

Charter

Collectieve rechten en plichten

erkend en gesubsidieerd door het



VAPH



start west-vlaanderen

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP
ZRG 406200111

De dienst START West-Vlaanderen vzw, administratief adres: Beversesteenweg 255bis te 8800 Roeselare, wordt met ingang van 1 april 2015 voor onbepaalde duur erkend als dienst voor thuisbegeleiding aan gezinnen met personen met een verstandelijke handicap voor maximaal 6903 begeleidingen per jaar. Het besluit van de Administrateur-generaal van 27 mei 2014 wordt opgeheven met ingang van 1 april 2015.
Brussel,
Jos Theunis
Afdelingshoofd zorg

“Het charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van Start West-Vlaanderen vzw en de integriteit van de medegebruikers en medewerkers niet in het gedrang komen. “(art. 20 BVR van 04.02.2011)

Dit charter vormt één geheel met de begeleidingsovereenkomst (protocol) en het thuisbegeleidingsplan van Start West-Vlaanderen vzw.

1. Basishoudingen in de begeleiding door Start West-Vlaanderen

“Start West-Vlaanderen 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 04.02.2011)

Onze missie:

Start West-Vlaanderen wil ingaan op vragen van het gezin die te maken hebben met het samenleven in het gezin met een zoon/dochter met een ontwikkelingsvertraging, een verstandelijke handicap of een meervoudige handicap.

De begeleiding gebeurt hoofdzakelijk aan huis met de zoon/dochter en de direct betrokkenen.

Onze visie en strategie:

We zijn overtuigd van **de dynamische krachten zowel van de zoon/dochter zelf als van zijn gezin** en willen deze ook versterken. We bieden gezinnen mogelijkheden aan om de opvoeding en begeleiding van hun zoon/dochter verder zelf op te nemen en zo te komen tot een nieuw evenwichtig en kwaliteitsvol leven.

We versterken de positieve krachten en de zelfbepaling van de zoon/dochter en van het gezin.

Bij dit alles zoeken we een evenwicht tussen de draaglast en de draagkracht van het gezin.

Daar waar ondersteuning van buitenaf nodig is **informer**en wij mensen over de verschillende mogelijkheden. Hierbij bekijken we steeds de krachten in het natuurlijk netwerk van de familie en van de mantelzorg, vervolgens de mogelijkheden van de gewone, algemeen maatschappelijke ondersteuningsdiensten en tenslotte van de diensten voor gespecialiseerde zorg voor personen met een handicap.

We zijn overtuigd dat zij op deze wijze tot goede **eigen keuzes en beslissingen** kunnen komen.

Centraal hierbij staat **het respect** voor de eigenheid van uw zoon/dochter en uw gezin. Nooit zal een begeleiding of een mogelijk antwoord opgedrongen worden.

Een **warme en mensnabije aanwezigheid** is hierbij een essentiële houding.

Het gezin kan naast de begeleiding door professionelen ook een beroep doen op de ervaringsdeskundigheid van de **bezoekouders**. Zij brengen een essentiële meerwaarde aan de begeleiding.

We verwachten zowel van de beroepskrachten als van de bezoekers een grote **deskundigheid**. Deze wordt gedragen door en getoetst aan het team waarin gewerkt wordt.

Informatie:

Start West Vlaanderen verspreidt een digitale nieuwsbrief, die ook geraadpleegd kan worden via onze website. De nieuwsbrief omvat informatie over onze werking, de sector en ervaringsuitwisseling van ouders.

Start West-Vlaanderen beschikt over een eigen facebookpagina. Hiermee wordt informatie gedeeld en wordt gecommuniceerd over activiteiten van onze eigen dienst en collega-diensten.

De dienstverlening van Start West-Vlaanderen wordt via de website bekend gemaakt: www.startwestvlaanderen.be

Gezinnen kunnen via info@startwestvlaanderen.be, telefonisch of via hun thuisbegeleider opmerkingen, suggesties, enz. over onze werking doorgeven.

2. Bij het begin van een begeleiding

Thuisbegeleiding is een dienstverlening die door de overheid gesubsidieerd wordt, meer bepaald door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, afgekort het VAPH. Hiervoor moeten we een aantal documenten door u laten invullen en bewaren voor de inspectie. Andere documenten moeten naar de administratie van het VAPH of de integrale toegangspoort jeugdhulpverlening (afgekort de ITP) gestuurd worden. (VAPH voor meerderjarigen, ITP voor minderjarigen)

2.1. DE BEGELEIDINGSOVEREENKOMST (PROTOCOL)

Op dit blad worden naam en adres van de ouders of de bewindvoerder en naam van de zoon/dochter genoteerd. Dit is het contract. Hierin worden een aantal praktische afspraken geregeld alsook de wijze waarop de dienst met persoonlijke gegevens omgaat. De ouder(s) of bewindvoerder en/of de persoon zelf ondertekenen deze overeenkomst.

2.2. DE BEGELEIDINGSFICHE

Op dit blad worden de begeleidingen bijgehouden. Na ieder huisbezoek zal de thuisbegeleider vragen de begeleidingsfiche te ondertekenen. Op deze wijze heeft de dienst een bewijs dat het bezoek effectief doorging.

3. Begeleiding

3.1. EEN BEGELEIDING OPSTARTEN

Bij het begin van de begeleiding ontvangt u de informatiemap (charter, decreet rechtspositie) van Start West-Vlaanderen waarin de mogelijke ondersteuning in grote lijnen uiteen gezet wordt.

U heeft recht om volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden over alle aangelegenheden in verband met de begeleiding die u rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Indien mogelijk zal de thuisbegeleider ook uw zoon of dochter informeren over onze dienstverlening aan de hand van de documenten in de infomap.

De thuisbegeleider zal u eveneens inlichten over de rechten van uw zoon/dochter in de jeugdhulpverlening conform de wettelijke bepalingen uit het decreet Rechtspositie van de Minderjarige

In het kader van het thuisbegeleidingsplan die we opstellen, kan u zich laten bijstaan door een persoon die voor u belangrijk is. We vermelden dan de naam van deze belangrijke betrokken derde in het thuisbegeleidingsplan.

In geval van echtscheiding, gaan we ervan uit dat de ouder die thuisbegeleiding aanvraagt de verplichting nakomt om de andere ouder hiervan op de hoogte te brengen en de nodige informatie doorgeeft. Indien de communicatie tussen beide ex-partners/ouders onvoldoende loopt, dan kan de andere ouder initiatief nemen om informatie over zijn/haar zoon/dochter te krijgen. Meer toelichting hieromtrent kan u vragen aan uw thuisbegeleider.

De eerste huisbezoeken zijn een voortraject en de thuisbegeleider zal samen met u nagaan waarrond u graag wil werken in de begeleiding en wat u van ons kan verwachten. Na de eerste 3 maanden wordt dit samengevat in het thuisbegeleidingsplan waarvan u zelf ook een exemplaar krijgt. Hierin leggen we vast welk begeleidingspakket we opstarten met vermelding van duur en frequentie.

Na afronding van het begeleidingspakket zal nagegaan worden of de doelstellingen voldoende bereikt zijn. Als u nog vragen heeft naar een volgend begeleidingspakket, is het mogelijk dat er een wachttijd is voor opstart van een volgend begeleidingspakket.

3.2. WAT IS EEN BEGELEIDING?

Als begeleiding beschouwen we:

- elk huisbezoek of individueel contact met het gezin of de zoon/dochter, thuis of elders.
- een bespreking met andere diensten of hulpverleners afgesproken met de ouders
- deelname aan groepsactiviteiten georganiseerd door Start West-Vlaanderen
- bijzondere verslagen en interne besprekingen
- bepaalde contacten met bezoekouders

3.3. WAT KOST EEN BEGELEIDING?

Vanaf de opstart van de begeleiding wordt een bijdrage gevraagd van 75 euro per kalenderjaar per gezin. De facturatie van dit lidgeld gebeurt 2 maal per jaar voor 37,5 euro. Als de begeleiding later start dan het begin van het kalenderjaar, wordt slechts een gedeelte van het lidgeld gefactureerd volgens het resterend aantal maanden.

Afhankelijk van de inschrijving van de persoon bij het VAPH zal de begeleiding al dan niet gesubsidieerd worden in verschillende mogelijke vormen. Afhankelijk van de zorgvorm moet u uw persoonlijk budget aan subsidie inzetten. Dit kan in punten (voucher) of in cash zijn.

Inschrijving VAPH voor **Rechtstreeks Toegankelijke Hulp** (uw RTH-budget is altijd 8 punten/jaar)

mobiele begeleiding van 1u	0.22 punten
ambulante begeleiding van 1u	0.155 punten
begeleiding groepsactiviteit van 1u	0.087 punten

Inschrijving VAPH met een **jeugdhulpbeslissing** van de toegangspoort voor begeleiding in **MFC**

Hier is nog geen persoonvolgend budget ingevoerd. U moet dan ook geen budget inzetten. De subsidiëring van de dienst voor de begeleiding verloopt rechtstreeks via het VAPH

Inschrijving VAPH met een **Persoonlijk Assistentie Budget PAB** voor minderjarigen

80 euro/uur voor het contact, de voorbereiding, een verslag en opvolging

45 euro forfaitair voor verplaatsingstijd

Betaling gebeurt per kwartaal d.m.v. storting op rekeningnummer BE56 475111819188 Van Start West-Vlaanderen binnen de 14 dagen na ontvangst van factuur.

Inschrijving VAPH met een PersoonsVolgend Budget PVB voucher*

mobiele begeleiding van 1u	0.2 punten
ambulante begeleiding van 1u	0.15 punten
begeleiding groepsactiviteit van 1u	0.07 punten

Zonder subsidiëring VAPH

Het is mogelijk dat de begeleiding niet (meer) kan gesubsidieerd worden door het VAPH omdat bijvoorbeeld uw budget is opgebruikt of omdat dit niet subsidieerbaar is binnen MFC. In dat geval kan u toch begeleiding krijgen aan volgende kostprijs:

80 euro/uur voor het begeleidingscontact, voorbereiding, verslag en opvolging
45 euro forfaitair voor verplaatsingstijd

Betaling gebeurt per kwartaal d.m.v. storting op rekeningnummer BE56 475111819188 van Start West-Vlaanderen binnen de 14 dagen na ontvangst van factuur.

uitzonderlijke kosten

Thuisbegeleiders kunnen niet instaan voor vervoer van gezin naar overlegmomenten , consultaties of ... Indien dit bij uitzondering toch gebeurt, worden verplaatsingskosten aangerekend: voor alle afgelegde kilometers bedraagt dit 0,13€/km.

Een voorbeeld:

- *De thuisbegeleider komt u thuis (Marktplein 1 in Kuurne) ophalen om 9u en rijdt samen met u naar een overleg (Marktstraat 7 in Kortrijk). Na het overleg brengt de thuisbegeleider u terug thuis om 11u15.*
- *Verplaatsingskost van Marktplein 1, Kuurne naar Marktstraat 7, Kortrijk en terug:*
14,6 km x 0,12 euro/km = 1,75 euro
- *Begeleidingstijd loopt van 9u tot 11u15.*

3.4. WAT DOEN ALS DE BEGELEIDING NIET KAN DOORGAAN?

Indien een afspraak niet kan doorgaan, vragen wij om het secretariaat zo vlug mogelijk te verwittigen. Als dit laattijdig gebeurt, kan de thuisbegeleider onmogelijk een ander huisbezoek plannen. Huisbezoeken kunnen in de laatste week voordat ze normaal plaats vinden enkel afgezegd worden via het algemeen telefoonnummer 050/40 50 00 binnen de kantooruren en dus niet per mail en niet per sms.

Een huisbezoek dat minder dan 3 werkdagen op voorhand is afgezegd, wordt aanzien als één begeleiding.

3.5. NOG ENKELE AFSPRAKEN IVM HET VERLOOP VAN DE BEGELEIDING.

De begeleiding vindt meestal aan huis plaats. We rekenen erop dat ouders de thuisbegeleider de ruimte geven om te werken met hun zoon/dochter. U zorgt ervoor dat ook een rustig gesprek met u mogelijk is.

Huisdieren die het gesprek storen, moeten eventjes verwijderd worden.

Start West-Vlaanderen is bekommerd om de gezondheid van de medewerkers. Daarom is er een rookverbod op de werkvloer. Aangezien de thuisbegeleiders veel in de gezinnen zelf werken vragen wij, in samenspraak met de arbeidsgeneesheer, beleefd maar met aandrang om tijdens de huisbezoeken niet te roken.

De begeleiding gebeurt in het Nederlands. Bij anderstalige gezinnen wordt, indien nodig, de ondersteuning gevraagd van een tolk. Eventuele kosten hiervoor worden door het gezin gedragen.

Nieuwe afspraken rond gsm-gebruik

Begeleiding gebeurt tijdens de geplande momenten bij u thuis of bij ons op het secretariaat. De thuisbegeleiders kunnen tussen de verschillende huisbezoeken onmogelijk nog eens mailberichten en uitgebreide telefoongesprekken beantwoorden van alle gezinnen. We vragen om dit te beperken tot wat echt niet kan wachten tot een volgende afspraak. U mag niet onmiddellijk reactie hierop verwachten.

Elke thuisbegeleider heeft wekelijks een permanentiemoment waarop hij/zij aanwezig is op kantoor om telefoons, SMS- en mailberichten te beantwoorden. Als u uw thuisbegeleider telefonisch wenst te bereiken, dan kan dat best op dat moment.

Tijdens het wekelijks permanentiemoment zal de thuisbegeleider ook gemiste telefonische oproepen en de SMS- en mailberichten van de afgelopen week behandelen.

Onze thuisbegeleidingsdienst staat graag voor jullie klaar maar onze dienst is niet uitgerust om 24/24 7/7 permanentie te bieden. De thuisbegeleiders moeten hun GSM uitschakelen tijdens de huisbezoeken, in de auto en als ze niet aan het werk zijn.

Als u uw thuisbegeleider niet kan bereiken, dan kan u voor dringende zaken steeds terecht op het secretariaat tijdens de openingsuren. We kunnen dan kijken of een collega-thuisbegeleider u verder kan helpen.

Het telefoonnummer van de thuisbegeleider is bij u gekend in het kader van de begeleiding. Het is niet de bedoeling dat u dit nummer doorgeeft aan anderen. Niet aan kennissen of familie, niet aan andere diensten.

Wanneer vastgesteld zou worden dat het GSM-nummer van de thuisbegeleider ongepast veelvuldig gebruikt wordt, dan zal de thuisbegeleider u hierover aanspreken. De thuisbegeleider zal u herinneren aan de afspraak om tijdens het permanentiemoment te bellen.

Uitzonderlijk zal misbruik tot gevolg hebben dat iemand de toegang tot het GSM-nummer wordt ontzegd.

Een huisbezoek of afspraak afzeggen moet minstens 3 werkdagen voor de geplande afspraak gebeuren. Hiervoor moet altijd het secretariaat (050/40 50 00) gebeld worden, afspraken mogen niet per mail of sms afgebeld worden.

4. EEN BEGELEIDINGSOVEREENKOMST BEËINDIGEN

In de begeleidingsovereenkomst zijn de bepalingen vastgelegd waarbij de overeenkomst automatisch eindigt.

Een begeleidingsovereenkomst kan voortijdig beëindigd worden. Mogelijke redenen hiervoor zijn:

- ✓ gezin wenst geen verder beroep te doen op thuisbegeleiding
- ✓ de persoon behoort niet meer tot de doelgroep
- ✓ verhuis van gezin naar andere provincie of buitenland
- ✓ omwille van gevaarsituaties voor de betrokken thuisbegeleider
- ✓ als ouders de in deze charter vermelde afspraken omtrent de begeleiding niet naleven

U kan altijd een **éénzijdige beslissing tot beëindigen** nemen. In dit geval deelt u dit telefonisch, mondeling en/of schriftelijk mee aan de thuisbegeleider of aan de directie. Voor de afhandeling van een aantal praktische zaken nemen we nog contact op.

Sporadisch kan Start West-Vlaanderen vzw een éénzijdige beslissing nemen en na intern overleg de thuisbegeleiding stopzetten. In geval **van éénzijdige beslissing door Start West-Vlaanderen vzw**, brengt de directie u schriftelijk op de hoogte.

Indien u niet akkoord gaat met de afronding van de begeleiding, kan u dit melden aan de directeur. Wanneer er een betwisting blijft, kan u via de klachtenprocedure (zie hieronder) een klacht omtrent de afronding indienen bij de klachtencommissie. Bij betwisting van beëindiging via de klachtencommissie wordt de opzegtermijn opgeschort.

De begeleidingsovereenkomst kan door elk van beide partijen voortijdig worden beëindigd mits naleving van een opzegtermijn van 3 maanden. De partij die voortijdig wenst te beëindigen brengt de andere partij daarvan schriftelijk op de hoogte. De opzegtermijn gaat in op de eerste kalenderdag van de maand volgend op de maand waarop de opzeg werd gegeven. De begeleidingsovereenkomst kan met een kortere opzegtermijn beëindigd worden bij wederzijds akkoord van beide partijen.

Bij eenzijdige verbreking van de begeleidingsovereenkomst door één van de partijen zonder naleving van de opzegtermijn, betaalt deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding. Voor een begeleidingsovereenkomst RTH of MFC is dit 18,75 euro.

Voor een begeleidingsovereenkomst PVF, PAB of buiten subsidiëring is dit 375 euro maal het aantal begeleidingen dat volgens de overeenkomst voor een periode gelijk aan de opzegtermijn voorzien is.

5. Hoe weten we of u tevreden bent en wat moet er gebeuren als u klachten heeft ?

Wij zullen zelf regelmatig toetsen of u tevreden bent met de ondersteuning die wij bieden. Ook bij de evaluatie van de individuele dienstverleningsovereenkomst naar aanleiding van het afronden van een begeleidingspakket, zal de thuisbegeleider een paar vragen stellen om na te gaan of u tevreden bent over de dienstverlening. In uitzonderlijke situaties kan het gebeuren dat vanuit de dienst vragen gesteld worden over uw tevredenheid.

Ideeën, opmerkingen en suggesties zijn vanzelfsprekend steeds welkom. U kan deze via uw thuisbegeleider of via mail doorgeven.

Start West-Vlaanderen verbindt er zich toe om een zo degelijk mogelijke begeleiding te geven. Toch kunnen er zich altijd kleine of grotere moeilijkheden voordoen. Indien u klachten heeft over de hulpverlening kan u die altijd bespreken met uw thuisbegeleider zelf.

Als dit moeilijk lukt of als dit geen resultaat geeft, is er een welbepaalde werkwijze afgesproken. U kan gerust telefonisch contact nemen met Mevr. Marjan Tyberghien, directeur van de dienst, of u schriftelijk tot haar richten. De directie maakt bij ontvangst van de klacht melding in de klachtenmap.

De directeur zal de klacht ernstig en met de nodige discretie onderzoeken en binnen de maand schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Indien dit antwoord niet voldoet, kan U zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie. Deze bestaat uit Mevr. Lieve Maertens (lid van Raad van Bestuur) en Dhr. Patrick Vandelanotte (ouder). Het adres is : Klachtencommissie p/a Beversesteenweg 255 bis te 8800 Roeselare. De opdracht van de klachtencommissie bestaat er in de klachten te behandelen, het horen van de partijen en de verschillende partijen pogen te verzoenen. De indiener van de klacht kan zich altijd laten bijstaan door een derde.

Binnen de 30 dagen ontvangt U en de voorziening vanuit de klachtencommissie een schriftelijk oordeel over de klacht. Wanneer beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel worden beide standpunten opgenomen.

Indien de klacht gegrond wordt geacht moet Start West-Vlaanderen vzw binnen 30 dagen na het oordeel van de klachtencommissie u schriftelijk laten weten welk gevolg hieraan wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht, volgens het oordeel van de klachtencommissie, nog steeds geen voldoening schenkt, dan kan U zich rechtstreeks richten tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Sterrenkundelaan 30 te 1210 Brussel.

Een klacht kan ten alle tijde worden ingetrokken.

In geval van een klacht in het kader van beëindiging thuisbegeleiding (zie '3.2 een begeleiding afronden') doet de klachtencommissie beroep op een externe bemiddelaar.

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan die betwisting binnen de de 30 dagen voorgelegd worden aan de klachtencommissie

Voor de behandeling van de betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan, het mandaat werd toegewezen aan de heer Jan Leysen,

Het mandaat van de onafhankelijke derde heeft een termijn van 4 jaar en is hernieuwbaar.

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

Als het 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.

6. Beroepsgeheim

Op de dienst Start West-Vlaanderen wordt een dossier bijgehouden.

In dit dossier worden volgende zaken bewaard :

- administratieve gegevens (naam-adres van de gezinsleden, van behandelende arts, school, dagverblijf, therapeut, enz.)
- rijksregisternummer
- verslagen van huisbezoeken, van niveaubepalingen
- medische gegevens die we van de ouders, voorziening of arts kregen
- copies van briefwisseling
- ondersteuningsplan en nota's van de thuisbegeleider in het kader van de opvolging ervan

Het bewaren van dergelijke gegevens is onderworpen aan de wet op de privacy (bescherming van privé-gegevens) en aan het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige. Binnen de dienst kunnen deze gegevens alleen geraadpleegd worden door de thuisbegeleiders die uw gezin begeleiden en de teamcoördinatoren. De directie en zorginspectie hebben het recht dossiers in te zien als dat noodzakelijk is voor hun controle-opdracht

Uw persoonsgegevens en die van uw gezin nemen we op in het gegevensbestand van onze dienst en van de subsidiërende overheidsdiensten. U hebt recht op inzage van uw persoonsgegevens en recht op verbetering ervan. Indien u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kunt u zich schriftelijk wenden tot de directie. De thuisbegeleider zorgt ervoor dat u binnen de 15 dagen inzage krijgt.

We vernietigen uw dossier in het 10^e jaar na het afsluiten van de thuisbegeleiding

Zonder uw toelating worden deze gegevens niet aan anderen doorgegeven. U krijgt zelf een copie van de verslagen die wij opstellen om door te sturen.

Via een geneesheer van uw keuze kan u inzage krijgen in de gezondheidsgegevens die bijgehouden worden in uw dossier. Ook deze aanvraag moet schriftelijk ingediend worden bij de directie.

Start West-Vlaanderen streeft ernaar de kwaliteit van de begeleidingen zo goed mogelijk te maken. Om dit te realiseren wordt nauw samengewerkt met bezoekouders. Zij hebben een belangrijke inbreng vanuit hun eigen ervaring als ouders van een zoon/dochter met een beperking. Binnen de ouderwerking kunnen gezinnen in begeleiding besproken worden met de bedoeling ons werk te bevragen en van elkaar te leren. Belangrijk is dat zowel bezoekouders als thuisbegeleider geen informatie aan derden mogen doorgeven.

7. Verzekerde risico's

Start West-Vlaanderen vzw sluit polissen af voor het verzekeren van de burgerlijke aansprakelijkheid van de medewerkers, zowel professionelen als vrijwilligers.

<i>Bestuurdersaansprakelijkheid</i>
<i>Bedrijfspolis Personeel</i>
<i>Verzekeringsplan Social Profit Sector</i>
<i>P.P. Kantoren en Buildings</i>
<i>Omniumpolis voor dienstverplaatsingen</i>
<i>Life Benefit Plan</i>
<i>Vlootpolis</i>

8. Inzage van het kwaliteitshandboek

Op eenvoudig verzoek kan u het kwaliteitshandboek raadplegen op de dienst.

9. Aanpassing van het charter

Aanpassingen van het charter delen we mee via de nieuwsbrief startsein die verdeeld wordt over de gezinnen. De meest recente editie van Startsein kan u ook op de website www.startwestvlaanderen.be terugvinden. Het charter is permanent ter inzage op de dienst en is op aanvraag te verkrijgen.

Na bekendmaking op de website, kunnen cliënten gedurende 14 dagen wijzigingen bekritisieren en aanvullen.

10. nog enkele praktische afspraken

10.1. ONTLEENEN VAN MATERIAAL

In de begeleiding kan u soms materiaal, speelgoed of een boek ontlene om thuis even te proberen of te lezen.

Om problemen in verband met inleveren en eventuele schade te vermijden, wordt een waarborg van 20 euro per ontleend stuk gevraagd. Deze 20 euro wordt aan de thuisbegeleider betaald. De thuisbegeleider geeft u hiervoor een ontvangstbewijs. Wanneer het materiaal onbeschadigd terug wordt ingeleverd, krijgt u uw waarborg terug.

Schade aan het materiaal of zoek raken van het materiaal, zal situatie per situatie worden bekeken. Naargelang de schade of verlies zal ofwel de schade ofwel de winkelwaarde worden aangerekend.

10.2. FOTO'S EN VIDEO-OPNAMES

Tijdens groepsactiviteiten kunnen foto's gemaakt worden. Deze foto's kunnen gebruikt worden in Startsein, de (digitale) nieuwsbrief.

Op geen enkele manier zullen deze foto's zonder uw uitdrukkelijke toestemming voor andere doeleinden gebruikt worden.

Wij gaan ervan uit dat u hiermee akkoord gaat.

Wie NIET wenst dat de foto's waarop hij/zij of de zoon/dochter staat, opgenomen worden in Startsein moet dit melden via het document dat in de infomap opgenomen is.

Het kan zijn dat in het kader van de begeleiding voorgesteld zal worden om te werken met video-opnames.

Indien u op dit aanbod ingaat, verbindt Start West-Vlaanderen zich ertoe dat de video-opnames - gemaakt tijdens huisbezoeken van de thuisbegeleider - enkel gebruikt worden in het kader van de begeleiding van het betreffende gezin of voor bespreking en/of bijscholing. Op geen enkele manier mogen deze beelden zonder uw uitdrukkelijke toestemming verspreid worden of voor andere doeleinden dan hierboven vermeld, gebruikt worden.

Het is de thuisbegeleider niet toegestaan andere opnames dan deze noodzakelijk voor de begeleiding, te nemen.