



**HEUVELHEEM**

**HEUVELHEEM VZW**  
**Collectieve Rechten en Plichten PVF<sup>1</sup>**

---

## *1. Collectieve Rechten en Plichten*

---

Elke zorgaanbieder erkend door het VAPH is er toe gehouden om de collectieve rechten en plichten (CRP) op te stellen en aan de cliënt te overhandigen. De CRP is een overeenkomst met informatie en afspraken die voor iedere cliënt van toepassing zijn. Je vindt er ook heel wat informatie in terug over wat je van de Heuvelheem VZW mag verwachten.

De CRP beschrijft het ondersteuningsaanbod, de voorwaarden voor ondersteuning en onder welke omstandigheden de ondersteuning kan worden stopgezet. De CRP geeft ook info over de mogelijkheden tot inspraak en over de manier waarop je bemerkingen, suggesties en klachten kan voorleggen.

De CRP krijgt regelmatig een update. Elke cliënt mag wijzigingen voorstellen. De nieuwe versie wordt telkens besproken op en goedgekeurd door het collectief overlegorgaan.

---

<sup>1</sup> Persoonsvolgende financiering

---

## 2. IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING

---

***Juiste benaming en rechtsvorm:***

Heuvelheem VZW

***Officiële zetel:***

Nokerepontweg 1  
9772 Wannegem-Lede  
Tel. 09 / 383 58 70  
Fax. 09 / 372 86 14  
e-mail: [info@heuvelheem.be](mailto:info@heuvelheem.be)  
[www.heuvelheem.be](http://www.heuvelheem.be)

***Administratief adres:***

Sint-Jozefsplein 11  
9700 Oudenaarde

***Vergunning en erkenning:***

Heuvelheem VZW is vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) als zorgaanbieder.

***Datum en duur vergunning:***

Heuvelheem VZW werd op 1 september 2016 vergund als zorgaanbieder en dit voor een termijn van onbepaalde duur.

---

### 3. Missie, visie en waarden

---

#### **Missie, visie en waarden**

Heuvelheem VZW is vergund als zorgaanbieder voor personen met een (vermoeden van een) beperking. We zijn werkzaam in de ruime regio Oudenaarde, Kruisem, Ronse en Deinze.

De idee dat personen met een handicap een volwaardige plaats moeten krijgen in onze samenleving – in lijn met de VN conventie<sup>2</sup> omtrent de specifieke erkenning van de rechten van de mens voor personen met een beperking – is het vertrekpunt van de werking van Heuvelheem VZW.

We geloven heel sterk in de meerwaarde van inclusieve trajecten voor onze cliënten en proberen vanuit onze werking hen hier zoveel mogelijk in te ondersteunen.

#### *De CLIENT bepaalt mee waar **we met Heuvelheem naar toe gaan***

Je kan in Heuvelheem terecht met vragen op verschillende levensdomeinen: wonen, werken, leren, belevingsgerichte activiteiten, sporten, familie en relaties, administratie en financiën, ontspanning, emotionele steun, ondersteuning van het netwerk en zoveel meer.

Het soort ondersteuning dat we bieden is afhankelijk van de concrete ondersteuningsvragen van onze cliënten. Elke cliënt die door Heuvelheem ondersteund wordt, kan een persoonlijk ondersteuningsprogramma opstellen. De cliënt kiest!

Ook ons aanbod woonondersteuning is zeer divers. Je kan bij ons wonen in een studio, in een groepswoning of zelfstandig. Wij passen ons aan aan jouw wensen.

Omdat keuzes maken niet altijd eenvoudig is, krijgt elke cliënt een ‘persoonlijke coach’. Het team persoonlijke coaches brengt de verschillende ondersteuningsvragen van de cliënt en zijn/haar netwerk in kaart en coacht hen in de zoektocht naar een antwoord. Dit antwoord kan binnen de organisatie, maar evengoed buiten de organisatie liggen.

Als organisatie zorgen we er voor dat onze cliënten ondersteund worden in een aangename omgeving. We zetten hierbij in op een goed evenwicht tussen comfort en betaalbaarheid.

---

<sup>2</sup> De conventie vertrekt vanuit het principe dat personen met een handicap volwaardige mensen met gelijke rechten zijn. De basis voor dit streven is terug te vinden in het zogenaamde ‘burgerschapsmodel’ waarin de ‘kwaliteit van leven’ centraal staat. Dit laatste is een inclusief sociaal model, met klemtoon op de mogelijkheden, individuele vaardigheden, persoonlijke autonomie en sociale solidariteit.

*Ook onze MEDEWERKERS geven **mee richting aan de organisatie***

Als medewerker van Heuvelheem maak je deel uit van een team. Een team dat, elk op zijn manier, mee richting geeft aan de brede organisatie.

*Als organisatie willen we in de brede SAMENLEVING het voortouw nemen*

Heuvelheem en zijn cliënten maken deel uit van een samenleving. We horen erbij en nemen het voortouw in de groei naar een inclusieve samenleving.

Vanuit onze maatschappelijke opdracht als sociale ondernemers, zetten we in op lokale verankering en de uitbouw van duurzame samenwerkingsverbanden met relevante partners.

De meest recente versie van de missie en visie van VZW Heuvelheem is terug te vinden in bijlage van dit document.

---

#### 4. ONDERSTEUNINGSAANBOD

---

##### **Doelgroep**

Elke persoon met een beperking kan beroep doen op de ondersteuning van VZW Heuvelheem.

##### **Dienstverleningsaanbod**

Binnen VZW Heuvelheem bieden we verschillende ondersteuningsmogelijkheden aan. Deze kunnen onderverdeeld worden in collectieve ondersteuningsfuncties en individuele ondersteuning.

Er is sprake van collectieve ondersteuning als de ondersteuning bestaat uit begeleiding en permanentie in groep en de geleverde ondersteuning moeilijk tot niet individueel planbaar of toewijsbaar is. Wanneer de geleverde ondersteuning wel individueel planbaar of toewijsbaar is spreken we over individuele ondersteuning.

De **collectieve ondersteuningsfuncties** die VZW Heuvelheem aanbiedt, zijn woonondersteuning en dagondersteuning.

Woonondersteuning wordt uitgedrukt in nachten per week, dagondersteuning in dagen per week. Dagondersteuning loopt van 8u30 tot 17u30. (Ander)Halve dagen zijn mogelijk (8u30-13u30/12u30-17u30/16u30-21u30).

Van zodra er een nacht verblijf geregistreerd wordt is er sprake van woonondersteuning en wordt de volledige forfaitaire dagprijs van 35,39 (cf. infra,

sectie 6) aangerekend, ongeacht het feit of er bijkomend een halve/hele/anderhalve dag dagondersteuning geregistreerd wordt voor die dag.

Binnen de **individuele ondersteuning** is er mogelijkheid tot psychosociale begeleiding, praktische hulp, globale hulp en is er ook een mogelijkheid tot oproepbare permanentie.

Bij het afsluiten van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst worden er afspraken gemaakt rond de vorm van ondersteuning, wanneer deze ondersteuning wordt geboden en voor welke duur de overeenkomst gesloten wordt. Indien er (al dan niet bijkomend) individuele ondersteuning geboden wordt, dan wordt dit in de overeenkomst mee opgenomen. De individuele ondersteuning wordt uitgedrukt in uren.

Op basis van deze gegevens en rekening houdend met de door de cliënt aangegeven verlofperiode, wordt het reële gebruik per week en per jaar berekend.

Op basis van deze gegevens wordt de kost voor de ondersteuning berekend, hetzij in persoonlijke punten, hetzij in cash. Er wordt een meer/minder gebruik voorzien van 5%. Deze laatste marge wordt ook wel eens de vorkfrequentie genoemd.

Voorts is er de mogelijkheid tot respijtzorg. T.t.z., indien de cliënt een structurele uitbreiding wil tot een voltijdse woon-en dagondersteuning (7 dagen op 7) en over een PVB beschikt dat dit niet toelaat, dan engageert Heuvelheem VZW zich deze uitbreiding te realiseren in afwachting van een goedkeuring van de meervraag én de toekenning van meer zorggebonden middelen. Dit geldt enkel als:

- Het aantal dagen woonondersteuning minstens 5 dagen per week bedraagt.
- De cliënt er zich toe verbindt een aanvraag tot herziening van het toegekend aantal zorggebonden middelen in te dienen bij de bevoegde instanties.

Dit resulteert in een nieuwe Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

---

## 5. Persoonlijk Ondersteuningsplan

---

Bovenvermelde ondersteuning wordt geconcretiseerd in een Persoonlijk Ondersteuningsplan. Het **Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP)** geeft een beeld van de cliënt en zijn ondersteuningsvragen en beschrijft hoe de dienstverlening van Heuvelheem VZW hierop een antwoord biedt.

Bij de start van de dienstverlening vindt een **opnamegesprek** plaats. Het ondersteuningsplan van de cliënt vormt hierbij de vertrekbasis. Het verslag van het opnamegesprek wordt als een eerste Persoonlijk Ondersteuningsplan beschouwd en wordt toegevoegd aan de Individuele Dienstverleningsovereenkomst. Het beschrijft in detail alle levensbeschouwelijke, medische, privacy-gerelateerde, zakgeld-gerelateerde, ..., afspraken die onontbeerlijk zijn om tot een goede persoonsgerichte

dienstverlening te komen vanuit Heuvelheem VZW. Voor zover als mogelijk bevat het ook al de nodige pedagogische afspraken.

Tegen het einde van de proefperiode (= na 6 maanden) wordt in overleg met de cliënt en (in geval van) de wettelijke vertegenwoordiger, of de belangrijke betrokken derde, dit eerste Persoonlijk Ondersteuningsplan geëvalueerd en wordt (indien nodig) een nieuw Persoonlijk Ondersteuningsplan opgesteld. In dit nieuwe ondersteuningsplan worden – voor zover als nodig – de pedagogische afspraken verder scherp gesteld.

Het Persoonlijk Ondersteuningsplan wordt **driejaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd**. Dit kan uiteraard ook steeds op verzoek van de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger of de belangrijk betrokken derde in functie van de evolutie van de cliënt of wijzigende omstandigheden. Wanneer ten gevolge van wijzigingen van het Persoonlijk Ondersteuningsplan de duur of frequentie van de ondersteuningsfuncties verandert, wordt de Individuele Dienstverleningsovereenkomst aangepast.

Het Persoonlijk Ondersteuningsplan wordt door beide partijen ondertekend en vormt één geheel met de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

De cliënt mag kiezen om een (nieuwe) belangrijk betrokken derde aan te duiden naar aanleiding van een bespreking/evaluatie van het Persoonlijk Ondersteuningsplan. Wijzigingen m.b.t. de belangrijk betrokken derde leiden niet tot een wijziging (en herondertekening) van deze IDO.

Wijzigingen aan het Persoonlijk Ondersteuningsplan gebeuren altijd in wederzijds overleg waarop alle betrokken partijen uitgenodigd worden.

---

## 6. Financieel

---

### ***Financiële afspraken - Voor de handicapspecifieke ondersteuning***

De handicapspecifieke ondersteuning kan betaald worden vanuit het persoonsvolgend budget van de cliënt. Hiertoe wordt een overeenkomst opgesteld tussen de individuele budgethouder en Heuvelheem VZW.

Wanneer de budgethouder kiest om gebruik te maken van een voucher wordt er een overeenkomst gemaakt waarbij de kost van de ondersteuning uitgedrukt wordt in personeelspunten (PP). Deze overeenkomst wordt aan het VAPH bezorgd, waardoor de financiering rechtstreeks geregeld wordt tussen het VAPH en Heuvelheem VZW.

Wanneer de budgethouder kiest voor een cash besteding, zal er een overeenkomst opgesteld worden waarbij de kost van de ondersteuning uitgedrukt wordt in 'cash'. In dit geval wordt er een voorschot aangerekend gelijk aan de kost voor één maand zorg en ondersteuning. Bij dit alles is de waarde van 1 personeelspunt in heuvelheem omgezet in werking 950.

VZW Heuvelheem factureert maandelijks deze kost via factuur. De betaling geschiedt uiterlijk binnen de 15 dagen via overschrijving op de bankrekening van de voorziening: BE26 7805 4304 6429 (GKCCBEBB) .

Op alle onbetaalde facturen na vervaldatum zal van rechtswege interest verschuldigd zijn volgens de wettelijke rentevoet. De budgethouder betaalt bij voorkeur via domiciliëring.

### *Financiële afspraken - Voor de woon- en leefkosten*

Naast de vergoeding voor de zorg en ondersteuning (overeenkomst in personele punten of in cash) zal Heuvelheem VZW, naar gelang het gebruik, bijkomend woon- en leefkosten aan de gebruiker aanrekenen. Onderstaand vindt u een overzicht van de geldende tarieven in 2019 in Heuvelheem VZW.

<b>€ 35.39</b> per nacht woonondersteuning	
<b>€ 10.10</b> per dag dagondersteuning	<b>€ 12.65</b> per dag dagondersteuning met vervoer
<b>€ 5.05</b> per halve dag dagondersteuning	<b>€ 6.32</b> per halve dag dagondersteuning met vervoer
<b>€ 15.15</b> per anderhalve dag dagondersteuning	

De gebruiker zal maandelijks een factuur ontvangen die bestaat uit de persoonlijke bijdrage vermenigvuldigd met het aantal begeleidingen/dagen opvang/nachten verblijf/momenten waarvan hij/zij gebruik heeft gemaakt.

Er is een voorschot ter waarde van 1 maand woon-en leefkosten (berekend o.b.v. het individuele schema van de cliënt).

Afhankelijk van de individuele ondersteuningsvraag en het concreet programma van de gebruiker kunnen via de factuur ook individuele persoonlijke uitgaven aangerekend worden. In bijlage 7 vindt u een overzicht van de meest voorkomende uitgaven en de post waaraan deze uitgaven worden toegewezen (hetzij woon- en leefkosten, hetzij individuele persoonlijke uitgaven).

Wanneer de vervoerskost onder de post individuele persoonlijke uitgaven valt gelden onderstaande tarieven.

Individueel	0.32 Euro/km
Collectief	0.16 Euro/km/pers.

*Tabel 1: Vervoerskosten*

Heuvelheem maakt een maandelijkse afrekening van de verschuldigde bijdrage en de eventuele uitgaven. De betaling geschiedt uiterlijk binnen de 15 dagen via

overschrijving op de bankrekening van de voorziening: BE26 7805 4304 6429 (GKCCBEBB) .

Op alle onbetaalde facturen na vervaldatum zal van rechtswege interest verschuldigd zijn volgens de wettelijke rentevoet. De budgethouder betaalt bij voorkeur via domiciliëring.

In geval de gebruiker via domiciliëring alle kosten (handicapspecifieke kosten en woon-en leefkosten) betaalt is er een korting van € 10 per werkingsjaar.

---

### *7. Vergoeding betaald door derden*

---

Voor personen die een handicap hebben opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte, medische fout of elk ander schadegeval waarbij een andere partij de schade moet vergoeden, geldt een cumulverbod.

Met het ondertekenen van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst verklaart de cliënt/de wettelijk vertegenwoordiger op eer dat de cliënt bij het verwerven van de handicap geen dergelijke vergoeding voor hulp van derden (bv. verzekering) of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen en hierop ook geen aanspraak kan maken.

Als de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger wél een dergelijke vergoeding heeft ontvangen of hierop mogelijk aanspraak kan maken, brengt hij het VAPH en Heuvelheem VZW daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Indien de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger hierover valse verklaringen aflegt, kan dit voor Heuvelheem VZW een reden zijn om de ondersteuning van de cliënt eenzijdig op te zeggen. In dit geval loopt de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger ook het risico tot terugvordering, met alle mogelijke rechtsmiddelen, van de in dit kader ten onrechte uitgekeerde tegemoetkomingen en subsidies.



---

## 8. Verzekeringen

---

De voorziening sloot een verzekering af voor een aantal risico's. De polissen hiervan zijn steeds ter inzage van de gebruikers/wettelijke vertegenwoordigers: zie bijlage 2

Een eigen aanvullende familiale verzekering is verplicht. Indien de cliënt schade berokkent aan de infrastructuur van de voorziening of aan materiaal van bewoners/cliënten of externen (bij uitstap, wandeling, ...) zal de eigen familiale verzekering worden aangesproken. Afhankelijk van de omstandigheden zal de voorziening tussenkomen voor de forfaitaire vrijstelling. Een aanvullende brandverzekering en hospitalisatieverzekering zijn facultatief maar wel aan te raden.

---

## 9. Opnameprocedure, opnamevoorwaarden en proefperiode

---

### **Opnameprocedure**

Wanneer Heuvelheem VZW een vraag naar ondersteuning ontvangt, vindt eerst een verkennend gesprek plaats om na te gaan welke ondersteuningsvraag de gebruiker en/of zijn netwerk heeft. In dit gesprek zal de persoonlijke coach luisteren naar de verwachtingen van de kandidaat en wordt de werking van Heuvelheem VZW voorgesteld. De voorstelling van de werking gebeurt bij voorkeur door een kennismakingsbezoek met rondleiding of informatie via een brochure.

De persoonlijke coach bekijkt intern of ondersteuning binnen VZW Heuvelheem mogelijk is en geeft binnen een termijn van maximaal twee weken een antwoord over de mogelijkheden. Indien ondersteuning binnen Heuvelheem mogelijk is, bezorgt de persoonlijke coach een offerte waarin duidelijkheid gegeven wordt over de financiële voorwaarden.

Na akkoord van de gebruiker, kan de ondersteuning in onderling overleg opgestart worden.

### **Proefperiode**

Bij het opstellen van de IDO wordt in onderling overleg al dan niet een proefperiode vastgelegd van maximaal 6 maanden.

---

## 10. Heroriëntering en beëindiging ondersteuning

---

De hulp- en dienstverlening kan op verschillende manieren worden beëindigd:

### *Op vraag van de gebruiker in onderling overleg*

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan ten allen tijde een einde stellen aan de dienstverleningsovereenkomst. Deze beëindiging gebeurt in overleg met alle partijen. In overleg wordt bepaald wanneer de dienstverlening eindigt.

### *Bij beslissing van de voorziening / in onderling overleg*

**Gedurende de proefperiode** van (maximaal) zes maanden kan de voorziening overgaan tot beëindiging van de dienstverlening om redenen van overmacht of indien de ondersteuningsmogelijkheden van Heuvelheem VZW niet tegemoet kunnen komen aan de ondersteuningsnoden en -vragen van de gebruiker kan voldoen en/of indien de CRP en de IDO door de gebruiker niet wordt nageleefd.

**Na het verstrijken van de proefperiode** kan de voorziening tot ontslag overgaan omwille van:

- overmacht<sup>3</sup>;
- wijziging of beëindiging van de toelating van de overheid;
- als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet;
- een wijziging van de lichamelijke en/of psychische toestand van de gebruiker waardoor het zorgaanbod niet meer aangepast is aan de noden van de gebruiker;
- het feit dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt;
- de toestand waarin de gebruiker een gevaar betekent voor zichzelf en de omgeving;
- het niet naleven van de gebruiker van de overeenkomst neergelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst;

Behoudens overmacht of hoogdringendheid kan de beëindiging slechts gebeuren mits een vooropzeg door de voorziening. De voorziening motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of de beëindiging van de ondersteuning.

Bij opzeg, tijdens de proefperiode, door één van de partijen is er een opzegtermijn van 2 weken tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. De opzeg wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt naar de andere partij en gaat in de eerste dag van de daaropvolgende week.

Na de proefperiode, bij opzeg door één van de partijen, is er een opzegtermijn van minstens 3 maanden tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt

---

<sup>3</sup> Heirkracht of overmacht: oorzaak buiten de wil om van de voorziening, bv. Overstroming, brand, faillissement, overheidsbeslissingen, ...

overeengekomen. De opzeg wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt naar de andere partij en gaat in de **eerste dag van de daaropvolgende maand**.

Bij het niet respecteren van de overeengekomen opzegtermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. De verbrekingsvergoeding bij het niet naleven van de opzegtermijn is gelijk aan de volledige te betalen som volgens de in de individuele dienstverleningsovereenkomst overeengekomen basis schema('s) geïnterpoleerd naar de duur van de opzegtermijn.

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie (zie bijlage 3) die in dit geval wordt uitgebreid met een **onafhankelijke derde** (een expert in bemiddeling, aangewezen in overleg, door de voorziening en het collectief overleg, contactgegevens zie bijlage. Een voorafgaande schriftelijke klacht ter attentie van de directie is niet nodig.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting van het ontslag of van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt de voorziening er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

### ***Bij overlijden***

De persoonlijke coach zal het netwerk bijstaan met praktische en administratieve informatie.

---

## *11. Klachtenprocedure<sup>4</sup>*

---

Een opmerking, suggestie of klacht omtrent de dienstverlening kan bij iedere medewerker ingediend worden. De medewerker die de klacht ontvangt, registreert deze en geeft deze door aan de verantwoordelijke die dan instaat voor de verdere afhandeling. .

---

<sup>4</sup> De klachtenprocedure wordt bij wet geregeld door het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap d.d. 4 februari 2011.

De indiener van een klacht kan ontevreden zijn met het antwoord van de voorziening en/of met de genomen maatregelen. Is dit het geval, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de directie. De klacht wordt geregistreerd in een daartoe bestemd register.

Binnen de dertig dagen zal de voorziening de indiener van de klacht schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht werd gegeven.

Geeft de indiener van de klacht te kennen niet tevreden te zijn met de afhandeling van de schriftelijke klacht, en geeft hij dit ook schriftelijk te kennen, dan wordt een interne klachtencommissie bijeengeroepen. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de voorziening en uit een lid van het collectief overlegorgaan.

Indien de afhandeling van de klacht, na behandeling door de klachtencommissie, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan hij zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams agentschap voor personen met een handicap. Deze gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd.

Voor meer detail, zie bijlage 3 van deze CRP, gebaseerd op procedure '4.f.8. Het afhandelen van klachten van gebruikers' uit het kwaliteitshandboek.

---

## *12. Collectief overlegorgaan*

---

Er is een collectief overlegorgaan actief in de voorziening.

De werking van het collectief overlegorgaan telt minimum 3 en baseert zich op (de artikels 27, 28, 29 en 30) van het besluit van de Vlaamse regering van 04/02/2011.

Er is sprake van voorafgaand overleg tussen de voorziening en het collectief overlegorgaan in geval van:

- wijzigingen aan het charter;
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- wijzigingen in het concept van de voorziening;
- Belangrijke wijzigingen in de woon-en leefkosten.

Zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening en gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening mee wil delen.

De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over ondersteuningsmodaliteiten van de gebruikers gaan en over alle andere elementen die de gebruikers als groep

aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

Een lijst met de contactgegevens van het collectief overlegorgaan is terug te vinden in bijlage van dit document.

Het huishoudelijke reglement van het collectief overleg vind je eveneens in bijlage 6 van dit document.

---

### 13. Wederzijdse rechten en plichten

---

1. Heuvelheem VZW heeft **eerbied** voor de ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** van de cliënten en hun familie. Heuvelheem VZW zal een gebruiker nooit weigeren op basis van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** of financieel vermogen.
2. We willen instaan voor de **vrijheid, veiligheid, gezondheid en privacy** van onze cliënten. Foto's, videomateriaal, ... waarop een cliënt van Heuvelheem VZW te zien is, kunnen door Heuvelheem VZW aangewend worden als infomateriaal voor intern en/of extern gebruik. Wie principieel bezwaar heeft tegen extern gebruik van foto- video- beeldmateriaal, kan dit aangeven in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
3. Indien een gemaakte afspraak niet kan doorgaan, dient de gebruiker tijdig (minstens 3 dagen op voorhand bij dagopvang of bij verblijf; ten laatste de dag zelf bij ambulante/mobiele begeleiding of outreach) te **verwittigen**. Indien niet wordt verwittigd zal een bijdrage worden aangerekend tenzij in geval van overmacht.
4. Heuvelheem VZW heeft tijdig nauwkeurige en volledige **informatie** door aan de gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger rond de ondersteuning van de individuele gebruiker.
5. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de voorziening en derden, die zij als **vertrouwelijk** hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden.
6. De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger hebben ten allen tijde het recht gewenste wijzigingen of maatregelen met de voorziening te bespreken. Wij verbinden on ertoe om essentiële wijzigingen op voorhand met de cliënt/zijn wettelijke vertegenwoordiger te bespreken, zoals bv. Maatregelen omwille van fysieke of psychische gezondheid, tenzij in gevallen van overmacht of hoogdringendheid.
7. Dit betekent tevens dat de cliënt en zijn wettelijke vertegenwoordiger steeds (begeleid) inzage hebben in de gegevens die we ter beschikking kregen, binnen de grenzen aangegeven door de gebruiker. Het (para)medisch dossier kan eveneens ingekeken worden maar hier gelden de beperkingen van het (para)medisch beroepsgeheim.
8. Heuvelheem VZW vraagt alle belangrijke informatie betreffende de cliënt door te geven. Heuvelheem VZW vraagt om een copy van alle VAPH-beslissingen.

9. De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger geeft elke wijziging in de familiale context, die relevant is voor Heuvelheem VZW, door. Juridische informatie met betrekking tot gedeeld ouderlijk gezag, hoederecht, bezoekrecht, ... of andere vonnissen met betrekking tot de cliënt, moeten in ons bezit zijn bij de start van de ondersteuning. De facturatie en briefwisseling zal gericht worden aan de wettelijke vertegenwoordiger (tenzij voor betaling een andere persoon is aangegeven voor facturatie in de individuele dienstverleningsovereenkomst) en opgestuurd worden naar het adres zoals opgegeven bij opname tot dit officieel gewijzigd wordt (bv; door een gerechtelijk schrijven). Bij ondertekening van de collectieve rechten en plichten en de individuele dienstverleningsovereenkomst door één ouder dienen wij over de correcte contactgegevens van beide ouders te beschikken. In dat geval wordt een ondertekend exemplaar van beide documenten naar de ander ouder opgestuurd.

---

#### *14. Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer*

---

Om een goede werking te kunnen garanderen, vragen we dat de gebruikers van Heuvelheem VZW ons een aantal noodzakelijke persoonsgegevens meedelen. De verwerking van deze gegevens is ingeschreven in het openbaar register van de automatische verwerkingen van persoonsgegevens. De gegevensbeschermingsautoriteit heeft aan Heuvelheem VZW een uniek identificatienummer toegekend voor elke geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens.

De identiteit en het adres van de houder van deze bestanden is:

Heuvelheem VZW  
Nokerepontweg 1  
9772 Wannegem-Lede

Indien de gebruiker de gegevens die op hem betrekking hebben wil inkijken, of deze wenst te verbeteren, kan hij/zij zich wenden tot de directie van de voorziening. Medische gegevens worden binnen Heuvelheem VZW bewaard, doch enkel maar gedeeld indien nodig om een goede zorg en ondersteuning te garanderen.

Medische gegevens worden binnen Heuvelheem VZW bewaard, doch enkel maar gedeeld waar dit nodig is om een goede zorg en ondersteuning te garanderen.

---

#### *15. Kwaliteitshandboek*

---

Om erkend te worden en te blijven, moet een voorziening beschikken over een kwaliteitshandboek. Hierin wordt gestalte gegeven aan het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie.

Heuvelheem VZW beschikt over een kwaliteitshandboek. Het is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk.

Het kwaliteitshandboek is voor de gebruiker op eenvoudig verzoek ter beschikking. Een schriftelijk exemplaar is ter inzage bij de directie en de beleidsmedewerker kwaliteit.

---

### *16. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten*

---

De collectieve rechten en plichten kunnen ten allen tijde gewijzigd worden door Heuvelheem VZW. De gewijzigde versie wordt besproken met het collectief overlegorgaan. Het collectief overlegorgaan krijgt een maand de tijd om suggesties of opmerkingen aan Heuvelheem VZW te melden.

De actuele versie is permanent beschikbaar als bijlage van het kwaliteitshandboek en is eveneens te vinden op de website [www.heuvelheem.be](http://www.heuvelheem.be).

Een exemplaar van de collectieve rechten en plichten wordt “voor akkoord en ontvangst” getekend door de gebruiker en maakt onlosmakelijk deel uit van de Individuele Dienstverleningsovereenkomst.

Voor de gebruiker

Voor de voorziening

Trees Branswyck  
Voorzitter Collectief Overleg

Lies Ouvry  
Algemeen Directeur

Martine Van De Voorde  
Verslaggever Collectief Overleg

## MISSIE



Heuvelheem is een dienstverleningscentrum erkend door het VAPH en biedt ondersteuning op het vlak van wonen en daginvulling aan personen met een beperking.

## VISIE

De visie van Heuvelheem wordt opgedeeld in 4 items:

- visie t.a.v. cliënten,
- visie t.a.v. medewerkers,
- visie t.a.v. de organisatie,
- visie t.a.v. de samenleving.

Bij ieder onderdeel wordt stilgestaan bij de betreffende **waarden**, **doelen** en de **strategie**.

De strategie geeft een antwoord op volgende vragen: wat willen we bereiken (doelen), wie zijn daarbij **betrokken**, langs **welke weg** willen wij ons doel bereiken?

De strategie is bedoeld om de grote lijnen aan te geven. Het is geen gedetailleerd plan van aanpak, maar een rode draad.



## VISIE TAV CLIENTEN\*

Onze visie t.a.v. cliënten vertrekt vanuit het volwaardig burgerschapsmodel en is gebaseerd op 4 pijlers: kwaliteit van bestaan, emancipatie, ondersteuning en empowerment.

- **Kwaliteit van bestaan** verwijst naar het vermogen van de persoon om zelf zijn/haar leven te sturen en in te vullen én dit binnen alle levensgebieden\*.
- **Emancipatie** focust op het optimaliseren van de ontwikkeling van de cliënt, alsook op een gelijkwaardige positie van de cliënt binnen de maatschappij.
- **Ondersteuning** vertrekt vanuit de vragen, wensen en mogelijkheden van de cliënt en houdt rekening met zijn/haar beperking. Het model van de concentrische cirkels\* wordt gebruikt om de nodige ondersteuning te realiseren. Dit is een dialooggestuurd\* gebeuren.
- **Empowerment** staat letterlijk voor 'iemand tot iets in staat stellen'.

In het verlengde hiervan zien we onze cliënten als geïnformeerde\* en volwaardige burgers van wie de persoonlijke keuzes en capaciteiten gerespecteerd moeten worden. Overleg met de cliënt en zijn netwerk\* is hierbij essentieel. Om dit alles te kunnen waarmaken in de praktijk stellen we een coachende houding voorop.

<b>WAARDEN = opvattingen die het handelen bepalen</b>	<b>DOELEN = geven een richting aan</b>	<b>BETROKKEN PERSONEN</b>	<b>WELKE WEG?</b>
Gelijkwaardigheid* Volwaardigheid Respect* Integriteit* Verbondenheid	Kwaliteit van bestaan. -> streven naar het optimaliseren van de levenstevredenheid en het welzijn van de cliënt	Cliënt.	Vertrekken vanuit een mensbeeld waarin volgende aspecten centraal staan: - aanvaarden van cliënten zoals ze zijn met hun mogelijkheden, beperkingen, eigenheid, behoeften - elk individu is uniek - in dialoog gaan met de cliënten hierbij rekening houdend met hun communicatiemogelijkheden
Empathie* Eerlijkheid Vertrouwen Openheid*	Emancipatie -> streven naar het optimaliseren van de ontwikkeling van de cliënt. -> streven naar een gelijkwaardige positie van de cliënt binnen de maatschappij	Cliënt Maatschappij	

\* Zie verklarende woordenlijst

Onvoorwaardelijke aanvaarding van de persoon* Verscheidenheid	Ondersteuning. -> streven naar het bevorderen van de ontwikkeling van de cliënt, het stimuleren van het welzijn en de belangen van de cliënt én het versterken van het functioneren van de cliënt -> streven naar volwaardige deelname binnen de maatschappij	Cliënt Zijn netwerk Professionelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitgaan van wat cliënten kunnen/aankunnen</li> <li>- opbouwen van wederzijdse vertrouwensrelatie</li> <li>- zoeken naar evenwicht tussen risico lopen en veiligheid bieden</li> <li>- verantwoordelijkheid laten opnemen</li> <li>- rekening houden met keuzes</li> <li>- hebben van rechten en plichten</li> <li>- uitgaan van “gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig”</li> </ul>
	Empowerment. -> streven naar het ‘versterken’ van mensen met een beperking	Cliënt	
	Coaching -> streven naar het sterker maken van <i>elkaar</i> ; -> streven naar het uit de schaduw halen van mensen; het vertrekpunt is dan ook <i>een individuele vraag</i> ; -> streven naar het ondersteunen van elkaar zodat <i>drempels</i> kleiner worden; -> streven naar het gebruik maken van <i>dromen en talenten</i> ; -> nastreven van <i>wederkerigheid</i> in de relatie; <i>verbondenheid</i> met elkaar is dan ook een basisvoorwaarde; -> streven naar het samenwerken als <i>gelijken</i> ; -> streven naar een wederzijds zoeken naar een evenwicht tussen <i>ondersteunen</i> en <i>(bege)leiden</i> .	Cliënt en zijn netwerk	

## VISIE TAV MEDEWERKERS\*

De medewerkers werken doelgericht samen\* vanuit een professionele houding\*.

Als organisatie wensen we dan ook de nodige aandacht te besteden aan het welzijn van onze medewerkers.

<b>WAARDEN = opvattingen die het handelen bepalen</b>	<b>DOELEN = geven een richting aan</b>	<b>BETROKKEN PERSONEN</b>	<b>WELKE WEG?</b>
Gelijkwaardigheid* Verbondenheid Objectiviteit* Intersubjectiviteit* Betrokkenheid* Eerlijkheid Humor Professionaliteit* Verantwoordelijkheid*	Verantwoordelijkheid -> we streven ernaar dat medewerkers hun verantwoordelijkheid opnemen in de realisatie van de organisatiedoelstellingen, dit vanuit hun eigen bevoegdheid	Medewerker Organisatie	Medewerkerscultuur creëren waarin volgende aspecten centraal staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- overleg plegen en samenwerken</li> <li>- feedback geven en krijgen</li> <li>- transparant werken</li> <li>- open communiceren</li> <li>- informatie uitwisselen</li> <li>- aandacht besteden aan welzijn op de werkvloer: bescherming van de gezondheid, psychosociale belasting, arbeidsomstandigheden, arbeidsveiligheid, ergonomie, arbeidshygiëne.</li> <li>- aandacht besteden aan vorming, training en opleiding</li> <li>- belang hechten aan selectie en onthaal van nieuwe medewerkers</li> </ul>
	Betrokkenheid -> we streven zowel intern als extern naar geëngageerde medewerkers	Medewerker Organisatie Maatschappij	
	Veerkracht -> we streven ernaar draagkracht en draaglast in evenwicht te houden bij medewerkers	Medewerker Organisatie	
	Persoonlijke en professionele groei -> we streven ernaar individuele medewerkers en teams te stimuleren en ondersteunen in hun persoonlijke en professionele groei.	Medewerker Organisatie	

	<p>Communicatie -&gt; we streven naar een optimale (dagdagelijkse) werking, waarin o.m. communicatie de verantwoordelijkheid is van iedereen</p>	<p>Medewerker Cliënt en zijn netwerk. Derden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- evenwicht tussen draagkracht en -last nastreven</li> <li>- consequent handelen</li> <li>- duidelijke verwachtingen formuleren met het oog op het responsabiliseren van de medewerkers</li> <li>- zelfsturende teams</li> <li>- coachend leiderschap</li> </ul>
--	--	--	---

## VISIE TAV DE ORGANISATIE

De organisatie wil een sociale onderneming\* zijn. Bijzondere aandacht gaat uit naar het bieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening waarin dynamiek\*, innovatie\* en consolidatie\* centraal staan.

Binnen de organisatie is er ruimte voor een open en transparant beleid\*.

De organisatie werkt samen met andere voorzieningen en diensten binnen en buiten de sector.

De organisatie schakelt vrijwilligers in als actieve participanten.

De organisatie is pluralistisch\*.

<b>WAARDEN = opvattingen die het handelen bepalen</b>	<b>DOELEN = geven een richting aan</b>	<b>BETROKKEN PERSONEN</b>	<b>WELKE WEG?</b>
Verbondenheid Innovativiteit* Verantwoordelijkheid* Deskundigheid*	Inclusiegericht denken en werken.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie Maatschappij Derden	Vertrekken vanuit het sociaal ondernemerschap waarin volgende aspecten centraal staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sectoroverschrijdend werken</li> <li>- samenwerkingsverbanden aangaan</li> <li>- dialoog voeren</li> <li>- vraaggestuurd aanbod verzekeren</li> <li>- kwaliteitsvol en resultaatgericht werken</li> <li>- efficiënt inzetten, evalueren en bijsturen van de middelen</li> <li>- open en transparant communiceren</li> <li>- uitbouwen van een vrijwilligerswerking met aandacht voor recrutering,</li> </ul>
	Een open en transparant beleid* voeren.	Medewerkers	
	Op zoek gaan naar nieuwe tendensen binnen en buiten de sector.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie Maatschappij	

	Actief inspelen op nieuwe tendensen binnen en buiten de sector.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie Maatschappij	aanwerving, informatie, vorming en ondersteuning - aansluiten bij en/of vernieuwende projecten opzetten binnen het kader van actuele tendensen - professionalisering en expertise-opbouw verzekeren
	Evenwicht vinden tussen kwaliteitsvol en resultaatgericht inzetten van de middelen.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie	
	Waarborgen van deskundigheid.	Medewerkers Organisatie	
	Realiseren van een flexibel aanbod.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie Maatschappij Derden	
	Realiseren van samenwerkingsverbanden binnen en buiten de sector.	Cliënt en zijn netwerk Medewerkers Organisatie Maatschappij Derden	

## VISIE TAV DE SAMENLEVING

Als organisatie streven we naar een geïnformeerde en gesensibiliseerde samenleving.

<b>WAARDEN = opvattingen die het handelen bepalen</b>	<b>DOELEN = geven een richting aan</b>	<b>BETROKKEN PERSONEN</b>	<b>WELKE WEG?</b>
Gelijkwaardigheid* Verantwoordelijkheid* Betrokkenheid* Openheid* Kwaliteit Integriteit* Verbondenheid	Toekomstgericht en innovatief werken	Overheid Organisatie Medewerkers Cliënten en hun netwerk	Als organisatie maken we deel uit van de ruimere samenleving. Als dusdanig willen we volgende aspecten uitdragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- inclusie</li> <li>- gelijkwaardigheid</li> <li>- positieve beeldvorming tav personen met een beperking</li> <li>- participatie aan de samenleving</li> </ul>
	Uitwisselen en bieden van informatie, expertise en know-how	Maatschappij Cliënten en hun netwerk Derden	

## Verklarende woordenlijst (in alfabetische volgorde):

<b>Cliënt</b>	de volwassen persoon met een verstandelijke beperking waaraan ondersteuning geboden wordt op vlak van wonen en/of daginvulling
<b>Beleid</b>	dit is de manier waarop je iets regelt en leidt
<b>Betrokkenheid/engagement</b>	je verbonden voelen met de organisatie waarvoor je werkt en het werk dat je doet
<b>Coachend leiderschap</b>	het beïnvloeden van het gedrag van medewerkers voor het realiseren van de organisatiedoelstellingen door de medewerker te helpen zijn persoonlijke kwaliteiten te ontwikkelen voor het effectief realiseren van zijn persoonlijke doelstellingen. Dit door structurele gerichte ondersteuning, aanmoediging, begeleiding en feedback.
<b>Consolidatie</b>	evenwicht houden tussen behouden van het goede en streven naar het nieuwe, ook afwerken voor je aan iets nieuws begint (borging)
<b>Derden</b>	externe dienstverleners
<b>Deskundigheid</b>	het beschikken over kennis, ervaring en vaardigheden <b>die</b> nodig <b>zijn</b> om een taak of functie te vervullen
<b>Dialogogestuurd werken</b>	werken vanuit de permanente dialoog tussen cliënt/netwerk en professionelen (organisatie/medewerkers), waarbij de dialoog aangestuurd wordt door de intentie open te staan voor het perspectief van de ander
<b>Doelgericht samenwerken</b>	een bijdrage leveren aan een <b>gezamenlijk</b> resultaat op niveau van het team, de entiteit en de organisatie
<b>Dynamiek</b>	beweging, gedrevenheid
<b>Empathie (inleving)</b>	het zichzelf kunnen verplaatsen in anderen draagt bij tot het kunnen begrijpen van emoties van anderen en tot de communicatie met de medemens
<b>Geïnformeerd</b>	goed ingelicht d.m.v. informatie die specifiek, volledig, begrijpbaar is
<b>Gelijkwaardigheid</b>	houdt niet in dat iedereen 'gelijk' is, wel dat iedereen evenveel 'waard' is. Het betekent dat je naast de persoon staat en niet er boven, de persoon wordt benaderd zoals we zelf willen benaderd worden. Dit betekent dat je open en transparant bent naar de persoon toe en het netwerk.
<b>Inclusie</b>	inclusie = insluiting; staat tegenover 'uitsluiting'. In de zorg wordt inclusie gebruikt als verzamelwoord voor alles wat ertoe bijdraagt om mensen met een beperking bij de samenleving te betrekken ; (Gewoon waar kan, aangepast waar nodig)
<b>Innovatie</b>	vernieuwing, actief inspelen op actuele tendensen
<b>Innovativiteit</b>	vooruit denken en kansen zien. Bedenken en ontwikkelen van ideeën in functie van datgene waar mensen in de toekomst behoefte aan zullen hebben.
<b>Integriteit</b>	eigenschap dat je eerlijk en betrouwbaar bent; handhaven van algemene of professionele, sociale en ethische normen en waarden, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken
<b>Intersubjectiviteit</b>	meningen die door meerdere mensen worden gedeeld



<b>Levensgebieden</b>	<p>Professor R.L. Shalock heeft acht domeinen ontwikkeld, die samen het hele leven omvatten en die daarom allemaal belangrijk zijn voor het welzijn en de tevredenheid voor ieder mens: emotioneel welbevinden (veiligheid, geluk, vrij zijn van stress, zelfbeeld en tevredenheid), materieel welbevinden (financiële status, werk, onderdak, eigendom, financiële zekerheid, voeding en sociaal economische status), lichamelijk welbevinden (gezondheid, voeding, ontspanning, mobiliteit, gezondheidszorg, vrije tijd en ADL-activiteiten), persoonlijke ontwikkeling (opleiding, persoonlijke vervulling, competentie, vaardigheden, zinvolle activiteiten en vooruitgang), zelfbepaling (autonomie, persoonlijke controle, zelf richting kunnen geven, persoonlijke doelen of waarden, beslissingen), interpersoonlijke relaties (interacties, relaties/vriendschappen, en ondersteuning (emotioneel, fysiek, feedback)), sociale inclusie (integratie en participatie in de samenleving, geaccepteerd worden, status, ondersteuning en werkomgeving), rechten (rechten en plichten als burger, stemrecht, toegang, gelijke behandeling, eigendom hebben en privacy).</p> <p>Hierbij wordt het 'normale' zoveel mogelijk geïmplementeerd en het 'uitzonderlijke' als aanvulling aangeboden.</p>
<b>Medewerkers</b>	<p>een persoon die onder de verantwoordelijkheid van Heuvelheem werkzaamheden uitvoert, inclusief stagiairs en vrijwillige medewerkers. Ook bestuursleden en leden van de algemene vergadering vallen hieronder. Tevens deze personen die, niet aan Heuvelheem verbonden, persoonsgerichte diensten aan de gebruiker leveren.</p>
<b>Model van de concentrische cirkels</b>	<p>Elke cirkel staat voor een partij die een rol kan opnemen in de zorg en ondersteuning aan personen met een beperking.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. persoon met beperking</li> <li>2. gezin waar de persoon woont</li> <li>3. familie, vrienden en informele contacten</li> <li>4. algemene zorg- en dienstverlening</li> <li>5. gespecialiseerde zorg- en dienstverlening (tekening nog in te voegen)</li> </ol>
<b>Netwerk</b>	verschillende personen met wie de cliënt min of meer duurzame banden onderhoudt
<b>Objectiviteit</b>	op de feiten gericht
<b>Onvoorwaardelijke aanvaarding van de persoon</b>	persoon aanvaarden zoals hij is, persoon op positieve, niet bevooroordeelde manier benaderen. Eigenheid van de persoon aanvaarden.
<b>Open en transparant beleid</b>	d.i. een manier van werken waarbij aan belanghebbenden de mogelijkheid wordt geboden om over de nodige beleidsinformatie (het hoe en het waarom) te beschikken en om eigen ideeën omtrent beleidsinformatie kenbaar te maken
<b>Openheid</b>	actief luisteren als basishouding, als weg naar meer vertrouwen in relaties. is nieuwsgierig zijn en openstaan voor nieuwe opvattingen, mensen, en ervaringen.

<b>Pluralistisch</b>	de organisatie respecteert ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen voor zover de werking van de organisatie en het functioneren van de medecliënten en medewerkers niet in het gedrang komt
<b>Professionaliteit</b>	denken en handelen in functie van het welzijn van de beoogde doelgroep
<b>Professionele houding</b>	een houding waarbij je betrokkenheid bij en empathie voor de cliënt voelt, en tegelijkertijd gevoelsmatige afstand houdt
<b>Respect</b>	aanzien, eerbied of waardering hebben voor iemand vanwege zijn kwaliteiten, prestaties of vaardigheden
<b>Sociale onderneming</b>	zakelijke onderneming opgericht met een sociaal doel, om via maatschappelijke waarden verandering te creëren, en zo een antwoord te bieden op sociale noden. Het doel is maatschappelijke winst. Succes begint en eindigt met mensen. Het leveren van diensten en arbeid hebben voorrang op winst en kapitaal
<b>Verantwoordelijkheid</b>	zich bewust zijn van toegewezen taken en deze met een maximum aan praktische effectiviteit en efficiëntie uitvoeren
<b>Volwaardige burgers</b>	mensen met een beperking moeten in de samenleving een plaats krijgen als volwaardig burger. Ze hebben dezelfde rechten als iedere andere burger. Dat wil zeggen dat de behoeften van iedere burger even belangrijk zijn. Die behoeften moeten daarom het uitgangspunt zijn voor de manier waarop wij onze samenleving inrichten.
<b>Zelfsturend team</b>	een vaste groep medewerkers die gezamenlijk verantwoordelijk is voor het totale proces van zorg- of dienstverlening aan cliënten. Het team plant en bewaakt de voortgang van het zorgproces, lost de dagelijkse problemen op en verbetert de processen of werkmethodeken, zonder daarbij voortdurend een beroep te doen op leidinggevers. De leidinggevende controleert en stuurt niet, maar coacht en faciliteert.

## Bijlage 2: Verzekeringen

polisnummer	maatsch.	risico	entiteit
<b>Brandpolissen</b>			
C-11/1519.063/02-B	DVV	Objectieve aansprakelijkheid in geval van brand of ontploffing	Lindehove
C-26/1403.392/04-B	DVV	Optima, brand en variapolis (inboedel bewoners)	Lindehove
C-26/1530.329/00-B	DVV	Optima, brand en variapolis	Lindehove
38.151.734	Ethias	Brand en aanverwante gevaren	Bij de bureu
45.328.114	Ethias	Algemene burgerlijke aansprakelijkheid	
45.328.112	Ethias	Bestuurdersaansprakelijkheid	
45.003.403	Ethias	Verplichte verzekering burgerlijke aansprakelijkheid brand of onploffin	WL (polyvalente zaal + 2 keukens)
38.027.587	Ethias	Brandpolis	WL
1/2153/38.000.950	Ethias	Brandpolis waarborg natuurrampen	WL Overstraete
C-11/1527.166/00-B	DVV	Objectieve aansprakelijkheid in geval van brand of ontploffing	Den Burg
C-26/1565.453/00-B	DVV	Optima, brand en variapolis	Den Burg
38.105.161	Ethias	Aanpassen kapitalen na verbouwing (brandverz.)	Bij de bureu
38.106.263	Ethias	Brandpolis	Hoom Bevere
38.154.221	Ethias	Brand en aanverwante gevaren	Ruttemburgstraat
38.154.223	Ethias	Brand en aanverwante gevaren	Beverestraat
38.151.170	Ethias	Brand en aanverwante gevaren	St. Jozefplein
<b>Autopolissen</b>			
1/212/1972.4682/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:1RLR234 RB:Y(25/01/17)	WL
1/212/1963.0885/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:1KRH679 RB:Y(17/06/15)	WL
1/212/1961.0451/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:1JNC781 RB:Y(01/02/15)	WL
1/212/1955.1970/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:1FEQ684 RB:Y(10/06/13)	WL
1/212/1953.0895/00	Ethias	VW TOURAN Pit:1EFL024 RB:Y(19/11/12)	WL
1/212/1907.4390/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:YRF288 RB:Y(15/01/01)	Lindehove
1/212/1940.4225/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:166AJH RB:Y(16/04/09)	WL
1/212/1975.6376/00	Ethias	FIAT DOBLO CARGO Pit:1STT071 RB:Y(13/07/17)	WL
1/212/2625.170/00	Ethias	MERCEDES VARIO Pit:HSC650 RB:Y(01/09/92)	WL
1/212/1925.2854/00	Ethias	FIAT DUCATO Pit:VBP219 RB:Y(15/02/06)	WL
19.187.918	Ethias	OMNIUM DIENSTVERPLAATSING(stoffelijke schade, brand en diefstal)	WL
<b>Lichamelijke Ongevallen</b>			
45.185.737	Ethias	Bestuurdersaansprakelijkheid	
45.012.240	Ethias	Algemene burgerlijke aansprakelijkheid (afdelingen A+B)	
6.501.560	Ethias	Arbeidsongevallen	
45.368.275	Ethias	Lichamelijke Ongevallen	
		Vrijwillige en onbezoldigde medewerkers, leden v.d. algemene vergadering en leden v.h. bestuur	
45.010.364	Ethias	Lichamelijke Ongevallen - mindervaliden	
4.047.608	Ethias	Collectieve verzekering der gezondheidszorg (hospitalisatie)	
45.061.615	Ethias	Alle risico's-electronica diverse computer app.	

Tabel 2: Overzicht verzekeringen Heuvelheem VZW

### **Klachtenprocedure**

Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap, art. 32, 33, 34, 35, en 36.

Gebaseerd op procedure '4.f.8. Het afhandelen van klachten van gebruikers' uit het kwaliteitshandboek.

#### **Doel:**

- *Het beschrijven van de wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruikers of hun vertegenwoordigers worden afgehandeld (cfr. art. 33 van het BVR d.d. 04/02/2011).*
- *Het geven van een antwoord binnen overeengekomen termijnen op de door de gebruiker gestelde vragen.*
- *Het steeds respecteren van de eigenheid van de gebruiker en het aanvaarden van de gebruiker als een volwaardig persoon.*
- *Het nemen van maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader. De voorziening neemt in het bijzonder maatregelen tegen misbruik en geweld ten aanzien van de gebruikers.*
- *Het garanderen van de medezeggenschap van de gebruiker.*
- *Het aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker.*
- *Het stimuleren van een open en directe communicatie tussen de gebruiker en de dienstverlening.*
- *Het kenbaar maken aan de gebruiker dat hij zich tot het Vlaams agentschap voor personen met een handicap kan wenden indien deze procedure geen voldoening geeft.*
- *De basis leggen voor corrigerende en preventieve maatregelen.*
- *Het afstemmen van de communicatie op de eigenheid van de gebruiker.*

#### **Toepassingsgebied**

*Alle opmerkingen, suggesties en klachten van gebruikers of hun vertegenwoordigers met betrekking tot de ondersteuning.*

### **Werkwijze**

1. *In eerste instantie kan de gebruiker een opmerking, suggestie of klacht voorleggen aan de rechtstreekse betrokkene en trachten tot een bevredigende oplossing te komen (zie afhandeling klachten).*
2. *Bij gebrek aan een bevredigend resultaat kan de gebruiker een klacht schriftelijk voorleggen aan de directie, die de klacht vervolgens inschrijft in een klachtenregister.*
3. *De directie dient binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener mee te delen welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven.*
4. *Indien dit antwoord geen voldoening schenkt, kan deze de klachtenprocedure, zoals beschreven in het charter collectieve rechten en plichten aanwenden.*

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder **punt 1.** gebeurt als volgt:

Omschrijving van de actie	wie	wanneer
1. Ontvangen van de opmerking, suggestie of klacht > formulier 'Wat kan beter?' invullen	Alle medewerkers	Bij ontvangst van een klacht
2. Het ingevulde formulier 'Wat kan beter?' bezorgen aan de betrokken teamcoach.	Klachtenontvanger  teamcoach	Zo snel mogelijk
3. Afhandelen van de klacht door de resp. teamcoach:		Onmiddellijk
- Verwittigt de directie bij een ernstige klacht die de integriteit van de gebruiker in het gedrang brengt.	Directie	Onmiddellijk
- Zo ja: afhandeling door de directie		
- Zo niet:		
• Noteert op het formulier 'Wat kan beter?' de ondernomen acties (klachtenafhandeling).	teamcoach	Binnen een redelijke termijn met een maximum van één maand
• Maakt een oorzaakanalyse		
• Geeft feedback aan de klachtenmelder, de gebruiker alsook aan de ontvanger van de klacht betreffende de genomen acties		
• Noteert op het formulier 'Wat kan beter?' hoe de gebruiker in de afhandeling betrokken wordt.		Om de 3 maanden
• Bewaart het formulier in een klachtenmap tot op het moment dat alle formulieren verzameld worden voor verdere analyse.	Kwaliteitscoördinator	Om de 3 maanden

4. De analyse wordt voorgesteld en besproken op het teamcoachoverleg.	Kwaliteitscoördinator i.s.m. directie en teamcoaches	Om de 3 maanden
5. De analyse en bijbehorende conclusies worden kenbaar gemaakt aan de medewerkers.	teamcoaches	

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder **punt 2** gebeurt als volgt:

Formele schriftelijke klachtenprocedure (cf. art 34)

Het blijft uiteraard mogelijk dat een gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger ervoor kiest om onmiddellijk een formele klacht neer te leggen, zonder de voorafgaande stappen.

Stap 1: De klacht wordt schriftelijk gericht aan de algemeen directeur van de voorziening, die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd **klachtenregister** en een gedateerde brief (die de ontvangst van de klacht bevestigt) aan de indiener van de klacht bezorgt.

De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

Stap 2: De algemeen directeur zal, na bespreking van de klacht op het stuurgroep en **binnen de 30 dagen** na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder punt 4 gebeurt als volgt:

Stap 3: Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de **interne klachtencommissie** (cf. art 35 & 36).

Aan de voorzitter van de klachtencommissie  
p/a Heuvelheem VZW  
Nokerpontweg 1  
9772 Wannegem-Lede

Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de voorziening en een vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het collectief overleg die als voorzitter van de klachtencommissie fungeert.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Stap 4: De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te **verzoenen**. Binnen 30 dagen deelt ze haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie.

Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld. (Het is niet aan de klachtencommissie om de oplossing aan te reiken. De commissie moet enkel de gegrondheid van de klacht beoordelen.)

Stap 5: Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening, binnen 30 dagen na mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.

Stap 6: Indien de afhandeling van de klacht de indiener **nog steeds geen voldoening** schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap via het klachtenformulier op de website: [www.vaph.be](http://www.vaph.be), of gericht naar de klachtendienst van het provinciaal kantoor: Virginie Lovelinggebouw, Koninging Maria Hendrikaplein 70, bus 51, 9000 Gent

Voor **klachten m.b.t. collectieve inspraak**, kan men terecht bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

**Klachten m.b.t. ontslag** van de gebruiker door de voorziening, kunnen binnen de 30 dagen worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie die hiertoe wordt uitgebreid met de onafhankelijke derde die expert is in bemiddeling, aangewezen in overleg met het collectief overleg. Hiervoor is vooraf geen schriftelijke klacht t.a.v. de directie nodig.

#### *Samenstelling klachtencommissie*

Vertegenwoordiger aangeduid door de voorziening

- Afhankelijk van aard klacht zal iemand van Pion-team aangesteld worden

Persoon aangeduid door het collectief overleg:

- Marc Vermeulen

---

#### *Bijlage 4: Onafhankelijke derde*

---

Jan Wellekens  
Doornikstraat 20  
9700 Oudenaarde  
Tel.: 055/31 64 74

---

*Bijlage 5: Samenstelling van het collectief overlegorgaan*

---

Branswyck Trees
Coppens Els
De Rycke Kathy
De Roeck Martine
De Vrieze Jan
De Winter Marc
Dubois Carine
Goedertier Luc
Lepez Krista
Lesseliers Michèle
Rommens Frans
Semay Mieke
Tytgat Roland
Van De Voorde Martine
Van Nevel Marjan
Veraverbeke Simonne
Vermeulen Marc



### **Artikel 1**

De collectieve overlegorganen (vroeger gebruikersraad) van Heuvelheem vzw, een voorziening die woonopvang en dagbesteding biedt aan volwassenen met een verstandelijke handicap, worden opgericht overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 09/07/94 tot vaststelling van de algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27/06/90.

Rekening houdend met het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap van 04/02/2011.

Eén collectief overlegorgaan wordt opgericht voor respectievelijk:

- 1. Heuvelheem - dagcentrum** de afdelingen  
DC Wannegem-Lede en Den Burg, Oudenaarde
- 2. Heuvelheem - woonvoorziening**  
dagondersteuning binnen intensieve woonondersteuning

### **Artikel 2**

De zetel van beide collectieve overlegorganen bevindt zich op de maatschappelijke zetel van de voorziening met volgend adres:  
Nokerepontweg 1 te 9772 Wannegem-Lede.

### **Artikel 3**

Het collectief overlegorgaan dagondersteuning en middenfrequent-intensieve woonondersteuning heeft een eigen verkiezing, een eigen bevoegdheidsdomein, een eigen werking, een eigen samenstelling en voorzitter. Het is bevoegd voor het overleg inzake wijzigingen in dit charter.

Bij beslissing van beide voorzitters kunnen ten allen tijde de twee collectieve overlegorganen samen vergaderen of zij kunnen samen een initiatief nemen. Deze gemeenschappelijke vergaderingen kunnen efficiënt zijn voor de bespreking van de jaarrekeningen, of naar aanleiding van een wijziging in het concept van de voorziening die repercussies heeft op alle afdelingen.

Op de installatievergadering wordt de samenstelling en de mandaten van de overlegorganen vastgelegd. Tevens wordt voor de twee overlegorganen gezamenlijk een waarnemer in de raad van bestuur en een vertegenwoordiger in de klachtencommissie aangeduid.

#### **Artikel 4**

Tussen de voorziening en het collectief overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht inzake:

- wijzigingen aan het charter
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon-, leef- en dagbestedings-situatie
- wijzigingen in het concept van de voorziening

Beide partners hebben het recht advies te vragen en uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening/gebruikers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mee te delen.

De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de relevante informatie omtrent de beslissingen die rechtstreeks de woon-, leef- en dagbestedingssituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen en het doelmatig inzetten van de middelen.

Naast de decretaal vastgelegde items staat standaard op de agenda de opvolging van de verslagen, informatie vanuit de voorziening, de raad van bestuur en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Het collectief overlegorgaan streeft ernaar 1 keer per jaar een informatie-avond te organiseren voor alle gebruikers, hun wettelijke vertegenwoordigers, hun familie.

Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen van collectieve inspraak worden, wanneer het collectief overlegorgaan vaststelt dat hun aanmaning geen gehoor vindt bij de directie, schriftelijk meegedeeld aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

#### **Artikel 5**

Het collectief overlegorgaan neemt haar verantwoordelijkheid wat betreft de organisatie van de samenwerking en samenspraak tussen de cliënten, ouders of voogden en personeel van Heuvelheem.

Het collectief overlegorgaan zal alle betrokkenen regelmatig informeren over haar werkzaamheden.

Om op de hoogte te blijven van de wensen, verwachtingen, vragen en problemen van gebruikers en voorziening engageren de leden van het collectief overlegorgaan zich om een vinger aan de pols te houden en hieromtrent de nodige communicatie op te zetten.

Voorgestelde middelen om deze toetsen te realiseren (bevraging, ideeënbus, ...) zullen door de voorziening logistiek ondersteund worden.

Op vraag van de helft van de vergadering wordt er een overleg tussen collectief overlegorgaan en raad van bestuur georganiseerd.

## **Artikel 6**

Het collectief overlegorgaan telt minstens 3 leden. De leden zijn gebruikers van de desbetreffende afdeling van de voorziening of hun wettelijke vertegenwoordigers. De gebruiker kan zich als kandidaat laten vervangen door een familielid (tot de tweede graad). Per echtpaar kan slechts één persoon zich kandidaat stellen. Er wordt binnen de samenstelling van het overlegorgaan gestreefd naar een vertegenwoordiging uit elke entiteit. Daartoe zal het uittredend overlegorgaan een informatie- en bewustmakingsactie opzetten om de gebruikers te motiveren over het belang van de vertegenwoordiging in deze adviesraad.

Naar aanleiding van de installatie van een nieuw collectief overlegorgaan wordt elke gebruiker aangeschreven om zijn intentie met betrekking tot zijn al of niet kandidaatstelling kenbaar te maken.

Hiertoe dient hij in retour voor de vastgelegde uiterste datum zijn ondertekend antwoord in te sturen naar de maatschappelijke zetel. Om de aandacht van de gebruikers op dit gebeuren te trekken, en om eventuele fouten in de verspreiding van de uitnodiging recht te zetten, zal deze oproep in dezelfde periode ook gepubliceerd worden in de nieuwsbrief.

Heuvelheem is van oordeel dat elke kandidaat door zijn kandidaatstelling het signaal geeft om zijn inbreng te doen in de kwaliteitswerking van de voorziening, en de voorziening kan het engagement van al deze mensen gebruiken.

Het collectief overlegorgaan wordt geïnstalleerd voor een periode van 4 jaar.

Het mandaat van een lid in het collectief overlegorgaan vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is
- indien de persoon (die men vertegenwoordigt) de voorziening verlaat
- bij ontslag

## **Artikel 7**

Op de installatievergadering van het collectief overlegorgaan duiden de leden hun voorzitter, ondervoorzitter en secretaris aan.

Het collectief overlegorgaan vergadert minstens driemaal per jaar. Minstens twee weken voor de vergadering ontvangen alle leden van het collectief overlegorgaan een uitnodiging met de agenda. Elk lid kan agendapunten aanbrengen (op voorhand melden aan de voorzitter die dit doorgeeft aan de directie zodat het punt op de agenda kan geplaatst worden). De verslagen van de vergaderingen worden bezorgd aan elk lid en aan de directie. Een bondig verslag wordt gepubliceerd in de driemaandelijke nieuwsbrief. Cliënten of hun vertegenwoordigers kunnen altijd inzage krijgen in de verslagen van het collectief overlegorgaan. Verslagen zijn te raadplegen op het directiebureel op de maatschappelijke zetel. Tevens ligt een kopie ter inzage op de andere locatie van het dagcentrum, en een kopie van het woonvoorzieningsverslag op het centraal bureel in Lindehove en in de personeelsruimte in 't Hoom Bevere.

Indien nodig kunnen er ad hoc werkgroepen opgericht worden.

Op verzoek van de voorzitter zal de directeur of de coördinator wonen of de coördinator dagcentrum op de vergadering aanwezig zijn om toelichting te verstrekken. Tevens kan beroep gedaan worden op de sociale dienst.

De waarnemer van de raad van bestuur brengt verslag uit van de bestuursvergaderingen aan de leden van het collectief overlegorgaan. Er wordt een open dialoog nagestreefd, maar wanneer bepaalde agendapunten geheimhouding vragen, worden hieromtrent afspraken gemaakt waaraan de waarnemer in de raad van bestuur en de leden van het collectief overlegorgaan zich zullen houden.

De werkingskosten (administratie- en vergaderkosten) worden gedragen door de voorziening.

Opgemaakt te Wannegem-Lede op 23 februari 2016.

---

*Bijlage 7: mogelijkheden persoonlijke uitgaven*

---

Dokter  
Tandarts  
Kinesist  
Diëtiste  
Apotheek  
Ziekenhuis  
Labo  
Kapper  
Pedicure  
Uitstappen  
Consummatie  
Hygiëne  
Incontinentiemateriaal  
Kledij (PM)  
Postzegels  
Epilatie  
Bloemen  
Naametiketten  
Foto's  
Geschenk  
Herstel Kledij  
Hospitalistieverzekering  
Identiteitskaart  
KVG  
Mutualiteit  
Optiek  
Scheerapparaat  
Manicure  
Steunzolen  
Treinticket  
Zakgeld  
Vervoer  
Zorgverzekering  
Vrijwilligersvervoer