

Individuele dienstverleningsovereenkomst

(v2024/4)

In het eerste deel van deze overeenkomst willen we je informeren over algemeen geldende afspraken in Het Raster. In het tweede deel maken we met jou persoonlijke afspraken over de begeleiding.

Deel 1: Algemene informatie over Het Raster

1. Contactgegevens

Het Raster is erkend en vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en biedt begeleiding in twee provincies:

Provincie Antwerpen

Het Raster Antwerpen (Hoofdzetel)

Boomsesteenweg 510A

2020 Antwerpen

03 830 35 89

info@hetraster.be

www.hetraster.be

Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.00 u tot 16.00 u
woensdag van 13.00 u tot 16.00 u

Het Raster Kempen

Tramwissel 5

2360 Oud-Turnhout

014 75 39 70

info@hetraster.be

www.hetraster.be

Bereikbaar op weekdays behalve vrijdag van 9.00 u tot 15 u

Het Raster Antwerpen: SE.99

Erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp: RTH.447.1996
Erkenning Multifunctioneel Centrum: MFC.447.2027
Vergund Zorgaanbieder: VZA.447.1760

Provincie Vlaams-Brabant

Het Raster Halle-Vilvoorde-Brussel

August De Boeckstraat 20

1800 Vilvoorde

02 757 11 18

info@hetraster.be

www.hetraster.be

Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9 u tot 12.30 u
woensdag van 9 tot 11.30 u

Het Raster Leuven

Abdijstraat 1

3001 Leuven

016 85 09 01

info@hetraster.be

www.hetraster.be

Bereikbaar op weekdays van 9 u tot 12.00 u en op woensdag tot 11.30 u

Het Raster Vlaams-Brabant (en Brussel): SE.310

Erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp: RTH.447.2029
Erkenning Multifunctioneel Centrum: MFC.447.2028
Vergund Zorgaanbieder: VZA.447.2032

2. Wie kan er bij ons terecht en wat doen we?

2.1 Wie begeleiden we?

- Kinderen, jongeren en volwassenen met een autismespectrumstoornis¹ en hun omgeving die een hulpvraag hebben rond autisme.
- Je moet wonen binnen ons werkingsgebied (provincie Antwerpen, Vlaams-Brabant en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).
- Voor jonge kinderen (-4 jaar) en voor het zorgpakket Wegwijs en GIO is een vermoeden van autisme voldoende.

2.2 Wat doen we?

2.2.1. Individuele begeleiding

Wegwijs

De begeleider gaat met jou in een aantal gesprekken van één of twee uur aan de slag met de vragen die je hebt rond autisme. Er zijn hierbij niet altijd pasklare antwoorden, maar hopelijk ben je met deze informatie al weer een stapje verder. Wegwijs kan ook als je vroeger al eens begeleiding hebt gehad van Het Raster en opnieuw met één van onze begeleiders wil spreken.

Accent

De begeleider werkt met jou rond één bepaalde zorgvraag die werd afgesproken tijdens het verkenningsgesprek.

Focus

De begeleider wil jou en je omgeving autisme leren begrijpen. De begeleiding is vooral gericht op het op gang brengen van verandering.

Balans

Het zorgpakket Balans lijkt op het zorgpakket Focus, maar een extra nadruk ligt op de draagkracht van de persoon met autisme en zijn omgeving. Het zorgpakket wordt na één jaar begeleiding samen met jou geëvalueerd. Indien zowel jij als je begeleider het aangewezen vinden, kan de begeleiding met een jaar verlengd worden.

Tandem

De begeleider wil jou praktische vaardigheden aanleren.

ImPACT

De begeleider wil jou als ouder van een jong kind met autisme sterker maken in de communicatie en spelvaardigheden met je kind om zo zijn ontwikkeling te stimuleren.

Globale Individuele Ondersteuning (GIO)

Met GIO willen we je kind zo goed mogelijk laten deelnemen aan de activiteiten binnen de gewone (buitenschoolse) kinderopvang of de (kleuter)school.

¹ Autismespectrumstoornis (ASS) is de officiële benaming. In de rest van de tekst spreken we echter over 'autisme', omdat dit makkelijker leesbaar en beter bekend is.

De begeleider biedt praktische ondersteuning en begeleiding aan je kind en de begeleiders en/of leerkrachten. Het is bedoeld voor jonge kinderen tot en met het eerste leerjaar.

Switch On-interventie

Switch On is een ondersteuningsaanbod voor als je kind niet meer voltijds naar school kan gaan. We proberen jou en je kind te helpen om aan te passen aan deze situatie. In nauwe samenwerking met alle betrokkenen willen we ernaar toewerken dat je kind terug voltijds naar school kan gaan of zoeken we naar een andere vorm van onderwijs of opvang.

Hartcoherentietraining

Hartcoherentietraining is een kort ondersteuningsaanbod voor mensen met autisme en hun persoonlijke netwerk. We leren je in deze training een specifieke ademhalingstechniek aan zodat je hart en je ademhaling beter in balans zijn. Hierdoor ervaar je meer rust en kan je beter omgaan met stress.

2.2.2. Begeleiding in groep

Oudergroepen

In de oudergroep leer je het autisme van je kind beter begrijpen en deel je je beleving met andere ouders.

Brussengroepen

Broers en zussen leren het gedrag van hun broer of zus met autisme spelenderwijs begrijpen. Er bestaat een reeks voor jonge kinderen van 7 tot 9 jaar, lagere schoolkinderen tot en met 13 jaar en één voor jongeren van 13 tot 18 jaar.

Adolescentengroepen

Er bestaan twee soorten van adolescentengroepen. In de ene reeks staat het thema zelfbeeld centraal. Hier leren de jongeren zichzelf beter kennen aan de hand van oefeningen, discussies en andere werkvormen. In de andere reeks wordt gewerkt rond het thema relaties en seksualiteit.

Grootoudergroepen

In deze groep leren grootouders het autisme van hun kleinkind beter begrijpen. Ze kunnen met andere grootouders ervaringen en gevoelens delen.

Partnergroepen

In deze groep komen koppels samen waarvan minstens één van de partners een diagnose autisme heeft. Aan de hand van themabijeenkomsten leren ze elkaar beter kennen en kunnen er ervaringen en gevoelens uitgewisseld worden.

Rasterbijeenkomst

Rasterbijeenkomsten zijn themabijeenkomsten die op de dienst georganiseerd worden. Mensen met autisme, ouders, partners of grootouders kunnen tijdens die momenten ervaringen rond een thema uitwisselen.

FuntASStisch

FuntASStisch is er voor kinderen, adolescenten en jongvolwassenen met autisme en (rand)normale begaafdheid. Tijdens vrijetijdsactiviteiten maken ze kennis met elkaar en oefenen ze hun sociale vaardigheden.

Spelcontact

Spelcontact is gericht op het aanleren en oefenen van sociale vaardigheden om het zelfwaardegevoel van kinderen te verhogen en ervoor te zorgen dat ze sociaal vaardiger kunnen deelnemen aan de samenleving. Groepssessies worden aangevuld met begeleidingen aan huis om de vaardigheden ook thuis te kunnen oefenen.

Mindful lopen

Mensen met autisme die moeite hebben om zelf initiatief te nemen om actief te gaan bewegen, worden hierin begeleid door een erkend runningtherapeut. Mindful lopen is een beweegprogramma met als doel de algemene fitheid en het welbevinden positief te stimuleren.

2.2.3. Gecombineerde begeleiding

Pilootproject coaching jongvolwassenen – R NXT LVL

Voor jongvolwassenen in de leeftijd tussen 17 en 25 jaar bestaat een begeleidingsmix van individuele begeleiding en groepsbegeleiding. De begeleiding richt zich op de overgang van secundair naar voortgezet onderwijs, van onderwijs naar werk/dagbesteding en van thuis wonen naar zelfstandig wonen.

2.2.4. Andere vormen van ondersteuning

Anti-Maatje

Een vrijwilliger helpt jou of je kind bij het invullen van je vrije tijd.

Vakantieaanbod

De Liga Autisme Vlaanderen, waar Het Raster deel van uitmaakt, organiseert vakanties voor kinderen, jongeren en volwassenen met autisme.

Outreach en Praktijkgerichte Vorming Autisme

Outreach en Praktijkgerichte Vorming Autisme (PVA) zijn initiatieven om vorming en advies te geven aan iedereen die deskundiger wil worden in het omgaan met personen met autisme.

Autitheek

Het Raster heeft een documentatie- en informatiecentrum voor iedereen die meer over autisme wil weten. Je kan ook een informatie- of adviesgesprek aanvragen bij één van onze medewerkers.

Je vindt de openingsuren van de verschillende Autitheken op de website van Het Raster.

Autisme Chat

Je kan op de Autisme Chat terecht met autismegerelateerde vragen en/of zorgen, vragen rond opvoeding, nood aan een luisterend oor, informatieve vragen, oplossingsgerichte ondersteuning, een situatie bespreken en samen nadenken...

De Autisme Chat wordt bemand door professionele medewerkers van de vier thuisbegeleidingsdiensten autisme, verenigd in de Liga Autisme Vlaanderen.

2.3 Hoe begeleiden we?

Het Raster biedt mobiele (de begeleider komt bij jou aan huis) en ambulante begeleiding (de begeleiding gaat door op de dienst). Dit zijn vormen van **contactbegeleiding**.

Daarnaast kunnen er ook **afstandsbegeleidingen** doorgaan. De gesprekken met de begeleider verlopen dan digitaal, via chat of beeldbellen.

Enkele tips voor een goed verloop van deze gesprekken:

- Ga in een rustige ruimte zitten
- Kijk op voorhand na of de internetverbinding goed werkt
- Indien iemand in dezelfde ruimte is, laat dan aan je begeleider weten wie het gesprek mee kan volgen

2.4 Hoe kan ik gebruik maken van de begeleiding?

De begeleiding van Het Raster wordt georganiseerd binnen de Rechtstreeks Toegankelijke en de Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp.

- De Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

Dit kan voor kinderen, jongeren en volwassenen.

Je moet hiervoor niet ingeschreven zijn bij het VAPH.

Binnen RTH heb je per kalenderjaar recht op maximaal 8 zorgpunten. Elke vorm van begeleiding of ondersteuning kost een aantal zorgpunten. Je kan hierover meer lezen op <http://www.vaph.be/tools/rth/simulatie-besteding-rth-punten/>. Als je ook bij een andere voorziening gebruik maakt van RTH dan worden de punten bij elkaar geteld. We maken dan afspraken met jou over de verdeling van de punten.

Op <https://www.vaph.be/digitaal-loket-mijnvaphbe> kan je nakijken hoeveel zorgpunten er nog beschikbaar zijn. Voor GIO krijgt een kind 4 extra zorgpunten.

- De Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (NRTH)²

Dit kan voor kinderen, jongeren en volwassenen.

Als je minderjarig bent is dit enkel mogelijk met een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB).

Als je meerderjarig bent, heb je een Persoonsvolgend budget (PVB) nodig. Je kan hierover meer lezen op www.vaph.be.

² Voor de Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp is het belangrijk dat je handicap niet veroorzaakt werd door een ongeval, beroepsziekte, medische fout of een ander schadegeval waarbij een andere partij de schade moet betalen. Je moet op je erewoord verklaren dat je geen vergoeding hebt ontvangen en dat je geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding. Indien je toch een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening ontvangt, moet je onmiddellijk het VAPH en Het Raster hiervan op de hoogte brengen.

3. Wat vinden wij belangrijk? Wat is onze missie en visie?

Het Raster werkt mee aan een kwaliteitsvol leven in een open samenleving voor elke persoon met autisme en zijn omgeving.

Dat is wat we met onze begeleiding willen nastreven.

In Het Raster vertrekt elke hulpvraag vanuit de problematiek autisme. Het doel van de begeleiding is dat jouw levenskwaliteit er op vooruitgaat. We kijken samen met jou wat hiervoor nodig is.

3.1 Hoe proberen we dit te bereiken?

- We vertrekken vanuit jouw hulpvraag of die van je omgeving.
- We proberen jouw mogelijkheden en die van je omgeving te versterken.
- We hebben vertrouwen in jou en rekenen erop dat jij dat ook in ons hebt.
- We hebben respect voor de persoon die je bent, je eigen keuzes, je levensovertuiging, je waarden en normen. Tegelijkertijd letten we erop dat dit de werking van de dienst en het leven van de anderen niet stoort.
- We nemen niets van jou over. Alle beslissingen en verantwoordelijkheden blijven bij jou. De begeleider geeft je raad zodat je zelf de beste beslissingen kan nemen.
- We zijn gespecialiseerd in autisme.

4. Verwachtingen

4.1 Wat mag je van ons verwachten?

- Een vaste begeleider
Je krijgt een vaste begeleider toegewezen en voor een PAB/PVB kunnen dit er twee zijn. Daarnaast kan het zijn dat je vaste begeleider een collega meebrengt. Tijdens zijn werkuren is je begeleider bereikbaar op zijn GSM. Als je hem toch niet kan bereiken, kan je een boodschap inspreken. Hij belt dan zo snel mogelijk terug. Je kan hem ook een e-mail sturen. Hij zal hierop antwoorden van zodra hij kan. Bij langdurige afwezigheid van je begeleider zal er met jou besproken worden of vervanging nodig is.
- Hulp op maat
De begeleiding vertrekt van jouw zorgvragen waarbij we samen afspreken hoe we hieraan zullen werken. Je begeleider bewaart alle gegevens over de begeleiding in een digitaal dossier.
- Respect voor privacy (GDPR)
Het Raster verwerkt heel wat van jouw persoonsgegevens en gaat hier zorgzaam mee om. Je hebt een aantal rechten in verband met deze verwerking. Als je één van deze rechten wil invoeren, kan je schriftelijk contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming (dpo@hetraster.be). Je kan hierover meer lezen op <https://www.hetraster.be/over-ons/privacy-en-beroepsgeheim>.
Voor de afstandsbegeleidingen werkt Het Raster met veilige computersystemen.
Voor sommige begeleidingen wordt gevraagd om zelf opgenomen filmmateriaal te delen met de begeleider. Het Raster verkiest om hiervoor te werken met OneDrive. Als je hier toch graag een ander kanaal voor wil gebruiken (bv. WhatsApp, WeTransfer,...) dan gaan we ervan uit dat je hiervan zelf de veiligheidsrisico's kan inschatten en aanvaardt.

- Respect voor beroepsgeheim
Een goede vertrouwensrelatie binnen hulpverlening is noodzakelijk. Al onze begeleiders zijn gebonden aan beroepsgeheim. We mogen enkel vertrouwelijke informatie delen met anderen wanneer je daar zelf toestemming voor geeft.
Als wij de situatie inschatten als acuut en een ernstig gevaar vaststellen voor de fysieke of psychische integriteit van jezelf of je naaste omgeving en er bestaan geen andere mogelijkheden om het gevaar te doen wijken, dan kunnen wij hulp van andere instanties inroepen (VK, OCJ, hulpdiensten, parket). Voor zover de situatie het toelaat, doen we dit in overleg.
De begeleiders van Het Raster hebben ook gezamenlijk beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat ze onderling relevante informatie kunnen bespreken i.f.v. de hulpverlening.
- Respect voor de rechten van de minderjarigen in de jeugdhulp
Het Raster verbindt zich er toe om minderjarigen zoveel mogelijk bij de begeleiding te betrekken. In het decreet 'Rechtspositie van Minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp' staan de rechten van kinderen in de jeugdhulp. Tijdens de begeleiding houden we rekening met deze rechten. Je kan hierover meer lezen op www.rechtspositie.be of via <https://www.hetraster.be/over-ons/#documentatie>. Als jongeren dit willen, kunnen ze een vertrouwenspersoon aanduiden. Dit is iemand bij wie ze zich goed voelen. Als dit van toepassing is, zal je begeleider hier nog meer informatie rond geven.
- Informatie over veranderingen
Als er belangrijke dingen veranderen in de algemene werking van Het Raster dan kan je dat lezen op de website van Het Raster (www.hetraster.be) of in de nieuwsbrief (Rasternieuws). Je kan je inschrijven voor het Rasternieuws via de website. Als de veranderingen gevolgen hebben voor jouw begeleiding, dan zal de begeleider dit met jou bespreken.
- Inspraak
We willen rekening houden met jouw mening.
Hoe kan je deze geven?
 - o Via je eigen begeleider
 - o Via de website van Het Raster (www.hetraster.be – 'Jouw mening')
 - o Via onze Facebookpagina
 - o 1 keer per jaar verschijnt er in het Rasternieuws een oproep
 Alle opmerkingen, suggesties en voorstellen worden met zorg en in vertrouwen behandeld. We nemen jouw opmerkingen mee om onze werking te verbeteren.

4.2 Wat verwachten wij van jou?

- Taal
We verwachten dat de begeleiding kan plaatsvinden in het Nederlands. Indien je deze taal niet goed begrijpt of kan spreken, moet je zelf een tolk voorzien.
- Veilige omgeving
We verwachten dat de begeleiding kan plaatsvinden in een werkbare, rookvrije en veilige ruimte. Je begeleider praat hier verder over met jou en kan hierin ook zijn persoonlijke grenzen aangeven.
- Beeld- en geluidsopnames
Je mag geen beeld en/of geluidsopnamen maken van de gesprekken of activiteiten in de begeleiding. Als je dit toch uitzonderlijk wil doen, vraag je van tevoren aan de begeleider of dit kan.

- Afspraak afzeggen – begeleider voor een gesloten deur
Als een afspraak niet kan doorgaan, moet je dit zo vlug mogelijk laten weten aan je begeleider. Als je hem niet kan bereiken, vragen we je contact op te nemen met de dienst. Zo kunnen we de vrijgekomen tijd gebruiken om andere cliënten/gezinnen te helpen. Als je de dag van de afspraak pas afzegt of als de begeleider bij jou voor een gesloten deur staat, dan gaat deze sessie van je begeleidingstegoed af en wordt de persoonlijke bijdrage van de sessie aangerekend.
- Betalen van de factuur
We verwachten een correcte betaling van de factuur. Het Raster werkt met het systeem van domiciliëring. Elke maand ontvang je een factuur. Op de factuur staat een overzicht van de begeleidingen die zijn doorgegaan. Bij de betaling van de factuur ga je akkoord met deze gepresteerde begeleidingen. Als er niet te betalen begeleidingen zijn doorgegaan ontvang je geen factuur, maar een overzicht van de begeleidingen.
Opmerking: dit is niet van toepassing als je begeleiding krijgt onder PVB type voucher.
- Terbeschikkingstelling van een PVB of PAB
We verwachten dat je ons onmiddellijk informeert als je een terbeschikkingstelling krijgt van je PVB of PAB.

5. Wanneer stopt de begeleiding?

De meest voorkomende redenen om een begeleiding te stoppen zijn:

- Samen met je begeleider ben je van mening dat de doelstellingen zijn bereikt.
- Je wenst geen begeleiding meer.
- Je krijgt begeleiding van een andere dienst die niet samen kan gaan met begeleiding door Het Raster. Dit wordt door de overheid bepaald.
- De wetgeving of de afspraken rond het zorgpakket laten geen verdere begeleiding meer toe.
- Je bent verhuisd naar een andere provincie of naar het buitenland.
- Jouw zorgvraag past niet meer binnen het aanbod van Het Raster.
- De afspraken die hierboven staan (zie punt 4.1 en 4.2) worden niet nagekomen.
- De facturen worden niet correct betaald. De factuur moet tijdig en met de juiste gestructureerde mededeling betaald worden.
- Als je een PVB of PAB ter beschikking gesteld krijgt, moet de RTH onmiddellijk stoppen. De begeleiding kan dan eventueel verder gaan onder NRTN met dit PVB of PAB.

Zowel jij als Het Raster kunnen ook beslissen om een begeleiding voor het einde van de voorziene periode te beëindigen zonder dat de ander het hiermee eens is (= eenzijdige beëindiging van de ondersteuning).

Bij de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp gelden volgende afspraken:

- De begeleiding kan meteen stoppen of kan nog maximaal 3 maanden verder lopen.
- Dit wordt schriftelijk meegedeeld (per brief of e-mail).
- Het Raster rekent voor een vroegtijdige stopzetting op jouw initiatief geen verbrekingsvergoeding.
- Als je het niet eens bent met de beslissing van Het Raster kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie (zie p. 8).

Bij de Niet-Rechtstreeks Toegankelijke Hulp worden individuele afspraken gemaakt.

6. Wat kan je doen als je een klacht hebt?

Als er problemen of ontevredenheden zijn dan stellen we voor dat je die met je begeleider bespreekt. Als je ernstig ontevreden bent over Het Raster dan kan je een klacht indienen. Je kan dit doen op verschillende manieren. Je kan op elk moment beslissen dat je geen actie meer wil ondernemen rond je klacht. Wanneer de feiten ouder zijn dan een jaar, wanneer je anoniem wil blijven of wanneer je zelf geen betrokken partij bent, is de klacht niet ontvankelijk en is deze procedure niet van toepassing.

Mogelijkheid 1: Je bespreekt de klacht met je begeleider. Hij bespreekt dit met zijn teamcoördinator en doet je binnen de maand een voorstel van oplossing.

Mogelijkheid 2: Het lukt niet om de klacht met je begeleider te bespreken. Je kan de betrokken teamcoördinator zelf mondeling of schriftelijk contacteren. Deze noteert de klacht onmiddellijk met datum in het klachtenboek van de eigen afdeling. Binnen veertien dagen bespreekt hij met jou een mogelijke oplossing.

Teamcoördinator Het Raster Antwerpen Wim De Bent (-6j) Eva Ilsbroux (7-12 j.) Katlijn Bogaerts (+12 j. en volwassenen) 03 830 35 89 Wim.debent@hetraster.be Eva.ilsbroux@hetraster.be Katlijn.bogaerts@hetraster.be	Teamcoördinator Het Raster Halle-Vilvoorde-Brussel Wim De Bent 02 757 11 18 Wim.debent@hetraster.be
Teamcoördinator Het Raster Kempen Annelies Snoeckx 014 75 39 70 Annelies.snoeckx@hetraster.be	Teamcoördinator Het Raster Leuven Inge Depreeuw 016 85 09 01 Inge.depreeuw@hetraster.be

Mogelijkheid 3A: Je bezorgt je klacht rechtstreeks en schriftelijk aan de directie. Hij noteert de klacht bij ontvangst onmiddellijk met datum in het klachtenboek van Het Raster vzw. Hij laat je schriftelijk weten dat hij op de hoogte is van je klacht. Zo snel mogelijk en ten laatste binnen de veertien dagen bespreekt hij met jou een mogelijke oplossing. Hij doet dit per brief of per e-mail.

Het Raster vzw T.a.v. de directie Boomssteenweg 510A 2020 Antwerpen Erik.buelens@hetraster.be

Mogelijkheid 3B: Als je niet tevreden bent over de oplossing die wordt voorgesteld door de directie kan je je klacht schriftelijk bezorgen aan de klachtencommissie van Het Raster. Deze bestaat uit één vertegenwoordiger van de gebruikers en één vertegenwoordiger van de inrichtende macht. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en zal naar ieder zijn verhaal luisteren. Binnen dertig dagen bezorgt de klachtencommissie haar oordeel over de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) aan jou en Het Raster. De leden van de klachtencommissie kunnen verschillen van mening.

In dat geval worden beide standpunten bekendgemaakt. Als de klachtencommissie vindt dat de klacht terecht is, moet Het Raster actie ondernemen. Het Raster zal deze binnen dertig dagen schriftelijk aan jou laten weten.

Wanneer de klacht gaat over het eenzijdig beëindigen van de begeleiding (zie p. 7) dan wordt aan de klachtencommissie een onafhankelijke derde, Koen De Carne³, toegevoegd. Dit is een bemiddelingsdeskundige die door Het Raster werd aangeduid in overleg met de gebruikers.

<p>Klachtencommissie Het Raster vzw Boomsesteenweg 510A 2020 Antwerpen</p>

Mogelijkheid 3C: Als je niet tevreden bent met de voorgestelde acties, kan je jouw klacht schriftelijk bezorgen aan de leidend ambtenaar van het VAPH. Deze dienst gaat na of Het Raster de wet heeft nageleefd. Als dit niet zo is, neemt de ambtenaar de nodige maatregelen.

<p>VAPH Klachtendienst Zenithgebouw Koning Albert II-laan 37 1030 BRUSSEL https://www.vaph.be/contacteer-ons</p>

7. Verzekeringen

Het Raster is verzekerd voor onderstaande risico's:

- Burgerlijke aansprakelijkheid
- Arbeidsongevallen
- Brand en alle risico's

Voor meer informatie hierover kan je contact opnemen met Het Raster.

8. Het kwaliteitshandboek

Je kan meer informatie vinden over de structuur en de werking van Het Raster in het kwaliteitshandboek. Dit kan je vinden op de website (www.hetraster.be). Je kan ook een afspraak maken op de dienst om het daar te lezen.

³ Koen De Carne; www.beyondlimits.be; koen.decarne@beyondlimits.be; tel. 0494 43 38 75