



collectieve rechten & plichten



PARTNER VAN



HELMSTRAAT 109 BUS 16 | 2140 BORGERHOUT | WWW.ONDO.NU

T. 03 633 90 90 | INFO@ONDO.NU

 ONDO - STERK JEZELF  ONDO_VZW

INHOUDSTAFEL

- Wie is Ondo?
- Wat doet Ondo?
- Hoe doet Ondo dat? (missie, visie, waarden en doelstellingen)
- Wederzijdse rechten en plichten van de cliënt of de vertegenwoordiger en de dienst
- Wanneer kan Ondo de individuele dienstverleningsovereenkomst beëindigen?
- Hoe organiseert Ondo het collectief overleg met de cliënten?
- Hoe kunnen opmerkingen, suggesties en klachten ingediend worden? Hoe worden ze behandeld?
- Hoe kunnen meldingen rond grensoverschrijdend gedrag ingediend worden? Hoe worden ze behandeld?
- Plaats en wijze waarop het kwaliteitshandboek ingezien kan worden
- Overzicht van de risico's die de dienst in het belang van de cliënt verzekert
- Hoe worden 'collectieve rechten en plichten' in overleg aangepast



Bijlages

- Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad
- Contactgegevens i.f.v. klachtenprocedure

1.



WIE IS ONDO?

We zijn een dienst die ondersteuning op maat biedt aan meerderjarige personen met een beperking of vermoeden van een beperking en/of hun netwerk in regio Antwerpen¹

We zijn er voor iedere persoon met (een vermoeden van) beperking die zelf een vraag naar ondersteuning heeft en deze kenbaar kan (laten) maken.

Hiernaast bieden wij in het kader van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) ook outreach aan, nl. informatieverstrekking en vorming over handicapspecifieke thema's vanuit het empowermentdenken.

Wij zijn een vergunde aanbieder voor het ondersteunen van mensen met een Persoonsvolgend Budget (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) en hebben een erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp.



Bekijk het filmpje op de website zeker eens!

ONDO v.z.w.

Helmstraat 109 bus 16

2140 Borgerhout

Directeur : Wim De Rop

Voorzitter Raad van Bestuur : Walter Verryckt

Erkend door Vlaamse Overheid als vergunde zorgaanbieder en aanbieder rechtstreeks toegankelijke hulp

ONDO vzw werd opgericht in 1988 (als Begeleid Wonen Antwerpen Stad).

WAT DOET ONDO?

Jij wil zoveel mogelijk *zelf* doen en beleven.

Dat is niet altijd makkelijk.

Ben je minstens 18 jaar en heb je een beperking dan is Ondo er voor jou met:

Persoonlijke begeleiding: bij je thuis, bij Ondo of waar je maar wil. Het kan ook telefonisch of online.

Ontmoeting en activiteiten: op ons wekelijks ontmoetingsmoment, op een uitstap of feest, een infomoment of inspraakvergadering.

Wonen: in één van onze studio's, appartementen of in ons gemeenschapshuis.

Permanentie: Daar kan je 24 uur per dag, 7 dagen per week naar bellen met dringende vragen. Als dat nodig is, zijn we binnen het uur bij jou.

De inhoud van onze ondersteuning bepaal jij. We gaan met jou in dialoog over wat je belangrijk vindt, wil bereiken en hoe je dat wil doen. Ben je op zoek naar een job, naar vrijwilligerswerk of naar een andere bezigheid die bij je past? Wil je hulp bij het huishouden? Met je geldzaken? Met relaties? Ben je bezorgd om je gezondheid? Geeft je administratie je een punthoofd?... Elke vraag mag gesteld worden.

De aard van de hulp die men nodig heeft, wordt steeds samen besproken en vastgelegd in een individuele dienstverleningsovereenkomst en doelen in het cliëntdossier. We werken samen met of verwijzen door naar gespecialiseerde diensten als de hulpvraag betrekking heeft tot het louter uitvoeren van

¹ Antwerpen en districten (uitz. Berendrecht-Zandvliet-Lillo, Wilrijk en Ekeren), Burcht, Zwijndrecht, . Uitzonderingen in overleg met omliggende diensten.

(para)medische, verzorgende of huishoudelijke taken. Bij juridisch opgelegde hulpverlening is de motivatie van de cliënt doorslaggevend. Indien deze er niet is, verwijzen we door.

We verwijzen ook door naar gespecialiseerde diensten als tijdens de intake blijkt dat er specifieke taalondersteuning (gebarentaal, SMOG,...) nodig is.

HOE DOET ONDO DAT?

MISSIE VAN ONZE DIENST

Ondo ondersteunt volwassen personen met een (vermoeden van) beperking bij het optimaliseren of behouden van de kwaliteit van hun leven.

Ondo bouwt aan een inclusieve samenleving en ondersteunt netwerken.

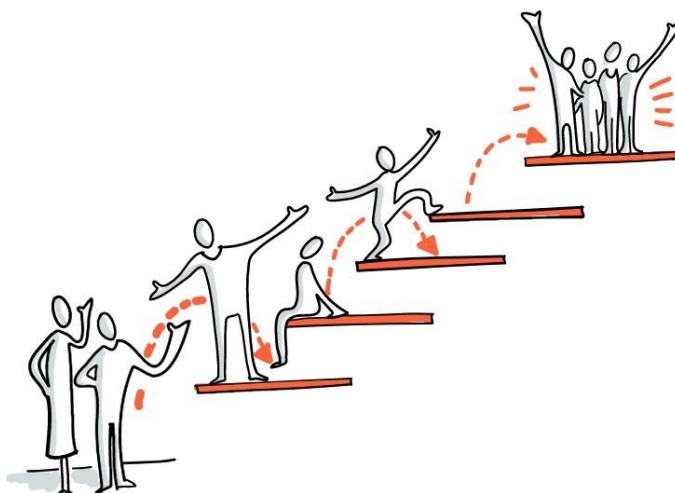
We zetten onze middelen hiervoor maximaal en flexibel in.

Ondo vzw is een partner in het samenwerkingsverband TopiX. TopiX is een alliantie van autonome organisaties die kwaliteitsvolle ondersteuning bieden aan personen met een beperking. Als alliantie hebben de partners van TopiX een gemeenschappelijke missie, nl. om vanuit hun eigenheid & expertise elkaar te versterken om zo nog meer en betere ondersteuning op maat te realiseren. Samen worden we een referentie als hulpverlener & werkgever binnen de welzijnssector.

VISIE, WAARDEN EN DOELSTELLINGEN

In 4 woorden:

- **Kracht:** je bent veel sterker dan je zelf misschien denkt. Die power gaan we gebruiken om dingen in beweging te brengen! We werken ook samen met de kracht van de mensen rondom jou.
- **Vertrouwen:** Wij maken tijd om jou te leren kennen én zorgen dat jij ook ons leert kennen. Zo weten we heel goed wat we aan elkaar hebben. Wij werken op jouw maat en in alle openheid zodat je altijd kan volgen wat er gebeurt.
- **Teamwerk:** Jij en de begeleiders van Ondo zijn deel van een team. Een team waar ook andere mensen en diensten uit je omgeving bij kunnen horen.
- **Professionaliteit:** Al onze medewerkers zijn goed opgeleid, krijgen regelmatig vorming en worden permanent gecoacht. Zo hebben ze de expertise om jou de juiste hulp op maat te geven.



De weerslag hiervan is te vinden in ons beleidsplan, onze zelfevaluatie en onze cliëntdossiers.

We bereiken dit door in te zetten op een wetenschappelijk onderbouwd begeleidingsconcept (zie tekst op website), systematische coaching, en een vormings-, trainings- en opleidingsbeleid met focus op implementatie.

WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE CLIËNT OF DE VERTEGENWOORDIGER EN DE DIENST

Ondo vzw engageert zich begeleiding te bieden op maat en op vraag van de cliënten met respect voor ieders overtuiging, cultuur, geloof en privacy.

De cliënt is gemotiveerd voor de begeleiding en neemt een open houding aan in het begeleidingsproces.

WANNEER KAN ONDO DE IDO BEEINDIGEN?

De dienst behoudt zich het recht voor om de ondersteuning eenzijdig stop te zetten als :

- er geen doelen meer zijn in de begeleiding
- er geen motivatie meer is van de cliënt om zich open te stellen voor de begeleiding
- er een risico is voor de veiligheid van een personeelslid of een andere cliënt
- de lichamelijke of geestelijke toestand van een cliënt zodanig wijzigt dat het zorgaanbod van de dienst niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
- er geen financiering meer is voor de begeleiding
- de cliënt verhuist buiten de regio waar de dienst actief is



De dienst motiveert schriftelijk de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning. In geval van betwisting van de beëindiging van de ondersteuning, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Dit moet niet vooraf gegaan worden door een schriftelijke klacht aan de directie van de dienst.

Voor de behandeling van de betwisting van de beëindiging, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

Er kan met de cliënt afgesproken worden dat er een bedenperiode is vóór de begeleiding effectief stopt.

Ter voorkoming van situaties die een potentieel gevaar voor de cliënt zelf of derden kunnen opleveren, kan de dienst de cliënt tussentijds doorverwijzen naar een andere dienst.

De dienst engageert zich om de cliënt te helpen bij het zoeken naar andere, beter passende opvang. Er kan echter geen garantie op alternatieve opvang worden gegeven. De dienst waarborgt in overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

HOE ORGANISEERT ONDO HET COLLECTIEF OVERLEG MET DE CLIENTEN?

De dienst organiseert collectieve inspraak via halfjaarlijkse algemene vergadering open voor alle cliënten, bevragingen (na het nieuwjaarsfeest, uitstappen,...), ideeënbus, driemaandelijks nieuwsbrief Mondo,...Hiernaast is er ook een gebruikersraad. Het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad is in bijlage terug te vinden.

HOE KUNNEN OPMERKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN INGEDIEND WORDEN? HOE WORDEN ZE BEHANDELD ?

Opmerkingen en suggesties kunnen steeds geuit worden. De dienst heeft een ideeënbus waar briefjes steeds welkom zijn. Elk briefje wordt gelezen en besproken. Via bevragingen vraagt de dienst ook naar opmerkingen en suggesties.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden.

De cliënt probeert eerst een gesprek te hebben met de begeleider over de klacht. Gaat dit niet, dan contacteert de cliënt de cliëntcoördinator(stap 1.a) of de directeur (stap 1.b)

Stap 1.a : De cliënt meldt de klacht aan de cliëntcoördinator. Zij registreert de klacht in het klachtenregister. Zij onderzoekt de klacht. Ze laat na maximum 30 dagen weten wat het voorstel is. Is de cliënt niet akkoord met dit voorstel, dan kan hij/zij naar de directeur stappen (stap 1.b).

Stap 1.b : De cliënt meldt de klacht aan de directeur. Hij registreert de klacht in het klachtenregister. Hij onderzoekt de klacht. Hij laat na maximum 30 dagen weten wat het voorstel is. Is de cliënt niet tevreden met dit voorstel, dan kan hij/zij naar de Interne Klachtencommissie stappen (stap 2).

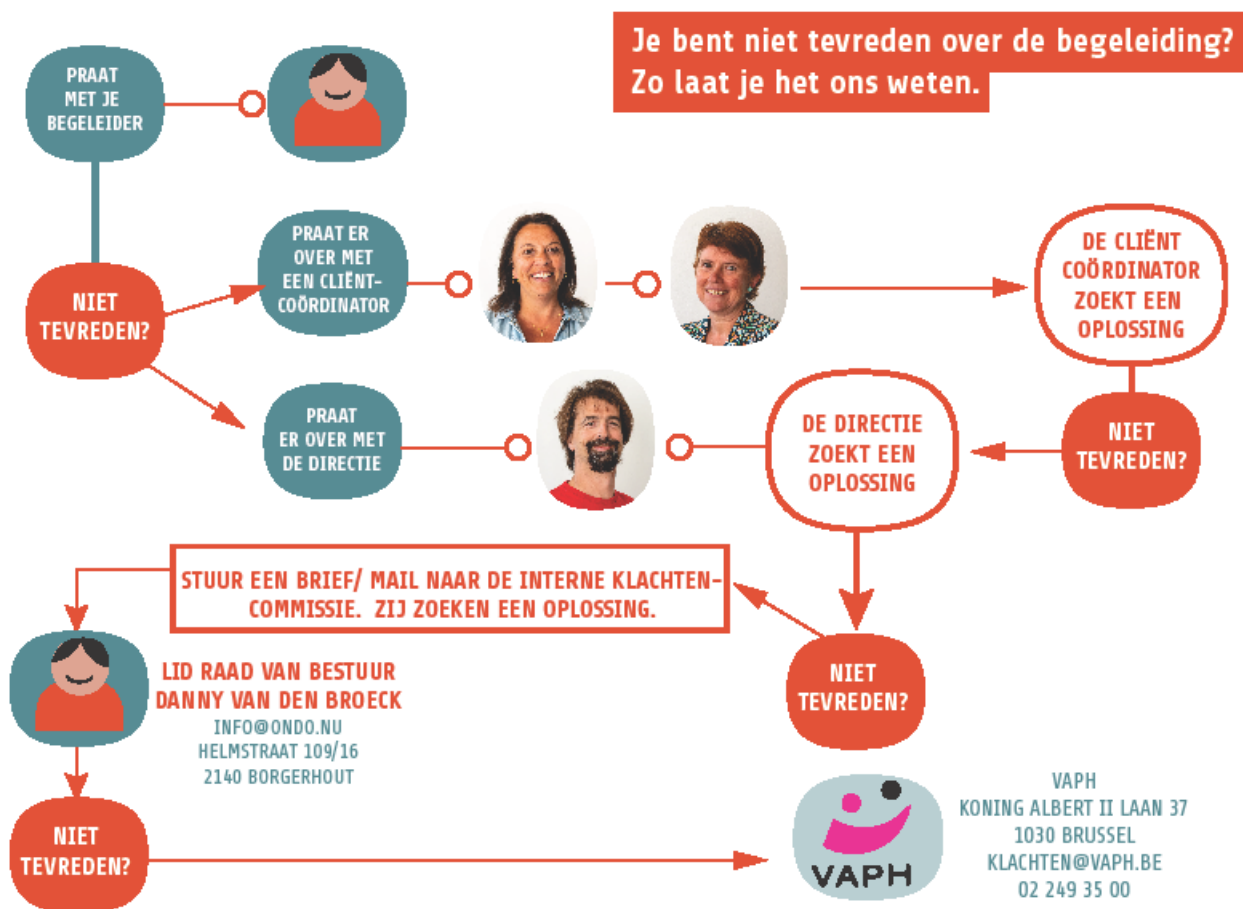
Stap 2

De cliënt bezorgt de klacht schriftelijk aan de interne klachtencommissie. Zij bekijken de klacht en formuleren een antwoord binnen de 30 dagen. De cliënt kan zich laten bijstaan door iemand. Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap contacteren (stap 3).

Stap 3

De cliënt bezorgt de klacht schriftelijk aan het VAPH. De leidend ambtenaar gaat na of de dienst de reglementering correct heeft toegepast. Hij/zij neemt zo nodig maatregelen om dit te laten naleven.

De contactgegevens i.v.m. de klachtenprocedure zijn opgenomen als bijlage bij dit charter.



HOE KUNNEN MELDINGEN ROND GRENSOverschrijdend Gedrag Ingediend Worden? Hoe Worden Ze Behandeld?

Geweld of misbruik zijn gedragingen of dreigingen die iemand schade berokkenen (innerlijk of uiterlijk) en waarvoor die persoon niet zelf kiest.

De cliënt of zijn vertrouwenspersoon kan grensoverschrijdend gedrag melden op de dienst. Dit kan bij een begeleider, directeur of bij de commissie 'veiligheid'. Dit kan in een gesprek of via telefoon, brief, fax, online communicatie.

Een dringende melding wordt binnen 24 uur bezorgd aan de commissie 'veiligheid'. Deze onderzoeken de melding binnen de 2 dagen.

- Zij hebben (een) gesprek(ken) met de betrokkenen.
- Zij bieden ondersteuning.
- Zij nemen maatregelen voor de veiligheid van de betrokkenen.
- Zij contacteren gepaste diensten om hulp te bieden.



Meldingen waar niet direct ondersteuning van de commissie bij nodig is, worden besproken op de volgende geplande bijeenkomst van de commissie.

De commissie evalueert het actieplan en bekijkt welke verdere stappen in de hulpverlening gezet moeten worden, eventueel samen met andere diensten.

De commissie zorgt ervoor dat de nodige informatie voor de hulpverlening aan de juiste mensen wordt bezorgd, met respect voor de privacy van alle betrokkenen.

De commissie is samengesteld uit de directie en 3 begeleiders.

PLAATS EN WIJZE WAAROP HET KWALITEITSHANDBOEK INGEZIEN KAN WORDEN

Het kwaliteitshandboek kan op de dienst ingezien worden, na afspraak met de kwaliteitscoördinator.

OVERZICHT VAN DE RISICO'S DIE DE DIENST IN HET BELANG VAN DE CLIËNT VERZEKERT



In het belang van de werking en de cliënten werden door de dienst volgende risico's verzekerd:

Polis Burgerlijke Aansprakelijkheid, Rechtsbijstand en Lichamelijke ongevallen

Maatschappij: Ethias

Polisnummer: 45.120.475

HOE WORDEN 'COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN' IN OVERLEG Aangepast

Dit document kan enkel door de Raad van Bestuur van de dienst gewijzigd worden. De voorgenomen wijzigingen worden voorgelegd aan de gebruikersraad die eventuele suggesties en opmerkingen binnen de maand schriftelijk aan de voorziening dient te melden. De Raad van Bestuur houdt rekening met de suggesties/opmerkingen van de gebruikersraad. De wijzigingen worden steeds gemeld in de driemaandelijks nieuwsbrief **Mondo**.

Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad

A BENAMING – ZETEL – BEVOEGDHEDEN – DOEL



- Artikel 1

De gebruikersraad van Ondo v.z.w., een dienst die volwassen personen met een (vermoeden van) beperking begeleidt, wordt opgericht overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 9/7/94 tot vaststelling van de algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen, bedoeld in het decreet van 27/6/90 houdende oprichting van een Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

- Artikel 2

De zetel van de gebruikersraad bevindt zich op volgend adres: Helmstraat 109 bus 16, 2140 Borgerhout.

- Artikel 3

Tussen de dienst en de gebruikersraad is voorafgaand

overleg verplicht inzake

o wijzigingen in het concept van de dienst

o wijzigingen in het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad

o het protocol tussen de inrichtende macht en de gebruikersraad

Beiden hebben het recht advies te vragen en uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding dienst-gebruikers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de dienst wenst mede te delen.

De dienst verstrekt aan de gebruikersraad de noodzakelijke informatie omtrent de beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers in het gemeenschapshuis en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen. Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen omtrent collectieve inspraak worden schriftelijk meegedeeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

- Artikel 4

De gebruikersraad werkt samen met alle gebruikers, personeel en leden van de Raad van bestuur van Ondo v.z.w.

De gebruikersraad informeert alle betrokkenen regelmatig over haar werkzaamheden.

B SAMENSTELLING VAN DE GEBRUIKERSRAAD

- Artikel 5

De gebruikersraad telt maximaal 9 leden.

De leden van de gebruikersraad worden uit en door de gebruikers van de dienst of hun wettelijke vertegenwoordigers gekozen voor een termijn van 4 jaar

De verkiezing van de leden van de gebruikersraad gebeurt schriftelijk op de daartoe bestemde formulieren en is geheim. De kandidaten met de meeste stemmen zijn verkozen. (zie kiesreglement)

Het mandaat van een lid van de gebruikersraad vervalt:

o bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is;

o indien de persoon (die men vertegenwoordigt) de dienst verlaat;

De raad is niet meer rechtsgeldig indien het aantal leden van de gebruikersraad lager wordt dan drie. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

Elk jaar worden de open plaatsen ingevuld met reserve-kandidaten.

Indien er zich bij de gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen, of indien er bij die verkiezing geen drie leden verkozen worden, wordt na één jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd.

C WERKING VAN DE GEBRUIKERSRAAD

- Artikel 6

Na de verkiezing van de gebruikersraad stellen de leden zelf afspraken op rond o.a.

- * Functieverdeling (voorzitter, ondervoorzitter, verslaggever,...)
- * Aanwezigheid en verwittiging bij afwezigheid
- * Verspreiding van verslag + uitnodiging (agenda/datum/plaats)
- * Ontslag
(zie Afspraken gebruikersraad)

- Artikel 7

De gebruikersraad vergadert minimum driemaandelijks.

- Artikel 8

Elk lid van de gebruikersraad kan agendapunten aanbrengen. Ook de dienst, de Raad van Bestuur en de andere gebruikers kunnen agendapunten voorstellen. Op de agenda kan staan: opvolging van de verslagen, informatie vanuit de dienst, wijzigingen van het concept van de dienst, wijziging in de woon- en leefsituatie van het gemeenschapshuis, toelichting bij de jaarrekening, verslag van de belangrijke berichten t.a.v. gebruikers van de Raad van Bestuur, toelichting bij de werking van de klachtencommissie, ...



- Artikel 9

De verslagen van de vergaderingen worden bezorgd door de coaches per post of per mail aan elk lid van de gebruikersraad. Voor de directie, leden van de Raad van Bestuur en personeelsleden zijn de verslagen digitaal beschikbaar. Een bondig verslag wordt gepubliceerd in een nieuwsbrief. Gebruikers of hun vertegenwoordigers kunnen steeds inzage krijgen in de verslagen van de gebruikersraad.

- Artikel 10

De gebruikersraad kan voorstellen, adviezen formuleren. Beslissingen gebeuren in samenspraak met de directie en/of de Raad van Bestuur van de dienst.

- Artikel 11

Indien nodig, zullen er ad hoc werkgroepen opgericht worden en voor bepaalde thema's worden er deskundigen uitgenodigd: directie, externe spreker, lid van de Raad van Bestuur...

- Artikel 12

De werkingskosten (administratie- en vergaderkosten) van de gebruikersraad worden gedragen door de dienst.

Voor mensen met een mobiliteitsprobleem, betaalt de dienst de helft van de vervoerskosten. De dienst zorgt ervoor dat mobiliteit geen drempel is om deel te nemen aan de gebruikersraad.

Er worden extra inspanningen geleverd, zodat gebruikers zelf zoveel mogelijk in de gebruikersraad kunnen zetelen. Wanneer hiervoor bijkomende vergaderingen, vorming, coaching,... nodig is, wordt dit met de directie besproken.

- Artikel 13

Er wordt een open dialoog nagestreefd. Wanneer bepaalde agendapunten geheimhouding vragen, worden hieromtrent afspraken gemaakt waaraan de leden van de gebruikersraad zich zullen houden.

Vertrouwelijke informatie vraagt geheimhouding.

- Artikel 14

De gebruikersraad wordt betrokken bij de algemene vergaderingen die Ondo organiseert voor alle gebruikers (alle cliënten en hun naaste betrokkenen) en/of hun wettelijke vertegenwoordigers.

Om op de hoogte te blijven van de verwachtingen, de problemen,... van gebruikers engageren de leden van de gebruikersraad zich om zoveel mogelijk aanwezig te zijn op collectieve overlegmomenten, gebruikers en hun vertegenwoordigers uit te nodigen om hun verwachtingen en problemen te communiceren,...

- Artikel 15

Indien aangewezen wordt het protocol tussen de gebruikersraad en de inrichtende macht, alsook het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad geëvalueerd in samenspraak.

Contactgegevens ifv klachtenprocedure

CLIENTCOORDINATOREN

Sandra Frederickx	Wendy Steurs
sfrederickx@ondo.nu	wsteurs@ondo.nu
0492/27.87.12	0490/56.96.10
Helmstraat 109/16 2140 Borgerhout Tel. 03/633.90.90	

DIRECTEUR

Wim De Rop
wderop@ondo.nu
Helmstraat 109/16
2140 Borgerhout
T 03 633 90 90

DE INTERNE KLACHTEN-COMMISSIE IS SAMENGESTELD UIT :

een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur van de dienst ONDO : [Danny Van den Broeck](mailto:danny.van.den.broeck@ondo.nu),
info@ondo.nu
Helmstraat 109/16
2140 Borgerhout
T 03 633 90 90

EN

een vertegenwoordiger aangeduid door de gebruikers én bij de behandeling van de betwisting van de beëindiging (een onafhankelijke derde) :
Lut Gevers, gediplomeerd bemiddelaar

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel
www.vaph.be

