



De Tandem vzw

Groot-Begijnhof 73
9040 Sint-Amandsberg
T 09/228 99 29
F 09/228 95 56
post@de-tandem.be
www.de-tandem.be

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN DE TANDEM VZW

For 025
2016-08

Erkend en gesubsidieerd door het VAPH



VAPH

INHOUDSTAFEL

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN DE TANDEM VZW

- 1. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN**
- 2. DOELGROEP EN ONDERSTEUNINGSAANBOD**
- 3. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN**
- 4. INSCHRIJVING IN DE INTEGRALE TOEGANGSPOORT EN IN HET VLAAMS AGENTSCHAP**
- 5. RECHTEN EN PLICHTEN ALS GEBRUIKER**
 - 5.1 Recht op informatie
 - 5.2 Het dossier
 - 5.3 Bijzondere wederzijdse rechten en plichten
- 6. INFORMATIE VANUIT DE TANDEM VZW EN COLLECTIEVE INSPRAAK**
- 7. BEEINDIGING THUISBEGELEIDING**
 - 7.1 Redenen tot beëindiging
 - 7.2 Wijze van stopzetting
 - 7.3 Opzeggingstermijn
 - 7.4 Opzeggingsvergoeding
- 8. TEVREDENHEID EN KLACHTEN**
- 9. VERZEKERDE RISICO'S**
- 10. INZAGE KWALITEITSHANDBOEK**
- 11. AANPASSING CHARTER**

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN DE TANDEM VZW

“Het charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van De Tandem vzw en de integriteit van de medegebruikers en medewerkers niet in het gedrang komen.” (art. 20 BVR van 4.02.2011).

Dit charter vormt één geheel met het protocol van begeleiding en de individuele dienstverlenings-overeenkomst van De Tandem vzw.

1. MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN

“De Tandem vzw weigert niemand op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, of financieel onvermogen.” (art. 5 BVR van 4.02.2011).

Wat willen we bereiken? Wat vinden we belangrijk?

Binnen de provincie Oost-Vlaanderen wonen personen met een verstandelijke beperking in gezinsverband. Onder bepaalde voorwaarden ondersteunen we ook zelfstandig wonende meerderjarige personen met een verstandelijke beperking. De Tandem vzw wil nl continuïteit bieden wanneer zij vanuit de thuissituatie bij hun ouders de overstap maken naar zelfstandig wonen. De begeleidingsperiode wordt beperkt tot de wachttijd voor een opstart door een dienst begeleid wonen.

Gezinnen of personen met een verstandelijke beperking hebben in die bijzondere situatie soms nood aan ondersteuning.

De centrale opdracht van De Tandem vzw is hen zo tijdig mogelijk op te vangen en te ondersteunen.

We gaan samen op zoek naar levenskwaliteit voor personen met een verstandelijke beperking en hun gezin.

We proberen personen met een verstandelijke beperking en hun gezin meer te betrekken bij de samenleving en zo inclusie te bevorderen.

Die ondersteuning willen we bieden tot zij op eigen kracht weer verder kunnen.

Binnen De Tandem vzw werken alle medewerkers volgens bepaalde opvattingen en waarden. Deze zijn:

- respect voor de eigenheid van elk gezin
- respect voor de zelfverantwoordelijkheid van elk gezin
- respect voor de privacy van elk gezin
- gelijkwaardigheid
- echtheid – authenticiteit
- openheid en eerlijkheid
- rechtvaardigheid
- betrokkenheid
- beroepsbekwaamheid.

2. DOELGROEP EN ONDERSTEUNINGSAANBOD

Voor wie zijn we er?

Voor gezinnen in Oost-Vlaanderen waarin kinderen, jongeren of volwassenen wonen met een verstandelijke beperking. De Tandem vzw ondersteunt ook personen met een bijkomende beperking (gedrags- en/of emotionele problemen, autismespectrumstoornis, een motorische beperking, een specifieke medische zorg, ...).

Hoe gaan we te werk?

Een vaste thuisbegeleider komt regelmatig bij je thuis. Die thuisbegeleider vertrekt vanuit de vragen van je gezin en zoekt samen antwoorden op die vragen. Hij respecteert de eigenheid en privacy van alle gezinsleden. Hij werkt ook samen met andere mensen rondom jouw zoon of dochter. De thuisbegeleider wordt ondersteund door een groep deskundige collega's.

We hebben bijzondere aandacht voor inclusie: personen met een verstandelijke beperking krijgen volwaardige kansen om in hun eigen milieu te wonen, naar school te gaan, te werken, vrije tijd te besteden en relaties op te bouwen.

We werken ook nauw samen met ouders uit de vrijwilligerswerking.

Wat bieden we aan?

De Tandem heeft een erkenning voor zowel rechtstreeks toegankelijke als niet-rechtstreeks toegankelijke hulp voor minderjarige en meerderjarige personen met een verstandelijke beperking. Via rechtstreeks toegankelijke hulp kunnen we beperkte, handicapspecifieke ondersteuning bieden zonder goedkeuring van Integrale Jeugdhulp (IJH) voor minderjarigen of van het VAPH voor meerderjarigen. Dit kan via de module mobiele en/of ambulante begeleiding (lage frequentie).

Wanneer er nood is aan meer intensieve begeleiding of als de persoon reeds gebruik maakt van een ander niet-rechtstreeks toegankelijk aanbod, bieden we niet-rechtstreeks toegankelijke hulp.

De Tandem vzw biedt mobiele en/of ambulante ondersteuning onder de vorm van:

- thuisbegeleiding bij jonge kinderen, lagere school kinderen of jongeren en volwassenen;
- ontleningsmogelijkheden van spelmaterialen uit de speeltheek, logopedisch en kinesitherapeutisch advies;
- intensieve thuisbegeleiding voor kinderen tot en met lagere schoolleeftijd;
- een module intensieve ondersteuning voor kinderen met een bijkomende gedrags- en emotionele problematiek;
- een vliegende thuisbegeleider in geval van kortdurende afwezigheid van de vaste thuisbegeleider;
- outreach;
- zorgconsulentchap in kader van Persoonlijk Assistentiebudget (PAB);
- praktisch pedagogische thuishulp;
- crisisbegeleiding voor minderjarigen in het kader van integrale jeugdhulp;
- begeleiding bij noodsituaties en prioritair te bemiddelen dossiers;
- contactpersoonschap in het kader van Centrale Registratie Zorgvragen (CRZ);
- kennismakingsgesprekken in het kader van Centrale Registratie Zorgvragen.

De Tandem vzw biedt contactmogelijkheden met andere gezinnen: individueel via bezoekers en in groep via ouderactiviteiten. Deze activiteiten worden mee ondersteund door de vrijwilligerswerking van De Tandem vzw.

De Tandem vzw verspreidt 4 maal per jaar de nieuwsbrief 'De Tandembel' onder de gezinnen in begeleiding en gezinnen die wachten op thuisbegeleiding.

3. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

De doelgroep verstandelijke beperking begrenzen we tot personen met een totaal IQ van max 75, met uitzondering voor RTH extra middelen voor de meerderjarigen.

Mobiele en/of ambulante begeleiding die rechtstreeks toegankelijk is, is ook combineerbaar met ondersteuning door de Dienst Ondersteuningsplan (D.O.P), en met rechtstreeks toegankelijke dagopvang en verblijf.

Mobiele en/of ambulante begeleiding door De Tandem vzw is beperkt combineerbaar met andere opvoedingsondersteuning (zoals b.v. door een CKG, een dienst contextbegeleiding van Jongerenwelzijn,...).

We stemmen de ondersteuning af met andere betrokken sectoren waaronder Bijzondere Jeugdzorg en Centra voor Kind en Gezinondersteuning, diensten begeleid wonen enz....

4. INSCHRIJVING IN DE INTEGRALE TOEGANGSPOORT EN HET VLAAMS AGENTSCHAP

Op het moment dat je beroep wil doen op niet-rechtstreeks toegankelijke hulp bekijkt de thuisbegeleider samen met jou of er verdere ondersteuning nodig en/of mogelijk is en zo ja, hoeveel ondersteuning.

Dit betekent dat er voor de minderjarigen een aanvraag dient te gebeuren bij de Intersectorale Toegangspoort Integrale Jeugdhulp (ITP IJH) voor een module mobiele en/of ambulante begeleiding (hoge frequentie).

Voor de meerderjarigen is een aanvraag bij de Provinciale Evaluatie Commissie (PEC) van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap nodig voor thuisbegeleiding en moet er een registratie gebeuren op de Centrale Registratie Zorgvragen (CRZ).

Je thuisbegeleider zal je hierover verder informeren en samen met jou bekijken wie de aanvraagformulieren kan invullen.

5. JE RECHTEN EN PLICHTEN ALS GEBRUIKER

5.1 Recht op informatie en individuele inspraak

Je hebt het recht om volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden over alle aangelegenheden in verband met de begeleiding die je rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien mogelijk zal de thuisbegeleider ook je zoon of dochter voldoende informeren over onze dienstverlening.

De thuisbegeleider zal je eveneens inlichten over de rechten van je zoon of dochter in de jeugdhulpverlening conform de wettelijke bepalingen uit het decreet Rechtspositie van de Minderjarige. Deze rechten zijn: het recht op hulp, op bijstand, op duidelijke informatie, op instemming met de hulp, op respect voor het gezinsleven, op een dossier, op inspraak en participatie, op privacy, op een menswaardige behandeling, en het recht om een klacht in te dienen.

Voor ouders die gescheiden zijn of in de loop van een begeleiding scheiden, bekijken we in overleg met de verschillende partijen op welke manier de begeleiding kan verlopen. We gaan heel discreet om met dergelijke situaties.

We dragen hierbij zorg voor het recht op informatie en individuele inspraak, maar ook voor het vertrouwelijk omgaan met dossiergegevens.

In deze situaties gaan we ervan uit dat de ouder die thuisbegeleiding aanvraagt of krijgt de andere ouder hiervan op de hoogte brengt en de nodige informatie doorgeeft. Indien de communicatie tussen beide ouders moeilijk loopt, dan informeren wij de andere ouder over het feit dat er thuisbegeleiding is voor hun kind.

In het kader van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) kun je je laten bijstaan door een persoon die voor jou belangrijk is. We vermelden dan de naam van deze belangrijke betrokken derde in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Opmerkingen en suggesties over onze werking kun je via e-mail, telefonisch of via je thuisbegeleider doorgeven.

5.2 Het dossier

De thuisbegeleider legt een dossier aan

Als de thuisbegeleiding start, houdt de thuisbegeleider een dossier bij. Tijdens de begeleiding kunnen vele onderwerpen of gebeurtenissen aan bod komen. De thuisbegeleider noteert daarom vaak kort een aantal zaken. Hij verzamelt deze in het dossier en houdt zo een overzicht van wat er gebeurt in de begeleiding. Het dossier helpt dus om de draad niet te verliezen.

Je geeft de toelating aan de dienst om gegevens die nuttig zijn voor de thuisbegeleiding op te vragen bij andere diensten én door te geven aan andere diensten die bij de begeleiding betrokken zijn. De thuisbegeleider zal dit iedere keer melden en zal je de verslagen laten lezen die hij voor een andere dienst maakt.

Voor het opvragen van medische gegevens moet de thuisbegeleider zich houden aan de afspraken die onder het medisch geheim vallen.

De documenten die hij van jou of van andere diensten krijgen, bewaart hij veilig in het dossier.

Als je wil weten wat er in je dossier staat, vraag het dan gewoon aan de thuisbegeleider. Hij zal je hierover zo goed mogelijk informeren. Sommige stukken kan je gewoon lezen, sommige stukken ook niet: documenten bijvoorbeeld met informatie over anderen dan jijzelf of je kind kan je niet inkijken.

De thuisbegeleider zorgt ervoor dat dit binnen de 15 dagen gebeurt.

In De Tandem vzw is duidelijk afgesproken wie in je dossier mag kijken. In gewone omstandigheden zijn dit enkel de begeleiders die je gezin begeleiden en de teamverantwoordelijke. De directie en inspectie hebben het recht dossiers in te zien als dat noodzakelijk is voor hun controle-opdracht.

Je persoonsgegevens en die van je gezin nemen we op in het gegevensbestand van De Tandem vzw en van subsidiërende overheidsdiensten.

Je hebt recht op inzage van je persoonsgegevens en recht op verbetering ervan.

We vernietigen je dossier in het 10^{de} jaar na het afsluiten van de thuisbegeleiding.

Wij garanderen de grootst mogelijke discretie

Al onze medewerkers hebben beroepsgeheim (art. 458 van het strafwetboek). Dit betekent dat zij geen informatie over gezinnen of personen met een verstandelijke beperking mogen doorgeven.

Zij mogen deze informatie wel aan een andere hulpverlener doorgeven als er drie voorwaarden vervuld zijn:

- Het is nodig voor de uitvoering van de thuisbegeleiding.
- Die hulpverlener is eveneens gebonden aan het beroepsgeheim.
- Men wisselt niet meer informatie uit dan nodig.

Slechts in uitzonderlijke situaties, die door de wet zijn voorgeschreven, mag dit beroepsgeheim doorbroken worden. Zo zijn wij b.v. verplicht om feiten van grensoverschrijdend gedrag te melden.

Bovendien zijn er binnen De Tandem vzw nog meer afspraken vastgelegd over het omgaan met informatie over gezinnen en personen met een verstandelijke beperking. Dit zijn de belangrijkste regels:

- De thuisbegeleider vraagt de informatie, die nodig is om je verder te ondersteunen, rechtstreeks aan jou. Hierbij verzamelt hij enkel gegevens die ter zake doen.
- Als het nodig is informatie van iemand anders te krijgen, zal hij jou hierbij uitdrukkelijk betrekken. Als je niet wil dat hij deze informatie opvraagt, zal hij dit niet doen. Hij zal wel met jou bekijken wat dit betekent voor de ondersteuning.
- Als de thuisbegeleider aan iemand anders informatie over jou of je kind vraagt, zal hij erbij zeggen dat hij die informatie ook aan jou wil doorgeven.
- Wanneer het nodig is informatie over jouw situatie aan een hulpverlener van een andere dienst door te geven, zal hij dit met jou bespreken. Hij zal je vragen of je zelf aanwezig kan zijn bij deze uitwisseling.

Verder doen we er alles aan om te vermijden dat onbevoegden toch informatie over jou kunnen te weten komen. Dossiers zitten achter slot, afsprakenboeken of agenda's liggen op een discrete plaats, computers zijn beveiligd met wachtwoorden,...

De collega's op de dienst wisselen informatie uit

Onze thuisbegeleiders werken niet in hun eentje. Zij werken in een team. Wanneer ze raad willen vragen, kunnen ze bij een collega terecht. Op die manier zorgen we voor een hoge kwaliteit van de ondersteuning. Het betekent tegelijk ook dat informatie over gezinnen tussen collega's besproken wordt.

De medewerkers registreren hulpvragen

Iedere keer als iemand een hulpvraag stelt, registreert een medewerker dit. De verwerking van deze gegevens gebeurt anoniem.

5.3 Bijzondere wederzijdse rechten en plichten

Om zo goed mogelijk met elkaar te kunnen samenwerken, zijn enkele wederzijdse afspraken nodig.

Wij doen ons best om deze afspraken na te komen. Mogen we dit ook van jou verwachten?

We overleggen telkens over de duur van een huisbezoek. Je kan kiezen voor een huisbezoek van maximaal 1,5 uur ofwel van 2 uur.

Naast het aftekenen van huisbezoeken zullen wij ook volgende begeleidingen registreren: overleg met andere diensten of hulpverleners, deelname aan onze groepsactiviteiten, observaties, bijzondere verslagen en interne besprekingen, ...

Als een begeleiding 2 uur of meer duurt, dan vragen we 2 handtekeningen. Daarom laten we je tekenen net voor ons vertrek. Als het contact daarna nog verder zou duren, dan vragen we je om

dit de volgende keer af te tekenen. Ook als je de afspraak afbelde binnen de 5 werkdagen of als we voor een gesloten deur stonden, vragen we je om nadien deze begeleiding af te tekenen.

Als een afspraak niet kan doorgaan, proberen we je hiervan op tijd te verwittigen. Omgekeerd vragen we je ook om ons ten minste 5 werkdagen op voorhand te verwittigen. We zijn bereikbaar op het nummer 09-228 99 29, tijdens de kantooruren (van 9 tot 12u en van 13u tot 16u30 – op vrijdag tot 16u). Buiten de kantooruren hoor je op het antwoordapparaat een noodnummer voor dringende berichten.

Verwittig ons zo snel mogelijk bij onvoorziene omstandigheden.

We maken dan een volgende afspraak die meestal pas enkele weken later zal kunnen plaatsvinden. Indien je al meerdere malen afbelde, zullen we dit bespreken.

Wij doen ons best om op tijd aan te komen, d.w.z. ten vroegste een half uur voor en ten laatste een half uur na het afgesproken uur. Als dit niet zou lukken, verwittigen we je telefonisch. Als we aanbellen en je bent niet thuis, proberen we je telefonisch te bereiken. Lukt ook dat niet, dan zal je een brief vinden in je brievenbus.

We proberen onze volle aandacht te geven als we op huisbezoek komen. Dat is ook één van de redenen waarom we ons gsm-nummer niet doorgeven. Je kan immers boodschappen doorgeven via het secretariaat van De Tandem vzw. Tijdens het huisbezoek zullen we onze gsm stilzetten. Mogen we je ook vragen om stoorzenders zoals luide TV zoveel mogelijk te beperken?

Wij kunnen enkel werken in een hygiënische en veilige omgeving. Sommige huisdieren zijn niet zo lief als ze eruit zien, mogen we je vragen dat zij onze contacten niet zouden hinderen? In geval van een gevaarlijke situatie voor de betrokken thuisbegeleider kunnen wij niet verder begeleiden.

Gebruikers en/of wettelijke vertegenwoordigers die niet akkoord gaan met het interne of externe (folder, website, studiedagen,..) gebruik van foto's en video's kunnen dit in het protocol van begeleiding laten registreren.

Thuisbegeleiders kunnen niet instaan voor vervoer van gezinsleden naar overlegmomenten, consultaties, enz. Indien dit bij uitzondering niet anders kan, vragen we de verplaatsingskosten te betalen aan het tarief van de wettelijke kilometervergoeding. De dienst betaalt in dit geval wel het parkeerticket.

Bij uitstapjes met jongeren of volwassenen (vb. iets gaan drinken) betalen de ouders of de jongere of volwassene het verbruik.

Tijdens een begeleidingsproces kan je thuisbegeleider niet ingaan op vriendschapsverzoeken zoals b.v. via Facebook, Twitter, LinkedIn,.... Als de thuisbegeleiding afgerond is, dan beslist de thuisbegeleider zelf om hier wel of niet op in te gaan.

De bijdrage voor extra activiteiten vermelden we op de uitnodigingen in de Tandembel.

De Tandem vzw kan onder bepaalde voorwaarden een tolk inschakelen.

Bij onverwachte afwezigheid van je vaste thuisbegeleider van langer dan één week kun je met dringende vragen terecht bij onze vliegende thuisbegeleider. Om dezelfde dienstverlening aan alle gezinnen te kunnen bieden, kan dit ook betekenen dat we de frequentie van de huisbezoeken bij jou soms moeten aanpassen.

Bij langere afwezigheid van een thuisbegeleider proberen we zo snel mogelijk een collega-thuisbegeleider in te schakelen.

Mogen we je vragen om wijziging van persoonsgegevens (adres, telefoon, emailadres,...) aan ons door te geven?

De bijdragen worden geïnd via zesmaandelijks factuuratie. Een afwijking van betaling (van termijn of bedrag) kun je bespreken met de thuisbegeleider die het akkoord zal vragen aan de directie.

Voor sommige (deel-)hulpvragen is extra ondersteuning mogelijk onder de vorm van Praktisch Pedagogische Thuishulp (PPT) of Intensieve Thuisbegeleiding (ITB). Indien een betaalde medewerker deze extra ondersteuning biedt, moet een extra bijdrage betaald worden van 5€ per huisbezoek. Wanneer materiaal aangekocht wordt dat door jouw gezin gebruikt zal worden, dan betaal je dit ook zelf.

Wanneer de kostprijs te hoog zou zijn, dan kan je thuisbegeleider in overleg met jou een tijdelijke afwijking van bijdrage aanvragen bij de directie. Als een stagiair(e) bij je thuis komt, is dit gratis.

6. INFORMATIE VANUIT DE TANDEM VZW EN COLLECTIEVE INSPRAAK

De Tandem vzw verspreidt 4 maal per jaar een nieuwsbrief onder de gezinnen die we ondersteunen en de gezinnen die wachten op thuisbegeleiding. Dit is de 'Tandembel'. Hierin informeren we je onder meer over onze geplande activiteiten, bepaalde aspecten van onze werking, medewerkers, ervaringen van ouders.

Ook de besluiten die we nemen naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek verschijnen in onze Tandembel.

Via e-mail, telefonisch, via de thuisbegeleider of een vrijwilliger van de vrijwilligerswerking kun je opmerkingen en suggesties over onze werking doorgeven.

Via de website houden we je eveneens op de hoogte van onze werking en onze initiatieven.

Ouders, familieleden, mensen uit je directe omgeving en personen met een beperking kunnen zich aansluiten bij de vrijwilligerswerking van De Tandem vzw.

7. BEEINDIGING VAN DE THUISBEGELEIDING

7.1 De reden tot en wijze van stopzetting van thuisbegeleiding

- We overleggen meestal samen rond het beëindigen van thuisbegeleiding.
In geval van **onderling akkoord** tot beëindigen, maakt de thuisbegeleider duidelijke afspraken over de manier waarop de begeleiding beëindigd wordt. Redenen van beëindigen kunnen zijn:
 - De doelstelling van thuisbegeleiding is bereikt.
 - Heroriëntering naar bijvoorbeeld: andere thuisbegeleidingsdienst, andere ambulante dienst, buitengewoon onderwijs, voorziening voor dag- en/of nachtverblijf.
 - De gevraagde ondersteuning behoort niet meer tot de opdracht van thuisbegeleiding.
 - De persoon met beperking behoort niet meer tot de leeftijdsgroep van het betrokken team.
 - De persoon met beperking behoort niet meer tot de doelgroep van De Tandem vzw.
 - De persoon met beperking is overleden.
 - De met De Tandem vzw afgesproken termijn van thuisbegeleiding is verstreken.
 - De door Integrale Jeugdhulpregie of het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap vooraf bepaalde termijn van thuisbegeleiding is verstreken.
 - Je verhuist naar andere provincie of naar het buitenland.

- Je kunt te allen tijde een eenzijdige beslissing tot beëindigen nemen zonder opgave van reden. In geval van **eenzijdige beslissing door jou** deel je dit telefonisch, schriftelijk of mondeling mee aan de thuisbegeleider of De Tandem vzw.
Soms moeten wel nog een aantal praktische zaken geregeld worden zoals b.v. ondertekenen van het protocol, ophalen van speelgoed,... Hiervoor nemen we dan nog contact op.

- De Tandem vzw kan enkel op ernstige gronden een eenzijdige beslissing nemen en na intern overleg de thuisbegeleiding stopzetten. In geval van **eenzijdige beslissing door De Tandem vzw**, brengt de directie of de thuisbegeleider je schriftelijk op de hoogte. Redenen hiervoor kunnen zijn (art. 37 van het BVR van 4 februari 2011):
 - in geval van overmacht;
 - als de beslissing tot tenlasteneming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat;
 - als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet;
 - als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;
 - als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol of het charter niet nakomt;
 - als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord (dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding);
 - als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

Wanneer De Tandem vzw vaststelt dat men niet meer kan voldoen aan je hulpvragen of aan die van de persoon met beperking, zoekt De Tandem vzw naar mogelijke alternatieven voor hulpverlening. De Tandem vzw bespreekt met jou de keuzemogelijkheden en legt de nodige contacten, samen met jou indien je dat wil.

Bij verwijzing naar een andere dienstverlening kan de thuisbegeleider in samenspraak met jou een begeleidingsverslag opmaken om relevante informatie door te geven. De betrokken diensten of personen aan wie De Tandem vzw het verslag bezorgt, staan vermeld op het begeleidingsverslag. Je leest dit verslag ter goedkeuring en behoudt een eigen exemplaar.

Bij stopzetting van thuisbegeleiding is er ook geen kinesithérapie en/of logopedisch advies en/of deelname aan groepsactiviteiten meer mogelijk.

Behalve bij stopzetting door eenzijdige beslissing vanuit De Tandem vzw is het mogelijk om de persoon met een beperking opnieuw aan te melden. Hierbij zal rekening gehouden worden met de eventuele wachtlijst.

Indien je niet akkoord gaat met de afronding van de begeleiding, kan je dit melden aan de directie. Je kan ook binnen de 30 dagen via de klachtenprocedure rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie zal in geval van een klacht in het kader van beëindiging een beroep doen op een onafhankelijke derde (zie verder onder 'klachten'). Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing, verbindt De Tandem er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

7.3 Opzeggingstermijn

Bij opzegging door één van beide partijen is er in principe een opzeggingstermijn van minstens 3 maanden, tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Bij betwisting van beëindiging wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

7.4 Opzeggingsvergoeding

Als één van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Deze vergoeding bedraagt maximaal 30 maal de bijdrage voor thuisbegeleiding (op 01/01/2013 = 5,00 euro).

8. TEVREDENHEID EN KLACHTEN

Regelmatig vragen we of je tevreden bent met de ondersteuning die wij bieden. We doen dit via een tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek bij gezinnen en jongeren en volwassenen en via een begeleidende brief bij de inning van de bijdragen.

Daarnaast kan je op elk moment je ideeën, opmerkingen en suggesties doorgeven: mondeling of schriftelijk via ons ideeënformulier dat je thuisbegeleider steeds op zak heeft of via mail.

Heb je een klacht in verband met thuisbegeleiding, dan stellen we voor dat je die in de eerste plaats voorlegt aan de thuisbegeleider zelf. Samen met de thuisbegeleider en de directie zoeken we dan naar een bevredigende oplossing. Indien er voor je klacht overleg nodig is met andere medewerkers, dan zoekt de directie binnen de 30 dagen naar een mogelijke oplossing.

Het is ook steeds mogelijk om je klacht mondeling of schriftelijk over te maken aan de directie van De Tandem vzw, Groot-Begijnhof 73, 9040 Gent (Sint-Amandsberg) of via post@de-tandem.be. De klacht wordt geregistreerd en binnen 30 dagen na het indienen van de klacht, delen we je schriftelijk mee welk gevolg eraan wordt gegeven. Als gebruiker kan je ten allen tijde je klacht in trekken.

Indien dit antwoord geen voldoening schenkt, dan kan je je schriftelijk richten tot de klachtencommissie: p/a Groot-Begijnhof 73, 9040 Gent (Sint-Amandsberg) of post@de-tandem.be. Deze commissie bestaat uit:

- Mevr. G. De Schrijver (lid van de vrijwilligerswerking)
- Mevr. R. De Keyser (lid van de raad van bestuur van De Tandem vzw)

De klachtencommissie hoort de betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Als gebruiker kan je je laten bijstaan door een derde. Binnen de 30 dagen ontvangt de gebruiker en De Tandem een schriftelijk antwoord. Indien de klacht gegrond wordt geacht, moet De Tandem vzw binnen 30 dagen na het oordeel van de klachtencommissie je schriftelijk laten weten welk gevolg hieraan werd gegeven. Indien de klachtencommissie het niet eens is, worden beide standpunten meegedeeld aan de gebruiker.

In geval van een klacht in het kader van beëindiging thuisbegeleiding (zie hierboven onder 'beëindiging van thuisbegeleiding') doet de klachtencommissie beroep op een externe bemiddelaar: Marie-Anne Devenyn, Rozemarijnstraat 122, 9000 Gent, Tel. 09 233 28 02, Fax 09 233 49 71, marie-anne.devenyn@telenet.be.

Indien de afhandeling van de klacht, volgens het oordeel van de klachtencommissie, nog steeds geen voldoening schenkt, dan kan je je schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.

Klachten over collectieve inspraak kunnen eveneens schriftelijk gemeld worden aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

9. VERZEKERDE RISICO'S

De Tandem vzw sluit polissen af voor het verzekeren van de burgerlijke aansprakelijkheid van medewerkers, zowel professionelen als vrijwilligers.

10. INZAGE KWALITEITSHANDBOEK

Op eenvoudig verzoek kan je het kwaliteitshandboek raadplegen op De Tandem vzw.

11. AANPASSING VAN HET CHARTER

Aanpassingen van het charter delen we mee via de Tandembel. In de tandembel wordt de datum vermeld tot wanneer je opmerkingen kan doorgeven, daarna wordt de versie definitief. Het charter is permanent ter inzage op De Tandem vzw en op de website (www.de-tandem.be).