

<b>COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN IN APOJO AAN HUIS</b> <b>Vijfde uitgave</b> <span style="float: right;"><b>Januari 2018</b></span>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **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. Het kantoor van Apojo aan Huis is gelegen aan de Langdorpsesteenweg 21, 3200 Aarschot.

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.

*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.

**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 individuele ondersteuning 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.

**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 dienstverleningovereenkomst 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 dienstverleningovereenkomst. 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:

- De cliënt moet tijd maken voor het huisbezoek. Er kan niet voortdurend bezoek zijn en er kan niet voortdurend op een andere wijze gestoord worden (honden, teevée, ...)
- De bezoeken gaan overwegend door bij de cliënt en niet bij derden.
- De cliënt moet nuchter zijn.

## 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.
- 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 bijlage bij de individuele ondersteuningsovereenkomst.
- 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 ondersteuningsovereenkomst wordt bij voorkeur stop gezet **in onderling overleg (1)** tussen de cliënt en de begeleider.

Specifieke situaties zijn: de **eenzijdige stopzetting (2)**, de **stopzetting bij overlijden (3)** en de **stopzetting van een ondersteuning in een woning die gehuurd wordt door de vzw (4)**.

### **1. STOPZETTING IN ONDERLING OVERLEG.**

#### **Cliënt neemt initiatief**

- De cliënt verwoordt zelf of via zijn vertrouwenspersoon aan zijn begeleider of aan het diensthoofd dat hij van plan is om te stoppen.
- De begeleider agendaert het voornemen van de cliënt om te stoppen op de volgende teamvergadering en daar wordt afgesproken wie de verdere gesprekken

met de cliënt voert: begeleider en/of diensthoofd. In de teambespreking is aandacht voor de betekenis van het voornemen van de cliënt.

- Het resultaat van de gesprekken kan zijn:
  - Verder gaan met begeleiding, eventueel herformulering hulpvraag en hulpaanbod, eventueel formulering van een klacht.
  - Afronding van de ondersteuning (zie verder).
- De verslaggeving gebeurt in het dagboek.

### **Begeleider neemt initiatief**

- De begeleider geeft, steeds na teamoverleg, in een gesprek met de cliënt aan dat de dienst zich afvraagt of de dienstverlening niet beter zou stoppen en geeft de reden aan. Hij bespreekt alles met de cliënt.
- Resultaat van de gesprekken kan zijn:
  - Verder gaan met begeleiding, eventueel herformulering hulpvraag en hulpaanbod, eventueel formulering van een klacht.
  - Afronding van de ondersteuning (zie verder).
  - Eenzijdige stopzetting ( zie verder onder punt 2).
- De verslaggeving gebeurt in het dagboek.

### **Afronding van de ondersteuning**

- Apojo aan Huis waarborgt in overleg met de gebruiker een goede overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning aan een nieuwe zorgaanbieder.  
Op die wijze streeft Apojo aan Huis naar continuïteit van de ondersteuning.
- Er worden afspraken gemaakt over de archivering van het dossier. 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 hem terug bezorgd.
- De dienst verwittigt derden, waar tijdens de begeleiding mee samen gewerkt werd, dat de begeleiding stopt. Verder wordt geen informatie aan derden doorgegeven zonder akkoord van de cliënt.
- De begeleider (diensthoofd) noteert alle afspraken op het formulier 'Stopzetting ondersteuning Apojo aan Huis' en het formulier wordt ondertekend door cliënt en begeleider (diensthoofd). De datum van ondertekening is de uitschrijfdatum. De begeleider bezorgt het volledig ingevulde formulier aan de coördinator en geeft een duplicaat aan de cliënt.

### **Opmerking:**

Als een cliënt enkele een individuele ondersteuningsovereenkomst heeft voor praktische ondersteuning, is er geen teamvergadering en ook geen dagboek. De rol van het team wordt dan overgenomen door het diensthoofd.

## **2. EENZIJDIGE STOPZETTING**

Een ondersteuning kan feitelijk eindigen zonder dat het mogelijk is om een gesprek over de stopzetting te voeren. Het contact tussen de cliënt en de dienst kan verbroken zijn (geen huisbezoeken meer mogelijk). Een initiatief tot stopzetting door de dienst kan voor de cliënt onbespreekbaar zijn terwijl de dienst toch wil doorgaan met de stopzetting.

De begeleider zal deze situaties melden aan het diensthoofd.

Apojo aan Huis verbindt zich ertoe de ondersteuning niet eenzijdig te beëindigen tenzij om één van volgende redenen:

- In geval van overmacht

- In geval van verandering van woonplaats als dat een te grote verplaatsingstijd van de begeleider met zich mee brengt
- In geval van verandering van de zorgvraag
- In geval van het niet naleven van de verplichtingen zoals vastgelegd in deze individuele overeenkomst en haar bijlagen
- In geval van samenwerkingsproblemen die onoverkomelijk zijn en niet opgelost raken door bemiddeling

Apojo aan Huis motiveert schriftelijk de beëindiging van de ondersteuning en verwijst de gebruiker naar de bijstandorganisaties voor het zoeken naar een gepaste ondersteuning.

Apojo aan Huis waarborgt in overleg met de gebruiker een goede overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning aan een nieuwe zorgaanbieder.

In het geval van eenzijdige stopzetting stuurt het diensthoofd een brief naar het laatst gekende adres van de cliënt. De brief vermeldt de reden en de motivering van stopzetting. De brief verwijst de gebruiker naar de bijstandorganisaties voor het zoeken naar een gepaste ondersteuning.

De brief vermeldt tevens dat de cliënt de eenzijdige stopzetting kan betwisten door binnen de maand na de postdatum van de brief een klacht over stopzetting in te dienen bij de coördinator van Apojo aan Huis of rechtstreeks bij de klachtencommissie die speciaal voor deze situaties uitgebreid wordt met een onafhankelijke derde, wiens gegevens opgenomen worden in artikel 11 van deze collectieve overeenkomst.

De klachtencommissie zal binnen de 30 dagen nadat de klacht is ingediend een schriftelijk antwoord geven aan alle partijen.

De datum van uitschrijving is een maand na de brief van het diensthoofd, tenzij er een betwisting is. Dan wordt de (eventuele) uitschrijfdatum bepaald door de klachtencommissie en is die ten vroegste wanneer de bemiddeling afgerond is. Het resultaat van een eventuele verzoening wordt opgenomen in het handelingsplan.

### **3. STOPZETTING DOOR OVERLIJDEN**

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 bijgehouden worden, gedurende 10 jaren. Andere administratieve zaken die eventueel voor de cliënt op de dienst bijgehouden werden, worden aan de nabestaanden bezorgd.

De cliënt wordt uitgeschreven op de datum van overlijden.

### **4. STOPZETTING VAN EEN ONDERSTEUNING IN EEN WONING DIE GEHUURD WORDT DOOR DE VZW.**

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 door de cliënt bedraagt 3 maanden, te starten op de uitschrijfdatum.

## **Artikel 8: organisatie van collectief overleg**

Binnen Apojo aan Huis worden de cliënten minimaal één keer per jaar uitgenodigd voor een collectief overlegmoment. Ze krijgen op die wijze informatie en de mogelijkheid tot inspraak. We organiseren het overleg per module in ons aanbod.

De informatie behelst:

- Klachten en opmerkingen over de dienstverlening van Apojo aan Huis in het voorbije jaar en de manier waarop ze opgevolgd werden.
- Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten in Apojo aan Huis in het voorbije jaar.
- 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 begeleiding die je krijgt, raden we aan deze steeds aan je **begeleider** te melden. Die kan je vraag (opmerking) misschien direct oplossen.

Indien er geen direct antwoord is, brengt de begeleider je vraag, opmerking of voorstel op de teamvergadering om daar een antwoord te zoeken. De teamleider 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 vertrouwenspersoon 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 Walter Verheyden, directeur in Apojo VZW, en Filip Thieren, provinciaal voorzitter van KVG Vlaams-Brabant.

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**

1. Coördinator en klachtenverantwoordelijke Apojo aan Huis: Jan Claes,  
Langdorpsesteenweg 21, 3200 Aarschot.  
Mail [jan.claes@apojo.be](mailto:jan.claes@apojo.be)  
Telefoon 016/572746
2. Klachtencommissie:  
Walter Verheyden, Langdorpsesteenweg 2, 3200 Aarschot  
Mail [walter.verheyden@apojo.be](mailto:walter.verheyden@apojo.be)  
Telefoon 016/565675.  
Filip Thieren, Blijde Inkomstraat 113 bus 1, 3000 Leuven  
Mail [filip.thieren@kvg.be](mailto:filip.thieren@kvg.be)  
Telefoon 0478/567503
3. Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Koning Albert II-laan 37,  
1030 Brussel.
4. Toezichtsraad 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.

7

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 raad van toezicht: 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 van Apojo aan Huis zijn verzekerd door een blokpolis waarvan de premie verdeeld wordt over de bewoners van een huis. Deze polis verzekert woning en inboedel.

Cliënten die in een woning wonen die door Apojo aan Huis ter beschikking wordt gesteld, maken samen met hun begeleider een lijst op van hun duurzame persoonlijke goederen. Die lijst wordt bewaard door de coördinator.

---

8

### **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 vooraf deel uit van het collectieve overlegmoment. Cliënten kunnen voorstellen doen om aanpassingen te doen aan deze overeenkomst. Ze kunnen dit agenderen op het eerst volgende 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](http://www.apojo.be) .