



Bijlage 1

Collectieve rechten en plichten

I Identificatie van de regenbOog vzw

I.1 Benaming

De regenbOog vzw, erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Erkenningsnummer: VZA.1049.1901

I.2 Zetel

De maatschappelijke zetel van de regenbOog vzw is gelegen te:

Lucien Londotstraat 3 b, 3600 Genk.

Tel.: 089/35 85 65

e-mail: johan@deregenboog.be

I.3 Aard van de rechtsvorm

De regenbOog is een vereniging zonder winstoogmerk.

De dagelijkse leiding van de organisatie valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur, Johan Vanroye.

I.4 Datum en duur van de erkenning

De regenbOog vzw is erkend als vergunde zorgaanbieder voor onbepaalde tijd.

2 Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de regenbOog

2.1 Missie

De regenbOog vzw creëert nieuwe kansen in de vrijetijdsbeleving van personen met een beperking.

Samen met deelnemers, ouders, vrijwilligers en ons netwerk ontwikkelen we aantrekkelijke vrijetijdsactiviteiten. Waar nodig combineren we dit met gespecialiseerde zorg.

De focus ligt op de eigen keuze van personen met een beperking.

2.2 Visie

We richten ons tot alle personen met een (vermoeden van) handicap, ongeacht de leeftijd, de aard of de zwaarte van de beperking. We verrijken ook de ervaringen van de vrijwilligers. We bieden

ondersteuning aan andere initiatiefnemers en versterken hen in het inclusief maken van hun organisatie.

De regenbOog vzw beweegt middenin de samenleving. Door bruggen te bouwen, over de beleidssectoren heen, creëren we mee de voorwaarden voor de zelfbeschikking van personen met een beperking. Dit is de impact die de regenbOog vzw wil realiseren. De baseline luidt : “KLEUR JE EIGEN TIJD”.

De vrijetijdsactiviteiten van de regenbOog vzw zijn aantrekkelijk omdat ze vertrekken vanuit de talenten, de krachten, de vaardigheden en de mogelijkheden van personen met een beperking. De talenten van de vrijwilligers en hun verbindende rol met de samenleving zijn een unieke meerwaarde.

Om ervoor te zorgen dat ook personen met een grotere ondersteuningsnood evenwaardig kunnen participeren aan de samenleving, combineert de regenbOog vzw vrijetijd met gespecialiseerde zorg.

Door deze professionele zorg zelf aan te bieden, in het kader van onze erkenning als vergunde zorgaanbieder, bereiken we het hele spectrum van personen met een handicap.

Waar mogelijk combineert de regenbOog vzw haar jeugdwerk met eigen gespecialiseerde kinderopvang.

We streven, samen met onze deelnemers, de ouders, onze vrijwilligers en ons netwerk, naar een inclusieve samenleving waarbij gelijkwaardigheid en respect voor diversiteit centraal staan. Wij baseren ons op artikel 30 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

2.3 Waarden

- De regenbOog vzw hecht belang aan een **respectvolle** omgang met elkaar en stelt zichzelf voortdurend in vraag.
- De regenbOog vzw wil voor personen met een handicap een **zorgzame** en **beschermende** werking zijn.
- De regenbOog vzw stimuleert de **autonomie** van de deelnemers en respecteert de **privacy**.
- De regenbOog vzw streeft naar een **rechtvaardige** en **eerlijke** werking met gelijke kansen voor personen met een handicap en naar maximale **participatie** van personen met een handicap in de vrije tijd.
- De regenbOog vzw streeft in haar relaties een cultuur van **vertrouwen** en **openheid** na en is **solidair** met personen met een handicap.
- De regenbOog vzw gaat op een constructieve manier om met verschillen in overtuigingen, waarden en normen en gaat een voortdurende **dialogoog** aan met de betrokkenen.
- De regenbOog vzw gelooft in de **krachten** en **sterktes** van personen met een handicap.

2.4 Algemene doelstellen en strategie

- 1 Samen met personen met een handicap ontwikkelen we een eigen specifiek vrijetijdsaanbod.
- 2 We organiseren vrijetijdstrajectbegeleiding voor personen met een handicap die hulp en begeleiding wensen bij het vinden van een zinvolle vrijetijdsbesteding.
- 3 We ondersteunen reguliere organisaties die hun aanbod openstellen en inclusief willen werken.
- 4 We professionaliseren onze vrijwilligerswerking.

- 5 We oefenen een brug- en signaalfunctie uit en zijn pleitbezorger voor personen met een handicap.
- 6 We bieden een kwaliteitsvolle werking aan.

3 Overzicht van het ondersteuningsaanbod en globale omschrijving van de doelgroep

De regenbOog vzw ontwikkelt vrijetijdsactiviteiten voor kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking. Ons aanbod bestaat uit: naschoolse kinderopvang en speelatelier in Genk en Beringen; speelpleinwerkingen in Sint-Truiden, Beringen, Hasselt en Genk; ontspanningsactiviteiten in Genk; belevingsactiviteiten in Genk, Hasselt en Bocholt; sport en workshops in Genk en Hasselt.

We richten ons tot alle personen met een (vermoeden van) handicap, ongeacht de leeftijd, de aard of de zwaarte van de beperking. Het gaat om personen die door medische en/of psychosociale problemen meer ondersteuning nodig hebben, zoals personen met een verstandelijke handicap, fysieke handicap, autisme spectrum stoornis, gedrags- en emotionele stoornis, meervoudige handicap of sensoriele handicap. We kijken op maat van iedere deelnemer naar de mogelijkheden, verwachtingen en ondersteuningsnoden. De focus ligt op deelname aan groepsactiviteiten in de vrije tijd. Waar nodig combineren we dit met gespecialiseerde zorg. We verwachten dat de deelnemer over een minimale zelfredzaamheid beschikt.

4 Bijzondere opnamevoorwaarden

- De persoon met een beperking dient minimum 3 jaar te zijn;
- De persoon heeft een (vermoeden van) beperking en kan gebruik maken van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)
of de persoon met een beperking beschikt over een persoonsvolgend budget, uitgereikt door het VAPH
of de persoon met een beperking beschikt over eigen middelen.

5 Wederzijdse rechten en verplichtingen

5.1 Niet-discriminerend

Een deelnemer kan niet worden geweigerd op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

De regenbOog vzw eerbiedigt de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de privacy, veiligheid en gezondheid van de deelnemer voor zover de werking van de regenbOog en de integriteit van de mededeelnemers en personeel niet in het gedrang komen.

5.2 Belangrijke betrokken derde

De deelnemer of zijn vertegenwoordiger kan een belangrijke betrokken derde aanwijzen om hem/haar bij te staan. Die persoon maakt geen deel uit van de professionele begeleiders van de deelnemer en heeft een informatie- en hoorrecht over de individuele dienstverleningsovereenkomst. De regenbOog voldoet aan die rechten op verzoek van de belangrijke betrokken derde en na akkoord van de deelnemer / vertegenwoordiger. De naam van deze belangrijke betrokken derde staat vermeld in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

5.3 Privacy

De regenbOog vzw respecteert de privacy van de deelnemer, zijn thuismilieu en zijn vertegenwoordiger en baseert zich hiervoor op de wettelijke verplichtingen van de wet van 25 mei 2018 betreffende de algemene verordening gegevensbescherming (AVG of GDPR). Alle personeelsleden zijn gebonden door de discretieplicht en het beroepsgeheim.

Meer informatie over de privacyverklaring is beschikbaar op de website van de www.deregenboog.be.

5.4 Informatieplicht

De deelnemer of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Uitgezonderd overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de deelnemer of zijn vertegenwoordiger verplicht inzake:

- Wijzigingen aan de individuele dienstverleningsovereenkomst;
- Maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de deelnemer dienen genomen te worden;
- Belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie.

Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.

5.5 Het dossier

De deelnemer of zijn vertegenwoordiger heeft recht op een dossier dat zorgvuldig wordt bijgehouden en wordt bewaard in de beveiligde databank. Persoonlijke gegevens worden met eerbied en discretie behandeld.

Een dossier bestaat uit identificatiegegevens en andere relevante gegevens om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

De deelnemer of vertegenwoordiger heeft recht op inzage in zijn dossier, alsook het recht om wijzigingen door te geven indien ze relevant zijn.

De deelnemer of vertegenwoordiger kan terecht bij het secretariaat van de regenboog via tel. 089 35 85 65 of via mail vrijetijd@deregenboog.be om inzage te krijgen in het dossier.

5.6 Overdracht van informatie en doorverwijzen

Als de regenbOog vzw niet zelf kan voorzien in bepaalde noden van de deelnemer bij de uitvoering van de individuele dienstverleningsovereenkomst, zoekt ze actief naar samenwerking met derden en zorgt ze voor de continuïteit van de ondersteuning. De regenbOog vzw waarborgt in overleg met de deelnemer of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de ondersteuning.

5.7 Integriteit

- Grensoverschrijdend gedrag

De regenbOog vzw zorgt voor preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag en reageert gepast op grensoverschrijdend gedrag als het zich voordoet.

De regenbOog vzw meldt elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van deelnemers aan het centrale meldpunt bij het VAPH, met respect voor de privacy. Het gaat bijvoorbeeld over gevallen van geweld, misbruik en verwaarlozing. Alle gevallen van grensoverschrijdend gedrag worden bijgehouden in een apart beveiligd register.

- Afzonderingsmaatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn geen standaard onderdeel van een begeleiding.

Een deelnemer kan tijdelijk afgezonderd worden in de volgende gevallen:

- het gedrag van de deelnemer houdt risico's in voor zijn eigen fysieke integriteit;
- het gedrag van de deelnemer houdt risico's in voor de fysieke integriteit van mededeelnemers of medewerker(s);
- de deelnemer vernielt materiaal.

Zodra dat gedrag ophoudt, wordt ook de tijdelijke afzondering beëindigd.

Tijdens de afzondering staat de deelnemer onder afdoende toezicht. De wettelijke vertegenwoordiger van de deelnemer wordt van de afzondering op de hoogte gebracht.

5.8 Toetsing van de tevredenheid van de deelnemers

De regenbOog vzw heeft hier permanent aandacht voor en peilt voortdurend naar de tevredenheid van de deelnemers over het vrijetijdsaanbod.

5.9 Afsprakennota

Met als doel het voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken worden er door de regenbOog vzw afspraken vastgelegd in de specifieke afsprakennota's. Deze afsprakennota's vormen een onderdeel het IDO. Uiteraard hoort iedereen zich aan deze afspraken te houden.

6 De prestaties of verstrekkingen die aanleiding geven tot bijkomende vergoedingen zijn vermeld.

Niet van toepassing

7 De omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot heroriëntering of ontslag / opzegtermijnen / opzegvergoeding

De ondersteuning kan beëindigd worden door de deelnemer, de regenbOog vzw of in onderling overleg.

De deelnemer kan op ieder ogenblik de samenwerking stopzetten. De opzegtermijn bedraagt 1 maand tijdens de proefperiode en tijdens de begeleiding onbepaalde duur is dat 3 maanden (niet van toepassing op RTH).

De regenbOog vzw verbindt er zich toe de dienstverlening aan de budgethouder niet eenzijdig te beëindigen tenzij om één van de volgende redenen:

- omwille van overmacht;
- als de beslissing tot tenlasteneming door het VAPH de opname of begeleiding niet toelaat (niet van toepassing op RTH);
- indien de deelnemer niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden opgenomen voldoet;
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de deelnemer dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de regenbOog vzw niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de deelnemer;
- indien de deelnemer of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen zoals vastgelegd in het IDO, de collectieve rechten en plichten en de desbetreffende afsprakennota niet nakomt;
- als de deelnemer of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord in verband met het ontvangen van een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een andere instantie;
- als de deelnemer of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een andere instantie heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichting van die overeenkomst niet nakomt.

Procedure

Alvorens tot ontslag over te gaan, brengt de regenbOog vzw de deelnemer op de hoogte van het feit dat de beslissing tot ontslag wordt overwogen. De regenbOog vzw nodigt de deelnemer en zijn vertegenwoordiger uit om hun standpunt kenbaar te maken, alvorens een definitieve beslissing te nemen. Bij het ontslag wordt niet enkel de beslissing meegedeeld maar ook de motieven achter de beslissing.

Bij beëindiging van de ondersteuning bieden we de mogelijkheid aan om samen met de deelnemer mee te zoeken naar een alternatief. De deelnemer heeft zelf de keuze om wel of niet in te gaan op dit aanbod. We kunnen geen garanties geven met betrekking tot het resultaat. De regenbOog vzw waarborgt in overleg met de deelnemer of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening betreffende de ondersteuning.

Bij eenzijdige beëindiging van de ondersteuning, geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van 1 maand tijdens de proefperiode en 3 maanden tijdens de begeleiding onbepaalde duur, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen.

Financiële gevolgen

Indien een van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet respecteert, moet die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen. Deze verbrekingsvergoeding is gelijk aan de vergoeding voor ondersteuning tijdens de opzegtermijn, met een maximum van een vergoeding van 1 maand tijdens de proefperiode en een maximum van 3 maanden tijdens de begeleiding onbepaalde duur (niet van toepassing voor RTH).

Betwisting

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de deelnemer of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen dertig kalenderdagen voorleggen aan de interne klachtencommissie.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen dertig kalenderdagen nadat ze de betwisting van de beëindiging van de overeenkomst voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de regenbOog vzw, verbindt de regenbOog vzw er zich toe mee te werken aan de zoektocht naar een gepaste oplossing.

8 De wijze waarop collectieve inspraak wordt georganiseerd

De regenbOog vzw organiseert collectieve inspraak via individueel overleg, werkgroepen (vb werkgroep instuif, werkgroep rolstoeldansen) of andere bijeenkomsten zoals infoavonden.

De regenbOog vzw informeert deelnemers en zorgt voor inspraak over volgende onderwerpen:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten van de regenbOog vzw;
- belangrijke wijzigingen in de algemene werking;
- wijzigingen in het concept van de regenbOog vzw.

De regenbOog vzw verstrekt aan de deelnemers de noodzakelijke informatie omtrent de beslissingen die rechtstreeks over het aanbod en de werking gaan en over alle andere elementen die de deelnemer als groep aanbelangen.

Buiten de individuele contacten die formeel en informeel steeds plaatsvinden, wordt er minimaal éénmaal per jaar een initiatief tot collectief overleg met ouders ingericht. We denken hierbij aan een interactieve infoavond over één of meerdere onderwerpen die de ouders aanspreken zoals weekenden met overnachting, zomerspeelplein, ...

De momenten van inspraak worden bijgehouden in het register 'collectieve inspraak', samen met een beknopt verslag.

9 Indienen van klachten, suggesties, bemerkingen

De regenbOog vzw wil vragen, opmerkingen of ongenoegens bespreken, en samen met de deelnemers naar oplossingen zoeken. De regenbOog vzw voorziet hiervoor volgend stappenplan.

Stap 1: mondeling bespreken met een medewerker, de kwaliteitscoördinator of de directeur

Indien een deelnemer een klacht heeft over de dagelijkse gang van zaken, kan hij er met de medewerkers, de kwaliteitscoördinator of de directeur steeds over praten. We streven ernaar dat alle klachten eerst met de rechtstreeks betrokkenen worden besproken en opgelost.

De persoon die de opmerking behandelt, zal een antwoord op de vraag geven.

Stap 2: schriftelijk indienen bij de directeur

Indien de indiener niet tevreden is met dit antwoord, kan de klacht steeds schriftelijk worden ingediend bij de directeur. Hiervoor kan de deelnemer ook beroep doen op de ondersteuning van een vertrouwenspersoon of een medewerker.

De klacht kan door de indiener steeds ingetrokken worden.

De schriftelijke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister.

De regenbOog vzw verbindt zich ertoe binnen 30 kalenderdagen na het indienen van de klacht aan de indiener mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Bij een schriftelijke klacht, krijgt de deelnemer ook een schriftelijk antwoord.

Stap 3: bespreken met de interne klachtencommissie

Als de deelnemer nog steeds niet tevreden is over deze afhandeling, dan kan hij/zij zich schriftelijk richten tot de interne klachtencommissie.

De interne klachtencommissie is samengesteld uit een afgevaardigde van de raad van bestuur, een onafhankelijke derde en een afgevaardigde van de deelnemers.

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en probeert ze met elkaar te verzoenen.

De deelnemer kan zich hierbij, indien je dit wenst, ook laten bijstaan door een derde .

De klachtencommissie deelt binnen de 30 dagen nadat zij de klacht heeft ontvangen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en de directeur

Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens raken over hun oordeel, worden de beide standpunten meegedeeld.

Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de regenbOog vzw binnen 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.

De deelnemer kan de interne klachtencommissie contacteren op het algemeen nummer 089 35 85 65 of via yota@deregenboog.be.

De samenstelling en contactgegevens van de klachtencommissie:

- Onafhankelijke derde: Els Tiri, HR-consultant, Ringlaan 12 3530 Houthalen-Helchteren 011/811681
- Vertegenwoordiger inrichtende macht: Eddy Coenen, Kneuterweg 15, 3520 Zonhoven 011/814646
- Vertegenwoordiger gebruikers: Emmanuel Henckens, Koning Albertstraat 37, 3600 Genk
- 089/842783

Stap 4: klachtendienst VAPH

Bij blijvende ontevredenheid, kan de deelnemer zich schriftelijk richten tot de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (telefonisch via 02 225 85 00 of per e-mail via klachten@vaph.be).

Stap 5: Vlaamse ombudsdienst

In laatste instantie kan de deelnemer zich richten tot de Vlaamse Ombudsdienst die zal nagaan of de klacht op een correcte manier behandeld werd. Dit kan via klachten@vlaamseombudsdienst.be of via het gratis nummer 1700. Meer info vind je ook op www.vlaamseombudsdienst.be.

10 Het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek van de regenbOog vzw is op verzoek ter inzage bij de kwaliteitscoördinator. Er wordt best op voorhand een persoonlijke afspraak vastgelegd bij de kwaliteitscoördinator.

11 Verzekerde risico's

In het belang van de deelnemers en van de goede werking van de regenbOog vzw zijn door de regenbOog vzwverzekeringscontracten afgesloten. Deze kunnen op afspraak worden geraadpleegd.

Welke verzekeringen zijn er voor de deelnemers afgesloten?

De regenbOog vzw heeft voor de deelnemers en de vrijwilligers een algemene verzekering afgesloten.

- Verzekerd risico: algemene burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijke ongevallen
- Maatschappij : Ethias, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt
- Polisnummer : 45.384.072

12 Wijze waarop de collectieve rechten en plichten kunnen worden aangepast

De regenbOog vzw kan de 'collectieve rechten en plichten' te allen tijden wijzigen wanneer de wetgeving verandert en een aanpassing noodzakelijk maakt. Andere wijzigingen worden goedgekeurd door de raad van bestuur van de regenbOog vzw.

Na goedkeuring van de aanpassingen zorgt de regenbOog voor een aangepaste versie van de collectieve rechten en plichten op de website en informeert de deelnemers hierover. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na de mededeling ervan.

13 Ondertekening

Gegeven te Genk op:

Voor ontvangst en akkoord,

De deelnemer of wettelijk vertegenwoordiger

Namens de regenbOog vzw

Naam :

Johan Vanroye

Statuut :

Directeur