

KHB Kwaliteitssysteem
Charter 'collectieve rechten en plichten'

MFC KIDS
MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM

BIJLAGE 1

WIJZIGINGEN BIJ PUNT 6:

OPNAME EN BEËINDIGEN VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

Opzeggingsvergoeding

De opzeggingstermijn bedraagt een standaardperiode van 3 maanden, maar kan in onderling overleg gewijzigd worden. In het kader van betwisting van de beëindiging van de ondersteuning wordt de opzegtermijn opgeschort voor de duur van de bemiddeling. Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door één van de partijen, dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Deze verbrekingsvergoeding kan voor een maximumtermijn van 30 dagen gerekend worden en is het bedrag voor het bedrag voor dagopvang, dagbesteding en verblijf zoals omschreven in het protocol voor verblijf, begeleiding en behandeling (MFC-05).

WIJZIGINGEN BIJ PUNT 8:

KLACHTENPROCEDURE

Onder **klacht** verstaan we een ontevredenheid van de cliënt over een aspect van de werking van KIDS (inhoudelijk, organisatorisch,...). Deze ontevredenheid is in die mate ernstig dat een gesprek tussen het betrokken personeelslid en de cliënt niet kon leiden tot het wegnemen van deze ontevredenheid. Elke ontevredenheid tussen cliënt en het betrokken personeelslid dat opgelost wordt door een onderling gesprek wordt niet aanzien als een klacht. We maken een onderscheid tussen klachten die de cliënt overmaakt aan een personeelslid (de klacht kan schriftelijk of mondeling zijn) en klachten die de cliënt overmaakt aan de directie en/of verantwoordelijke van de afdeling (de klacht moet schriftelijk zijn). Een klacht kan te allen tijde ingetrokken worden door de indiener.