

# Charter

## Collectieve rechten en plichten

### Wat is dit?

In het 'charter collectieve rechten en plichten' staan rond een aantal thema's **onze wederzijdse rechten en plichten** omschreven, met andere woorden wat we van elkaar (kunnen) verwachten. Het zijn een aantal 'algemeen geldende' afspraken tussen Pegode en alle cliënten van Pegode.

Het 'charter collectieve rechten en plichten' **maakt deel uit van je individuele ondersteuningsovereenkomst** en is dus ook een overeenkomst. Bij het ondertekenen van je ondersteuningsovereenkomst verklaar je dus dat je ook akkoord bent met alle afspraken uit het charter collectieve rechten en plichten.



**PEGODE**  
duurzaam verbinden

Versie laatst goedgekeurd op het  
Pegodeoverleg op 19/9/2016

# INHOUDSTAFEL

<b>1. Pegode algemeen</b>	<b>3</b>
<b>2. Missie, visie, waarden en doelstellingen</b>	<b>5</b>
<b>3. Begin en einde van je ondersteuning door Pegode</b>	<b>9</b>
1. Opnamevoorwaarden	
2. Beëindiging van de ondersteuning door Pegode	
2.1 Redenen die aanleiding kunnen geven tot beëindiging van de ondersteuning door Pegode.	
2.2 Hoe gaat dit in zijn werk	
2.3 Wat kan je doen als je niet akkoord bent met deze beslissing	
<b>4. Collectief overleg in Pegode</b>	<b>11</b>
1. Cliëntoverleg op het project	
2. De cliëntraden	
3. Het Pegodeoverleg	
3.1 De opdrachten van het Pegodeoverleg	
3.2 Hoe kan je iemand in het Pegodeoverleg bereiken?	
3.3 Klachten over het Pegodeoverleg	
<b>5. Vertrouwenspersonen voor cliënten</b>	<b>14</b>
<b>6. Toezichtsraad</b>	<b>15</b>
1. Hoe is de toezichtsraad samengesteld?	
2. Welke opdrachten neemt de toezichtsraad op?	
3. Klachten m.b.t. het beheer van gelden en/of goederen van cliënten	
<b>7. Klachten en klachtenprocedure</b>	<b>17</b>
1. Het indienen en afhandelen van een klacht (= algemene klachtenprocedure)	
2. Uitzonderingen op de algemene klachtenprocedure	
2.1 Klachten m.b.t. het Pegodeoverleg	
2.2 Klachten m.b.t. het beëindigen van de ondersteuning door Pegode	
2.3 Klachten over het beheer van gelden en/of goederen van cliënten	
<b>8. Hoe gaan we bij Pegode om met informatie over jou?</b>	<b>20</b>
1. Welke informatie wordt van jou bewaard en wie heeft toegang tot deze informatie?	
2. Je dossier inkijken	
3. Geïnformeerd worden	
<b>9. Verzekerde risico's</b>	<b>22</b>
<b>10. Intern kwaliteitsbeleid</b>	<b>24</b>
<b>11. Bijkomende afspraken</b>	<b>25</b>
<b>12. Aanpassing en wijziging van het charter collectieve rechten en plichten</b>	<b>26</b>

## 1. Pegode algemeen

Pegode is een Vereniging Zonder Winstoogmerk (vzw).

Pegode is een door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkende en vergunde zorgaanbieder van Rechtstreeks en Niet-rechtstreeks Toegankelijke Hulp.

Pegode weigert geen cliënten op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Dit charter waarborgt cliënten dat we hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid eerbiedigen voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medecliënten en personeel niet in het gedrang komen.

Meer informatie over Pegode en de projecten van Pegode vind je op de website: [www.pegode.be](http://www.pegode.be).



**PEGODE**  
duurzaam verbinden

Het adres van de maatschappelijke zetel van Pegode is:

Pegode  
Noeverseweg 34  
2845 Niel

Je kunt ons **contacteren** via:

tel: 03 844 95 95  
e-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)  
website: [www.pegode.be](http://www.pegode.be)

Naam van de inrichtende macht: Pegode vzw,  
Rechtspersoonlijkheid: Vereniging zonder winstoogmerk  
Maatschappelijke zetel: Noeverseweg 34 - 2845 Niel  
Ondernemingsnummer: 0420281501

#### **Raad van bestuur:**

Voorzitter: Paul Janssens  
Bestuurders: Werner Wilssens, Herman Paulussen, Karel Van Boxelaere, Caroline Van Landeghem, Bavo De Sadeleer.  
Afgvaardigd bestuurder: Bies Henderickx - [bies.henderickx@pegode.be](mailto:bies.henderickx@pegode.be)

#### **Directieteam:**

Sociaal ondernemer: Luc Debar - [luc.debar@pegode.be](mailto:luc.debar@pegode.be)  
Directie dienstverlening wonen: Hanne Belmans - [hanne.belmans@pegode.be](mailto:hanne.belmans@pegode.be)  
Directie dienstverlening dagbesteding: Liesje Deloose - [liesje.deloose@pegode.be](mailto:liesje.deloose@pegode.be)  
Directie cliëntondersteuning & communicatie: Inneke Depovere - [inneke.depovere@pegode.be](mailto:inneke.depovere@pegode.be)  
Directie medewerkversbeleid: Christel Poelemans

Je kunt hen telefonisch bereiken via het algemeen nummer van Pegode: 03 844 95 95

#### **Onthaal en secretariaat:**

Algemeen nummer van Pegode: 03 844 95 95  
E-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)

#### **Nuttige adressen en contactgegevens:**

##### **Onthaal - trajectbegeleiders van Pegode:**

tel.: 03 844 95 95  
e-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)

##### **VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap):**

tel.: 02 225 84 11  
[www.vaph.be](http://www.vaph.be)

##### **Vlaamse Ombudsdienst:**

tel.: 0800 240 50  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

## 2. Missie, visie, waarden en doelstellingen Pegode

### Missie

Wat is het?

De missie is het samenvattend antwoord op de vraag welke richting de organisatie uit zal gaan. Het 'waarom van de organisatie'.

Een goede missie voldoet aan volgende vereisten:

- Ze is beknopt
- Ze is geloofwaardig en ambitieus
- Ze is begrijpelijk, ondubbelzinnig en helder
- Ze bevat geen slogans, vage begrippen of algemeenheden
- Ze maakt duidelijke keuzes
- Ze werkt onderscheidend

Pegode is een **netwerkorganisatie** van duurzaam verbonden projecten.

Deze projecten bieden **ondersteuning op maat** aan personen met een beperking.

In Pegode heeft de cliënt de **regie over zijn eigen leven**.

Pegode ondersteunt bij vragen over **alle levensdomeinen**.

Pegode werkt actief mee aan een **samenleving** waar iedereen bij hoort.

Pegode investeert in **deskundigheid, creativiteit en engagement** van medewerkers.

### Visie

Wat is het?

De visie maakt duidelijk 'door welke bril' en 'met welke ambitie' we naar onze organisatie, onze klanten, onze medewerkers en de buitenwereld kijken: waar we in geloven, wat ons bindt, wat we willen betekenen voor onze klanten en voor andere belanghebbenden.

In Pegode geloven we dat:

- het een mensenrecht is om **zelf je leven te kunnen uittekenen** en in handen te houden
- personen met een beperking (met de juiste ondersteuning) **zelf keuzes kunnen maken** en beslissingen kunnen nemen over hun eigen leven.
- **deeluitmaken van de samenleving** de meeste kansen geeft op een kwaliteitsvol bestaan waarin je gewaardeerd wordt, respect krijgt, mensen kan ontmoeten en duurzame relaties kan aangaan.
- personen met een beperking met hun **twee voeten in de samenleving** kunnen staan.
- de capaciteiten van iedere persoon samen met de kracht en creativiteit van andere mensen tot een beloftevolle dynamiek kan leiden die ruimte en tijd moet krijgen om zich te **ontplooiën**.
- ondersteuning door veel mensen gedaan kan worden en niet alleen door professionelen. Dat samen **met anderen aan de slag gaan een verrijking** is (familie, vrienden, vrijwilligers, enz...).
- iemand **niet alles zelf moet kunnen om zelfstandig te zijn**, maar dat de mate waarin je omringd bent door een netwerk van mensen en middelen om te zorgen dat gedaan geraakt wat je zelf niet kan, je zelfstandigheid bepaalt.

Daarom kiest Pegode er voor om samen met personen met een beperking op zoek te gaan naar antwoorden op vragen die te maken hebben met 'het leven' in de samenleving.

Dit doet Pegode door er naar te streven om:

- personen uit te dagen tot het maken van keuzes en hen **te ondersteunen in het realiseren van die keuzes**.
- de **kracht van de persoon en zijn persoonlijk netwerk** (vrienden, familie) niet in de kiem te smoren, maar te stimuleren en te ondersteunen.
- haar ondersteuning alleen **faciliterend en aanvullend** te organiseren
- een **brede waaier van ondersteuningsmogelijkheden** aan te bieden die flexibel tegemoet kan komen aan vragen van mensen.
- **samen te werken met partners in de samenleving** (binnen de sector, met andere dienstverleningssectoren, buurten, gemeentes, ...).
- zoveel mogelijk beroep te doen op **de kracht van vrijwilligers** (een bron van capaciteiten).
- zoveel mogelijk **ondersteuning 'in de samenleving zelf'** te bieden: bij je thuis, bij jou op het werk, bij jouw vrijetijdsactiviteiten in de buurt, bij je contacten met jouw vrienden en burens, bij de opleiding die jij wil volgen, enz.
- de **eigen ondersteuningsinitiatieven zoveel mogelijk in te bedden in de buurt en op mensenmaat te organiseren**: uitnodigend tot contacten met de omgeving, zo gewoon mogelijk, in de buurt van openbaar vervoer, de mogelijkheid tot het uitbouwen van relaties.
- blijvend **op zoek te gaan naar ondersteuningsconcepten die zoveel mogelijk regie aan de persoon met de beperking geven, die de keuzevrijheid van personen niet hoeven te beknotten** (bijvoorbeeld concepten gebaseerd op persoonsgebonden financiering).
- als organisatie (met haar medewerkers) blijvend bij te leren en te ontwikkelen in onze dienstverlening: **deskundigheid ontwikkelen in attitudes en vaardigheden die voortvloeien uit de visie**.
- via beleidsbeïnvloeding, bewustmaking en sociale actie op lokaal en bovenlokaal niveau een **gelijkwaardige positie voor personen met een beperking** (bijvoorbeeld i.v.m. de inkomenspositie, betaalbare huisvesting, toegankelijkheid, rechten, enz...) na te streven.
- als organisatie verder te investeren in het **uitbouwen van projecten die vaardig zijn om aan bovenstaande kenmerken/streefdoelen te voldoen (op mensenmaat, lokaal betrokken en autonoom)**.

## Kernwaarden

Wat is het?

Belangrijke normen en waarden of gedrag dat we willen stimuleren in Pegode:

- **Respect:**  
In Pegode is respect een basishouding voor alle medewerkers en cliënten. Iedereen mag mensen hierop aanspreken.  
Respect betekent:
  - Openstaan voor iedereen zoals hij is (zijn keuzes, zijn levensstijl, ...)
  - Rekening houden met de privacy van anderen
  - Discreet met vertrouwelijke informatie omgaan
- **Persoonlijke ontwikkeling:**  
Pegode vindt persoonlijke ontwikkeling van cliënten en medewerkers belangrijk. Medewerkers moeten hun capaciteiten steeds verder willen ontwikkelen. Cliënten helpen

zoeken naar hun capaciteiten en hen stimuleren bij de ontwikkeling hiervan vergroot hun zelfvertrouwen.

- **Deskundigheid:**

In Pegode zijn zowel medewerkers als cliënten deskundig.

Ervaring van cliënten en hun familie is een belangrijke bron van deskundigheid waar rekening mee gehouden wordt.

Medewerkers moeten willen bijleren en hun kennis actief delen met anderen.

Medewerkers moeten hun eigen handelen in vraag laten stellen om hieruit te leren.

Cliënten hebben recht op deskundigheid van medewerkers - Pegode investeert hierin o.a. door vorming.

- **Klantgerichtheid:**

Bij Pegode betekent 'klantgerichtheid' ondersteuning bieden op maat van elke cliënt. De cliënt staat centraal in Pegode.

De cliënt bepaalt (eventueel met ondersteuning van belangrijke anderen) welke ondersteuning hij wil/nodig heeft.

Pegode biedt alleen die ondersteuning die niet door de cliënt zelf of zijn netwerk kan geboden worden.

Bij Pegode willen we voortdurend creatief nadenken op welke manier we onze dienstverlening kunnen afstemmen op de vragen van cliënten.

- **Creativiteit:**

In Pegode betekent creatief zijn:

Steeds weer opnieuw op zoek willen gaan naar originele oplossingen en dit ook volhouden.

Openstaan voor het 'nieuwe', het 'nog niet gekende' en hier actief op zoek naar gaan om oplossingen te vinden.

Initiatief durven nemen in functie van de ondersteuning van cliënten.

De grenzen kunnen en mogen aftasten.

Op zoek gaan naar manieren om de capaciteiten van cliënten tot uiting te laten komen.

- **Verantwoordelijkheid nemen en dragen:**

Medewerkers in Pegode moeten:

Zelfstandig kunnen werken

Informatie/kennis delen met elkaar

Problemen aanpakken of signaleren

Afspraken nakomen

Verantwoordelijkheid dragen voor ondersteuningsdoelen (in ondersteuning van cliënten)

Verantwoordelijkheid dragen voor samenwerkingsdoelen (medewerkers zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor een goed functioneren van hun team)

Cliënten kunnen ondersteuning krijgen bij het blijvend kunnen opnemen van hun 'verantwoordelijkheden in het dagdagelijkse leven': op de juiste momenten, de gepaste ondersteuning bieden, waardoor iemand iets beter vol kan houden.

- **Kwaliteit:**

Bij Pegode is de levenskwaliteit van cliënten een belangrijke parameter (wat vindt de cliënt belangrijk in zijn leven en kan hij dit ook realiseren?).

Bij Pegode betekent kwaliteit ook:

Streven naar de beste invulling van de opdracht van Pegode (missie, visie).

Processen en veranderingstrajecten grondig voeren: met voldoende oog voor inhoudelijke verdieping, betrokkenheid, realistische planning, opvolging/evaluatie en verbetering.

Gemaakte afspraken en beslissingen nakomen.

Op een transparante en duidelijke manier communiceren.

### **Strategie en strategische doelen van Pegode**

Strategische doelstellingen zijn een weergave van de 'gewenste situatie' binnen 5 jaar. Deze doelstellingen zijn sturend en niet vrijblijvend. Van 2016 tot 2020 zullen deze doelstellingen richting geven aan het verder uitwerken van de werking van Pegode.

Pegode is:

- aantrekkelijk voor cliënten en hun netwerk
- aantrekkelijk voor medewerkers
- sociaal ondernemend en beleidsbeïnvloedend
- concurrentieel en complementair



## 3. Begin en einde van je ondersteuning door Pegode

### 3.1 Opnamevoorwaarden

Om ondersteuning te krijgen van Pegode, heb je nodig:

- een persoonsvolgend budget waarmee je je ondersteuning kan inkopen.

OF ANDERS

- in functie van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp: beschikken over een (vermoeden van) beperking (erkend door het VAPH) en niet gelijktijdig gebruik maken van een persoonsvolgend budget

### 3.2 Beëindiging van de ondersteuning door Pegode

**Redenen die aanleiding kunnen geven tot beëindiging van de ondersteuning door Pegode:**

- Pegode oordeelt dat je niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden zoals in bovenstaand punt (1. opnamevoorwaarden);
- Pegode oordeelt dat jouw lichamelijke, geestelijke en/of psychische toestand zodanig gewijzigd is dat we niet meer kunnen beantwoorden aan jouw noden en ondersteuningsvragen;
- Pegode oordeelt dat jij (of jouw wettelijke vertegenwoordiger) de afspraken uit het ondersteuningscontract en/of het charter collectieve rechten en plichten niet nakomt;
- Pegode kan de ondersteuningsovereenkomst opzeggen om redenen van overmacht of om redenen die het gevolg zijn van een beslissing van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap;
- Pegode oordeelt dat jij (of jouw wettelijk vertegenwoordiger) ons foutieve gegevens hebt verstrekt over de verklaring op erewoord ('dat je geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening hebt ontvangen of dat je geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding. Als je zo'n vergoeding hebt ontvangen of hier mogelijk aanspraak op kan maken, breng je het Vlaams Agentschap en Pegode daarvan onmiddellijk op de hoogte') of je sluit geen overeenkomst met het Agentschap af om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden.

Bij **beëindiging van de ondersteuning door Pegode** bieden we de mogelijkheid aan om **mee te zoeken naar een alternatief**. Je hebt zelf de keuze om wel of niet in te gaan op dit aanbod. We kunnen geen garanties geven m.b.t. het resultaat.

#### **Hoe gaat dit in zijn werk?**

De directie van Pegode heeft de eindbeslissing tot beëindiging van de ondersteuning. **We overwegen steeds op voorhand of we je toch verder kunnen ondersteunen in Pegode mits de nodige aanpassingen of samenwerkingen met andere organisaties of diensten.**

Indien de beslissing tot beëindiging van de ondersteuning (of heroriëntatie) genomen is, nodigen de de directie of leidinggevende jou (of jouw wettelijk vertegenwoordiger) uit voor **een gesprek** waarin dit, samen met de reden, wordt aangekondigd. Je krijgt tijdens dit gesprek 'verhaal-mogelijkheid', dit wil zeggen dat we zeker ook luisteren naar jouw verhaal.

Vervolgens maken we, samen met jou, **afspraken rond de uitstapregeling**. We bezorgen je deze schriftelijk samen met de reden voor de beëindiging. En dit **binnen de 14 dagen** nadat je op de hoogte werd gebracht.

### **Wat kan je doen als je niet akkoord bent met deze beslissing?**

Indien je niet akkoord bent met de reden tot beëindiging, kan je beroep doen op de klachtenprocedure van Pegode (zie 7. Klachten en klachtenprocedure – 2. uitzonderingen op de klachtenprocedure – 2.2. Klachten m.b.t. de beëindiging van de ondersteuning door Pegode).

### **3.3 Beëindiging van de ondersteuning door jou**

Indien jij de ondersteuning door Pegode volledig of gedeeltelijk wil beëindigen, richt jij (of jouw wettelijk vertegenwoordiger) deze **vraag schriftelijk aan de dienst cliëntadministratie van Pegode**.

In onderling overleg maken we hier vervolgens (schriftelijk) **afspraken** rond.

### **3.4 Opzeggingstermijnen en verbrekingsvergoedingen**

Bij eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door jou of door Pegode geldt voor beide partijen een **opzeggingstermijn van drie maanden**. Deze gaat in op de 1e dag van de volgende maand na het ontvangen van de opzeg (tenzij we in onderling overleg een andere opzeggingstermijn afspreken).

Bij het niet respecteren van de vastgestelde of afgesproken opzeggingstermijn door één van de partijen, kan het zijn dat er een **verbrekingsvergoeding** wordt voorzien. Indien dit voor jou van toepassing is, vind je hierover meer informatie in je ondersteuningsovereenkomst.

## 4. Collectief overleg in Pegode

Bij Pegode vinden we **de mening en het advies van cliënten erg belangrijk**. Daarom organiseert Pegode op verschillende manieren overleg met cliënten en/ of hun belangenvertegenwoordigers. Naast individuele thema's en individueel overleg zijn er heel wat thema's die op meerdere personen betrekking hebben, bijvoorbeeld: de werking van een project, de inhoud van een overeenkomst dat bij de start van nieuwe cliënten wordt gebruikt, ...

Dit 'overleg met meerdere cliënten' wordt op 3 verschillende manieren georganiseerd:

### 4.1 Cliëntoverleg op het project

De doelstelling van cliëntoverleg op projectniveau is cliënten betrekken en inspraak geven op de goede werking en organisatie van het project.

Enkele mogelijke thema's die hier aan bod kunnen komen: gemeenschappelijke uitrusting, menu's, de komst van stagairs, nieuwe medewerkers en/ of vrijwilligers, brandweeroefeningen, veranderingen in de werking van het project, ...

Bij de start in een project krijg je er uitleg over hun manier van werken.

### 4.2 De cliëntraden

Een cliëntraad is **een overleg tussen cliënten (en/ of belangenvertegenwoordigers) uit verschillende projecten**.

Er zijn drie cliëntraden binnen Pegode.

- **Cliëntraad 1** met voornamelijk (vertrouwenspersonen van) cliënten met autisme
- **Cliëntraad 2** met voornamelijk (vertrouwenspersonen van) cliënten met een motorische beperking
- **Cliëntraad 3** met voornamelijk (vertrouwenspersonen van) cliënten met een verstandelijke beperking

De cliëntraad bepaalt zelf wat tijdens hun overlegmomenten besproken wordt.

Enkele voorbeelden:

- de werking van projecten van Pegode
- de missie en visie van Pegode
- 'het beleid van de minister'
- de rechten en plichten van personen met een beperking
- ...

De **cliëntraden komen minstens drie maal per jaar** samen. Van de leden wordt verwacht dat ze proberen om iedere keer aanwezig te zijn.

Cliënten van Pegode (en/of hun belangenvertegenwoordigers) kunnen zich **altijd engageren voor één van deze cliëntraden**. Zij kunnen hiervoor terecht bij de (traject-)begeleiders van Pegode.

## De voorzitters van de cliëntraden zijn:

Cliëntraad 1: Christel Peersmans

Cliëntraad 2: Mina Bibari

Cliëntraad 3: Maria Vrijdaghs en Rik Pandelaers

## 4.3 Het Pegodeoverleg

Het Pegodeoverleg is het **officiële overleg- en adviesorgaan tussen cliënten van Pegode en de directie** (vertegenwoordigers van het bestuur van Pegode).

Het geeft uitvoering aan de verplichting uit het 'besluit van de Vlaamse regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van VAPH-organisaties' om een collectief overlegorgaan op te richten.

Je kan dit besluit opvragen via het algemeen nummer 03 844 95 95 of via [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)

### De opdrachten van het Pegodeoverleg:

Het Pegodeoverleg **denkt mee na over de kernopdracht van Pegode**, over welke richting Pegode wil uitgaan. Ze zetten zich mee in rond opdrachten en engagementen die uitvoering geven aan de missie van Pegode en die beleidsvoorbereidend of adviserend kunnen zijn.

Het Pegodeoverleg **geeft advies over de algemene werking van Pegode**, over werkwijzen en nota's en omkaderende voorwaarden die betrekking hebben op de ondersteuning van cliënten.

Enkele voorbeelden van thema's die reeds besproken werden op het Pegodeoverleg:

- De missie en visie van Pegode
- Het meerjarenplan van Pegode
- Belangrijke ontwikkelingen en veranderingen in de zorg of in Pegode: bijvoorbeeld: zorgzwaarte-inschaling, perspectiefplan 2020, persoonsvolgende financiering, ...
- Geplande wijzigingen in projecten
- Werkwijzen die in Pegode van toepassing zijn: bijvoorbeeld rond ondersteuningplanning of rond de start van nieuwe cliënten
- Wijzigingen in modelformats ondersteuningsovereenkomsten
- Kostprijzen van het vervoer en de maaltijden
- ....

Het Pegodeoverleg kiest onder haar leden **een voorzitter, een secretaris** en vertegenwoordigers die namens het Pegodeoverleg de **Raad van Bestuur van Pegode waarnemend bijwonen**.

Het Pegodeoverleg kiest eveneens mandaathouders voor **formele vertegenwoordiging** in volgende organen van Pegode:

- **Toezietsraad**
- **De drie cliëntraden**
- **De klachtencommissie**

Het Pegodeoverleg beslist in overleg met het managementteam wie de rol van 'onafhankelijke derde' opneemt. Hij/ zij vervoegt de klachtencommissie bij het beëindigen van de ondersteuning van een cliënt door Pegode.

Het Pegodeoverleg geeft haar goedkeuring over welke cliënten de rol van **vertrouwenspersoon voor cliënten** opnemen en over de manier waarop zij overgangsmaatregelen en vervanging regelen indien één van hen zijn/haar rol niet meer wil/kan opnemen.

### Hoe kan je iemand van het Pegodeoverleg bereiken?

Je kunt de voorzitter(s) van het Pegodeoverleg bereiken **via e-mail: pegodeoverleg@pegode.be**. Alle mails die toekomen op dit adres worden automatisch doorgestuurd naar de beide voorzitters van het Pegodeoverleg. Zij zullen vervolgens contact met je opnemen.

**Telefonische bereikbaarheid:** tijdens de kantooruren kunnen vragen aan het Pegodeoverleg ook gesteld worden via het algemeen nummer van Pegode. Dit is **03 844 95 95**. Jouw naam, contactgegevens (en eventueel project) worden genoteerd door een medewerker en doorgegeven aan de voorzitter van het Pegodeoverleg. Zij zullen vervolgens contact met je opnemen.

Ook indien je graag meer informatie krijgt over de werkwijzen van het Pegodeoverleg kan je deze vraag stellen via bovenstaande contactgegevens. Er zal dan iemand contact met jou opnemen.

### Klachten over het Pegodeoverleg

Deze kan je schriftelijk melden aan de **leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap** (zie 7. Klachten en klachtenprocedure – 2 uitzonderingen op de klachtenprocedure – 2.1 Klachten m.b.t. het Pegodeoverleg).

Het huishoudelijk reglement (opgesteld en goedgekeurd door de leden van het Pegodeoverleg op 16-10-2013)

- **Samenstelling van het Pegodeoverleg en bijkomende rollen van de leden**
  - **Rik Pandelaers:** cliëntraad 3, voorzitter/ secretaris, vertegenwoordiging Raad van Bestuur, toezichtsraad
  - **Maria Vrijdaghs:** cliëntraad 3, voorzitter/ secretaris, vertegenwoordiging Raad van Bestuur
  - **Christel Peersmans:** cliëntraad 1, vertegenwoordiging Raad van Bestuur
  - **Lars Somers:** cliëntraad 1, klachtencommissie
  - **Norbert Kemels:** cliëntraad 2, klachtencommissie
  - **Lucienne Dons:** cliëntraad 3
  - **Patrick Croisiau:** cliëntraad 3
  - **Marc Seghers:** cliëntraad 3, klachtencommissie
  - **Gally Kips:** cliëntraad 3
- **Frequentie, tijdstip en plaats van vergaderen**

Het Pegodeoverleg komt +- **9x/jaar** samen. De vergadering vindt plaats in de **grote vergaderzaal op de Noeverseweg 34, 2845 Niel**.

Er wordt jaarlijks samen met de leden een **vergaderkalender** opgesteld om een zo goed mogelijke vertegenwoordiging vanuit de verschillende projecten/cliëntraden te waarborgen.

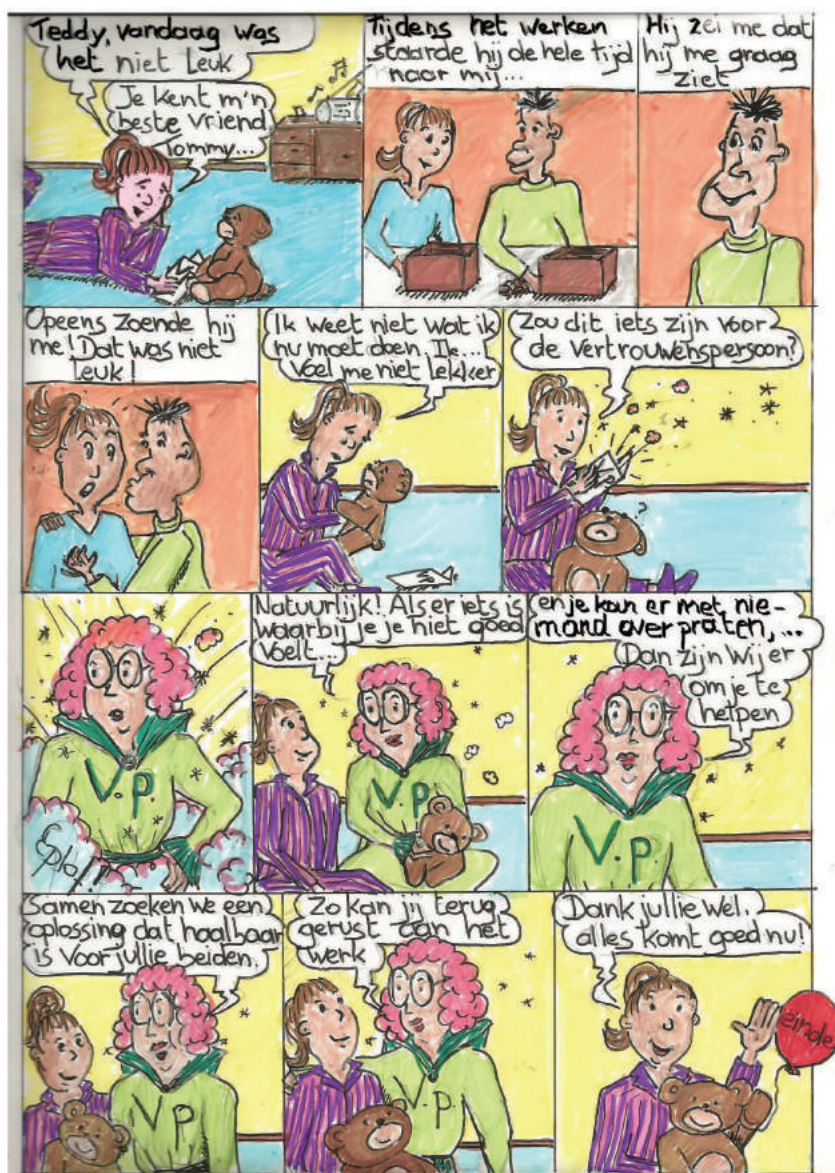
## 5. Vertrouwenspersonen voor cliënten

As je als cliënt **grensoverschrijdend gedrag ervaart**, vinden we het in Pegode **belangrijk dat je ergens terecht kan**. Uiteraard kan dit steeds **bij alle medewerkers, leidinggevenden en directie**, maar indien deze stap voor jou te groot is, kan je ook terecht bij **één van de vertrouwenspersonen voor cliënten**.

Deze vertrouwenspersoon zijn, net als jij, cliënt van Pegode. Zij kunnen je een eerste luisterend oor en opvang bieden en indien je dit wil ook ondersteuning bieden bij een melding van grensoverschrijdend gedrag.

### Zijn verkozen tot vertrouwenspersonen voor cliënten:

- **Anke Boulanger** voor cliënten met autisme
- **Hilde Suykens** voor cliënten met een motorische beperking
- **Ank Van Loon** voor cliënten met een verstandelijke beperking
- **Ellen Vermander en Ben Mualaba** voor cliënten van Zelfstandig Wonen Mechelen



## 6. Toezichtsraad

Indien jij (of jouw wettelijk vertegenwoordiger) en Pegode overeenkomen dat Pegode opdrachten zal opnemen in het kader van 'budgetbeheer', dan worden deze afspraken steeds vooraf vastgelegd in een 'document van lastgeving'.

De **toezichtsraad** is het orgaan dat, in geval van beheer van gelden en/of goederen van cliënten door Pegode vzw en/of haar aangestelden, hier controle op uitoefent en klachten hierover onderzoekt.

### 6.1 Hoe is de toezichtsraad samengesteld?

1. **Een afgevaardigde van de cliënten** - dit mandaat wordt toegewezen onder de leden verkozen in het Pegedeoverleg - hun mandaat loopt gelijk met het mandaat in dit overleg
2. **Een directielid** - de directie treedt op als afgevaardigde van de vzw. Dit directielid is een andere partij dan deze die de lastgevingen ondertekent namens de vzw.
3. **Een niet aan de organisatie verbonden deskundige** op juridisch en/of boekhoudkundig vlak. Deze persoon is tevens voorzitter van de toezichtsraad.

#### De leden van de toezichtsraad:

Extern deskundige - voorzitter: **Luc Delvou**

Namens de cliënten: **Rik Pandelaers**

Namens de organisatie: **Bies Henderickx**

### 6.2 Welke opdrachten neemt de toezichtsraad op?

1. Het **controleren** van de uitvoering van de **in de lastgeving opgesomde activiteiten en engagementen**. Dit door middel van steekproefcontroles en een aanvullende 2-jaarlijkse tevredenheidsbevraging bij de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger in functie van de naleving van de afspraken uit de documenten van lastgeving.
2. Het **controleren van de wijzigingen in de lastgeving** en in het bijzonder op de volmachten opgenomen door medewerkers van Pegode vzw.
3. Het **onderzoeken van (zowel mondelinge als schriftelijke) klachten en inbreuken** op wat opgenomen is in een document van lastgeving.
4. Het **behandelen en onderzoeken van aanvragen van cliënten in verstrekken van bijkomende financiële middelen** in de vorm van leningen, ter beschikking stelling van goederen, bijkomende budgetten.

De toezichtsraad organiseert zich zo dat minstens 2x per jaar controle wordt gevoerd op de punten 1, 2 en 3.

De toezichtsraad rapporteert in een verslag over haar opdrachten en haar bevindingen aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. In deze verslaggeving wordt met de grootste zorg gewaakt over de anonimiteit van de gegevens.

## 6.3 Klachten m.b.t. het beheer van gelden en/of goederen van cliënten

De werkwijze om hierover een klacht in te dienen, vind je terug bij de **klachtenprocedure** (zie 7. Klachten en klachtenprocedure - 2. uitzonderingen op klachtenprocedure - 2.3 Klachten m.b.t. het beheer van gelden en/of goederen van cliënten)



## 7. Klachten en klachtenprocedure

We willen binnen Pegode **een open en communicatieve cultuur** creëren rond suggesties, opmerkingen, vragen, problemen en ontevredenheden in verband met de geboden ondersteuning.

We vinden het belangrijk dat jij (of jouw directe omgeving) hiervoor **bij elke medewerker terecht kan**. En dat medewerkers samen met jou actief aan de slag gaan om naar oplossingen te zoeken of gericht door te verwijzen naar personen die hier mee aan de slag kunnen.

Indien je als cliënt (of netwerk) toch een klacht wil indienen omdat je vindt dat er onvoldoende tegemoet wordt gekomen aan jouw uiting van ontevredenheid voorzien we een **klachtenprocedure**.

### 7.1 Het indienen en afhandelen van een klacht (= algemene klachtenprocedure)

#### Stap 1:

Een klacht formuleren kan je **via verschillende kanalen** doen:

- Medewerkers van het project waar je ondersteuning krijgt
- De leidinggevende van dit project
- Directie
- Raad van bestuur
- Projectgebonden cliëntoverlegkanalen: bijvoorbeeld dagelijks bestuur, bewonersvergadering, deelnemersoverleg, ...
- Vertrouwenspersonen voor cliënten (in geval van grensoverschrijdend gedrag)

Een klacht kan **zowel mondeling als schriftelijk (telefoon, brief, e-mail)** worden ingediend. Jouw klacht wordt vervolgens op de plaats waar je ze hebt ingediend verder opgevolgd en in geval van een schriftelijk klacht wordt zij geregistreerd in een klachtenregister.

Indien je dit wil, kan je jouw klacht steeds opnieuw intrekken.

**Binnen de 30 dagen** krijg je een **antwoord** op jouw klacht. Indien je je klacht schriftelijk hebt ingediend, ontvang je ook een geschreven antwoord.

#### Stap 2:

Indien je **niet tevreden** bent met dit antwoord, kan je de klacht (mondeling of schriftelijk) indienen bij **de directie** (indien de klacht daar niet rechtstreeks werd ingediend). Ook zij houden zich aan de bovenstaande werkwijze en afspraken rond het opvolgen, registreren en beantwoorden van de klacht.

#### Stap 3:

Als je nog steeds niet tevreden bent over deze afhandeling, dan kan je je **schriftelijk** richten tot de **interne klachtencommissie**. De interne klachtencommissie is samengesteld uit een vertegenwoordiger van het Pegodeoverleg en een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur. Je kan je hierbij, indien je dit wenst, ook laten bijstaan door iemand van je eigen keuze.

De commissie hoort alle partijen en probeert ze met elkaar te verzoenen.

Binnen de 30 dagen nadat zij jouw klacht hebben ontvangen geeft de commissie aan jou en de directie schriftelijk haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens raken over hun oordeel, worden de beide standpunten meege-deeld.

De klachtencommissie kan de directie ook een advies tot antwoord geven.

De directie beslist nadien wat er gedaan kan worden en vertelt jou dit **schriftelijk binnen de 30 dagen**.

Je kunt de **interne klachtencommissie** contacteren op het algemeen nummer 03 844 95 95 of via [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be) (t.a.v. interne klachtencommissie).

#### Stap 4:

Bij blijvende ontevredenheid, kan je je schriftelijk richten tot **de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap** (telefonisch via 02 225 85 00 of per e-mail via [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be)).

#### Stap 5:

In laatste instantie kan je je richten tot de **Vlaamse Ombudsdienst** die zal nagaan of jouw klacht op een correcte manier behandeld werd. Dit kan via [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be) of via het gratis nummer 1700. Meer info vind je ook op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be).

## 7.2 Uitzonderingen op de algemene klachtenprocedure

### Klachten m.b.t. het Pegodeoverleg

Als je een klacht wil indienen over de werking en organisatie van het Pegodeoverleg, kan dit **schriftelijk** t.a.v. de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

### Klachten m.b.t. het beëindigen van de ondersteuning door Pegode

(zie ook beëindiging van de dienstverlening door Pegode pag. 9)

Indien je **niet akkoord** bent met de reden tot beëindiging kan je beroep doen op de algemene klachtenprocedure van Pegode. Je moet je dan **binnen de 30 dagen rechtstreeks tot de 'interne klachtencommissie' richten**.

In dit geval wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een **onafhankelijke derde**.

De interne klachtencommissie hoort binnen de 30 dagen de beide partijen en probeert ze te verzoenen. Indien het tot een verzoening komt, wordt het akkoord over hoe de ondersteuning voortaan verdergezet kan worden, opgenomen in het ondersteuningsovereenkomst.

Als de bemiddeling van de interne klachtencommissie niet leidt tot een gepaste oplossing binnen Pegode (of d.m.v. samenwerking), werkt Pegode mee bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

Je kan je ook nog steeds wenden tot de volgende stappen van de algemene klachtenprocedure, dit zijn stap 4: de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en stap 5: de Vlaamse Ombudsdienst.

Indien je beroep doet op de interne klachtenprocedure wordt het begin van de opzegperiode uitgesteld zolang de bemiddeling door de interne klachtencommissie loopt.

De directie behoudt wel de mogelijkheid om jouw ondersteuning gedurende deze periode te schorsen.

### **Klachten over het beheer van gelden en/of goederen van cliënten**

Als je een klacht wil indienen over het niet naleven van de gemaakte afspraken in het tussen jou/je wettelijk vertegenwoordiger en Pegode afgesloten document van lastgeving, geldt de algemene klachtenprocedure, maar in dit geval zal de toezichtraad het onderzoek naar en de opvolging van jouw klacht leiden.

### **Interne klachtencommissie**

Namens de Raad van Bestuur:  
**Caroline Van Landegem**

Namens de cliënten:  
**Lars Somers, Norbert Kemels en Marc Seghers**

In geval van beëindiging van de ondersteuning door Pegode:  
**een onafhankelijk derde, namelijk Johan Timmermans**

## 8. Hoe gaan we bij Pegode om met informatie over jou?

### 8.1 Welke informatie wordt van jou bewaard en wie heeft toegang tot deze informatie?

Van **alle cliënten** wordt een dossier gemaakt met **administratieve gegevens**, bijvoorbeeld jouw ondersteuningsovereenkomst, contactgegevens en de aan jou geboden ondersteuning. Deze worden in Pegode centraal (door de 'administratieve diensten') bewaard, maar ook op het project waar je wordt ondersteund zijn sommige van deze gegevens aanwezig.

**Jouw ondersteuningsplan bewaar je zelf.** Indien je dit niet wil, spreken we met jou af waar we dit dan wel bewaren. De manier waarop en wie dit mag inkijken, bepaal je zelf of samen met jouw planningscoach en/ of planningsgroep (dit zijn de mensen die samen met jou nadenken over jouw ondersteuning).

Jouw "**cliëntdossier**" is **strikt vertrouwelijk**. Derden mogen dit niet inkijken ('derden' zijn personen die deze informatie niet nodig hebben voor hun job in Pegode).

Maar, om jou goed te kunnen ondersteunen, is het soms nodig dat medewerkers **informatie over jou** met elkaar delen. Het kan dan gaan over informatie uit jouw ondersteuningsplan, jouw administratief dossier of informatie die te maken heeft met jouw veiligheid en gezondheid. In Pegode noemen we dit '**te delen informatie**'. Medewerkers van Pegode hebben een **gedeeld of gezamenlijk beroepsgeheim**, dit wil zeggen dat ze in jouw belang informatie mogen uitwisselen, maar enkel die informatie die nodig is voor jouw ondersteuning. In de mate van het mogelijke gebeurt dit steeds in overleg met jou.

In Pegode wordt vaak samengewerkt met **vrijwilligers en stagiairs**. Ook zij worden beschouwd als medewerkers van Pegode. Bij het delen van informatie met hen wordt eveneens afgewogen welke informatie zij nodig hebben voor jouw ondersteuning. Er wordt ook van hen verwacht dat zij vertrouwelijk omgaan met deze informatie. Als stagiairs informatie over jou gebruiken in opdrachten voor school vragen zij in de mate van het mogelijke jouw toestemming en dienen deze gegevens anoniem te zijn (dit wil zeggen dat jouw naam hier uit wordt gehaald).

Gegevens van jou worden **door Pegode zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard** (voor boekhoudkundige stukken is de bewaartermijn wettelijk 7 jaar, voor andere informatie geldt in Pegode een bewaartermijn van 5 jaar – ook na het beëindigen van jouw ondersteuning).

## 8.2 Je dossier inkijken

Je hebt als cliënt (of jouw wettelijke vertegenwoordiger) **steeds toegang tot je volledige dossier** (uitgezonderd informatie die ook over anderen gaat) of je wordt hier zo veel mogelijk bij betrokken. Je mag ook **vragen om foute gegevens te verbeteren**.

Om zaken goed te kunnen opvolgen, kan een medewerker **persoonlijke werknota's** maken. Deze nota's maken geen deel uit van een cliëntdossier en zijn eigendom van de medewerker. Je kunt deze niet zomaar inkijken zonder zijn of haar toestemming. Indien je dit wil, kan een door jou aangeduid beroepsbeoefenaar deze wel inkijken en met jou bespreken. Je kunt hiervoor contact opnemen met de directie van Pegode via tel 03 844 95 95 of via e-mail [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be).

## 8.3 Geïnformeerd worden

Je hebt als cliënt (of jouw wettelijke vertegenwoordiger) het **recht om volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd** te worden over alle zaken die te maken hebben met de ondersteuning die jou rechtstreeks en persoonlijk aanbelangt.

Uitgezonderd overmacht of hoogdringendheid zullen we **vooraf met jou overleggen** als het over volgende zaken gaat:

- wijzigingen in de individuele ondersteuningsovereenkomst
- maatregelen die wegens een verandering van jouw fysieke of geestelijke toestand genomen moeten worden
- wijzigingen in jouw individuele woon- of leefsituatie

## 9. Verzekerde risico's

In het belang van de werking en van de cliënten worden volgende risico's **door Pegode verzekerd: Burgerlijke Aansprakelijkheid en Lichamelijke Ongevallen verzekering.**

**Van toepassing** tijdens het verblijf, ondersteuningsmomenten en/of deelname aan activiteiten door Pegode vzw georganiseerd:

### 1. Verzekering bij lichamelijke letsels ten gevolge van een ongeval

- Het lichamelijke letsel is het **gevolg van een ongeval** tijdens het verblijf in en/of deelname aan activiteiten door Pegode vzw georganiseerd.
- De **verplaatsingen van en naar de woning, de dagbesteding, de vrije tijd** zijn inbegrepen.  
LET OP: deze tussenkomst dekt GEEN materiële schade (de fiets die stuk is, de kleding die stuk is... zijn uitgesloten)

### 2. Verzekering bij schade aan goederen/ uitrusting.

- Alle **door de cliënt toegebrachte schade aan goederen/uitrusting van derden**, met uitsluiting van de schade toegebracht aan goederen van Pegode, is verzekerd onder de polis **burgerlijke aansprakelijkheid**, een collectieve polis die aanvullend tussenkomt na de familiale polis van de cliënt.  
**Moedwillig toegebrachte schade** aan goederen van Pegode zullen **door de cliënt worden vergoed**. Dit is schade die door geen enkele polis wordt gedekt.
- De **schade toegebracht door Pegode vzw** ( medewerkers, vrijwilligers, andere cliënten ) aan goederen/uitrusting van de cliënt **is verzekerd** met inbegrip van door de cliënt toevertrouwde goederen (bvb. kledij om te wassen).
- **Schade veroorzaakt door rolstoelen** (ook gemotoriseerde) is **verzekerd onder de voorwaarde dat de rolstoel niet sneller dan stapvoets kan rijden**. Indien dit wel het geval is dient de cliënt hiervoor zelf een verzekering af te sluiten (motorrijtuig).

### 3. Hoe schade aangeven bij Pegode?

**Alle schade**, zowel lichamelijk als materieel, dient zo snel mogelijk ingediend te worden **via het intern verzekeringsaangifteformulier** bij de **dossierbeheerder verzekeringen** (Marleen Verschaeren). Dit formulier is te vinden op de infobank van Pegode en kan bekomen worden via de individuele begeleiding die hier toegang toe heeft.

Indien het om **lichamelijke schade** gaat, dient ook het **geneeskundig getuigschrift door een medische dienst ingevuld te worden**.

Lichamelijk letsel van een cliënt valt niet onder arbeidsongevallen dus is het belangrijk dat je bij alle medische diensten meldt dat het om een "lichamelijk ongeval" gaat. Medische kosten dienen zo nodig eerst langs het ziekenfonds te passeren alvorens in te dienen bij de verzekering voor terugbetaling.

Indien de **cliënt er zelf niet uit geraakt** en hulp wenst, kan de cliënt of zijn begeleiding **hulp vragen bij de dossierbeheerder verzekeringen**.

Indien het gaat om **ernstige lichamelijke schade** eventueel met dodelijke afloop dan dient de **dossierbeheerder verzekeringen onmiddellijk op de hoogte** gesteld te worden waarna ook de directie wordt gecontacteerd.

Let op!

- De tussenkomst van de verzekering is slechts van toepassing voor de schade die zich voordoet tijdens het verblijf en de activiteiten ingericht door Pegode vzw.
- Voor cliënten met 24/24u woonondersteuning is er dus altijd dekking voorzien.
- We raden alle andere cliënten aan een verzekering af te sluiten voor de risico's die zich kunnen voordoen bij verblijf bij familie en/of deelname aan activiteiten die niet door Pegode vzw zijn georganiseerd.
- Pegode vzw voorziet NIET in een hospitalisatie-verzekering.

**Dossierbeheerder verzekeringen:**

**Marleen Verschaeren** - tel.: 03 450 95 95 (algemeen nummer Pegode)

e-mail: [marleen.verschaeren@pegode.be](mailto:marleen.verschaeren@pegode.be)

## 10. Intern kwaliteitsbeleid

In kader van kwaliteitszorg dient Pegode **een intern kwaliteitsbeleid** te hebben. Dit staat in een **kwaliteitshandboek**.

De uitgewerkte werkwijzen (Pegodenota's) worden digitaal bewaard op de server van Pegode.

Rond onderstaande thema's kan je informatie opvragen via het algemeen telefoonnummer van Pegode 03 844 95 95 of via e-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)

### Inhoudsopgave kwaliteitshandboek

1. Structuur van het kwaliteitshandboek
2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening
3. Kwaliteitsbeleid: missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader
4. Kwaliteitssysteem:
  - a. Organisatiestructuur
  - b. Overzicht en werking van de overlegorganen
  - c. Deelname aan externe overlegorganen
  - d. Inzetten van de middelen
  - e. Beheren van documenten van het kwaliteitshandboek
  - f. Cliëntgerichte processen
    - 1) Intake
    - 2) Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het ondersteuningsplan en de individuele dienstverleningsovereenkomst
    - 3) Beëindigen van de ondersteuning
    - 4) Organiseren van collectief overleg met de cliënt
    - 5) Afhandelen van klachten van de cliënten
    - 6) Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. cliënten
    - 7) Vrijheidsbeperkende maatregelen en afzondering
  - g. Organisatiegerichte processen
5. Zelfevaluatie



## 11. Bijkomende afspraken

Respect is een belangrijke waarde in de missie en visie van Pegode. Respect voor jou als cliënt, maar ook omgekeerd verwachten we van jou ook **respect voor onze medewerkers**. Dit wil onder andere zeggen dat we van jou verwachten dat je, samen met Pegode, ook bijdraagt aan goede werkomstandigheden voor onze medewerkers.

Concreet:

- dat je onze medewerkers **niet (verbaal of fysiek) agressief bejegent**
- dat je **niet onder invloed van drugs en/ of alcohol** bent tijdens een begeleiding/ activiteit
- dat je zorgt voor een **veilige en hygiënische werkomgeving**
- dat je, indien nodig, voorziet in de **juiste hulpmiddelen en aanpassingen**
- dat je er rekening mee houdt dat onze medewerkers **geen verpleegkundige handelingen** mogen uitvoeren
- dat je, indien één van onze medewerkers vraagt om **niet in zijn/ haar bijzijn te roken**, hier aan zo veel mogelijk voldoet – ook als dit over je pivévertrekken gaat (cf. Koninklijk besluit van 19 januari 2005 i.v.m. een rookvrije werkomgeving)
- ...

Tot slot willen we ook afspreken dat **cliënten en medewerkers onderling geen zaken aan elkaar verkopen en dat medewerkers geen geld/ grote geschenken van cliënten aanvaarden**.

Naast de **algemene afspraken in het charter collectieve rechten en plichten** en naast de **individuele afspraken in de ondersteuningsovereenkomst** zijn er vaak ook enkele **specifieke afspraken per project** rond bvb. de plaatsen waar gerookt kan worden, het nemen van pauzes, het afmelden van aanwezigheid, ... Je wordt hier **bij je start op het project over geïnformeerd**. (zie ook huishoudelijk reglement of infobrochure project)

Als er één van deze zaken niet goed loopt, zal een medewerker hierover met jou in gesprek gaan om samen naar een oplossing te zoeken.

## 12. Aanpassing en wijziging van het charter collectieve rechten en plichten

De algemene afspraken opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten kunnen enkel op volgende wijze gewijzigd worden: zowel directie van Pegode als cliënten kunnen een voorstel tot wijziging inleiden. Elk voorstel van wijziging dient ter advies voorgelegd te worden aan het Pegodeoverleg of een hiervoor samengeroepen vergadering van cliënten.

De directie beslist op basis van dit advies over de wijziging.

Bij relevante wijzigingen in het charter collectieve rechten en plichten zal je (via nieuwsbrief, website, ...) geïnformeerd worden. Vanaf dan zijn deze afspraken ook voor jou van toepassing.

Indien je niet akkoord gaat met een bepaalde wijziging, kan je reageren (telefonisch via 03 844 95 95 of via e-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)). Indien je niet reageert binnen en termijn van 1 maand, gaan we er van uit dat je akkoord gaat.

De recentste versie kan je steeds inkijken op de website van Pegode ([www.pegode.be](http://www.pegode.be)) of opvragen (telefonisch via 03 844 95 95 of via e-mail: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be) ).





**PEGODE**  
duurzaam verbinden

Pegode vzw  
Noeverseweg 34  
2845 Niel

T: 03 450 95 95  
E: [info@pegode.be](mailto:info@pegode.be)  
W: [www.pegode.be](http://www.pegode.be)