

Ambulante Begeleidingsdienst (SAA) Algemene Voorwaarden voor Samenwerking

1

Inleiding

De SAA biedt "ambulante" of terreinbegeleiding aan private of openbare verenigingen en organisaties ("partners") die niet in staat zijn om dit zelf te organiseren voor hun eigen gebruikers, waarbij de doeltreffendheid van hun actie wordt vergroot. Deze terreinbegeleiding wordt verzorgd door onze hiervoor opgeleide vrijwilligers, op basis van een "opdrachtformulier" (zogenaamde "ordre de mission") die wordt ingevuld op grond van de aanvraag van de partner.

1. In welke geest werken we?

- Om een aanvraag om terreinbegeleiding in te dienen, moet de partner vooraf de behoefte eraan en de noodzaak ervan hebben vastgesteld, evenals de mate van zelfstandigheid van de gebruiker, zodat de rol van de terreinbegeleider duidelijk wordt bepaald.
- Gebruikers moeten weten waarom ze op het terrein begeleid worden. Ze moeten actief betrokken zijn bij de te ondernemen stappen en bij de ondersteuning die ze zo krijgen.
- De SAA volgt de gebruiker tijdens het hele terreinbegeleidingsproces op. Hij kan de partner ondervragen om het doel van die ondersteuning goed te begrijpen.
- Alle personen die aanvragen om terreinbegeleiding bij *Les Amis d'Accompagner* behandelen zijn gebonden door het beroepsgeheim.
- Er kunnen verschillende soorten terreinbegeleiding worden aangevraagd: administratieve hulp, morele steun, taalondersteuning, verplaatsingen tussen verschillende instellingen, bezoeken aan woningen, actieve ondersteuning bij moeilijkere stappen, enz.
- Begeleidingen zoals boodschappen doen, documenten thuis sorteren, wandelingen, sportieve of recreatieve activiteiten, enz. maken geen deel uit van onze missie en worden dus niet verzorgd.
- Het indienen van een aanvraag om terreinbegeleiding is geen garantie dat het verzoek ook wordt ingewilligd: de terreinbegeleiding is afhankelijk van de beschikbaarheid van onze vrijwilligers. Desalniettemin, op elke aanvraag om terreinbegeleiding volgt er een bericht van de SAA.
- Onze dienstverlening is gratis. We maken alleen gebruik van het openbaar vervoer, behalve ingeval van door de partner verzorgd of door de gebruiker betaald transport (zie Punt 6 hieronder)
- Aangezien de meesten van onze vrijwilligers uit Brussel komen, wordt de terreinbegeleiding hoofdzakelijk in het Brussels Gewest uitgevoerd of alleszins uitsluitend vanuit Brussel als ze elders in België moet gebeuren.
- Onze terreinbegeleiding vindt normaal gesproken plaats tijdens kantooruren (8.00 - 17.00 uur), zodat onze vrijwilligers in contact kunnen blijven met ons team of dat van de partner.

2. De terreinbegeleiding voorbereiden

Alvorens een verzoek om terreinbegeleiding in te dienen, moet de verzoekende partner het volgende doen:

- De openingstijden van de instelling waar de terreinbegeleiding moet gebeuren controleren en/of een afspraak maken met de betrokken dienst aldaar.
- De datum en tijdstip van de terreinbegeleiding met de gebruiker afspreken en hem de dag voor de afspraak eraan herinneren.
- Het dossier dat de gebruiker bij zich moet hebben klaarmaken en hem er indien nodig aan herinneren dat hij geen document mag vergeten dat van pas kan komen voor het welslagen van de tijdens de terreinbegeleiding te ondernemen stap.
- De gebruikers informeren dat de SAA op de hoogte is gebracht van hun situatie en de te ondernemen stap.

3. Het aanvraagformulier om terreinbegeleiding invullen

Terreinbegeleiding via het online formulier aanvragen op www.accompagner.be/fr/demandeur-un-accompagnement.

2

- De te ondernemen stap uitvoerig beschrijven om de behoeften van de gebruiker, de reden voor de terreinbegeleiding en die stap te helpen begrijpen.
- De aanvraag uiterlijk 3-4 werkdagen voor de datum van de terreinbegeleiding doorsturen. Als de termijn korter is, opbellen alvorens het aanvraagformulier in te vullen (02/580.20.33).
- Alle informatie expliciet aangeven die het verloop van de terreinbegeleiding kan beïnvloeden (bijv. de gebruiker wordt liever niet aangeraakt, verplaatst zich in een rolstoel of met een rollator, enz.).
- Contact opnemen met de SAA alvorens het online aanvraagformulier in te vullen als terreinbegeleiding dringend nodig is of ze specifiek is (ondersteuning van een minderjarige, vertaling uit een onbekende taal, enz.).

4. Bevestiging van de terreinbegeleiding

- Zodra het aanvraagformulier is verzonden, wordt er automatisch een ontvangstbevestiging naar de aanvragende partner doorgestuurd.
- Zodra de begeleidingsopdracht aan een vrijwilliger is toevertrouwd, wordt de terreinbegeleiding per e-mail bevestigd.
- De aanvragende partner informeert de gebruiker dat hij (of zij) wel degelijk zal worden begeleid door een vrijwilliger en herinnert hem (haar) ook aan het tijdstip en de plaats van de afspraak (of afspraken).
- Als de verzoekende partner geen bevestigingsmail heeft ontvangen, moet hij/zij de SAA opbellen (02/580.20.33) om te informeren naar wat er met zijn/haar verzoek is gebeurd¹.

5. Aanpassing van het reeds verzonden verzoek

- Als een wijziging moet worden aangebracht in een aanvraag die al is ingediend, moet onmiddellijk contact worden opgenomen met de SAA (02/580.20.33 of info.saa@accompagner.be).
- Als de aanvragende partner niet bereikbaar is tussen het moment van de aanvraag en het moment van de terreinbegeleiding, zorgt hij/zij ervoor dat een andere persoon van de betrokken dienst eventuele vragen van de SAA over de aangevraagde terreinbegeleiding kan beantwoorden.
- De partner geeft een telefoonnummer en een e-mailadres op waarop hij gemakkelijk te bereiken is (liever geen algemeen 0800-nummer of nummer van een telefooncentrale).
- Als het formulier onvolledig is of als de aanvraag onduidelijk is, stuurt de SAA de aanvraag terug naar de aanvragende partner met vermelding van de ontbrekende gegevens. De aanvraag wordt pas verwerkt als deze volledig ingevuld naar de SAA is teruggestuurd.
- De aanvragende partner kan de vrijwilliger voorafgaand aan de terreinbegeleiding ontmoeten voor een mondelinge of telefonische overdracht. Deze afspraak kan alleen worden gemaakt voor de dag van de terreinbegeleiding, een half uur voor het vertrek.

6. Traject

- De gebruiker betaalt zijn of haar eigen transportkosten, terwijl het transport van de vrijwilliger wordt betaald door "Les Amis d'Accompagner".
- Als de mobiliteit van de gebruiker beperkt is, moet de aanvragende dienst een aan de behoeften van de betrokkene aangepast vervoer organiseren. De kosten hiervan worden niet voorgeschoten of gedekt door "Les Amis d'Accompagner".

3

¹ Als u geen bericht hebt ontvangen als reactie op het verzenden van het aanvraagformulier, controleer dan of de bevestigingsmail niet in uw spammap is terechtgekomen.

- Als de staat van de met het openbaar vervoer te begeleiden gebruiker het organiseren van een aangepast vervoer vereist, maar de verzoekende partner hiervoor niet heeft gezorgd, kan de vrijwilliger een beroep doen op de diensten van een taxi, op kosten van de verzoekende partner. De vrijwilliger zal dan de partner telefonisch hiervan informeren. De vrijwilliger kan ook beslissen, met voorafgaande toestemming van de SAA, om de terreinbegeleiding te onderbreken.
- Voor terreinbegeleiding buiten Brussel moet de verzoekende partner de SAA (02/580.20.33) vooraf contacteren.

7. Feedback

Na afloop van de terreinbegeleiding ontvangt de partner feedback per e-mail op het adres dat op het aanvraagformulier staat. Hij/zij moet kennisnemen van die feedback alvorens nieuwe aanvragen in te dienen met betrekking tot de betrokken gebruiker.

8. Specifieke overwegingen

- Elke partner die een aanvraag om terreinbegeleiding indient, moet deze algemene samenwerkingsvoorwaarden ondertekenen, waardoor hij/zij zich ertoe verbindt de werking van de SAA te respecteren.
- Na vijf aanvragen om terreinbegeleiding stelt de SAA voor een bijeenkomst te beleggen met het team van de verzoekende partner om aan de leden ervan zijn activiteiten te presenteren.
- Als het aantal opeenvolgende aanvragen van een partner te groot wordt, behoudt de SAA zich het recht voor om slechts een beperkt aantal nieuwe aanvragen van die partner te aanvaarden ten einde zijn dienstverlening aan al zijn partners te kunnen aanbieden.

PS: Voor speciale gevallen die niet aan deze voorwaarden voldoen, kan de partner altijd contact opnemen met de SAA om de situatie voor te leggen. De dienst zal dan geval per geval een beslissing nemen.

9. Afwijzing van aansprakelijkheid

- "Les Amis d'Accompagner" aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van ongeschikt gedrag van gebruikers of voor handelingen door dezen die schade kunnen toebrengen aan derden terwijl ze worden begeleid door een van onze vrijwilligers.
- De vrijwilliger kan de terreinbegeleiding onderbreken als de gebruiker agressief gedrag vertoont of aangeeft niet (meer) begeleid te willen worden.

10. Wat vzw "Les Amis d'Accompagner" van haar partners verwacht

- De "Algemene voorwaarden voor samenwerking" kennen en respecteren.
- De onderaannemingsclausule interpreteren in overeenstemming met de AVG².
- De werking, missie, hulpmiddelen, schema's, enz. van de vzw in acht nemen.
- Een "referentiepersoon" aanduiden voor contact met de vzw.
- Duidelijke, nauwkeurige en volledig ingevulde aanvraagformulieren doorsturen voor de met de gebruiker te ondernemen stappen.
- Actief bijdragen aan de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking met de vzw.
- De jaarlijkse door de SAA georganiseerde partnerbijeenkomst bijwonen.
- Zorgen voor zichtbaarheid en begrip van de VZW door het bestaan ervan bekend te maken, zowel intern (collega's) als extern (verwante diensten, verenigingsnetwerk of door het plaatsen van het logo van de VZW op de website van de partner).

² Algemene Verordening Gegevensbescherming