;
- Gegevens uit het dossier worden verwerkt. Hierdoor heeft Hopperank een beter zicht op de vooruitgang en de kwaliteit van de hulpverlening. Deze informatie wordt gebruikt om verantwoording over Hopperank af te leggen aan de overheid.

Hopperank houdt zich aan de wettelijke verplichtingen van de wet van 25 mei 2018 betreffende de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat:

- Hopperank verwerkt een aantal persoonsgegevens om de gebruikers beter te kunnen begeleiden in hun ondersteuningsvragen. Hiervoor vragen we steeds schriftelijke toestemming van de betrokkenen, indien dit wettelijke vereist is.
- De gebruiker heeft het recht om inzage in zijn persoonsgegevens die door Hopperank verwerkt worden, te vragen. Tevens hebben zij ook het recht om onjuiste persoonsgegevens kosteloos te doen verbeteren of een verwijdering te vragen van de persoonsgegevens die onvolledig zijn of niet ter zake doen.
- De gebruiker kan steeds de toestemming voor het verwerken van bepaalde gevoelige, medische of gerechtelijke gegevens herroepen.
- De gebruiker heeft ook het recht om te vragen bepaalde persoonsgegevens door te geven aan derden.
- Indien de gebruiker van dit recht gebruik wil maken, kan hij steeds contact opnemen met zijn begeleider en/of directeur van Hopperank.
- De gebruiker kan zich voor aanvullende inlichtingen of voor klachten wenden tot de verantwoordelijke van dit gevoerde privacy-beleid, namelijk de directeur van Hopperank vzw. Tevens kan hij zich ook wenden tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer: Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel. Tel: 02/274.48.00. Mail: commission@privacycommission.be. Website: www.privacycommission.be
- De gehele privacyverklaring en het dataregister 'Persoonsgegevens' kunnen op aanvraag worden ingekeken.

6. Prestaties of verstrekkingen die aanleiding geven tot vergoeding

De kostprijs van een uur individuele psychosociale begeleiding wordt vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Wijzigingen hieromtrent worden voorgelegd op de jaarlijkse vergadering en cliënten worden hierover geïnformeerd.

Deze prijs houdt in:

- De begeleiding komt aan huis of ontvangt de cliënt op de dienst
- Psychosociale ondersteuning op alle mogelijke levensdomeinen

- De begeleiding voorziet per week een afgesproken aantal uren tijd per cliënt (huisbezoek, verplaatsing, administratie, telefoons, contact met netwerk...).
- De cliënt kan tijdens de kantooruren terecht op het onthaal
- De begeleiding gebeurt vanuit een team
- Jaarlijks is er een collectief inspraakmoment (jaarlijkse vergadering) en ontspannende activiteit

Vergoedingen bij verplaatsingen :

- Verplaatsingen van de begeleid(st)er van de dienst naar de cliënt thuis zijn gratis.
- Verplaatsingen in het kader van de begeleiding met de begeleid(st)er: Het aantal kms dat per week boven 50km komt, moeten betaald worden tegen 0,417 euro per km. Dit bedrag kan verhoogd worden volgens de jaarlijkse index.
- Indien de cliënt een vergoeding moet betalen, krijgt hij een onkostennota. Deze dient binnen de 30 dagen na ontvangst betaald te worden.

Postzegels, telefoongesprekken, fax en fotokopieën in het kader van privéaangelegenheden dienen vergoed te worden volgens de vastgelegde tarieven. Deze liggen ter inzage bij de administratief verantwoordelijke van de dienst Hopperank.

7. De omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot heroriëntering, schorsing of ontslag uit Hopperank

*door de cliënt:

U brengt Hopperank mondeling of schriftelijk op de hoogte dat u de begeleiding wil stoppen. De directeur zal u uitnodigen voor een gesprek, eventueel samen met uw vertrouwenspersoon en/of begeleid(st)er(s).

We bespreken dan waarom u de begeleiding wil stopzetten. Als u bij uw beslissing blijft, dan start de opzegtermijn van 3 maanden op de eerste dag van de maand volgend op deze beslissing. Na 3 maanden wordt de begeleiding definitief stopgezet. De opzegtermijn kan in onderling akkoord aangepast worden. Als één van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

De cliënt is geen vergoeding verschuldigd als hij kan aantonen dat Hopperank de bepalingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

We zetten het einde van de begeleiding samen op papier, zowel u als Hopperank ontvangen een exemplaar.

*door Hopperank :

Als Hopperank uw begeleiding wil stopzetten, wordt dit eerst op de teamvergadering besproken.

De directeur zal u uitnodigen voor een gesprek, eventueel samen met uw vertrouwenspersoon en/of begeleid(st)er(s). We bespreken dan waarom de dienst uw begeleiding wil stopzetten.

Dit kan enkel omwille van volgende redenen (*Besluit van de Vlaamse regering van 4 febr. 2011, art. 37*):

- In geval van overmacht
- Als de beslissing tot tenlasteneming door het agentschap begeleiding niet toelaat
- Als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet, zoals vermeld in de collectieve rechten en plichten.
- Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is, dat het zorgaanbod Hopperank niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
- Als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt.
- Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding. Als de cliënt een dergelijke vergoeding heeft ontvangen of mogelijk aanspraak op een dergelijke vergoeding kan maken, brengt hij het VAPH en Hopperank daarvan onmiddellijk op de hoogte.
- Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

De directeur brengt dit gesprek op de teamvergadering. Daar wordt beslist of de begeleiding wordt stopgezet. Vanaf dat moment start de opzegtermijn van 3 maanden.

De opzegtermijn kan in onderling akkoord aangepast worden. Als één van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

De kostprijs van de verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

We zetten het einde van de begeleiding samen op papier, zowel u als Hopperank ontvangen een exemplaar. U kan deze stopzetting voor ontvangst tekenen of aangetekend toegezonden krijgen.

Hopperank bespreekt de reden van opzegging met u persoonlijk. Indien de opzegging doorgaat wordt deze schriftelijk onderaan de individuele dienstverleningsovereenkomst vermeld.

Hopperank kan uw begeleiding niet stopzetten als gevolg van uw afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur, sociale situatie, ideeën, manier van denken en van leven, godsdienst.

*door onderling akkoord:

Hopperank kan samen met u tot een akkoord komen om de begeleiding stop te zetten. De dienst zal u uitnodigen voor een afrondingsgesprek. Je vertrouwenspersoon mag je voor dit gesprek vergezellen. Het onderling akkoord wordt op papier gezet: één voor u en één voor de dienst.

Indien het nodig is dat u door een andere dienst wordt verder geholpen, kan Hopperank, met uw toestemming, samen met u op zoek gaan.

Daarom vragen we, bij gelijk welke manier van stopzetting, de schriftelijke toestemming, om informatie te mogen doorgeven aan de andere dienst.

*door overlijden:

Indien u vooraf liet weten aan de begeleiding hoe u uw begrafenis wil hebben, dan zorgen we, in de mate van het mogelijke, dat er rekening mee wordt gehouden.

Als er geen nabestaanden zijn of als u dat zelf wou, kunnen wij met praktische overlijdenszaken voor een stukje of volledig helpen.

*tijdelijke schorsing:

Indien de begeleiding het gevoel heeft dat zijn/haar veiligheid in gevaar is, bespreekt hij/zij dit met de directeur. Indien de directeur eveneens inschat dat de veiligheid van de begeleid(st)er in gevaar is, wordt de dienstverlening onmiddellijk geschorst. De directeur neemt met u contact op om verdere afspraken in de toekomst te maken. Deze worden bijgevoegd aan uw individuele dienstverleningsovereenkomst. Enkel onder deze afspraken kan een begeleiding terug opgestart worden. Indien u niet akkoord gaat met deze maatregelen wordt de begeleiding stopgezet.

8. De wijze waarop de collectieve inspraak met de cliënten georganiseerd wordt (jaarlijkse vergadering)

Eén keer per jaar wordt er een jaarlijkse vergadering georganiseerd tussen Hopperank en de cliënten van de dienst. Deelname aan de jaarlijkse vergadering is vrijwillig. Op deze jaarlijkse vergadering wordt informatie gegeven m.b.t. die aspecten van de werking van Hopperank die de cliënten aanbelangen. Mogelijke thema's voor de jaarlijkse vergadering kunnen voortvloeien uit de teamvergaderingen, de vorige jaarlijkse vergadering, een tevredenheidsonderzoek,....

Tijdens de jaarlijkse vergadering worden de resultaten van de bespreking schriftelijk vastgelegd. Een evaluatie van eventuele aanpassingen die voortvloeiden uit de vergadering gebeurt op de jaarlijkse vergadering van het daaropvolgende werkjaar.

De cliënten kunnen ook permanent via hun begeleider voorstellen doen om de werking te verbeteren.

9. De wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop ze behandeld worden

Mondelinge klacht



Schriftelijke klacht



Een schriftelijke klacht moet je indienen bij de directeur (Jan Deroover). De klacht wordt door de directeur in het register geschreven.



Algemene opmerking

Tijdens de klachtenprocedure kan je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon die je zelf kiest.

De klacht kan door jou steeds ingetrokken worden.



Binnen de 30 dagen krijg je antwoord van Hopperank.



Indien je niet akkoord bent, gaat je klacht naar de klachtencommissie.

Die behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen.

Tevreden ?

Probleem opgelost



De klachtencommissie deelt binnen de 30 dagen schriftelijk mee aan jou en Hopperank wat met de klacht gebeurt.



VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSOENEN MET EEN HANDICAP

Als je niet tevreden bent, kan je je wenden tot het VAPH :
Zenithgebouw, Albert II-laan 37,
1030 Brussel
site : www.vaph.be/contact/klacht

Tevreden ?

Probleem opgelost



Het VAPH controleert of Hopperank de juiste regels gevolgd heeft en treft de nodige maatregelen.



Opmerking 1 :

In geval het gaat om een klacht betreffende het ontslag van een cliënt door de dienst, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde, eerder aangeduid door het collectief orgaan.

In afwijking van de schriftelijke klachtenprocedure, moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de dienst ingediend worden.

Opmerking 2 :

Indien de klacht over meer dan één cliënt en het collectief overleg gaat en de cliënten de klacht niet persoonlijk bij Hopperank willen indienen, kunnen ze de klacht schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

10. De contactgegevens van de klachtencommissie

Hopperank
t.a.v de klachtencommissie
Gasthuisstraat 7 bus 7
1730 Asse

De klachtencommissie bestaat uit twee personen: een afgevaardigde van de raad van bestuur en een van de personeelsleden van Hopperank die aangeduid werden door de jaarlijkse vergadering. De begeleider waarover de klacht gaat kan niet in de klachtencommissie zetelen. Zij zullen zowel u als Hopperank horen en proberen te verzoenen. De indiener van de klacht mag zich steeds laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Indien de klacht betrekking heeft op een ontslag uit Hopperank wordt de klachtencommissie uitgebreid met een bemiddelaar.

De contactgegevens van de hierboven vermelde personen kunnen opgevraagd worden bij de directeur van Hopperank.

11. De plaats en de wijze waarop het kwaliteitshandboek kan ingezien worden.

U kan het kwaliteitshandboek van Hopperank inkijken. Dit doet u door een afspraak te maken met de administratief verantwoordelijke.

12. Een overzicht van de risico's die Hopperank in het belang van de cliënt verzekert

Hopperank sluit een aansprakelijkheidsverzekering af voor collectieve uitstappen.

13. De wijze waarop de collectieve rechten en plichten in overleg kunnen worden aangepast.

Om de collectieve rechten en plichten te wijzigen, dient u een schriftelijke en/of mondelinge klacht in te dienen. De klacht zal behandeld worden overeenkomstig de procedure.

Daarnaast kunnen cliënten ook tijdens de jaarlijkse vergadering suggesties doen betreffende de collectieve rechten en plichten.