

Collectieve rechten en plichten

Je wenst beroep te doen op ondersteuning van Aditi vzw. We willen je danken voor het vertrouwen in onze organisatie. Wij engageren ons dan ook om een correcte en respectvolle ondersteuning te bieden. In het deel 'Collectieve rechten en plichten' staan rond een aantal thema's onze wederzijdse rechten en plichten omschreven. Het gaat om enkele algemene afspraken tussen jou als cliënt en Aditi vzw.

Het deel 'Collectieve rechten en plichten' maakt deel uit van jouw individuele begeleidingsovereenkomst PVF. Wanneer de individuele begeleidingsovereenkomst PVF getekend wordt, verklaren zowel Aditi vzw als jij als cliënt je akkoord met de beschreven afspraken.

1. Aditi algemeen

Aditi is een Vereniging Zonder Winstoogmerk (vzw). Aditi vzw is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkend als vergunde zorgaanbieder van Rechtstreeks en Niet-rechtstreeks Toegankelijke Hulp.

Ondernemingsnummer: 0807.821.641

Adres: Aditi, p/a Sensoa, F.Rooseveltplaats 12 bus 7, 2060 Antwerpen

Tel. : 0488/ 870 677

Mail : info@aditivzw.be

Website: www.aditivzw.be

2. Niet discriminatiebeginsel

Er wordt tijdens begeleidingen geen enkele discriminatie gemaakt omwille van etnische afkomst, nationaliteit, seksuele geaardheid, genderidentiteit, sociale achtergrond, financiële en economische status, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, ras of geslacht. Hier engageren wij ons voor. Samenwerken binnen een klimaat van open communicatie, vertrouwen en respect is mogelijk voor zover de visie en de werking van de organisatie en de integriteit van medewerkers niet in het gedrang komen.

3. Visie en missie

Seksualiteit is fundamenteel verbonden aan het leven van ieder mens. Invulling en betekenis geven aan, het leiden van een seksueel leven is **een fundamenteel recht van ieder mens**.

Rechten betreffende seksuele en reproductieve gezondheid van de mens liggen vast in internationale mensenrechtenverdragen. Daarnaast vertrekt de VN Conventie inzake de Rechten voor Personen met een Handicap, geratificeerd door België op 2 juli 2009 vanuit het principe dat personen met een beperking volwaardige mensen met gelijke rechten zijn. Het verdrag strijdt tegen allerlei vooroordelen en bevordert het bewustzijn voor de mogelijkheden van personen met een beperking.

Ondersteuningsaanbod en doelgroep

Aditi vzw wil een bijdrage leveren aan het **maatschappelijk debat** opdat er een bewustzijn groeit dat mensen met een beperking eveneens individuen zijn met seksuele gevoelens, verlangens en noden. Daarnaast streeft

Aditi vzw ernaar om de toegang tot aangepaste ondersteuning op gebied van seksualiteit mogelijk te maken voor personen met een beperking.

De organisatie biedt advies, informatie en ondersteunt bij intimiteit- en seksualiteitsvragen van zowel meerderjarige als minderjarige personen met een beperking. Tevens ondersteunt en bekwaamt Aditi het netwerk van de persoon met een beperking.

Dit wil zeggen dat Aditi vzw:

- **consulten** doet bij mensen met een beperking (individueel of samen met een persoon uit het netwerk). Deze gesprekken vinden plaats bij de cliënt thuis of in de voorziening.
- **teamconsulten** of mobiele outreach doet zodanig dat teams de cliënt beter kunnen begeleiden in diens seksualiteit. Deze teamconsulten vinden plaats in de voorziening.
- **vormingen** geeft om het netwerk (familie, professionelen, studenten) te sensibiliseren en te bekwaamen rond het thema seksualiteit en handicap.
- **organisaties begeleidt** in het uitwerken van een visie en beleid rond omgaan met seksualiteit en intimiteit.
- **samenwerkingsverbanden** aangaat om expertise omtrent seksualiteit en handicap te delen en verder uit te bouwen. Of om op een vlotte manier de cliënt te kunnen doorverwijzen naar een andere deskundige of organisatie.

De kernwoorden van de werking ten aanzien van personen met een beperking en het netwerk (familie, zorgverleners...)

- **Laagdrempelige eerstelijnszorgverlening en deskundigheidsbevordering**
- Maatschappelijke en individuele **bespreekbaarheid**
- **Preventie:**
 - van seksueel grensoverschrijdend gedrag
 - gezondheidspreventie (minder gebruik van medicatie, bevorderen van het revalidatieproces, bevorderen psychisch welbevinden...)
- **Verbeteren van de levenskwaliteit door welzijnsbevordering en positieve persoonlijke beleving**

4. Voorwaarden om een begeleiding te kunnen starten

Je hebt nodig:

- een **Persoonsvolgend budget** (cash of voucher) waarmee je ondersteuning kan inkopen.
- in aanmerking komen voor **Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)**. D.w.z. dat je beschikt over een (vermoeden van) beperking en niet gelijktijdig gebruik maakt van niet Rechtstreeks toegankelijke hulp (MFC voor minderjarigen of een persoonsvolgend budget voor meerderjarigen).

5. Individuele inspraak

Als cliënt heb je het recht goed geïnformeerd te worden omtrent jouw begeleiding. Het kan zijn dat er bezorgdheden of vragen voor (dringende) wijzingen betreffende jouw begeleiding geuit worden door derde(n). We staan steeds open voor overleg. Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid wordt met de cliënt voorafgaand overleg gepleegd (zie ook punt 7).

6. Het beëindigen van een begeleiding

Een begeleiding kan om verschillende redenen eindigen:

- Omdat jouw ondersteuningsvraag opgenomen werd en je verder geen vragen meer hebt.
- Omdat na vraagverduidelijking Aditi vzw niet de meest geschikte ondersteuning kan bieden en je bijgevolg doorverwijst naar een andere deskundige of organisatie.
- Omdat je geen beroep meer wenst te doen op het zorgaanbod van Aditi vzw.
- Omdat jouw visie op de te verlenen ondersteuning dermate verschilt van de visie van Aditi vzw.
- Omdat de verplichtingen van de individuele begeleidingsovereenkomst niet nagekomen worden.

7. Jouw persoonlijke gegevens

Tijdens consultgesprekken krijgen we informatie van jou, over jou. Deze gegevens (contactgegevens en persoonlijke gegevens) worden zorgvuldig en veilig bewaard¹ in een digitaal dossier, waar enkel de medewerkers van Aditi vzw toegang tot hebben.

De medewerkers van Aditi vzw houden zich aan het beroepsgeheim en mogen deze informatie met niemand anders uitwisselen behalve aan de daartoe bevoegde overheidsinstanties of tenzij jij hier een schriftelijke toestemming voor geeft.

De cliënt heeft ten allen tijde het recht op inzage van zijn dossier om zo nodig onjuiste gegevens te laten verbeteren of te verwijderen. De cliënt kan dit aanvragen bij Miek Scheepers, coördinator van Aditi vzw. Dit inzagerecht wordt uitgeoefend in aanwezigheid van een zorgverstrekker. De datum voor de inzage wordt in gezamenlijk overleg bepaald binnen de 15 dagen na de datum van de aanvraag.

De cliënt verbindt zich ertoe wijzigingen in de persoonlijke gegevens (ook medische gegevens), voor zover die van belang zijn in de werking, mee te delen. De voorziening kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor fouten ontstaan door onjuist en/of onvolledig verstrekte gegevens.

Het handelingsplan wordt in 2-voud opgemaakt, getekend en toegevoegd aan de individuele dienstverleningsovereenkomst.

8. Ben je niet tevreden of heb je een klacht? Meld het ons

We ijveren ervoor dat iedere cliënt een tevreden cliënt is.

Ben je toch ontevreden over de dienstverlening van Aditi vzw, meld het ons. Samen een goed gesprek voeren, leidt meestal tot een gepaste oplossing.

Blijft de ontevredenheid bestaan, dan kan je een klacht indienen.

8.1. Mondelinge klacht

- Wanneer het ongenoegen niet opgelost werd, wordt ze beschouwd als een mondelinge klacht van de cliënt en wordt ze genoteerd door de medewerker die door de cliënt aangesproken werd. Deze medewerker brengt zijn de coördinator op de hoogte en er wordt een klachtenopvolger aangeduid. De klachtenopvolger kan eender welke medewerker van Aditi vzw zijn.
- De klachtenopvolger zal trachten de klacht goed te begrijpen en op te lossen. De bedoeling is tot een vergelijk te komen tussen de cliënt en de zorgaanbieder binnen de maand na het formuleren van de klacht.

8.2. Schriftelijke klacht

- De cliënt kan ook een schriftelijke klacht indienen, bv. wanneer hij geen bevredigend antwoord gekregen heeft op zijn mondelinge klacht, wanneer een situatie die zijn ongenoegen opwekt blijft voorkomen, wanneer er in zijn ogen een ernstige fout gemaakt wordt.
- Een schriftelijke klacht moet gericht worden aan Miek Scheepers, coördinator van Aditi vzw.
- Een klacht verzonden via e-mail gericht aan de coördinator wordt beschouwd als een schriftelijke klacht. Een klacht verzonden via e-mail gericht aan een medewerker wordt beschouwd als een mondelinge klacht.
- De coördinator noteert de schriftelijke klacht in een klachtenregister.
- Een schriftelijke klacht kan door de indiener op elk moment ingetrokken worden.
- De coördinator brengt de cliënt binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht op de hoogte welk gevolg er gegeven werd aan zijn klacht.

¹ Onderworpen aan de "Wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonlijke gegevens" van 8 december 1992 of gelijkaardige Europese regelgeving

8.3. Klachtencommissie

- Wanneer de afhandeling van de schriftelijke klacht door de coördinator geen voldoening schenkt aan de cliënt, kan hij zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de raad van beheer en een vertegenwoordiger van een gebruikersvereniging.
- Voor de behandeling van de betwisting, kan de cliënt zich rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden; deze wordt dan uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een erkend expert in bemiddeling en wordt ad hoc aangeduid door de raad van beheer.
- De klachtencommissie luistert naar de klacht van de cliënt en luistert ook naar de vertegenwoordigers van Aditi vzw. Zij poogt de partijen te verzoenen.
- Binnen de 30 kalenderdagen na het indienen van de klacht, ontvangen de cliënt en Aditi vzw schriftelijk het standpunt van de klachtencommissie. Wanneer de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn met elkaar, staan beide standpunten vermeld.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, ontvangt de cliënt binnen de 30 dagen na het bekendmaken van hun standpunt een brief van de coördinator met daarin het gevolg dat aan de klacht gegeven wordt.

8.4. Klacht bij de leidend ambtenaar van het VAPH

- Wanneer de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie of als er een klacht is over het niet naleven van de bepalingen betreffende het collectief overleg, kan hij een klacht indienen bij de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).
- Nadat de ambtenaar van het VAPH de schriftelijke klacht ontvangen heeft, gaat hij na of de zorgaanbieder al dan niet de reglementering heeft nageleefd. Indien niet, zal hij maatregelen nemen met het oog op het naleven van de reglementering.

9. Verzekeringen

In het belang van de cliënten en van de goede werking van de organisatie worden door de Aditi vzw de volgende risico's ingedekt middels verzekeringscontracten:

- Burgerlijke aansprakelijkheid van de medewerkers
- Arbeidsongevallenverzekering
- Bestuursaansprakelijkheid beheerders/bestuurders

10. Kwaliteitshandboek

Aditi vzw beschikt over een kwaliteitshandboek. Indien je wenst, kan dit ter inzage opgevraagd worden bij Miek Scheepers, coördinator Aditi vzw.

11. Wijziging aan het charter collectieve rechten en plichten

Zowel de medewerkers van Aditi vzw als jij als cliënt mogen voorstellen doen om wijzigingen aan te brengen in de collectieve rechten en plichten.