

Charter

Collectieve rechten en plichten



PEGODE

Versie laatst goedgekeurd op het
Pegodeoverleg op 18/05/2026

Wat is dit?

In dit 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 in vermeld.

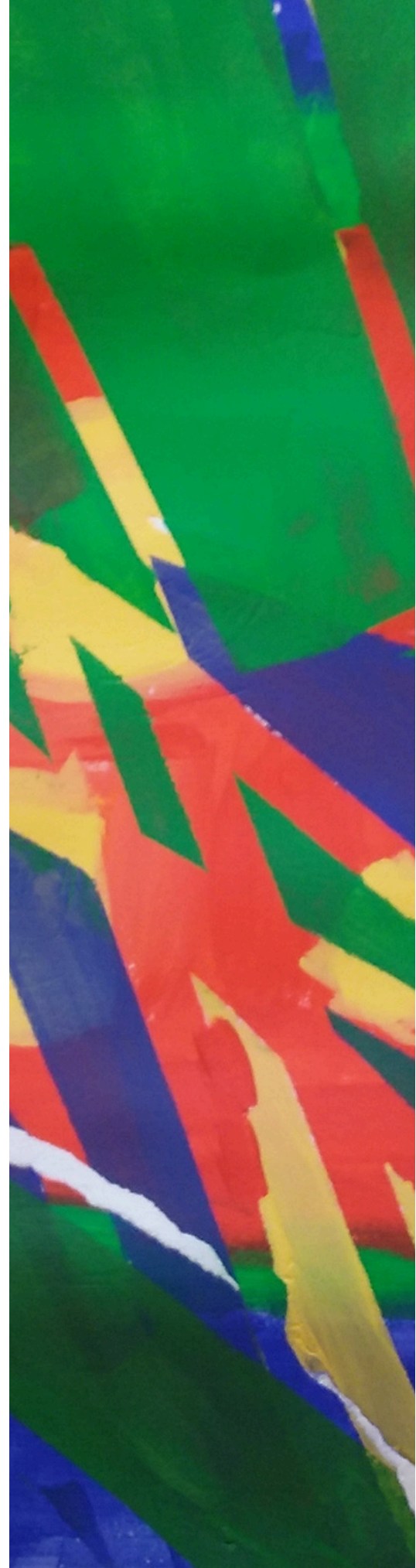
Met dit document weten we wat we van elkaar kunnen verwachten.

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/	Grensoverschrijdend gedrag	19
6/	Toezietsraad	20
7/	Klachten en klachtenprocedure	22
8/	Verpleegkundige handelingen door niet-verpleegkundigen	25
9/	Hoe gaan we bij Pegode om met informatie over jou?	27
10/	Verzekerde risico's	30
11/	Intern kwaliteitsbeleid	33
12/	Bijkomende afspraken	34
13/	Aanpassing en wijziging van het Charter collectieve rechten en plichten	36



Pegode algemeen

Pegode is een **Vereniging Zonder Winstoogmerk** (vzw).

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



Contactgegevens VAPH

02 225 84 11

www.vaph.be

Vlaamse ombudsdienst

0800 240 50

www.vlaamseombudsdienst.be

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

Met dit charter garanderen we dat we je ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, je vrijheid en je privacy en je gezondheid zullen respecteren, voor zover onze werking en de integriteit van je medecliënten en ons personeel niet in het gedrang komen.

Meer informatie over Pegode en alle Pegodeplekken vind je op de website:

www.pegode.be



Naam inrichtende macht

Pegode vzw

Rechtspersoonlijkheid

Vereniging zonder winstoogmerk

Ondernemingsnummer

0420281501

Maatschappelijke (en 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 cliëntondersteuning en communicatie - Inneke Depovere

Directeur financiën - Michael Custers

Raad Van Bestuur

Voorzitter - Veerle Van Dyck

Ondervoorzitter - Werner Wilssens

Bestuurders:

- Bies Henderickx
- Sofie Vanmarcke
- Kris Luyten
- Ria Van Den Heuvel
- Rik Pandelaers
- Katrien Van Grieken
- Piet Taghon

Waarnemend lid: Christel Peersmans



Missie, visie, waarden en doelstellingen

Missie

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

Verspreid over de provincie Antwerpen ondersteunt Pegode volwassenen met een (vermoeden van) beperking of autisme. Samen met Pegode kiezen cliënten zelf hoe ze hun leven invullen met wonen, werken en vrije tijd.

De begeleiders van Pegode geven hen daarbij de ondersteuning die ze nodig hebben: bij hen thuis of bij een van de Pegodeplekken. Zo werken we aan een samenleving waar iedereen zich thuis voelt.

De medewerkers van Pegode hebben de juiste expertise en creativiteit om onze cliënten op maat te ondersteunen.



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.

Pegode gelooft dat alle mensen beslissingen kunnen nemen over hun eigen leven. Cliënten moeten daarvoor niet alles zelf kunnen of weten, maar wel ondersteuning krijgen volgens hun noden.

Die ondersteuning geeft Pegode samen met familie, vrienden, collega's, vrijwilligers, enz.

We zijn ervan overtuigd dat mensen met een beperking of autisme evenveel recht hebben om anderen te ontmoeten, relaties te vormen en zich gewaardeerd te voelen.

Daarom werkt Pegode samen met de cliënten en hun netwerk als één team. In dat team heeft Pegode enkele belangrijke taken:

- Pegode nodigt de cliënten uit om zelf keuzes te maken en ondersteunt hen bij het waarmaken ervan.
- Pegode ziet de kracht van alle cliënten en van hun netwerk (familie, vrienden, collega's) en moedigt die kracht aan.
- Pegode zorgt ervoor dat iedereen de gepaste ondersteuning vindt, waarbij de cliënten steeds het recht hebben om hun eigen beslissingen te maken.
- Pegode werkt samen met andere organisaties en kan rekenen op vrijwilligers: samen kunnen we meer.
- Pegode ondersteunt de cliënten zoveel mogelijk op handige locaties: op Pegodeplekken, thuis, bij hen op het werk of de school, bij hun activiteiten, bij hun vrienden, burens of familie.
- Pegode organiseert de ondersteuning en activiteiten zoveel mogelijk in de buurt, en gaat daarbij in contact met burens of organisaties in de buurt.
- Pegode blijft bijleren als organisatie, en de medewerkers doen dat ook. Die kennis wordt gebruikt om steeds de beste ondersteuning te bieden.
- Pegode blijft ervoor ijveren dat mensen met een (vermoeden van) beperking of autisme gelijkwaardig behandeld worden. Dat doen we door de politiek te beïnvloeden en de samenleving bewuster te maken.
- Pegode blijft zoeken naar mogelijkheden om nieuwe projecten te starten die helpen om alle bovenstaande punten waar te maken.



Pegode biedt **ondersteuning op alle levensdomeinen** en draagt bij aan een kwaliteitsvol leven voor elke cliënt. Onze cliënten zijn volop **deel van de samenleving** en kunnen **anderen ontmoeten en duurzame relaties opbouwen** als ze dat willen.

Relaties en seksualiteit kunnen belangrijk zijn voor iemands **levenskwaliteit**. Het zijn basisbehoeften die sterk bijdragen aan het welzijn van ieder mens.

In Pegode heeft **elke cliënt recht op sociale contacten, vriendschap, relaties, intimiteit en seksualiteit**. We willen dat hierover open en respectvol gesproken kan worden, met aandacht voor het welzijn van iedereen.

Vragen van cliënten kunnen **individueel en uiteenlopend** zijn. Pegode en de medewerkers van Pegode zorgen voor een klimaat waarin cliënten, op hun eigen tempo en op gepaste momenten, in vertrouwen en met respect kunnen spreken over **relaties en seksualiteit**.



Kernwaarden

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

Respect

We verwachten van alle medewerkers en cliënten respect. Iedereen mag mensen hierop aanspreken.

Met respect bedoelen we

- dat je openstaat 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 je zoeken naar je capaciteiten en stimuleren je om ze te ontwikkelen. Dat vergroot je zelfvertrouwen.

Deskundigheid

Zowel onze medewerkers als onze cliënten 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. Ze kijken kritisch naar hun eigen handelen en leren hieruit. Als cliënt heb je het recht op deskundige medewerkers, daarom investeert Pegode onder andere in vorming.

Klantgerichtheid

We bieden ondersteuning op maat van elke cliënt afzonderlijk. Jij staat centraal bij Pegode. Je bepaalt (eventueel met ondersteuning van belangrijke anderen) welke ondersteuning je wil 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 van 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

Met de strategische doelstellingen kijken we naar Pegode binnen 5 jaar. We kijken welke richting we uit willen. Deze doelstellingen zijn sturend en niet vrijblijvend.

Van **2022 tot 2026** zullen deze doelstellingen richting geven aan de werking van Pegode:

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



Begin en einde van je ondersteuning

Opstartvoorwaarden

Dit heb je nodig om ondersteuning te krijgen van Pegode:

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



Eenzijdige beëindiging van je ondersteuning door Pegode

Pegode kan jouw ondersteuning eenzijdig 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.
- Bij overmacht of om redenen die het gevolg zijn van een beslissing van het VAPH.
- Jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) gaf ons foutieve gegevens over de verkaring op erewoord ("dat je geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening ontving 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 VAPH en Pegode daarvan onmiddellijk op de hoogte"), of je sluit geen overeenkomst met het VAPH af om die vergoeding voor de ondersteuning te gebruiken.
- Als er een vertrouwensbreuk ontstaat.

Hoe gaat dit in zijn werk?

De directie van Pegode heeft de eindbeslissing over het eenzijdig beëindigen van je ondersteuning.

Als we overwegen om je ondersteuning stop te zetten nodigt de directie of leidinggevende jou (en/of je wettelijk vertegenwoordiger) uit voor een gesprek. Samen bekijken we of we je, eventueel met aanpassingen of samenwerking met andere diensten, toch kunnen blijven ondersteunen. Je krijgt een schriftelijk verslag van dit gesprek.

We proberen je ook te helpen bij het zoeken naar alternatieven. Als je dat wil kunnen we bemiddeling via een budgethoudersvereniging of collectieve bemiddeling via het VAPH inschakelen. Je kiest zelf of je op het aanbod van ondersteuning of bemiddeling ingaat. We kunnen je niet garanderen dat we effectief een alternatief vinden dat aan je wensen of noden beantwoordt.



Meer informatie over individuele of collectieve bemiddeling en contactgegevens van budgethoudersverenigingen vind je op de website van het VAPH of bij de trajectbegeleiders van Pegode.

Wat als je het niet eens bent met deze beslissing?

Dan kun je beroep doen op de klachtenprocedure van Pegode. Dien je klacht binnen de 30 dagen rechtstreeks in bij de externe klachtencommissie. In dit geval sluit een onafhankelijke derde aan.

De externe klachtencommissie hoort beide partijen en probeert binnen de 30 dagen te bemiddelen. Lukt dit, dan nemen we de afspraken hierover op in een nieuwe ondersteuningsovereenkomst.

Lukt dit niet, dan gaan we na het doorlopen van de klachtenprocedure (of 30 dagen na het voornemen tot beëindigen van je ondersteuning) over tot definitief ontslag. We brengen je hiervan schriftelijk op de hoogte.

Opzeggingstermijn

Er geldt een opzeggingstermijn van drie maanden, tenzij we samen een andere termijn afspreken. De opzegtermijn start de dag nadat we je op de hoogte brengen. De directie kan je verblijf en ondersteuning tijdens deze periode wel schorsen of koppelen aan bepaalde voorwaarden.

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.

Opzeggingstermijn

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

Verbrekingsvergoeding

Als wij of jij de opzeggingstermijn niet respecteren wordt er mogelijk een verbrekingsvergoeding voorzien. 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 Pegodeplek, 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 de Pegodeplek

We willen cliënten betrekken en inspraak geven in de **goede werking en organisatie van de Pegodeplek**. Dus overleggen we met hen in de Pegodeplek.

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

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



Pegodeoverleg

Het Pegodeoverleg is dé plek waar cliënten van Pegode en de directie met elkaar in gesprek gaan. Het is het **officiële overleg- en adviesorgaan**.

In het Pegodeoverleg denken cliënten actief mee over waar Pegode voor staat en welke richting we uit willen. Ideeën of inzichten uit dit overleg kunnen dienen als voorbereiding of advies voor het bestuur.

Het Pegodeoverleg buigt zich ook over de algemene werking van Pegode, en geeft hierover advies. Daarnaast denken de leden samen na over de missie en visie van Pegode én hoe we die concreet tot leven kunnen brengen in de praktijk.

Het Pegodeoverleg spreekt namens alle cliënten van Pegode en zorgt ervoor dat hun stem gehoord wordt.

Tot slot geeft het Pegodeoverleg uitvoering aan artikel 3 (collectieve inspraak) van het 'BVR van 4 februari 2011 rond de erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen die personen met een handicap ondersteunen'.

De leden worden **elke vier jaar verkozen** onder alle cliënten of hun belangenvertegenwoordigers (ouders, broers, zussen, goede vrienden, wettelijk vertegenwoordigers, ex-clieënten of ervaringsdeskundigen).

We vinden het belangrijk dat het Pegodeoverleg een mooie afspiegeling is van onze organisatie, met ruimte voor ieders stem en verhaal.

Het Pegodeoverleg kiest onder haar leden een voorzitter, secretaris en vertegenwoordigers die de Raad van Bestuur van Pegode bijwonen als waarnemend lid. 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 beëindigen van de ondersteuning van een cliënt door Pegode.

Hoe bereik je het Pegodeoverleg?

Via e-mail

De voorzitters bereik je via pegodeoverleg@pegode.be. Mails die toekomen op dit adres worden naar beide voorzitters verstuurd.

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 bezorgen dan je naam, contactgegevens en boodschap of vraag 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 - Klacht m.b.t. het Pegodeoverleg).

Huishoudelijk reglement

Opgesteld en goedgekeurd door de leden van het Pegodeoverleg op 18 mei 2026.



Samenstelling van het Pegodeoverleg en bijkomende rollen

- Asma Ameziane
- Bart Korthoudt
- Christel Peersmans - waarnemend lid Raad van Bestuur
- Daniël De Winter
- Dimitri Van Lany - externe klachtencommissie
- Ellen Vermander
- Elly Van Damme
- Gungor Badas - externe klachtencommissie
- Lies Van Loon - voorzitter/secretaris
- Luc Verbruggen
- Lutgart Craessaerts - Toezichtsraad
- Norbert Kemels
- Rik Pandelaers - voorzitter/secretaris en Toezichtsraad
- Ruth Hellemans
- Walther Roothoof

Frequentie, tijd en plaats van vergaderen

Het Pegodeoverleg komt ongeveer 9 keer per jaar samen. Telkens op de derde maandag van de maand. De exacte data worden telkens voor een halfjaar vastgelegd.

De vergaderingen vinden plaats in de grote vergaderzaal op de Antwerpsesteenweg 62, 2550 Kontich.



Grens- overschrijdend gedrag

In Pegode vinden we het belangrijk dat iedereen zich **veilig en gerespecteerd** voelt. Niemand mag over jouw grenzen gaan. Toch kan het gebeuren dat iemand iets doet waardoor jij je ongemakkelijk, onveilig of gekwetst voelt. Dat noemen we **grensoverschrijdend gedrag**.

Grensoverschrijdend gedrag kan zijn:

- iemand die je pijn doet;
- iemand die je pest of onder druk zet;
- iemand die je tegen je zin aanraakt.

Als je grensoverschrijdend gedrag ervaart, is het belangrijk dat je **hierover praat met iemand**. Je kan hiervoor terecht bij **alle medewerkers, leidinggevenden en de directie van Pegode**. Ze helpen je verder of bekijken samen met jou bij wie je terecht kan. Je mag je ook altijd laten helpen door iemand die je vertrouwt, zoals een familielid of een vriend.

Samen zoeken we naar een oplossing.



Toezihts- raad

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**. De Toezichtsraad **oefent hierop controle uit en onderzoekt klachten hierover**.

Hoe is de toezichtsraad 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 gebonden deskundige** op juridisch en/of boekhoudkundig vlak. Deze persoon is ook voorzitter van de Toezichtsraad.

De leden van de Toezichtsraad:

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



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 steekproefcontrole 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** (mondelinge en schriftelijke) en **inbreuken** op wat opgenomen is in een document van lastgeving.
4. De Toezichtsraad behandelt en **onderzoekt aanvragen** van cliënten voor 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 VAPH. 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

Hoe je hierover klacht kan indienen vind je terug in hoofdstuk

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



Klachten en klachten-procedure

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 dien je een klacht in, en wat gebeurt ermee?

STAP 1

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

- via een medewerker van de Pegodeplek waar je ondersteuning krijgt;
- via de leidinggevende van de Pegodeplek;
- via de directie;
- via de Raad van Bestuur.



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) indienden 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 **externe 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 je 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. externe 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 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 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.

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

Als je niet akkoord bent met de beslissing van Pegode om jouw ondersteuning eenzijdig te beëindigen, dan kan je beroep doen op de klachtenprocedure van Pegode. In dit geval wordt de externe klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (zie 3. Begin en einde van je ondersteuning - Eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door Pegode).

Externe klachtencommissie

Namens de Raad van Bestuur: Werner Wilssens

Namens de cliënten: Dimitri Van Lany of Gungor Badas

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



Verpleegkundige handelingen door niet-verpleegkundigen

Om mensen met een beperking zo inclusief mogelijk te laten leven is het belangrijk dat ze op zoveel mogelijk plekken in de samenleving zorg en ondersteuning kunnen krijgen.

Om dit ook voor bepaalde verpleegkundige handelingen mogelijk te maken, werden in 2024 de koninklijke besluiten rond '**activiteiten bekwame helper**' en '**activiteiten dagelijks leven**' goedgekeurd. Deze regelgeving biedt een kader waarbinnen begeleiders en vrijwilligers van Pegode en collega's van onze thuiszorgpartners bepaalde verpleegkundige handelingen kunnen uitvoeren.

De wetgeving legt een lijst van **verpleegkundige handelingen** vast die:

- ofwel **nooit** gedelegeerd mogen worden aan een bekwame helper;
- ofwel enkel gedelegeerd mogen worden aan een bekwame helper nadat een arts of verpleegkundige de bekwame helper persoonlijk heeft **opgeleid** en heeft vastgesteld dat die over de nodige competenties beschikt;
- ofwel enkel gedelegeerd mogen worden aan een bekwame helper na duidelijke **instructies** van een arts of verpleegkundige;
- ofwel als **ADL-activiteit** worden beschouwd en dus door **iedereen** uitgevoerd mogen worden (tenzij de arts of verpleegkundige oordeelt dat, afhankelijk van het doel of de context, toch opleiding of instructie nodig is).



Een bekwame helper

Een bekwame helper is iemand die zelf geen verpleegkundige is, maar toch bepaalde **verpleegkundige handelingen** mag uitvoeren.

De bekwame helper is echter gebonden aan een aantal **voorwaarden**:

- **Schriftelijke toestemming door arts of verpleegkundige**: enkel de arts of verpleegkundige kan beslissen of de handeling gedelegeerd kan worden en onder welke voorwaarden.
- **Schriftelijke toestemming door de bewoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger**.
- **Vrijwilligheid van de bekwame helper**: een werknemer kan niet verplicht worden om technische verpleegkundige handelingen te verrichten in het kader van bekwame helper.

Ook **ADL-activiteiten** (Activiteiten Dagelijks Leven) mogen enkel uitgevoerd worden mits de persoon die hulp krijgt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) daarmee schriftelijk instemt.

Opmerking

Het gebeurt soms dat we een noodzakelijke verpleegkundige handeling niet kunnen uitvoeren. Als we daardoor de continuïteit van je ondersteuning en zorg niet kunnen garanderen, gaan we met jou en je arts of verpleegkundige in overleg om binnen de regelgeving oplossingen te zoeken. Lukt dat niet, dan kan dat een reden zijn om de ondersteuning stop te zetten.

Meer informatie vind je op https://bit.ly/bekwame_helper



Hoe gaat 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 in Pegode hebben een dossier met

Administratieve gegevens

Dit zijn o.a. jouw adres- en contactgegevens, rijksregisternummer, de naam en contactgegevens van je 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.



In een **ondersteuningsplan** bekijkt begeleiding samen met jou 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.

Soms is het nodig dat medewerkers informatie over jou met elkaar delen. Dat doen ze enkel om jou zo goed mogelijk te ondersteunen. Ze delen 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**. Ze mogen in jouw belang informatie 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 van de school vragen ze hiervoor zoveel mogelijk jouw toestemming. De gegevens moeten anoniem gebruikt worden, je naam wordt dus niet vermeld.

Pegode registreert de ondersteuning die we bieden en de goederen die je hebt verbruikt (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 volgens de **privacywetgeving** of 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' (AVG):

- We bewaren en delen je gegevens zoveel mogelijk via eCQare, het **digitale cliëntvolgsysteem** van Pegode. Die veilige database houdt rekening met de regels van de AVG over misbruik en lekken.
- Op de Pegodeplekken is veel informatie ook aanwezig op papier, bv een agenda, dagboek, weekschema, medicatieschema, enz.)

Informatie over jou wordt enkel gedeeld met:

- de begeleiders die je ondersteunen;
- de administratie van Pegode (vb om een factuur te kunnen sturen);
- het VAPH: we moeten wettelijk administratieve gegevens en info over afgesproken en geboden ondersteuning doorgeven via de Geïntegreerde Registratietool (GIR). Via het e-loket 'Mijn VAPH' (www.vaph.be/e-loket-mijn-vaph) kan je je persoonlijk dossier bij het VAPH inkijken.

We geven ze niet aan anderen door zonder jouw toestemming.

We doen ons best om informatie up to date te houden. Wanneer informatie niet meer klopt, niet compleet is of niet (meer) ter zake doet wordt ze aangepast, gewist of gearchiveerd.

Bewaartermijnen

We bewaren jouw gegevens niet langer dan nodig, maar zijn ook gebonden aan wettelijk opgelegde bewaartermijnen. Het VAPH adviseert dat het cliëntdossier **dertig jaar** na de laatste aanpassing van het dossier bewaart blijft.

Je dossier inkijken

Je hebt als cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) steeds toegang tot je dossier (behalve 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 bespreken met je begeleider of je vraag stellen via info@pegode.be of 03 844 95 95.



Verzekerde risico's

In het belang van de werking en van onze cliënten worden deze 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 organiseert.

Verzekering bij lichamelijk letsel als gevolg van een ongeval

- Je bent gewond na een ongeval tijdens je verblijf bij Pegode of wanneer je deelneemt aan een activiteit die Pegode 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 de 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 (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 dan 25 km/u, dan moet je hiervoor zelf een verzekering afsluiten (verzekering van een motorrijtuig).

Hoe schade aangeven bij Pegode?

Alle schade, lichamelijk en materieel, moet je zo snel mogelijk melden via het aangifteformulier.

Je contacteert hiervoor de dossierbeheerder verzekeringen via het algemene nummer 03 844 95 95 of verzekeringen@pegode.be.

- Voor **lichamelijke schade** heb je een medisch attest nodig. Die schade valt niet onder arbeidsongevallen. Vermeld dus duidelijk dat het om een lichamelijk ongeval gaat.
- Dien **medische kosten** eerst in bij je ziekenfonds voordat je de verzekering om een terugbetaling vraagt.
- De dossierbeheerder verzekering helpt je graag bij het aangeven van de schade.
- Bij **ernstige lichamelijke schade**, eventueel met dodelijke afloop, moet de dossierbeheerder verzekeringen onmiddellijk verwittigd worden. De dossierbeheerder contacteert dan ook de directie.



Let op

- De verzekering komt pas tussen als de schade werd aangericht tijdens het verblijf en/of de activiteiten die ingericht worden door Pegode. Voor cliënten met 24/24 u 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 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 in de SharePointomgeving 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 de cliënten, afhandelen van klachten van cliënten, voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. cliënten, vrijheidsbeperkende maatregelen en afzondering), organisatiegerichte processen.
5. Zelfevaluatie.

Informatie hierover kan je krijgen via het algemeen telefoonnummer van Pegode 03 844 95 95 of via info@pegode.be.



Bijkomende afspraken

Respect is een belangrijke waarde in de missie en visie van Pegode. We hebben respect voor jou als cliënt, en we verwachten van jou respect voor onze medewerkers. We verwachten van jou onder andere 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 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 een **gezonde balans tussen werk en privé** belangrijk voor onze medewerkers. Daarom maken we in alle Pegode-plekken 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) bereikbaar zijn.

Zij zullen dus niet:

- hun persoonlijke contactgegevens met jou delen;
- contact met jou hebben via 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 Pegodeplek**. Bv waar en wanneer je kunt roken, wanneer er pauzes zijn, hoe je je moet afmelden, enz.

Bij de start in de Pegodeplek krijg je hierover meer uitleg (zie ook het huishoudelijk reglement of een infobrochure van je Pegodeplek).

Loopt er iets niet goed, dan zal een medewerker hierover met jou 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 wijzigen 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 advies over het voorstel.

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

Wanneer afspraken in het Charter wijzigen word je hiervan verwittigd (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 via 03 844 95 95 of via info@pegode.be.