



OLO-Rotonde vzw

Mijn collectieve rechten & plichten

Kinderen, jongeren en hun gezinnen



VAPH-organisatie

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Hoofdzetel: OLO-Rotonde vzw, Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat - 03/633 98 50 - BE67 2200 3200 5487
info@olo-rotonde.be - www.olo-rotonde.be
Erkend en gesubsidieerd door:

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Opgroeien Kind & Gezin

Vlaanderen
in onderwijs & vorming

Inleiding

In deze brochure vind je alle nodige info over de collectieve rechten en plichten voor kinderen, jongeren en hun gezinnen.

Deze is van toepassing in de ondersteuning voor minderjarigen en eveneens voor de meerderjarigen in het multifunctioneel centrum (MFC) en de studiowerking.

Heb je nog vragen? Stel ze aan een van onze medewerkers of neem een kijkje op de website www.olo-rotonde.be.

Versie: 28-04-2026



Inhoud

Inleiding	1
Afkortingen	4
Onze organisatie	5
1. Wie zijn wij?	5
2. Missie, visie, waarden en doelstellingen van OLO-Rotonde vzw	6
3. Doelgroep en ondersteuningsvormen	6
3.1 Wat doen we?	6
3.2 Voor wie?	8
3.3 Hoe werken we samen?	11
De collectieve rechten en plichten	12
1. Decreet Rechtspositie Minderjarige	12
2. Rechten binnen OLO-Rotonde	14
2.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging	14
2.2 Respect voor de persoonlijke autonomie	14
2.3 Recht op privacy	14
2.4 Recht op informatie en inspraak	15
2.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	15
2.6 Roken	17
2.7 Drugs en andere verboden zaken	18
2.8 Bezoek	19
2.9 Camera's	19
2.10 Andere afspraken	19
Bescherming van persoonsgegevens en dossier	21
1. Verwerken van persoonsgegevens	21
2. Veilige bewaring van persoonsgegevens	22
3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim	23
4. Recht op toegang tot het dossier	24
4.1 Wie heeft toegang tot het dossier?	24
4.2 'Toegang' tot het dossier is niet hetzelfde als 'inzage'	25
4.3 Verbeterrecht	25
4.4 Wie mag wat inzien?	26
4.5 Hoe vraag ik inzage in het dossier?	27

Klacht indienen	28
1. Behandeling van een ontevredenheid	28
2. Behandeling van een klacht	29
2.1 Behandeling van klachten door onze dienst zelf.....	29
2.2 Behandeling van klachten door VAPH	30
2.3 Behandeling van klachten over de bescherming van persoonsgegevens	31
Beëindigen van de overeenkomst	32
1. Beëindigen in overleg.....	32
2. Wie kan de begeleiding beëindigen?.....	32
2.1 Ouders of wettelijke vertegenwoordigers en bekwame jongere ..	32
2.2 OLO-Rotonde	32
3. Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding	34
Financiële regeling.....	36
Collectief overleg	37
1. Collectieve inspraak	37
2. De gebruikersraad MFC = collectief overleg MFC.....	37
3. Het collectief overleg studiowerking	37
4. Huishoudelijk reglement van het collectief overleg	38
4.1 Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?	39
Recht op kwaliteit en inzagerecht kwaliteitshandboek	41
Verzekerde risico's	42
Wijzigingen aan het document collectieve rechten en plichten	43
Bijlagen	44
Bijlage 1	44
Bijlage 2: nuttige contactgegevens	45

Afkortingen

ACT	Afdeling Continuïteit en toegang
AVG (= GDPR)	Algemene Verordening Gegevensbescherming (= General Data Protection Regulation)
CB	Contextbegeleider
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
DRM	Decreet Rechtspositie van de minderjarige
GIO	Globale Individuele Ondersteuning
HP	Handelingsplan
IBO	Individuele begeleider-opvoeder
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
ITP	Intersectorale toegangspoort
KB	Kindbegeleider van de intensieve thuisbegeleiding op maat
MFC	Multifunctioneel centrum
NRTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
RTH	Rechtstreeks toegankelijke hulp
OB	Ouderbegeleider van de intensieve thuisbegeleiding op maat
OCJ	Ondersteuningscentrum Jeugdzorg
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VK	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling

Onze organisatie

1. Wie zijn wij?

Algemene contactgegevens OLO-Rotonde vzw:
Miksebaan 264 B - 2930 Brasschaat
03/ 633 98 50 - info@olo-rotonde.be - www.olo-rotonde.be
Hier zijn we alle weekdays telefonisch bereikbaar van **8.30 tot 17u.**

OLO-Rotonde vzw is een sociale onderneming, met een waaier aan dienst- en hulpverlening in diverse welzijnssectoren. Met een verscheidenheid aan activiteiten streven we naar een optimale levenskwaliteit voor jong en oud.

We ondersteunen en begeleiden dagelijks kinderen, jongeren en hun gezinnen met zeer uiteenlopende noden, gaande van weinig intensief aan huis tot zeer intensief residentieel. Wij bieden ook buitengewoon onderwijs en inclusieve kinderopvang aan. Volwassenen met een beperking kunnen hier terecht voor zowel mobiele ondersteuning, dagondersteuning als residentieel verblijf. We zorgen voor vrijetijdsinvulling voor mensen met en zonder beperking; we zetten in op het matchen van vrijwilligers met vrijwilligerswerk.

OLO-Rotonde vzw is actief in heel de provincie Antwerpen en in Gent. Voor een uitgebreid overzicht van ons aanbod kan je terecht op onze website www.olo-rotonde.be.

We zijn erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het Agentschap Opgroeien (jeugdhulp en Kind en Gezin) en het Agentschap Onderwijsdiensten.

OLO-Rotonde vzw is erkend als vergunde zorgaanbieder voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp (NRTH) vanaf 1 september 2016 voor onbepaalde duur en ook als dienst voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) vanaf april 2015.

Dit document 'Collectieve rechten en plichten' is opgesteld voor de ondersteuning aan minderjarigen, en aan meerderjarigen ondersteund vanuit het MFC en de studiowerking.

2. Missie, visie, waarden en doelstellingen van OLO-Rotonde vzw

Samen met onze cliënten, leerlingen én hun omgeving streven we naar meer kwaliteit op alle levensdomeinen. Hun vraag stuurt ons handelen. We willen dat ze zich kunnen ontplooien en greep hebben op hun situatie.

We werken aan een inclusieve samenleving waarin ook mensen met een beperking of sociaal kwetsbaren vanzelfsprekend een volwaardig burger kunnen zijn, en actief deelnemen aan het maatschappelijk leven.

We spelen in op maatschappelijke behoeften in een voortdurend veranderende omgeving. We zetten in op vernieuwing en samenwerking.

De missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van onze voorziening zijn beschikbaar op onze website www.olo-rotonde.be (onder 'wie zijn wij? – missie en visie'). In bijlage 1 vind je een visuele voorstelling.

3. Doelgroep en ondersteuningsvormen

3.1 Wat doen we?

Mobiele en ambulante ondersteuning vanuit regionale huizen

- Thuisbegeleiding op maat
- Globaal Individuele Ondersteuning (GIO)
- Persoonlijke Assistentie (PA)
- Opvoedingswinkels
- Hotspot ondersteuning handicap
- ...

Het is ons doel gezinnen en ouders weer greep te helpen krijgen op hun situatie en/of opvoeding. We werken indien nodig samen met de school en andere belangrijke betrokkenen. Ondersteunen kan op verschillende manieren:

- Inzicht geven in de problematiek van jullie kind
- Het gedrag van het kind kaderen
- Vaardigheden in het hanteren van gedrag oefenen
- Werken aan communicatiepatronen

- Emotioneel ondersteunen
- Het sociaal netwerk versterken
- ...

GIO-RTH is rechtstreeks toegankelijke hulp en biedt korte, praktische en inhoudelijke begeleiding aan personen met (een vermoeden van) handicap tijdens belangrijke overgangsmomenten in gewone, inclusieve omgevingen zoals kinderopvang, school, buitenschoolse opvang of woonzorgcentra. De begeleider ondersteunt de persoon ter plaatse in de inclusieve context en helpt die omgeving duurzaam inclusiever te maken.

Ondersteunen met verblijf

- Multifunctioneel centrum (MFC)
- Studiowerking

We bouwen samen met het cliëntsysteem¹ een ondersteuningstraject uit dat maximale ontwikkelingskansen biedt aan de jongere en zijn gezin. Er is aandacht voor de noden binnen de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Elke jongere heeft recht op een veilig en warm opvoedingsklimaat dat groei en ontwikkelingskansen stimuleert.

Binnen de studiowerking ligt de nadruk op de toekomstplanning van de jongere. De werking richt zich vooral op het bevorderen van de praktische, psychosociale en maatschappelijke zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

Ambulante Diagnostiek Antwerpen (ADA):

Samen met ouders en kind(eren) willen we het gedrag van het kind begrijpen en een diagnose stellen. Zo krijgen we handvaten om gepaste hulp te adviseren.

Dagondersteuning: voor minderjarigen is er:

- Schoolvervangende dagopvang Meerminne
- Het Orthopedagogisch Centrum Nieuwe Vaart in Gent. Dit bestaat uit een school voor buitengewoon onderwijs en een MFC dat dagopvang en mobiele en/of ambulante ondersteuning biedt (NRTH en RTH).

¹ Cliëntsysteem = jongere (kind of jongere) – gezin – netwerk - verwijzers en eventuele andere hulpverleners

- De vrijetijdsdienst Ludentia met een aanbod aan activiteiten voor jong en oud.

3.2 Voor wie?

Als je niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening voor minderjarigen wil ontvangen, moet je de juiste modules krijgen toegewezen. Dit doet de Intersectorale Toegangspoort (ITP).

Thuisbegeleiding op maat

Onze verschillende regiohuizen kunnen rechtstreeks of niet-rechtstreeks toegankelijke hulp bieden via thuisbegeleiding op maat.

Doelgroep: gezinnen wonend in de provincie Antwerpen, met een kind/kinderen met (een vermoeden van) een beperking:

- GES
- ASS
- ADHD
- ODD
- Verstandelijke beperking
- ...

De intensiteit en duur is afgestemd op de vraag:

- Thuisbegeleiding NRTH
A-document nodig: module 'mobiele en/of ambulante begeleiding met hoge frequentie voor minderjarigen met een beperking' toegewezen door de Intersectorale Toegangspoort (ITP).
- Thuisbegeleiding RTH
8 RTH-punten per kalenderjaar.

Persoonlijke assistentie

Een persoonlijk assistent biedt hulp op maat voor mensen met een beperking. Zo kunnen zij hun dagelijks leven blijven organiseren.

De hulp die ze bieden, hangt af van de noden en wensen. Ze kunnen hulp bieden bij het huishouden, persoonlijke verzorging, boodschappen of vervoer, meegaan op uitstap...

Een assistent inzetten kan zowel voor volwassenen (met eigen middelen of met een Persoonsvolgend Budget) als voor minderjarigen (met een persoonlijk assistentie budget of PAB).

Globale Individuele Ondersteuning (GIO-RTH)

GIO richt zich op overgangsmomenten in de reguliere kinderopvang, het onderwijs, woonzorgcentra en andere inclusieve contexten:

- Voor minder- en meerderjarigen
- In de inclusieve context, gelegen in de provincie Antwerpen

Multifunctioneel Centrum (MFC)

MFC is tijdelijk verblijf en begeleiding in de context. Hiervoor gelden volgende voorwaarden:

- Kinderen en jongeren van 3 tot 21 jaar (eventueel tot 25 jaar);
- Met een (vermoeden van) gedrags- en emotionele stoornis en/of ontwikkelingsstoornis (ADHD, ASS, ...);
- Al dan niet in combinatie met een lichte tot matige verstandelijke beperking.

Studiowerking

Volgende jongeren komen in aanmerking voor de studiowerking:

- Jongeren van 17 tot 21 jaar (mogelijkheid tot een natraject tot 25 jaar);
- Met een lichte tot matige verstandelijke beperking
- Met een gedrags-en emotionele stoornis en/of autismespectrumstoornis;
- Die bij voorkeur in de provincie Antwerpen gedomicilieerd zijn

In onderstaande gevallen zullen wij na onderzoek van de situatie geen ondersteuning bieden in het MFC of in de Studiowerking.

- Een ernstige lichamelijke of zintuiglijke handicap
- Een ernstige verslavingsproblematiek
- Een specifieke psychiatrische problematiek
- Ernstige fysieke agressie tegenover onze medewerkers (en/of medegebruikers)

Voor de studiowerking is ook enige motivatie en zelfstandigheid bij de jongere noodzakelijk.

Dagopvang Meerminne

In Meerminne kunnen kinderen van 0 tot en met 5 jaar terecht die extra zorgondersteuning nodig hebben. Er is sprake van een algemene ontwikkelingsachterstand of mentale beperking, eventueel in combinatie met GES of ASS (niet rechtstreeks toegankelijk, A-document nodig voor opstart).

Diagnostisch onderzoek door ADA

Voor een diagnostisch onderzoek (8 weken) gelden volgende voorwaarden:

- Het kind of de jongere kreeg de module 'diagnostiek voor personen met vermoeden van een handicap, hoge frequentie' toegewezen door de ITP;
- is tussen 3 en 18 jaar;
- woont in de provincie Antwerpen;
- het gezin is aangesloten bij een ziekenfonds.
- Je hebt een doorverwijzingsbrief van een behandelend arts (huisarts, kinderarts). Dit is nodig voor gesprekken met de kinder- en jeugdpsychiater.

Multidisciplinair team (MDT) De Gids

MDT De Gids ondersteunt minderjarigen en volwassenen met een zorgvraag (provincie Antwerpen) die niet-rechtstreekse toegankelijke hulp willen aanvragen bij de ITP (Afdeling Continuïteit en Toegang).

Orthopedagogisch Centrum Nieuwe Vaart

OC Nieuwe Vaart in Gent bestaat uit een school voor buitengewoon onderwijs en een MFC dat dagopvang en mobiele en/of ambulante ondersteuning biedt (NRTH en RTH).

In alle situaties is het nodig dat ouders en jongere bereid zijn tot (intense) samenwerking met ons.

3.3 Hoe werken we samen?

Jij staat centraal.

We kijken naar jouw sterke kanten.

We luisteren naar jouw vraag en zoeken samen naar antwoorden.

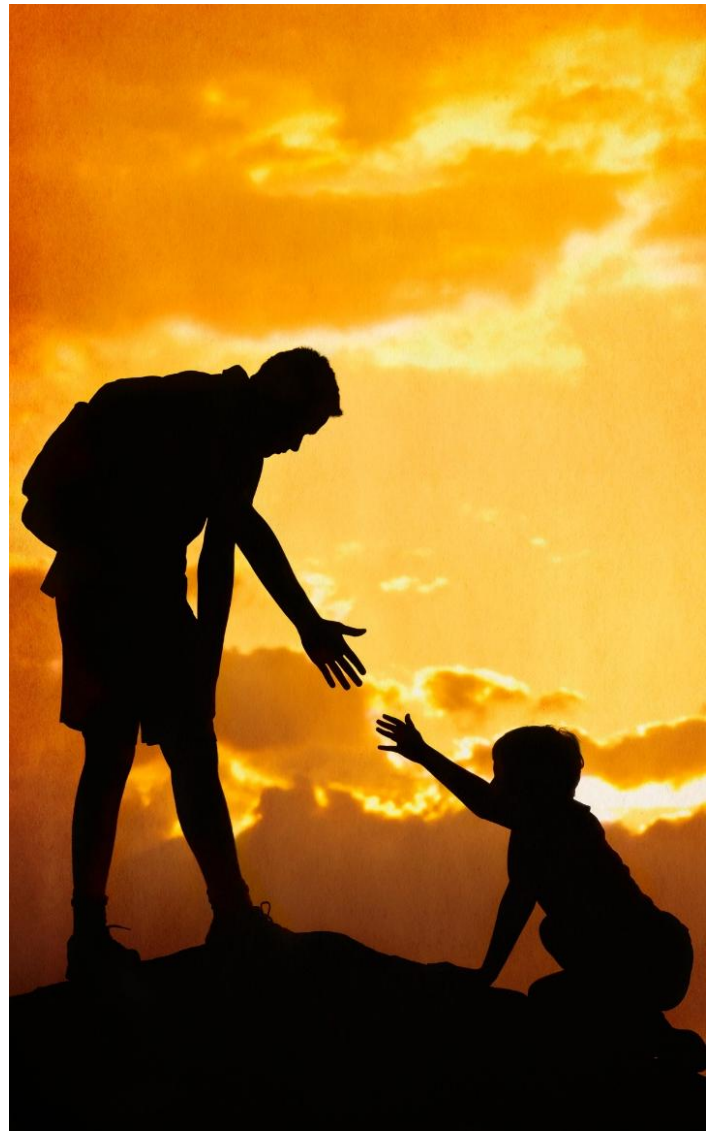
Samen praten is belangrijk. Zo krijgen we vertrouwen in elkaar en respect voor elkaar.

We praten over welke toekomst je wil. Zo kan jij zelf keuzes maken en beslissen hoe je leven er moet uitzien.

We ondersteunen je bij je leven in de maatschappij. Zo kan je wonen, naar school gaan of werken en plezier maken, met dezelfde rechten en plichten als mensen zonder beperking.

We houden rekening met je gezin, familie en vrienden. Zij kennen jou vaak heel goed. We kunnen van hen leren.

We werken samen in een team, waarbij we open en transparant met jou communiceren.



De collectieve rechten en plichten

1. Decreet Rechtspositie Minderjarige

Op het ogenblik dat jullie minderjarig kind en jullie gezin professionele hulp krijgen, gelden de rechten van het Decreet Rechtspositie Minderjarige.

Volgens dit decreet is elke minderjarige een volwaardige medespeler in de hulpverlening. Het belang van het minderjarig kind staat in de jeugdhulp altijd voorop. Net zoals de ouder, hebben minderjarige kinderen rechten wanneer zij geholpen worden:

- Recht op jeugdhulp
- Recht op begrijpelijke en zo volledig mogelijke informatie en duidelijke communicatie
- Recht op onderwijs, tijdsbesteding, vrije tijd (fysieke activiteit en arbeid)
- Recht op respect voor het privé- en familieleven
- Recht om niet gescheiden te worden van diens ouders (tenzij rechterlijke beslissing)
- Recht op inspraak en participatie
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier en toegang tot het dossier
- Recht op bijstand door een vertrouwenspersoon
- Recht op gezondheidszorg
- Recht op privacy
- Recht op zakgeld wanneer de jongere in een residentiële voorziening verblijft
- Recht op een menswaardige behandeling
- Recht om klacht in te dienen
- Recht op instemming met en vrije keuze van de buitengerechtelijke jeugdhulp (bekwame minderjarigen +12j)
- Recht op een zo kwalitatief en deskundig mogelijke hulpverlening

We verwijzen voor de toelichting van deze rechten naar de brochures over de rechten voor kinderen, voor jongeren en voor ouders en opvoedingsverantwoordelijken, opgemaakt door de overheid. Of surf naar de website **www.rechtspositie.be**.

Voetnoot:

* Je minderjarig kind is altijd 'bekwaam' om zijn rechten zelf uit te oefenen, behalve in drie gevallen waarbij wij als hulpverlenende dienst die bekwaamheid eerst moeten beoordelen.

Dat is bij 3 rechten:

- Het recht om in te stemmen met het hulpaanbod
- Het recht om bij de ouder te blijven wonen of niet (niet gescheiden te worden van de ouders tegen zijn wil in)
- Het recht op toegang tot zijn dossier

Het Decreet Rechtspositie gaat er wel van uit dat het minderjarig kind vanaf 12 jaar bekwaam is om AL zijn rechten uit te oefenen. Wanneer wij als dienst hieraan twijfelen, moeten wij dit aantonen en motiveren in het dossier.

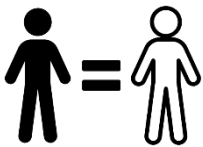
Wie jonger is dan 12 jaar wordt niet bekwaam geacht om de 3 bovenstaande rechten uit te oefenen, tenzij hij kan aantonen dat hij dat wel is.



2. Rechten binnen OLO-Rotonde

In dit onderdeel van de brochure leggen we verder uit hoe sommige rechten concreet worden toegepast in OLO-Rotonde.

2.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging



Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Wij hebben respect voor ieders eigenheid en ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij waarborgen de vrijheid, veiligheid en gezondheid van onze cliënten voor zover onze werking en de veiligheid van de medecliënten en medewerkers hierdoor niet in het gedrang komen.

Wij verwachten van jongeren en hun familie dat zij ook respect opbrengen voor de eigenheid en overtuigingen van anderen.

2.2 Respect voor de persoonlijke autonomie



Iedereen heeft het recht om eigen keuzes te maken. Binnen de begeleiding willen we steeds respect blijven hebben voor dit zelfbeschikkingsrecht. Tegelijk stellen we andere elementen zoals veiligheid of welbevinden hier tegenover.

2.3 Recht op privacy



Wij respecteren de privacy van de jongere en zijn ouders². Iedereen heeft recht op een privéleven. Jongeren die in OLO-Rotonde verblijven, hebben een eigen kamer. Medewerkers en medecliënten respecteren de privacy van de jongere. Jongeren kunnen hun eigen

² Wat 'respecteren van de privacy' concreet betekent staat eveneens omschreven in een visietekst die jullie kunnen opvragen.

kamer inrichten en spullen van thuis meebrengen en bewaren (als daartoe geen mogelijkheden zijn in de context).

Respect voor de privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens. Dit wordt besproken in 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

2.4 Recht op informatie en inspraak



Jongeren en hun ouders/wettelijke vertegenwoordigers hebben recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alles wat verband houdt met de ondersteuning. Dit geldt voor informatie die van rechtstreeks en persoonlijk belang is voor jullie. Dit gaat bijvoorbeeld ook over informatie in jouw dossier dat wij opmaakten. Dit wordt besproken in 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

Behalve bij overmacht of hoogdringendheid overleggen we volgende zaken vooraf met jullie:

- Veranderingen in de individuele dienstverlenings-overeenkomst.
- Maatregelen die we moeten nemen als gevolg van de evolutie van de lichamelijke of mentale toestand van de jongere.
- Veranderingen in ons aanbod of in de woon- of leefsituatie.

De persoon die een verandering of maatregel wil doorvoeren, neemt het initiatief voor dit overleg.

2.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag



We streven een veilig en ontwikkelingsgericht leefklimaat na. Elke medewerker handelt vanuit deze basishouding. De basisregels zijn duidelijk voor iedereen.

Wij verwachten van cliënten:

- Respect voor zichzelf, medecliënten, medewerkers en vrijwilligers
- Geen grensoverschrijdend gedrag (GOG), zoals:
 - o Psychisch of fysiek geweld
 - o Ongewenst seksueel gedrag
 - o Financieel of materieel misbruik

- Verwaarlozing, ...

GOG zullen we steeds benoemen, bespreekbaar maken en samen zoeken naar gepaste maatregelen.

Iedereen kan **grensoverschrijdend gedrag melden** aan één van onze medewerkers. We behandelen die melding volgens de voorgeschreven procedure (opgenomen in het kwaliteitshandboek). Daarbij zullen we de situatie bespreken, onderzoeken, gepaste maatregelen nemen en evalueren. Bij ernstige verontrusting, bekijken we ook of het nodig is een gemandateerde voorziening³ op de hoogte te brengen. Incidenten met ernstig GOG moeten ook (zonder namen) gemeld worden aan het VAPH.

Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag dat anderen in gevaar brengt en waarvoor wij geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden, kunnen wij overgaan tot onmiddellijk ontslag uit onze voorziening.

We verwachten ook dat cliënten met zorg omgaan met materialen en bezittingen van de voorziening en van andere cliënten. Bij opzettelijke beschadiging kan een schadevergoeding gevraagd worden.

Vrijheidsbeperkende maatregelen - Prikkelarme ruimte (PAR):

De meeste leefgroepen voor kinderen en jongeren beschikken over een prikkelarme ruimte, PAR genoemd:

- Op het gelijkvloers in elke leefgroep
- Ongeveer 4,70m x 2,70m
- Uitgerust met een deur met slot dat automatisch opent bij brandalarm, een tijdsaanduiding, noodverlichting, rookmelder en ventilatie
- De deur heeft een kijkgaatje voor visuele controle door begeleiders
- De lichtsakelaar bevindt zich langs de buitenkant van de kamer.
- Inrichting: vaste wanden, kussens en speciaal materiaal voor comfort en afreageren

Jongeren kunnen vrijwillig of op verzoek van begeleiding de PAR gebruiken om tot rust te komen, zoals ze zich ook even kunnen terugtrekken in een andere ruimte of buiten.

³ De Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ) en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK) zijn gemandateerde voorzieningen. Zij onderzoeken of het in verontrustende situaties nodig is om vanuit de overheid hulp op te starten of verder te zetten. Hierbij wordt gesproken over ‘maatschappelijke noodzaak’.

Specifiek kan de PAR gebruikt worden als afzonderingsruimte (deur op slot):

- Als het gedrag van de jongere acuut en ernstig gevaar betekent voor de veiligheid van zichzelf of anderen: om de veiligheid te herstellen.
- OF, enkel met toestemming van de ouders en de jongere, bij mogelijk gevaar, ter preventie van gevaar: om de veiligheid te behouden.
- Begeleiding zorgt voor nabijheid en contact met de jongere. De deur gaat open zodra het veilig is (maximaal 1 uur).
- Situaties worden geregistreerd in het dossier en nabesproken met ouders en jongere (en in team).

Alle begeleiders worden opgeleid in Persoons- en Teamgerichte Veiligheidstechnieken (PTV) en mogen deze enkel toepassen nadat deze opleiding voltooid is.

Onderstaande zaken worden geregistreerd:

- Aanleiding van de gesloten afzondering
- Over wie gaat het en welke begeleider registreerde?
- Start- en eindtijd van de gesloten afzondering
- Observaties gedurende de afzondering
- Of er vooraf een afspraak was gemaakt om deze maatregel te gebruiken en wanneer (met de jongere, de context, het team)
- Het verloop van de nabespreking
- Afspraken die gemaakt zijn rond nazorg en herstel
- Of ouders of contextfiguren verwittigd werden of hoe dit nog zal gebeuren

2.6 Roken



Wij respecteren de wetgeving over roken. In de gebouwen van OLO-Rotonde is roken verboden. Op het domein en in de tuinen mag alleen op de daarvoor aangegeven plekken worden gerookt. Er mag nooit gerookt worden in aanwezigheid van kinderen en jongeren.

Jongeren onder de 16 jaar (in verblijf) mogen niet roken. Vanaf 16 jaar is roken toegestaan als de ouders toestemming geven en dit besproken is tijdens een cliëntvergadering.

We vragen om tijdens de huisbezoeken van onze medewerkers niet te roken.

2.7 Drugs en andere verboden zaken



Bij OLO-Rotonde geldt een **nultolerantie** voor druggebruik. Als een jongere toch drugs gebruikt, bespreken we samen met jongere en zijn context hoe dit kan stoppen. Bij onvoldoende medewerking kan dit leiden tot ontslag uit de voorziening.

Bij vermoeden van druggebruik kan er een urineonderzoek gebeuren. Dit gebeurt altijd in overleg met de jongere en met instemming van de ouders (of jeugdrechter). Eventuele kosten zijn voor de ouders.

Andere **verboden** voorwerpen zijn:

- Wapens
- Vuurwerk
- Alle illegale spullen
- Alcohol
- Niet voorgeschreven medicatie

Soms maken we ook individuele afspraken over wat een jongere wel of niet mag hebben, om de veiligheid van de jongere zelf te garanderen.

Doorzoeken van de kamer of fouilleren van de jongere mag begeleiding enkel **mét toestemming** van de ouders of de jongere zelf (indien bekwaam). Mogelijke aanleidingen:

- Er zijn ernstige zorgen over de veiligheid of gezondheid van de jongere.
- Er zijn vermoedens dat de jongere illegale middelen gebruikt of in bezit heeft (drugs, alcohol, wapens) die gevaar opleveren.

De controle gebeurt met twee begeleiders en bij voorkeur bij voorkeur in aanwezigheid van de jongere. Zonder toestemming mag dit enkel in een **noodsituatie**: wanneer er concreet, ernstig gevaar is voor de jongere of anderen en waarbij het betreden van de kamer of fouilleren noodzakelijk is om het gevaar aan te pakken.

2.8 Bezoek



Jongeren die in OLO-Rotonde verblijven, kunnen bezoek ontvangen, rekening houdend met de rechterlijke beslissingen hierover. Spreek bezoekmomenten **minstens 24u op voorhand** af met de groepsbegeleiders. Zo wordt het dagverloop niet verstoord.

Bezoek kan ook geweigerd worden om de veiligheid te garanderen. De jongere heeft steeds recht op bezoek van o.a. diens advocaat, vertrouwenspersoon en consulent (DRM).

2.9 Camera's



Camera's worden ingezet **om de veiligheid te bewaren** en om toe te zien op de gezondheid van de cliënten.

Alle afspraken rond camera's zijn opgenomen in het cameraprotocol, dat voldoet aan de wettelijke regels (privacy, GDPR). Wie op de beelden staat, heeft recht op toegang tot die beelden. Hiervoor richt je een verzoek met motivatie aan de algemeen directeur van OLO-Rotonde.

2.10 Andere afspraken



Om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen, hebben wij ook enkele verwachtingen tegenover jullie. We bespreken ze hieronder:

- **Bereikbaar zijn en bereid zijn tot samenwerking:** regelmatige contacten, ruimte maken voor gesprekken, nakomen van afspraken.
- **Informatie (soms privé) delen:** om jullie goed te leren kennen en kwalitatieve ondersteuning of adviezen te kunnen geven, stellen we heel wat (persoonlijke) vragen.
- **Open staan voor stagiaires en nieuwe collega's** die (mee) op huisbezoek komen. Zij zijn net als de andere begeleiders gebonden aan het beroepsgeheim.

- Rekening houden met de **veiligheid, gezondheid en bescherming van onze begeleiders** (hygiëne, huisdieren...) tijdens huisbezoeken. Het is ook verboden om van de begeleider of het gesprek geluidsopnames of camerabeelden te maken. Dit kan enkel met toestemming van de begeleider. De begeleider heeft het recht om deze opnames te weigeren.
- **Flexibel zijn:** wij stellen ons flexibel op in het zoeken naar passende momenten om afspraken thuis of op de dienst te laten doorgaan. Ook van jullie vragen we enige flexibiliteit (bv. ook overdag tijd vrijmaken voor een afspraak).
- **Tijdig annuleren:** wanneer een geplande afspraak niet kan doorgaan, vragen we om dit minstens 24u op voorhand te verwittigen. Indien dit niet gebeurt, kan dit als een prestatie geregistreerd en gefactureerd worden.
- **Open communiceren:** we horen het graag als jullie vragen, opmerkingen of suggesties hebben.
- **Specifiek bij verblijf:** regels en afspraken rond verblijf respecteren. Elke leefgroep heeft een 'Leefwijzer', een brochure met concrete informatie en afspraken voor het samenleven in de groep.



Bescherming van persoonsgegevens en dossier

1. Verwerken van persoonsgegevens

OLO-Rotonde verbindt zich ertoe dat het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens gebeurt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, op een professionele manier en met aandacht voor een veilige informatieomgeving. We houden ons aan de Europese **Algemene verordening voor gegevensbescherming** ook bekend als de **GDPR**, *General Data Protection Regulation*, in voege vanaf 25 mei 2018.

We vragen bij de eerste contacten en tijdens de ondersteuning verschillende persoonsgegevens over uw kind en uw gezin. Deze gegevens helpen ons om kwaliteitsvolle begeleiding te bieden. We gebruiken deze persoonsgegevens ook voor de cliëntenadministratie, het naleven van de erkennings- en subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid.

De **rechtsgrond** voor het verwerken van persoonsgegevens is het besluit van de Vlaamse Regering over de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen VAPH van 4 februari 2011 (en latere wijzigingen). Ook in het Decreet rechtspositie Minderjarige staat dat elke minderjarige recht heeft op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier. In de regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben.

We houden volgende persoonsgegevens bij in een **dossier**:

- Identificatie- en contactgegevens
- Rijksregisternummer
- Gegevens bij aanmelding
- Familiale en sociale gegevens
- Handelingsplan(nen)
- Verslagen van begeleidingsmomenten
- Informatie van de verwijzer of jeugdrechter, beschikkingen van de jeugdrechtbank
- Medische of andere gevoelige gegevens worden alleen bewaard met jouw toestemming.

Tijdens de ondersteuning kunnen er **foto's en beeldopnames** gemaakt worden. Die zijn enkel voor intern gebruik. We vragen hiervoor je toestemming in de IDO. Sfeerbeelden waarop cliënten niet herkenbaar zijn voor anderen, gebruiken we soms voor de website van de organisatie en als illustratie voor publicaties (folders, jaarverslag, facebookpagina...). Wanneer we herkenbare foto's of beeldmateriaal zouden willen verspreiden, vragen we per concrete situatie uitdrukkelijk om jouw toestemming.

Je hebt als cliënt of als ouder **recht op inzage**, verbetering, het verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die jezelf, je kind of je gezin gaan.

Bewaarperiode: persoonsgegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Binnen de VAPH sector is dit maximaal 30 jaar na beëindiging van de samenwerking met de cliënt.

Door de individuele dienstverleningsovereenkomst af te sluiten met OLO-Rotonde, geef je toestemming voor de (digitale) verwerking van persoonsgegevens volgens de privacywet en de AVG.

2. Veilige bewaring van persoonsgegevens

Welke persoonsgegevens we verwerken en hoe we dat doen, staat omschreven in het **verwerkingsregister** van OLO-Rotonde. We nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofd of onrechtmatige verwerking en tegen (onopzettelijk) verlies, vernietiging of beschadiging. OLO-Rotonde heeft een '*data protection officer*' (DPO) of 'functionaris voor gegevensbescherming' aangesteld die toeziet op de naleving van de Europese regelgeving (AVG).

3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim



De begeleiders gaan vertrouwelijk om met jullie gegevens en moeten zich hierbij houden aan de privacyregels (AVG). Zij zijn ook gebonden aan het **beroepsgeheim**, dit wil zeggen dat zij deze informatie alleen met collega's binnen hun team mogen delen en bespreken.

Als een cliënt gebruik maakt van **verschillende afdelingen**, zullen deze afdelingen ook onderling relevante informatie uitwisselen. Dit is noodzakelijk voor een goede ondersteuning (bv. tussen begeleiders van verblijf en mobiele of dagondersteuning). We spreken hier over een afdelingsoverschrijdend functioneel team waarin het gezamenlijk beroepsgeheim geldt.

Bij aanvang van de ondersteuning informeren we jullie (of je wettelijke vertegenwoordiger) hierover. Als het belangrijk is voor de begeleiding om **informatie op te vragen of door te geven** aan anderen, vragen wij je **toestemming**:

- De begeleider zal mondeling vragen of je akkoord gaat om belangrijke informatie te delen met andere diensten of personen, als dat nodig is voor de begeleiding. We vragen ook de toestemming van de betrokken minderjarige kind(eren) (indien bekwaam). Voor het opvragen of doorgeven van verslagen vragen we je schriftelijke toestemming.
- Op een schriftelijke vraag van jeugdmagistraten of sociale dienst jeugdrechtbank bij verontrustende situaties mogen we basisgegevens doorgeven zoals de namen van betrokken partijen en of er hulpverlening is gestart, verdergezet of is beëindigd (Decreet Integrale Jeugdhulp, art. 75/1).
- Administratieve gegevens worden anoniem verwerkt om de kwaliteit van onze hulp te bewaken en om verantwoording af te leggen over ons werk.

In acute noodsituaties kunnen we afwijken van bovenstaande afspraken. Dit kan ook als we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van de jongere en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

4. Recht op toegang tot het dossier

4.1 Wie heeft toegang tot het dossier?

Je hebt als jongere en als ouder **recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van persoonsgegevens** die jezelf, je kind of je gezin betreffen. Ook de vertrouwenspersonen mogen altijd weten wat er met het dossier gebeurt.

Iedereen die in het dossier vermeld wordt, heeft het recht op inzage in de eigen gegevens. Omwille van de privacy kunnen enkel de eigen gegevens worden ingezien, de gegevens over anderen niet.

Een bekwame jongere (vanaf de leeftijd van 12 jaar en als hij over voldoende maturiteit beschikt) krijgt zelf toegang tot diens dossier. Is de jongere niet bekwaam, dan krijgen de ouders (wettelijke vertegenwoordigers) toegang tot het dossier.

Je kind mag aan de contextbegeleider vragen om bepaalde informatie die het in vertrouwen aan de begeleider geeft, niet door te geven aan jou als ouder.

Bij tegenstrijdige belangen tussen ouder en kind kan het toegangsrecht van de ouder vervallen. Dan kan de vertrouwenspersoon van het kind toegang krijgen tot het dossier.



Wanneer de contextbegeleiding met verschillende contexten van een kind werkt (bv. met vader en moeder die gescheiden zijn) heeft een bekwaam kind voor dit recht toegang tot informatie over zichzelf in deze twee contexten. Als ouder heb je enkel toegang tot die gegevens die over jezelf en/of je kind gaan.

Je hebt het recht om **binnen 15 dagen** toegang te krijgen tot je dossier wanneer je daar om vraagt.

4.2 'Toegang' tot het dossier is niet hetzelfde als 'inzage'

Toegang betekent niet dat iedereen zomaar het volledige dossier mag lezen (op papier of op een scherm) of er een kopie van krijgt. Sommige documenten uit het dossier mogen door jou zelf worden ingekeken, andere documenten worden uitgelegd door een medewerker. Je mag een kopie vragen van de gegevens waar je toegang toe hebt.

Bij een verzoek om je dossier in te kijken, volgen we de richtlijnen van het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige.

4.3 Verbeterrecht

Je kan vragen om onjuiste persoonsgegevens te verbeteren, om gegevens te wissen (AVG) of zelf gegevens toe te voegen aan het dossier. De minderjarige heeft het recht om zijn versie te geven van de feiten die vermeld zijn in het dossier (DRM art 12 §6).

4.4 Wie mag wat inzien?

	Jongere/cliënt zelf Minderjarig of meerderjarig		Ouders of wettelijke vertegenwoordiger van de jongere/cliënt	
Soort informatie	Jongere is bekwaam	Jongere is onbekwaam	Jongere is bekwaam of belangenconflict	Jongere is onbekwaam
Gegevens over de jongere zelf	Toegang via inzage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage
Gegevens over de interactie jongere in z'n gezin (contextuele gegevens)	Toegang via inzage	Geen toegang	Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via rapportage	Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via rapportage
Gegevens over interactie jongere—derden	Toegang via inzage tenzij privacy exceptie > via rapportage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage tenzij privacy exceptie > via rapportage
Gegevens enkel over derden of enkel over andere leden van het gezin	Geen toegang		Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via rapportage	
Gegevens door een derde of een gezinslid meegedeeld in vertrouwen¹	Geen toegang		Geen toegang	
Informatie door de jongere zelf verstrekt als vertrouwelijk¹	Toegang via inzage	Geen toegang	Geen toegang	
Gegevens waarvan de hulpverleners oordelen dat dit niet in het belang van de jongere is om hierover te worden geïnformeerd²	Geen toegang tenzij via vertrouwenspersoon	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage
Document opgesteld ten behoeve van het gerecht	Geen toegang, eventueel wel via het gerechtelijk dossier			
Medische gegevens	Toegang via inzage tenzij therapeutische exceptie	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage tenzij privacy uitzonderling

¹ Privacy exceptie of vertrouwelijkheidsexceptie

² Agogische of therapeutische exceptie

4.5 Hoe vraag ik inzage in het dossier?

1. Je kan schriftelijk of mondeling aan je begeleider of iemand uit het team vragen om je dossier in te kijken.
2. Het team zal inschatten:
 - a. of er tegenstrijdigheden zijn tussen ouder/wettelijke vertegenwoordiger en kind/jongere (enkel van toepassing bij minderjarigen)
 - b. of je bekwaam bent
 - c. over welke gegevens het gaat (zie schema vorige pagina)
3. Je krijgt binnen de 15 dagen een antwoord.
4. Bij een positief antwoord spreken we af waar, wanneer, met wie en hoe je toegang tot je dossier krijgt. De dossierinzage kan gebeuren binnen de 15 dagen nadat je je vraag gesteld hebt. (DRM art 22 §2)
5. Bij een negatief antwoord kan je je vraag tot inzage schriftelijk stellen aan de directeur. Deze zal schriftelijk reageren.
6. Tijdens je dossierinzage is er altijd iemand van het team aanwezig.
7. De verantwoordelijke zal erop toezien dat de juiste procedure voor dossierinzage wordt gevolgd. Op het formulier dossierinzage registreert de verantwoordelijk de datum van je vraag, de datum van inzage, wie er inzage had, wie er als teamlid aanwezig was...
8. De verantwoordelijke geeft op vaste tijdstippen een overzicht van dossierinzages aan de kwaliteitscoördinator.

Klacht indienen

Bij OLO-Rotonde vinden we je mening zeer belangrijk. We weten dan ook graag wat je van onze begeleiding vindt. We hopen dat zowel alle positieve, als negatieve zaken in verband met de begeleiding met de begeleiders besproken kunnen worden.

Regelmatig, zoals tijdens het bespreken van het handelingsplan, zullen wij je vragen of je tevreden bent over de ondersteuning. Als we zaken kunnen verbeteren in je ondersteuning, zullen we hier samen aan werken. Bij het beëindigen van je ondersteuning zullen we je ook om feedback vragen.

Als je ontevreden bent, zoeken we samen met jou naar de meest geschikte oplossing.

Wij maken een onderscheid tussen een kleine ontevredenheid, die in een gesprek met de begeleider of in de teamvergadering kan opgelost worden, of een ernstige ontevredenheid of klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling.

Je kan ook zelf bepalen of je ontevredenheid zo ernstig is dat ze als klacht behandeld moet worden (zie verder).

1. Behandeling van een ontevredenheid

Je kan altijd je ontevredenheid uiten over onze dienstverlening. Het volstaat om je ontevredenheid te **melden aan een begeleider**.

De begeleider bespreekt je ontevredenheid in de teamvergadering. Daar zal naar een oplossing gezocht worden. Binnen de **14 dagen** zal de begeleider een oplossing voorstellen. Als het team jouw ontevredenheid zo ernstig vindt dat ze geen oplossing kunnen bieden, zullen ze je vragen om een klachtenformulier in te vullen (te vinden in bijlage of online op de website www.olo-rotonde.be). Zij kunnen je daarbij helpen.

2. Behandeling van een klacht

Als jongere, of als ouder van een jongere die wordt begeleid door OLO-Rotonde, heb je een klachtrecht. Je kan met je klacht terecht bij de contextbegeleider, de verantwoordelijke of de directie van onze voorziening of eender welke medewerker van OLO-Rotonde; ook bij een consulent of bij Opgroeipunt (zie verder).

2.1 Behandeling van klachten door onze dienst zelf

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht over onze werking vul je zelf, of met hulp van een begeleider, een klachtenformulier in (zie verder of op de website www.olo-rotonde.be). Als minderjarige cliënt kan je je steeds laten helpen door een meerderjarige om een klacht te formuleren. Hierbij de link naar een formulier:



Behandeling van de klacht:

- De verantwoordelijke meldt de klacht in de teamvergadering en bespreekt ze met de directeur.
- De directeur behandelt de klacht en je krijgt **binnen de 14 dagen** een schriftelijk antwoord.
- Schriftelijke klachten kunnen ook rechtstreeks naar de directeur worden gestuurd.
- Je kan je klacht steeds weer intrekken.

Als je niet akkoord gaat met de oplossing, stuur je een brief naar de **klachtencommissie**.

Adres: OLO-Rotonde vzw,
t.a.v. de klachtencommissie,
Miksebaan 264 B,
2930 Brasschaat.

- De klachtencommissie bestaat uit twee mensen: een vertegenwoordiger van de cliënten en een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van OLO-Rotonde vzw. Je mag ook zelf iemand aanduiden om jou bij te staan.
- De klachtencommissie behandelt de klacht. Ze hoort alle betrokken partijen en probeert te verzoenen.

- **Binnen de 30 dagen** deelt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel over de klacht mee aan jou en aan de directie. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden de beide standpunten meegedeeld.

Wie er in de klachtencommissie zit voor OLO-Rotonde vzw, vind je terug op het document 'Samenstelling van de klachtencommissie' (Bijlage bij IDO).

De klachtencommissie behandelt ook **ontslagbetwisting** (bij ontslag door de voorziening) en wordt daarvoor uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar. Als je het niet eens bent met het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan je zelf of je vertegenwoordiger de klachtencommissie binnen de dertig dagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij OLO-Rotonde ingediend worden (Art 38). Tijdens de behandeling van je klacht wordt de opzegtermijn geschorst.

2.2 Behandeling van klachten door VAPH

We appreciëren het dat klachten eerst bij ons gemeld worden. Zo kunnen we proberen het probleem samen op te lossen.

Als je niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan je een klacht indienen bij het VAPH, **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**.

- Via het klachtenformulier op hun website:
<https://www.vaph.be/hebt-u-een-klacht>
- Per mail via klachten@vaph.be (vermeld in de mail je naam en adres)
- Per telefoon op nummer 02/249.35.00
- Per brief ter attentie van het klachtenteam naar
Koning Albert II-laan 15, bus 320, 1210 Brussel

Klachten over het niet naleven van de afspraken van het Collectief overleg kan je ook rechtstreeks aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap richten.

2.3 Behandeling van klachten over de bescherming van persoonsgegevens

Hiervoor kan je terecht bij de functionaris voor gegevensbescherming van OLO-Rotonde: informatieveiligheid@olo-rotonde.be of bij: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be (voorheen de privacy commissie).



Beëindigen van de overeenkomst

1. Beëindigen in overleg

Zoals eerder vermeld, werken we met jullie in openheid samen. De begeleiding wordt dan ook bij voorkeur in overleg met alle betrokkenen beëindigd. Wij hanteren geen proefperiode.

Bij begeleidingstrajecten bekijken we samen tijdens de (minimaal jaarlijkse) evolutiebesprekingen of de ondersteuning beëindigd kan worden. Als er beslist wordt om de begeleiding te beëindigen, bekijken we wanneer en hoe. Indien nodig, geven we mogelijke alternatieven voor verdere hulpverlening.

Bekwame minderjarigen kunnen verdere hulp weigeren, tenzij deze opgelegd is door de jeugdrechtbank. We zullen dan steeds in dialoog gaan met de jongeren en hun ouders of wettelijke vertegenwoordiger. Meerderjarigen (ouder dan 18 jaar) kunnen zelf beslissen om de hulp te beëindigen, ook hier bij voorkeur in samenspraak met de ouders of netwerk.

2. Wie kan de begeleiding beëindigen?

2.1 Ouders of wettelijke vertegenwoordigers en bekwame jongere

Ouders/wettelijke vertegenwoordigers kunnen altijd beslissen om de dienstverleningsovereenkomst te beëindigen of niet te verlengen (niet bij Jeugdrechtbankplaatsing). Als je als jongere handelingsbekwaam bent, word je hierin ook betrokken.

Als jullie de begeleiding eenzijdig willen beëindigen, dient de opzeg **schriftelijk** te gebeuren bij de bevoegde directeur.

2.2 OLO-Rotonde

Als wij de begeleiding eenzijdig willen beëindigen, krijgen jullie van de bevoegde directeur (afdelingsdirecteur) schriftelijk een **voornemen tot ontslag**. Dit vermeldt de reden van de opzeg.

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- De jongere voldoet niet meer aan de voorwaarden (zie 3.2 Voor wie?), bijvoorbeeld:
 - o Bij NRTH: er is geen geldige jeugdhulpregiebeslissing meer
 - o Bij ADA: de administratieve verplichtingen zijn niet in orde (bv. het ziekenfonds is niet langer in orde; er is geen verwijssattest van de arts)
- De gebruiker verhuist naar een andere regio.
- De lichamelijke en/of mentale toestand van de jongere is zodanig gewijzigd is dat we geen antwoord meer kunnen bieden op zijn noden en op de ondersteuningsvragen van het gezin.
- Redenen die voortvloeien uit een beslissing van de jeugdrechter (bijvoorbeeld een andere maatregel).
- Na herhaalde pogingen kunnen we geen gepast antwoord geven op de ondersteuningsvragen.
- De gebruiker leeft de verplichtingen in de dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet na.
- De begeleider/medewerker meldt zich herhaaldelijk aan voor begeleiding en de gebruiker is afwezig.
- Er is sprake van ernstig grensoverschrijdend gedrag (zie Collectieve rechten en plichten: 2.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag) naar andere cliënten, onze medewerkers of vrijwilligers door de jongere of een lid van het gezin, waardoor de jongere zelf of anderen in gevaar worden gebracht en waarvoor we geen gepaste begeleiding meer kunnen bieden.
- Er is sprake is van een verslavingsproblematiek bij de jongere⁴ die de begeleiding onmogelijk maakt.
- De gebruiker heeft foute gegevens verstrekt in de verklaring op eer (zie IDO). Hiervoor kunnen wij de ondersteuning meteen stopzetten.
- De OLO-Rotonde afdeling die de ondersteuning biedt, stopt met zijn werking (definitief of tijdelijk door overmacht, bv bij een brand).

Een heel uitzonderlijke situatie is wanneer de jongere overlijdt. In deze situatie bekijken we samen met de nabestaanden wat we nog kunnen betekenen, ondanks het gegeven dat de individuele dienstverleningsovereenkomst stopt. Er is nog twee maanden verdere subsidiëring vanuit het VAPH voorzien.

⁴ Wij hebben hierover een visietekst uitgeschreven waarin we stappen worden omschreven die we in geval van druggebruik volgen.

Als je **niet akkoord** gaat dat de ondersteuning stopt, kan je de klachtencommissie van OLO-Rotonde hiervan binnen de 30 dagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden. Ondertussen blijven we ondersteuning bieden.

De klachtencommissie (voor dat geval uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar (*zie bijlage bij de IDO*)) probeert binnen de dertig dagen beide partijen te verzoenen. Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverlenings-overeenkomst. Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet leidt tot een gepaste oplossing binnen onze voorziening, zoeken we mee naar een andere gepaste oplossing.

Pas na een termijn van 30 dagen vanaf het voornemen tot ontslag, of na afronding van de interne klachtenprocedure als je het voornemen tot beëindiging betwist, kan OLO-Rotonde met een aangetekend schrijven overgaan tot **definitief ontslag**.

3.Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding

Bij eenzijdige beëindiging van de overeenkomst, door jou of door ons, geldt een **opzegtermijn** van drie maanden (= regelgeving VAPH). We kunnen samen een andere termijn overeenkomen. De opzegtermijn begint te lopen op de dag waarop de voorziening de gebruiker of zijn vertegenwoordiger schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van het ontslag.

Wanneer één van beide partijen de afgesproken opzegtermijn niet naleeft, moet diegene die de afspraak niet naleeft een **verbrekingsvergoeding** betalen aan de andere. Die vergoeding bedraagt maximaal de prijs van de overeengekomen ondersteuning (in de lopende IDO) gedurende die drie maanden, tenzij in onderling overleg anders bepaald.

Wanneer je kan aantonen dat wij de overeenkomst niet hebben nageleefd, dienen jullie geen verbrekingsvergoeding te betalen.

Bij elke beëindiging, ongeacht door wie en hoe, bespreken we steeds:

- wanneer en hoe de begeleiding beëindigd wordt;

- welke ondersteuning jullie van ons wensen bij de beëindiging;
- welke informatie we mogen doorgeven aan een eventueel nieuwe begeleidingsdienst
- Welke andere mogelijkheden voor ondersteuning er zijn, waarbij jullie uiteraard zelf bepalen of jullie daar gebruik willen van maken.

Wij bieden jullie dan de gevraagde ondersteuning bij de afronding van de begeleiding, binnen de mogelijkheden van de voorziening.

Financiële regeling



De aan ons verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst bepaald. Prestaties van de voorziening, die niet door de overheid via de dagprijs voorzien zijn, worden afzonderlijk aangerekend. Ook deze prestaties worden vermeld in de IDO.

Je vindt daar ook de afspraken rond niet-afgesproken afwezigheden:

- We vragen steeds om bij afwezigheid minstens 24u op voorhand te verwittigen.
- Welke kosten de gebruiker moet betalen als de ondersteuning niet doorgaat zoals afgesproken (al dan niet langdurig).
- Wanneer een begeleider onverwachts afwezig is, vragen we géén kosten.

Bij een (langere) onderbreking van de ondersteuning spreken we individueel af hoe een mogelijke terugkeer van de gebruiker er zal uitzien.



Collectief overleg

1. Collectieve inspraak

De mogelijkheden tot collectieve inspraak zijn eigen aan elke OLO-Rotonde afdeling. Deze staan omschreven in de verschillende individuele dienstverleningsovereenkomsten.

2. De gebruikersraad MFC = collectief overleg MFC

De ouders/wettelijke vertegenwoordigers van jongeren in het MFC hebben inspraak in de werking van het MFC via de gebruikersraad. Deze vertegenwoordigt de gebruikers van het MFC en is het wettelijk verplichte collectief overlegorgaan. De afspraken en de werking van dit orgaan worden omschreven in het huishoudelijk reglement.

Als jullie klachten hebben over het niet naleven van de regelgeving rond de gebruikersraad moeten jullie dit rechtstreeks melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH (adres in bijlage).

De **samenstelling van de gebruikersraad** op het moment van de opname vind je als bijlage bij de IDO.

Er is ook een **jongerenraad**, die bestaat uit een vertegenwoordiging van jongeren uit de verschillende leefgroepen.

3. Het collectief overleg studiowerking

Het collectief overleg van de studiowerking vindt drie tot vier keer per jaar plaats. Alle cliënten van de studiowerking zijn lid en kunnen deelnemen aan dit overleg.

4. Huishoudelijk reglement van het collectief overleg

Deze tekst beschrijft de afspraken en de werking van het collectief overleg.

Het huishoudelijk reglement van het collectief overleg wordt doorgenomen met nieuwe leden. Zij en de vertegenwoordiger van onze voorziening ondertekenen het huishoudelijk reglement van het collectief overleg.

1. Het collectief overleg vertegenwoordigt de gebruikers van onze voorziening.
2. Het collectief overleg moet uit minstens drie leden bestaan die gekozen worden door en uit de gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers.
3. De leden worden verkozen voor een termijn van vier jaar.
4. Hun mandaat is hernieuwbaar.
5. Het collectief overleg is niet meer rechtsgeldig wanneer het geen drie leden meer telt. In dat geval wordt door de directie van de voorziening een nieuwe verkiezing georganiseerd in samenwerking met het bestaande collectief overleg. Als er zich bij deze gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen of indien er bij deze verkiezing niet minstens drie leden verkozen worden, wordt na verloop van twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.
6. Het mandaat van een lid vervalt:
 - Bij het verstrijken van de termijn waarvoor het gekozen is;
 - Als de jongere de voorziening verlaat;
 - Bij ontslag van het lid uit het collectief overleg.In de twee laatste gevallen kan op initiatief van het collectief overleg en in overleg met de directie van de voorziening, een andere gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat verderzet.
7. De effectieve samenstelling van het collectief overleg op het moment van opname wordt in bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst gevoegd.
8. De verkiezingen worden georganiseerd door de organisatie in samenwerking met de uittredende leden van het collectief overleg. Elke stemgerechtigde wordt per brief of per e-mail op de hoogte

gebracht van de verkiezingen en de mogelijkheid om zich kandidaat te stellen.

9. Het collectief overleg vergadert 3 à 4 maal per jaar. Het kan beslissen om meer te vergaderen.
10. Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
11. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam.
12. De verschillende collectieve overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk een afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.
13. Het collectief overleg duidt een van zijn leden aan om in de klachtencommissie van OLO-Rotonde vzw te zetelen.
14. Het collectief overleg en de voorziening duiden in overleg een onafhankelijke derde aan die zetelt in de klachtencommissie bij bemiddeling rond ontslagbetwisting. Een 'onafhankelijke derde' is iemand die los staat van de cliënten van OLO-Rotonde en los staat van de directie van OLO-Rotonde.

4.1 Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?

Het collectief overleg krijgt informatie over:

- De inzet van de financiële middelen van de voorziening.
- Wijzigingen in het dienstverleningsaanbod.
- Maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren.
- Maatregelen om de gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid en de noden van de gebruikers (verbouwingen, investeringen...).
- De missie, visie en waarden van de voorziening over de hulp- en dienstverlening.
- Thema's waarover informatie gevraagd wordt door de leden van deze vergadering.

Als het VAPH, bij het niet voldoen aan de vereisten over een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende verplichtingen inzake kwaliteitszorg, na een externe audit de beslissing neemt om de voorziening voor een beperkte duur te erkennen, worden

de leden van het collectief overleg hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Wij plegen voorafgaand overleg met het collectief overleg over:

- Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten.
- De wijze waarop klachten van de gebruikers worden afgehandeld.
- Belangrijke wijzigingen in de woon- of leefsituatie van onze gebruikers.
- Mogelijke wijzigingen in het concept van de voorziening.

Vragen en antwoorden

Zowel wij als de leden van het collectief overleg kunnen het initiatief nemen om advies te vragen of uit te brengen over alle onderwerpen die verband houden met onze ondersteuning.

Wij luisteren naar en antwoorden op elk standpunt dat het collectief overleg ons wil meedelen.

Vragen over individuele begeleidingen worden niet in het collectief overleg besproken.

Klachten

Het collectief overleg kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan een gebruiker gaan, en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

Klachten over het niet-naleven van de regelgeving over het collectief overleg moeten rechtstreeks gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Samenstelling van het collectief overleg: zie bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Recht op kwaliteit en inzagerecht

kwaliteitshandboek

In het **kwaliteitshandboek** staat de werking van onze voorziening beschreven. Ook vind je er alle procedures die wij volgen om een kwaliteitsvolle ondersteuning te bieden (bv. hoe wij komen tot een individuele dienstverleningsovereenkomst, hoe wij met klachten omgaan, hoe we omgaan met grensoverschrijdend gedrag, ...).

Daarnaast staat de manier waarop we onze werking evalueren en voortdurend trachten te verbeteren, omschreven in het kwaliteitshandboek. Je kan dit inkijken na afspraak met de kwaliteitscoördinator. In overleg kan er ook een andere wijze van inzage worden afgesproken.

Zorginspectie (Departement Zorg van de Vlaamse Overheid) ziet toe op de naleving van de regelgeving over de kwaliteit van de zorg. Ook de inspectierapporten kunnen gebruikers en medewerkers op vraag inkijken.



Verzekerde risico's

In het belang van onze cliënten en van de goede werking van onze afdelingen werden door ons verzekeringscontracten afgesloten:

- **Brandverzekering** (gebouwen, inboedel)
Maatschappij: MS Amlin
Adres: Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel
Polisnummer: is verschillend per locatie. De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger kan de voor hem of haar geldende polisnummer en verzekeringsvoorwaarden opvragen via de verantwoordelijken of directie.
- **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en cliënten**
Maatschappij: AXA Belgium
Adres: Troonplein 1, 1000 Brussel
Polisnummer: 730519413

De wettelijke vertegenwoordiger wordt aangeraden **een familiale verzekering** af te sluiten.

De cliënt met persoonlijke assistentie verbindt zich ertoe zich te verzekeren via type familiale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor de schade die aan derden wordt berokkend (op basis van de artikelen 6.1 tot en met 6.17 van Boek 6 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek) zowel door zijn activiteiten en goederen waarvoor hij instaat als voor de activiteiten van de persoonlijk assistent.

Wijzigingen aan het document collectieve rechten en plichten

Dit document kan steeds door OLO-Rotonde vzw gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf met de collectief overlegorganen overlegd worden. Voorstellen tot wijzigingen worden aan hen meegedeeld. Het collectief overleg heeft 1 maand de tijd om bemerkingen door te geven. Je zal steeds op de hoogte worden gebracht van aanpassingen en wijzigingen. Vragen en opmerkingen kunnen ook doorgegeven worden via het collectief overleg (o.a. de gebruikersraad MFC).

De tekst 'Collectieve rechten en plichten', ook na latere wijzigingen is steeds ter inzage op onze website: www.olo-rotonde.be.



Bijlagen:

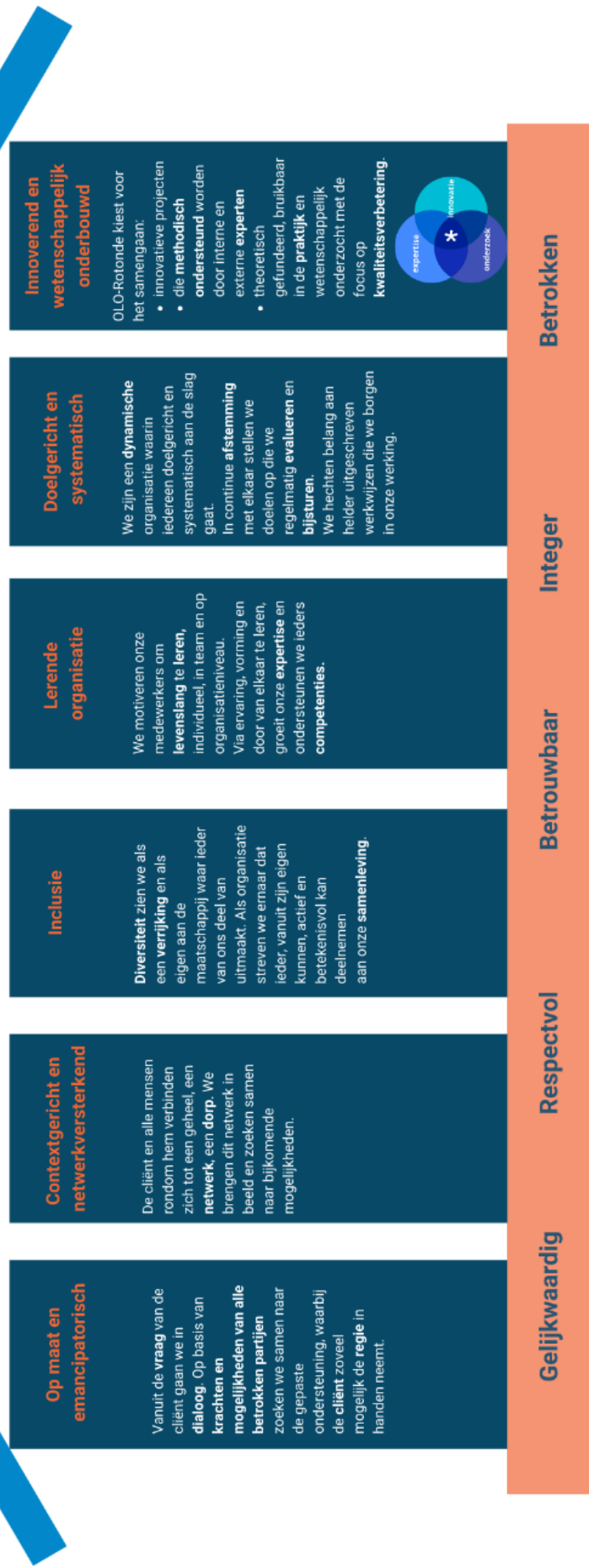
Bijlage 1

OLO-Rotonde vzw is een is een pluralistische en sociale onderneming, actief binnen **welzijn, onderwijs, gezondheid en gezin**.

Samen met onze cliënten streven we naar meer levenskwaliteit op alle domeinen. De vraag van de cliënt stuurt ons handelen. We willen dat ze zich kunnen ontplooiën en greep hebben op hun situatie.

We werken aan een inclusieve samenleving waarin ook mensen met een beperking en sociaal kwetsbaren een volwaardig burger kunnen zijn en actief kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

We zetten in op vernieuwing en samenwerking.



We gaan samen op zoek naar talenten en bespreken op een transparante manier hoe ieder zijn leven vorm wil/kan geven en zich verder kan ontplooiën, met respect voor ieders rol en mogelijkheden. We streven naar meer kwaliteit op alle domeinen van het leven, in functie van volwaardig burgerschap. We spelen in op maatschappelijke behoeften en zetten in op vernieuwing en samenwerking.

Bijlage 2: nuttige contactgegevens

OLO-Rotonde vzw Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat Tel: 03/633 98 50 - info@olo-rotonde.be
VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) Zenithgebouw: Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel Tel. 02/249 30 00
Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) Antwerpen Kievitplein 20 bus 3, 2018 Antwerpen Tel: 02/243 56 50 E-mail: ocj.antwerpen@opgroeien.be
Sociale dienst Jeugdrechtbank Antwerpen Kievitplein 20 bus 3, 2018 Antwerpen Tel: 02/243 57 50 E-mail: sdj.antwerpen@opgroeien.be
Jeugdrechtbank Antwerpen Bolivarplaats 20 bus 1, 2000 Antwerpen Griffie: 02/682 06 06
Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) Mechelen Stationsstraat 110, 2800 Mechelen Tel: 015/28 68 40
Sociale dienst Jeugdrechtbank Mechelen Stationsstraat 110, 2800 Mechelen Tel: 02/243 58 20 E-mail: sdj.mechelen@opgroeien.be
Jeugdrechtbank Mechelen Keizerstraat 20, 2800 Mechelen Tel: 015/28 81 19 - Griffie: 02/682 07 29
VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling) Antwerpen Prof. Claraplein 1, 2018 Antwerpen Tel: 03/230 41 90
Cachet vzw: Netwerk voor mensen die met jeugdzorg in aanraking kwamen www.cachetvzw.be
Ouderspunt vzw: Organisatie voor ouders met ervaring in de jeugdhulp www.ouderspunt.be
Nog enkele nuttige websites: www.kinderrechten.be (kinderrechtencommissariaat) www.jeugdhulp.be www.druglijn.be www.opvoedingslijn.be www.rechtspositie.be

DIENST	NUMMER/WEBSITE
Politie 	101 http://www.polfed-fedpol.be/home_nl.php Noodnummer in levensbedreigende situaties.
Ambulance/Brandweer 	112 Noodnummer voor dringende medische hulp.
Zelfmoordlijn 	1813 www.zelfmoord1813.be Dag en nacht bereikbaar.
Zelfmoord-preventie 	02 / 649 95 55 http://www.preventiezelfdoding.be/ De zelfmoordlijn is dag en nacht te bereiken op het gratis nummer en via chat.
Tele-onthaal 	106 http://www.tele-onthaal.be/ Levensmoeilijkheden? Praten is de eerste stap. Dag en nacht bereikbaar, het hele jaar door.
Meldpunt Elk vermoeden van geweld telt! 	1712 http://www.1712.be/ Iedereen kan bellen: een bezorgde omstaander, een betrokkene, een slachtoffer, een dader, volwassenen en kinderen. Bereikbaar op werkdagen van 9 tot 17u.
Awel (vroegere kinder- en jongerentelefoon) 	102 www.awel.be brievenbus@awel.be Bellen kan elke dag van 16 tot 22u (behalve op zon- en feestdagen)
Druglijn 	078/15 10 20 www.druglijn.be bereikbaar op werkdagen van 10 tot 20u
Opvoedingslijn 	03/15 00 10 www.opvoedingslijn.be Bellen kan maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 10 en 13u of tussen 14en 17u. En op donderdag van 19 tot 21u.



**Jouw toekomst,
onze zorg**

