

## COLLECTIEVE RECHTEN &amp; PLICHTEN

De meest recente versie van dit document is terug te vinden op [www.hubbie.brussels](http://www.hubbie.brussels) > IK ZOEK INFO > Publicaties > Collectieve Rechten & Plichten. Op eenvoudig verzoek is steeds een papieren versie te verkrijgen.

### 1. Identificatie van de organisatie

De collectieve rechten en plichten worden opgemaakt door *vzw HUBBIE*, gevestigd te 1060 Brussel, Jean Robiestraat 29. *HUBBIE* is een vereniging zonder winstoogmerk en is sinds 1 januari 2020 voor onbepaalde duur vergund door het *Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*.

### 2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de organisatie

*HUBBIE* wil werken aan een samenleving waar iedereen erbij hoort en waar mensen zichzelf kunnen zijn. Een samenleving waar ook mensen met een beperking kunnen

- warme en authentieke relaties aangaan met netwerk en de buurt.
- eigen keuzes maken, in verbinding met de samenleving.
- groeien en talenten ontdekken om zo de toekomst vorm te geven.

We geloven in zo gewoon mogelijk, zo specifiek als nodig, om te komen tot een kwaliteitsvol leven.

Waarden die we belangrijk vinden:

- respectvol: We waarderen elkaars mening, tijd en ruimte.
- gelijkwaardig: Je bent een mens zoals een ander, we accepteren elkaar.
- warm: We blijven kansen geven en (graag) zien, ook als het moeilijk gaat.
- solidair: We her(ver)delen lasten en lusten, zowel binnen de organisatie als maatschappelijk. “De appel eten, maar ook de zak dragen.”
- wederkerig: Geven en krijgen, naar eigen mogelijkheden. Mensen leren van elkaar.
- Integer: Breng de missie tot leven door te zeggen wat je doet en te doen wat je zegt.

Zaken waar we sterk in willen zijn:

- verfrissend: Vernieuwend, vrolijk, deugddoend, creatief.
- verwonderd: Bereid om te leren, met een open blik kijken.
- richting gevend: Verantwoordelijkheid (blijven) nemen, initiatief nemen, keuzes maken, scherp (naar jezelf) kijken.
- verbindend: Samen (net)werken in een diverse (Brusselse) wereld.
- helder: Communicatief, transparant en op maat.
- durvend: We steken onze nek uit en gaan ervoor.

De doelen en de strategie zijn beschreven in het kwaliteitshandboek van de organisatie. Ook de visie en de waarden worden er uitgebreider beschreven.

### 3. Overzicht van de dienstverlening

De organisatie begeleidt personen met een (verstandelijke) beperking met een budget van het *Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*. Wie (nog) geen budget heeft kan gebruik maken van rechtstreeks toegankelijke hulp.

1. Woonbegeleiding  
*HUBBIE* biedt voltijdse en deeltijdse woonondersteuning aan. De cliënt kan over een eigen woning beschikken of gebruik maken van een woonst van *HUBBIE*.
2. Begeleiding dagactiviteiten  
*HUBBIE* biedt voltijdse en deeltijdse begeleiding aan bij dagactiviteiten. De cliënt kan kiezen voor begeleid vrijwilligerswerk of beroep doen op het eigen aanbod van *HUBBIE* (diverse ateliers) en de vrijetijdsorganisatie.

Een multidisciplinair team staat ter beschikking van de cliënt om de ondersteuning mee vorm te geven.

#### 4. Bijzondere begeleidingsvoorwaarden

Basisvoorwaarde voor het starten van een begeleidingsovereenkomst is het hebben van een persoonsvolgend budget van het *VAPH* of het hebben van een vermoeden van handicap (voor rechtstreeks toegankelijke hulp). Bijkomende voorwaarden kunnen bepaald worden door de aard van de beschikbare plaats:

- de infrastructuur
- de personeelsomkadering
- de groepssamenstelling in de woningen of in de ateliers

#### 5. Proefperiode

Elke begeleidingsovereenkomst van onbepaalde duur start met een proefperiode van 6 maanden.

#### 6. Heroriëntering, ontslag, opzeggingstermijn en -vergoeding

Tijdens de proefperiode kunnen beide partijen een einde stellen aan de overeenkomst bij aangetekend schrijven. De opzeggingstermijn tijdens de proefperiode bedraagt 1 maand voor mensen met een persoonsvolgend budget en 7 dagen voor mensen die begeleid worden in het kader van rechtstreeks toegankelijke hulp.

Als na de proefperiode één van beide partijen de overeenkomst wil beëindigen moet er een opzeggingstermijn van drie maanden nageleefd te worden. Beide partijen kunnen ook een andere termijn afspreken. Ook hier dient de opzegging schriftelijk te gebeuren aan de andere partij. De drie maanden gaan in vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de dag dat de brief/mail toekwam bij Hubbie.

Als Hubbie de overeenkomst eenzijdig beëindigt stuurt Hubbie een schriftelijk voornemen tot ontslag naar de budgethouder. Als de budgethouder niet akkoord is met dit voornemen kan hij/zij zich richten tot de klachtencommissie van Hubbie die nagaat of de organisatie de procedure volgt. Hubbie zal zich inspannen om met de budgethouder oplossingen te zoeken binnen of buiten Hubbie. 30 dagen na de kennisgeving van het voornemen tot ontslag of na de afronding van de betwisting kan Hubbie de effectieve ontslagbrief met de nodige motivatie versturen. De opzegperiode van 3 maanden gaat dan in de dag dat de budgethouder het effectief ontslag per aangetekend schrijven ontvangt.

Als de overeenkomst zonder gegronde reden eenzijdig verbroken wordt of de opzegtermijn wordt niet gerespecteerd, dan moet een verbrekingsvergoeding worden betaald. Het bedrag van de verbrekingsvergoeding bedraagt de prijs van de overeengekomen ondersteuning gedurende die drie maanden, tenzij in onderling overleg anders wordt overeengekomen.

De organisatie kan eenzijdig de ondersteuning beëindigen om volgende redenen:

- o in geval van overmacht
- o als het door het *VAPH* ter beschikking gestelde budget de nodige begeleiding niet langer toelaat
- o als de cliënt niet meer aan de bijzondere begeleidingsvoorwaarden, vermeld in punt 4, voldoet
- o als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de organisatie niet meer beantwoordt aan de noden en zorgvragen van de cliënt
- o als de cliënt de verplichtingen vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of in de collectieve rechten en plichten niet naleeft
- o als de cliënt bedrieglijke gegevens heeft verstrekt in verband met het cumulverbod: ontvangen van een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een organisatie en hierover geen overeenkomst afsluiten met het *VAPH* of de gemaakte overeenkomst niet nakomen (voor PVF: zie 1.2., laatste alinea van de individuele dienstverleningsovereenkomst – voor RTH: zie 3., eerste alinea van het protocol van verblijf, opvang & begeleiding).

#### 7. Niet-afgesproken afwezigheden

Bij het opmaken van de individuele dienstverleningsovereenkomst kan er voor de prijsberekening rekening gehouden worden met geplande periodes van afwezigheid van de budgethouder. Ondersteuning die niet is kunnen doorgaan door niet-afgesproken afwezigheden moet wel betaald worden. Er werd immers door de zorgaanbieder medewerkers voorzien om de ondersteuning te bieden. De woon- en leefkosten moeten deels betaald worden om dat deze doorlopen. (Zie tarievenlijst)

Bij niet-afgesproken afwezigheden geldt het volgende.

- Individuele begeleiding:
  - o Als de begeleiding niet kan doorgaan door afwezigheid van de begeleider dan bekijkt het team of er een vervanger kan langskomen, als de budgethouder dat wenst.

- Als de begeleiding niet kan doorgaan door afwezigheid van de budgethouder dan maken de begeleider en de budgethouder een andere afspraak binnen de week, indien mogelijk.
- Begeleidingen die niet konden doorgaan kunnen niet opgespaard worden voor een later moment.
- Activiteitscentrum: De aanwezigheidsdagen kunnen niet gewisseld worden. Er wordt immers gewerkt volgens een vast weekschema. De woon- en leefkosten voor het activiteitscentrum moeten enkel betaald worden voor de aanwezigheidsdagen. Iedere donderdag worden de warme maaltijden voor de week nadien besteld. Maaltijden die niet voor donderdag geannuleerd worden, moeten betaald worden.
- Wonen: Als de budgethouder een gereserveerde logeerperiode annuleert moet de ondersteuning toch betaald worden. Er is immers voorbereidend werk gebeurd en de kamer werd gereserveerd waardoor die niet aan een ander toegezegd kon worden. De woon- en leefkosten moeten niet betaald worden.

## 8. Individuele inspraak

De cliënt kan steeds terecht bij de medewerkers voor informatie over al wat zijn begeleiding aanbelangt.

Behoudens overmacht of hoogdringendheid is er tussen de organisatie en de cliënt voorafgaandelijk overleg inzake:

- wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod of het handelingsplan,
- maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand dienen genomen te worden,
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

## 9. Het collectief overleg

Cliëntvergaderingen (voor wie bij HUBBIE woont of activiteiten doet):

In iedere deelwerking wordt er op regelmatige basis (wekelijks, tweewekelijks of maandelijks) een cliëntvergadering gehouden. Op deze vergadering kunnen de cliënten hun agendapunten aanbrengen en kan de begeleiding problemen bespreken en aankondigingen doen.

Collectief overleg (voor wie zelfstandig woont en door HUBBIE begeleid wordt):

Minstens één keer per jaar vindt er een collectief overleg plaats om mee te denken over de werking van HUBBIE. Er wordt informatie gegeven over hoe het gaat met de dienst, over nieuwe projecten of afspraken ... Over sommige onderwerpen wordt ook ieders mening gevraagd.

De Gebruikersraad:

De *Gebruikersraad* is de vertegenwoordiger van alle cliënten die in de organisatie verblijven.

De *Gebruikersraad* telt minimum drie leden. De leden van de *Gebruikersraad* worden uit en door de cliënten van de organisatie gekozen voor een termijn van vier jaar; hun mandaat is hernieuwbaar. De organisatie staat in voor de organisatie van de verkiezing.

De *Gebruikersraad* duidt onder zijn leden een voorzitter aan.

Tussen de organisatie en de *Gebruikersraad* is er voorafgaand overleg inzake

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten,
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie,
- wijzigingen in het concept van de organisatie,
- wijzigingen in de woon- en leefkosten.

Zowel de organisatie als de *Gebruikersraad* hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding organisatie-clieñten aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de *Gebruikersraad* een standpunt aan de verantwoordelijken van de organisatie wenst mede te delen.

De organisatie verstrekt aan de *Gebruikersraad* de nodige informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de cliënten betreffen en inzake alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent haar jaarrekeningen. Een afgevaardigde van de *Gebruikersraad* wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van het Bestuursorgaan van de vzw.

Het huishoudelijk reglement van de *Gebruikersraad* bevindt zich in het kwaliteitshandboek en kan ten allen tijde opgevraagd worden.

Suggesties en opmerkingen aangaande de werking van *HUBBIE* die aan bod komen tijdens de *Gebruikersraad* worden verder behandeld op het beleidsteam. Indien nodig wordt dit opnieuw teruggekoppeld aan de *Gebruikersraad*.

**Het reglement van de Gebruikersraad: zie bijlage 2.b.** De meest recente versie van deze bijlage is steeds terug te vinden op [www.hubbie.brussels](http://www.hubbie.brussels) > IK ZOEK INFO > Publicaties > Collectieve Rechten & Plichten.

## 10. Klachtenprocedure

Wanneer de grieven over de opvang, de begeleiding of de verzorging van een cliënt niet kunnen worden opgelost in een gesprek met de betrokken begeleiding, de maatschappelijk werker of een andere vertegenwoordiger van de organisatie kan door de cliënt een klacht worden ingediend.

De klacht wordt door de cliënt schriftelijk geformuleerd. De klacht wordt gericht aan de directie van de organisatie die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd register. De klacht wordt door de directie of door een door de directie aangeduid medewerker verder onderzocht met de nodige discretie. De betrokkene die de klacht heeft ingediend, kan steeds worden gehoord. Binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht wordt aan de indiener schriftelijk meegedeeld welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht geen voldoening schenkt kan de indiener binnen de 30 dagen zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de organisatie, een persoon aangeduid door de *Gebruikersraad* (of, bij het ontbreken hiervan, door de cliënten). De klachtencommissie kan gecontacteerd worden op het volgend adres: *HUBBIE vzw*, t.a.v. de klachtencommissie, Jean Robiestraat 29, 1060 Sint-Gillis, [info@hubbie.brussels](mailto:info@hubbie.brussels). De leden van de klachtencommissie zijn:

- Pieter Demeester, afgevaardigde van de inrichtende macht
- Jo Chielens, afgevaardigde van de gebruikersraad

Deze commissie onderzoekt de klacht en kan hierbij de betrokken partijen steeds horen. Binnen de dertig dagen na ontvangst van de klacht deelt zij haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie. Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn, worden de verschillende standpunten meegedeeld.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de organisatie binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan werd gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht nog steeds geen voldoening schenkt, kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het *Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*.

Een klacht kan ten allen tijde worden ingetrokken.

Bij eenzijdige verbreking van de begeleidingsovereenkomst door de organisatie kan de cliënt zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van de organisatie. De stopzetting van de begeleiding wordt dan opgeschort totdat de klacht behandeld is door de klachtencommissie van de organisatie. Het resultaat van de bemiddeling zal opgenomen worden in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Bij onvrede over het collectief overleg in de organisatie kan de cliënt zijn beklag doen bij de leidend ambtenaar van het *VAPH* (Koning Albert II-laan 37 - 1030 Brussel).

## 11. Toezichtsraad

De organisatie heeft geen *Toezichtsraad* aangezien zij geen beheer doet van gelden en goederen van cliënten.

## 12. Kwaliteitshandboek

De visieteksten en de verschillende procedures zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek van *HUBBIE*. Het kwaliteitshandboek kan digitaal geraadpleegd worden via de Cel Kwaliteit van de organisatie.

## 13. Wederzijdse rechten en plichten

### *Diversiteit*

De organisatie eerbiedigt de levensbeschouwelijke en ideologische overtuiging, de seksuele geaardheid, de financiële situatie en de culturele context van iedere persoon.

### *Sociale bescherming, integratie in de maatschappij*

De vergunde zorgaanbieder biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning en zorgt er voor dat het overleg gebeurt met de persoon met een beperking, op een wijze die aangepast is aan de persoon met een handicap.

### *Privacy.*

De vergunde zorgaanbieder doet een maximale inspanning om de vrijheid en de privacy, de veiligheid en de gezondheid van de cliënt te vrijwaren, voor zover de werking van de zorgaanbieder en de integriteit van de medegebruikers en de medewerkers niet in het gedrang komen. Behalve aan daartoe bevoegde overheidsinstanties worden geen namen of identificeerbare gegevens aan derden meegedeeld. De medewerkers zijn gehouden tot het beroepsgeheim.

De organisatie houdt voor elke cliënt op zorgvuldige en veilige wijze een dossier bij. Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier is onderworpen aan de wet over de verwerking van persoonsgegevens. Persoonsgegevens over de gezondheid van de cliënt worden apart bijgehouden. De verwerking en de toegang tot die gegevens wordt bepaald door de wetgeving (wet over de patiëntenrechten en de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer). De administratieve fiche, het administratief dossier en het Plan kan, op afspraak met de sociale dienst, ingekeken worden als de cliënt daarmee akkoord is.

De cliënt verklaart er zich akkoord mee dat de organisatie documenten (verslagen, beslissingen VAPH, ...) kan doorsturen of opvragen bij andere hulpverleningsinstanties vermits alle hulpverleners uit de welzijnszorg gebonden zijn door een gedeeld beroepsgeheim. De organisatie zal hierbij de nodige zorgvuldigheidscriteria in acht nemen (gepaste, gegronde, relevante informatie) en indien mogelijk vooraf schriftelijke toestemming van de cliënt vragen. Zie ook de procedure rond GDPR in het kwaliteitshandboek.

De budgethouder is door het afsluiten van de individuele dienstverleningsovereenkomst akkoord met de digitale verwerking en uitwisseling van zijn persoonsgegevens (cfr. wet op de privacy).

Cliënten kunnen te zien zijn op foto's, video's of ander audiovisueel materiaal in folders, op de website, in een krantje, in het werkingsverslag van de organisatie, op georganiseerde activiteiten (familiedag, ...), of elders. Er wordt over gewaakt dat mensen op een respectvolle manier afgebeeld worden. In de mate van het mogelijke zal hun akkoord hiervoor gevraagd worden.

De vergunde zorgaanbieder en de budgethouder overleggen indien er zich wijzigingen voordoen die betrekking hebben tot de geboden begeleiding of indien er maatregelen moeten worden genomen omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de budgethouder.

### *Persoonlijke bezittingen.* (niet voor cliënten die individueel wonen)

Cliënten kunnen persoonlijk materiaal in de kamer plaatsen. Ze betalen zelf de herstellings- of onderhoudskosten.

### *Financiële regeling.*

De door de cliënt verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst) bepaald. Prestaties en kosten die onvoldoende of niet door de overheid worden betaald, worden aangerekend via de kostennota (zie ook de individuele dienstverleningsovereenkomst).

## **14. Verzekerde risico's**

In het belang van de budgethouder en van de goede werking van de organisatie heeft de zorgaanbieder de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekt.

Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid:

- Hubbie vzw heeft een verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid onderschreven met inbegrip van de waarborgen Individuele Ongevallen en Rechtsbijstand.
- De budgethouder die een woonovereenkomst heeft met Hubbie vzw geniet van de volledige dekking van deze verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid.
- De budgethouder die geen woonovereenkomst heeft met Hubbie vzw (bijvoorbeeld cliënten Activiteitencentrum of cliënten Begeleid Wonen) geniet van deze verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid enkel en alleen tijdens en op de weg van en naar activiteiten van Hubbie.
- Het wordt sterk aanbevolen dat de budgethouder steeds ook een verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid 'Familiale' afsluit voor de waarborgen of bedragen die niet verzekerd zijn door de verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid

van Hubbie vzw, evenals voor de vrijstelling van de verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid van Hubbie vzw welke ten laste is van de budgethouder. Deze aanbeveling is zeker het geval voor de budgethouder die geen woonovereenkomst heeft met Hubbie vzw en die enkel en alleen tijdens en op de weg van en naar activiteiten van Hubbie vzw verzekerd is.

**Brandverzekering:**

Vzw *HUBBIE* is eigenaar van de gebouwen in de Bronstraat en de Jean Robiestraat. De eigen inboedel van de budgethouder is door de brandverzekering van de zorgaanbieder gedekt tot een waarde van 3.500 euro. Indien de inboedel meer waard is dan moet de budgethouder zelf een brandverzekering afsluiten.

**Huurdersaansprakelijkheid:**

De budgethouder moet zijn huurdersaansprakelijkheid (schade aan anderen) niet verzekeren. Deze aansprakelijkheid wordt gedekt door de verzekering van de zorgaanbieder.

**15. Tarieven van de woon- en leefkosten**

Zie tarievenlijst in bijlage 2.c. De meest recente versie van deze bijlage is steeds terug te vinden op [www.hubbie.brussels](http://www.hubbie.brussels) > IK ZOEK INFO > Publicaties > Collectieve Rechten & Plichten.

**16. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten**

Deze collectieve rechten en plichten kunnen ten allen tijde door de organisatie gewijzigd worden. De wijzigingen worden vooraf aan de *Gebruikersraad* meegedeeld, die over een maand tijd beschikt om suggesties of opmerkingen aan de organisatie kenbaar te maken.

Sint-Gillis Brussel, op .....

	<b>De cliënt</b>	<b>De vertegenwoordiger(s)</b>	<b>De organisatie Hubbie</b>
Achternaam	.....	.....	<i>Geysen</i>
Voornaam:	.....	.....	<i>Eric</i>
Functie	.....	.....	<i>stafmedewerker cliëntgerichte ondersteuning</i>
Handtekening:	.....	.....	.....