



**OLO-Rotonde**  
VZW

## **MIJN RECHTEN EN Plichten** **Kinderen, jongeren en hun gezinnen**

\*Collectieve rechten en plichten, van toepassing in de ondersteuning voor minderjarigen en eveneens voor de meerderjarigen in het multifunctioneel centrum (MFC) en de studiewerking

Versie: 18 juni 2021 (niw 16-01-2023)



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:



Opgroeien Kind & Gezin



## Gebruikte 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 minderjarige
GIO	Globale Individuele Ondersteuning
HP	Handelingsplan
IBO	Individuele begeleider opvoeder
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
ITP	Intersectorale toegangspoort (nu ACT)
KB	Kind-/jongerenbegeleider van de intensieve thuisbegeleiding op maat
MFC	Multifunctioneel centrum
N RTH	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

## INHOUDSTAFEL

1	WIE ZIJN WE ?.....	4
2	MISSIE, VISIE, WAARDEN en DOELSTELLINGEN van onze voorziening.....	4
3	DOELGROEP EN ONDERSTEUNINGSVORMEN (functies) .....	5
4.	RECHTEN EN PLICHTEN.....	12
4.1.	Respect voor ieders eigenheid en overtuiging .....	12
4.2.	Recht op privacy en persoonlijke autonomie .....	12
4.3.	Sociale bescherming, integratie in de maatschappij .....	12
4.4.	Recht op toestemming met en vrije keuze van hulpverlening .....	12
4.5.	Recht op respect voor het gezinsleven .....	13
4.6.	Recht op bijstand .....	13
4.7.	Recht op informatie en inspraak.....	13
4.8.	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag .....	13
4.9.	Urinecontroles bij (vermoeden van) druggebruik .....	14
4.10.	Roken.....	14
4.11.	Bezoek .....	14
4.12.	Andere afspraken.....	15
5.	BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS en DOSSIER .....	16
5.1.	Verwerken van persoonsgegevens.....	16
5.2.	Veilige bewaring.....	17
5.3.	Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim .....	17
5.4.	Inzagerecht individueel dossier .....	17
5.5.	Samengevat: Richtlijnen rond inzage dossier .....	18
6.	SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN .....	21
6.1.	Tevredenheid, suggesties, opmerkingen.....	21
6.2.	Klachten .....	21
7.	BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST.....	24
7.1.	Beëindigen in overleg .....	24
7.2.	Wie kan de begeleiding beëindigen en hoe? .....	24
7.3.	Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding .....	25
8.	FINANCIËLE REGELING .....	26
9.	COLLECTIEF OVERLEG .....	27
	Collectieve inspraak.....	27
	De gebruikersraad MFC = collectief overleg MFC .....	27
	Het collectief overleg studiewerking.....	27
	Huishoudelijk reglement van het collectief overleg.....	27
10.	INZAGERECHT KWALITEITSHANDBOEK.....	30
11.	VERZEKERDE RISICO'S .....	30
12.	WIJZIGINGEN AAN HET DOCUMENT COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN	31

## 1 WIE ZIJN WE ?

OLO-Rotonde vzw is gevestigd op de Miksebaan 264 B te 2930 Brasschaat.

tel : 03/633 98 50

fax: 03/663 39 85

e-mail: [info@olo-rotonde.be](mailto:info@olo-rotonde.be)

website: [www.olo-rotonde.be](http://www.olo-rotonde.be)

OLO-Rotonde vzw is een sociale onderneming, met een waaier aan dienst- en hulpverlening en activiteiten in diverse welzijnssectoren. Wij zijn actief in heel de provincie Antwerpen.

We zijn een centrum dat kinderen/jongeren en hun gezinnen met zeer uiteenlopende noden ondersteunt en begeleidt, gaande van weinig intensief aan huis tot zeer intensief residentieel. Wij bieden ook buitengewoon onderwijs en inclusieve kinderopvang aan. Voor volwassenen met een beperking bieden we woonmogelijkheden en woon-, dag- en mobiele ondersteuning.

Een aantal ondersteuningsvormen zijn rechtstreeks toegankelijk (Dit is ondersteuning waarvoor geen erkenning van het VAPH of van de Afdeling Continuïteit en Toegang -de intersectorale toegangspoort- nodig is). Voor een uitgebreid overzicht van ons aanbod kan je terecht op onze website [www.olo-rotonde.be](http://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.

Wij zijn 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. Het Multi Functioneel Centrum (afgekort als MFC) is erkend tot 31 december 2021.

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

## 2 MISSIE, VISIE, WAARDEN en DOELSTELLINGEN van onze voorziening

De missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van onze voorziening zijn uitgeschreven in onze opdrachtverklaring die je vindt op onze website [www.olo-rotonde.be](http://www.olo-rotonde.be) (onder 'wie zijn wij? – visie'). De opdrachtverklaring is, op vraag, eveneens verkrijgbaar op papier.

### 3.1. Wat doen we ?

#### **In de mobiele en ambulante ondersteuning: OLO-Rotonde-huizen (onthaal en advies, thuisbegeleiding op maat, Globaal Individuele Ondersteuning 'GIO'), persoonlijke assistentie:**

We streven ernaar dat jullie als gezin (weer) greep hebben op jullie eigen situatie, dat jullie als ouders (weer) invloed hebben op de opvoeding van jullie kind. Dit kan door inzicht te geven in de problematiek van jullie kind, het gedrag van het kind te kaderen, vaardigheden in het hanteren van gedrag te oefenen, te werken aan communicatiepatronen, emotioneel te ondersteunen, het sociaal netwerk te versterken, enz... We werken indien nodig samen met de school en andere belangrijke betrokkenen. GIO richt zich op de professionelen uit de inclusieve context (kinderopvang, kleuterschool,...) om de participatie van jonge kinderen met (een vermoeden van) een handicap in de kinderopvang en de school te bevorderen. GIO wordt vooral ingezet in periodes van overgang naar de kinderopvang, de kleuterklas en het eerste leerjaar.

#### **In de ondersteuning met verblijf: MFC, Studiowerking**

We bouwen samen met het cliëntsysteem (jongere<sup>1</sup> – gezin – netwerk - verwijzers en eventuele andere hulpverleners) een **ondersteuningstraject** uit dat **maximale ontwikkelingskansen** biedt aan de jongere en zijn gezin. Elke jongere heeft recht op een **veilig** opvoedingsklimaat dat groei en ontwikkelingskansen stimuleert.

Binnen de studiowerking ligt de nadruk op de toekomstplanning van de jongere. De werking richt zich hier vooral op het bevorderen van de praktische, psychosociale en maatschappelijke zelfredzaamheid en zelfstandigheid. We willen deze doelstelling uitbouwen op verschillende levensdomeinen zoals wonen, studeren/werken en vrije tijd. Reeds van bij het begin van de begeleiding leggen we de nadruk op: voorbereiding op zelfstandig of begeleid wonen, voorbereiding op een terugkeer naar huis of voorbereiding op het leven in een voorziening. Dit doen we samen met de jongere, maar ook met zijn gezin of netwerk.

#### **Bij diagnostiek en oriëntatie: mobiel-ambulant bij ADA of met verblijf in MFC-OBC (voorheen Mastenhof)**

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.

Voor een meer uitgebreide omschrijving van de verschillende vormen van ondersteuning verwijzen we naar onze website.

---

<sup>1</sup> We spreken over 'jongere' om zowel kind als jongere aan te duiden.

## 3.2. Voor wie?

**Thuisbegeleiding op maat** kan rechtstreeks of niet-rechtstreeks toegankelijke begeleiding bieden.

Voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) (thuisbegeleiding / persoonlijke assistentie) gelden volgende voorwaarden:

- De jongere behoort tot de doelgroep, namelijk:
  - » jongens en meisjes van 0 tot 18 jaar
  - » vermoeden van gedrags-en/of emotionele stoornissen
  - » wonen in de provincie Antwerpen

Voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp (NRTH):

- De jongere kreeg minstens de module 'mobiele en/of ambulante begeleiding met hoge frequentie voor minderjarigen met een beperking' toegewezen door de Intersectorale Toegangspoort (ITP), die nu Afdeling Toegang en Continuïteit (ACT) wordt genoemd.
- De jongere behoort tot de doelgroep, namelijk:
  - » jongens en meisjes van 3 tot 25 jaar
  - » met een gedrags-en emotionele stoornis
  - » en/of autismspectrumstoornis
  - » al dan niet in combinatie met een lichte tot matige verstandelijke beperking
  - » wonen in de zorgregio's Mechelen, Brasschaat, Schilde, tot aan Turnhout

**GIO** is rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH- 4 punten) en kan ingezet worden

- voor kinderen tussen 0 en 7 jaar met een (vermoeden van) een handicap;
- bij kindjes met autisme, met een verstandelijke of een motorische beperking en met een gedrags- of emotionele stoornis;
- in de kinderopvang of school gelegen in de provincie Antwerpen

Voor **ondersteuning door het MFC** gelden volgende voorwaarden:

- De jongere kreeg de juiste modules voor opname in een MFC toegewezen door de Intersectorale Toegangspoort (ITP), die nu Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT) wordt genoemd.
- De jongere valt binnen de doelgroep :
  - » jongens en meisjes van 3 tot 25 jaar
  - » met een (vermoeden van) gedrags- en emotionele stoornis
  - » en/of autismspectrumstoornis
  - » al dan niet in combinatie met een lichte tot matige verstandelijke beperking

Indien de jongere wel binnen de doelgroep valt, maar in geval van:

- een ernstige lichamelijke of zintuiglijke handicap
- een ernstige verslavingsproblematiek
- een specifieke psychiatrische problematiek

- ernstige fysieke agressie tegenover onze medewerkers (en/of medegebruikers)
- zullen wij na onderzoek van de situatie niet overgaan tot een opname in het MFC.

Om in aanmerking te komen voor de **studiowerking** moet de jongere:

- de juiste modules toegewezen krijgen door de Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT)
- vallen binnen de doelgroep
  - » jongens en meisjes van 17 tot 21 jaar met mogelijkheid tot natraject tot 25 jaar
  - » met een lichte tot matige verstandelijke beperking
  - » met een gedrags-en emotionele stoornis
  - » en/of autismespectrumstoornis
- bij voorkeur in de provincie Antwerpen gedomicilieerd zijn

Indien de jongere wel binnen de doelgroep valt, maar er is sprake van:

- een ernstige lichamelijke of zintuiglijke handicap
  - een ernstige verslavingsproblematiek
  - een specifieke psychiatrische problematiek
  - ernstige fysieke agressie tegenover onze medewerkers (en/of medegebruikers)
  - ernstige weerstand tegen de opname in de studiowerking
- zullen wij na onderzoek van de situatie niet overgaan tot een begeleiding in de studiowerking.

In **dagopvang Meerminne** kunnen kindjes 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 een autismespectrumstoornis of gedrags- en emotionele problemen

Voor een **diagnostisch onderzoek door ADA** gelden volgende voorwaarden:

- De jongere kreeg de module 'diagnostiek voor personen met vermoeden van een handicap, hoge frequentie' toegewezen door de Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT).
- De jongere behoort tot de doelgroep, namelijk:
  - » jongens en meisjes van 3 tot 18 jaar
  - » vermoeden van gedrags-en/of emotionele stoornis of autismespectrumstoornis,
  - » al of niet in combinatie met een lichte tot matige verstandelijke beperking
  - » wonen in de zorgregio's Mechelen, Brasschaat, Schilde tot aan Turnhout.
- Het gezin is aangesloten bij een ziekenfonds.

- Er is een doorverwijzingsbrief van een behandelend arts (huisarts, kinderarts) nodig voor gesprekken met de kinder- en jeugdpsychiater.

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 mekaar en respect voor mekaar.

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 emancipatorisch: vanuit krachten en mogelijkheden**

We streven samen met jullie naar versterking van jullie kind en jullie gezin zodat jullie (weer) greep hebben op de eigen situatie. Vaak hebben gezinnen al een lange, moeilijke weg achter de rug voordat ze in OLO-ROTONDE terechtkomen. We willen oog hebben voor de eigen geschiedenis en vooral weer plaats maken voor positieve toekomstperspectieven.

- We werken met jullie krachten en mogelijkheden. We proberen aanwezige krachten intact te houden en te versterken. Dit wil zeggen dat we niet zullen overnemen wat jullie zelf kunnen. Onze manier van werken kan in die zin ook variëren van sturend en directief tot procesgericht en ondersteunend.
- We begeleiden en ondersteunen jullie in jullie zoektocht. We trachten naast jullie te staan zonder jullie verantwoordelijkheid over te nemen.



- **We werken 'op maat' en doelgericht:**

- We vertrekken vanuit jullie vragen en stemmen onze ondersteuning of ons diagnostisch onderzoek hier continu op af.
- Bij de start van jullie begeleidingstraject brengen we eerst jullie ondersteuningsvragen in kaart. We vertalen die samen in doelstellingen in een handelingsplan<sup>2</sup> op jullie maat. We brengen ook onze kijk op de situatie of onderzoekpistes in gesprek. Wanneer een verwijzer vanuit een gemandateerde voorziening (VK, consulent OCJ) betrokken is, kan die ook doelen vooropstellen. Dit gebeurt via overleg.
- Minstens één keer per jaar evalueren we het ondersteuningstraject in een 'evolutiebespreking' en sturen we bij. Bij het bespreken van de evolutie met de jongere zelf, wordt steeds rekening gehouden met de ontwikkeling en de draagkracht van de jongere.
- Het uitgangspunt is dat de ondersteuning zichzelf overbodig moet maken en dat er dus niet méér hulp geboden wordt dan nodig is.

- **We werken samen met het gezin en contextgericht (context = gezin/netwerk):**

Ook al gebeurt de aanmelding op naam van één jongere, toch richten wij ons binnen het onderzoek of de begeleiding op heel het gezin/context. Dit omdat elk gezinslid invloed heeft op de anderen (systeemtheorie). We voeren zowel gesprekken met de jongere, met de ouder(s) als met het ganse gezin. Indien aangewezen, betrekken we ook andere relevante personen of diensten. Hoe we de samenwerking precies vormgeven (hoe vaak, wanneer, met wie, ...) bepalen we samen met jullie.

- **We respecteren ouders als ervaringsdeskundigen:**

- Jullie kennen je kind het best. Jullie zijn dus ervaringsdeskundig op dat vlak. We respecteren deze deskundigheid en ermee aan de slag gaan, is onze uitdaging. Onze begeleiders hebben andere kennis en vaardigheden, gezien hun opleiding als hulpverlener. We trachten zoveel mogelijk ook onze deskundigheid te delen.
- We respecteren jullie waarden en normen. Als waarden en normen zo verschillen van het algemeen maatschappelijk aanvaarde dat dit jullie kinderen en het gezin in de problemen brengt, zullen we dit met jullie bespreken (psychische gezondheid, wettelijke verplichtingen zoals bijvoorbeeld leerplicht, ...).

- **We werken open en transparant:**

---

<sup>2</sup> In het handelingsplan maken we concreet hoe de verschillende afgesproken ondersteuningsfuncties (in de IDO) inhoudelijk vorm zullen krijgen.

- Open communicatie : we werken met een 'open agenda'. We bespreken alle stappen die we ondernemen in de ondersteuning met jullie.
- Transparant werken : we vertellen wie er op de dienst(en) werkt, wanneer we besprekingen over jullie gezin hebben en wat we allemaal besproken hebben.
- Open verslaggeving: adviesverslagen, individuele dienstverleningsovereenkomsten (IDO's), handelingsplannen (HP), evaluaties en bijsturingen hiervan worden met jullie –ouders/wettelijke vertegenwoordigers en jongeren- opgemaakt en besproken. Jullie krijgen ook steeds een exemplaar.

- **We werken samen in een team:**

- Bij **thuisbegeleiding op maat** wordt elk gezin op regelmatige basis besproken op de teamvergadering. Deze besprekingen geven de begeleiding mee vorm en ondersteunen de thuisbegeleiders in hun begeleidingen. Jullie worden hierover steeds geïnformeerd.
- Supervisie: Thuisbegeleiders krijgen op regelmatige basis ondersteuning in hun werk via de inhoudelijk verantwoordelijke.
- Consult: De supervisor en de begeleider(s) kunnen het functioneren van de kinderen/jongeren bespreken met de kinder- en jeugdpsychiater. Ook hierover informeren we jullie.

- **Bij de intensieve module thuisbegeleiding op maat:**

- Werken we doorgaans in tandem: twee begeleiders werken in één gezin: een ouderbegeleider (OB) en een kindbegeleider (KB). We vinden het belangrijk dat de specifieke noden van het kind met zijn individuele problematiek voldoende aan bod komen en expliciet een plaats krijgen. Binnen de kindbegeleiding zal de begeleider proberen zicht te krijgen op, en taal te geven aan, de beleving van het kind. We stimuleren inspraak van het kind. De ouderbegeleider zal zich meer richten op wat er leeft bij de ouders en binnen het gezin. Het bijeenbrengen van beide sporen (KB en OB) op regelmatige basis is zeer belangrijk.
- Bekijken we jaarlijks of we een groepsaanbod naar de kinderen/jongeren rond diverse thema's aanbieden. We stimuleren hen dan om hieraan deel te nemen.
- Bij **verblijf in het MFC** heeft elke jongere een individuele begeleider-opvoeder (IBO) en een contextbegeleider (CB) die zijn gezin begeleidt. We hebben regelmatig besprekingen over de jongere op de teamvergadering en tijdens de cliëntbesprekingen. Aan deze vergaderingen nemen alle verschillende betrokken hulpverleners deel: begeleiders, contextbegeleiders, hoofdbegeleider, inhoudelijk verantwoordelijke (psycholoog of orthopedagoog) en kinder- en jeugdpsychiater. De cliëntbesprekingen geven de begeleiding mee vorm en ondersteunen de

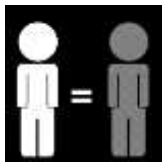
begeleiders in hun begeleidingen. We informeren jullie over deze cliëntbesprekingen. Ook hier biedt de inhoudelijk verantwoordelijke werkbegeleiding aan de begeleiders.

- Bij **verblijf in de studiewerking** biedt een team van begeleiders en inhoudelijk verantwoordelijken je ondersteuning op maat en op alle levensdomeinen. Je kan met al je vragen en problemen bij hen terecht. Tijdens de week kan er dagelijks een begeleider bij je langskomen. Er is ook een permanentiesysteem. Je kan ons altijd telefonisch bereiken.
- Ook **ADA** werkt samen in een team. We bespreken elk onderzoek op regelmatige basis tijdens cliëntbesprekingen. Aan deze vergadering nemen alle betrokken hulpverleners deel: diagnostische medewerkers, inhoudelijk verantwoordelijke (psycholoog of orthopedagoog) en kinder- en jeugdpsychiater. Deze besprekingen geven het onderzoek mee vorm en ondersteunen de medewerkers. Jullie worden hierover steeds geïnformeerd.



## 4. RECHTEN EN PLICHTEN

### 4.1. 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 levensbeschouwing van de anderen.

### 4.2. Recht op privacy en persoonlijke autonomie

Wij respecteren de privacy van de jongere en zijn ouders<sup>3</sup>. Iedereen heeft recht op een privéleven. Iedereen heeft het recht om eigen keuzes te maken. Binnen de begeleiding willen we steeds respect blijven hebben voor dit zelfbeschikkingsrecht, maar tegelijk stellen we andere elementen zoals veiligheid of welbevinden hier tegenover.

Jongeren die in OLO-ROTONDE verblijven, hebben een eigen kamer, waarbij medewerkers of medecliënten de privacy van de jongere respecteren.

Respect voor de privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, waarover sprake is in punt 5. 'Bescherming van persoonsgegevens en dossier'.

### 4.3. Sociale bescherming, integratie in de maatschappij

We bieden maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgen ervoor dat overleg gebeurt op maat van de jongere.

### 4.4. Recht op toestemming met, en vrije keuze van, hulpverlening

Indien je als jongere handelingsbekwaam bent, kan je vrij toestemmen met de hulpverlening, of die weigeren. Enkel de hulpverlening die door de jeugdrechter werd opgelegd, kan niet geweigerd worden (wettelijk kader: Decreet 12 juli 2013 Integrale jeugdhulp en Decreet 7 mei 2004 Rechtspositie Minderjarige).

---

<sup>3</sup> Wat 'respecteren van de privacy' concreet betekent staat eveneens omschreven in een visietekst die jullie kunnen opvragen.

#### 4.5. Recht op respect voor het gezinsleven

Als minderjarige jongere mag je niet tegen je zin gescheiden worden van je ouders. Enkel de jeugdrechter kan deze maatregel opleggen. Wanneer je toch van je ouders gescheiden wordt, heb je recht op informatie en geregeld contact met hen, tenzij dit in strijd is met je belangen of wanneer de jeugdrechter dit verbiedt. Het verstrekken van informatie over je ouders gebeurt dan op zo'n manier dat je welzijn er zo min mogelijk onder zal lijden.

#### 4.6. Recht op bijstand

Je hebt tijdens de hulpverlening altijd het recht om je te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Je mag deze vertrouwenspersoon zelf kiezen. Deze vertrouwenspersoon moet meerderjarig zijn en een bewijs van goed gedrag en zeden (model 2) kunnen voorleggen. Dit kan bv. een huisarts, een advocaat, een leerkracht, een vroegere hulpverlener ... zijn, maar het mag niemand zijn die iets te maken heeft met de ondersteuning die je krijgt. (dus bijvoorbeeld niet je individueel begeleider,...).

#### 4.7. Recht op informatie en inspraak



Jij en je ouders/wettelijke vertegenwoordigers hebben recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alles wat verband houdt met de geboden ondersteuning, als die informatie voor jullie rechtstreeks en persoonlijk van belang is. Dit gaat bijvoorbeeld ook over informatie van jouw dossier, door ons opgemaakt. in (zie 5. *Bescherming van persoonsgegevens en dossier*).

Behalve bij overmacht of hoogdringendheid overleggen we vooraf met jullie:

- over veranderingen aan ons aanbod of de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- over maatregelen die we moeten nemen omwille van de evolutie van de lichamelijke of geestelijke toestand van de jongere.

Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door diegene die een verandering of maatregel wil doorvoeren.

#### 4.8. Omgaan met grensoverschrijdend gedrag



Wij verwachten van onze cliënten respect voor zichzelf en voor medecliënten, medewerkers en vrijwilligers. We staan geen grensoverschrijdend gedrag toe (psychisch of fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag, financieel of materieel misbruik, verwaarlozing, ...).

Iedereen kan grensoverschrijdend gedrag melden aan één van onze medewerkers. We behandelen die melding volgens de voorgeschreven procedure (opgenomen in 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 voorziening<sup>4</sup> op de hoogte te brengen.

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

We verwachten dat je met zorg omspringt met goederen en materiaal van de voorziening, en dat je respect opbrengt voor de bezittingen van andere cliënten. In geval van opzettelijke beschadiging kan een schadevergoeding geëist worden.

#### 4.9. Urinecontroles bij (vermoeden van) druggebruik



Het is verboden om drugs te gebruiken tijdens je verblijf in onze voorziening. Indien dit toch gebeurt, kan dit leiden tot ontslag uit onze voorziening. Bij vermoeden van druggebruik kunnen wij een urineonderzoek laten uitvoeren. Dit gebeurt na overleg met de ouders. Eventuele kosten verbonden aan dit onderzoek zijn ten laste van de ouders.

#### 4.10. Roken



Wij respecteren de wetgeving op het roken. Het is verboden te roken in alle gebouwen van OLO-ROTONDE. Op het domein en in de tuinen van OLO-ROTONDE mag enkel gerookt worden op de aangegeven plaatsen.

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

#### 4.11. Bezoek

Wanneer je in ons MFC verblijft, mag je bezoek krijgen na overleg met het team.

---

<sup>4</sup> 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'.

## 4.12. Andere afspraken

Om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen, hebben wij ook enkele verwachtingen ten aanzien van jullie. Deze thema's willen wij graag met jullie doornemen:

- bereikbaar zijn en bereid zijn tot samenwerking (regelmatige contacten, ruimte maken voor gesprekken, nakomen van afspraken)
- delen van (soms privé-)informatie. Om jullie goed te leren kennen en goede ondersteuning of adviezen te kunnen geven, stellen we heel wat (persoonlijke) vragen.
- We horen het graag als jullie vragen, opmerkingen of suggesties hebben.
- open staan voor stagiaires en voor nieuwe collega's die (mee) op huisbezoek komen. (Zij zijn net als de andere begeleiders gebonden aan het beroepsgeheim)
- Bij huisbezoeken vragen we om rekening te houden met de veiligheid, gezondheid en bescherming van onze begeleiders (hygiëne, huisdieren, ...). Dit houdt ook in dat het strikt verboden is om van de begeleider en het gesprek geluidsopnames of camerabeelden te maken, waarbij de begeleider hiervan niet op voorhand op de hoogte werd gesteld. De begeleider heeft het recht om deze opnames te weigeren
- 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).
- 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.

### **Specifiek bij verblijf:**

- De regels en afspraken rond verblijf respecteren. Elke leefgroep heeft een 'Leefwijzer', een brochure met concrete informatie en afspraken voor het samenleven in de groep.



## 5. BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens en DOSSIER

### 5.1. Verwerken van persoonsgegevens

OLO-ROTONDE verbindt zich ertoe dat het verzamelen en verwerken van jullie persoonlijke gegevens gebeurt met de grootste zorg, op een professionele manier en met aandacht voor een veilige informatieomgeving. We houden ons aan de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG, 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.

Het verzamelen van deze gegevens heeft in eerste instantie tot doel een kwaliteitsvolle opvang/ondersteuning te garanderen. Tevens gebruiken we persoonsgegevens voor de cliëntenadministratie, de facturatie, het naleven van de vergunnings- en erkenningsvoorwaarden en de 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 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen VAPH van 4 februari 2011. Tevens het Decreet Rechtspositie Minderjarige, waarin staat dat elke minderjarige recht heeft op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier.

In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben.

Bij elke ondersteuning maken we een persoonlijk dossier aan, met o.a. identificatie- en contactgegevens, rijksregisternummer, familiale en sociale gegevens, de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO's), handelingsplan(nen), een overzicht van de begeleidingscontacten, eventueel informatie van verwijzers, financiële gegevens,... Medische en andere gevoelige gegevens worden enkel bewaard met uw toestemming. Medische gegevens worden apart bewaard.

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

U heeft als cliënt of als ouder recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die uzelf, uw kind of uw gezin betreffen.



Bewaarperiode: uw gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

Het afsluiten van de begeleidingsovereenkomst met OLO-ROTONDE houdt ook in dat je akkoord bent met de digitale verwerking en uitwisseling van je persoonsgegevens.

## 5.2. Veilige bewaring

Welke gegevens we verwerken en hoe we dat doen, staat omschreven in het verwerkingsregister van OLO-ROTONDE. We nemen de nodige maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofde 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). ([informatieveiligheid@olo-rotonde.be](mailto:informatieveiligheid@olo-rotonde.be)).

## 5.3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim



Begeleiders gaan vertrouwelijk om met die 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 de collega's van hun team mogen delen en bespreken.

Als het belangrijk is voor de ondersteuning om informatie op te vragen of door te geven aan anderen, zullen wij steeds jullie toestemming vragen. Voor schriftelijke verslaggeving vragen we jullie 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 wordt of is beëindigd (Decreet Integrale jeugdhulp, art. 75/1). Van bovenstaande afspraken kan worden afgeweken bij acute noodsituaties of indien we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van de jongere en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

## 5.4. Inzagerecht individueel dossier

Als je je dossier wil inkijken, vraag je dit aan een van je begeleiders. Wij respecteren hierbij de regelgeving rond dossierinzage.

Voor wettelijke vertegenwoordigers gelden dezelfde regels om een dossier in te kijken als voor de jongere zelf.

Er is een verschil tussen het individueel dossier dat wij bijhouden, en een dossier met medische gegevens. Je medisch dossier wordt bijgehouden door een dokter. Voor inzage in dit dossier moet je je vraag schriftelijk stellen aan je dokter.

## 5.5. Samengevat: Richtlijnen rond inzage dossier

### 1. Toegangsrecht: Wie heeft toegang tot het dossier?

Als meerderjarige heb je zelf toegang tot je dossier.

Ben je minderjarig, dan heb je altijd het recht om te weten wat er in jouw dossier staat. Als je bekwaam bent (vanaf de leeftijd van 12 jaar en indien je over voldoende maturiteit beschikt), krijg je zelf toegang tot je dossier. Zo niet, krijgen je ouders of wettelijke vertegenwoordigers toegang tot je dossier (Decreet Rechtspositie Minderjarige 07.05.2004).

**Uitzondering:** Bij tegenstrijdige belangen tussen ouder (wettelijke vertegenwoordiger) en kind kan het toegangsrecht vervallen. Dan kan een vertrouwenspersoon van het kind toegang krijgen tot het dossier.

Je kan je als cliënt bij de inzage van je dossier ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.



## 2. Inzagerecht: Wie mag wat inzien?

Je kan je dossier ter plaatse komen inkijken onder begeleiding van een teamlid dat toelichting geeft; of via een gesprek/rapportage: een mondelinge toelichting door een teamlid over wat er in je dossier staat, of een geschreven rapport met een samenvatting van de gegevens.

Soort informatie	Cliënt zelf Minderjarig of meerderjarig		Ouders of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt	
	Cliënt is bekwaam	Cliënt is onbekwaam	Cliënt is bekwaam of belangenconflict	Cliënt is onbekwaam
Gegevens <i>enkel</i> over de cliënt zelf	Toegang via inzage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage
Gegevens over <i>de interactie cliënt in het cliëntstelsel</i> (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 <i>interactie cliënt- derden</i>	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering > via rapportage	Geen toegang	Geen toegang	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering > via rapportage
Gegevens <i>enkel</i> over derden of <i>enkel</i> over <i>andere</i> leden van het cliëntstelsel	Geen		Toegang beperkt tot gegevens over zichzelf via inzage of rapportage	
Gegevens die door een derde of iemand uit het cliëntstelsel zijn meegedeeld <i>in vertrouwen</i> <sup>5</sup>	Geen		Geen	
Informatie door de cliënt zelf verstrekt als <i>vertrouwelijk</i>	Toegang via inzage	Geen	Geen	
Gegevens waarvan de hulpverleners oordelen dat dit <i>niet in het belang</i> van de cliënt is om hierover te worden geïnformeerd <sup>6</sup>	Geen toegang tenzij via de vertrouwenspersoon	Geen	Geen	Toegang via inzage
Document opgesteld ten behoeve van het <i>gerecht</i>	Geen toegang, eventueel wel via het gerechtelijk dossier			
<i>Medische</i> gegevens	Toegang via inzage tenzij therapeutische uitzondering	Geen	Geen	Toegang via inzage tenzij privacy uitzondering

## 3. Verbeterrecht

Je kan vragen om onjuiste persoonsgegevens te verbeteren of om gegevens te wissen (AVG).

Je kan zelf ook documenten laten toevoegen aan je dossier. Je hebt het recht om je eigen versie te geven van de feiten die vermeld zijn in je dossier (DRM ART 12 §6)

<sup>5</sup> Privacy exceptie of vertrouwelijkheidsexceptie

<sup>6</sup> Agogische of therapeutische exceptie

#### **4. Welke stappen moet ik nemen om toegangs- en of inzage recht krijgen in mijn 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/jongeren (enkel van toepassing bij minderjarigen)
  - b. of je handelingsbekwaam bent
  - c. over welke gegevens het gaat (zie schema p 19)
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 zal 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.
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 hij of zij 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.



## 6. SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN



We vinden jouw mening over de ondersteuning zeer belangrijk. We hopen dan ook dat je zowel positieve als negatieve dingen in verband met de ondersteuning met de begeleiders bespreekt. Als er problemen zijn, zoeken we graag samen met jou naar de meest geschikte manier om ze op te lossen.

### 6.1. Tevredenheid, suggesties, opmerkingen

Wij maken een onderscheid tussen een kleine ontevredenheid, die we in rechtstreeks overleg met één van onze medewerkers of in de teamvergadering kunnen oplossen, of een ernstige ontevredenheid of klacht, waarbij verder onderzoek en overleg noodzakelijk is voor de afhandeling. Je bepaalt zelf of je ontevredenheid als klacht dient behandeld te worden (zie verder).

- Minstens 1 maal per jaar, tijdens het bespreken van de begeleidingspunten zullen wij je vragen of je tevreden bent over de ondersteuning.
- Indien we dingen kunnen verbeteren in je ondersteuning, zullen we hier samen aan werken.
- Bij het beëindigen van je ondersteuning zullen we je nogmaals naar jouw tevredenheid vragen.

#### Behandeling van een ontevredenheid:

Elke cliënt kan een ontevredenheid of klacht over onze ondersteuning melden.

1. Je bespreekt je ontevredenheid met jouw begeleid(st)er/ een medewerker
2. Jullie zoeken samen naar een oplossing.
3. De begeleid(st)er meldt je ontevredenheid en de voorgestelde oplossing in de teamvergadering. Binnen de **14 dagen** wordt een oplossing voorgesteld.
4. Als je niet tevreden bent over de oplossing, dan zal je gevraagd worden of je er een klacht wil van maken. Als je dit wenst, kan de begeleid(st)er jou helpen om een klachtenformulier in te vullen.

### 6.2. Klachten

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vul je zelf, of met hulp van een begeleid(st)er, een klachtenformulier in. Ben je minderjarig, dan kan je je steeds laten bijstaan door een meerderjarige. Een klachtenformulier vind je op de website [www.olo-rotonde.be](http://www.olo-rotonde.be) (en als formulier bij de IDO)

### Behandeling van de klacht:

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

Indien 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: 1 vertegenwoordiger van het Collectief Overleg en 1 vertegenwoordiger van de inrichtende macht van OLO-ROTONDE vzw. Je mag zelf ook iemand aanduiden om jou bij te staan.
- De klachtencommissie behandelt jouw klacht. Ze hoort alle betrokken partijen en probeert te verzoenen. Je kan je laten bijstaan door een derde.
- **Binnen de dertig 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 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.

Indien je niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan je een brief sturen aan:

**Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.**  
t.a.v. De Administrateur-Generaal,  
Zenithgebouw,  
Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel.

Klachten over het niet naleven van de afspraken van het Collectief overleg (zie 9.) kan je ook rechtstreeks aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap richten.

Voor een klacht over de bescherming van persoonsgegevens: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be> (voorheen de privacycommissie)



## 7. BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

### 7.1. Beëindigen in overleg

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

Handelingsbekwame minderjarigen kunnen verdere hulp weigeren (tenzij deze opgelegd is door de jeugdrechtbank). We zullen wel 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.

### 7.2. Wie kan de begeleiding beëindigen en hoe?

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

Indien jullie de begeleiding eenzijdig wensen te beëindigen, dient de opzeg schriftelijk te gebeuren bij de bevoegde directeur.

**Vanuit OLO-ROTONDE:** Als wij de begeleiding eenzijdig willen beëindigen, krijgen jullie van de bevoegde directeur (directeur verblijf, directeur dagondersteuning of directeur mobiele ondersteuning) een ontslagbrief met de motivatie tot ontslag en de opzegtermijn. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de jongere voldoet niet meer aan de voorwaarden (*zie 3.2*), bijvoorbeeld:
  - bij NRTH: er is geen geldige jeugdhulpregiebeslissing meer
  - bij ADA: de administratieve verplichtingen zijn niet in orde (vb. het ziekenfonds is niet langer in orde; er is geen verwijsattest van de arts)
- de lichamelijke en/of geestelijke 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 verplichtingen in deze begeleidingsovereenkomst worden niet nageleefd
- de begeleider/medewerker meldt zich herhaaldelijk aan voor begeleiding en jullie zijn afwezig
- jullie verhuizen naar een andere regio
- er is sprake van ernstig grensoverschrijdend gedrag (*zie 4.8.*) 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 jongere<sup>7</sup> die de begeleiding onmogelijk maakt
- jullie hebben onjuiste gegevens verstrekt over de verklaring op eer (*zie IDO punt 10*). Hiervoor kunnen wij de ondersteuning meteen stopzetten.
- de OLO-ROTONDE-afdeling die de ondersteuning biedt, stopt met zijn werking.

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.

Indien je niet akkoord bent met het ontslag door de voorziening, kan je de klachtencommissie hiervan binnen de 30 dagen op de hoogte brengen. Er moet hiervoor vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening ingediend worden. Het ontslag wordt opgeschort voor de periode van het onderzoek door de klachtencommissie.

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

### **7.3. Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding**

Bij eenzijdige beëindiging van de overeenkomst, door jou of door ons, geldt een opzegtermijn van drie maanden (= regelgeving VAPH). We kunnen wel samen een andere termijn overeenkomen. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de dag waarop de ontslagbrief is ontvangen.

---

<sup>7</sup> wij hebben hierover een visietekst uitgeschreven waarin de stappen worden omschreven die in geval van druggebruik worden gevolgd.

Wanneer één van beide partijen de afgesproken opzegtermijn niet naleeft, moet diegene die de afspraak niet naleeft een verbrekingsvergoeding betalen aan de andere:

- Bij opzeg van verblijf in het MFC wordt deze vergoeding berekend per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd dan afgesproken, met een maximum termijn van dertig dagen. De vergoeding bedraagt per dag de bijdrage voor één uur mobiele begeleiding (dit bedrag is indexeerbaar).
- Bij opzeg van een mobiele ondersteuning of van dagopvang/dagbesteding geldt dezelfde regeling.

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.

## 8. 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.

## 9. COLLECTIEF OVERLEG

### Collectieve inspraak

De mogelijkheden tot collectieve inspraak eigen aan elke OLO-ROTONDE-afdeling

(bijvoorbeeld de nieuwsbrief mobiele diensten) staan omschreven in de verschillende individuele dienstverleningsovereenkomsten.

### 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 'wettelijke 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 deze gebruikersraad moeten jullie dit rechtstreeks melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH (adres in bijlage)

Voor de samenstelling van de gebruikersraad op het moment van opname: zie bijlage bij de IDO.

Sinds 2014 is er ook *een jongerenraad* opgestart, die bestaat uit een vertegenwoordiging van jongeren uit de verschillende leefgroepen en die gelijk loopt qua frequentie en agenda met de hierboven vermelde gebruikersraad van ouders/wettelijke vertegenwoordigers.

### Het collectief overleg studiewerking

Dit overleg vindt 3 à 4 keer per jaar plaats en alle cliënten van de studiewerking zijn leden en kunnen deelnemen.

### 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 steeds doorgenomen met nieuwe leden waarna het door hen en door de vertegenwoordiger van onze voorziening wordt ondertekend.

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 dit 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. Indien 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;
  - indien 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 begeleidingsovereenkomst gevoegd.
8. Het collectief overleg vergadert 3 à 4 maal per jaar.
9. Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
10. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam.
11. De verschillende collectieve overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk één afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.
12. Het collectief overleg duidt één van zijn leden aan om in de klachtencommissie van OLO-ROTONDE vzw te zetelen.
13. Het collectief overleg en de voorziening duiden in overleg een onafhankelijke derde aan die zetelt in de klachtencommissie bij bemiddeling rond ontslagbetwisting.

<b>Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?</b>
--

**1. 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 ten aanzien van 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 inzake 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.*

## **2. 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.

## **3. 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 in verband staan 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.***

## **4. Klachten**

- Het collectief overleg kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één 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 omtrent het collectief overleg moeten rechtstreeks gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

***Samenstelling van het collectief overleg: zie bijlage bij de Begeleidingsovereenkomst***

## 10. INZAGERECHT KWALITEITSHANDBOEK

In het kwaliteitshandboek staan de werking van onze voorziening en alle procedures die wij volgen beschreven (bv. hoe wij komen tot een individuele dienstverleningsovereenkomst, hoe wij met klachten omgaan, hoe we omgaan met grensoverschrijdend gedrag, enz...).

Je kunt dit kwaliteitshandboek inkijken na afspraak met de kwaliteitscoördinator. In overleg kan er ook een andere wijze van inzage worden afgesproken. Ook de inspectierapporten kunnen gebruikers en medewerkers op vraag inkijken

## 11. 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 : Fidea

Adres : Van Eycklei 14, 2018 Antwerpen

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 : Vorstlaan 25, 1170 Brussel      Polisnr 705519603

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 1382 tot 1386 van het Burgerlijk Wetboek) zowel door zijn activiteiten en goederen waarvoor hij instaat als voor de activiteiten van de persoonlijk assistent.

De PA-dienst heeft aangepaste verzekeringspolissen voor haar verantwoordelijkheid in het kader van de wettelijke verplichtingen, ook met betrekking tot de beroepsrisico's. Voor zover het assistenten betreft die in haar naam de dienstverlening uitoefenen, voorziet de PA-dienst een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en de wettelijk verplichte verzekering arbeidsongevallen.

## 12. 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 (o.a. gebruikersraad MFC) overlegd worden. Voorstellen tot wijzigingen worden aan hen meegedeeld. Het collectief overleg heeft één 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 (de gebruikersraad MFC).



## **Bijlage : Nuttige telefoonnummers en adressen, websites**

### **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**

Zenithgebouw  
Koning Albert II-laan 37  
1030 Brussel  
Tel 02/225 84 11- e-mail informatie@vaph.be

### **Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ)**

Kievitplein 20 bus 3, 2018 Antwerpen Tel 03/202 52 00 <a href="mailto:ocj.antwerpen@jongerenwelzijn.be">ocj.antwerpen@jongerenwelzijn.be</a>	Zwartzustersvest 24 2800 Mechelen 015 28 68 40 <a href="mailto:ocj.mechelen@jongerenwelzijn.be">ocj.mechelen@jongerenwelzijn.be</a>
---	--

### **Sociale dienst Jeugdrechtbank Antwerpen**

Kievitplein 20 bus 3,  
2018 Antwerpen  
Tel 03/202 73 00

### **Jeugdrechtbank A**

Bolivarplaats 20 bus 1  
2000 Antwerpen  
Hoofdgriffier: 03/257 89 48

### **Sociale dienst Jeugdrechtbank Mechelen**

Zwartzustersvest 24  
2800 Mechelen  
Tel 015/28 68 70

### **Jeugdrechtbank M**

Keizerstraat 20  
2800 Mechelen  
015/28 81 19

### **VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling) Antwerpen**

Prof. Claraplein 1  
2018 Antwerpen  
Tel: 03/230 41 90  
[www.vkantwerpen.be](http://www.vkantwerpen.be)

### **Tele-onthaal - 106**

[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

Levensmoeilijkheden? Praten is de eerste stap. Dag en nacht bereikbaar, het hele jaar door.

### **Zelfmoordlijn – 1813**

[www.zelfmoord1813.be](http://www.zelfmoord1813.be)

dag en nacht te bereiken op het gratis nummer en via chat

### **Bij vragen over geweld – 1712**

[www.1712.be](http://www.1712.be)

bereikbaar op werkdagen van 9 tot 17u.



**Awel – 102** (vroegere Kinder- en jongerentelefoon)

[www.awel.be](http://www.awel.be)

bellen kan elke dag van 16 tot 22u (behalve zon- en feestdagen)

chatten kan elke dag van 18 tot 22u (behalve feestdagen)

**De druglijn - 078/15 10 20**

[www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)

bereikbaar op werkdagen van 10 tot 20u

**De opvoedingslijn – 078/15 00 10**

[www.opvoedingslijn.be](http://www.opvoedingslijn.be)

Nog enkele nuttige websites:

[www.kinderrechten.be](http://www.kinderrechten.be)

[www.jeugdhulp.be](http://www.jeugdhulp.be)

[www.vaph.be](http://www.vaph.be)

[www.steunpuntjeugdhulp.be](http://www.steunpuntjeugdhulp.be)