



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



## 1. Identificatie

Vzw Oranje organiseert zorg en bijstand aan personen met (een vermoeden van) een beperking en heeft z'n maatschappelijke zetel te 8310 Brugge, Kartuizersstraat 51, waarvan de statuten verschenen zijn in het Belgisch Staatsblad (laatste wijziging 09/12/2009). Deze vzw werd bij beheersovereenkomst met het VAPH erkend dd. 01/01/2015 voor Flexibel Aanbod Meerderjarigen, rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) en als vrijetijdsorganisatie voor het noorden van West-Vlaanderen en het Meetjesland, erkend tot 31/12/2019.

## 2. Terminologie

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

De gebruiker: de persoon met (een vermoeden van) een beperking die gebruik maakt van één of meerdere diensten van de vzw Oranje, ook wel de cliënt genoemd.

De vertegenwoordiger van de gebruiker: zijn wettelijke vertegenwoordiger of zijn belangrijk betrokken derde.

Wettelijke vertegenwoordiger: de persoon of de personen die handelingen onbekwame personen vertegenwoordigen.

Belangrijk betrokken derde: die ene persoon die de gebruiker aanduidt als zijn vertegenwoordiger. Dit kan gaan over: een ouder of ander familielid, pleegouder, kennis ...

De gebruikersraad: vertegenwoordigers van de gebruikers, aangesteld door verkiezingen, ingesteld voor het verwezenlijken van de collectieve inspraak.

De klachtencommissie: de commissie die bij klachten van gebruikers tracht te bemiddelen. Zij is samengesteld uit één vertegenwoordiger van de gebruikers en één vertegenwoordiger van vzw Oranje.

## 3. Algemene bepalingen

Het 'charter van collectieve rechten en plichten' en het 'protocol van verblijf, behandeling of begeleiding' dient vóór de opname of vóór de aanvang van de dienstverlening overhandigd te worden aan de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Hij tekent voor ontvangst en akkoord. In dringende situaties, moet dit binnen de 5 dagen na opname in orde worden gebracht.

## 4. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van vzw Oranje

Onze medewerkers en vrijwilligers delen dezelfde maatschappelijke doelstelling: ze willen samen bouwen aan een open en ontvankelijke samenleving waar personen met (een vermoeden van) een beperking en hun omgeving een volwaardige plaats kunnen vinden.

Onze dienstverlening is zo veel als mogelijk en wenselijk verstrengeld in de samenleving. Dit doen we door gebruik te maken van het reguliere aanbod van verenigingen, lokale middenstand, dienstencentra, scholen... De gebruiker kan op die manier een plek vinden in de maatschappij. We sensibiliseren ook de buurt en de relevante actoren (bv stadsbestuur, scholen, directies...) door samen met hen te werken om de missie van vzw Oranje te realiseren.



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



We geven voorrang aan de natuurlijke ondersteuning van familie, buurt en andere partners. We werken schouder aan schouder met de gebruiker en het netwerk en willen in dialoog verantwoordelijkheden delen. We geven hen de verantwoordelijkheid die ze aankunnen en de ondersteuning die ze nodig hebben, niet meer en niet minder. Om 'het gezin' een volwaardige plaats in de maatschappij te geven, werken sommige van onze diensten ook gezinsondersteunend.

Op [www.oranje.be](http://www.oranje.be) vertellen we meer over onze diensten en dienstverlening.

#### 5. Het dienstverleningsaanbod

Vzw Oranje speelt actief in op vragen en noden binnen vele levensdomeinen van mensen met een (vermoeden van) beperking en hun omgeving. We bieden dienstverlening aan op het vlak van wonen, dagbesteding, jeugdwerk, vrije tijd, vorming, sociale dienstverlening en ambulante/mobiele ondersteuning verspreid over de regio Noord West-Vlaanderen en Meetjesland.

We richten ons tot alle personen met een (vermoeden van) beperking, ongeacht de leeftijd of aard van de beperking voor zover we de vraag kunnen beantwoorden. Het aspect haalbaarheid is hierbij zeer belangrijk. Indien de gebruiker bijkomende gespecialiseerde zorg nodig heeft werken we samen met of verwijzen we door naar andere gespecialiseerde diensten.

#### 6. Bijzondere prestaties

De gebruiker beschikt over een basispakket dienstverlening. Daarnaast worden volgende bijzondere prestaties aangerekend. De lijst geldt ter illustratie en is niet limitatief.

- persoonlijk telefoongebruik.
- vervoer voor opdrachten op vraag van de gebruiker of zijn familie en voor dienstverlening m.b.t. een bredere vraag dan het basisaanbod. Hiervoor wordt een kostprijs per kilometer aangerekend.
- kosten dagactiviteiten: persoonlijke keuze aan dagactiviteiten buiten vzw Oranje.
- activiteiten in het dagcentrum waar extra moet voor betaald worden: activiteiten waarvoor de cliënt persoonlijk kiest, activiteiten die een meerkost betekenen door ingang, huur lokalen, specifiek materiaal...
- kosten kledij.
- persoonlijke aankopen (tijdschriften, sigaretten...).
- kosten ontspanning waarvoor de gebruiker vrij kan kiezen.
- kosten voor medische en paramedische verstrekkingen.
- kosten voor opname en/of behandeling in een ziekenhuis.
- persoonlijke medicatie of verzorgingsmateriaal.
- dienstverlening die kadert in een bredere vraag dan het basisaanbod.

Indien bovenstaande regelingen financiële problemen meebrengen, kan contact opgenomen worden met onze sociale/ortho-agogische dienst om te proberen tot een oplossing te komen.



## 7. Bijzondere opnemingsvoorwaarden

Deze opnemingsvoorwaarden gelden niet voor gebruikers die via RTH dienstverlening ontvangen.

Oranje engageert zich om de richtlijnen zorgregie te respecteren. Een (kandidaat-)gebruiker dient over een conforme VAPH 'ten laste neming' te beschikken en moet binnen het profiel passen dat via CRZ (centrale registratie zorg) wordt bekendgemaakt.

Kortlopende begeleidingen vallen buiten de zorgregie.

Elke dienst binnen Oranje heeft zijn eigenheid. Dit betekent dat elke dienst zowel mogelijkheden als beperkingen heeft binnen de dienstverlening. Niet iedere dienst kan daardoor om het even welke dienstverlening aanbieden.

## 8. Ontslag en heroriëntering dienstverlening

Volgende redenen kunnen aanleiding geven tot eenzijdig ontslag:

- Ingeval van overmacht.
- Als de beslissing tot ten laste neming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat (zie ook punt 7. Bijzondere opnemingsvoorwaarden).
- Als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter voldoet (zie ook punt 7. Bijzondere opnemingsvoorwaarden).
- Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van vzw Oranje niet meer kan beantwoorden aan de noden van de gebruiker.
- Als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding of het charter niet nakomt.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt bijvoorbeeld over de verklaring op erewoord in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding.
- Als de gebruiker een vergoeding voor hulp aan derden of voor ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen (of kan ontvangen) en hij sluit geen overeenkomst met het VAPH of hij komt de verplichtingen van die overeenkomst niet na (subrogatie).

Wanneer omwille van een andere reden de dienstverlening wordt stopgezet, zal dit steeds vooraf gegaan worden door overleg. In dialoog zullen we mogelijkheden verkennen om de dienstverlening toch haalbaar te maken voor beide partijen.

Bij **eenzijdige opzegging**, gebeurt de opzegging d.m.v. een aangetekend schrijven. De opzeggingstermijn vangt aan op de derde werkdag na datum van verzending. In geval van betwisting van het ontslag of de stopzetting van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die **betwisting** binnen 30 kalenderdagen voorleggen aan de klachtencommissie. Hiervoor moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend.

Voor **de behandeling van de betwisting van het ontslag** wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde is aangesteld voor een termijn van 4 jaar, deze termijn is hernieuwbaar. De onafhankelijke derde wordt aangewezen in onderling overleg met de gebruikers of hun vertegenwoordigers. Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen vzw Oranje, verbindt deze er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

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



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



In geval van éézijdige stopzetting geldt **voor beide partijen** een **opzeggingstermijn van 3 maanden**, tenzij in onderling akkoord een andere termijn is overeengekomen. Wanneer de opzegging wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling. Wanneer men **tijdens de proefperiode** al tot een ontslag komt, dan wordt de ondersteuning zo snel mogelijk stopgezet, met een **maximum van 7 kalenderdagen**.

**Bij ambulante/mobiele diensten, kortdurende ondersteuning en RTH**, in geval van éézijdige stopzetting, geldt voor beide partijen een **opzeggingstermijn van 1 kalendermaand**, tenzij in onderling akkoord een andere termijn is overeengekomen.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door een van de partijen niet gerespecteerd wordt, dient deze aan de andere partij een **verbrekingsvergoeding** te betalen. De verbrekingsvergoeding stemt overeen met de maximum financiële bijdrage conform de regelgeving VAPH per dag dat de ondersteuning vroeger wordt beëindigd. De vergoeding is niet verschuldigd als de gebruiker kan aantonen dat vzw Oranje de bepalingen van het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding niet nakomt.

Indien er sprake is van **ernstig grensoverschrijdend gedrag** die de veiligheid en integriteit van andere gebruikers of medewerkers in het gedrang brengt, dan houdt vzw Oranje de mogelijkheid voor om de dienstverlening onmiddellijk te stoppen, zonder de opzegperiode te vervullen.

Bij stopzetting van de dienstverlening door de vzw Oranje, verbindt deze zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een passende oplossing zonder dit echter te verzekeren. Vzw Oranje waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe zorgverstrekker.

## 9. De individuele inspraak

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht geïnformeerd te worden in verband met de opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie over zijn dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

De gebruiker heeft niet alleen het recht om geïnformeerd te worden, daarenboven heeft de gebruiker de regie van zijn zorg in eigen handen en wordt deze geacht kennis te hebben over en akkoord te zijn met de aangeboden dienstverlening (opvang, behandeling, begeleiding) van vzw Oranje. De bespreking van de zorg en de regie ervan neemt vzw Oranje, samen met de gebruiker en de vertegenwoordiger, op tijdens de trajectplanbespreking (ten laatste zes maanden na aanvang van de zorg, structureel om de twee jaar en bij belangrijke en noodzakelijke wijzigingen in de zorg voor de gebruiker). Deze bespreking vindt zijn neerslag in het trajectplan en de daarbij horende individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) waar de actiepunten voor de komende twee jaar in besloten zijn. De betrokken partijen ondertekenen het IDO voor akkoord.

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er tussen vzw Oranje en de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger geïnformeerd betreffende:

Belangrijke wijzigingen aan het trajectplan en de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

Belangrijke maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker dienen genomen te worden.

Belangrijke wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie, waarbij rekening gehouden wordt met de feiten en omstandigheden die tot deze wijzigingen hebben geleid.

Het initiatief tot overleg wordt genomen door degene die een wijziging of maatregel wenst door te voeren. De gebruiker mag ook steeds de belangrijk betrokken derde meebrengen naar dit overleg.



## 10. Individueel dossier

De gebruiker heeft recht op een dossier dat door vzw Oranje zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

In het dossier worden in voorkomend geval de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van vzw Oranje en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen gezien worden na akkoord van de medewerkers of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Indien men zijn of haar dossier wil inkijken, kan via het algemeen secretariaat 050/341 341, met de sociale/ortho-agogische dienst een afspraak maken. De afspraak valt ten vroegste 2 weken na het formuleren van de vraag.

## 11. Collectief overleg

### Collectief overleg met de gebruikers

Wij voorzien minimaal 3 maal per jaar collectieve inspraak voor de gebruikers die in groep wonen (bewonersvergaderingen) en voor de gebruikers van het dagcentrum (groepsvergaderingen).

De vergaderingen worden voorgezeten door de medewerker/coördinator van de betreffende dienst. Binnen die vergaderingen kunnen volgende thema's aan bod komen:

- Onderwerpen die binnen de gebruikersraad besproken werden of zullen besproken worden. Op deze manier hebben de gebruikers inspraak rond de thema's die hen aanbelangen vanuit de gebruikersraad.
- Praktische zaken
- Bevragen van tevredenheid
- Organiseren van het dagelijks leven (activiteiten, groepsafspraken...)
- Overkoepelende thema's die hen aanbelangen (personele info, veranderingen binnen de organisatie...)

Samen met de gebruikers wordt ook besproken of er zaken zijn die moeten doorgegeven worden aan de gebruikersraad. Dit kan dan via de voorzitter van de gebruikersraad gebeuren.

Bij ambulante en mobiele diensten staat in tegenstelling tot het collectieve de individuele begeleiding centraal. Het zit in de methodiek ingebakken dat men in dialoog samen vorm geeft aan het eigen dienstverleningstraject. Aan de hand van de individuele gesprekken en opvolging kan de gebruiker inspraak krijgen.



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



### **Collectief overleg met het netwerk: de gebruikersraad (intensieve woonondersteuning en dagbesteding)**

De gebruikersraad wordt om de vier jaar verkozen uit en door vertegenwoordigers van de gebruikers van intensieve woonondersteuning en dagbesteding.

Het collectief overlegorgaan stelt een huishoudelijk reglement op waarin minstens de volgende gegevens zijn opgenomen:

1. Samenstelling van de gebruikersraad.
2. Kandidatuurstellingen en verkiezingen.
3. Toewijzingen van de mandaten.
4. Werking van de gebruikersraad met o.m. de frequentie van de vergaderingen en de wijze waarop de gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan.
5. Inhoud en bevoegdheid van de gebruikersraad.
6. Klachtenprocedure.

Het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad (in bijlage) verduidelijkt deze 6 punten.

### **12. De klachtenprocedure**

De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten betreffende het beheer van gelden en goederen van de gebruikers door bestuurders of personeelsleden van vzw Oranje, want deze kan nooit instaan voor het beheer van gelden en goederen.

Wanneer er klachten zijn over de opvang, de begeleiding of de dienstverlening, bespreekt de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn vertrouwenspersoon deze eerst met de verantwoordelijke van de dienst en tracht men alsnog tot een oplossing te komen.

Indien men daar niet in slaagt, wordt de klacht schriftelijk geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een familielid of zijn vertrouwenspersoon. Deze schriftelijke klacht wordt gericht aan de algemeen directeur van vzw Oranje. De klacht wordt bij ontvangst onmiddellijk gearhiveerd in het digitaal klachtenregister. De vzw Oranje is verplicht binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven. De klacht kan ten allen tijde ingetrokken worden.

Indien deze afhandeling de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk (enkel brief of mail) wenden tot de klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. Ze deelt binnen de dertig kalenderdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan beide partijen. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de vzw Oranje binnen de dertig kalenderdagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven wordt.

Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH (zie 17. Contact). De leidend ambtenaar gaat na of vzw Oranje al dan niet de reglementering heeft nageleefd en zal in het laatste geval de nodige maatregelen treffen met het oog op de naleving van de reglementering.



### 13. De wederzijdse rechten en verplichtingen

Vzw Oranje waarborgt aan de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy. Vzw Oranje verbindt er zich toe alle regels van welvoeglijkheid, goede zeden en beleefdheid in acht te nemen. Vzw Oranje en de gebruikers zullen zich onthouden van elke vorm van racisme en discriminatie, en iedereen met dezelfde eerbied voor de menselijke waardigheid bejegenen. Tevens zullen personen niet geweigerd worden op basis van financieel onvermogen. De gebruiker verbindt zich ertoe om de huishoudelijke regels van zijn verblijfplaats te respecteren en na te leven.

De door de gebruiker verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in het protocol bepaald.

De niet door de overheid betaalde prestaties, die door de vzw Oranje worden geleverd, worden opgenomen in een gedetailleerde maandelijkse factuur. Op eenvoudige vraag van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger is inzage in alle persoonlijke financiële documenten mogelijk.

De gebruiker of de vertegenwoordiger heeft ten aanzien van de vzw Oranje een uitdrukkelijke meldingsplicht over elke wijziging van de inkomsten van de gebruiker, uitgezonderd cliënten uit begeleid werken en ambulant wonen.

### 14. Afwezigheden en aanwezigheden

Een afwezigheid van 24 uur wordt gestaafd door een medisch attest of een briefje vanuit het netwerk. Langere afwezigheden wegens ziekte moeten met een medisch attest worden gestaafd. Afwezigheid wegens familiale omstandigheden dient gestaafd te worden door een briefje van het netwerk. Dit soort afwezigheden mag maximaal 10 kalenderdagen per kwartaal bedragen.

Afwezigheden wegens sociale omstandigheden zijn in volgende gevallen toegestaan mits voorlegging van het nodige bewijsstuk:

- overlijden van ouder: maximaal vier kalenderdagen.
- overlijden van broer, zus, oom, tante, grootouder: maximaal één dag.
- huwelijk ouder of kind: maximaal twee kalenderdagen.
- huwelijk broer of zuster: maximaal één dag.
- ongeval: één dag.

Indien de afwezigheid niet met het nodige bewijsstuk gestaafd werd, zal de financiële bijdrage toch aangerekend worden. Van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger wordt verwacht dat hij elke afwezigheid vooraf meldt.

#### **Bij intensieve woonondersteuning:**

Een aanwezigheid wordt als verblijf beschouwd wanneer de gebruiker de nacht doorbrengt in een woonproject van vzw Oranje.

De gebruiker kan 144 nachten per jaar afwezig zijn. Het niet opgebruikt quotum is niet overdraagbaar naar het volgende jaar.



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



#### Bij dagopvang:

Een aanwezigheid wordt als een volledige aanwezigheidsdag beschouwd van zodra deze minstens 6 uur per dag bedraagt. Deze aanwezigheidstijd staat los van de tijd nodig voor vervoer van en naar het dagcentrum.

Een halve dag omvat hoogstens één enkele rit.

Wanneer de gebruiker zonder te verwittigen afwezig is, zal de financiële bijdrage toch aangerekend worden (vb. chauffeur staat voor gesloten deur, maaltijd werd besteld).

De vrije kalenderdagen en vakantieperiodes, geldend voor gans het dagcentrum, worden in overleg met de gebruikersraad bepaald.

Daarnaast kan men, na individueel overleg, vrije kalenderdagen opnemen. (zie schema)

Aantal halve dagen dat de gebruiker dagcentrum volgt	4	5	6	7	8	9	10
Aantal individueel te kiezen vrije dagen	8	10	12	14	16	18	20

Wanneer een gebruiker in het dagcentrum te frequent afwezig is of er een patroon in de afwezigheden van een cliënt wordt vastgesteld, dan zal de afwezigheidsprocedure worden ingesteld. Er wordt een gesprek aangevraagd met het netwerk om het probleem te verkennen en afspraken te maken om tot een oplossing te komen. De afspraken worden vastgelegd in het trajectplan. Tevens wordt er een termijn bepaald voor de evaluatie van de afspraken. Indien de evaluatie positief is, wordt de dienstverlening verder gezet. Indien de situatie niet verbetert, zal het aantal aanwezigheidsdagen gewijzigd worden (in samenspraak met het netwerk) via een bijvoegsel bij het protocol. Opnieuw wordt er een evaluatieperiode vooropgesteld. Indien de evaluatie positief is, wordt de dienstverlening verder gecontinueerd. Indien het netwerk niet akkoord gaat met de wijzigingen kunnen wij de dienstverlening niet langer garanderen.

#### Bij intensieve woonondersteuning en dagopvang:

Na 3 maanden afwezigheid (gewettigd en/of ongewettigd) of onderbreking van de dienstverlening, neemt het protocol automatisch een einde. Een heropstart van de dienstverlening kan alleen mits een nieuwe aanmelding op een open plaats. Mits gegronde reden kan vzw Oranje hiervan afwijken.

#### Bij kortdurende begeleidingen en RTH:

De gebruiker moet zich houden aan de samen opgemaakte planning. In de laatste 10 dagen kan de planning niet meer gewijzigd worden. Blijft de gebruiker afwezig, zal de financiële bijdrage toch aangerekend worden.

## 15. Privacy

**Bijhouden van gegevens:** De gebruiker of zijn/haar familie neemt kennis van de opname en verwerking van gegevens van persoonlijke aard in het bestand van de vzw Oranje. Dit heeft als doelstelling bewonersadministratie te voeren. In het kader van het vervullen van de dienstverlening wordt er soms informatie met derden gedeeld. Alles gebeurt hierbij volgens de wettelijke bepalingen van de wet op privacy van 08/12/92, die u het recht op informatie, inzage en correctie geeft.

**Beeldmateriaal:** Tijdens activiteiten worden soms foto's of bewegende beelden genomen. Deze afbeeldingen worden gebruikt voor publicaties van vzw Oranje (websites, brochures en promotie materiaal). De gebruiker kan weigeren dat er beelden gemaakt worden en/of dat deze gebruikt worden voor publicaties. In dat geval moet men dit schriftelijk/via mail melden via het algemeen secretariaat of via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be).





## 16. Medicatie

De vertegenwoordiger van de gebruiker of de gebruiker geven de toestemming aan de medewerkers van Oranje om aan de gebruiker medicatie toe te dienen die door de arts wordt voorgeschreven. Hierbij houdt vzw Oranje zich aan de voorgeschreven medicatie en toedieningswijzes. Vzw Oranje dient op eigen initiatief geen medicatie toe.

## 17. Overzicht van de verzekerde risico's in het belang van de gebruiker

Verzekeringen afgesloten met FIDEA-verzekeringen, Van Eycklei 14, 2018 Antwerpen.

Personneelsverzekeringen: Verplichte verzekering Arbeidsongevallen.

Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand

Voor de gebruikers: Verzekering lichamelijke ongevallen (aanvullende verzekering voor kosten van geneeskundige verzorging en aanverwante kosten)

Voor de infrastructuur op alle werkingsadressen: brand, storm, waterschade en glasbreuk

Verzekeringen bij AG Insurance, Emiel Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel:

Autoverzekeringen: burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

## 18. Contact

Het kwaliteitshandboek kan bij de kwaliteitscoördinator ten allen tijde ingekeken worden. Om een afspraak te maken kunt u contact opnemen met het algemeen secretariaat via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be) of 050 341 341. Daarnaast kan men via deze weg alle relevante documenten opvragen, bijvoorbeeld het huishoudelijk reglement van de gebruikersraad.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn op te vragen via het algemeen secretariaat van Oranje via [info@oranje.be](mailto:info@oranje.be) of 050 341 341. De rol van onafhankelijke derde wordt opgenomen door een externe bemiddelaar, met name Caroline Coopman, te bereiken via 059/49.00.44 of via [www.befam.be](http://www.befam.be) – [info@befam.be](mailto:info@befam.be).

De leidend ambtenaar van het VAPH is de administrateur-generaal, Sterrekundelaan 30 in 1210 Brussel. Deze is telefonisch te bereiken via 02 225 84 11.

## 19. Wijzigingen aan het Charter collectieve rechten en plichten

Dit charter kan steeds door vzw Oranje gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan de gebruikersraad meegedeeld worden, die over 30 kalenderdagen tijd beschikt om zijn suggesties of opmerkingen te melden.

Elke wijziging aan dit reglement moet aan de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger wordt meegedeeld via de gebruikersraad en vermeld in het verslag. Wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste dertig kalenderdagen na de mededeling ervan. Vragen en opmerkingen kunnen ook doorgegeven worden via de gebruikersraad.



### **Bijlage1: Huishoudelijk reglement gebruikersraad**

De gebruikersraad van vzw Oranje wordt opgericht overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 4/2/2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Het gemeenschappelijk doel van vzw Oranje en de vertegenwoordigers van haar gebruikers is het aanbieden van een goede kwalitatieve dienstverlening. Om dit doel te bereiken is samenwerking tussen organisatie en de vertegenwoordigers heel belangrijk.

#### **1. De samenstelling van de gebruikersraad**

De gebruikersraad telt minimum 3 en maximaal 12 vertegenwoordigers van de gebruikers.

We streven naar een evenwichtige samenstelling:

- Maximum 2 personen uit de woondienst 'De Binnenstad' (Ganzenstraat + appartementen);
- Maximum 2 personen uit de woondienst 'Senioren - Fort Lapin';
- Maximum 2 persoon uit de woondienst 'De Sprinkel';
- Maximum 2 personen uit de ambulante en mobiele woondienst;
- Maximum 2 personen uit het 'DC Bilkske';
- Maximum 2 personen uit het 'DC Polder en Activiteiten'.

De vertegenwoordiging van vzw Oranje bestaat uit de algemeen directeur die structureel aansluit. Afhankelijk van de agenda kan iemand anders van het managementteam of de coördinatoren aansluiten.

Een gebruikersraad is niet langer rechtsgeldig samengesteld indien het aantal leden lager is dan drie. Op dat moment zal de inspraak vooral georganiseerd via individueel overleg (bv. trajectplanbespreking) of andere bijeenkomsten (bv de nieuwjaarsreceptie, familiedagen...).

#### **2. Kandidatuurstelling en verkiezingen**

Er worden om de vier jaar nieuwe verkiezingen georganiseerd. Vzw Oranje staat, in samenwerking met de bestaand gebruikersraad, in voor het organiseren van de verkiezingen. Elke vertegenwoordiger van een gebruiker kan zich kandidaat stellen en is stemgerechtigd. Voor elke gebruiker kan zich slechts één persoon kandidaat stellen. Een verkozene kan zich telkens opnieuw kandidaat stellen.

Vzw Oranje waakt er over dat elke vertegenwoordiger van een gebruiker geïnformeerd aan de verkiezingen kan deelnemen. Er wordt een datum afgesproken waarop de kandidaturen moeten toekomen. Kandidaturen worden schriftelijk aan de algemeen directeur doorgegeven.

De verkiezingen gebeuren per groep. Er zijn drie mogelijkheden om tot de samenstelling van de gebruikersraad te komen:

- Indien er zich geen kandidaten aanmelden, wordt twee jaar later een nieuwe verkiezing georganiseerd voor die groep.
- Indien er evenveel of minder kandidaten zijn dan het aantal te begeben mandaten, zijn deze automatisch verkozen. Dit houdt dus in dat in dit geval geen verkiezingen georganiseerd worden voor die welbepaalde groep.
- Indien er meer kandidaten zijn dan het aantal te begeben mandaten dan worden verkiezingen georganiseerd zoals hieronder beschreven staat.



## Charter collectieve rechten en plichten

### Vzw Oranje

Erkend en gesubsidieerd door het  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



Stemgerechtigden: De stemming is niet verplicht. Enkel de vertegenwoordiger van de gebruiker heeft stemrecht. Gebruikers die zichzelf vertegenwoordigen en dus niet beschikken over een vertegenwoordiger mogen zelf stemmen. We baseren ons op de situatie zoals die is op de eerste dag van de maand voorafgaand aan de verkiezingen.

Samenstelling kieslijst: Alle kandidaten worden vermeld op de kieslijst. De rangschikking op de lijst van kandidaten gebeurt alfabetisch op basis van de familienaam. De kieslijsten worden per post verstuurd naar alle vertegenwoordigers (met stempel en paraaf – op die manier kunnen er geen kopies worden gemaakt).

Stemming: Men kan enkel geldig stemmen door het officiële stembiljet in de daartoe bestemde enveloppe terug te bezorgen aan vzw Oranje ten laatste de dag van de stemming. De poststempel is hierbij bepalend. Ten laatste na 2 weken moet het officiële stembiljet en een retourenveloppe teruggestuurd worden. Om het stemgeheim te bewaren, wordt op de retourenveloppe geen tegenadres vermeld. De retourenvelopes die in vzw Oranje ontvangen zijn, worden genummerd bij het ontvangen en bijgehouden door het secretariaat. De telling van de stemmen gebeurt twee dagen nadat de deadline verlopen is, dit in het bijzijn van een vertegenwoordiging van de huidige gebruikersraad.

Verkozenen: De twee kandidaten met de meeste voorkeurstemmen binnen een bepaalde dienst zijn verkozen. Er wordt op basis van de stemresultaten een lijst opgemaakt met de bekomen resultaten per vertegenwoordiging. Deze lijst dient om de opvolging en plaatsvervangende te verzekeren (bv. bij ontslag van een effectief lid...). De samenstelling van de gebruikersraad wordt via de post gemeld aan de ruime groep van vertegenwoordigers.

Einde van het mandaat: Het mandaat van een lid van een gebruikersraad vervalt:

Bij het verstrijken van de termijn waarvoor hij gekozen is.

Indien de gebruiker vzw Oranje verlaat.

Bij ontslag door het lid zelf of bij zijn overlijden.

In de laatste twee gevallen kan op initiatief van de gebruikersraad en in overleg met vzw Oranje een vertegenwoordiger verkozen worden, die het vrijgekomen mandaat voortzet.

### 3. Toewijzing van mandaten

De gebruikersraad duidt bij consensus onder zijn leden een voorzitter, een secretaris en een lid van de klachtencommissie aan. Dit gebeurt op de eerste vergadering na de verkiezingen door de nieuw samengestelde gebruikersraad. Ook wanneer na verkiezingen, de leden van de gebruikersraad dezelfde blijven, gebeurt de verdeling van de mandaten opnieuw. Indien er geen consensus wordt bereikt, dan gaan we over tot een stemming. Alle effectieve leden van de gebruikersraad hebben één stem. Elk krijgt één stembrief, vult deze persoonlijk in en geeft deze stembrief af aan de algemeen directeur. De functie neemt een aanvang vanaf de vergadering volgend op de stemming. De stembrieven worden na afloop van de vergadering vernietigd.

In overleg met gebruikersraad, directie en raad van bestuur wordt een afgevaardigde aangesteld als waarnemer in de raad van bestuur voor de komende vier jaar. De afgevaardigde van de gebruikersraad wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergaderingen van de raad van bestuur betrekking hebben op de gebruikers van Oranje.



#### 4. Werking van de gebruikersraad

Frequentie: De gebruikersraad komt minstens drie maal per jaar samen. Tijdens de eerste vergadering met de vernieuwde samenstelling moeten afspraken gemaakt worden over rolverdeling en praktische zaken.

Betrokkenheid gebruiker: Elke gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan een lid van de gebruikersraad aanspreken rond het collectief overleg. Het lid oordeelt of dit binnen de agenda van de gebruikersraad past.

Agenda: De leden van de gebruikersraad en de directie kunnen punten voor de agenda aanbrengen. Dit moet gebeuren minstens 14 kalenderdagen voor de vergadering. De punten worden doorgegeven aan de voorzitter. De gebruikersraad behandelt enkel onderwerpen die de gebruikers als GROEP aanbelangen. Er kunnen geen individuele noden of casussen besproken worden.

Uitnodiging: De voorzitter zorgt steeds voor de uitnodiging en verspreiding minstens zeven kalenderdagen voor de vergadering. De uitnodiging vermeldt de voorziene agenda. De gebruikersraad kan geldig samenkomen wanneer de helft van de leden + 1 aanwezig zijn.

Verslag: Het verslag van de vergadering wordt door een lid van de gebruikersraad gemaakt ten laatste twee weken na de vergadering en bezorgt dit ter goedkeuring aan de voorzitter en de algemeen directeur. Vervolgens wordt het verslag verspreid naar alle gebruikers en/of hun vertegenwoordiger.

Vergaderaccomodatatie: vzw Oranje stelt vergaderaccomodatatie ter beschikking van de gebruikersraad.

#### 5. Inhoud en bevoegdheid van de gebruikersraad

Vzw Oranje informeert de gebruikers via de gebruikersraad over de punten die hen als groep aanbelangen:

- wijzigingen aan het charter/protocol;
- de inzet van de financiële middelen;
- de inzet van de personele middelen;
- wijzigingen in ons dienstverleningsaanbod;
- communicatie en de middelen daartoe tussen vzw Oranje en de gebruikers;
- de infrastructuur;
- langlopende samenwerkingsverbanden met derden.

Vzw Oranje engageert er zich toe om over deze punten informatie te geven. De gebruikersraad kan advies geven over bovenstaande punten.

Zowel vzw Oranje als de gebruikersraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding gebruikers-voorziening aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van vzw Oranje wenst mee te delen.

Vzw Oranje reageert binnen de maand op de door de gebruikersraad gestelde vragen. Deze eerste reactie bevat minimaal de timing voor het verstrekken van een antwoord mocht er geen sluitend antwoord kunnen gegeven worden binnen die eerste maand.

#### 6. Klachtenprocedure

Klachten over het niet naleven van de bepalingen worden schriftelijk medegedeeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap. De contactgegevens kunnen nagelezen worden in het Charter, punt 17. Contact.