



OLO-Rotonde vzw

Mijn collectieve rechten & plichten

Volwassenen

 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 onderwerp & vorming

Inleiding

In deze brochure vind je alle nodige info over de collectieve rechten en plichten voor volwassenen.

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

Versie: 13-08-2026



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?	7
3.3 Hoe werken we samen?	8
De collectieve rechten en plichten.....	9
1. Rechten binnen OLO-Rotonde	9
1.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging	9
1.2 Respect voor de persoonlijke autonomie	9
1.3 Recht op privacy	9
1.4 Recht op informatie en inspraak	10
1.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	11
1.6 Medische behandelingen	12
1.7 Roken	12
1.8 Drugs en andere verboden zaken	13
1.9 Bezoek.....	13
1.10 Camera's	14
2. Andere afspraken.....	15
2.1. Specifieke afspraken in het centrum voor dagondersteuning	15
2.2. Specifieke afspraken bij mobiele ondersteuning (aan huis)	15
2.3. Specifieke afspraken bij persoonlijke assistentie.....	16
Bescherming van persoonsgegevens en dossier.....	18
1. Verwerken van persoonsgegevens	18
2. Veilige bewaring van persoonsgegevens	19
3. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim.....	20
4. Recht op toegang tot het dossier	21
4.1 Wie heeft toegang tot het dossier?	21
4.2 'Toegang' tot het dossier is niet hetzelfde als 'inzage'.....	22
4.3 Verbeterrecht	22
4.4 Wie mag wat inzien?	23

4.5 Hoe vraag ik inzage in het dossier?	24
Klacht indienen	25
1. Behandeling van een ontevredenheid	25
2. Behandeling van een klacht	26
2.1 Behandeling van klachten door onze dienst zelf	26
2.2 Behandeling van klachten door VAPH	27
2.3 Behandeling van klachten over de bescherming van persoonsgegevens ...	28
Beëindigen van de overeenkomst.....	29
1. Beëindigen in overleg	29
2. Ontslag tijdens de proefperiode.....	29
3. Wie kan de begeleiding beëindigen?.....	30
2.1 Cliënt of wettelijke vertegenwoordigers	30
2.2 OLO-Rotonde	30
4. Opzegtermijn en verbrekingsvergoeding	32
Financiële regeling	33
Collectief overleg: huishoudelijk reglement	34
1. Collectieve inspraak	34
2. Huishoudelijk reglement van het collectief overleg	34
2.1 Welke onderwerpen kunnen in het collectief overleg aan bod komen?.....	36
Recht op kwaliteit en inzagerecht kwaliteitshandboek.....	38
Verzekerde risico's	39
Wijzigingen aan het document collectieve rechten en plichten	40
Bijlagen	41
Bijlage 1.....	41
Bijlage 2: nuttige contactgegevens	42

Afkortingen

AVG (= GDPR)	Algemene Verordening Gegevensbescherming (= General Data Protection Regulation)
CRP	Document 'collectieve rechten en plichten'
IDO	Individuele dienstverleningsovereenkomst
NRTH	Niet rechtstreeks toegankelijke hulp
RTH	Rechtstreeks toegankelijke hulp
PA-dienst	Persoonlijke assistentie dienst
PVB	Persoonsvolgend budget
PVF	Persoonsvolgende financiering
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

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, dag- als woonondersteuning. 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 volwassen cliënten.

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?

Een team van professionele begeleiders en agogen biedt je ondersteuning op maat. Dit wil zeggen dat we samen met jou uitzoeken welke ondersteuning het best bij je past en hoe wij hierbij kunnen helpen. Als het nodig is, bieden we je ondersteuning op alle levensdomeinen.

De afspraken die we maken, noteren we in je individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) of begeleidingsplan (BP). We willen graag samenwerken met je familie en sociaal netwerk. Dit vinden we belangrijk.

We zetten in op jouw 'kwaliteit van bestaan'. Hiervoor vertrekken we vanuit je vragen en interesses, over informatie en advies, wonen, dagondersteuning en begeleiding aan huis of op de dienst.

Wanneer er een (vermoeden van) een ontwikkelingsstoornis is, kan je bij ons terecht voor een diagnostisch onderzoek. We schatten hier ook je mogelijkheden in, en zoeken samen welke zorg- en arbeidsplaatsen het best bij je aansluiten.

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

www.olo-rotonde.be.

3.2 Voor wie?

Voor personen met een beperking:

- Voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp is een erkenning van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vereist. Je beschikt over een persoonsvolgend budget, toegekend door het VAPH (PVB); je kan ook met eigen financiële middelen ondersteuning inkopen.
- Voor rechtstreeks toegankelijke ondersteuning is een vermoeden van een beperking voldoende.
- Personen die 18 jaar zijn of ouder;
- Bij voorkeur wonen in de provincie Antwerpen, de regio waar we ons in eerste instantie op richten.

Wanneer er sprake is van:

- Een ernstige of acute psychiatrische of gedragsproblematiek;
- Een ernstige verslavingsproblematiek;
- Ernstige fysieke agressie tegenover medewerkers of medegebruikers ... kunnen wij na onderzoek van jouw dossier beslissen niet over te gaan tot begeleiding. We verwijzen dan gericht door.

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.

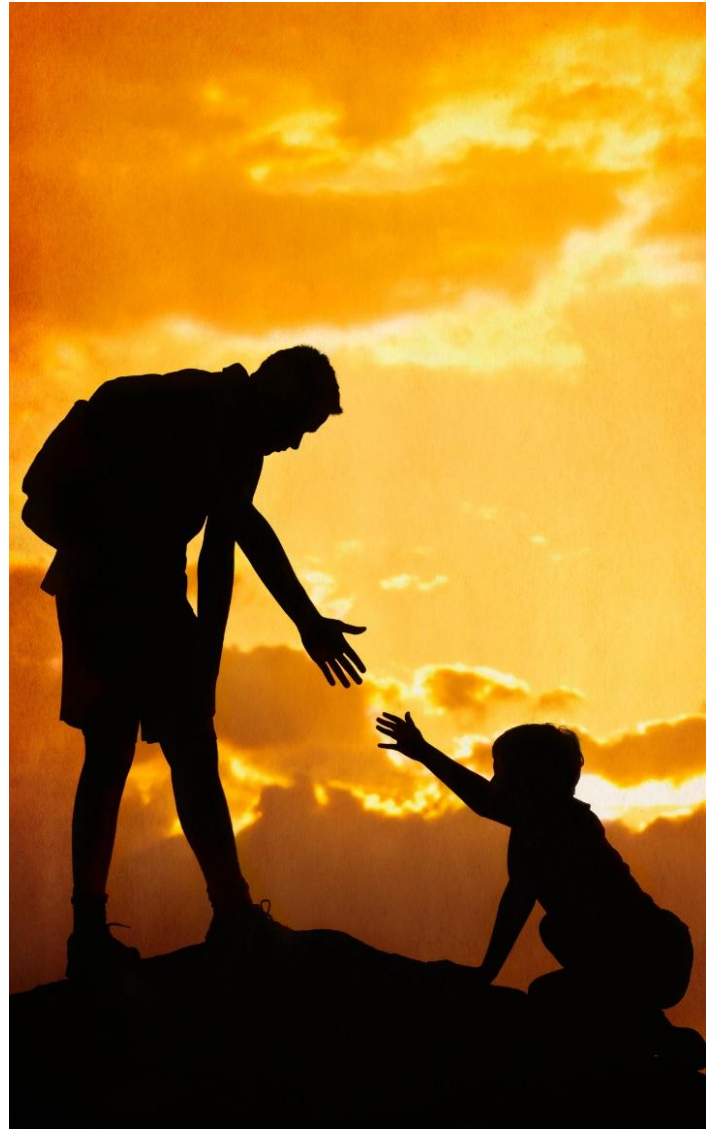
Samen praten is belangrijk. Zo krijgen we vertrouwen in elkaar en respect voor elkaar.

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.

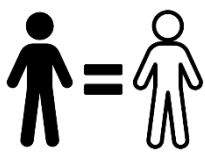


De collectieve rechten en plichten

1. Rechten binnen OLO-Rotonde

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

1.1 Respect voor ieders eigenheid en overtuiging

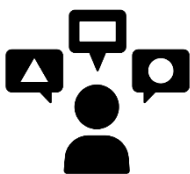


Wij weigeren niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

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.

1.2 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.

1.3 Recht op privacy



Wij respecteren de privacy van onze cliënten¹. Iedereen heeft recht op een privéleven. Volwassenen die in OLO-Rotonde verblijven, hebben een eigen kamer of studio. Medewerkers en medecliënten respecteren de privacy van de cliënt.

¹ Wat 'respecteren van de privacy' concreet betekent staat eveneens omschreven in een visietekst die jullie kunnen opvragen.

Cliënten kunnen hun eigen 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'.

1.4 Recht op informatie en inspraak



Cliënten en hun 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'.

Als je dat wil, kan je een persoon kiezen die je bijstaat bij de bespreking en het opmaken van de individuele dienstverlenings-overeenkomst en het handelingsplan. Dat mag iemand uit je omgeving zijn, of bijvoorbeeld iemand van een bijstandsorganisatie of van een gebruikersorganisatie. Die persoon mag geen personeelslid van OLO-Rotonde zijn. Als deze persoon toegang vraagt, kan dit enkel na jouw akkoord en/of het akkoord van je wettelijk vertegenwoordiger.

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

- Veranderingen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Maatregelen die we moeten nemen als gevolg van de evolutie van de lichamelijke of mentale toestand van de cliënt.
- Veranderingen in ons aanbod of in je woon- of leefsituatie

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

1.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag



We streven een veilig 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
 - o 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. 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):

In uitzonderlijke situaties kunnen specifieke vrijheidsbeperkende maatregelen als afzondering en/of fixatie worden toegepast.

De regelgeving bepaalt dat een cliënt enkel (gesloten) afgezonderd of gefixeerd kan worden:

- in situaties met acuut en ernstig gevaar voor de veiligheid van de cliënt of anderen (noodsituaties) als laatste redmiddel. Dan kan het zonder toestemming.

- om de kansen van de cliënt te bevorderen én escalatie te voorkomen in situaties waar ernstig gevaar nog af te wenden is (geen noodtoestand). In dit geval is toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger noodzakelijk.

Zodra de toestand van de cliënt doet veronderstellen dat het oorspronkelijk gesteld gedrag zal uitblijven, wordt ook de maatregel beëindigd. Tijdens de afzondering of fixatie staat de cliënt onder afdoende toezicht. Als er een wettelijk vertegenwoordiger is, wordt die van de afzondering of fixatie op de hoogte gebracht.

OLO-Rotonde hanteert een procedure voor vrijheidsberovende maatregelen in de afdeling dag- en woonondersteuning.

1.6 Medische behandelingen



Voor een correcte medische begeleiding gaan we ervan uit dat een optimale uitwisseling van informatie inzake behandeling en medicatie gegarandeerd wordt.

Indien nodig zullen onze arts en met de externe arts of deskundige overleggen en eventueel een schriftelijk rapport over de toestand van de cliënt bezorgen aan de door de cliënt gekozen arts of deskundige.

Bij meningsverschillen over de behandeling en begeleiding in combinatie met wat noodzakelijk is voor een kwalitatieve en werkbare ondersteuning, behoudt OLO-Rotonde zich het recht de lopende individuele dienstverlenings-overeenkomst op te zeggen.

1.7 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. Als je een woning deelt, bepaal je samen met de andere bewoners waar er al dan niet kan gerookt worden. We vragen om tijdens de huisbezoeken van onze medewerkers niet te roken.

1.8 Drugs en andere verboden zaken

Bij OLO-Rotonde geldt een **nultolerantie** voor druggebruik. Tijdens je verblijf of dagbesteding in de voorziening mag je geen drugs gebruiken (tenzij die je medisch zijn voorgeschreven). Als dit toch gebeurt, kan dit leiden tot jouw ontslag uit de voorziening.



Bij vermoeden van druggebruik kan er een urineonderzoek gebeuren. Weigering van dit onderzoek wordt gelijkgesteld met bekennen van druggebruik. Wanneer de test aantoont dat je drugs genomen hebt, zijn de kosten van het onderzoek voor jou. Wanneer je geen drugs genomen hebt, nemen wij de kosten op ons.

Andere **verboden** voorwerpen zijn:

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

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

1.9 Bezoek



Cliënten die in OLO-Rotonde wonen kunnen bezoek ontvangen, rekening houdend met de rechterlijke beslissingen hierover. Als ouders, familie of wettelijke vertegenwoordigers afspraken over het bezoekrecht van de cliënt willen laten gelden, moeten zij het vonnis hierover aan OLO-Rotonde bezorgen. Dit geldt voor alle uitspraken van de rechtbank die het bezoek tussen de cliënt en een derde regelen. OLO-Rotonde volgt altijd de afspraken zoals ze in het bezorgde vonnis staan.

1.10 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. Andere afspraken

2.1. Specifieke afspraken in de dagcentra

- Je kan de verlofdagen vrij kiezen, als je dit op tijd laat weten aan de verantwoordelijke van het dagcentrum. Op aanvraag van het collectief overlegorgaan kan er jaarlijks een collectief verlof vastgelegd worden.
- Als je deeltijds naar het *dagcentrum* komt en op een bepaald moment een dag minder of meer wilt komen, vragen we om dit in een brief of mail te melden. Deze bezorg je aan de verantwoordelijke van het *dagcentrum*. Hierin schrijf je welke dagen je meer of minder wenst te komen. De verantwoordelijke bekijkt je vraag en geeft je schriftelijk antwoord.
- Bij de start van een begeleiding zal steeds bekeken worden of vervoer van thuis naar het dagcentrum en omgekeerd haalbaar is.

2.2. Specifieke afspraken bij mobiele ondersteuning (aan huis)



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.

2.3. Specifieke afspraken bij persoonlijke assistentie

De PA-dienst gebruikt haar kennis om je zo goed als mogelijk te ondersteunen. De assistenten van de PA-dienst krijgen regelmatig vorming en ondersteuning. De PA-dienst zal regelmatig met jou bekijken of je nog tevreden bent over de ondersteuning, en zal aanpassingen doen als het nodig is. Als er moeilijkheden zijn tussen jou en de assistent, zal de PA-dienst dit samen met jullie oplossen.

Als cliënt erken en respecteer je de professionele deskundigheid, de zelfstandigheid en de onafhankelijkheid van de persoonlijke assistent. Een cliënt kan geen gezag uitoefenen over de persoonlijke assistent(en).

Als cliënt schik je je naar de **kwaliteitseisen en wettelijke verplichtingen** waaraan de PA-dienst moet voldoen rond welzijn, gezondheid en veiligheid van de werknemers. Je zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving voor de assistent(en). Ook de assistent moet hierrond bepaalde richtlijnen volgen. De PA-dienst is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering hiervan.

Je mag de assistent advies geven over hoe jij graag hebt dat de afgesproken taken en opdrachten in de individuele dienstverleningsovereenkomst worden uitgevoerd. Als de assistent je advies niet wil volgen, of niet werkt zoals jij het wil, dan zal de PA-dienst dit verder opnemen met de assistent. Wil je de werking met de

persoonlijk assistent stopzetten, dan moet je dit met de PA-dienst opnemen.

Mocht een assistent tijdens de dienstverlening dingen doen die reden kunnen zijn voor ontslag om dringende redenen, dan moet je als cliënt de PA-dienst onmiddellijk op de hoogte brengen.

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). (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 woon- en dagondersteuning of mobiele ondersteuning). 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 gebruiker **recht op inzage, verbetering, het verwijderen of beperken van persoonsgegevens** die jezelf, je kind of je gezin betreffen.

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.

De cliënt mag aan de begeleider vragen om bepaalde informatie die het in vertrouwen aan de begeleider geeft, niet door te geven aan de personen uit het netwerk.

Als je een dossier wil inkijken, vraag je dit aan een van je begeleiders. Wij respecteren hierbij de regelgeving rond dossierinzage. Je kan er altijd voor kiezen om je dossier samen in te kijken met je vertrouwenspersoon.

Indien er sprake is van een wettelijke vertegenwoordiger, gelden dezelfde regels om een dossier in te kijken als voor de cliënt zelf.



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

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.

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.

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 handelingsbekwaam 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 moet behandeld 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 gebruiker van OLO-Rotonde, heb je een klachtrecht. Je kan met je klacht terecht bij de begeleiders, de verantwoordelijke of de directie van onze voorziening of eender welke medewerker van OLO-Rotonde. Je kan ook terecht bij het VAPH (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 bijstaan 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.

Klachten over het beheer van jouw gelden en/of goederen door beheerders of personeelsleden van onze voorziening worden behandeld door de **toezichtsraad** en volgens de procedure die hierop van toepassing is. De namen van de leden van de toezichtsraad vind je in diezelfde bijlage bij de IDO. Wat je moet doen en bij wie je terecht kan als je vragen of klachten hebt over het beheer van je gelden of goederen, vind je terug op het formulier 'Beëindiging van de lastgeving' (bijlage bij IDO).

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.

2. Ontslag tijdens de proefperiode

Je kunt de overeenkomst altijd beëindigen tijdens de proefperiode. Ook wij kunnen tijdens de proefperiode de overeenkomst beëindigen:

- Als jouw situatie zo verandert dat je een andere vorm van ondersteuning nodig hebt dan wat OLO-Rotonde je kan bieden;
- Als je de gemaakte afspraken in de individuele dienstverlenings-overeenkomst niet nakomt;
- Als de afdeling die jou begeleidt, stopt met haar werking.

Bij opzeg tijdens de proefperiode bepalen wij samen met jou de opzegtermijn. Als we daarover geen akkoord bereiken, geldt een opzegtermijn van één maand. Als je tijdens de proefperiode de overeenkomst verbreekt zonder met ons te overleggen, bedraagt de verbrekingsvergoeding de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende de opzegtermijn, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.

3. Wie kan de begeleiding beëindigen?

2.1 Cliënt of wettelijke vertegenwoordigers

Jij kan altijd beslissen om de overeenkomst te beëindigen. Als jij de overeenkomst wil opzeggen, moet je dit **schriftelijk** doen. De opzegbrief moet je richten aan de directeur bevoegd voor de dienst waar jij ondersteuning krijgt (de afdelingsdirecteur).

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:

- Je hebt een andere vorm van ondersteuning nodig dan OLO-Rotonde je kan bieden.
- Je komt niet langer in aanmerking voor ondersteuning (geen of onvoldoende PVB).
- Je komt de gemaakte afspraken niet na.
- Je bent niet aanwezig tijdens de ondersteuningsmomenten.
- Je bent zeer agressief geweest (of een andere vorm van ernstig grensoverschrijdend gedrag gesteld) tegenover je begeleid(st)er, mede-cliënten of iemand anders van de diensten.
- Je hebt een verslavingsproblematiek die je ondersteuning onmogelijk maakt.
- Je hebt onjuiste gegevens verstrekt in de verklaring op eer (zie IDO). Hiervoor kunnen wij de begeleiding meteen stopzetten.
- De OLO-Rotonde dienst die je begeleidt, stopt met zijn werking (definitief of tijdelijk door overmacht, bv bij een brand)

Een uitzonderlijke situatie is wanneer de cliënt overlijdt. In deze situatie bekijken we samen met de nabestaanden wat we nog kunnen betekenen, ondanks het gegeven dat de individuele dienstverleningsovereenkomst stopt. Er kan nog twee maanden verder ondersteund worden indien gewenst.

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**.

4. 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 je van ons wenst bij de beëindiging
- welke informatie we mogen doorgeven aan een eventueel nieuwe begeleidingsdienst
- welke andere mogelijkheden voor ondersteuning er zijn, waarbij je uiteraard zelf bepaalt of je daar gebruik wil van maken.

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

Financiële regeling



De financiële regeling en afspraken zijn integraal opgenomen in de individuele dienstverlenings-overeenkomst (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 te 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: huishoudelijk reglement

1. Collectieve inspraak

De mogelijkheden tot collectieve inspraak zijn eigen aan elke OLO-Rotonde afdeling (bijvoorbeeld de nieuwsbrief mobiele diensten). Deze staan omschreven in de verschillende individuele dienstverlenings-overeenkomsten.

Om onze cliënten, als groep, inspraak in onze werking te geven organiseren we een overleg met de cliënten binnen de werking waar ze deel van uitmaken, en een collectief overleg. Het doel van het collectief overleg is de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

In OLO-Rotonde wordt het beleid rond kwaliteit van dienstverlening gevoerd vanuit een aantal duidelijke referentiekaders. In het referentiekader 'visie op kwaliteitszorg' worden de uitgangspunten beschreven en lees je ook meer over het belang dat gehecht wordt aan de open dialoog tussen alle betrokkenen in de kwaliteitszorg.

In OLO-Rotonde zijn er vier organen voor collectief overleg. Elke ondersteuningsvorm heeft een eigen collectief overleg.

Er is een collectief overleg voor:

- de cliënten van de afdeling dag en wonen (volwassenen),
- de minderjarige cliënten van de afdeling Verblijf K&J,
- de cliënten van de mobiele afdeling (ambulante en mobiele ondersteuning)

2. 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.

Samenstelling

1. Het collectief overleg vertegenwoordigt de gebruikers van onze voorziening.
2. Het collectief overleg moet uit minstens drie leden bestaan. Om het organisatorisch haalbaar te maken streven we naar een 16-tal leden. We streven in de samenstelling naar een werkbare vermenging tussen cliënten en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten en een vertegenwoordiging vanuit alle afdelingen per ondersteuningsvorm. De leden worden gekozen door de cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger.
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 cliënt 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.

Werking

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, ondervoorzitter en secretaris aan. De ondervoorzitter vervangt de voorzitter bij diens afwezigheid.
11. Alle leden krijgen een verslag van de vergadering op naam. Het verslag wordt beschikbaar gesteld voor alle cliënten en wettelijk vertegenwoordigers.
12. Alle leden kunnen agendapunten voor de vergaderingen aanbrengen via de voorzitter en/of de secretaris. De agenda voor de vergaderingen wordt samengesteld door de voorzitter, de secretaris en de directie van de respectievelijke ondersteuningsvorm en vooraf aan de leden bezorgd. Het collectief overleg wordt hierbij logistiek en administratief ondersteund door de organisatie.
13. De verschillende collectieve overlegorganen uit onze voorziening duiden gezamenlijk één afgevaardigde aan die hen als waarnemer vertegenwoordigt in de Raad van Bestuur.
14. Het collectief overleg duidt één van zijn leden aan om in de klachtencommissie van OLO-Rotonde vzw te zetelen.
15. 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.

2.1 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.
- Beslissingen met een financiële impact op gebruikers.

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 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 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 1382 tot 1386 van het 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 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 tekst 'Collectieve rechten en plichten', ook na latere wijzigingen is steeds ter inzage op onze website: www.olo-rotonde.be.



Bijlagen

Bijlage 1

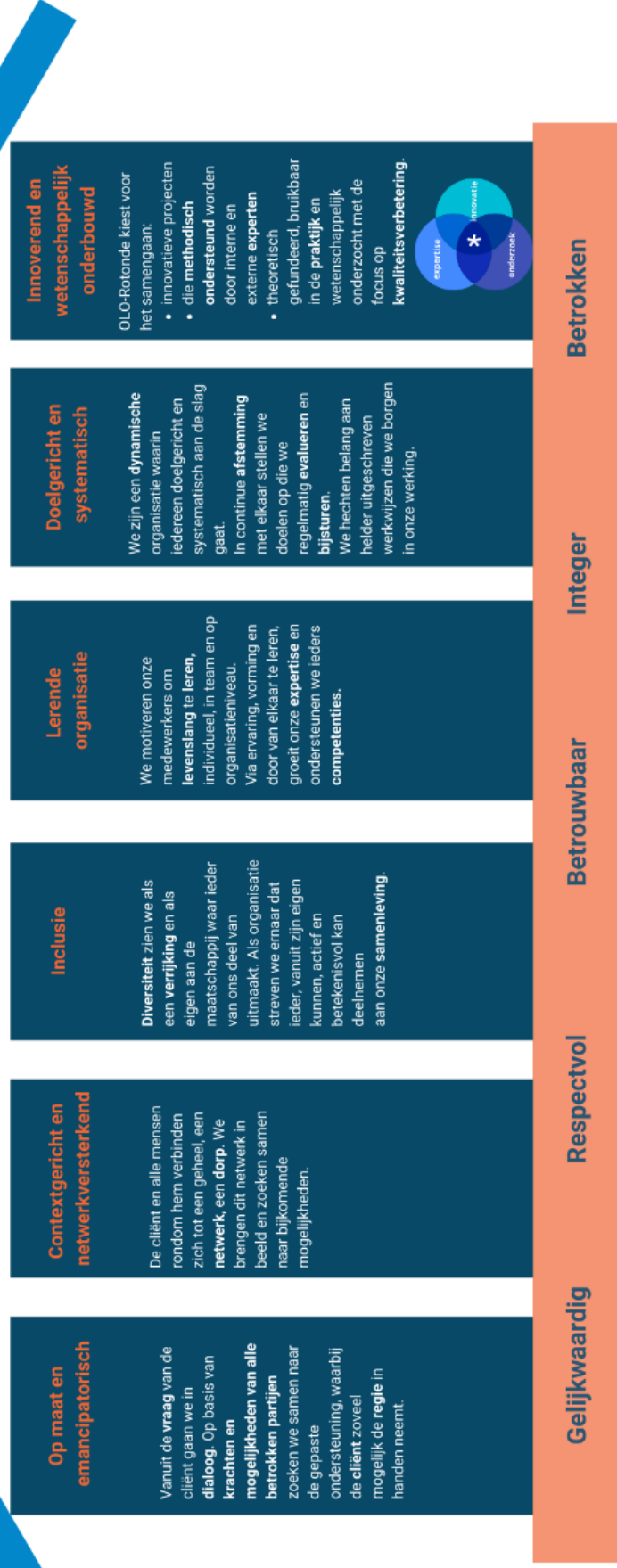
OLO-Rotonde vzw is een is een pluralistische en sociale onderneming, actief binnen **welzijn, onderwijs, gezondheid en gezin**.

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

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.
Druglijn 	078/15 10 20 www.druglijn.be bereikbaar op werkdagen van 10 tot 20u



**Jouw toekomst,
onze zorg**



OLO-Rotonde
vzw