

Wegwijzer Fiola vzw

Collectieve rechten en plichten



Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Missie	4
3.	Aanbod	5
4.	Financieringsbronnen	5
4.1.	Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH).....	5
4.2.	Persoonsvolgend budget (PVB).....	5
4.3.	Aannamecontract in het kader van een persoonlijk assistentiebudget (PAB)	6
4.4.	Persoonsvolgende convenant	6
4.5.	Budget via de verzekering	6
4.6.	Eigen budget	6
4.7.	Kostendoorrekening	6
5.	Rechten en plichten	6
5.1.	Afspraken rond ondersteuning	6
5.2.	Afsprakenkader inzake geplande en ongeplande afwezigheid	7
5.2.1	Wanneer jij vooraf weet dat je afwezig zal zijn	7
5.2.2	Wanneer je onverwacht afwezig bent	8
5.2.3	Wanneer jouw ondersteuner vooraf weet dat die afwezig zal zijn	8
5.2.4	Wanneer jouw ondersteuner onverwacht afwezig is	9
5.2.5	Hoe meld je een afwezigheid?.....	9
5.3.	Beroepsgeheim	9
5.4.	Dossier	9
5.5.	Privacyverklaring	10
5.6.	Kwaliteitshandboek.....	10
5.7.	Verzekeringen	10
5.8.	Bezorging van je factuur en wijze van betaling	10
6.	Beëindigen van de overeenkomst.....	10
6.1.	Wederzijds akkoord	11
6.2.	Eénzijdige stopzetting door jou	11
6.3.	Eénzijdige stopzetting door Fiola vzw	11
6.4.	Wat bij overlijden?	12
7.	Inspraak.....	13
7.1.	Ideeënbus	13
7.2.	Tevredenheidsmeting	13
8.	Klachtenprocedure.....	13
8.1.	Toepassingsgebied.....	13

8.2. Termen en definities	13
8.3. Algemeen	13
8.4. Wijze van indienen	14
8.5. Werkwijze	14
8.6. Samenstelling van de klachtencommissie	15
9. Aanpassingen van de Wegwijzer	15

1. Inleiding

Fiola vzw is een door het VAPH erkende en vergunde zorgaanbieder die ondersteuning biedt aan baby's, kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een (vermoeden van) beperking en hun netwerk in de regio Oost-Vlaanderen.

De maatschappelijke zetel is gevestigd in de Kasterstraat 81, 9230 Wetteren.

Daarnaast zijn we ook lokaal verankerd en hebben we locaties verspreid over de provincie:

- 9000 Gent, Guldenspoorstraat 21
- 9100 Sint-Niklaas, Vijfstraten 95
- 9320 Wetteren, Kasterstraat 81
- 9400 Ninove, Pamelstraat-Oost 368
- 9500 Geraardsbergen, Brugstraat 16
- 9600 Ronse, Leuzesesteenweg 138
- 9700 Oudenaarde, Sint-Jozefsplein 2
- 9800 Deinze, Markt 98 bus 1
- 9820 Merelbeke-Melle, Fraterstraat 36
- 9820 Merelbeke-Melle, Hoorndriesstraat 102
- 9090 Merelbeke-Melle, Gontrode Heirweg 357
- 9900 Eeklo, Garenstraat 46
- 9960 Assenede, Schoolstraat 3

Ons algemeen telefoonnummer: 09 274 10 10

2. Missie



3. Aanbod

- Individuele psychosociale ondersteuning:
 - Mobiel: ondersteuning op verplaatsing
 - Ambulant: ondersteuning op één van de Fiola-locaties
 - Op afstand: telefonisch of via beeldbellen
- Persoonlijke assistentie (niet mogelijk binnen RTH)
- Globale individuele ondersteuning (GIO, RTH)
- Begeleid werken
- Groepswerking en dagondersteuning
- Verbindende activiteiten
- Ondersteuning bij wonen
- Levend verlies
- Snoezelcaravan
- Connect & learn
- Loket
- Real care baby
- Modem

4. Financieringsbronnen

4.1. Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)

Voor RTH heb je geen goedkeuring nodig van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Het is voor mensen met een (vermoeden van een) beperking.

Indien je dit wenst, werken we samen met je familie, vrienden, buren of andere diensten zoals thuiszorgdiensten, OCMW, medische diensten ...

Je kan per kalenderjaar maximum 8 punten inzetten voor de psychosociale ondersteuning, groepswerking en/of dagondersteuning. Je kiest zelf hoeveel ondersteuning je bij onze dienst vraagt, rekening houdend met de beschikbaarheid.

4.2. Persoonsvolgend budget (PVB)

Voor een Persoonsvolgend Budget heb je een goedkeuring nodig van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Om een PVB te kunnen ontvangen, moet er een aanvraagprocedure doorlopen worden. Deze procedure start met het opmaken van een ondersteuningsplan PVB. Dit kan door een dienst DOP of je mutualiteit opgemaakt worden. Het Persoonsvolgend Budget wordt aan jou ter beschikking gesteld door het VAPH. Als je in het bezit bent van een Persoonsvolgend Budget (PVB), kan je met dit budget ondersteuning kopen bij onze dienst, in voucher of in cash. Deze ondersteuning kan afhankelijk van de toegekende punten intensiever en frequenter zijn dan RTH. We bekijken samen je vragen en verwachtingen en maken afspraken over de gewenste ondersteuning.

Je kiest zelf, op basis van je toegekend persoonsvolgend budget, hoeveel ondersteuning je bij onze dienst inkoopt. We evalueren minstens jaarlijks de gemaakte afspraken.

4.3. Aannamecontract in het kader van een persoonlijk assistentiebudget (PAB)

Hierbij gaat het om dienstverlening door Fiola vzw aan de budgethouder in het kader van het PAB. Deze dienstverlening heeft een handicap- en doelgroep specifiek karakter.

4.4. Persoonsvolgende convenant

Bij een persoonsvolgend convenant heb je een 'voortzetting van jeugdhulpverlening' verkregen en de toekenning van een budget via de 'intersectorale regionale prioriteitencommissie' (IRPC) en kan je als jongere met specifieke ondersteuningsnoden o.a. terecht bij Fiola vzw. Jouw ondersteuningsnood is vastgelegd in een geldig 'indicatiestellingsverslag met typemodules'. Met de toekenning van deze tijdelijke middelen kan je de overstap maken naar de volwassenenzorg terwijl je in afwachting bent van een persoonsvolgend budget of een plaats in een voorziening.

4.5. Budget via de verzekering

Als je handicap het gevolg is van een ongeval of een medische fout, dan kan je met de schadevergoeding ondersteuning bij ons inkopen.

4.6. Eigen budget

Je kan ook ondersteuning inkopen met eigen budget.

4.7. Kostendoorrekening

Wanneer je een tweede keer in één kalenderjaar vraagt om je IDO te wijzigen, rekent Fiola vzw daarvoor een administratieve kost door van 45€

5. Rechten en plichten

5.1. Afspraken rond ondersteuning

Respectvolle omgang

We praten met elkaar op een rustige respectvolle manier. (niet roepen, dreigen, beledigen, ...)

Middelengebruik

We gebruiken geen alcohol of drugs tijdens het huisbezoek en zijn niet onder invloed.

Huisdieren

Je geeft vooraf aan of er huisdieren in huis zijn.

Je plaatst huisdieren, als het gevraagd wordt, vooraf in een andere ruimte.

Ziekte en besmettelijke aandoeningen

We brengen elkaar zeker op de hoogte bij ziekte of risico op besmettelijke aandoeningen.

We spreken samen af of de ondersteuning doorgaat, verplaatst wordt of op een andere manier doorgaat. (Bv. beeldbelafsprak)

Aanwezigheid van anderen

We maken afspraken over wie wel of niet aanwezig is tijdens de ondersteuning.

Duur, plek en veiligheid van de ruimte

We bespreken samen de duur, de plaats en de aard van onze afspraken om een veilig ondersteuningsmoment te kunnen laten plaatsvinden.

Grenzen en stopafspraken

We kunnen allebei het ondersteuningsmoment afbreken bij een onveilige of ongezonde situatie of wanneer veiligheidsafspraken niet worden nagekomen. We zoeken samen naar een alternatief vervolg, bijvoorbeeld een ambulante afspraak, een online ondersteuningsmoment, een duo-begeleiding, ...

Informatieveiligheid

Privégegevens van ondersteuners worden niet gedeeld.

Gegevens van de persoon in begeleiding vallen onder het beroepsgeheim.

We gebruiken enkel de volgende online-applicaties in de ondersteuning:

- Beeldbellen via Microsoft Teams
- Berichten versturen via Whatsapp, e-mail of sms

Ondersteuningsmomenten mogen niet gefilmd worden of geluidsopnames van gemaakt worden. (GDPR)

5.2 Afsprakenkader inzake geplande en ongeplande afwezigheid

5.2.1 Wanneer jij vooraf weet dat je afwezig zal zijn

Met een geplande afwezigheid bedoelen we bijvoorbeeld vakantie, een ziekenhuisopname, schoolactiviteiten, werkverplichtingen of andere afspraken die je op voorhand kent.

Wat spreken we af?

- Jij of je vertegenwoordiger laat zo snel mogelijk aan Fiola weten dat je afwezig zal zijn.
 - Voor individuele begeleiding (IPB), groepsondersteuning en dagondersteuning: minstens 48 uur vooraf.
 - Voor praktische assistentie: minstens 1 week vooraf.
- Verwittig je binnen deze termijn? Dan worden er geen kosten aangerekend.
- Als het mogelijk is, zoeken we samen een ander moment voor de ondersteuning.
- Ben je voor een langere periode afwezig? Dan bekijken we samen hoe we de ondersteuning nadien opnieuw kunnen opstarten. Wil je de ondersteuning stopzetten, dan geldt de opzegtermijn zoals afgesproken in je IDO.
- Verwittig je te laat of komt de ondersteuner ter plaatse terwijl je afwezig bent? Dan registreren we dit als een niet-opgenomen ondersteuningsmoment. De ondersteuning wordt dan aangerekend. Je betaalt hierbij de eigen financiële bijdrage of leefkosten.
- Als je met een gegronde reden langdurig niet aanwezig kan zijn op de groepsondersteuning, dan kunnen ingezette punten omgezet worden naar individuele begeleiding (IPB).

Vakanties en reizen met Fiola

Ben je ingeschreven voor een vakantie of reis met Fiola en annuleer je zonder medische overmacht of zonder medisch attest? Dan worden betaalde voorschotten niet terugbetaald en blijven de begeleidingskosten verschuldigd.

5.2.2 Wanneer je onverwacht afwezig bent

Met een ongeplande afwezigheid bedoelen we bijvoorbeeld ziekte, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden.

Wat spreken we af?

- Jij of je vertegenwoordiger verwittigt Fiola zo snel mogelijk.
 - Voor individuele begeleiding (IPB), groepsondersteuning en dagondersteuning: minstens 48 uur vooraf.
 - Voor praktische assistentie: minstens 1 week vooraf.Verwittig je binnen deze termijn? Dan worden er geen kosten aangerekend.
- Verwittig je te laat of komt de ondersteuner ter plaatse terwijl je afwezig bent? Dan registreren we dit als een niet-opgenomen ondersteuningsmoment. De ondersteuning wordt dan aangerekend. Je betaalt hierbij de eigen financiële bijdrage of leefkosten.
- Samen met je ondersteuner bekijken we of een vervangend moment mogelijk is.
- Als je vaker onverwacht afwezig bent, bespreken we samen hoe we de ondersteuning beter kunnen afstemmen op jouw situatie.
- Ben je voor een langere periode afwezig? Dan bekijken we samen hoe de ondersteuning opnieuw kan opstarten. Wil je de ondersteuning stopzetten, dan geldt de opzegtermijn zoals afgesproken in je IDO.

Vakanties en reizen met Fiola

Kan je door medische overmacht niet deelnemen aan een vakantie of reis van Fiola en je hebt een medisch attest?

- Tot 1 maand voor vertrek kan je 50% van de woon- en leefkosten terugbetaald krijgen.
- Minder dan 1 maand voor vertrek kan je 25% van de woon- en leefkosten terugbetaald krijgen.

De kosten voor de ondersteuning kan je later inzetten voor andere ondersteuning binnen Fiola.

5.2.3 Wanneer jouw ondersteuner vooraf weet dat die afwezig zal zijn

Met een geplande afwezigheid van de ondersteuner bedoelen we bijvoorbeeld vakantie, opleiding, vorming of andere vooraf gekende afwezigheden.

Wat mag je verwachten?

- Je ondersteuner brengt je tijdig op de hoogte van de afwezigheid.
- Als vervanging niet mogelijk is, bekijken we samen of het ondersteuningsmoment kan worden verplaatst.
- We informeren je altijd over wijzigingen in je ondersteuning.
- Bij langdurige of herhaalde afwezigheid zoeken we samen naar een oplossing. Als het mogelijk is en jij dit wenst, stellen we een andere ondersteuner voor.
- Werden er kosten aangerekend voor ondersteuning die niet werd geleverd? Dan kan je een correctie of terugbetaling vragen.
- Fiola probeert de gevolgen van de afwezigheid zo beperkt mogelijk te houden en de ondersteuning te bieden zoals afgesproken in je IDO.

5.2.4 Wanneer jouw ondersteuner onverwacht afwezig is

Met een ongeplande afwezigheid bedoelen we bijvoorbeeld ziekte, familiale overmacht of andere onvoorziene omstandigheden.

Wat mag je verwachten?

- Fiola brengt je zo snel mogelijk op de hoogte als de ondersteuning niet kan doorgaan.
- Als vervanging niet mogelijk is, spreken we samen een nieuw ondersteuningsmoment af.
- Bij langdurige of herhaalde afwezigheid zoeken we samen naar een oplossing. Indien mogelijk voorzien we vervanging.
- Fiola doet er alles aan om de impact van deze afwezigheid zo klein mogelijk te houden en de ondersteuning verder te zetten zoals afgesproken in je IDO.

5.2.5 Hoe meld je een afwezigheid?

Je kan een afwezigheid melden via telefoon, e-mail, sms of een ander communicatiemiddel dat we samen hebben afgesproken. (zie ook 5.1 Afspraken rond ondersteuning)

5.3. Beroepsgeheim

Je ondersteuner heeft beroepsgeheim en mag informatie niet zomaar delen met anderen. Je ondersteuner werkt in een team met andere ondersteuners en een platformcoach. Binnen dit team worden de cliëntsituaties regelmatig besproken. De medewerkers hebben 'gezamenlijk beroepsgeheim'.

Als er in jouw belang samengewerkt wordt met andere hulpverleners, dan kan het noodzakelijk of zinvol zijn om informatie uit te wisselen om een goede samenwerking mogelijk te maken. We vragen daarvoor je toestemming tenzij het om een gevaarsituatie gaat. In dat geval brengen we jou ook op de hoogte. De hulpverleners hebben 'gedeeld beroepsgeheim'.

Voor het delen van persoonsgegevens vragen we telkens je toestemming.

In uitzonderlijke gevallen, wanneer de veiligheid in gevaar is, kunnen wij in samenspraak met ons team ons beroepsgeheim doorbreken en informatie doorgeven.

5.4. Dossier

Om een kwaliteitsvolle ondersteuning te kunnen bieden maken wij een elektronisch dossier op van elke cliënt die in ondersteuning is.

Dit dossier bevat:

- Administratieve gegevens
- Individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)
- Handelingsplan en beeldvormingsverslag
- Opvolgingsverslagen: schriftelijke neerslag van de belangrijke thema's in de Ondersteuning die met jou besproken worden.
- Eventueel verslagen van andere diensten waarmee samengewerkt wordt.

5.5. Privacyverklaring

Binnen Fiola vzw worden diverse persoonsgegevens verzameld en vastgelegd in je elektronisch dossier. Dat is noodzakelijk om dienstverlening aan jou mogelijk te maken. Fiola vzw vindt het belangrijk dat je privacy wordt gerespecteerd.

Je dossier is onderworpen aan de privacywetgeving zoals uiteengezet in de Europese Algemene Verordening van Gegevensverwerking.

Je kan onze privacyverklaring nalezen op de website: <https://fiolavzw.be/privacy-beleid/>

5.6. Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek van Fiola vzw kan op jouw vraag, samen met je ondersteuner, online ingekeken worden.

5.7. Verzekeringen

Fiola vzw voorziet in het belang van de cliënt in een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke schade. De polis kan opgevraagd worden via je ondersteuner of via verzekeringen@fiolavzw.be.

Elk schadedossier wordt door de betrokken verzekeraars onderzocht om de aansprakelijkheid en schadevergoeding te bepalen.

5.8 Bezorging van je factuur en wijze van betaling

Op je factuur vind je de betalingsinformatie terug. Naast de gewone bankoverschrijving kan je ook betalen via de QR-code op je factuur. Je kan bij de facturatie van december en juni in dit proces ook je toestemming geven om alle volgende betaaluitnodigingen via jouw e-mailadres te bezorgen. Vervolgens krijg je een activatielink in je mailbox om dit te bevestigen. Bij betaling word je naar het betaalplatform POM geleid voor een beveiligde betaling via je bankapp.

Alle volgende facturen zullen dan aan jou bezorgd worden via ons elektronisch postsysteem EasyPost. Dit laat je toe om op een veilige en makkelijke manier te betalen, rechtstreeks met een directe link vanuit je e-mail.

6. Beëindigen van de overeenkomst

Voor wie geldt deze procedure?

Deze procedure geldt voor iedereen die een ondersteuningsovereenkomst heeft met Fiola vzw, ongeacht hoe de zorg wordt gefinancierd. Of het nu gaat om contracten van onbepaalde duur, bepaalde duur, of een vroegtijdige beëindiging daarvan.

Manieren waarop de ondersteuning kan stoppen.

Er zijn drie manieren waarop jouw ondersteuning kan worden stopgezet:

- Wederzijds akkoord
- Eenzijdige stopzetting door jou
- Eenzijdige stopzetting door Fiola vzw

6.1. Wederzijds akkoord

Wanneer jij of je wettelijke vertegenwoordiger samen met Fiola vzw beslissen om de ondersteuning te stoppen:

- **Overeenkomst van onbepaalde duur:** Jij en Fiola vzw ondertekenen een opzegbrief, en de opzegtermijn gaat in.
- **Overeenkomst van bepaalde duur:** Wanneer deze gewoon afloopt, is een opzegbrief niet nodig.

Voorafgaand aan de stopzetting bespreken we samen in een evaluatiegesprek of een passende doorverwijzing mogelijk en wenselijk is. Gebruik je RTH met een contract voor onbepaalde duur? Dan wordt je overeenkomst automatisch met wederzijds akkoord stopgezet, als je gedurende 2 jaar geen ondersteuning meer hebt gevraagd.

6.2. Eénzijdige stopzetting door jou

Je kunt op elk moment zelf beslissen om de ondersteuning te beëindigen. Dat kan:

- Mondeling, telefonisch of schriftelijk.
- Zonder dat je verplicht bent een reden op te geven.

Wel vragen we je rekening te houden met een opzegtermijn van drie maanden (of zoals afgesproken in jouw overeenkomst).

Als je wil, kun je een gesprek met ons hebben over:

- De reden(en) van jouw beslissing.
- Of er andere oplossingen mogelijk zijn.
- Hoe we samen kunnen zorgen dat je passende ondersteuning blijft krijgen of dat er een goede doorverwijzing komt.

In specifieke gevallen (bijvoorbeeld verzekeringsdossiers, PVB en cash-overeenkomsten) vragen we je om een stopzettingsbrief te ondertekenen. Bij RTH-overeenkomsten bespreken we dit samen met je ondersteuner en/of platformcoach.

6.3. Eénzijdige stopzetting door Fiola vzw

Eénzijdig stopzetting door Fiola vzw kan enkel omwille van onderstaande redenen:

1. Bij overmacht.
2. Als je niet meer voldoet aan de voorwaarden uit onze Wegwijzer (collectieve rechten en plichten).
3. Als jouw behoeften of zorgvragen veranderen en wij daar niet meer aan kunnen voldoen.
4. Als jij of jouw vertegenwoordiger afspraken uit de dienstverleningsovereenkomst en Wegwijzer niet nakomt.
5. Bij het opzettelijk verstrekken van onjuiste gegevens.
6. Als je ontvangen vergoedingen niet gebruikt zoals afgesproken.

Voornemen tot stopzetting

- **Besluitvorming:** We bespreken intern met jouw ondersteuner, de platformcoach en de teamverantwoordelijke waarom een stopzetting nodig is.

- **Melding aan jou:** Je ontvangt van ons een aangetekende brief met ons **voornemen tot stopzetting**. Hierin leggen we uitgebreid uit waarom we deze beslissing nemen en welke stappen je kunt ondernemen om dit te betwisten.

Wat gebeurt er daarna?

- We organiseren een gesprek met jou (of je wettelijke vertegenwoordiger) om samen te zoeken naar een oplossing.
- We schakelen, indien nodig, bijstand of bemiddeling in om te zorgen voor een goed vervolgtraject.

Wat als je het niet eens bent met de stopzetting?

Je kunt het voornemen tot stopzetting betwisten. De uitgebreide klachtencommissie, waar ook een onafhankelijke derde deel van uitmaakt, bekijkt of we alle verplichte stappen hebben gevolgd. Als dit niet het geval is, ondersteunt de commissie jou en Fiola vzw om deze alsnog te doorlopen.

Stopzetting in de praktijk

Bij betwisting: Zolang jouw klacht/betwisting wordt behandeld, stellen we de stopzetting uit.

Definitieve beslissing: Na een termijn van 30 dagen en eventuele bemiddeling kan de stopzetting pas definitief ingaan. Je wordt hiervan op de hoogte gebracht via een aangetekende brief.

We doen er alles aan om continuïteit van zorg te waarborgen. Of de stopzetting nu in wederzijds overleg, op jouw initiatief, of door ons gebeurt, we helpen je altijd verder in de mate van het mogelijke.

Registratie en afronding

Fiola vzw zorgt voor:

- Het administratief vastleggen van de stopzetting in onze systemen (Willow, Insisto, GIR).
- Het registreren en bewaren van alle relevante documenten, zoals opzegbrieven en aangetekende correspondentie.
- Het informeren van jou over de laatste dag van ondersteuning.

Bij Fiola vzw ben jij altijd ons vertrekpunt. Samen bekijken we hoe we de ondersteuning op een respectvolle en zorgvuldige manier kunnen afronden. Heb je vragen? Aarzel niet om contact met ons op te nemen.

6.4. Wat bij overlijden?

Na jouw overlijden wordt het VAPH automatisch op de hoogte gebracht via de kruispuntbank. Je nabestaanden kunnen nog tot 2 maanden na de dag van je overlijden facturen indienen bij het VAPH.

Je voorschotfacturen van Fiola vzw worden stopgezet van zodra we op de hoogte zijn van je overlijden. Een afrekening of een creditnota volgt.

Er kan besproken worden of eventuele nazorg kan geboden worden.

Bovenstaande geldt voor cliënten met een PVB, maar niet voor RTH.

Cliëntadministratie registreert de stopzetting in Willow, Insisto en GIR.

7. Inspraak

7.1. Ideeënbus

Heb je suggesties en/of tips die onze werking kunnen verbeteren; spreek een medewerker aan of geef door via de website: www.fiolavzw.be/je-mening.

7.2. Tevredenheidsmeting

Je kan gevraagd worden om deel te nemen aan een tevredenheidsmeting. Op die manier willen we onze werking evalueren en bijsturen waar nodig.

8. Klachtenprocedure

8.1. Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure geldt voor alle aspecten van de ondersteuning die jij van Fiola vzw ontvangt. Dit omvat ook jouw rechten zoals beschreven in het wijzigingsbesluit van 17 maart 2017 met betrekking tot individuele inspraak en jouw dossier:

Bij een betwisting van een eenzijdige beëindiging van de ondersteuning kun je binnen 30 dagen contact opnemen met de klachtencommissie. Je hoeft dit niet vooraf schriftelijk te doen. De klacht gaat dan rechtstreeks naar de klachtencommissie en stap 1 van de procedure wordt overgeslagen. De opzegtermijn wordt opgeschort voor de duur van de bemiddeling, en het resultaat hiervan wordt opgenomen in jouw IDO.

Klachten en ontevredenheden over misbruik en geweld vallen niet onder deze procedure. Hiervoor verwijzen we je naar 4.6.6. van het kwaliteitshandboek: *Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruiker*.

8.2. Termen en definities

- **Klacht:** een klacht is een ontevredenheid die blijft bestaan na overleg met jouw ondersteuner en/of platformcoach en die binnen het toepassingsgebied van deze procedure valt.
- **Schriftelijke klacht:** een schriftelijke klacht dien je in via brief, e-mail of het klachtenformulier van Fiola vzw.

8.3. Algemeen

Tijdens jouw ondersteuning kun je opmerkingen, suggesties, (on)tevredenheden of klachten hebben over Fiola vzw. Hierbij word je eerst doorverwezen naar jouw ondersteuner. Op deze manier wil Fiola vzw de communicatie tussen jou en je ondersteuner versterken en voorkomen dat de klachtenprocedure oneigenlijk of te vaak wordt gebruikt. De platformcoach

kan hierbij ondersteuning bieden. Jouw ondersteuner registreert dit in Willow onder *Opvolging Cliënt*.

Gaat het om een opmerking, suggestie of (on)tevredenheid, dan treedt procedure 4.6.4. van het kwaliteitshandboek (*Individuele en collectieve inspraak*) in werking.

Ben je na dit gesprek niet tevreden, dan kun je een klacht indienen. Op dat moment start deze procedure.

8.4. Wijze van indienen

Je kunt een klacht indienen mondeling, via brief of via e-mail naar klachten@fiolavzw.be. (Vermeld jouw naam en het onderwerp van je klacht.) Je kunt hierbij ondersteuning krijgen van iemand binnen onze organisatie of van een vertrouwenspersoon. Je kunt je klacht ook rechtstreeks richten aan de directie. Je hebt altijd de mogelijkheid om jouw klacht in te trekken.

De ondersteuner en/of platformcoach die jouw klacht ontvangt, vult het klachtenformulier in Willow in onder *Opvolging Cliënt* bij het domein Klachten. wanneer dit gebeurt. Eventuele klachten die binnenkomen via privacy@fiolavzw.be worden doorgestuurd naar klachten@fiolavzw.be wanneer dit gebeurt. Eventuele klachten die binnenkomen via privacy@fiolavzw.be worden doorgestuurd naar klachten@fiolavzw.be

8.5. Werkwijze

De medewerker die jouw klacht ontvangt, brengt jouw ondersteuner en/of platformcoach hiervan op de hoogte. Zij nemen contact met jou op en vullen het klachtenformulier in Willow in bij *Opvolging Cliënt*. De kwaliteitscoördinator ontvangt hiervan automatisch een melding, registreert de klacht in het klachtenregister en brengt de lokaal teamverantwoordelijke en platformcoach op de hoogte.

Stap 1

De lokaal teamverantwoordelijke en/of platformcoach gaat met jou (en eventueel jouw vertrouwenspersoon) in gesprek en zoekt naar een oplossing voor jouw klacht. Binnen 30 dagen ontvang je schriftelijk een antwoord. Ga je akkoord met dit antwoord, dan wordt de klacht afgesloten. Je kunt jouw akkoord bevestigen met een handtekening op het klachtenformulier, maar dat is niet verplicht. Je kunt ook op een andere manier bevestigen, bijvoorbeeld mondeling of door knikken.

Alle stappen worden genoteerd op het klachtenformulier dat bewaard wordt in jouw dossier in Willow onder de rubriek *Opvolging Cliënt*.

Stap 2

Als je niet akkoord gaat met het antwoord in stap 1, wordt jouw klacht behandeld door de interne klachtencommissie. De lokaal teamverantwoordelijke brengt de algemeen directeur op de hoogte, die vervolgens de klachtencommissie bijeenroep. Je kunt je laten bijstaan door een derde.

Zie onderaan voor de samenstelling en contactgegevens van de klachtencommissie.

Bij klachten over het stopzetten van ondersteuning wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze persoon, Liesbeth Vincke, heeft een mandaat voor vier jaar. De opzegtermijn wordt opgeschort tijdens de bemiddeling, en het resultaat hiervan wordt opgenomen in jouw IDO.

De klachtencommissie hoort alle betrokkenen en probeert tot een oplossing te komen. Binnen 30 dagen na ontvangst van jouw klacht deelt de commissie schriftelijk haar oordeel mee aan jou en aan de organisatie. Als de commissieleden het niet eens zijn, worden de verschillende standpunten weergegeven.

Oordeelt de commissie dat jouw klacht gegrond is, dan moet Fiola vzw binnen 30 dagen een oplossing voorstellen. Alle stappen worden genoteerd op het klachtenformulier dat wordt opgeslagen in jouw dossier in Willow onder *Opvolging Cliënt*.

Stap 3

Ben je niet akkoord met het voorstel van de klachtencommissie, dan kun je contact opnemen met de leidend ambtenaar van het VAPH via klachten@vaph.be. Dat moet schriftelijk gebeuren. Zij onderzoeken of de regelgeving correct werd nageleefd. Als dit niet het geval is, treffen zij maatregelen om dit te corrigeren.

Ben je het niet eens met het oordeel van het VAPH en het voorstel van Fiola vzw, dan kan de ondersteuning mogelijk worden stopgezet. In dat geval verwijzen we je naar 4.6.3. van het kwaliteitshandboek: *Het beëindigen van de ondersteuning*.

8.6. Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit twee afgevaardigden: één van de dienst en één van de gebruikers. (*)

- De afgevaardigde van Fiola vzw is Pieter De Backer.
- De afgevaardigde van de gebruikers is Anita Van Eeghem. Bij afwezigheid kan dit ook iemand zijn die jij of jouw vertegenwoordiger aanwijst.
- De expert in bemiddeling bij betwisting over ontslag is Liesbeth Vincke.

(*) Omdat Fiola vzw geen collectief overlegorgaan heeft, wordt de vertegenwoordiger van de gebruikers door ons aangeduid. Bij vragen kun je contact opnemen met brecht.deschepper@fiolavzw.be.

9. Aanpassingen van de Wegwijzer

Indien er aanpassingen gebeuren, brengen we jou hiervan op de hoogte via de nieuwsbrief en via de website van Fiola vzw.