

COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst

Laatste update: 13 augustus 2025

Inhoud van dit document

Inhoud van dit document	1
Artikel 1. Identificatie van de zorgaanbieder	2
Artikel 2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de zorgaanbieder	2
Artikel 3. Overzicht van het ondersteuningsaanbod en omschrijving van de doelgroep	6
Artikel 4. Bijzondere opnamevoorwaarden	8
Artikel 5. Wederzijdse rechten en plichten van de betrokken partijen	8
Artikel 6. Kosten	9
Artikel 7. Beëindiging van de begeleiding	9
Artikel 8. Collectief overleg: werking van de gebruikersraad	9
Artikel 9. Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad	10
Artikel 10. Klachtenprocedure	10
Artikel 11. Samenstelling en contactgegevens van de interne klachtencommissie	11
Artikel 12. Onafhankelijke derde in de interne klachtencommissie	12
Artikel 13. Toezichtraad voor beheer van gelden en goederen	12
Artikel 14. Kwaliteitshandboek	12
Artikel 15. Verzekeringen	13
Artikel 16. Aanpassingen aan het document collectieve rechten en plichten	13
Artikel 17. Tarieven woon- en leefkosten	14
Artikel 18. Dossiervorming, inzage recht dossier en privacy	14
Artikel 19. Pluralisme en non-discriminatie	15
Artikel 20. Overige bepalingen	15
Artikel 21. Goedkeuring en naleving van de collectieve rechten en plichten	16

Artikel 1. Identificatie van de zorgaanbieder

§1. Benaming, rechtsvorm, ondernemingsnummer & zetel

- Naam van de zorgaanbieder: Het Eepos
- Rechtsvorm: Welzijnsvereniging
- Ondernemingsnummer: 0886 198 829
- Administratieve zetel (secretariaat): Vogelzang 48, 2430 Laakdal
- Maatschappelijke zetel: Markt 19, 2430 Laakdal

§2. Erkenning VAPH

VZA 302.1753

Het Eepos is vanaf 1 september 2016 voor onbepaalde duur erkend als vergunde zorgaanbieder voor het bieden van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning aan personen met een beperking.

RTH 302.1627

Het Eepos is vanaf 1 januari 2017 voor onbepaalde duur erkend als dienst voor het bieden van rechtstreeks toegankelijke hulp voor personen met een beperking.

§3. Afdelingen & sites

- Dagcentrum Vogelzang, Vogelzang 48, 2340 Laakdal
- Dagcentrum Geel, Nieuwstraat 27A, 2440 Geel
- Huis Eeckhoudt, Meerlaarstraat 79, 2430 Laakdal
- De Cocon, Vogelzang 42, 2430 Laakdal
- Huis De Post, Kollegestraat 34, 2440 Geel
- Huis 't Meer, Bevrijdingslaan 133, 2450 Meerhout
- Dienst mobiele woonondersteuning en begeleid werk
 - Secretariaat: Kollegestraat 34, 2440 Geel
 - Postelein (woonproject i.s.m. LeefGoed, in de Fien Geerinckxstraat in Geel)

§4. Website



Artikel 2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de zorgaanbieder

§1. Missie en visie van Het Eepos

*Uitspraak: ['epɔs] / Betekenis: lang en verhalend heldendicht
over mythische figuren (o.a. over hun heroïsche reizen)*

Missie

Het Eepos wil verder op weg gaan met mensen met een beperking en de personen rondom hen. We willen hun persoonlijke begeleider zijn doorheen de ontdekkingstocht van het leven en in een open dialoog met éénieder onze zorg afstemmen op de individuele noden en wensen. Het Eepos wil een verschil maken in de levenskwaliteit van mensen met een beperking door samen mogelijkheden te onderzoeken en geluk na te streven.

Visie

Tijdens onze tocht proberen we grenzen te verleggen. We willen onderweg leren, kansen grijpen en emoties beleven. We streven samen naar een zinvolle toekomst op het vlak van werken, leven, wonen en vrije tijd. De mensen met een beperking, hun mogelijkheden en hun wensen zijn hierbij ons vertrekpunt. Samen willen we een boeiende weg uitstippelen, vol avonturen, plezier en ontplooiingskansen maar tegelijk willen we ook ruimte laten voor rust en geborgenheid. Onderweg leren we elkaar beter kennen, in vreugde en verdriet. We bouwen aan een warme, sterke band en bewaken het evenwicht tussen uitdagingen, talenten en individuele draagkracht. De paden en de doelen zijn voor iedereen anders maar worden steeds gedragen door warme en persoonlijke zorg, vriendschap, professionalisme en ambitie.

Het Eepos stelt het welbevinden en het geluk van alle betrokkenen voorop. We willen dat iedereen zich geborgen voelt. Een waarderende en gemoedelijke aanpak staan hierbij centraal. We willen een tweede thuis zijn waar we voor elkaar zorgen. Door de kleinschalige werking van Het Eepos zijn betrokkenheid, persoonlijk contact en flexibiliteit onze troeven. De begeleiders en mensen met een beperking worden uitgedaagd om het beste van zichzelf te geven. Het Eepos wil net die stap verder gaan om de beste zorg en ondersteuning te bieden. De expertise en ervaring die we opbouwen, delen we graag met de mensen die met ons op pad willen gaan.

Iedere unieke persoonlijkheid kleurt onze werking en maakt ze rijker. Iedereen is anders en moet zichzelf kunnen zijn in Het Eepos. Deze diversiteit weerspiegelt zich ook in de dienstverlening en de verschillende locaties. Elke werking heeft zijn eigenheid die we willen waarborgen zodat iedereen zijn plek binnen Het Eepos kan vinden.

Met alle betrokkenen van Het Eepos willen we graag op een volwaardige manier deel uitmaken van de samenleving. Hierin zijn we ambitieus. We willen dit waarmaken door sociaal te ondernemen waarbij éénieder zijn verantwoordelijkheid moet opnemen. We willen ons engageren in projecten en partnerschappen uitbouwen. Dit vraagt een continue reflectie en zo leren we bij van elkaar. Over grote en kleine zaken maken we samen doordachte keuzes. Deze kennis en ervaringen nemen we mee zodat we continu blijven groeien in een sterk uitgebouwde en warme organisatie.

Kortom, we schrijven samen aan een heroïsch verhaal, aan ieders eepos...

#allemaalEepos

§2. Waarden

☛ Wegwijzers voor de manier waarop Het Eepos zorg en ondersteuning wil bieden:

Persoonlijk

Betrokken – We staan dicht bij elkaar en zijn bezorgd over het welzijn van iedereen.

Warm – Wij zorgen voor elkaar in een hartelijke sfeer.

Gemoedelijk – Rust, begrip en gezelligheid zijn belangrijk.

Ambitieuw

Zinvol – Onze zorg en ondersteuning moet een meerwaarde betekenen voor alle betrokkenen.

Uitdager – Wij zien kansen en nemen initiatief om grenzen te verleggen.

Vooruitstrevend – We gaan voor zorg en ondersteuning van de toekomst (en behouden hierbij al het goede vanuit het verleden).

Professioneel

Doordacht – We bouwen aan onze expertise en denken samen na over wat we gaan doen.

Transparant – Alle betrokkenen weten waar we mee bezig zijn.

Reflecterend – We stellen onszelf kritisch in vraag.

In dialoog

Veel communicatie – Om de betrokkenheid hoog te houden communiceren we actief en uitgebreid over de werking van Het Eepos.

Wederzijdse communicatie – Overleg creëert openheid en gezamenlijke doelstellingen.

Efficiënte communicatie – We formuleren onze informatie helder en duidelijk.

Geëngageerd

Verantwoordelijk – Iedereen bouwt mee aan Het Eepos.

Solidair – We houden rekening met elkaar, helpen elkaar en zijn verdraagzaam.

Gedreven – We geven steeds het beste van onszelf.

§3. Doelstellingen

Het Eepos maakt een beleidsplan waarin de beleidsdoelstellingen en de bijhorende actieplannen worden geformuleerd. Dit beleidsplan kadert in zowel de beheers- en beleidscyclus onder toezicht van het Agentschap Binnenlands Bestuur, als in de kwaliteits- en erkenningsvoorwaarden vanwege

het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Het beleidsplan wordt jaarlijks (in zijn geheel of gedeeltelijk) geëvalueerd en bijgestuurd. Dit gebeurt in overleg met de medewerkers en de gebruikersraad.

§4. Strategie

Het Eepos wil de troeven van een zorgaanbieder met diverse, kleinschalige werkingen, koesteren en ten goede laten komen aan de zorg en ondersteuning ten aanzien van de cliënt en hun netwerk. Deze troeven zijn onder meer betrokkenheid, persoonlijk contact en flexibiliteit.

Tegelijk wil Het Eepos via zijn zorg- en ondersteuningsaanbod zoveel mogelijk personen met een beperking helpen, en vooral onze verantwoordelijkheid opnemen t.a.v. urgente zorgvragen van personen met een lokale binding. Hierbij wensen we constructief samen te werken met diverse andere diensten en voorzieningen, zowel binnen als buiten de sector voor personen met een beperking.

Bij het aanbieden van dagbesteding willen we de inhoud en organisatie maximaal afstemmen op de noden en wensen van de verschillende deelnemers. Een verscheidenheid aan inhoud en organisatie van de dagbesteding binnen Het Eepos beschouwen we bijgevolg als een pluspunt.

De residentiële opvang binnen de woonhuizen willen we huiselijk houden en zoveel mogelijk personaliseren. Mogelijke uitbreidingen van capaciteit zijn zinvol voor een ruimere dienstverlening, maar zijn geen doel op zich. We willen anderzijds ook maximaal gebruik maken van diverse mogelijkheden om te zoeken naar inclusieve woonformules met een individueel aangepast ondersteuningsaanbod.

Naast vaste opvang en ondersteuning wil Het Eepos – voor zover mogelijk – ook ruimte laten voor diverse tijdelijke opvangvormen (logeren en/of noodopvang). We streven ook naar een optimaal evenwicht tussen rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) en niet-rechtstreeks toegankelijke hulp in het kader van de persoonsvolgende financiering (PVF).

Het Eepos hanteert ook een zeer open houding tegenover allerhande vernieuwende initiatieven en samenwerkingen, o.a. vanwege ouderinitiatieven en t.a.v. andere organisaties (binnen en buiten de VAPH-sector).

Het Eepos is een hedendaagse sociale onderneming, waarbij we het aspect “sociaal” hoog in het vaandel willen houden. Als onderneming is het erg belangrijk dat er een degelijke organisatie en een gezond financieel beleid is. Maar tegelijk willen we vooral ook maatschappelijke dienstverlening bieden, gesubsidieerd met de middelen die de overheid hiervoor ter beschikking stelt. Bijgevolg vindt Het Eepos solidariteit en wederzijds begrip en samenwerking – zowel vanuit zorgvragers als vanuit zorgaanbieders – erg belangrijk in de dienstverlening aan mensen met ondersteuningsnoden.

Artikel 3. Overzicht van het ondersteuningsaanbod en omschrijving van de doelgroep

§1. Dagbesteding

De dagcentra bieden zinvolle dagbesteding/ondersteuning aan volwassen personen met een beperking, die niet tegen bezoldiging kunnen tewerkgesteld worden in het reguliere arbeidsstelsel of in een maatwerkbedrijf.

Deze dagbesteding/ondersteuning wordt aangeboden via arbeids- en/of belevingsgerichte activiteiten in eigen atelierwerking of via begeleid werken, of via een mix van beide, afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van elke cliënt.

Zinvolle dagbesteding in eigen dagcentra en atelierwerking

Dit gebeurt in een aangename en gezellige sfeer. De cliënt moet er zich goed en thuis kunnen voelen. Het dagcentrum zorgt voor de goede begeleiding en een uitgewerkt activiteiten aanbod, beiden zo goed mogelijk aangepast aan de mogelijkheden en wensen van de deelnemer.

Begeleid werken

Onze dienst begeleid werken gaat samen met de cliënt en diens netwerk op zoek naar aangepast en geschikt vrijwilligerswerk. De arbeidsinteressesettest maakt de wensen en voorkeur van de cliënt duidelijk. Een jobcoach begeleidt zowel de werkplek als de cliënt en diens netwerk.

Ook binnen de woonhuizen is er een (beperkt) aanbod voor collectieve dagbesteding.

De klemtoon ligt hierbij eerder op “huiselijke” activiteiten en ontspanningsactiviteiten. Deze dagbesteding staat open voor bewoners van de huizen en externe deelnemers (binnen de mogelijkheden qua organisatie en capaciteit).

§2. Verblijf

Het Eepos heeft 4 woonhuizen, met name:

-  Huis Eeckhoudt, Meerlaarstraat 79, 2430 Laakdal
-  Huis De Post, Kollegestraat 34, 2440 Geel
-  De Cocon, Vogelzang 42B, 2430 Laakdal
-  Huis 't Meer, Bevrijdingslaan 133, 2450 Meerhout

Huis Eeckhoudt beschikt – voor vaste bewoners en/of logeeropvang – over 16 kamers en 2 studio's, en Huis De Post over 14 kamers. Deze huizen bieden permanente woonopvang en begeleiding.

De Cocon en Huis 't Meer zijn zeer kleinschalige woonprojecten voor respectievelijk 4 en (maximum) 7 bewoners. Deze huizen bieden (voorlopig) geen weekendondersteuning.

In alle woonhuizen wordt de woonondersteuning zoveel mogelijk aanpast aan de individuele noden en mogelijkheden van elke bewoner. Het omvat begeleiding bij de diverse aspecten van het

algemeen dagelijkse leven, welzijn en beleving, ontspanning, en dagbesteding (in huis en/of dagcentrum).

Het leven in huis is grotendeels gebaseerd op een groepswerking (in Huis Eeckhoudt en Huis De Post op drukke momenten eventueel opgesplitst in kleinere groepjes). 's Nachts is in elk huis inslapende begeleiding aanwezig. Elke bewoner beschikt over een eigen kamer.

Het Eepos probeert in de mate van het mogelijke ook tijdelijke opvang aan te bieden, hetzij in de vorm van korte logeeropvang voor personen voor wie dit wenselijk is, hetzij in de vorm van een tijdelijke opname voor personen in noodsituaties.

§3. Individuele mobiele ondersteuning

Het Eepos begeleidt ook personen met een beperking bij het zelfstandig wonen en leven. Zij wonen in hun persoonlijke woonst in de regio, en krijgen ondersteuning aan huis, op diverse domeinen en op maat. De ondersteuningsfrequentie wordt aangepast aan de individuele noden en kan zo nodig intensief zijn. Het kan gaan om psychosociale ondersteuning, praktische hulp of een combinatie van beide (globale ondersteuning).

Er wordt ook uitdrukkelijk samengewerkt met aanvullende begeleiding vanuit het eigen netwerk van de cliënten, en met ondersteunende thuisdiensten. Indien nodig zorgt Het Eepos ook voor de invulling van de dagbesteding. Bovendien voorziet Het Eepos – indien nodig en gewenst – ook een oproepbare permanentie die continu bereikbaar is.

§4. Postelein

Postelein is een woonproject waarbij Het Eepos intensieve, individuele woonondersteuning biedt aan 16 personen met een beperking die een appartement huren van de woonmaatschappij LeefGoed in de Fien Geerinckxstraat in Geel. Deze appartementen bevinden zich in aanpalende gebouwen en ook de begeleiding heeft er een eigen werkappartement dat tegelijk dienst kan doen als ontmoetingsruimte voor de bewoners.

Postelein is een vorm van individueel, zelfstandig wonen, maar met een ruim ondersteuningspakket en veel nabijheid vanwege de begeleiding. Er is ook telefonische, oproepbare permanentie voorzien. Door deze ruime ondersteuning kunnen ook mensen met een iets grotere ondersteuningsnood toch zelfstandig wonen.

§5. Rechtstreeks toegankelijke hulp

In het kader van RTH biedt Het Eepos beperkte opvangmogelijkheden aan personen met (een vermoeden van) een beperking, en die nog geen andere VAPH-ondersteuning hebben. Het kan gaan om (beperkte) dagondersteuning, logeren, ondersteuning aan huis of begeleid werken. Het Eepos

kan deze vormen van ondersteuning aanbieden mits er organisatorisch en inhoudelijk ruimte voor is. Dit moet steeds individueel bekeken worden.

§6. Doelgroep

Het Eepos richt zich tot alle personen met een (mentale, fysieke of meervoudige) beperking, met een dringende zorg- of ondersteuningsnood. Het Eepos richt zich bij voorkeur tot personen die een lokale binding hebben met Geel, Laakdal of omgeving.

Artikel 4. Bijzondere opnamevoorwaarden

- Beschikken over een terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget vanwege het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), of over andere financieringsmogelijkheden om de gevraagde bijdrage in de ondersteuningskosten te kunnen betalen (bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappij na een ongeval, of eigen financiële middelen), of in aanmerking komen voor rechtstreeks toegankelijke hulp (vermoeden van handicap, te beoordelen door de zorgaanbieder).
- Een zorg- of ondersteuningsnood hebben die beantwoordt aan de opvang- en/of begeleidingsmogelijkheden van onze werking. Dit wordt in overleg met potentiële kandidaten bekeken door het aanmeldingsteam van Het Eepos.
- Bij elke beslissing rond een nieuwe opname of dienstverleningsovereenkomst kunnen eventueel aanvullende specifieke opnamevoorwaarden worden gehanteerd, bijvoorbeeld binnen de huizen, waar - afhankelijk van de beschikbare kamer (gelijkvloers of verdieping) - personen met een motorische beperking al dan niet in aanmerking kunnen komen. Ook groepssamenstelling en/of urgentie van de ondersteuningsnood kan een rol spelen.

Artikel 5. Wederzijdse rechten en plichten van de betrokken partijen

De wederzijdse rechten en plichten van de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) en de zorgaanbieder staan beschreven in:

- De individuele dienstverleningsovereenkomst (inclusief de daartoe behorende bijlagen), die tussen de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) en de zorgaanbieder wordt afgesloten bij de start en/of wijziging van de opname of ondersteuning.
- Dit document “collectieve rechten en plichten” (dat als bijlage deel uitmaakt van de individuele dienstverleningsovereenkomst).

- Het handelingsplan m.b.t. de ondersteuningsnoden van de cliënt en de organisatie en afspraken betreffende de geboden opvang en ondersteuning (is ook een bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst).
- De van toepassing zijnde wetgeving, in het bijzonder de besluiten van de Vlaamse Regering m.b.t. de rechten en plichten die van toepassing zijn bij zorgaanbieders die vergund zijn door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Artikel 6. Kosten

De kosten (wijze van aanrekenen en bedragen) voor enerzijds de geboden (handicapspecifieke) ondersteuning, en anderzijds de algemene en/of persoonlijke (materiële) woon- en leefkosten, worden beschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

Artikel 7. Beëindiging van de begeleiding

De voorwaarden en de modaliteiten betreffende de mogelijke beëindiging van de opvang en/of ondersteuning (door de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) of door de zorgaanbieder) staan beschreven in de IDO.

Indien de zorgaanbieder de IDO eenzijdig opzegt en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) betwisten of dit in overeenstemming is met de bepalingen van de IDO of de geldende wetgeving, kan men hierover in eerste instantie een klacht indienen bij de directie van de zorgaanbieder. Die klacht wordt binnen de 30 dagen behandeld door de directie. Indien dit niet tot eensgezindheid leidt, zal de betwisting worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Ingeval van betwisting en voorlegging aan de klachtencommissie wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de behandeling en bemiddeling. Voor de behandeling van de betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (zie ook punt 12 verderop in dit document collectieve rechten en plichten).

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing bij de zorgaanbieder, verbindt de zorgaanbieder er zich toe om – indien gewenst – mee te zoeken naar een gepaste oplossing.

Artikel 8. Collectief overleg: werking van de gebruikersraad

De gebruikersraad wordt minimaal om de 4 jaar opnieuw samengesteld. Dit gebeurt via verkiezingen waarvoor elke cliënt en/of hun wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of andere betrokkenen uit hun netwerk zich kandidaat kunnen stellen. Binnen Het Eepos geldt echter de afspraak dat alle kandidaten ook automatisch verkozen zijn, ongeacht het aantal kandidaten.

De gebruikersraad bestaat uit minstens 3 leden, en omvat bij voorkeur minimaal 1 afgevaardigde namens de deelnemers binnen het dagcentrum Vogelzang, minimaal 1 afgevaardigde namens de deelnemers binnen het dagcentrum Geel, en minimum 1 afgevaardigde namens de bewoners binnen de woonhuizen.

Indien deze gewenste samenstelling na de kandidaatstelling en verkiezingen niet haalbaar blijkt te zijn, blijft de collectieve inspraak gewaarborgd via een normale werking van de gebruikersraad, maar dan met minder leden of een andere samenstelling.

Op de gebruikersraad kunnen alle aspecten van de werking besproken worden, voor zover ze een collectief karakter hebben.

De naam en de contactgegevens van de voorzitter van de gebruikersraad, zijn terug te vinden op de website van Het Eepos.

Klachten i.v.m. de collectieve inspraak kunnen gemeld worden aan directie van de zorgaanbieder en/of aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

Artikel 9. Huishoudelijk reglement van de gebruikersraad

In overleg met de gebruikersraad werd een huishoudelijk reglement betreffende de werking ervan, opgesteld en goedgekeurd. Dit huishoudelijk reglement omvat o.a.:

- De voorziene frequentie van de vergaderingen.
- De wijze waarop de cliënten en/of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan de gebruikersraad.
- De bepalingen betreffende het mandaat van de leden van de gebruikersraad.
- De onderwerpen waarover voorafgaand overleg tussen de zorgaanbieder en de gebruikersraad verplicht is.
- De onderwerpen waarover advies/toelichting kan/moet gevraagd/gegeven worden.
- De afvaardiging van de gebruikersraad m.b.t. de raad van bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 10. Klachtenprocedure

Alle opmerkingen, vragen, suggesties of klachten omtrent dienstverlening, opvang, behandeling, begeleiding of facturatie, kunnen door elke cliënt of diens vertegenwoordiger te allen tijde mondeling of schriftelijk worden geuit, ten aanzien van eender welke medewerker van de zorgaanbieder. De geuite bedenkingen zullen vervolgens intern worden besproken en behandeld worden door de aangewezen medewerkers. De indiener van de klacht zal binnen de 30 dagen een antwoord krijgen.

De cliënt of diens vertegenwoordiger kan ook steeds formeel een schriftelijke klacht indienen bij de directie. De directie noteert elke klacht in het klachtenregister. De zorgaanbieder zal dan binnen de 30 dagen schriftelijk aan de indiener meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Indien de indiener niet tevreden is met dit gevolg, kan die zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Deze hoort de betrokken partijen en probeert te bemiddelen en te zoeken naar een oplossing. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie maakt verslag van haar bespreking en deelt binnen de 30 dagen nadat ze de klacht ter behandeling heeft voorgelegd gekregen, haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de zorgaanbieder.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de zorgaanbieder binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg er door de zorgaanbieder aan wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht na behandeling door de klachtencommissie de cliënt of diens vertegenwoordiger nog steeds geen voldoening schenkt, kan men zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. De zorgaanbieder zal de cliënt of diens vertegenwoordiger op de hoogte brengen van deze mogelijkheid door vermelding ervan in het hierboven genoemde schrijven van de zorgaanbieder betreffende het gevolg dat wordt gegeven aan de conclusie van de klachtencommissie.

Het dient echter gezegd dat moet vermeden worden dat problemen zodanig escaleren dat al deze fasen nodig zijn. Een open klimaat van samenwerking en begrip is hierbij erg belangrijk.

Een klacht kan ook op elk moment door de indiener ervan worden ingetrokken.

Artikel 11. Samenstelling en contactgegevens van de interne klachtencommissie

De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger vanwege het bestuur van Het Eepos en een vertegenwoordiger vanwege de gebruikersraad.

De vertegenwoordiger vanwege het bestuur is de voorzitter van de welzijnsvereniging. De voorzitter kan deze bevoegdheid ad hoc eventueel delegeren naar de ondervoorzitter of een lid van de raad van bestuur.

Het mandaat van vertegenwoordiger van de gebruikersraad wordt door de gebruikersraad toegewezen aan één van de leden van de gebruikersraad. Deze aanduiding (al dan niet na stemming) gebeurt telkens bij de installatie van een nieuwe gebruikersraad.

De vertegenwoordiger vanwege de gebruikersraad treedt op als voorzitter van de interne klachtencommissie, en is ook de contactpersoon van de interne klachtencommissie.

Momenteel wordt dit mandaat waargenomen door Diane Dillen (dianedillen47@gmail.com).

Artikel 12. Onafhankelijke derde in de interne klachtencommissie

Indien de klachtencommissie zich dient te buigen over een betwisting betreffende het ontslag van een cliënt of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de commissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

Tussen de zorgaanbieder en de gebruikersraad werd overeengekomen dat in voorkomend geval ad hoc tussen de betrokken partijen wordt afgesproken welke persoon de functie van onafhankelijke derde zal waarnemen. Indien de betrokken partijen geen akkoord vinden over een (gezamenlijke) geschikte kandidaat, mag elke partij autonoom één persoon afvaardigen. Voorafgaand aan de zitting van de klachtencommissie, dient de samenstelling ervan – inclusief de persoonsgegevens van de onafhankelijke derde(n) – schriftelijk te worden goedgekeurd door alle betrokken partijen.

Artikel 13. Toezichtraad voor beheer van gelden en goederen

Conform de regelgeving moet een toezichtraad worden opgericht indien een personeelslid of een bestuurslid van de zorgaanbieder wordt aangesteld als beheerder van de gelden en/of goederen van een cliënt.

Binnen Het Eepos is echter de algemene regel dat het beheer van gelden en goederen steeds de bevoegdheid blijft van de cliënt of van een externe bewindvoerder. Bijgevolg is een toezichtraad momenteel niet van toepassing binnen Het Eepos.

Indien Het Eepos toch zou willen afwijken van deze regel, zal op dat moment een toezichtraad worden opgericht. Alle afspraken m.b.t. de lastgeving en de werking en samenstelling van de toezichtraad zullen op dat moment worden beschreven in een document dat als bijlage zal worden toegevoegd aan de individuele dienstverleningsovereenkomst van de betrokken cliënt.

Artikel 14. Kwaliteitshandboek

Het Eepos stelt een kwaliteitshandboek op waarin diverse procedures m.b.t. de werking staan beschreven. Het kwaliteitshandboek is digitaal opgeslagen op het interne netwerk van Het Eepos, en kan daar door alle medewerkers worden geraadpleegd.

Sommige cliëntgerichte procedures (bijvoorbeeld klachtenprocedure, handelingsplanning, collectief overleg,...) worden ook beschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst en/of in dit document collectieve rechten en plichten, en/of op de website van Het Eepos.

Cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of andere betrokkenen uit hun netwerk kunnen ook steeds op eenvoudig verzoek bij de directie of een afdelingsverantwoordelijke inzage krijgen in het kwaliteitshandboek.

Artikel 15. Verzekeringen

Het Eepos is als zorgaanbieder en werkgever verzekerd tegen diverse risico's.

- Arbeidsongevallen – personeelsleden
- Lichamelijke ongevallen – deelnemers dagcentra, bewoners woonhuizen, cliënten begeleid werken
- Lichamelijke ongevallen – vrijwilligers
- Burgerlijke aansprakelijkheid & rechtsbijstand – personeel, deelnemers dagcentra, bewoners woonhuizen, vrijwilligers
- Brand – gebouwen & inboedel – woonhuizen en dagcentra
- Objectieve aansprakelijkheid bij brand en ontploffing – woonhuizen en dagcentra

De cliënten die mobiel/ambulante woonondersteuning krijgen (inclusief cliënten Postelein), vallen niet onder de hierboven vermelde verzekeringspolissen. Zij wonen zelfstandig en dienen eventueel hun eigen polissen af te sluiten. Enkel indien zij zouden deelnemen aan een groepsactiviteit die georganiseerd wordt door Het Eepos, vallen ze wel onder de polis lichamelijke ongevallen.

De vermelde polissen zijn enkel van toepassing op momenten dat de cliënt begeleid wordt door Het Eepos. Eventuele individuele polissen primeren ook steeds op collectieve polissen.

Vragen m.b.t. verzekeringen kunnen steeds gericht worden aan de directie, de maatschappelijk werkers of de afdelingsverantwoordelijken.

Artikel 16. Aanpassingen aan het document collectieve rechten en plichten

Aanpassingen aan dit document kunnen door de directie van de zorgaanbieder steeds worden aangebracht indien de van toepassing zijnde regelgeving wijzigt, of indien de zorgaanbieder bestaande bepalingen wil updaten of bepaalde procedures of werkingsafspraken wil aanpassen. Op de website van Het Eepos is steeds de meest recente versie van dit document raadpleegbaar.

Indien de zorgaanbieder eigen, essentiële wijzigingen wil aanbrengen aan de fundamentele rechten en/of plichten die in dit document staan beschreven (met uitzondering van wijzigingen die door verplicht zijn omwille van veranderende wetgeving), dan zal de zorgaanbieder hierover voorafgaand overleg plegen met de gebruikersraad. Vervolgens zal de zorgaanbieder via een kennisgeving alle cliënten en/of hun vertegenwoordigers op de hoogte brengen van de wijzigingen (voor zover de aanpassingen relevant zijn voor het stelsel waarin zij zijn opgenomen en/of ondersteuning krijgen). De vernieuwde versie van dit document vervangt telkens de vorige als bijlage bij de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Indien een cliënt of diens vertegenwoordiger het niet eens is met een update of aanpassing van dit document collectieve rechten en plichten, kan dit steeds mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt

worden aan de directie van Het Eepos (via gewone vraag/bedenking of eventueel via de klachtenprocedure). De directie zal dit dan bekijken en de aanpassing al dan niet ongedaan maken of wijzigen. Indien de aanpassing voorwerp is van een inhoudelijke discussie, zal de directie de kwestie voor advies voorleggen op de gebruikersraad.

Artikel 17. Tarieven woon- en leefkosten

De actuele tarieven voor de aanrekening van woon- en leefkosten, eventuele andere materiële kosten, en de RTH-bijdragen, zijn steeds terug te vinden op de website van Het Eepos (in een uniforme tarievenlijst). Een afdruk of PDF van deze tarievenlijst kan ook steeds op eenvoudig verzoek worden bekomen bij de directie, de maatschappelijk werkers of de afdelingsverantwoordelijken.

Artikel 18. Dossiervorming, inzagerecht dossier en privacy

Het verzamelen, gebruiken en bewaren van persoonsgegevens is onderworpen aan de geldende regelgeving ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Voor elke cliënt – die wordt ondersteund voor een periode van minstens 3 maanden – wordt door Het Eepos een digitaal cliëntdossier aangemaakt op ons digitaal cliëntenplatform ZorgOnline (ZOL).

Het persoonlijk cliëntdossier omvat minstens volgende onderdelen:

1. Ondertekende IDO ('s) en bijlagen
2. Algemene gegevens betreffende de cliënt
3. Gegevens contactpersonen en dienstverleners
4. Medische gegevens
5. Weekschema (enkel bij residentiële en/of semi-residentiële ondersteuning)
6. Lijst persoonlijke goederen (indien van toepassing)
7. Beeld van de cliënt
8. Doelstellingen handelingsplan
9. Vrijheidsbeperkende maatregelen (indien van toepassing)
10. Individuele registraties
11. Individuele tevredenheidsmeting

Elke cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger kan te allen tijde zijn persoonlijk dossier online inzien op ZOL. Hiervoor wordt door Het Eepos – in overleg met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger – één of meerdere individuele accounts aangemaakt.

Volgende personen kunnen (eventueel) toegang krijgen tot het dossier:

-  De persoon met een beperking (ongeacht juridisch statuut)
-  Diens ouders (tenzij een juridisch meerderjarige cliënt zich hiertegen verzet)
-  Elke juridisch aangestelde wettelijke vertegenwoordiger

- Familieleden of andere vertrouwenspersonen, op voorwaarde dat de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger hiertoe toestemming geeft.

Indien wenselijk kan de men ook op één van de locaties van Het Eepos terecht om daar – tezamen met een medewerker – het persoonlijk dossier op ZOL in te zien. Hiervoor wordt bij voorkeur een voorafgaandelijke afspraak gemaakt.

Medewerkers van de zorgaanbieder kunnen – voor zover ze betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt – de persoonlijke dossiers steeds inzien en bewerken. Uiteraard dienen ze op een vertrouwelijke en professionele manier om te gaan met alle informatie die is opgenomen in het dossier. Stagiairs kunnen de dossiers enkel inzien indien dit noodzakelijk is in het kader van hun opleiding.

Indien andere zorgaanbieders of diensten betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt, zal Het Eepos enkel relevante informatie doorgeven, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, op voorwaarde dat de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger hiervoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 19. Pluralisme en non-discriminatie

Het Eepos is een pluralistische organisatie en waarborgt aan alle cliënten en alle andere betrokkenen de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medecliënten en de diverse medewerkers niet in het gedrang komen. De genoemde aspecten zijn ook geen criterium om cliënten te weigeren, evenmin als etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, sociale achtergrond of financieel onvermogen.

Het Eepos vraagt eenzelfde open en correcte houding vanwege de persoon met een beperking en diens wettelijke vertegenwoordiger(s) en familie, tegenover de zorgaanbieder, zijn medewerkers, de medecliënten en alle andere betrokkenen bij de dienstverlening.

Artikel 20. Overige bepalingen

Alle aspecten betreffende de collectieve rechten en plichten ten aanzien van cliënten en hun wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of andere personen uit hun netwerk enerzijds en de vergunde zorgaanbieder anderzijds, die niet uitdrukkelijk worden vermeld in dit document, zijn eveneens onderworpen aan de van toepassing zijnde wetgeving, in het bijzonder aan de bepalingen die zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een beperking, en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juni 2016 over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning

voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders.

Artikel 21. Goedkeuring en naleving van de collectieve rechten en plichten

Dit document is onlosmakelijk verbonden met de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO). Door de ondertekening van de IDO verklaren alle partijen kennis te nemen van de collectieve rechten en plichten en deze ook na te leven. Dit geldt ook voor de updates en/of wijzigingen die plaats vinden na de ondertekening van de IDO.