



Collectieve rechten en plichten van de partijen in Apojo Aan Huis

7e uitgave - november 2025

ARTIKEL 1: IDENTIFICATIE

Apojo aan Huis maakt deel uit van Apojo VZW en is gespecialiseerd in de ondersteuning aan huis van personen met een handicap. De kantoren van Apojo aan Huis zijn gelegen aan de De kantoren van Apojo aan Huis zijn gelegen aan de Langdorpsesteenweg 21, 3200 Aarschot en aan de Mechelsesteenweg 173, 2220 Heist-op-den-Berg.

De zetel van de dienst is Apojo VZW, Langdorpsesteenweg 2, 3200 Aarschot.

- Apojo VZW is een door het VAPH vergunde zorgaanbieder.
- Apojo VZW heeft een erkenning van het VAPH voor het aanbieden van rechtstreeks toegankelijke ondersteuning.

ARTIKEL 2: MISSIE, VISIE EN WAARDEN

Onze missie is het begeleiden en ondersteunen van volwassen personen met een handicap die zelfstandig en inclusief willen leven. We hanteren daarbij volgende visie en waarden.

We werken samen met jou

Je begeleider zoekt samen met jou en je gezin uit welke hulp er nodig is. We luisteren hierbij steeds heel goed naar jou. We praten er samen over. We maken samen afspraken. Omdat iedereen verschillend is, zijn ook de afspraken die we met jou maken niet dezelfde als die we met anderen maken. Ze gelden speciaal voor jou.

Regelmatig bekijken we samen of de gevraagde hulp en de gemaakte afspraken over de ondersteuning nog goed zijn.

We werken met jou in je netwerk

Je bent niet alleen op de wereld. Er zijn andere personen die belangrijk zijn in jouw leven. We zeggen dan dat je deel uitmaakt van een netwerk.

We praten bij de start van een begeleiding ook met personen met wie jij op dat moment samen woont. Nadien spreken we samen met jou af of zij in de verdere begeleiding betrokken worden en op welke manier. Met jouw toestemming betrekken we ook nog andere personen en diensten die voor jou belangrijk (kunnen) zijn.

We respecteren jou en je manier van leven

We willen ons niet bemoeien als jij dat niet wenst. We werken alleen aan zaken waar je zelf akkoord mee bent. Daarop is één uitzondering. Als er dingen gebeuren die jou of anderen ernstig in gevaar brengen, kan je begeleider ingrijpen, zelfs als jij dat niet wilt. Dit is heel uitzonderlijk en we bespreken zo'n ingreep altijd met jou en in het team.

We werken in team

Je hebt een eigen begeleider. Die maakt deel uit van een team.

We zoeken altijd opnieuw naar manieren om ons werk zo goed mogelijk te doen. Alle medewerkers van onze dienst zoeken mee naar oplossingen en ideeën. Daarvoor dient de teamvergadering. Jouw begeleider kan alle zaken die gebeuren binnen jouw begeleiding op het team brengen. Dat moet wel altijd met een goede reden en met respect gebeuren. Alle teamleden hebben beroepsgeheim.

We willen jouw zelfstandigheid behouden en bevorderen

We gaan samen met jou op zoek naar mogelijkheden om zelfstandig te zijn. We nemen niet alles uit handen. Jij blijft verantwoordelijk voor je eigen leven. Wat je zelf kan, doen we niet voor jou. Als je iets niet kan, zoeken we er samen een oplossing voor.

We werken in vertrouwen

Je kan over alles met ons praten. We zullen je steeds ernstig nemen. Zaken die je met je begeleider bespreekt, worden nooit verder verteld buiten het team zonder jouw toestemming. Daarop geldt één uitzondering: als we door zaken naar buiten te brengen kunnen verhinderen dat jijzelf of andere kwetsbare personen ernstig gevaar lopen.

ARTIKEL 3: ONDERSTEUNINGSAANBOD

In Apojo aan Huis zijn er verschillende ondersteuningsmodules mogelijk.

1.Rechtstreeks toegankelijke individuele mobiele of ambulante begeleiding: psychosociale begeleiding aan huis (of op de dienst) in alle mogelijke levensdomeinen.

2.Mobiele of ambulante individuele begeleiding met een persoonsvolgend budget: psychosociale begeleiding aan huis (of op de dienst) in alle mogelijke levensdomeinen.

3.Leven in een studioproject met een persoonsvolgend budget: psychosociale begeleiding en praktische ondersteuning op je studio, beperkte groepsondersteuning en 24/7 telefonische permanentie.

4.Praktische of globale individuele assistentie met een persoonsvolgend budget of met een persoonlijk assistentiebudget.

Sommige modules zijn **onderling combineerbaar**. De frequentie en intensiteit kan in elke module aangepast worden aan de noden van de cliënt als zijn/haar persoonsvolgend budget dat toelaat.

Het aanbod van Apojo aan Huis is er op gericht om elke persoon met een handicap, die zelfstandig en inclusief wenst te leven, individueel te ondersteunen: met een eigen aanbod en in samenwerking met andere actoren (natuurlijk netwerk van cliënt, reguliere diensten).

ARTIKEL 4: BIJZONDERE VOORWAARDEN

De persoon met een handicap moet **vrijwillig instemmen** met begeleiding.

De lichamelijke en geestelijke toestand van de gebruiker moet de ondersteuning zoals omschreven in het IDO, mogelijk maken.

Wij doen **niet aan budgetbeheer** (zie artikel 12) en wij doen ook geen verpleegkundige handelingen. Als er op dat vlak ondersteuning nodig is, zoeken we samen met de cliënt een oplossing door het inschakelen van gespecialiseerde hulpverleners.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger moet de verplichtingen van IDO en/of collectieve rechten en plichten nakomen.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger mag geen bedrieglijke informatie verstrekken over de verklaring op erewoord aangaande recht op een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger moet een overeenkomst sluiten met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen.

ARTIKEL 5: WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

Apojo aan Huis waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van de dienst en de integriteit van andere gebruikers en personeel niet in het gedrang komt.

Van elke cliënt wordt een **persoonlijk dossier** bij gehouden dat minimaal bestaat uit een individuele dienstverleningsovereenkomst en een handelingsplan (of afsprakennota). Het dossier wordt veilig bewaard op de dienst.

Elke cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan het eigen dossier inzien. Aanvragen om het eigen dossier in te zien, kunnen gericht worden aan de coördinator.

Apojo aan Huis waarborgt de **ondersteuning** zoals die is vast gelegd in de **individuele dienstverleningsovereenkomst**. Apojo aan Huis zal altijd trachten om voorafgaand te overleggen met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger als er wijzigingen nodig zijn aan de individuele dienstverleningsovereenkomst, als er wijzigingen nodig zijn in de individuele woonsituatie van de gebruiker of als er zich maatregelen opdringen wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker.

De cliënt moet de ondersteuning mogelijk maken. Om een huisbezoek te laten doorgaan, moeten aan enkele minimale voorwaarden voldaan worden. We sommen hieronder een aantal zaken op. Indien één of meerdere van deze uitgangspunten en/of criteria niet gevolgd worden, kan de begeleider of de cliënt het huisbezoek afgelasten, afbreken.

Indien de begeleider of de cliënt een huisbezoek stop zet, betekent dit niet automatisch dat de begeleiding eindigt. Er zal steeds opnieuw samen gekeken worden hoe, wanneer en in welke omstandigheden een nieuw huisbezoek of ander contact mogelijk is.

- Om een goed huisbezoek te kunnen doen, mag er **geen gevaar zijn**, noch voor de begeleiding, noch voor de cliënt. Voorbeelden van gevaar zijn agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- Begeleider en cliënt dienen alles in het werk te stellen om het huisbezoek veilig en in **goede omstandigheden** te laten verlopen. Onveiligheid is een reden om een huisbezoek te stoppen.

- Om een begeleiding vlot te laten verlopen moet er **voldoende plaats** zijn om (administratief) werk te doen en om documenten op een goede manier te bewaren.
- Zowel de begeleider als de cliënt nemen **voldoende tijd** voor het huisbezoek (overeenkomstig de afspraken over de gemiddelde begeleidingstijd per week).
- Beiden laten zich op het moment van het huisbezoek **niet afleiden** door TV, gaming, GSM gebruik, storend lawaai, enz.
- Enkel als de begeleider een **permanentieopdracht** heeft moet hij telefonisch bereikbaar zijn.
- Wanneer een huisbezoek niet kan doorgaan wordt er **tijdig verwittigd**. Dit zowel door de cliënt als door de begeleider.
- Een huisbezoek is een **vertrouwensmoment** tussen begeleider en cliënt. Het is niet de bedoeling dat er personen aanwezig zijn die niet betrokken zijn in de begeleiding. De begeleider zal in dat geval het huisbezoek stop zetten en een nieuwe afspraak maken.
- Vertrouwelijke gesprekken horen niet thuis in openbare ruimtes. De begeleiding zal ze stop zetten.
- Indien er **huisdieren** aanwezig zijn, mag de begeleiding vragen deze in een aparte ruimte vast te zetten. Als dat niet gebeurt, mag de begeleider het huisbezoek stop zetten.
- Voor een goed huisbezoek is het nodig dat cliënt en begeleider goed met elkaar kunnen **communiceren**. We zoeken samen een oplossing als de communicatie niet lukt (tolk, hulpmiddelen, ...). We maken communicatieproblemen bespreekbaar.
- Bij vervoer dienen alle **veiligheidsregels** gerespecteerd te worden door begeleider en door cliënt. Als de begeleider ervaart dat de cliënt hem/haar afleidt, zal de begeleider de cliënt daarop wijzen.
- Als de **hygiëne** in de woning voor **onveiligheid** zorgt (bv ongedierte, besmettingsgevaar, ...) zoekt de begeleider samen met de cliënt hoe de situatie kan verbeterd worden. Intussen kan de begeleider beslissen om (eventueel tijdelijk) niet meer op huisbezoek te komen en de gesprekken inplannen op de dienst.
- De cliënt noch de begeleider mag onder invloed zijn van **drank, drugs of medicatie**. Als dit wel het geval is, is dat een reden om het huisbezoek af te breken.
- De cliënt noch de begeleider mag **ziektesymptomen** vertonen of kan ziek een huisbezoek aanvatten. Ze verwittigen elkaar dat het bezoek niet kan doorgaan.

- Er dienen **duidelijke afspraken** gemaakt en nageleefd te worden rond roken. Als cliënt of begeleider niet rookt, mag die daarvoor respect verwachten van de andere partij. Die zal dan zorgen dat de ruimte verlucht is en dat er eventueel rookpauzes worden voorzien buiten de gespreksruimte.
- Bij **zwangerschap** van een begeleidster zal de dienst rekening houden met mogelijke risico's en in functie daarvan begeleidingswissels doen.
- Als begeleiders bepaalde **allergieën** hebben, zal de dienst daar rekening mee houden en in functie daarvan begeleidingswissels doen.

ARTIKEL 6: PRESTATIES DIE AANLEIDING GEVEN TOT VERGOEDINGEN

Rechtstreeks toegankelijke ondersteuning door Apojo aan Huis is **gratis** voor de cliënt. **De andere vormen van ondersteuning betaalt de cliënt** volgens de afspraken die we vastleggen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De persoon met een handicap draagt al zijn woon- en leefkosten zelf met zijn eigen inkomen.

Prestaties die aanleiding geven tot specifieke vergoedingen zijn:

- **Vervoer door onze medewerkers:** Apojo aan Huis rekent een kilometerkost aan als een begeleider een vervoeropdracht vervult voor een cliënt. De cliënt tekent in dat geval een rittenblaadje af en op basis daarvan krijgt hij een factuur. De prijs per kilometer is gelijk aan de wettelijke vergoeding per km voor vervoer in dienststopdracht. Parkeerkosten tijdens deze ritten worden eveneens betaald door de cliënt.
 - *Enkel in de assistentiedienst kunnen deze facturen betaald worden met het persoonsvolgend budget en kunnen we daar een cashovereenkomst voor afsluiten. Reden is dat vervoer een vorm is van praktische ondersteuning.*
- **Wonen in een woning die Apojo aan Huis huurt:** Apojo aan Huis stelt de woning ter beschikking tegen kostprijs van de woning en de gemeenschappelijke nutsvoorzieningen. Apojo aan Huis betaalt de facturen. Apojo aan Huis rekent de betaalde facturen door aan de cliënten volgens afspraken die we opnemen in een verblijfsovereenkomst.
- **Activiteiten van Apojo aan Huis zoals een uitstap of het nieuwjaarsfeest:** als een cliënt zich inschrijft voor een activiteit moet hij de afgesproken kostprijs ervan betalen.

Facturen worden verzonden aan de cliënt (als hij zelf zijn geld beheert) of aan de wettelijke vertegenwoordiger (voogd of bewindvoerder).

ARTIKEL 7: STOPZETTING VAN DE BEGELEIDING DOOR APOJO AAN HUIS

De ondersteuning kan stoppen in **onderling overleg (1)**, door een opzeg door de cliënt **(2)**, door eenzijdige stopzetting door de dienst **(3)**. Er zijn **drie bijzondere situaties**: stopzetting van een overeenkomst van bepaalde duur op de einddatum **(4)**, stopzetting door het overlijden van de cliënt **(5)**, stopzetting van een ondersteuning waarbij er een verblijfsovereenkomst was afgesloten bij de IDO **(6)**.

1. STOPZETTING IN ONDERLING OVERLEG

De cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) en de dienst gaan in overleg over de geboden ondersteuning en besluiten samen om de individuele overeenkomst stop te zetten. In dat geval maken cliënt en dienst samen afspraken over de manier waarop ze de ondersteuning afronden. Volgende zaken moeten uitgeklaard worden:

- Duur van de opzegperiode en exacte uitschrijfdatum (wanneer betaling stopt).
- Dienstverlening tijdens de opzegperiode.
- Doorverwijzing naar een andere dienst.
- Doorverwijzing naar een bijstandsorganisatie.
- Wat gebeurt er met het cliëntdossier.
- Op de hoogte brengen van derden waarmee werd samengewerkt.
- Indien van toepassing duur van de opzeg van de verblijfsovereenkomst in een studio-project.
- Indien van toepassing opzeg van een sociaal huurcontract in een studio-project.

Alle afspraken worden genoteerd op het **formulier ‘Stopzetting ondersteuning Apojo aan Huis in onderling overleg’**. De cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) en de coördinator ondertekenen het formulier, dat wordt toegevoegd aan het cliëntdossier.

2. OPZEG DOOR DE CLIËNT

De cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) zegt de overeenkomst op. Dit doet hij **schriftelijk** door een ondertekende brief aan de coördinator. De **opzegperiode** is zoals bepaald in de individuele dienstverleningsovereenkomst en begint te lopen op de postdatum van de brief. (Of de verzenddatum van de mail met de gescande brief in bijlage).

De coördinator beantwoordt de opzeg (per post of mail) en vermeldt in zijn schriftelijk antwoord:

- Duur van de opzegperiode en exacte uitschrijfdatum.
- Dienstverlening tijdens de opzegperiode.
- Contactgegevens van een bijstandsorganisatie.
- Wat gebeurt er met het cliëntdossier.
- Op de hoogte brengen van derden waarmee werd samengewerkt.

- Indien van toepassing duur van de opzegperiode van de verblijfsovereenkomst in een studio-project.
- Indien van toepassing opzeg van een sociaal huurcontract in een studio-project.

Tijdens de opzeg wordt de ondersteuning verder gezet tenzij de cliënt dit niet langer wenst. De cliënt moet tot aan de uitschrijfdatum de kostprijs betalen zoals afgesproken in het IDO, ook als hij geen diensten meer wenst.

De opzegbrief en het antwoord van de coördinator worden toegevoegd aan het cliëntdossier.

3. EENZIJDIGE STOPZETTING DOOR DE DIENST

In de volgende situaties kan de dienst eenzijdig de ondersteuning beëindigen:

- Wegens **overmacht**.
- Als de **lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker** in die mate is **gewijzigd** dat de ondersteuning zoals omschreven in het IDO, niet langer beantwoordt aan de noden van de gebruiker.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de **verplichtingen** van **IDO** en/of collectieve rechten en plichten **niet nakomt**.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger **bedrieglijke informatie** heeft verstrekt over de verklaring op erewoord aangaande recht op een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen. Of als hij zo'n overeenkomst niet nakomt.

De dienst tracht in een **eerste stap** om te beëindigen in **onderling overleg**. De coördinator probeert in overleg te gaan met de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Daarbij heeft hij oog voor de continuïteit van de ondersteuning.

Er kan door de budgethouder beroep gedaan worden op hoogdrempelige individuele bijstand door een bijstandsorganisatie en er kan als vervolg daarop door de budgethouder een aanvraag gedaan worden voor intensieve bemiddeling bij het VAPH. De coördinator kan helpen om het contact te leggen met een bijstandsorganisatie.

In een **tweede stap** bezorgt de coördinator **schriftelijk** het voornemen om te stoppen aan de gebruiker of aan zijn wettelijke vertegenwoordiger.

In zijn schrijven motiveert de coördinator uitvoerig de redenen van het ontslag en geeft verslag over wat er gebeurd is in stap 1. De coördinator wijst in de brief op de mogelijkheid om het eenzijdig ontslag te betwisten door binnen de dertig dagen vanaf de poststempel van de brief de zaak schriftelijk voor te leggen aan de klachtencommissie.

In dit geval **richt de gebruiker de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie** en de commissie wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde. De klachtencommissie behandelt de klacht binnen de dertig dagen.

In een derde stap geeft de coördinator het ontslag in een aangetekend schrijven. Dat is ofwel na dat de termijn voor betwisting is verlopen of na dat de klachtencommissie het dossier heeft afgesloten.

De coördinator motiveert nogmaals uitvoerig de redenen voor het ontslag in de brief. De opzegtermijn bij eenzijdig ontslag is drie maanden vanaf het aangetekend schrijven, tenzij de partijen iets anders overeen komen.

Als één van de partijen de termijn niet respecteert, is ze een verbrekingsvergoeding verschuldigd die overeen komt met de kost van drie maanden ondersteuning in het stopgezette IDO.

Ook bij definitief eenzijdig ontslag heeft de dienst oog voor de continuïteit van de zorg. In de mate dat de cliënt dat wenst, zal de dienst informatie verstrekken aan nieuwe zorgverleners en de cliënt actief doorverwijzen.

4. EINDDATUM IDO VAN BEPAALDE DUUR

Een **IDO** van bepaalde duur neemt **automatisch een einde op de einddatum**.

De coördinator bezorgt aan de gebruiker (en/of zijn vertegenwoordiger) een brief met daarin ofwel:

- De exacte uitschrijfdatum.
- Contactgegevens van een bijstandsorganisatie.
- Wat gebeurt er met het cliëntdossier.
- Op de hoogte brengen van derden waarmee werd samengewerkt.

Ofwel:

- Melding van het verderzetten van de ondersteuning met een nieuw IDO.

5. OVERLIJDEN VAN DE CLIËNT

In geval van overlijden van de cliënt, zal de dienst **overleg** plegen met de **nabestaanden** en hulp bieden bij het regelen van de begrafenis of crematie.

De dienst bewaart het dossier van de cliënt, zoals het voor de inspectie van het Vlaams Agentschap moet bij gehouden worden, gedurende 10 jaren. Andere administratieve zaken die eventueel voor de cliënt op de dienst bij gehouden werden, worden aan de nabestaanden bezorgd.

De cliënt wordt uitgeschreven op de datum van overlijden.

6. ER WAS EEN VERBLIJFSOVEREENKOMST

Als een ondersteuning beëindigd wordt, zal de woonkost verder gefactureerd worden tot en met de maand waarin de woning ontruimd is.

De **opzegperiode** voor het verlaten van de woning bedraagt 3 maanden, te starten op de uitschrijfdatum.

Bij overlijden van de cliënt begint een opzegperiode van één maand te lopen vanaf de datum van overlijden. De familie kan tijdens de opzegperiode alle persoonlijke goederen van de overleden cliënt ophalen. De verblijfsvergoeding voor die periode van één maand wordt gefactureerd. Als de woongelegenheden niet leeggemaakt en schoongemaakt is na één maand, zal Apojo vzw de studio leegmaken. Apojo factureert in dat geval (uurloon 40 €/uur):

- de kosten van het leegmaken van de woongelegenheden;
- de kosten van verwijdering van afval;
- de schoonmaakkosten.

Apojo vzw zal eventuele achtergebleven persoonlijke goederen gedurende 3 maanden bewaren, op kosten en risico van de cliënt. Apojo vzw kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele beschadiging of diefstal van achtergelaten goederen. Na 3 maanden doet de cliënt (of desgevallend de nabestaanden) afstand van de goederen. Kosten van verwijdering van goederen worden doorgerekend aan de cliënt.

ARTIKEL 8: ORGANISATIE VAN COLLECTIEF OVERLEG

We organiseren in Apojo Aan Huis **collectief overleg**.

Er is een **verkozen gebruikersraad** met daarin vertegenwoordigers van de studioprojecten in Heist-op-den-berg, de studio-projecten in Aarschot, de mobiele cliënten en de cliënten die assistentie krijgen. De gebruikersraad van Aan Huis komt **minimaal één keer per jaar samen**.

De verkozen vertegenwoordigers hebben contact met de andere cliënten via deelgebruikersraden en bewonersvergaderingen in de studioprojecten en via nieuwsbrieven aan de cliënten van mobiele begeleiding en van assistentie.

De thema's in het gebruikersoverleg zijn:

- Klachten en opmerkingen over de dienstverlening van Apojo aan Huis en de manier waarop ze opgevolgd worden.
- Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten in Apojo aan Huis.
- Evoluties in de dienstverlening van Apojo aan Huis.
- Voorstellen, opmerkingen en vragen van cliënten

Klachten over collectieve inspraak kunnen behandeld worden volgens de **klachtenprocedure** (art 9) en kunnen **ook steeds rechtstreeks aan het VAPH** gemeld worden (art 10/3).

ARTIKEL 9: KLACHTEN

Als je vragen, voorstellen of opmerkingen hebt over de ondersteuning die je krijgt, raden we aan deze **steeds aan je begeleider/assistent te melden**. Die kan je vraag (opmerking) misschien direct oplossen.

Indien er geen direct antwoord is, brengt de begeleider/assistent je vraag, opmerking of voorstel op de **teamvergadering** of bij de teamverantwoordelijke om daar een antwoord te zoeken. De **teamverantwoordelijke** neemt er notie van in een elektronisch register en volgt op dat je een antwoord krijgt.

Elk jaar maken we een **overzicht van alle vragen, voorstellen en opmerkingen** die op het team geweest zijn en kijken we of we daar nog actie moeten rond ondernemen. We maken een synthese en agenderen die op het collectief overleg. Op dat overleg krijg je inspraak of er nog actie nodig is en kan je ook ter plaatse nieuwe opmerkingen maken of voorstellen doen.

Je kan ook altijd een **officiële schriftelijke klacht indienen**. Je mag je hierin laten bijstaan door een belangrijke derde die je zelf kiest. Je moet contact nemen met de coördinator van Apojo aan Huis. Die volgt de klacht op. Op elk moment in de verdere procedure kan je de klacht weer intrekken.

Hoe gaat dit in zijn werk:

1. De coördinator formuleert samen met jou je klacht op een **formulier**.
2. De coördinator **onderzoekt de klacht** met alle personen die er iets mee te maken hebben en laat binnen de dertig dagen schriftelijk aan jou weten welke oplossing de dienst voorstelt.
3. **Als je niet akkoord gaat met de oplossing** die de coördinator voorstelt, moet je dat **schriftelijk laten weten** aan de interne klachtencommissie. Die bestaat uit *Lia Hermans*, voorzitter van Apojo VZW, en *Nick Van Huffel*, moeder van een gebruiker. Als haar zoon zou betrokken zijn bij een klacht, zoekt de coördinator een vervanger voor haar in de commissie voor die klacht. Op die manier voorkomen we mogelijke belangenvermenging.
 - Indien je dat wenst, mag je zelf je verhaal doen voor de klachtencommissie. Je mag je ook laten bijstaan door iemand die je vertrouwt. De commissie beoordeelt de voorgestelde oplossing en laat aan jou en aan de coördinator haar oordeel kennen, weer binnen de 30 dagen. De commissie deelt haar bevindingen schriftelijk mee. Een eensluidend oordeel is bindend voor de dienst. Als de commissieleden het niet eens zijn met elkaar, geven ze de verschillende standpunten mee in hun brief. In beide gevallen zal de coördinator opnieuw een schriftelijk antwoord formuleren op je klacht binnen de dertig dagen na het oordeel van de commissie.
4. **Als je nog niet akkoord gaat, kan je de klacht richten aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**. Het agentschap zal dan oordelen wat er met je klacht moet gebeuren.

ARTIKEL 10: NUTTIGE ADRESSEN ALS JE EEN KLACHT WENST IN TE DIENEN

Coördinator en klachtenverantwoordelijke Apojo aan Huis:

Jan Claes, Langdorpsesteenweg 21, 3200 Aarschot

Mail jan.claes@apojo.be Telefoon 016/572746

Klachtencommissie:

Lia Hermans, Jeuksestraat 16, 3891 Gingelom

Mail liahermans@telenet.be

Nick Van Huffel, moeder van een gebruiker

Mail nick.van.huffel@telenet.be

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel.

Toezietsraad Apojo vzw:

Linda Decock, Brigitte Mannaerts, Walter Verheyden

Langdorpsesteenweg 2, 3200 Aarschot Telefoon 016/565675.

ARTIKEL 11: DE ONAFHANKELIJKE DERDE BIJ BETWISTING VAN STOPZETTING VAN DE BEGELEIDING

In elke situatie waarin de stopzetting van de begeleiding door Apojo aan Huis door de cliënt betwist wordt, kan de **cliënt een klacht richten tot de klachtencommissie** die speciaal voor deze situaties uitgebreid wordt met een onafhankelijke derde.

Deze persoon is:

Van Gheluwe Siska

Mechelsesteenweg 266

1933 Sterrebeek

ARTIKEL 12: BEHEER VAN GELDEN EN GOEDEREN

In Apojo aan Huis is het principe dat de **begeleiding geen geld beheert van cliënten**. Dat betekent dat de begeleiding enkel kan adviseren op gebied van budget, maar niet kan beslissen wat de cliënt met zijn geld moet/mag doen. De begeleider mag ook geen geld bewaren van de cliënt.

Op bovenstaand principe kan **enkel een uitzondering** gemaakt worden als er een **schriftelijke overeenkomst** is over geldbeheer tussen de cliënt (en zijn vertrouwenspersoon) of zijn wettelijke vertegenwoordiger en de dienst. In de overeenkomst wordt de machtiging tot het beheer van gelden of goederen vastgesteld en wordt de draagwijdte van die machtiging aangegeven.

Als er met een cliënt zo'n schriftelijke overeenkomst gemaakt wordt over geldbeheer, maakt die **overeenkomst deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst** van die cliënt en bezorgt de dienst een kopie van de overeenkomst aan de toezichtsraad van Apojo vzw, die controle uitoefent op het geldbeheer.

Samenstelling van de toezichtsraad voor beheer van geld en goederen

Afgevaardigde van de gebruikersraad: Linda De Cock

Afgevaardigde van de voorziening: Walter Verheyden

Deskundige: Brigit Mannaerts

Bereikbaar per adres: Langdorpsesteenweg 2, 3200 Aarschot (adres van de vzw)

Klachten over het beheer van geld en goederen kan de cliënt schriftelijk richten aan de toezichtsraad. De toezichtsraad **garandeert dat de anonimiteit van de indiener van de klacht** en het geheim van het onderzoek worden bewaard.

De toezichtsraad kan de klacht ongegrond vinden of kan de klacht gegrond vinden en maatregelen afspreken met de beheerder. In beide gevallen wordt de indiener van de klacht verwittigd.

Als twee leden van de toezichtsraad dit nodig vinden, wordt de klacht overgemaakt aan het Vlaams Agentschap. Daarvan wordt de beheerder en de indiener van de klacht op de hoogte gesteld, evenals de directie van Apojo vzw.

ARTIKEL 13: INZIEN KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek van Apojo aan Huis **staat op de server van Apojo vzw** en kan **ten allen tijde ingekeken worden** als de cliënt een afspraak maakt met de coördinator. Op eenvoudige vraag kunnen cliënten een print krijgen van een procedure die ze nodig hebben.

ARTIKEL 14: VERZEKERDE RISICO'S

De cliënten van Apojo aan Huis zijn verzekerd:

- Bij de **deelname van collectieve activiteiten** van Apojo aan Huis: jaarlijkse uitstap, nieuwjaarsfeest, georganiseerde reis.
- **De gemeenschapshuizen en studioprojecten van Apojo aan Huis zijn verzekerd door een blokpolis** waarvan de premie verdeeld wordt over de bewoners. Deze polis verzekert woning en courante inboedel. Cliënten die heel waardevolle zaken op hun studio hebben, informeren best of ze een bijkomende verzekering moeten afsluiten en op welke manier.

Let op! Als je zelf rechtstreeks huurt, moet je zelf een brandverzekering afsluiten.

ARTIKEL 15: AANPASSING EN WIJZIGING VAN DEZE OVEREENKOMST

De overeenkomst collectieve rechten en plichten kan **ten allen tijde gewijzigd worden** door Apojo vzw. Wijzigingen maken deel uit van het collectieve overlegmoment.

Cliënten kunnen voorstellen doen om aanpassingen te doen aan deze overeenkomst. Ze kunnen dit agenderen op het eerstvolgende collectieve overlegmoment.

De meest recente versie van deze overeenkomst collectieve rechten en plichten is terug **te vinden op de website van Apojo aan Huis** en is daar door iedereen te raadplegen: www.apojo.be .