

Charter

Collectieve rechten en plichten



PEGODE
duurzaam verbinden

Wat is dit?

In het charter collectieve rechten en plichten vind je een aantal **algemene afspraken tussen Pegode en al haar cliënten**. Jouw rechten en plichten als cliënt, maar ook de rechten en plichten van Pegode staan hier duidelijk vermeld. Met dit document weten we wat we van elkaar kunnen verwachten.

Dit charter is een deel van je **ondersteuningsovereenkomst**. Als je die overeenkomst ondertekent, ga je dus ook akkoord met alle afspraken in dit document.



Inhoudstafel

1/ Pegode algemeen	4
2/ Missie, visie, waarden en doelstellingen	6
3/ Begin en einde van je ondersteuning	12
4/ Collectief overleg in Pegode	15
5/ Vertrouwenspersonen voor cliënten	19
6/ Toezichtsraad	20
7/ Klachten en klachtenprocedure	22
8/ Hoe gaan we bij Pegode om met informatie over jou?	26
9/ Verzekerde risico's	29
10/ Intern kwaliteitsbeleid	32
11/ Bijkomende afspraken	33
12/ Aanpassingen en wijzigingen van het charter collectieve rechten en plichten	35



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.



Contactgegevens Vlaams Agentschap voor Personen met een beperking (VAPH):

02/225.84.11
www.vaph.be

Vlaamse Ombudsdienst:

0800/240.50
www.vlaamseombudsdienst.be

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

Dit charter biedt jou de zekerheid dat we je ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, je vrijheid en je privacy en je gezondheid zullen eerbiedigen voor zover onze werking en de integriteit van je medecliënten en ons personeel niet in het gedrang komen.

Meer informatie over Pegode en de projecten van Pegode vind je op de website:

www.pegode.be

Naam inrichtende macht

Pegode vzw

Rechtspersoonlijkheid

Vereniging zonder winstoogmerk

Ondernemingsnummer

0420281501

Maatschappelijke zetel

Pegode
Noeverseweg 34
2845 Niel

Administratieve zetel

Pegode
Antwerpsesteenweg 62
2550 Kontich

Onthaal en trajectbegeleiders:

03/844 95 95
info@pegode.be

Directieteam

Algemeen directeur - Caroline Beyne
Directeur wonen - Hanne Belmans
Directeur werken en vrije tijd - Wim Deprycker
Directeur cliëntondersteuning en communicatie - Inneke Depovere

Raad Van Bestuur

Voorzitter - Bies Henderickx
Ondervoorzitter - Werner Wilssens
Bestuurders:

- Paul Janssens,
- Bavo De Sadeleer
- Maria Vrijdaghs
- Rik Pandelaers
- Kris Luyten
- Ria Vandenheuvel
- Veerle Van Dyck

Waarnemend: Christel Peersmans
Kandidaat: Sofie Van Marcke



Missie, visie, waarden en doelstellingen

Missie

De **missie** vertelt welke richting we als organisatie uit willen gaan. Het 'waarom' van onze organisatie.

- Pegode is een netwerkorganisatie van **duurzaam verbonden** projecten.
- Deze projecten bieden **ondersteuning op maat** aan personen met (een vermoeden van) een beperking.
- In Pegode heb je als cliënt de **regie** over je eigen leven.
- Pegode ondersteunt je 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

De visie maakt duidelijk 'door welke bril' en 'met welke ambitie' we naar onze organisatie, onze klanten, onze medewerkers en de buitenwereld kijken. Het gaat over waar we in geloven, wat ons bindt en wat we willen betekenen voor cliënten en 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;
- **deel uitmaken 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 staan;
- de **capaciteiten** van iedere persoon samen met de kracht en creativiteit van anderen tot een beloftevolle dynamiek kan leiden die ruimte en tijd moet krijgen om zich te ontplooiën;
- ondersteuning niet alleen een zaak is van professionals: er zijn heel veel mensen die dit kunnen. Samenwerken met **familie, vrienden of vrijwilligers is een verrijking**;
- iemand **niet alles zelf moet kunnen om zelfstandig te zijn**. De mate waarin je omringd bent door een netwerk van mensen en middelen om te zorgen dat gedaan geraakt wat je zelf niet kan, bepaalt je zelfstandigheid.



Daarom:

- dagen we mensen uit om keuzes te maken, en **ondersteunen we hen om die keuzes waar te maken;**
- zien we **de kracht van jou en je netwerk** (vrienden, familie, enz.) en stimuleren we jou om je netwerk te verstevigen en uit te bouwen;
- is onze ondersteuning alleen **faciliterend en aanvullend;**
- bieden we een **brede waaier aan mogelijkheden** die een flexibel antwoord kan bieden op jouw vragen;
- werken we **samen met partners** in de samenleving (binnen de sector, met andere dienstverleningssectoren, buurten, gemeentes, enz.);
- doen we zoveel mogelijk beroep op de **kracht van vrijwilligers**, een bron van capaciteiten;
- bieden we zoveel mogelijk **ondersteuning 'in de samenleving'**: bij je thuis, op je werk, bij jouw vrijetijdsactiviteiten in de buurt, bij je contacten met vrienden en burens, bij de opleiding die je wil volgen, enz.;
- werken we onze eigen ondersteuningsinitiatieven zoveel mogelijk **buurtgericht** uit: we gaan in contact met de buurt, zijn laagdrempelig, in de buurt van openbaar vervoer, enz.;
- blijven we op zoek naar ondersteuningsconcepten die **de regie zoveel mogelijk in jouw handen** leggen, die je keuzevrijheid niet hoeven te beknootten (bv concepten gebaseerd op persoonsgebonden financiering);
- blijven we als organisatie (met onze medewerkers) blijven en ontwikkelen in onze dienstverlening: we ontwikkelen deskundigheid in **attitudes en vaardigheden die voortvloeien uit de visie;**
- streven we via beleidsbeïnvloeding, bewustmaking en sociale actie op lokaal en bovenlokaal niveau een **gelijkwaardige positie voor mensen met een beperking** na (bv i.v.m. inkomenspositie, betaalbare huisvesting, toegankelijkheid, rechten, enz.);
- bouwen we verder projecten uit die vaardig zijn om aan onze doelen te voldoen (op mensenmaat, lokaal betrokken en autonoom).

Kernwaarden

Dit zijn belangrijke normen en waarden of gedrag dat we willen stimuleren in Pegode:

Respect

Respect is een basishouding die we van alle medewerkers en cliënten verwachten. Iedereen mag mensen hierop aanspreken.

Met respect bedoelen we:

- dat je open staat voor iedereen zoals hij of zij is (keuzes, levensstijl, enz.);
- dat je rekening houdt met de privacy van anderen;
- dat je discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.

Persoonlijke ontwikkeling

Persoonlijke ontwikkeling van cliënten én medewerkers vinden we heel belangrijk. Medewerkers moeten hun capaciteiten steeds verder willen ontwikkelen. We helpen onze cliënten zoeken naar hun capaciteiten en stimuleren hen om ze te ontwikkelen. Dat vergroot hun zelfvertrouwen.

Deskundigheid

Zowel de medewerkers als de cliënten van Pegode zijn deskundig. We houden rekening met de ervaring van jou als cliënt en je familie, want dat is voor ons een belangrijke bron van deskundigheid. Medewerkers moeten willen bijleren en hun kennis actief delen met anderen, en ze moeten hun eigen handelingen in vraag stellen om hieruit te leren. Als cliënt heb je recht op deskundige medewerkers, daarom investeert Pegode o.a. in vorming.

Klantgerichtheid

We bieden ondersteuning op maat van elke cliënt afzonderlijk. Jij als cliënt staat centraal bij Pegode. Jij bepaalt (eventueel met ondersteuning van belangrijke anderen) welke ondersteuning je wilt of nodig hebt. Pegode biedt enkel ondersteuning die jij of je netwerk niet zelf kunnen dragen. We denken voortdurend creatief na op welke manier we onze dienstverlening kunnen afstemmen op maat van onze cliënten.

Creativiteit

In Pegode betekent creatief zijn:

- steeds op zoek willen gaan naar originele oplossingen, en die ook volhouden;
- openstaan voor wat nieuw is, nog niet gekend is, en hier actief naar op zoek gaan om oplossingen te vinden;
- initiatief durven nemen in functie van de ondersteuning van cliënten;
- 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 het goed functioneren van hun team);

Als cliënt kun je ondersteuning krijgen om je 'verantwoordelijkheden in het dagelijkse leven' op te nemen. Je krijgt op de juiste momenten de ondersteuning die je nodig hebt, zodat je bepaalde zaken beter kunt volhouden.

Kwaliteit

Voor Pegode is je levenskwaliteit een belangrijke parameter: wat vind je belangrijk in je leven, en kun je dat ook realiseren?

Kwaliteit betekent voor ons ook:

- zorgen voor de beste invulling van onze missie en visie;
- processen en veranderingstrajecten grondig voeren: met oog voor inhoudelijke verdieping, betrokkenheid, een realistische planning, opvolging/evaluatie en verbetering;
- gemaakte afspraken en beslissingen nakomen;
- op een transparante en duidelijke manier communiceren.



Strategische doelen

Strategische doelstellingen zijn een weergave van de 'gewenste situatie' binnen 5 jaar. Deze doelstellingen zijn sturend en niet vrijblijvend. Van **2022 tot 2026** zullen deze doelstellingen richting geven aan het verder uitwerken van de werking van Pegode.

- Ondersteuner op maat van mensen met een beperking.
- Ontwikkelaar en realisator van innovatieve ondersteuningsmodellen.
- Duurzaam verbonden netwerken van teams.
- Zorgzame werkgever met inspirerende jobs.
- Financieel gezonde onderneming.



Begin en einde van je ondersteuning

Opstartvoorwaarden

Als je ondersteuning wil krijgen van Pegode, heb je nodig:

- (zicht op) een **P**ersoons**V**olgend **B**udget (PVB) waarmee je ondersteuning kunt inkopen;
- een erkenning van een (vermoeden van) beperking (door het VAPH), zodat je beroep kan doen op **R**echtstreeks **T**oegankelijke **H**ulp (RTH)
- andere ondersteuningsmiddelen of -bronnen.

Door de verschuivingen in het zorglandschap worden we als organisatie uitgedaagd om creatief na te denken over de vragen van individuen en/of groepen.

Beëindiging van je ondersteuning door Pegode

Pegode kan jouw ondersteuning beëindigen om een van deze redenen:

- Je beantwoordt niet meer aan de opstartvoorwaarden.
- Je lichamelijke, geestelijke en/of psychische toestand is zodanig gewijzigd dat we niet meer kunnen beantwoorden aan je noden en ondersteuningsvragen.
- Jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) komt de afspraken uit het ondersteuningscontract en/of dit charter niet na.
- In geval van overmacht of om redenen die het gevolg zijn van een beslissing van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
- Jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) gaf ons foutieve gegevens 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 te gebruiken.

Wanneer wij de ondersteuning beëindigen bieden we je aan om mee te zoeken naar een alternatief. Je kunt zelf kiezen of je op dat aanbod ingaat. We kunnen je niet garanderen dat we effectief een alternatief vinden dat aan jouw wensen en noden beantwoordt.

Hoe gaat dit in zijn werk?

De **directie van Pegode** heeft de eindbeslissing over de beëindiging van je ondersteuning. We bekijken steeds of we je toch kunnen blijven ondersteunen, met de nodige aanpassingen of samenwerkingen met andere organisaties of diensten.

Wanneer we besluiten om je ondersteuning te beëindigen (of te heroriënteren), nodigt de directie of de leidinggevende jou (of je wettelijk vertegenwoordiger) uit voor **een gesprek** waarin we je uitleggen waarom we deze beslissing namen. Je krijgt tijdens dit gesprek '**verhaal-mogelijkheid**', dat wil zeggen dat we ook naar jouw verhaal willen luisteren. Samen met jou maken we **afspraken** over de uitstapregeling. Die krijg je op papier, samen met de redenen voor de beëindiging, binnen de 14 dagen nadat je op de hoogte werd gebracht.

Wat kun je doen als je het niet eens bent met deze beslissing?

Ben je het niet eens met de redenen om de ondersteuning te beëindigen, dan kun je beroep doen op de klachtenprocedure van Pegode (zie 7. Klachten en klachtenprocedure – Uitzonderingen op de klachtenprocedure – Klachten m.b.t. de beëindiging van de ondersteuning door Pegode).

Beëindiging van de ondersteuning door jou

Als je zelf de ondersteuning door Pegode volledig of gedeeltelijk wil stopzetten, stel jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) je vraag **schriftelijk** aan de dienst cliëntadministratie van Pegode.

We maken dan samen afspraken over je stopzetting.

Opzeggingstermijnen en verbrekingsvergoeding

Wanneer jij of Pegode de ondersteuning stopzet geldt er steeds een **opzeggingstermijn van drie maanden**. Die begint op de eerste dag van de maand nadat de opzeg werd gegeven, tenzij we samen een andere termijn afspreken.

Als wij of jij deze opzeggingstermijn niet respecteren, kan het zijn dat er een **verbrekingsvergoeding** voorzien wordt. Als dit voor jou geldt vind je daarover meer informatie in je ondersteuningsovereenkomst.



Collectief overleg

Bij Pegode vinden we **de mening en het advies van cliënten erg belangrijk**. Daarom organiseren we op verschillende manieren overleg met cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Naast individuele thema's en overleg zijn er thema's die voor veel mensen belangrijk zijn. Bijvoorbeeld de werking van een project, de inhoud van een overeenkomst bij de start van nieuwe cliënten, enz. Hiervoor is er **collectief overleg**, overleg met meerdere cliënten. Dat wordt op twee manieren georganiseerd.

Cliëntoverleg op het project

We overleggen op projectniveau omdat we cliënten willen betrekken en inspraak geven in de **goede werking en organisatie van het project**.

Op dit overleg kunnen verschillende thema's aan bod komen: gemeenschappelijk materiaal, menu's, de komst van stagiairs, nieuwe medewerkers en/of vrijwilligers, brandoefeningen, veranderingen in de werking van het project, enz.

Wanneer je in een project start krijg je er uitleg over hoe ze het cliëntoverleg daar organiseren.

Pegodeoverleg

Het Pegodeoverleg is het **officiële overleg- en adviesorgaan** tussen cliënten van Pegode en de directie (vertegenwoordigers van het bestuur van Pegode). Volgens het 'Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van VAPH-organisaties' moet Pegode een collectief overlegorgaan oprichten. Je kunt dit besluit opvragen via info@pegode.be of 03 844 95 95.


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 om de missie van Pegode waar te maken, 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 in verband met de ondersteuning van cliënten. Deze thema's werden bijvoorbeeld al besproken op het Pegodeoverleg:

- de missie en visie van Pegode;
- het meerjarenplan van Pegode;
- belangrijke ontwikkelingen en veranderingen in de zorg of in Pegode, bv: zorgzwaarte-inschaling, perspectiefplan 2020, persoonsvolgende financiering, enz.;
- geplande wijzigingen in projecten;
- werkwijzen binnen Pegode, bv rond ondersteuningsplanning of de start van nieuwe cliënten;
- wijzigingen in modelformats van 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. Ze kiezen ook wie het Pegodeoverleg zal vertegenwoordigen in de **Toezichtsraad** en in de **Klachtencommissie**.



Het Pegodeoverleg beslist samen met het directieteam wie de rol van **'onafhankelijke derde'** opneemt. Hij of zij zit mee in de Klachtencommissie bij het beëindiging van de ondersteuning van een cliënt door Pegode.

Het Pegodeoverleg geeft goedkeuring over welke cliënten **vertrouwenspersoon voor cliënten** zullen zijn en over de manier waarop deze mensen overgangsmatregelen nemen of vervangingen regelen wanneer een van deze mensen zijn of haar rol niet meer wil of kan opnemen.

Hoe kun je iemand van het Pegodeoverleg bereiken?

Via e-mail

De voorzitter(s) van het Pegodeoverleg bereik je via pegodeoverleg@pegode.be. Mails die toekomen op dit adres worden automatisch naar beide voorzitters doorgestuurd. Een van hen zal je vraag beantwoorden of contact met jou opnemen.

Telefonisch

Tijdens de kantooruren kun je bellen naar het algemeen nummer van Pegode (03 844 95 95). We geven dan je naam en contactgegevens en bezorgen die aan de voorzitters van het Pegodeoverleg.

Klachten over het Pegodeoverleg

Klachten meld je schriftelijk aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (zie 7. Klachten en klachtenprocedure – Uitzonderingen op de klachtenprocedure – Klachten m.b.t. het Pegodeoverleg).

Het huishoudelijk reglement

Opgesteld en goedgekeurd door de leden van het Pegodeoverleg op 20 september 2021.

Samenstelling van het Pegodeoverleg en bijkomende rollen van de leden

- Rik Pandelaers: voorzitter/ secretaris, lid Raad van Bestuur, Toezichtsraad
- Maria Vrijdaghs: voorzitter/ secretaris, lid Raad van Bestuur
- Christel Peersmans: waarnemend lid Raad van Bestuur
- Norbert Kemels: Klachtencommissie
- Johan Timmermans: onafhankelijke derde ifv klachtenprocedure beëindiging dienstverlening door Pegode
- Lies Van Loon
- Lucienne Dons
- Dimitri Van Lany
- Bart Korthoudt
- Walther Roothoof
- Daniël De Winter
- Ellen Vermander
- Lars Somers

Frequentie, tijdstip en plaats van vergaderen

Het Pegodeoverleg komt +- 9x/ jaar samen.

De vergadering vindt plaats in de grote vergaderzaal op de Antwerpsesteenweg 62, 2550 Kontich.

De leden stellen jaarlijks de vergaderkalender op, zodat de verschillende projecten zo goed mogelijk vertegenwoordigd zijn.



Vertrouwens- personen voor cliënten

We vinden het belangrijk dat je ergens terecht kunt wanneer je als cliënt grensoverschrijdend gedrag ervaart. Je kunt uiteraard steeds terecht bij alle medewerkers, leidinggevenden en directie van Pegode. Maar als die stap voor jou te groot is, kun je ook terecht bij een van de vertrouwenspersonen voor cliënten. Deze vertrouwenspersonen zijn, net als jij, cliënt bij Pegode. Ze luisteren naar je verhaal en kunnen je, als jij dat wil, ondersteunen bij een melding van grensoverschrijdend gedrag.

Deze mensen zijn verkozen als vertrouwenspersoon 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

Je vindt de contactgegevens in hun **brochure**.



Toezihtsraad

Wanneer jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) en Pegode overeenkomen dat Pegode opdrachten opneemt in het kader van 'budgetbeheer', leggen we deze afspraken vast in een '**document van lastgeving**'. Het is de Toezihtsraad die hierop **controle uitoefent en klachten hierover onderzoekt**.

Hoe is de Toezihtsraad samengesteld?

- 1. Een afgevaardigde van de cliënten** – het Pegodeoverleg kiest hiervoor een van de leden uit. Het mandaat van deze persoon loopt samen met het mandaat in het Pegodeoverleg.
- 2. Een afgevaardigde van Pegode** – deze persoon is niet degene die de lastgevingen ondertekent namens de vzw.
- 3. Een niet aan de organisatie verbonden deskundige** op juridisch en/of boekhoudkundig vlak. Deze persoon is ook voorzitter van de Toezihtsraad.

De leden van de Toezihtsraad:

1. Namens de cliënten: Rik Pandelaers
2. Namens de organisatie: Michael Custers
3. Extern deskundige - voorzitter: Luc Delvou

Welke opdrachten neemt de Toezichtsraad op?

1. De Toezichtsraad **controleert de activiteiten en engagementen** die in het document van lastgeving opgesomd staan. Dat doet ze door steekproefcontroles en een aanvullende **tweejaarlijkse tevredenheidsbevraging** bij de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger in functie van de naleving van de afspraken uit de documenten van lastgeving.
2. De Toezichtsraad **controleert wijzigingen** in de lastgeving, in het bijzonder op de volmachten opgenomen door medewerkers van Pegode vzw.
3. De Toezichtsraad **onderzoekt klachten** (mondelijke en schriftelijke) en **inbreuken** op wat opgenomen is in een document van lastgeving.
4. De Toezichtsraad behandelt en **onderzoekt** aanvragen van cliënten in verstreken van bijkomende financiële middelen in de vorm van leningen, ter beschikking stellen van goederen, bijkomende budgetten.

Er wordt minstens **twee keer per jaar controle** uitgevoerd op de punten 1, 2 en 3. De Toezichtsraad rapporteert in een verslag over haar opdrachten en bevindingen aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. In deze verslagen wordt de anonimiteit van de gegevens met de grootste zorg bewaard.

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 - Uitzonderingen op klachtenprocedure - Klachten m.b.t. het beheer van gelden en/of goederen van cliënten).



Klachten en klachtenprocedure

We willen binnen Pegode een **open cultuur** creëren rond suggesties, opmerkingen, vragen, problemen en ontevredenheden. Er samen over praten is steeds het beste. Je kunt hiervoor terecht **bij elke medewerker**. Zij gaan samen met jou aan de slag om naar een oplossing te zoeken of verwijzen je door naar de juiste persoon.

Als je vindt dat we niet voldoende tegemoet komen aan jouw ontevredenheid, dan kan je een klacht indienen volgens de **klachtenprocedure**.

Algemene klachtenprocedure: hoe kun je een klacht indienen en wat gebeurt er met deze klacht?

STAP 1:

Je kunt op **verschillende manieren** een klacht indienen:

- via een medewerkers van het project waar je ondersteuning krijgt;
- via de leidinggevende van het project;
- via de directie;
- via de Raad van Bestuur;
- bij de vertrouwenspersonen (in geval van grensoverschrijdend gedrag).



Je kunt je klacht **mondeling of schriftelijk** (via telefoon, brief, of e-mail) indienen. We registreren je klacht en volgen ze op op de plaats waar je ze indient. Je krijgt **binnen de 30 dagen** een antwoord op je klacht. Als je je klacht schriftelijk indiende krijg je ook een schriftelijk antwoord.

STAP 2:

Als je **niet tevreden** bent met het antwoord kun je je klacht (mondeling of schriftelijk) indienen bij de **directie**. Ook zij registreren je klacht en geven je binnen de 30 dagen een antwoord.

STAP 3:

Ben je nog steeds niet tevreden, dan kun je een klacht indienen bij de **interne klachtencommissie**. In deze commissie zetelen een vertegenwoordiger van het Pegodeoverleg en een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur. Je kunt je laten bijstaan door iemand van jouw eigen keuze.

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

De Klachtencommissie kan de directie ook een **advies tot antwoord** geven. De directie neemt daarna een besluit en geeft je binnen de 30 dagen een schriftelijk antwoord.

Je kunt de Klachtencommissie contacteren via het algemene nummer van Pegode (03 844 95 95) of via info@pegode.be (t.a.v. interne klachtencommissie).

STAP 4:

Blijf je ontevreden, dan kun je terecht bij de **klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap**.

STAP 5:

In laatste instantie kan je je ook nog richten tot de **Vlaamse Ombudsdienst**. Die gaat na of jouw klacht op een correcte manier behandeld werd.

Uitzonderingen op de algemene klachtenprocedure

Klachten over het Pegodeoverleg:

Als je een klacht wil indienen over de werking en organisatie van het Pegodeoverleg doe je dat schriftelijk aan de **leidend ambtenaar van het VAPH**.

Klachten over de beëindiging van de ondersteuning door Pegode:

Ben je het niet eens met de redenen waarom jouw ondersteuning werd beëindigd, dan kun je beroep doen op de algemene klachtenprocedure van Pegode. Je dient je klacht dan binnen de 30 dagen rechtstreeks in bij de **interne klachtencommissie**. Deze commissie wordt in dit geval uitgebreid met de **onafhankelijke derde**.

De interne klachtencommissie hoort binnen de 30 dagen beide partijen en probeert ze te verzoenen. Lukt dat, dan worden de afspraken hierover opgenomen in een nieuwe ondersteuningsovereenkomst met Pegode. Leidt de bemiddeling niet tot een goede oplossing binnen Pegode (of in samenwerking met een andere organisatie), dan zoekt Pegode mee naar een andere oplossing. Je kunt je ook steeds richten tot de **klachtendienst van het VAPH en de Vlaamse Ombudsdienst**.

Het begin van je opzegperiode wordt uitgesteld zolang de bemiddeling door de interne klachtencommissie loopt. De directie kan jouw verblijf en ondersteuning tijdens deze periode wel schorsen.

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

Heb je hierover een klacht, dan kun je beroep doen op de **algemene klachtenprocedure van Pegode**.

De **Toezichtsraad** zal jouw klacht, in samenwerking met de directie dienstverlening, onderzoeken en opvolgen. Ze volgt daarbij de algemene klachtenprocedure (afhandeling, afhandeltermijn, enz.).

Heb je een klacht over diefstal, dan schakelen we steeds de politie in. Zij bepalen dan verder de werkwijze.

Interne klachtencommissie:

- Namens de Raad van Bestuur: Werner Wilssens
- Namens de cliënten: Norbert Kemels
- In geval van beëindiging van de ondersteuning door Pegode: een onafhankelijke derde, namelijk Johan Timmermans



Hoe gaan we in Pegode om met informatie over jou?


Welke informatie wordt er van jou bewaard, wie heeft toegang tot deze informatie en hoe wordt deze informatie veilig bewaard en gedeeld (data policy)?

Alle cliënten hebben in Pegode een dossier met:

Administratieve gegevens:

Dit zijn o.a. jouw adres -en contactgegevens, rijksregisternummer, de naam en contactgegevens van jouw wettelijk vertegenwoordiger (als je die hebt), informatie over jouw zorgzwaarte (als dat van toepassing is voor jou).

- De trajectbegeleiders van Pegode hebben deze info nodig om samen met jou een overeenkomst af te sluiten voor je ondersteuning of verblijf in Pegode. In deze overeenkomst maken ze samen met jou afspraken over de ondersteuning die Pegode jou zal bieden.
- Het team cliëntadministratie bewaart deze gegevens. Ook bij het project waar je ondersteund wordt zijn sommige van deze gegevens aanwezig.



In een **ondersteuningsplan** bekijkt begeleiding samen met jou verder welke ondersteuning je nodig hebt om een kwaliteitsvol, veilig en gezond leven te kunnen hebben. Dat gaat bv over je werk, dagelijkse ondersteuning, vrije tijd, enz. Dat ondersteuningsplan bewaar je zelf. Als je dat niet wil of kan spreken we met jou af waar we het plan wel bewaren. Je bepaalt zelf, of samen met je begeleiding, wie dit plan mag inkijken en hoe dat mag gebeuren.

Soms is het nodig dat medewerkers informatie over jou met elkaar delen. Dat gebeurt enkel om ervoor te zorgen dat we je zo goed mogelijk ondersteunen. Ze delen dan bv informatie over je dagelijkse ondersteuning, je weekplan, informatie die te maken heeft met je veiligheid en gezondheid, enz. In Pegode noemen we deze info '**te delen informatie**'.

Medewerkers van Pegode hebben een **gezamenlijk of gedeeld beroepsgeheim**. Dat wil zeggen dat ze in jouw belang informatie mogen uitwisselen, maar enkel informatie die belangrijk is of die ze nodig hebben voor jouw ondersteuning. De te delen informatie dus. Wanneer ze informatie delen gebeurt dat zoveel mogelijk in overleg en met jouw toestemming.

Pegode werkt vaak samen met **externe diensten** zoals gezinszorg (Familiehulp, I-mens), thuisverpleging, vrijwilligers en stagiairs. We beschouwen hen ook als medewerkers van Pegode:

- Pegode heeft een overeenkomst met deze mensen/diensten en maakt afspraken over het delen van informatie.
- We bekijken steeds welke informatie ze nodig hebben voor jouw ondersteuning.
- We verwachten van hen dat ze vertrouwelijk omgaan met deze informatie. Ook deze mensen/diensten hebben (gezamenlijk of gedeeld) beroepsgeheim.
- Als stagiairs informatie over jou gebruiken in opdracht voor school vragen zij hiervoor zoveel mogelijk jouw toestemming. De gegevens moeten anoniem gebruikt worden, jouw naam wordt dus niet vermeld.

Pegode registreert de ondersteuning die we bieden en de goederen die je hebt verbruikt (zoals vervoer, maaltijden, enz.). Zo kunnen we opvolgen of je de ondersteuning die in je overeenkomst staat ook echt hebt gekregen. We gebruiken deze registraties ook om de maandelijkse facturen op te maken.

Pegode bewaart jouw gegevens **zorgvuldig en veilig**. Dat doen we in overeenstemming met de nieuwe **privacywetgeving** of 'Algemene Verordening Gegevensbescherming':

- We bewaren en delen je gegevens zoveel mogelijk digitaal via **eCQare**, het digitale **cliëntvolgsysteem** van Pegode. Dat is een veilige database, die rekening houdt met de regels van de AVG over misbruik en lekken.
- Veel van onze informatie is op projecten ook nog aanwezig op papier, bv agenda, dagboek, weekschema, medicatieschema, enz.

Informatie over jou wordt enkel gedeeld met:

- De begeleiders die je ondersteunen.
- De administratieve diensten van Pegode, bv om een factuur te kunnen sturen.
- Het VAPH: we zijn wettelijk verplicht om administratieve gegevens en info over de afgesproken en geboden ondersteuning door te geven via de Geïntegreerde Registratietool (GIR). Via het e-loket Mijn VAPH (<https://www.vaph.be/e-loket-mijn-vaph>) kan je je persoonlijk dossier bij het VAPH inkijken.

Ze worden niet zonder jouw toestemming aan anderen doorgegeven.

Bewaartermijnen

We bewaren jouw gegevens in Pegode niet langer dan nodig. De wettelijke bewaartermijn voor financiële gegevens en jouw ondersteuningsovereenkomst is **10 jaar**.

Je dossier inkijken

Je hebt als cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) steeds toegang tot je dossier (uitgezonderd informatie die ook over anderen gaat). Je mag altijd vragen om **gegevens in te kijken, te controleren, te verbeteren en/of te verwijderen**. Je kunt dit steeds bespreken met jouw begeleider of je kunt deze vraag ook stellen via mail: info@pegode.be of telefoon: 03 844 95 95



Verzekerde risico's

In het belang van de werking en van de cliënten worden volgende risico's door Pegode verzekerd:

- **Burgerlijke aansprakelijkheid**
- **Lichamelijke ongevallen**

Deze verzekeringen gelden tijdens je verblijf, tijdens ondersteuningsmomenten en/of wanneer je deelneemt aan activiteiten die Pegode vzw organiseert.

Verzekering bij lichamelijke letsels als gevolg van een ongeval

- Je loopt een letsel op als gevolg van een ongeval tijdens je verblijf bij Pegode of wanneer je deelneemt aan activiteiten die Pegode vzw organiseert.
- Ook wanneer je je verplaatst van en naar je woning, dagbesteding of vrije tijd ben je verzekerd.
- Let op: schade aan je fiets, kleding, enz. is niet verzekerd!

Verzekering bij schade aan goederen/uitrusting

- Wanneer je goederen/uitrusting van anderen beschadigt, is dat verzekerd via de **polis burgerlijke aansprakelijkheid**. Heb je zelf een **familiale verzekering** dan komt die eerst tussen. De verzekering van Pegode komt aanvullend tussen.
- **Schade aan goederen of uitrusting van Pegode** wordt **niet verzekerd** door de polis burgerlijke aansprakelijkheid. Ook wanneer je **met opzet** goederen of uitrusting van Pegode beschadigt moet je dit zelf vergoeden. Deze schade wordt door geen enkele polis verzekerd.
- Wanneer Pegode vzw (medewerkers, vrijwilligers, andere cliënten, enz.) jouw spullen beschadigt, is dit verzekerd. Ook als het gaat om spullen die je aan Pegode hebt toevertrouwd (bv kledij om te wassen).
- **Schade veroorzaakt door rolstoelen** (ook gemotoriseerd) is verzekerd als de rolstoel niet sneller dan stapvoets kan rijden. Rijdt je rolstoel sneller van 25km/u, dan moet je hiervoor zelf een verzekering afsluiten (verzekering voor een motorrijtuig).

Hoe schade aangeven bij Pegode?

Alle schade, lichamelijk en materieel, moet je zo snel mogelijk melden via het intern aangifteformulier. Je contacteert hiervoor de **dossierbeheerder verzekeringen** op 03 844 95 95 of verzekeringen@pegode.be

- Gaat het om lichamelijke schade, dan heb je een medisch attest nodig. Deze schade valt niet onder de arbeidsongevallen. Je moet dus duidelijk vermelden dat het om een 'lichamelijk ongeval' gaat.
- Medische kosten moet je eerst indienen bij je ziekenfonds voordat je de verzekering om een terugbetaling vraagt.
- Heb je hulp nodig om de schade aan te geven, dan kan je terecht bij de dossierbeheerder verzekeringen.
- Gaat het om ernstige lichamelijke schade, eventueel met dodelijke afloop, dan moet je de dossierbeheerder verzekeringen onmiddellijk op de hoogte brengen. De dossierbeheerder contacteert dan ook de directie.



Let op:

- De verzekering komt pas tussen als de schade werd aangericht tijdens het verblijf en de activiteiten die ingericht worden door Pegode vzw. Voor cliënten met 24/24u woonondersteuning is dit dus altijd.
- Alle andere cliënten raden we aan om een verzekering af te sluiten voor zaken die zich kunnen voordoen wanneer je bij familie verblijft of deelneemt aan activiteiten die niet door Pegode vzw georganiseerd worden.
- Pegode vzw voorziet **geen hospitalisatieverzekering**.




Intern kwaliteits- beleid

Pegode moet, in het kader van kwaliteitszorg, een kwaliteitsbeleid hebben. Dat staat in een **kwaliteitshandboek**. De uitgewerkte werkwijzen (Pegodenota's) bewaren we digitaal op de Sharepoint-omgeving van Pegode.

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: organisatiestructuur, overzicht en werking van de overlegorganen, deelname aan externe overlegorganen, inzetten van de middelen, beheren van documenten van het kwaliteitshandboek, cliëntgerichte processen (start van de ondersteuning, opstellen, uitvoeren en evalueren en bijsturen van het ondersteuningsplan en de individuele ondersteuningsovereenkomst, beëindiging van de ondersteuning, organiseren collectief overleg met e cliënt, afhandelen van klachten van de cliënten, voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. cliënten, vrijheidsbeperkende maatregelen en afzondering), organisatiegerichte processen.
5. Zelfevaluatie .

Wil je hierover meer informatie, dan kan je die krijgen via het algemeen telefoonnummer van Pegode: 03 844 95 95 of via mail: info@pegode.be




Bijkomende afspraken

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

We verwachten dus:

- dat je niet verbaal of fysiek agressief bent tegen onze medewerkers;
- dat je niet onder invloed bent van drugs en/of alcohol tijdens begeleidingen of activiteiten;
- dat je mee zorgt voor een veilige en hygiënische werkomgeving;
- dat je als dat nodig is zorgt voor de juiste hulpmiddelen en aanpassingen;
- dat je er rekening mee houdt dat onze medewerkers geen verpleegkundige handelingen mogen uitvoeren (bv injecties geven);
- dat je geen geluids- of beeldopnames maakt van onze medewerkers zonder hun toestemming;
- dat je niet rookt in het bijzijn van onze medewerkers wanneer zij daarnaar vragen, ook als dit bij jou thuis is (zie hiervoor ook het Koninklijk Besluit van 19/01/2005 i.v.m. rookvrije omgeving).



In Pegode vinden we het belangrijk dat er een **gezonde balans tussen werk en privé** is voor onze medewerkers. Daarom maken we in alle projecten afspraken over (telefonische) permanentie en bereikbaarheid van begeleiding: wie kun je wanneer bereiken met je vragen?

Het is **niet de bedoeling** dat begeleiders buiten de werkuren (en/of via persoonlijke contactgegevens) beschikbaar zijn.

Zij zullen dus niet:

- hun persoonlijke contactgegevens met jou delen;
- contact met jou hebben via allerlei sociale media;
- in hun vrije tijd activiteiten met jou ondernemen.

Tot slot spreken we ook af dat cliënten en medewerkers onderling geen zaken aan elkaar **verkopen** en dat medewerkers **geen geld of grote geschenken** van cliënten aanvaarden.

Naast de afspraken in dit charter en de **individuele afspraken** in je ondersteuningsovereenkomst zijn er meestal ook **afspraken per project**. Daarin staat bv waar en wanneer je kunt roken, wanneer er pauzes zijn, hoe je je moet afmelden, enz. Bij de start op het project krijg je hierover meer uitleg (zie ook het huishoudelijk reglement of een infobrochure van je project).

Loopt er iets niet goed, dan zal een medewerker hierover met jou een in gesprek gaan om samen naar een oplossing te zoeken.



Aanpassing en wijziging charter collectieve rechten en plichten

De afspraken in het Charter collectieve rechten en plichten kunnen alleen gewijzigd worden wanneer de directie of cliënten van Pegode een voorstel doen. Dat voorstel wordt bekeken door het **Pegodeoverleg** of een vergadering van cliënten die hiervoor speciaal wordt samengeroepen. Zij geven een **advies** over het voorstel.

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

Wanneer afspraken in het Charter wijzigen word je hiervan op de hoogte gebracht (via nieuwsbrief, mail, website, enz.). Vanaf dan gelden deze afspraken ook voor jou.

Ga je niet akkoord met een bepaalde wijziging, dan kan je reageren. Telefonisch via 03 844 95 95 of via e-mail op info@pegode.be. Reageer je niet binnen één maand nadat we je informeerden, dan gaan we ervan uit dat je akkoord gaat.

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