



HEUVELHEEM

MENS-WAARDIG

KRACHT-VOL

DUURZAAM

Collectieve Rechten en Plichten PVB

PVB: Persoonsvolgend budget

Inhoudsopgave

1. Collectieve rechten en plichten	3
2. Identificatie van de voorziening	4
3. Missie, visie en waarden	5
4. Ondersteuningsaanbod	10
5. Persoonlijk ondersteuningsplan	11
6. Vergoeding betaald door derden	12
7. Verzekeringen	12
8. Opnameprocedure, opnamevoorwaarden en proefperiode	12
9. Heroriëntering en beëindiging ondersteuning	14
10. Klachtenprocedure	17
11. Collectief overlegorgaan	18
12. Wederzijdse rechten en plichten	19
14. Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	20
15. Preventie- en kwaliteitshandboek	20
16. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten	21
Bijlage 1: Visie op cliënten	22
Bijlage 2 : Overzicht verzekeringen	27
Bijlage 3: Klachten	28

Collectieve Rechten en Plichten PVB-Heuvelheem vzw-versie maart 2026

Bijlage 4: Onafhankelijke derde.....	32
Bijlage 5: Samenstelling van het algemeen collectief overlegorgaan	33
Bijlage 6: Huishoudelijk reglement Collectief Overlegorgaan Heuvelheem VZW	34
Bijlage 7: Huishoudelijk reglement Heuvelheem VZW.....	38

1. Collectieve rechten en plichten

Het document 'collectieve rechten en plichten' (CRP) is opgemaakt overeenkomstig hoofdstuk 4 van het Besluit van de Vlaamse regering van 4.02.2011 en vervolgens de aanpassingen aan dit besluit bij BvR van 17.03.2017 over de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van zorgaanbieders voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Elke zorgaanbieder erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap is ertoe gehouden om de CRP op te stellen en aan de cliënt te overhandigen (art. 17).

De CRP is een overeenkomst met informatie en afspraken die voor iedere cliënt van toepassing zijn. Je vindt er ook heel wat informatie in terug over wat je van Heuvelheem vzw mag verwachten.

De CRP beschrijft het ondersteuningsaanbod, de voorwaarden voor zorg en ondersteuning en onder welke omstandigheden de zorg en ondersteuning kan worden stopgezet. De CRP geeft ook informatie over de mogelijkheden tot inspraak en over de manier waarop je bemerkingen, suggesties en klachten kan voorleggen.

Dit document wordt, behalve bij een dringende opname, voor de aanvang van de zorg en ondersteuning overhandigd aan de cliënt of zijn vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst.

Dit getekende exemplaar wordt gevoegd bij de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) en maakt er een onlosmakelijk deel van uit (art. 19).

De CRP wordt regelmatig aangepast door de kwaliteitsdienst.

Elke cliënt mag wijzigingen voorstellen.

De nieuwe versie wordt telkens besproken op het collectief overlegorgaan.

De meest recente versie is steeds terug te vinden op de website van Heuvelheem vzw.

2. Identificatie van de voorziening

Juiste benaming en rechtsvorm:

Heuvelheem vzw

Ondernemingsnummer: 0413 210 201

Maatschappelijke zetel:

Nokerepontweg 1
9772 Wannegem-Lede
Tel. 09 / 383 58 70
Fax. 09 / 372 86 14
e-mail: onthaal@heuvelheem.be
www.heuvelheem.be

Administratieve zetel:

Markt 41
9700 Oudenaarde

Vergunning en erkenning:

Heuvelheem vzw is vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) als zorgaanbieder.

Datum en duur vergunning:

Heuvelheem vzw werd op 1 september 2016 vergund als zorgaanbieder en dit voor een termijn van onbepaalde duur.



3. Missie, visie en waarden

Onze missie

Samen voor een menswaardige, krachtvolle en duurzame samenleving

In de regio Vlaamse Ardennen, Deinze en Zulte zet Heuvelheem vzw zich in voor een inclusieve en zorgzame samenleving waarin iedereen, ongeacht zijn of haar kwetsbaarheden, een volwaardige plek krijgt.

We ondersteunen hierbij elke dag mensen met een beperking op verschillende levensdomeinen.

Met menswaardigheid als fundament, organiseren we persoonsgerichte zorg die aansluit bij de individuele behoeften van elke cliënt.

Onze aanpak en ons aanbod is krachtvol, flexibel en dynamisch. Zo spelen we in op veranderende noden van onze cliënten.

Wanneer we zelf niet de juiste ondersteuning kunnen bieden, zorgen we voor een zorgvuldige en correcte doorverwijzing naar de juiste hulp.

We geloven in de kracht van samenwerking en bouwen duurzame partnerschappen uit met betrouwbare organisaties.

Bij Heuvelheem vzw bouwen we samen aan een toekomst waarin iedereen zich welkom en erkend voelt.

Onze visie

Visie t.a.v. cliënten

De visie van Heuvelheem t.a.v. cliënten vertrekt vanuit het volwaardig burgerschapsmodel en is gebaseerd op 4 pijlers:

Kwaliteit van bestaan	Emancipatie	Ondersteuning	Empowerment
het vermogen van een persoon om zelf zijn/haar leven te sturen en in te vullen én dit binnen alle levensgebieden (emotioneel welbevinden, materieel welbevinden,	het optimaliseren van de ontwikkeling van de cliënt, alsook op een gelijkwaardige positie van de cliënt binnen de maatschappij	vertrekken vanuit de vragen, wensen en mogelijkheden van de cliënt Het Triple C-model wordt gebruikt om de nodige ondersteuning te realiseren. Naast	'iemand tot iets in staat stellen', inzetten op zelfredzaamheid, verantwoordelijkheid en eigenwaarde om zelfbewust keuzes te maken en actief



lichamelijk welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling, interpersoonlijke relaties, sociale inclusie, rechten)		dit model zijn betrokken netwerken een belangrijk onderdeel van de cirkel rond de cliënt.	deel te nemen aan de omgeving
---	--	---	----------------------------------

Dit burgerschapsmodel vertalen we naar acht sleutelprincipes die betrekking hebben op het vergroten van de levenskwaliteit van onze cliënten. We noemen deze de G8.

- Een leven vol goesting.
- Een leven in geborgenheid.
- Een leven waarin je je goed kan voelen.
- Een gewoon leven.
- Een leven vol gezelligheid.
- Een geestig en grappig leven.
- Een gezond leven.
- Geloofwaardig (be)leven.

De uitgeschreven sleutelprincipes vind je in bijlage 1 van dit document.

Visie t.a.v. medewerkers

Bij Heuvelheem staat de mens centraal. Wij geloven in de kracht van ontwikkeling en het potentieel van elk individu, zowel van onze cliënten als van onze medewerkers. Onze visie is geworteld in het bieden van zorg en ondersteuning op een menswaardige en respectvolle manier, waar de unieke talenten en mogelijkheden van elk persoon worden erkend en gekoesterd.

Binnen onze organisatie creëren we daarom een werkomgeving waarin persoonlijke en professionele groei centraal staan, waarin iedereen zich verantwoordelijk voelt voor het welzijn van onze cliënten en elkaar.

We zetten in op vorming en coaching, waarbij medewerkers de ruimte krijgen om hun kennis te verdiepen en hun vaardigheden te versterken en hiervoor ook het nodige eigenaarschap opnemen. Waardering voor hun inzet en prestaties is voor ons vanzelfsprekend, want alleen door het erkennen van ieders bijdrage kunnen we samen sterker worden.

We streven naar een cultuur waarin open communicatie en overleg vanzelfsprekend zijn. Betrokkenheid en gelijkwaardigheid staan voorop in de manier waarop we met elkaar omgaan. Door samen te werken en met elkaar in gesprek te blijven, bouwen we aan een veilige en vertrouwde omgeving waarin iedereen zich gehoord en gerespecteerd voelt.

Onze medewerkers zijn veerkrachtig en passen zich aan in een voortdurend veranderende zorgwereld. Ze tonen niet alleen toewijding en passie in hun werk, maar omarmen ook innovatie en zijn bereid om te leren en zich aan te passen aan nieuwe inzichten en technieken. Dit maakt hen in staat om met vertrouwen in te spelen op de behoeften van onze cliënten en om zorg en ondersteuning te bieden die altijd op de toekomst is gericht.

In alles wat we doen, handelen we integer, met oog voor een duurzaam en verantwoord gebruik van middelen. Onze zorg en ondersteuning is onvoorwaardelijk en gericht op het welzijn van onze cliënten, waarbij we de menselijke waardigheid altijd respecteren. Wij geloven in het opbouwen van sterke banden binnen ons team en met de mensen die we ondersteunen.

Visie t.a.v. de organisatie & maatschappij

Heuvelheem staat in nauwe verbinding met de samenleving en draagt actief bij aan een inclusieve maatschappij waarin mensen met een beperking gelijkwaardig kunnen deelnemen. We zetten ons in om voor iedereen een menswaardig, volwaardig en kwalitatief leven mogelijk te maken, en geloven dat dit alleen kan door sterke samenwerking en open communicatie met alle betrokkenen.

Wij nemen onze verantwoordelijkheid op door niet alleen zorg en ondersteuning te bieden, maar ook actief bij te dragen aan positieve beeldvorming en inclusie. Dit doen we door nauw samen te werken met diverse partners in de samenleving. Samenwerkingsverbanden spelen een cruciale rol in het realiseren van onze missie. Deze relaties helpen ons om kennis te delen, expertise te bundelen, en ons zorgaanbod te versterken.

Onze organisatie biedt een kwaliteitsvol en toekomstgericht zorg- en ondersteuningsaanbod dat inspeelt op de veranderende noden van zowel de zorgsector als de bredere maatschappij. We houden een vinger aan de pols bij nieuwe tendensen en technologische ontwikkelingen, zodat we steeds innovatieve oplossingen kunnen aanreiken die bijdragen aan een betere kwaliteit van leven voor mensen met een beperking.

In ons werk streven we naar efficiëntie en duurzaamheid, zodat we niet alleen vandaag maar ook in de toekomst de beste zorg en ondersteuning kunnen bieden. We handelen steeds integer en deskundig, waarbij we oog hebben voor zowel de zorgkwaliteit als de financiële en ecologische duurzaamheid van onze organisatie.

Heuvelheem wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor mensen die zich willen inzetten voor een inclusieve en zorgzame samenleving. We bieden een werkomgeving die openstaat voor ontwikkeling, innovatie en persoonlijke groei, waar iedereen zich betrokken en gewaardeerd voelt. Bovendien zien we de inzet van vrijwilligers als een essentiële pijler van onze werking. Onze vrijwilligerswerking biedt niet alleen een



waardevolle bijdrage aan de zorg en ondersteuning, maar versterkt ook de band met de samenleving.

Onze waarden

In de onderstaande tabel worden de kernwaarden van Heuvelheem weergegeven, die richtinggevend zijn voor ons dagelijks handelen en het leveren van kwalitatieve zorg en ondersteuning.

MENS-WAARDIG	KRACHT-VOL	DUURZAAM
Gelijkwaardig	Verantwoordelijk	Professioneel
Volwaardig	Deskundig	Betrokken
Verbonden	Innovatief	Open
Inclusief	Talentvol	Integer
Divers	Coachend	Kwalitatief
Onvoorwaardelijk	Groeiend	Toekomstgericht



Sinds 1974 zijn we actief in het ondersteunen van personen met (een vermoeden van) een beperking in ruime regio Oudenaarde, Kruisem en Deinze.

Omdat keuzes maken niet altijd eenvoudig is, krijgt elke cliënt een ondersteuningscoördinator toegewezen. Het team ondersteuningscoördinatoren brengt de verschillende ondersteuningsvragen van de cliënt en zijn/haar netwerk in kaart en coacht hen in de zoektocht naar een antwoord. Dit antwoord kan binnen de organisatie, maar evengoed (deels) buiten de organisatie liggen.

Heuvelheem vzw hanteert een methodiek die gebaseerd is op het orthopedagogisch model van Triple-C. Bij deze methodiek kunnen cliënten steeds rekenen op de houvast van een begeleider die er onvoorwaardelijk is en op een betekenisvolle daginvulling die structuur en voorspelbaarheid biedt.

Wij bieden cliënten houvast met behulp van een herkenbaar en voorspelbaar dagprogramma, waarin betekenis wordt gegeven aan de competentiegebieden zelfzorg, wonen, werk of scholing en vrije tijd (cf. domeinen POP). Op die manier is de methodiek gericht op het vervullen van de menselijke behoeften van de cliënten.

De relatie tussen cliënt en begeleider krijgt vorm en richting door de betekenisvolle activiteiten die zij samen uitvoeren.

Hierbij is dialoog tussen cliënt en begeleider van belang: begeleiders moeten soms nabijheid bieden en verbondenheid tonen, en dan weer ruimte geven.

Zij dienen steeds sensitief - responsief te zijn, om de cliënt aan te voelen en aan te sluiten bij zijn/haar behoeften.

Bij het bepalen van dit evenwicht tussen afstand-nabijheid is het gebruik van de Schaal voor Emotionele Ontwikkeling een handig instrument.

Dit instrument geeft een zicht op welke begeleidingsstijl hierbij passend is: hoe verbinding tussen cliënt en begeleider kan ontstaan (hechting).

Op deze manier willen we onze cliënten de best mogelijke ondersteuning bieden.



4. Ondersteuningsaanbod

Doelgroep

Elke persoon met (een vermoeden van) een beperking kan de vraag stellen naar de ondersteuning van Heuvelheem vzw.

Dienstverleningsaanbod

Binnen Heuvelheem vzw bieden we verschillende ondersteuningsmogelijkheden aan. Deze kunnen onderverdeeld worden in collectieve ondersteuning en individuele ondersteuning.

Collectieve en individuele ondersteuning binnen woon- en dagondersteuning

Er is sprake van collectieve ondersteuning als de ondersteuning bestaat uit begeleiding en permanentie in groep en de geleverde ondersteuning moeilijk tot niet individueel planbaar of toewijsbaar is. Wanneer de geleverde ondersteuning individueel gegeven wordt, er met andere woorden een een-op-een-begeleiding is, dan spreken we over individuele ondersteuning.

De collectieve ondersteuningsfuncties die Heuvelheem vzw aanbiedt, zijn woon- en dagondersteuning.

Woonondersteuning wordt uitgedrukt in nachten per week, dagondersteuning in dagen per week. Dagondersteuning loopt van 8u30 tot 17u30. (Ander)Halve dagen zijn mogelijk (8u30-13u30/12u30-17u30/16u30-21u30).

Van zodra er een nacht verblijf geregistreerd wordt, is er sprake van woonondersteuning en wordt de volledige forfaitaire dagprijs (cf. infra, sectie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**- tarievenkaart Woon- en Leefkosten) aangerekend, ongeacht het feit of er bijkomend een halve/hele/anderhalve dag ondersteuning geregistreerd wordt voor die dag.

Bijkomend bieden we binnen de collectieve ondersteuning ook medische en individuele zorgondersteuning aan. De uitsplitsing die hier wordt gemaakt is:

- Basis – extra – intensieve medische ondersteuning
- Basis – individueel en extra – individueel

Toelichting omtrent dit aanbod vind je in bijlage aan IDO (financieel luik CRP-PVB).

Binnen de individuele ondersteuning is er mogelijkheid tot psychosociale begeleiding, praktische hulp, globale hulp en is er ook een mogelijkheid tot oproepbare permanentie.

Bij het afsluiten van de IDO worden er afspraken gemaakt rond de vorm van ondersteuning, wanneer deze ondersteuning wordt geboden en voor welke duur de overeenkomst gesloten wordt. Indien er (al dan niet bijkomend) individuele ondersteuning nodig is, dan wordt dit in de overeenkomst mee opgenomen.

Collectieve Rechten en Plichten PVB-Heuvelheem vzw-versie maart 2026



De individuele ondersteuning wordt uitgedrukt in uren en verrekend in de dag- of woonondersteuning.

Op basis van deze gegevens en rekening houdend met de door de cliënt (eventueel) aangegeven verlofperiode, wordt het reële gebruik per week en per jaar berekend.

Individuele ondersteuning buiten woon- en dagondersteuning

Heuvelheem vzw biedt ook ambulante ondersteuning (= individuele ondersteuning) los van de woon-en dagondersteuning aan. Deze individuele ondersteuning buiten het collectieve wordt in een aparte individuele dienstverleningsovereenkomst opgenomen. Begeleid werk, Individuele woonondersteuning, Individuele vorming en groepsvorming zijn de verschillende aangeboden ondersteuning op maat.

5. Persoonlijk ondersteuningsplan

Bovenvermelde zorg en ondersteuning wordt geconcretiseerd in een persoonlijk ondersteuningsplan (POP). Het POP is gebaseerd op het Triple-C model. Het **POP** geeft een beeld van de cliënt en zijn ondersteuningsvragen en beschrijft hoe de dienstverlening van Heuvelheem VZW hierop een antwoord biedt. Dit wordt bij de start van de dienstverlening opgemaakt.

Bij het einde van de proefperiode (= na 6 maanden) wordt in overleg met de cliënt en (in geval van) de wettelijke vertegenwoordiger, of de belangrijke betrokken derde, het eerste POP geëvalueerd en wordt (indien nodig) een nieuw POP opgesteld. In dit nieuwe ondersteuningsplan worden – voor zover als nodig – de ondersteuningsafspraken verder scherp gesteld.

Het POP wordt **driejaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd**. Dit kan uiteraard ook steeds op verzoek van de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger of de belangrijk betrokken derde in functie van de evolutie van de cliënt of wijzigende omstandigheden. Wanneer ten gevolge van wijzigingen van het POP de duur of frequentie van de ondersteuningsfuncties verandert, wordt de IDO aangepast.

Het POP wordt door beide partijen ondertekend en vormt één geheel met deze IDO.

De cliënt mag kiezen om een (nieuwe) belangrijk betrokken derde aan te duiden naar aanleiding van een bespreking/evaluatie van het POP. Wijzigingen m.b.t. de belangrijk betrokken derde leiden niet tot een wijziging (en herondertekening) van deze IDO.

Wijzigingen aan het POP gebeuren altijd in wederzijds overleg waarop alle betrokken partijen uitgenodigd worden.



6. Vergoeding betaald door derden

Voor personen die een handicap hebben opgelopen ten gevolge van een ongeval, beroepsziekte, medische fout of elk ander schadegeval waarbij een andere partij de schade moet vergoeden, geldt een cumulverbod.

Met het ondertekenen van de IDO verklaart de cliënt/de wettelijk vertegenwoordiger op eer dat de cliënt bij het verwerven van de handicap geen dergelijke vergoeding voor hulp van derden (bv. verzekering) of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen en hierop ook geen aanspraak kan maken.

Als de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger wél een dergelijke vergoeding heeft ontvangen of hierop mogelijk aanspraak kan maken, brengt hij het VAPH en Heuvelheem vzw daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Indien de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger hierover valse verklaringen aflegt, kan dit voor Heuvelheem vzw een reden zijn om de ondersteuning van de cliënt eenzijdig op te zeggen. In dit geval loopt de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger ook het risico tot terugvordering, met alle mogelijke rechtsmiddelen, van de in dit kader ten onrechte uitgekeerde tegemoetkomingen en subsidies.

7. Verzekeringen

De voorziening sloot een verzekering af voor een aantal risico's. De polissen hiervan zijn steeds ter inzage van de cliënt/wettelijke vertegenwoordigers. Het overzicht vind je in bijlage 3 van dit document.

Een eigen aanvullende familiale verzekering is aangewezen. Indien de cliënt schade berokkent aan de infrastructuur van de voorziening of aan materiaal van bewoners/cliënten of externen (bij uitstap, wandeling, ...) zal de eigen familiale verzekering worden aangesproken. Afhankelijk van de omstandigheden zal de voorziening tussenkomen voor de forfaitaire vrijstelling. Een aanvullende brandverzekering en hospitalisatieverzekering zijn facultatief maar wel aan te raden.

8. Opnameprocedure, opnamevoorwaarden en proefperiode

Opnameprocedure

Wanneer Heuvelheem vzw een vraag naar ondersteuning ontvangt, wordt een kennismakingstraject opgestart.

Het kennismakingstraject bestaat uit volgende stappen:

- Kennismakingsgesprek

- Opvragen van de nodige info over de kandidaat (beeldvorming en zorggebonden punten)
- Rondleiding
- Concrete info over de gevraagde ondersteuning zoals o.a. prijs, nodige zorggebonden punten
- Eventueel een kennismaking in de groep via logement
- Bij beslissing opstart: ondertekeningsmoment + voorzien van alle info en documenten
- Opstart

Bij het verkennend gesprek wordt er nagegaan welke ondersteuningsvraag de aangemelde persoon en/of zijn netwerk heeft. In dit gesprek zal de coördinator ondersteuningsvragen luisteren naar de verwachtingen van de kandidaat en wordt de werking van Heuvelheem vzw voorgesteld. Deze informatie kan de kandidaat terugvinden in een brochure.

Verder vragen we informatie over de kandidaat om een zo goed mogelijk beeld te krijgen over de persoon en welke ondersteuning er nodig is. Met de goedkeuring van de kandidaat en zijn netwerk, gaan we ook in gesprek met mensen die eerdere ondersteuning hebben geboden.

De coördinator ondersteuningsvragen bekijkt welke mogelijkheden er binnen Heuvelheem vzw zijn en indien gewenst kan er verder in het kennismakingstraject bekeken worden om een rondleiding in te plannen.

Naar het einde van het kennismakingstraject krijgt de kandidaat een voorstel van de kostprijs van de gevraagde ondersteuning binnen Heuvelheem vzw (aantal zorggebonden punten / cashbesteding / cashbetaling en financiële bijdrage)

Na akkoord van de aangemelde persoon, neemt een ondersteuningscoördinator de verdere opvolging op.

Proefperiode

Bij het opstellen van de IDO wordt in onderling overleg al dan niet een proefperiode van maximaal 6 maanden vastgelegd.



9. Heroriëntering en beëindiging ondersteuning

De individuele dienstverleningsovereenkomst aanpassen

De IDO verandert als één van de partijen dat vraagt. De soort ondersteuning kan veranderen, of het aantal keer of de duur van de ondersteuning. Dat kan als bijvoorbeeld de toestand van de cliënt verandert.

In geval van wijziging wordt een overleg tussen beide partijen georganiseerd en bij akkoord worden de afspraken vastgelegd in het POP, met een wijziging van de IDO tot gevolg.

Indien beide partijen niet akkoord geraken over ofwel het behoud van de bestaande IDO ofwel een aanpassing ervan, dan betekent dit dat de IDO wordt beëindigd met in achtname van de geldende opzegmodaliteiten.

De hulp- en dienstverlening beëindigen

Op vraag van de cliënt

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan te allen tijde een einde stellen aan de dienstverleningsovereenkomst. Deze beëindiging gebeurt in overleg met alle partijen.

In overleg wordt bepaald wanneer de dienstverlening eindigt.

De opzeg door de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt aan Heuvelheem vzw. **De opzegtermijn begint op de dag waarop de cliënt of zijn vertegenwoordiger de voorziening schriftelijk op de hoogte heeft gebracht** van de beëindiging van de ondersteuning (cf. 39, lid 2).

Bij beslissing van de voorziening

Gedurende de proefperiode van maximaal zes maanden kan de voorziening overgaan tot beëindiging van de dienstverlening om redenen van overmacht of indien de ondersteuningsmogelijkheden van Heuvelheem vzw niet tegemoet kunnen komen aan de ondersteuningsnoden en -vragen van de cliënt en/of indien de CRP en de IDO door de cliënt niet wordt nageleefd.

Na het verstrijken van de proefperiode kan de voorziening tot ontslag overgaan:

- bij overmacht¹;
- bij wijziging of beëindiging van de toelating van de overheid;
- als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden voldoet;

¹ Heirkracht of overmacht: oorzaak buiten de wil om van de voorziening, bv. Overstroming, brand, faillissement, overheidsbeslissingen, ...



- als de lichamelijke en/of psychische toestand van de cliënt is gewijzigd waardoor het ondersteuningsaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de ondersteuningsnoden van de cliënt;
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt;
- als de toestand waarin de cliënt zich bevindt een gevaar betekent voor zichzelf en de omgeving;
- als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vermeld in de IDO of de CRP, niet nakomt.

Behoudens overmacht of hoogdringendheid kan de beëindiging slechts gebeuren mits een vooropzeg door de voorziening. Heuvelheem vzw motiveert schriftelijk het eenzijdig ontslag of de beëindiging van de ondersteuning.

De opzeg door Heuvelheem vzw wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt naar de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger en **begint op de dag van de schriftelijke opzeg**.

Bij opzeg, **tijdens de proefperiode**, door één van de partijen is er een opzegtermijn, die in onderling overleg moet worden bepaald.

De opzeg wordt met een aangetekend schrijven overgemaakt naar de andere partij en begint op de dag waarop Heuvelheem vzw de cliënt of zijn vertegenwoordiger schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van het ontslag (cf art. 39, lid 2).

Na de proefperiode, bij opzeg door één van de partijen, is er een opzegtermijn van 3 maanden tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn wordt overeengekomen.

Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. De verbrekingsvergoeding bij het niet naleven van de opzegtermijn is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn van de overeengekomen zorg en ondersteuning voor een periode van maximaal één maand (cf tijdens de proefperiode) en drie maanden (cf. na de proefperiode).

In geval van betwisting van een eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder, kan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger die betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie (zie bijlage 4) die hiertoe wordt uitgebreid met een **onafhankelijke derde** (een expert in bemiddeling, in onderling overleg aangewezen, door de voorziening en het collectief overlegorgaan.

De contactgegevens van de onafhankelijke derde zie bijlage 3 van dit document.

In dit geval moet vooraf geen formele schriftelijke klacht ter attentie van de directie worden ingediend.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen de 30 dagen nadat ze de betwisting van de eenzijdige beëindiging van de zorg en ondersteuning ter behandeling heeft gekregen. Voor de duur van de bemiddeling wordt de opzegtermijn geschorst.



Het resultaat van de verzoening wordt opgenomen in de IDO.

Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de IDO.

Als de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt de voorziening er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

Bij overlijden

De ondersteuningscoördinator zal het netwerk bijstaan met praktische en administratieve informatie. Voor het vrijmaken van de kamer is er een termijn van 14 dagen voorzien (cf. Woonovereenkomst).



10. Klachtenprocedure²

Een opmerking, suggestie of klacht over de dienstverlening kan bij iedere medewerker ingediend worden. De medewerker die de klacht ontvangt, registreert deze en geeft deze door aan de verantwoordelijke die dan instaat voor de verdere afhandeling.

De indiener van een klacht kan ontevreden zijn met het antwoord van de voorziening en/of met de genomen maatregelen. Is dit het geval, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de directie van de voorziening. De klacht wordt geregistreerd in een daartoe bestemd register.

Binnen de dertig dagen zal de voorziening de indiener van de klacht schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht werd gegeven.

Geeft de indiener van de klacht schriftelijk te kennen niet tevreden te zijn met de afhandeling van de schriftelijke klacht, dan wordt een interne klachtencommissie bijeengeroepen. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de voorziening en uit een lid van het collectief overlegorgaan.

Indien de afhandeling van de klacht, na behandeling door de klachtencommissie, de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan hij zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. Deze gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd.

Voor meer details, zie bijlage 4 van deze CRP, gebaseerd op procedure 'Het afhandelen van klachten van cliënten' uit het preventie- en kwaliteitshandboek.

² De klachtenprocedure wordt bij wet geregeld door het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap d.d. 4 februari 2011.



11. Collectief overlegorgaan

Er is een collectief overlegorgaan actief in de voorziening.

De werking van het collectief overlegorgaan telt minimaal tien leden en baseert zich op (artikels 27, 28, 29 en 30) van het besluit van de Vlaamse regering van 04.02.2011 over de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Er is sprake van voorafgaand overleg tussen de vergunde zorgaanbieder en het collectief overlegorgaan in geval van:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten RTH/PVB;
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- wijzigingen in het concept van de voorziening;
- belangrijke wijzigingen in de woon-en leefkosten.

Zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen de voorziening en cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening mee wil delen.

De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de cliënten gaan alsook over alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

Een lijst met de leden van het collectief overlegorgaan is terug te vinden in bijlage 5 van dit document.

Het huishoudelijk reglement van het collectief overlegorgaan vind je in bijlage 6 van dit document.



12. Wederzijdse rechten en plichten

1. Heuvelheem vzw is pluralistisch van aard en heeft **eerbied** voor de ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** van de cliënten en hun familie. Heuvelheem vzw zal een cliënt nooit weigeren op basis van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige **overtuiging** of financieel vermogen.
2. Heuvelheem vzw wil instaan voor de **vrijheid, veiligheid, gezondheid en privacy** van haar cliënten. Foto's, videomateriaal, ... waarop een cliënt van Heuvelheem vzw te zien is, kunnen door Heuvelheem vzw aangewend worden als infomateriaal voor intern en/of extern gebruik. Wie principieel bezwaar heeft tegen extern gebruik van foto- video- beeldmateriaal, kan dit aangeven in de IDO.
3. Indien een gemaakte afspraak niet kan doorgaan, dient de cliënt tijdig (minstens drie dagen op voorhand bij dagondersteuning of woonondersteuning; ten laatste de dag zelf bij individuele ondersteuning of outreach) te **verwittigen**. Indien niet wordt verwittigd zal een bijdrage worden aangerekend tenzij in geval van overmacht.
4. Heuvelheem vzw heeft tijdig nauwkeurige en volledige **informatie** door aan de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger rond de ondersteuning van de individuele cliënt.
5. Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de voorziening en derden, die zij als **vertrouwelijk** hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden.
6. De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger hebben te allen tijde het recht gewenste wijzigingen of maatregelen met de voorziening te bespreken. Wij verbinden ons ertoe om essentiële wijzigingen op voorhand met de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger te bespreken, zoals bv. maatregelen omwille van fysieke of psychische gezondheid, tenzij in gevallen van overmacht of hoogdringendheid.
7. Dit betekent tevens dat de cliënt en zijn wettelijke vertegenwoordiger steeds (begeleid) inzage hebben in de gegevens die Heuvelheem vzw ter beschikking kreeg, binnen de grenzen aangegeven door de cliënt. Het (para)medisch dossier kan eveneens ingekeken worden maar hier gelden de beperkingen van het (para)medisch beroepsgeheim.
8. Heuvelheem vzw vraagt alle belangrijke informatie betreffende de cliënt door te geven. Heuvelheem vzw vraagt om een copy van alle VAPH-beslissingen.
9. De cliënt/wettelijke vertegenwoordiger geeft elke wijziging in de familiale context, die relevant is voor Heuvelheem vzw, door. Juridische informatie met betrekking tot gedeeld ouderlijk gezag, hoederecht, bezoekrecht, ... of andere vonnissen met betrekking tot de cliënt, moeten in ons bezit zijn bij de start van de ondersteuning. De facturatie en briefwisseling zal gericht worden aan de wettelijke vertegenwoordiger (tenzij voor betaling een andere persoon is aangegeven voor facturatie in de IDO) en opgestuurd worden naar het adres zoals opgegeven bij opname tot dit officieel gewijzigd wordt (bv; door een gerechtelijk schrijven). Bij ondertekening van de CRP en de IDO door één ouder dient Heuvelheem vzw over de correcte contactgegevens van beide ouders te beschikken. In dat geval wordt



een ondertekend exemplaar van beide documenten naar de ander ouder opgestuurd.

14. Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Om een goede werking te kunnen garanderen, vragen we dat de cliënten van Heuvelheem vzw ons een aantal noodzakelijke persoonsgegevens meedelen.

De verwerking van deze gegevens is ingeschreven in het openbaar register van de automatische verwerkingen van persoonsgegevens. De gegevensbeschermingsautoriteit heeft aan Heuvelheem vzw een uniek identificatienummer toegekend voor elke geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens.

De identiteit en het adres van de houder van deze bestanden is:

Heuvelheem vzw
Nokerepontweg 1
9772 Wannegem-Lede

Als de cliënt de gegevens die op hem betrekking hebben wil inzien, of deze wenst te verbeteren, kan hij/zij zich wenden tot de directie van de voorziening.

Medische gegevens worden binnen Heuvelheem vzw bewaard, doch enkel maar gedeeld waar dit nodig is om een goede zorg en ondersteuning te garanderen.

15. Preventie- en kwaliteitshandboek

Om erkend te worden en te blijven, moet een voorziening beschikken over een kwaliteitshandboek. Hierin wordt gestalte gegeven aan het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie.

Heuvelheem vzw beschikt over een preventie- en kwaliteitshandboek. Het vormt een samenhangend geheel en komt overeen met de praktijk.

Het preventie- en kwaliteitshandboek is voor de cliënt op eenvoudig verzoek ter beschikking.

Een schriftelijk exemplaar is ter inzage bij de algemeen directeur en de kwaliteitscoördinator.



16. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten

De CRP kunnen te allen tijde gewijzigd worden door Heuvelheem vzw. De gewijzigde versie wordt met het collectief overlegorgaan besproken. Het collectief overlegorgaan heeft een maand de tijd om suggesties of opmerkingen aan Heuvelheem vzw te melden.

De actuele versie is permanent beschikbaar als bijlage van het preventie- en kwaliteitshandboek en is eveneens te vinden op de website www.heuvelheem.be.

Een exemplaar van de CRP maakt onlosmakelijk deel uit van de IDO.

Voor de gebruiker



Michèle Lesseliers
Voorzitter Collectief Overleg

Voor de voorziening



Albrecht Terryn
Algemeen Directeur

Trees Branswyck
Verslaggever Collectief Overleg

Bijlage 1: Visie op cliënten

	<p>Een leven vol GOESTING.</p> <p>Onze wereld verandert voortdurend. De technologie staat niet stil. Met één muisklik maken we verbinding met de andere kant van de wereld. Nog nooit was zoveel informatie voorhanden en nog nooit was die informatie zo toegankelijk. Mijnheer Google is onze arts, jurist, pedagoog,</p> <p>Het is een eindeloze zee van ongefilterde informatie die we met een kritische houding moeten benaderen.</p> <p>Toch zien wij vooral positieve evolutie. Nooit was zoveel mogelijk en waren de kansen op ontplooiing zo groot. Die positiviteit noemen we ook wel GOESTING. Met goesting in het leven staan, de gedrevenheid om er iets beter van te maken, de wil om een bepaalde situatie langs verschillende kanten te bekijken en je creatieve geest te voeden. Soms knallen we met ons hoofd tegen de muur, maar daar leren we uit en groeien we door. Goesting zet aan tot initiatief, doet ons ondernemen, en geeft bovenal zuurstof aan onze geest...</p>
<ul style="list-style-type: none">• Fouten maken mag.• Laat steeds de deur op een kier om te exploreren.• Kritiek en constructiviteit gaan hand-in-hand.• Voor elk probleem bestaat meer dan één oplossing.• Wat vroeger niet lukte, kan vandaag misschien wel.• Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk wel dat ik het kan.• Pauze werkt.	



	<h3>Een leven in GEBORGENHEID</h3> <p>Bij ons is er ruimte voor verbinding, zingeving, geloofsbeleving, spiritualiteit en rituelen. Zo creëren we een gevoel van GEBORGENHEID. We krijgen de kans om terug te vallen op een gemeenschap als het eventjes niet meer gaat, als we ons kwetsbaar voelen. Het is goed om ergens terecht te kunnen met je kwetsbaarheden, maar ook als het goed gaat. Een geborgen leven biedt een plaats waar we ons veilig voelen en verbonden zijn.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt mag aanmeren in z'n eigen veilige haven. • Waar die haven ligt, wordt bepaald doorheen het verhaal van de cliënt. • We omarmen de 'gewoonheid' van het leven • Geen ik zonder wij! "Ubuntu"! 	
	<h3>Een leven waarin je je GOED kan voelen</h3> <p>We hebben allemaal recht op een GOED en kwaliteitsvol leven. Een goed leven is er één waarin "een menswaardig leven leiden en leven" voorop staat.</p> <p>Een normale, menswaardige omgeving nodigt uit tot 'normaal menselijk gedrag'. Mensen worden niet vanzelf mens. Daar hebben we andere mensen voor nodig. Als (mede)mens betekent dit dat we gaan voorleven wat menselijk gedrag is in een menselijke omgeving.</p> <p>De uitdaging bestaat eruit om die omgeving op zo'n manier te organiseren, waarin de individuele behoeften van de cliënt centraal komen te staan en leidinggevend worden voor ons handelen. Door de individuele menselijke behoeften voorop te stellen, maak je een omgeving tot een menselijke omgeving. Als de fundamentele behoeften niet bevredigd worden, leidt dat tot een vermindering van de volle menselijkheid en tot de blokkering van de menselijke mogelijkheden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De behoefte van de één is niet gelijk aan de behoefte van de ander • Verlang je naar menswaardig gedrag? Creëer dan een menswaardige omgeving! 	



	<p style="text-align: center;">Een GEWOON leven</p> <p>Iedereen heeft recht op een GEWOON leven, een leven waarin zelfontplooiing en ontwikkeling gestimuleerd wordt, maar zonder voortdurend te streven. Dit doen we door zinvolle en betekenisvolle activiteiten aan te bieden die aansluiten op de leefwereld van de cliënt. We bieden perspectief en werken toe naar succeservaring. Op die manier kan de cliënt het gewone leven ervaren. De cliënt kan deelnemen aan dat gewone leven, en tegelijk kunnen we ook het gewone leven betrekken in het leven van de cliënt. Het is een wederkerig gebeuren dat vertrekt vanuit de individualiteit en – in sommige omstandigheden – de honger naar samenhang.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Verandering van spijs doet eten. • Kleuren doe je thuis, buiten de lijntjes kleur je overal! • Uw gewoon is niet mijn gewoon. • De opbouw van je leven is op stenen van souvenirs gebouwd. • We vertrekken vanuit talenten en (te ontwikkelen) competenties, niet vanuit de beperkingen. • De leefwereld van onze cliënten beperkt zich niet tot de wereld van Heuvelheem. 	
	<p style="text-align: center;">Een leven vol GEZELLIGHEID</p> <p>Een GEZELLIG leven vertrekt vanuit een respectvolle omgang, een unieke benadering. Mensen kunnen heel erg verschillen en maar goed ook. Dit betekent dat wat gezellig is voor de één dit niet noodzakelijk ook is voor de ander. Het kan voor de ene gezellig zijn om samen koffie te drinken en een koekje te eten bij de burens, een café te bezoeken, een babbel in het park of rond een kampvuur te zitten en liedjes zingen. Voor de ander zorgt dat gezellige 'gedoe' gewoonweg voor te veel druk. Streven we naar gezelligheid voor onze cliënten, dan hebben we begrip voor de individuele gevoelens en percepties die de omgeving bij hen opwekt en nemen die dan ook ernstig. Als ondersteuner moeten we de ruimte scheppen waarin iedere cliënt uiting kan geven aan zijn eigen mening en daarin ook gerespecteerd wordt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gezelligheid beperkt zich niet tot de eigen ruimte. Ook de inrichting van de omgeving moet vertrekken vanuit de noden van de cliënt. • Als cliënt mag je meeschrijven aan jouw buurt. • De cliënten zijn onze werkgevers. • De mening van de cliënt doet er wel toe. • Behandel de ander zoals hij/zij behandeld wil worden. 	



- We blijven uit het oordeel.



Een GEESTIG en grappig leven

Soms moeten we onszelf ook kunnen **relativeren**. Dat maakt het leven GRAPPIG. Het is belangrijk dat er gelachen wordt en dat we plezier kunnen hebben. We moeten niet altijd op de toppen van onze tenen lopen. **Ventileren** over iets dat niet liep zoals verwacht, lachen om wat ons die dag tegenging,... helpt om zuurstof te geven. We vinden het belangrijk dat er **humor** kan zijn in de omgang met elkaar. Humor geeft kleur aan ons leven!

Humor is een vorm van betrokkenheid. Samen lachen is, net als samen huilen, een spontane manier van je verbinden. Soms helpt humor om aansluiting te vinden in situaties waarin dat anders niet zo evident zou zijn, bijvoorbeeld wanneer iemand zich kwaad maakt omdat het niet loopt zoals het moet. Met humor plaatsen we iets in een ander perspectief, waardoor moeilijke zaken bespreekbaar worden.

- Humor is maar humor wanneer anderen het ook plezant vinden.
- Humor is een tool om blijvend in relatie te gaan.
- Zet spontaniteit vooraan op je to do lijstje.
- Ventileren doe je met de ramen open.



Een GEZOND leven

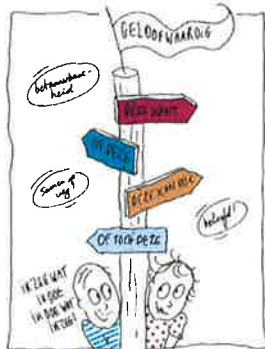
Een GEZOND leven is meer dan gezonde voeding en voldoende bewegen. Een gezond leven vertrekt in de eerste plaats van een gezonde leefomgeving. Op dat vlak staan we als samenleving voor een uitdagende toekomst. Ons leefmilieu staat sterk onder druk en dit heeft een invloed op onze individuele gezondheid. Naast **zorg voor de directe, individuele gezondheid** hebben we ook **aandacht voor de gezondheid van 'de ander' en 'onze omgeving'**.

Vaak denkt men -ten onrechte- dat de eigen bijdrage niet veel invloed heeft op het leefmilieu. Toch is het belangrijk dat iedereen respectvol met het milieu omgaat en zijn eigen gedrag aanpast. Zelfs een aantal kleine maatregelen kunnen het leefmilieu én dus ook onrechtstreeks onze gezondheid ten goede komen! Een goede fysieke, mentale en sociale gezondheid,... gaan hand in hand met een **ecologisch bewustzijn** en de vraag naar **duurzame ontwikkeling** en consumptie.

- Ik doe een ander en de omgeving niet aan wat ik zelf niet wil ondergaan.



- “Werken aan een gezond leven” gaat hand-in-hand met een gewoon leven. We zijn niet heiliger dan de paus. Een gezond lichaam hoort bij een gezonde geest.
- We gaan op een bewuste manier om met onze omgeving. Wat is de impact van ons handelen op onze vriend de kikker?



GELOOFWAARDIG (be)leven

Authenticiteit wordt hoog in het vaandel gedragen in de omgang met elkaar. Onze ondersteuning dient GELOOFWAARDIG te zijn:

een **onvoorwaardelijke**, niet vrijblijvende ondersteuningsrelatie. Ik zeg wat ik doe, en doe wat ik zeg!

Het (gewone) leven hangt aan elkaar van de onverwachte en onvoorspelbare situaties. Het zijn juist die situaties waarmee cliënten moeilijk kunnen omgaan. Vaste protocollen, procedures en regels bieden hierop geen afdoend antwoord. We helpen onze cliënten door richting te geven en naast hen te gaan staan. Door met hen in relatie te gaan, helpen we ze omgaan met de veranderende, onvoorspelbare omgeving. **Betrouwbaar vasthouden.**

Onvoorwaardelijke acceptatie van de andere persoon wordt gegarandeerd, zeker wanneer het niet goed gaat.

- Authenticiteit is niet te kopiëren.
- Waarom deze of gene afspraak? Voor mezelf? Of voor de cliënt?
- De draad tussen medewerker en cliënt is hopelijk sterker dan die tussen medewerker en wasmachine.
- Jij bent mijn baken in een onveilige en veranderende omgeving door te zeggen wat je doet en te doen wat je zegt.
- De draad laat je niet los, maar geef je door.
- Wij zijn een titaniumschakel in de leefwereld rond de cliënt. Het leven is een ketting van meerdere en soms nieuwe schakels, maar het loopt gesmeerd.



Bijlage 2 : Overzicht verzekeringen

Polisnummer	Maatschappij	Dossiertype	Ligging
97338357	AG insurance	Arbeidsongevallen	
53382669	AG Insurance	Alle Risico's Elektronica	
POL168144003?	Baloise	BA Uitbating	
1562791	Baloise	BA Objectieve	
1749238	Belfius	Brand	*
1751222	Belfius	Brand	Doornikseheerweg 38
7055142560346	AXA	Brand	St. Jozefsplein
5611315	Belfius	Omnium Opdrachten	
1533559	Belfius	BA Bestuurders	
PEC140258	MSIG Europe	ABR (Alle Bouwplaats Risico's)	Hoogstraat 2/4
3277428	Belfius	Auto	FEQ684
3408099	Belfius	Auto	GLH729
3277430	Belfius	Auto	JNC781
3277431	Belfius	Auto	KRH679
3277433	Belfius	Auto	RLR234
3277435	Belfius	Auto	STT071
3277439	Belfius	Auto	YRF288
3398242	Belfius	Auto	GMW415
3398248	Belfius	Auto	GNJ923

Tabel 1: Overzicht verzekeringen Heuvelheem VZW

* Liggingen:

- Nokerpontweg 1, 9772 Wannegem-Lede
- Doornikseheerweg 40, 9700 Oudenaarde
- Abdijstraat 14, 9700 Oudenaarde
- Abdijstraat 42, 9700 Oudenaarde
- Ruttemburgstraat 2, 9700 Oudenaarde
- Ruttemburgstraat 4, 9700 oudenaarde
- Beverestraat 93, 9700 Oudenaarde
- Burgschelde 5, 9700 Oudenaarde
- Huissepontweg 4, 9772 Wannegem-Lede
- Industriepark "De Bruwaan" 2F, 9700 Oudenaarde
- St. Jozefsplein 11, 9700 Oudenaarde
- Markt 41, 9700 Oudenaarde
- Doornikseheerweg 38, 9700 Oudenaarde
- Hoogstraat 2/4, 9700 Oudenaarde



Bijlage 3: Klachten

Klachtenprocedure

Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 over de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap, art. 32, 33, 34, 35 en 36.

Gebaseerd op onze procedure i.v.m. 'Het afhandelen van klachten van cliënten' uit het preventie- en kwaliteitshandboek.

Doel:

- *Het beschrijven van de wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten van de cliënten of hun vertegenwoordigers worden afgehandeld (cf art. 33 van het BVR d.d. 04/02/2011).*
- *Het geven van een antwoord binnen overeengekomen termijnen op de door de cliënt of vertegenwoordiger gestelde vragen.*
- *Het steeds respecteren van de eigenheid van de cliënt en het aanvaarden van de cliënt als een volwaardig persoon.*
- *Het nemen van maatregelen om de integriteit van de cliënt te waarborgen. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader. De voorziening neemt in het bijzonder maatregelen tegen misbruik en geweld ten aanzien van de cliënten.*
- *Het garanderen van de medezeggenschap van de cliënt.*
- *Het aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de cliënt.*
- *Het stimuleren van een open en directe communicatie tussen de cliënt en de dienstverlening.*
- *Het kenbaar maken aan de cliënt dat hij zich tot het VAPH kan wenden indien deze procedure geen voldoening geeft.*
- *De basis leggen voor corrigerende en preventieve maatregelen.*
- *Het afstemmen van de communicatie op de eigenheid van de cliënt.*

Toepassingsgebied

Alle opmerkingen, suggesties en klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers met betrekking tot de ondersteuning.

Werkwijze

- 1.** *In eerste instantie kan de cliënt een opmerking, suggestie of klacht voorleggen aan de rechtstreekse betrokkene en trachten tot een bevredigende oplossing te komen (zie afhandeling klachten).*



2. Bij gebrek aan een bevredigend resultaat kan de cliënt een klacht schriftelijk voorleggen aan de directie, die de klacht vervolgens inschrijft in een klachtenregister.
3. De directie dient binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht aan de indiener mee te delen welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven.
4. Als dit antwoord geen voldoening schenkt, kan deze de klachtenprocedure, zoals beschreven in het charter CRP aanwenden.

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder **punt 1.** gebeurt als volgt:

Omschrijving van de actie	wie	wanneer
1. Ontvangen van de opmerking, suggestie of klacht > formulier 'Wat kan beter?' invullen	Alle medewerkers	Bij ontvangst van een klacht
2. Het ingevulde formulier 'Wat kan beter?' bezorgen aan de betrokken coachend leidinggevende.	Klachtenontvanger	Zo snel mogelijk
3. Afhandelen van de klacht door de resp. coachend leidinggevende:	Coachend leidinggevende	Onmiddellijk
- Verwittigt de directie bij een ernstige klacht die de integriteit van de cliënt in het gedrang brengt.		Onmiddellijk
- Zo ja: afhandeling door de directie	Directie	Binnen een redelijke termijn met een maximum van één maand
- Zo niet:		
• Noteert op het formulier 'Wat kan beter?' de ondernomen acties (klachtenafhandeling).	Coachend leidinggevende	
• Maakt een oorzaakanalyse		
• Geeft feedback aan de klachtenmelder, de cliënt alsook aan de ontvanger van de klacht over de genomen acties		
• Noteert op het formulier 'Wat kan beter?' hoe de cliënt in de afhandeling betrokken wordt.		
• Bewaart het formulier in een klachtenmap tot op het moment dat alle formulieren verzameld worden voor verdere analyse.	Kwaliteitscoördinator	Om de 3 maanden



4. De analyse wordt voorgesteld en besproken op het coachend leidinggevende overleg.		Om de 3 maanden
5. De analyse en bijbehorende conclusies worden kenbaar gemaakt aan de medewerkers.	Kwaliteitscoördinator i.s.m. directie en coachend leidinggevenden	Om de 3 maanden
	Coachend leidinggevenden	

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder **punt 2** gebeurt als volgt:

Formele schriftelijke klachtenprocedure (cf art 34)

Het blijft uiteraard mogelijk dat een cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger ervoor kiest om onmiddellijk een formele klacht neer te leggen, zonder de voorafgaande stappen.

Stap 1: De klacht wordt schriftelijk gericht aan de algemeen directeur van de voorziening, die bij ontvangst hiervan onmiddellijk melding maakt in een daartoe bestemd **klachtenregister** en een gedateerde brief (die de ontvangst van de klacht bevestigt) aan de indiener van de klacht bezorgt.

De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

Stap 2: De algemeen directeur zal, na bespreking van de klacht op het directieoverleg en **binnen de 30 dagen** na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

De afhandeling van opmerkingen, suggesties of klachten zoals beschreven onder punt 4 gebeurt als volgt:

Stap 3: Als dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de **interne klachtencommissie** (cf. art 35 & 36).

Aan de voorzitter van de klachtencommissie
p/a Heuvelheem VZW
Nokerepontweg 1
9772 Wannegem-Lede



Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de voorziening en een vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het collectief overlegorgaan die als voorzitter van de klachtencommissie fungeert.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Stap 4: De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en probeert ze te **verzoenen**. Binnen 30 dagen deelt ze haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie.

Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld. (Het is niet aan de klachtencommissie om de oplossing aan te reiken. De commissie moet enkel de gegrondheid van de klacht beoordelen.)

Stap 5: Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening, binnen 30 dagen na mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.

Stap 6: Indien de afhandeling van de klacht de indiener **nog steeds geen voldoening** schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH via het klachtenformulier op de website: www.vaph.be, of gericht naar de klachtendienst van het provinciaal kantoor: Virginie Lovelinggebouw, Koningin Maria Hendrikaplein 70, bus 51, 9000 Gent

Voor **klachten m.b.t. collectieve inspraak**, kan men terecht bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

Klachten m.b.t. ontslag van de gebruiker door de voorziening, kunnen binnen de 30 dagen worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie die hiertoe wordt uitgebreid met de onafhankelijke derde die expert is in bemiddeling, aangewezen in overleg met het collectief overlegorgaan. Hiervoor is vooraf geen schriftelijke klacht t.a.v. de directie nodig.

Samenstelling klachtencommissie

Vertegenwoordiger aangeduid door de voorziening

- Afhankelijk van de aard van de klacht zal iemand vanuit de directie aangesteld worden.

Persoon aangeduid door het collectief overleg:

- Kathy De Rycke

Bijlage 4: Onafhankelijke derde

Advocaat Dhr. Jan Wellekens

Doornikstraat 20
9700 Oudenaarde
Tel.: 055/31 64 74



Bijlage 5: Samenstelling van het algemeen collectief overlegorgaan

SAMENSTELLING ALGEMEEN COLLECTIEF OVERLEGORGAAN 2024 - 2028

Naam	Client	Relatie	Entiteit
Aelتمان Chantal	Dilys	ouder	Beverstraat
Branswyck Trees (secretaris)	Thierry Van Lauwe	ouder	Anker, aanmeerplek blauw
Coppens Els	Housen Toon	ouder	Lindehove, woongroep 4
De Rycke Kathy	Cousaert Nicolas	ouder	E-coöcreatie, dagbesteding
Deroeck Martine	De Vlamincq Kim	ouder	Plat Unique, dagbesteding
De Vrieze Jan (waarnemer RvB)	De Vrieze Delphine	ouder	Plat Unique, dagbesteding
De Winter Marc	De Winter Marianne	bewindvoerder/broer	Plat Unique, dagbesteding
Dubois Carine	De Temmerman Deborah en Jeroen	ouder	Lindehove, woongroepen 3 en 5
Goedertier Luc	Goedertier Emilie	ouder	Anker, de beleefstuin
Lepetz Krista	Lepetz Vera	zus	Site Bevere
Lesseliers Michèle (voorzitter)	Lesseliers Yannick	zus	Site Bevere
Rommens Frans	client	IWO	ambulante en mobiele begeleiding
Semay Mieke	Semay Amanda	zus	Lindehove, woongroep 4
Van De Voorde Martine	Gunst Koen	ouder	dagbestedin, Kaffee Thérésine
Van De Ginste Annemie	Sven De Rho	ouder	Notendop
Van Nevel Marianne	Eeckhout Ann en Sofie	ouder	Site Bevere
Van Steenbrugge Aline	Mario Crombé	bewindvoerder	Notendop
Veraverbeke Simonne	Goossens Simon	ouder	Site Bevere

Bijlage 6: Huishoudelijk reglement Collectief Overlegorgaan Heuvelheem VZW

Huishoudelijk reglement Collectief Overlegorgaan Heuvelheem VZW

Artikel 1

Het collectief overlegorgaan van Heuvelheem vzw, een voorziening die woon- en dagondersteuning biedt aan personen met (een vermoeden van) een beperking, wordt opgericht overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 04/02/2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.

Het collectief overlegorgaan wordt opgericht met afgevaardigden vanuit alle entiteiten (inclusief collectieve woon- en dagondersteuning en de individuele woonondersteuning), zodat alle geledingen van de voorziening centraal vertegenwoordigd zijn.

Artikel 2

De zetel van het collectief overlegorgaan bevindt zich op de maatschappelijke zetel van de voorziening met volgend adres:
Nokerepontweg 1 te 9772 Wannegem-Lede.

Artikel 3

Het collectief overlegorgaan heeft een eigen verkiezing, een eigen bevoegdheidsdomein, een eigen werking, een eigen samenstelling en voorzitter.
Het is bevoegd voor het overleg inzake wijzigingen in dit charter.

Op de installatievergadering wordt de samenstelling en de mandaten van het overlegorgaan vastgelegd. Tevens wordt voor het overlegorgaan een waarnemer in de raad van bestuur en een vertegenwoordiger in de klachtencommissie aangeduid.

Artikel 4

Tussen de vergunde zorgaanbieder en het collectief overlegorgaan is voorafgaand overleg verplicht over:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten RTH/PVF;
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie en dagbesteding;
- wijzigingen in het concept van de voorziening.

Voor wijzigingen van de woon- en leefkosten is voorafgaand overleg met het collectief overlegorgaan verplicht.



Zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen de voorziening en de cliënten of hun vertegenwoordigers aangaan.

Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening mee wil delen.

De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- leefsituatie en dagbesteding van de cliënten gaan. Alsook over alle andere elementen die de cliënten als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

Naast de decretaal vastgelegde items staat standaard op de agenda de opvolging van de verslagen, informatie vanuit de voorziening, de raad van bestuur en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Het collectief overlegorgaan streeft ernaar om in samenwerking met de voorziening meerdere informele bijeenkomsten te organiseren voor alle cliënten, hun wettelijke vertegenwoordigers en hun netwerk. Deze bijeenkomsten zijn een integraal onderdeel van de gebruikersvertegenwoordiging en omvatten:

- Ontmoetingsmomenten op entiteitsniveau: deze bijeenkomsten bieden ruimte voor ontmoeting en dialoog tussen netwerken en medewerkers. De agenda omvat o.a. uitleg over de werking van de entiteit, kennismaking met teamleden en bespreking van locatie specifieke vragen en ideeën. Deze bijeenkomsten vinden minstens 1 keer per jaar plaats en zijn bedoeld voor alle netwerken binnen de entiteit. De organisatie van deze bijeenkomsten gebeurt in samenwerking tussen medewerkers en afgevaardigde van de entiteit.
- Praatcafés op thematische basis: deze bijeenkomsten zijn laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen. Ze worden minstens 2 keer per jaar georganiseerd en hebben twee doelen: enerzijds zijn het informele ontmoetingen voor netwerken, medewerkers en andere geïnteresseerden. Anderzijds richten zij zich op specifieke thema's zoals Triple-C, vervoer. De medewerkers van de organisatie bereiden de avonden voor.

Klachten over het niet naleven van de bepalingen van collectieve inspraak worden, wanneer het collectief overlegorgaan vaststelt dat hun aanmaning geen gehoor vindt bij de directie, schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Artikel 5

Het collectief overlegorgaan neemt haar verantwoordelijkheid wat betreft de organisatie van de samenwerking en samspraak tussen de cliënten, ouders of wettelijk vertegenwoordigers en personeel van Heuvelheem.

Het collectief overlegorgaan zal alle betrokkenen regelmatig informeren over haar werkzaamheden.

Om op de hoogte te **blijven** van de **wensen**, **verwachtingen**, **vragen** en **bezorgdheden** van de cliënten en de **voorziening** engageren de leden van het **collectief overlegorgaan** zich om een **vinger aan de pols** te houden en **hieromtrent** de **nodige communicatie** op te **zetten**. De voorgestelde middelen om deze toetsen te **realiseren** (bevraging, ideeënbus, ...) **zullen door de voorziening logistiek ondersteund worden**.

Op vraag van de helft van de vergadering wordt er een overleg tussen het collectief overlegorgaan en de raad van bestuur georganiseerd.

Artikel 6

Het collectief overlegorgaan telt minimaal 10 en maximaal 18 leden. De leden zijn cliënten van de desbetreffende afdeling van de voorziening of hun wettelijke vertegenwoordigers. De cliënt kan zich als kandidaat laten vervangen door een familielid (tot de tweede graad) en/of wettelijke vertegenwoordiger (bv. Bewindvoerder). Per echtpaar kan slechts één persoon zich kandidaat stellen.

Er wordt binnen de samenstelling van het overlegorgaan gestreefd naar een vertegenwoordiging uit elke entiteit. Daartoe zal het uittredend overlegorgaan een informatie- en bewustmakingsactie opzetten om de cliënten te motiveren over het belang van de vertegenwoordiging in deze adviesraad.

Naar aanleiding van de installatie van een nieuw collectief overlegorgaan wordt elke cliënt aangeschreven om zijn intentie met betrekking tot zijn al of niet kandidaatstelling kenbaar te maken.

Hiertoe dient hij in retour voor de vastgelegde uiterste datum zijn ondertekend antwoord in te sturen naar de maatschappelijke zetel. Om de aandacht van de cliënten op dit gebeuren te trekken, en om eventuele fouten in de verspreiding van de uitnodiging recht te zetten, zal deze oproep in dezelfde periode ook gepubliceerd worden in de nieuwsberichten op ZorgOnline.

Heuvelheem is van oordeel dat elke kandidaat door zijn kandidaatstelling het signaal geeft om zijn inbreng te doen in de kwaliteitswerking van de voorziening, en de voorziening kan het engagement van al deze mensen gebruiken.

Het collectief overlegorgaan wordt geïnstalleerd voor een termijn van 4 jaar.

Het mandaat van een lid in het collectief overlegorgaan vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is
- als de cliënt (die men vertegenwoordigt) de voorziening verlaat
- bij ontslag

Artikel 7

Op de installatievergadering van het collectief overlegorgaan duiden de leden hun voorzitter en secretaris aan.



Het collectief overlegorgaan vergadert minstens tweemaal per jaar, met (één van) de leden van het dagelijks bestuur. Minstens twee weken voor de vergadering ontvangen alle leden van het collectief overlegorgaan een uitnodiging met de agenda. Elk lid kan agendapunten aanbrengen (op voorhand melden aan de voorzitter die dit doorgeeft aan de directie zodat het punt op de agenda kan geplaatst worden). De verslagen van de vergaderingen worden bezorgd aan elk lid en aan de directie. Relevante informatie uit de verslagen wordt gepubliceerd in de viermaandelijke huismagazine Flash. Cliënten of hun vertegenwoordigers kunnen altijd inzage krijgen in de verslagen van het collectief overlegorgaan. Verslagen zijn te raadplegen op het centraal bureel op de Kleine Markt 41 te Oudenaarde.

De verslagen zijn op vraag eveneens elektronisch beschikbaar.

Indien nodig kunnen er ad hoc werkgroepen opgericht worden.

Op verzoek van de voorzitter zal de algemeen directeur of de agogische coördinatoren op de vergadering aanwezig zijn om toelichting te verstrekken. Tevens kan er beroep gedaan worden op de kwaliteitsdienst.

De waarnemer van de raad van bestuur brengt verslag uit van de bestuursvergaderingen aan de leden van het collectief overlegorgaan. Er wordt een open dialoog nagestreefd, maar wanneer bepaalde agendapunten geheimhouding vragen, worden hieromtrent afspraken gemaakt waaraan de waarnemer in de raad van bestuur en de leden van het collectief overlegorgaan zich zullen houden.

De werkingskosten (administratie- en vergaderkosten) worden gedragen door de voorziening.

Opgemaakt te Wannegem-Lede op 27 februari 2026.

Gelezen en goedgekeurd,

Voorzitter Collectief Overlegorgaan

Gelezen en goedgekeurd,

Algemeen directeur

Bijlage 7: Huishoudelijk reglement Heuvelheem VZW



HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Artikel 1 Algemeen

Dit reglement heeft tot doel om de richtlijnen van het gebouw te bepalen. Het huishoudelijk reglement is opgesteld om een aangename en harmonieuze woonomgeving te waarborgen voor alle gebruikers van de kamers, studio's of appartementen. Het is essentieel dat alle gebruikers zich aan deze regels houden om een respectvolle en veilige sfeer te creëren. Bij overtreding van de regels kan de verhuurder maatregelen nemen, waaronder beëindiging van de huurovereenkomst.

Artikel 2 Toegang tot het gebouw

De gebruiker wordt verzocht om de deuren die toegang geven tot het gebouw steeds te sluiten. In het belang van ieders veiligheid krijgen personen vreemd aan het gebouw geen vrije toegang tot het gebouw. Inbraak en diefstal in de private en de gemeenschappelijke delen moet onmiddellijk worden gemeld aan een vertegenwoordiger van Heuvelheem.

De gebruiker is verplicht om toegang te verlenen tot zijn kamer, studio of appartement aan personen die gemandateerd worden door Heuvelheem. De medewerker van Heuvelheem zal bij het betreden van de kamer, studio of het appartement steeds de privacy en hoffelijkheidsregels in acht nemen.

De gebruiker dient eveneens toegang te verschaffen aan derden zoals oa. geplande en noodzakelijke herstellingswerken, meteropnames, onderhoud en wettelijke keuringen in de woning.

Artikel 3 Orde en netheid

De gebruiker wordt geacht de studio, kamer of het appartement schoon en opgeruimd te houden. Hieronder dient te worden verstaan:

- Elke gebruiker is verantwoordelijk voor de netheid van zijn woonst.
- De gebruiker staat zelf in voor de inzameling van zijn of haar huisvuil.
- Afval dagelijks en op een juiste manier afvoeren.
- Producten die niet worden opgehaald (zoals elektrische toestellen, vlak glas, enz.) moeten naar het containerpark worden gebracht.
- Geen persoonlijke bezittingen in de gemeenschappelijke ruimtes laten rondslingeren.
- Wie de gemeenschappelijke delen van het gebouw bevuilt moet dit zelf schoonmaken.
- Geen schoenen, papier, karton, vuilzakken, meubels, ed. in de gangen of op de trappen plaatsen.
- Geen rommel of afval plaatsen in de inkom, het terras, of de tuin.
- Geen keukenrol, natte doekjes, etensresten, frituurvet, ed. in de afvoer van de toiletten gooien. Bij eventuele verstopping vallen de kosten voor ontstopping ten laste van de huurder.

Artikel 4 Geluidsoverlast

Gebruikers dienen rekening te houden met hun burens en het geluidsniveau te beperken, vooral tijdens de avond- en nachtelijke uren. Hierbij is de gebruiker eveneens verantwoordelijk voor zijn bezoekers.



Het gebruik van muziekinstrumenten en geluidsversterkende apparatuur is alleen toegestaan in beperkte mate.

Het is verboden om de rust van de overige gebruikers te verstoren tussen 22.00 uur en 7.00 uur. Op zon- en feestdagen en tussen 22.00 uur en 7.00 uur is het uitvoeren van werken waarbij geluidhinder kan worden veroorzaakt verboden. (bvb. gebruik van boormachines, ed.)

Enkele mogelijkheden om de lawaaihinder te beperken:

- Vermijd het dichtslaan van deuren en het langdurige gebruik van bellen.
- Vermijd het uitvoeren van karweien 's avonds en 's nachts.
- Vermijd luidruchtige afstelling van geluidsinstallaties (TV, radio, enz.)
- Bij het organiseren van een feest met genodigden, breng vooraf de burens op de hoogte.

Artikel 5 Rookverbod en verbod op het gebruik van Vapes

Ter bescherming van de gezondheid van alle gebruikers en om brandgevaar te minimaliseren geldt een strikt rookverbod in het gehele gebouw. Dit omvat ook de gemeenschappelijke ruimtes, d.w.z. de inkomhal(len), de trappen, lift en kelderverdieping.

Onder dit verbod geldt ook het gebruik van Vapes (= elektronische sigaretten en andere apparaten die een vernevelde damp produceren uit vloeistoffen met of zonder nicotine).

Roken is enkel toegestaan buiten de woonst: in de daartoe voorziene rookruimte (wanneer deze aanwezig is), op het privéterras, in de privétuin en achteraan in de tuin en het fietshok.

Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het informeren van het rookverbod van hun bezoek.

Overtreding van dit rookverbod kan leiden tot sancties.

Artikel 6 Huisdieren

Huisdieren zijn niet toegestaan in de studio, kamer of het appartement, behalve mits uitdrukkelijke goedkeuring van Heuvelheem en dit is ten allen tijde herroepbaar.

Dit geldt voor alle soorten dieren, inclusief maar niet beperkt tot honden, katten, vogels en knaagdieren. Het is verboden een volière te plaatsen op het terras.

Deze regel is van toepassing om overlast en eventuele schade in het gebouw te voorkomen.

Gebruikers die al dan niet opzettelijk huisdieren in het appartement houden, zullen worden gevraagd deze onmiddellijk te verwijderen.

Het is de gebruiker niet toegestaan om in de tuin of overige gemeenschappelijke ruimten huisdieren en/of neerhofdieren te houden tenzij mits voorafgaandelijk akkoord van directie Heuvelheem én de plaatselijke site.

Artikel 7 Fietsenstalling

In de gebouwen waar een fietsenstalling voorzien is, staat deze kosteloos ter beschikking van de gebruiker. (1 per gebruiker)

De stalling is uitsluitend bestemd voor fietsen in rijdende staat. De fietsen die duidelijk niet langer worden gebruikt, zullen verwijderd worden op kosten van de gebruiker. De verhuurder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal of beschadigingen die voorkomen in de stalling.

Artikel 8 Opslag van persoonlijke materialen

Persoonlijke materialen kunnen enkel bewaard worden in de eigen ruimte zoals kamer, studio of appartement.

Afhankelijk van de vestigingsplaats kan een gebruiker beschikken over een opbergbox buiten de eigen ruimte. Elke gebruiker is verantwoordelijk en draagt zelf zorg voor zijn persoonlijke materialen en de eventuele opbergbox.

Het is ten allen tijde verboden om gevaarlijke materialen op te slaan in de eigen ruimte en/of opbergbox.

Onder gevaarlijke materialen dient te worden verstaan:

- Chemische producten
- Explosieven
- Brandbaar of ontvlambaar materiaal
- Materialen die schadelijk zijn voor de gezondheid en veiligheid

De begeleiding kan ten allen tijde - in het kader van veiligheid en welzijn - de opslag van persoonlijke materialen controleren. Hij behoudt zich het recht om gevaarlijke producten te verwijderen.

Toegang tot een opbergbox buiten de eigen ruimte kan enkel mits toestemming en onder begeleiding van een medewerker van Heuvelheem.

Bij stopzetting van de overeenkomst tussen de gebruiker en Heuvelheem dient de opbergbox te worden afgeleverd in goede staat.

Artikel 9 Brandveiligheid

Het is verboden om vuur te maken in de woning of op het terras. Het verbod geldt hierbij voor het branden van kaarsen, gebruik van een barbecue, vuurkorf, fakkels, ed.

Sterk brandbaar of ontvlambare stoffen (gasflessen, butaan- of petroleumvuren, enz.) mogen niet binnenshuis worden bewaard.

In de gemeenschappelijke delen moeten de nooduitgangen, trappen, brandblustoestellen en brandhaspels steeds vrij bereikbaar zijn.

De gebruiker meldt de verhuurder elke anomalie of defect die de brandveiligheid in gevaar brengt. Omwille van veiligheidsredenen dienen de toegangen ten allen tijde vrij te blijven, zodat een snelle evacuatie van het gebouw mogelijk is.

Bij aanwezigheid van branddeuren dienen onderstaande regels in acht te worden genomen in het kader van een goede werking ervan:

- Branddeur niet blokkeren
- Deurpomp niet onbruikbaar maken
- Geen spie onder de deur steken

Indien de gebruiker zelf wenst in te staan voor de aankoop van een matras dan moet het vereiste label aanwezig zijn op de matras zodat kan worden aangetoond dat deze voldoet aan de vereisten van een brandvertragende matras.

Enkel TV-toestellen zonder beeldbuis zijn toegelaten in de woonst.



Alle elektrische toestellen moeten een CE keurmerk dragen en vooraf door de interne preventieadviseur goedgekeurd zijn.

Indien er gordijnen worden gehangen, dienen deze brandvertragend te zijn.

Artikel 10 Aanpassingen en herstellingswerken

- Er mogen geen verbouwingen worden uitgevoerd aan de woning. Noodzakelijke aanpassingen, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van steunen of vaste hulpstukken, worden eerst besproken met de vertegenwoordiger van Heuvelheem.
- Er worden geen nagels in de deuren, het houtwerk en de buitengevel van de woning geslagen.
- Gat en, veroorzaakt door het slagen van nagels in de muren, moeten worden hersteld bij het verlaten van de woning. Indien de herstelling niet wordt uitgevoerd door de gebruiker zal een externe firma door Heuvelheem worden ingeschakeld om deze werken uit te voeren. De gemaakte kosten zullen worden doorgerekend aan de gebruiker.
- We beschadigen de vloeren niet en kleven geen vloerbekleding boven de bestaande.
- We zetten geen hokken in de tuin.
- Vervanging van lampen is ten laste van de gebruiker.
- In geen geval mogen er schotelantennes en hun toebehoren geplaatst worden op de buitengevels en/of daken.
- Elke schade – ongeacht welke aard – aangebracht door de gebruiker zal hersteld worden op zijn kosten.

Artikel 11 Onderhoud van het gebouw

Gemaakte kosten voor onderstaande werken zijn ten laste van de gebruiker:

- Sanitaire installaties moeten regelmatig worden ontkalkt.
- Eenmaal per jaar moet de brander worden nagezien en het rookkanaal gereinigd.
- Buizen, tellers en kranen beschermen tegen vorst.
- Dakgoten en afvoerbuizen moeten zo nodig gereinigd of ontstopt worden.
- Onderhouden van de gemeenschappelijke tuin.
- Onderhoud en herstelling van deuren en sloten.
- Onderhoud en herstelling van elektrische en sanitaire installaties, ontstopping of ruiming.
- Behang- en schilderwerken in de woning.
- Herstelling van ruiten.

Artikel 12 Mededeling inzake het gebruik van camera's en privacy

In het kader van het waarborgen van de privacy en de bescherming van de persoonlijke gegevens van alle medewerkers - werkzaam in Heuvelheem- , externen en cliënten, is het volgende beleid met betrekking tot het gebruik van camera's van toepassing:

- Gebruik van camera's: het maken van beelden met camera's, inclusief smartphones en andere opnameapparatuur, is verboden binnen alle vestigingsplaatsen.
- Beelden van eigendommen: het is niet toegestaan om beelden te maken van andere eigendommen, inclusief persoonlijke bezittingen van medewerkers, bezoekers of derden.



- **Privacy van medewerkers:** medewerkers mogen ten allen tijde niet in beeld worden gebracht zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Dit omvat zowel foto- als videobeelden.

Artikel 13 Slotbepaling

Het is de gebruiker verboden de studio, kamer of het appartement onder te verhuren.

Het is de verantwoordelijkheid van iedere gebruiker om erop toe te zien dat het huishoudelijk reglement wordt nageleefd. Bij eventuele problemen of conflicten kan met zich wenden tot een vertegenwoordiger van Heuvelheem.

De verhuurder behoudt zich het recht om dit huishoudelijk reglement te wijzigen. Wijzigingen worden steeds schriftelijk meegedeeld aan alle gebruikers.

De gebruiker verklaart met het ondertekenen van deze overeenkomst dat hij bekend is met de afspraken opgenomen in dit huishoudelijk reglement.

Dit huishoudelijk reglement vervangt alle voorgaande.

In tweevoud overeengekomen en getekend voor akkoord door:

Namens vzw Heuvelheem,

De gebruiker,

Vertegenwoordigd door
Dhr. Albrecht Terryn,
Algemeen Directeur

Vertegenwoordigd door,

Datum:
Plaats:

Datum:
Plaats: