

Collectieve rechten en plichten

**Rechtstreeks Toegankelijke
Hulpverlening
2025**

Inhoudstafel

Overzicht bijlagen p.3

Wegwijs in de collectieve rechten en plichten p.4

1. Identificatie p.5
2. Doelstellingen, doelgroep en dienstverlening p.5
3. Financiële regeling p.10
4. Startprocedure en voorwaarden p.11
5. Beëindiging van de ondersteuning en opzegtermijn p.12
6. Klachtenprocedure p.14
7. Wederzijdse rechten en plichten p.16
8. Kwaliteitshandboek p.17
9. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten p.18

Overzicht bijlagen

[Bijlage 1: Overzicht bedragen](#)

[Bijlage 2: Gebruik foto- en beeldmateriaal](#)

[Bijlage 3: Privacyverklaring](#)

[Bijlage 4: Inzage in dossier](#)

[Bijlage 5: Post op naam](#)

Wegwijs in de collectieve rechten en plichten RTH

Welke informatie vind ik terug in dit document?.....	p.2-4
Welke missie en visie hanteert de Triangel?.....	p.5-6
Wie kan beroep doen op Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening?.....	p.6+p.12
Wat betekent Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening?.....	p.7-10
Hoeveel betaal ik voor Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening?.....	p.10+bijlage 1
Welke verzekeringen zijn afgesloten door de Triangel?.....	p.11
Moet ik zelf ook nog een verzekering afsluiten?.....	p.11
Omwille van welke redenen kan de dienstverlening worden stopgezet?.....	p.12-14
Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben of een klacht heb?.....	p.14
Hoe gaat men in de Triangel om met foto- en beeldmateriaal?.....	p.16+bijlage 2
Hoe gaat men in de Triangel om met mijn persoonlijke gegevens en mijn dossier?.....	p.16+bijlage 3 en bijlage 4

Collectieve rechten en plichten

Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening

1. Identificatie

V.Z.W. Dienstverleningscentrum De Triangel

- Maatschappelijke zetel: Molendreef 16, 9920 Lievegem
- Ondernemingsnummer: 0861.275.173
- Administratief adres: Molendreef 16, 9920 Lievegem
- Vertegenwoordigd door: Mevr. Ria De Keyser, algemeen directeur

DVC de Triangel is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (in dit document voortaan afgekort als VAPH) voor **Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening** (afgekort tot RTH). De Triangel biedt RTH aan zowel minder- als meerderjarigen.

Daarnaast is de Triangel ook erkend en gesubsidieerd als **Multifunctioneel Centrum** voor kinderen en jongeren met een beperking.

Tenslotte is DVC de Triangel door het VAPH vergund "als vergunde zorgaanbieder" voor het bieden **van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan volwassenen met een beperking**.

De erkenningen en vergunning zijn van **onbepaalde duur**. De erkenning voor het RTH-pilootproject "Spoor 5" loopt tot 31/12/2025.

2. Doelstellingen, doelgroep en dienstverlening

2.1. Doelstellingen, missie en visie

Zorg- en onderwijsgroep de Triangel wil **kwaliteitsvolle ondersteuning** bieden aan en in overleg met kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking en hun netwerk. Van aangepast onderwijs en een gevarieerde dagbesteding tot een fijne plek om te wonen of af en toe te overnachten, begeleiding thuis of op de werkplek,... we gaan samen met de cliënt en zijn gezin of netwerk op zoek naar een antwoord **op maat** van elke vraag.

De **missie** van de Triangel luidt:

**“Zoals je bent,
Met wat je kan,
Naar wat je beoogt,
Je leven vorm geven
En jezelf ontplooien.”**

Kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking ondersteunen in een kwaliteitsvol flexibel zorgtraject en hen kansen bieden, samen en in gedeelde verantwoordelijkheid met hun ouders en netwerk, is de kernopdracht van de Triangel.

We vertrekken daarbij vanuit een aantal weloverwogen waarden: gastvrijheid, diversiteit, evenwicht, innovatie, solidariteit, integriteit en openheid.

De Triangel is een naam vol muziek die verwijst naar dynamiek en ontwikkeling en die onze open kijk op de maatschappelijke evoluties weergeeft. Ons logo weerspiegelt onze visie ten aanzien van mensen met een beperking. De Triangel staat symbool voor de **samenwerking** tussen het netwerk, professionelen en de persoon met een beperking. Onze baseline **“Samen onbeperkt”** verwijst naar de kracht die uitgaat van deze samenwerking: door de handen in elkaar te slaan, versterken we elkaars mogelijkheden en halen we het beste in elkaar naar boven.

Onze (ped)agogische visie stelt dat **kwaliteit van leven** het kompas is dat ons (ped)agogisch handelen stuurt. We vertrekken steeds vanuit een integratieve beeldvorming en op die vertrekbasis rusten de pijlers waarop onze (ped)agogische visie is geënt: **ondersteuning, het gewone leven, zelfregie** en het **begrijpen van bijzonder gedrag**.

Over bepaalde aspecten van de dienstverlening zijn visieteksten uitgeschreven, deze zijn onderdeel van het **kwaliteitshandboek** en daar te raadplegen. Dit geldt ook voor de strategische en de langetermijndoelstellingen van de organisatie. Jaarlijks maken we een **beleidsplan** op met concrete doelstellingen en acties. Dit wordt door de directie toegelicht t.a.v. het collectief overleg en via de leidinggevenden t.a.v. de medewerkers.

2.2. Doelgroep

DVC de Triangel richt zich tot kinderen, jongeren en volwassenen met een **verstandelijke beperking**, al dan niet met een **bijkomende beperking** zoals bv.

- een motorische beperking
- een specifieke medische zorg
- een zintuiglijke beperking

- psychische problemen
- een autismespectrumstoornis
- gedrags- en/of emotionele problemen

Elke persoon met een **(vermoeden van) beperking** kan beroep doen op RTH. Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening richt zich tot zowel minder- als meerderjarigen die voldoende hebben aan een beperkt handicapspecifiek ondersteuningsaanbod. Het is toegestaan om tijdelijk gebruik te maken van RTH in afwachting van meer intensieve niet-rechtstreeks toegankelijke ondersteuning.

2.3. Dienstverlening

Begeleiding, dagopvang en verblijf

RTH biedt **laagdrempelige**, maar tegelijk **gespecialiseerde** ondersteuning, die zo flexibel mogelijk inspeelt op de ondersteuningsnoden van de persoon met een (vermoeden van) beperking en diens netwerk. De Triangel kan RTH-ondersteuning bieden op **alle levensdomeinen**. De inhoud van de ondersteuning wordt bepaald door de vragen, noden, wensen en verlangens van de cliënten en hun netwerk.

RTH is ondersteuning die **beperkt** is in frequente, tijd en intensiteit. Er is een **maximum van 8 personeelspunten** per persoon per kalenderjaar.

De Triangel kan kinderen en volwassenen met een (vermoeden van) beperking de volgende modules bieden:

Functie	Omschrijving	Punten per prestatie
Ambulante begeleiding	Algemene psychosociale ondersteuning van de persoon met een beperking en/of zijn netwerk die doorgaat in de Triangel.	0,155 per begeleiding van max. 2u
Mobiele begeleiding	Algemene psychosociale ondersteuning waarbij de begeleider zich naar de persoon met een beperking of zijn netwerk verplaatst.	0,22 per begeleiding van max. 2u
Dagopvang (dag)	Opvang en aangepaste dagbesteding tussen 9u en 17u. Halve dag = 9u tot voor middagmaal of na middagmaal tot 17u.	0,087 per dag 0,0435 per halve dag 0,1305 per anderhalve dag

	Anderhalve dag = van 9u tot na 17u.	
Verblijf (nacht)	Overnachting, met opvang en ondersteuning 's ochtends en 's avonds (van 17u tot 9u).	0,13 per nacht

Deze modules zijn onderling combineerbaar. De concrete inhoud van de begeleiding, dagopvang of het verblijf wordt besproken tijdens het **intakegesprek**. Begeleiding is bv. mogelijk in de thuissituatie, op school, op de werkvloer,... Voor dagopvang en verblijf is het afhankelijk van de doelgroep, de zorgvraag en de wensen van de cliënt en zijn netwerk bij welke ateliers of groepen men aansluit.

Globaal individuele ondersteuning

Globaal individuele ondersteuning (GIO) is rechtstreeks toegankelijke ondersteuning die de **inclusieve** trajecten van kinderen met (een vermoeden van) beperking in de reguliere **kinderopvang** of het gewoon **onderwijs** faciliteert. De **samenwerking** tussen ouders, school/kinderopvang, de begeleider en andere betrokken partijen staat centraal. Kinderen tussen 0 en 7 jaar kunnen beroep doen op 4 punten globaal individuele ondersteuning per kalenderjaar, bovenop de 8 punten voor de andere RTH-modules.

Functie	Omschrijving	Punten per prestatie
GIO	Psychosociale en praktische ondersteuning van het kind, het begeleidend en onderwijzend personeel in het gewoon onderwijs of de kinderopvang	0,13 per uur

Outreach

Rechtstreeks Toegankelijke Hulp kan ook via outreach een belangrijke bijdrage leveren bij de realisatie van **inclusieve trajecten**. Via **mobiele en ambulante outreach** kan de Triangel kennis en vaardigheden doorgeven aan een groep van min. 3 personen die behoefte hebben aan handicapspecifieke knowhow om hun ondersteuning beter af te stemmen op de vragen en noden van personen met een beperking. De Triangel kan outreach bieden aan scholen,

kinderopvang, reguliere eerstelijnsdiensten, woon- zorgcentra, ziekenhuizen,... maar ook aan andere VAPH-voorzieningen en -diensten.

Functie	Omschrijving
Ambulante outreach	Overdracht van kennis en vaardigheden van min. één uur en max. twee uur die doorgaat in de Triangel, aan een groep van min. drie personen die behoefte hebben aan handicapspecifieke knowhow
Mobiele outreach	Overdracht van kennis en vaardigheden van min. één uur en max. twee uur die doorgaat buiten de Triangel, aan een groep van min. drie personen die behoefte hebben aan handicapspecifieke knowhow.

Spoor 5

Spoor 5 is een laagdrempelig project dat uitgebouwd wordt vanuit het Buurtpunt "onder 't Perron" in Landegem. We creëren in Spoor 5 een plek waar volwassenen met een vermoeden van een beperking, samen met buurtbewoners, vrijwilligers en verenigingen, betekenisvolle activiteiten kunnen doen. We denken hierbij bv. aan meehelpen in het stationswinkeltje en de koffiebar van het buurtpunt, meewerken aan de activiteiten van Natuurpunt... Daarnaast willen we ook een daadwerkelijke dienstverlening opnemen in de samenleving door het uitvoeren van bepaalde klussen voor de buurtbewoners. Op woensdagnamiddag vangen we ook de kinderen op van de deelnemers en bieden we huiswerkbegeleiding en opvoedingsondersteuning. Er ontstaat een zinvolle mix van activiteiten steeds in aanwezigheid van een coach. Tijdens de openingsuren van Spoor 5 zijn de coaches ook beschikbaar voor administratieve vragen en vragen in verband met ondersteuning. Zo kunnen personen (met een vermoeden van) een beperking op een heel laagdrempelige manier informatie komen inwinnen. De coaches fungeren op die manier als een laagdrempelig "zorgloket".

Functie	Omschrijving	Punten per prestatie
Spoor 5	Mix van ambulante ondersteuning en dagbesteding voor volwassenen met een vermoeden van beperking. De ambulante ondersteuning kan uit	0,1 per aanwezigheid

	psychosociale, administratieve en/of opvoedingsondersteuning gaan.	
Mobiele begeleiding	Algemene psychosociale ondersteuning waarbij de begeleider zich naar de persoon met een beperking of zijn netwerk verplaatst.	0,22 per begeleiding van max. 2u

3. Financiële regeling

3.1. Financiële afspraken

Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening wordt gesubsidieerd door het VAPH. Daarnaast betaalt de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger een **persoonlijke bijdrage** per (ambulante/mobiele) begeleiding, dag(deel) dagopvang of nacht verblijf. Dit zijn vaste bedragen volgens de wettelijke reglementeringen van het VAPH. Voor een overzicht hiervan zie de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

De voorziening vraagt geen bijdrage:

- voor begeleidingen waarbij de methodiek van begeleid werk wordt toegepast
- voor begeleidingen van leerlingen van BuBaO of BuSO de Triangel
- voor globaal individuele ondersteuning
- voor outreach
- voor ondersteuning in het kader van het pilootproject Spoor 5

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

Afhankelijk van de individuele ondersteuningsvraag en het concreet programma waaraan de cliënt deelneemt, kunnen via de factuur een aantal extra zaken verrekend worden bv. vervoer. Voor een overzicht van de bedragen die kunnen worden aangerekend via de factuur, zie [bijlage 1](#).

Afwezigheden die minder dan 7 dagen op voorhand worden gemeld, zullen worden aangerekend, tenzij bij overmacht of op vertoon van een doktersattest. Indien geplande begeleidingen niet kunnen doorgaan, dient u eveneens **minstens 7 dagen op voorhand te verwittigen**. Zoniet zal de begeleiding worden aangerekend, tenzij bij overmacht of op vertoon van een doktersattest.

Het **rekeningnummer** voor betalingen van cliënten:

IBAN : BE03 4493 6522 5184

BIC : KREDBEBB

3.2. Verzekeringen

De voorziening sloot een **verzekering** af voor een aantal risico's. De polissen hiervan zijn steeds ter inzage van de cliënten/wettelijk vertegenwoordigers. Het betreft:

- Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering voor personeel, cliënten en vrijwilligers (met een vrijstelling, zie [bijlage 1](#))
- Brandverzekering voor alle gebouwen en de inhoud
- Wetsverzekering voor personeel en vrijwilligers
- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten
- Verzekering omniumopdrachten voor personeel of vrijwilligers bij vervoer in dienstopdracht

De voorziening vraagt aan cliënten die een elektrische rolwagen bezitten, hiervoor een verzekering te nemen. Dit kan via de voorziening of via een eigen verzekeringsorganisatie. Een eigen **familiale verzekering** en **hospitalisatieverzekering** zijn zeker aan te raden. Indien cliënten schade berokkenen aan de infrastructuur van de voorziening of materiaal van andere cliënten of materiaal buiten de voorziening (op uitstap, wandeling,...) zal de eigen familiale verzekering worden aangesproken. Afhankelijk van de omstandigheden zal de voorziening tussenkomen voor de forfaitaire vrijstelling.

4. Startprocedure en voorwaarden

4.1. Startprocedure

Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen telefonisch of schriftelijk **aanmelden**.

Wanneer de Triangel een vraag voor RTH ontvangt, vindt eerst een verkennend (meestal telefonisch) gesprek plaats om na te gaan of de cliënt aan de **voorwaarden** voor RTH voldoet. Indien dit het geval is, wordt de ondersteuningsvraag van de cliënt beluisterd.

Wanneer we binnen de Triangel een traject RTH opstarten, bepaalt de specifieke ondersteuningsvraag (globaal individuele ondersteuning, begeleiding in de woon- of werksituatie, dagopvang minderjarige of volwassene, verblijf minderjarige of volwassene,...) van de cliënt welke dienst/medewerker/groep deze het best kan beantwoorden. Afhankelijk van de modules waarop de cliënt beroep wenst te doen, wordt de vraag van de cliënt op een interne wachtlijst geregistreerd.

Er wordt steeds gestart met een **kennismaking** en een **intakegesprek**. Tijdens de intake wordt de **individuele dienstverleningsovereenkomst** ondertekend en worden de **collectieve rechten en plichten RTH** toegelicht.

4.2. Voorwaarden

Beperking

- Om gebruik te kunnen maken van RTH, moet er sprake zijn van een **beperking** (erkend door het VAPH) of **vermoeden van een beperking**.
- Indien het VAPH of de Intersectorale toegangspoort oordeelt dat de persoon geen beperking heeft, neemt dit het vermoeden van beperking niet noodzakelijk weg. Een negatieve beslissing van het VAPH of de toegangspoort betekent dus niet dat men geen gebruik (meer) mag maken van RTH.

Administratieve en financiële voorwaarden

- De persoon maakt (nog) geen gebruik van niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening. Hij/zij mag wel al ingeschreven zijn bij het VAPH of geregistreerd op INSISTO.
- De combinatie van RTH met Dienst OndersteuningsPlan (DOP), Individuele Materiële Bijstand (IMB) en middelen noodsituatie is wel toegestaan.
- Personen met een vermoeden van een beperking dienen bij de start van RTH jonger te zijn dan 65 jaar. Voor personen erkend door het VAPH als persoon met een beperking zijn er geen bijkomende leeftijdsvoorwaarden.
- De ondertekening voor akkoord van de **individuele dienstverleningsovereenkomst**.

Regio

De Triangel biedt RTH aan kinderen en volwassenen in Oost-Vlaanderen.

5. Beëindiging van de ondersteuning en opzegtermijn

Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst gebeurt schriftelijk en aangetekend, tenzij anders overeengekomen. De **opzegtermijn** bedraagt **drie maanden**, tenzij anders overeengekomen, en gaat in op de dag van ontvangst van het aangetekend schrijven.

Bij overmacht of indien er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag dat de veiligheid en integriteit van de andere cliënten of de medewerkers in het gedrang brengt, kan de voorziening de dienstverlening onmiddellijk stopzetten, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij het niet respecteren van de overeengekomen opzegtermijn door één van beide partijen, dient deze aan de andere partij een **verbrekiingsvergoeding** te betalen. De

verbrekingsvergoeding bedraagt de kost voor de zorg en ondersteuning die verschuldigd zou zijn voor een periode van 3 maanden.

De voorziening zal de ondersteuning niet eenzijdig beëindigen, tenzij om één van de volgende **redenen**:

- overmacht (=oorzaak buiten de wil van de voorziening, bv. overstroming, brand, faillissement, overheidsbeslissingen,...)
- de cliënt beantwoordt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden zoals vermeld onder 4.2
- de psychische en/of lichamelijke toestand van de cliënt is in die mate gewijzigd, dat de dienstverlening van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
- de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger komen de in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten vastgelegde verplichtingen niet na
- de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben bedrieglijke gegevens verstrekt over de verklaring op eer
- als de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening hebben ontvangen en zij geen overeenkomst sluiten met het agentschap om die vergoeding aan te wenden voor de ondersteuning of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomen

De voorziening kan pas overgaan tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning nadat de **volgende stappen** zijn doorlopen:

- De voorziening overhandigt een **voornemen tot ontslag** aan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger. In het voornemen motiveert de voorziening schriftelijk en uitvoerig de redenen van het ontslag en wordt de mogelijkheid om het voornemen te betwisten, vermeld.
- Er heeft overleg plaatsgevonden tussen de voorziening en de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger
- In geval van en kind of jongere in MFC: er is beroep gedaan op bemiddeling conform het decreet integrale jeugdhulp
- In geval van een volwassene met PVB: er is beroep gedaan op de procedures van hoogdrempelige individuele bijstand of intensieve bemiddeling

Indien één van bovenstaande stappen niet is gevolgd, motiveert de voorziening uitvoerig waarom.

In geval van **betwisting** van het voornemen van de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger deze betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de **klachtencommissie** die hiertoe wordt uitgebreid met een **onafhankelijke derde** (zie [paragraaf 6, p.19](#)).

De voorziening kan pas overgaan tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning 30 dagen nadat de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het voornemen tot ontslag heeft ontvangen. In geval van betwisting kan dit pas nadat de procedure van de klachtencommissie is afgerond. Tijdens deze periode moet de ondersteuning zoals vastgelegd in het IDO gewaarborgd blijven.

De voorziening **motiveert** de eenzijdige beëindiging van de ondersteuning uitvoerig via **aangetekend schrijven**. De voorziening zal bij een eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning samen met de cliënt of zijn vertegenwoordiger op zoek gaan naar een gepaste oplossing in functie van de **continuïteit van de ondersteuning**, dit eventueel in samenwerking met andere voorziening.

Ook wanneer het ondersteuningstraject wordt stopgezet in onderling overleg of op initiatief van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger, kan de voorziening, afhankelijk van de situatie en indien het de vraag is van de cliënt, mee helpen zoeken naar **vervolgondersteuning**.

In overleg met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger waarborgt de voorziening de **overdracht** van relevante informatie nodig voor de verdere ondersteuning van de cliënt.

Tijdens de **proefperiode** geldt de volgende afwijkende procedure voor het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst:

- De opzegtermijn wordt bepaald in onderling overleg.
- Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst zonder gegronde reden, kan een verbrekingsvergoeding worden gevorderd. Deze bedraagt de vergoeding voor de zorg en ondersteuning gedurende de opzegtermijn. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal de kost voor zorg en ondersteuning gedurende één maand.

Tijdens de proefperiode kan De Triangel de overeenkomst enkel opzeggen om redenen van overmacht of:

- indien de cliënt niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden, zoals vermeld onder 4.2.
 - de psychische en/of lichamelijke toestand van de cliënt is in die mate gewijzigd, dat de dienstverlening van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt
 - indien de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger de verplichtingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

6. Klachtenprocedure

Wij vragen aan de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger om opmerkingen, suggesties of klachten omtrent de dienstverlening bij voorkeur eerst te bespreken met de **rechtstreeks betrokken medewerker**. Men kan zich ook steeds tot de clusterverantwoordelijke of gezinsbegeleider/netwerkondersteuner wenden.

Indien men er niet in slaagt om tot een oplossing te komen of indien men de klacht niet rechtstreeks wenst te bespreken, kan men zich **mondeling of schriftelijk richten tot de directie**. De directie zal u in dat geval uitnodigen voor een gesprek en in een open dialoog met u bespreken welk gevolg zal worden gegeven aan de klacht en binnen welke termijn dit zal gebeuren.

6.1. Klachtenprocedure

Indien de bespreking met de directie niet tot tevredenheid leidt, wordt overgegaan tot de **officiële afhandeling van de klacht**. In dit geval zal de klacht worden afgehandeld volgens de wettelijke procedure. Het is uiteraard ook mogelijk dat een cliënt/wettelijk vertegenwoordiger verkiest om onmiddellijk een officiële schriftelijke klacht neer te leggen, zonder de voorafgaande stappen.

De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger richt de klacht aan de algemeen directeur van de voorziening en dient deze schriftelijk in. De algemeen directeur maakt bij ontvangst van een klacht onmiddellijk melding in een daartoe bestemd **klachtenregister** en bezorgt aan de klager een gedateerde brief (die de ontvangst van de klacht bevestigt). De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

De algemeen directeur zal, na bespreking van de klacht op het directieoverleg en **binnen de 30 dagen** na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de **klachtencommissie**.

Aan Dhr. Freddy Dekens, voorzitter van de klachtencommissie

p/a DVC De Triangel

Molendreef 16

9920 Lovendegem

Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger aangeduid door de raad van bestuur, Mevr. Kaat Delrue, en een vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het collectief overleg, Dhr. Freddy Dekens, die tevens als voorzitter van de klachtencommissie fungeert. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te **verzoenen**. Binnen de 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.) Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening, binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.

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, Koning Albert II-laan 35 bus 31, 1030 Brussel.

6.2. Onafhankelijke derde

Klachten m.b.t. het voornemen tot eenzijdige beëindiging van zorg of ondersteuning door de voorziening, kunnen binnen de 30 dagen worden voorgelegd aan de **klachtencommissie** die hiertoe wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een expert in bemiddeling, aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overleg. **Hiervoor is vooraf geen schriftelijke klacht t.a.v. de directie nodig**. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen, gaat na of de verschillende stappen correct gevolgd zijn en probeert de betrokken partijen te verzoenen binnen de 30 dagen nadat ze het voornemen tot eenzijdige beëindiging van de zorg of

ondersteuning heeft ontvangen (zie ook [paragraaf 5, p.17](#)). Het resultaat van een eventuele verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

7. Wederzijdse rechten en plichten

De Triangel heeft eerbied voor de ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** van de cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers. De Triangel zal een cliënt nooit weigeren op basis van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** of financieel onvermogen.

7.1. Inspraak en overleg

- De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige **informatie** over alle aangelegenheden in verband met de zorg en ondersteuning die hen rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien gewenst kan de cliënt een **belangrijk betrokken derde** aanduiden die beschikt over informatie- en hoorrecht over het IDO.
- De cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben ten allen tijde het recht gewenste wijzigingen of maatregelen met de voorziening te bespreken. Behalve bij overmacht of hoogdringendheid verbindt de voorziening zich tot **voorafgaand overleg** met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger over de volgende onderwerpen:
 - Wijzigingen van het IDO of het handelingsplan
 - Maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke en geestelijke toestand van de cliënt moeten worden genomen
 - Wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie

7.2. Dossier en privacy

- We willen instaan voor de **vrijheid, veiligheid, gezondheid en privacy** van onze cliënten voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de andere cliënten en het personeel niet in het gedrang komt. De voorziening verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving inzake privacy en verwijst voor meer informatie hieromtrent door naar de privacyverklaring zie [bijlage 3](#).
- Foto's, videomateriaal,... waarop een cliënt van DVC de Triangel te zien is, kunnen door de Triangel worden aangewend voor intern gebruik. Voor extern gebruik **van foto- video- en beeldmateriaal**, vragen we de **expliciete toestemming** via het formulier in [bijlage 2](#).
- **Post** die toekomt in de Triangel op naam van de cliënt, wordt opengemaakt in de Triangel. Indien u dit niet wenst, kan u dit laten weten via [bijlage 5](#). In dat geval wordt deze post doorgestuurd naar het thuisadres op kosten van de cliënt en ligt de verantwoordelijkheid voor de afhandeling ervan bij de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. Gerechtsbrieven worden steeds door de directie geopend.

- De cliënt heeft recht op een **dossier** dat door de voorziening wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en gebruik van het dossier is onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens (zie privacyverklaring [bijlage 3.](#))
- De cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger hebben recht op **inzage** in het dossier. Inzage gebeurt steeds in aanwezigheid van een medewerker van de Triangel die hierbij toelichting geeft. Het (para)medisch dossier kan eveneens ingekeken worden maar hier gelden de beperkingen van het (para)medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in de wet op de patiëntenrechten. Zie [bijlage 4](#) voor meer informatie m.b.t. de inzage in het dossier.

7.3. Administratief en financieel

- De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger geeft elke wijziging in de familiale context, die relevant is voor de Triangel, door. **Juridische info** 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 Triangel vraagt alle belangrijke informatie betreffende de cliënt door te geven. De Triangel vraagt om een **copy van alle VAPH-beslissingen en beslissingen van de toegangspoort** te bezorgen.
- De **facturatie en briefwisseling** zal gericht worden aan de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger en opgestuurd worden naar het adres zoals opgegeven bij de start van de ondersteuning, tot dit officieel gewijzigd wordt (bv. door een gerechtelijk schrijven).
- Bij minderjarigen of bij ouders die gezamenlijk instaan voor de bewindvoering van hun meerderjarig kind, dienen wij bij de ondertekening van de collectieve rechten en plichten en de individuele dienstverleningsovereenkomst door één ouder over de **correcte contactgegevens van beide ouders** te beschikken. In dat geval wordt een ondertekend exemplaar van beide documenten naar de andere ouder opgestuurd.

8. Kwaliteitshandboek

De Triangel beschikt over een **kwaliteitshandboek**. Het is actueel, vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk. Het handboek kan op vraag en mits afspraak (zodat indien gewenst toelichting of verduidelijking kan worden gegeven) worden ingekeken door de medewerkers en de cliënten/wettelijk vertegenwoordigers.

9. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

De collectieve rechten en plichten kunnen ten allen tijde gewijzigd worden door De Triangel. De gewijzigde versie wordt voorgelegd aan het collectief overleg. Het collectief overleg krijgt een maand de tijd om suggesties of opmerkingen aan de Triangel te melden.

De actuele versie van de collectieve rechten en plichten is permanent beschikbaar als bijlage van het kwaliteitshandboek en terug te vinden op de website.

Een exemplaar van de collectieve rechten en plichten wordt "voor akkoord en ontvangst" getekend door de cliënt en maakt onlosmakelijk deel uit van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Voor de cliënt



Piet Van Rompu

Voorzitter collectief overleg

Voor de voorziening



Ria De Keyser

Algemeen Directeur



Nicole Buysse

Waarnemend verslaggever collectief overleg



Marieke Van Hecke

Financieel directeur