

**KHB Kwaliteitssysteem**  
**Charter 'collectieve rechten en plichten'**

**MFC KIDS**  
**MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM**

---

INHOUDSOPGAVE

1	ALGEMEEN.....	1
2	BEHEER EN ERKENNING .....	1
3	DOEL – DOELGROEP - DIENSTVERLENINGSAAVBOD .....	2
4	MISSIE, VISIE, WAARDEN VAN ONZE VOORZIENING .....	2
5	GESCHREVEN REFERENTIEKADER.....	3
6	OPNAME EN BEËINDIGEN VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING .....	4
7	CLIËNTENRAAD .....	5
8	KLACHTENPROCEDURE .....	6
9	PRESTATIES OF VERSTREKKINGEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT EXTRA VERGOEDINGEN .....	7
10	VERZEKERDE RISICO'S IN HET BELANG VAN DE CLIËNT .....	7
11	WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN .....	7
12	ONDERTEKENING VOOR ONTVANGST EN AKKOORD .....	9

**1 ALGEMEEN**

Dit Charter 'collectieve rechten en plichten' (hierna genoemd 'Charter') werd opgemaakt door vzw KIDS, in samenspraak met de cliëntenraad op de vergadering van 24 maart 2015, conform het Besluit van de Vlaamse regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van de voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap. Het Charter 'collectieve rechten en plichten' maakt onlosmakelijk deel uit van het 'Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding'.

Behoudens bij dringende opname wordt het Charter voor de aanvang van de ondersteuning overhandigd aan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger, die tekent voor akkoord en ontvangst. Indien er wijzigingen worden aangebracht aan het Charter zullen deze kenbaar gemaakt worden aan de cliënten via een opsomming per brief. De volledige tekst is permanent beschikbaar ter inzage aan de receptie van KIDS (papieren versie), op de website van KIDS en op aanvraag bij directie verkrijgbaar.

Het Charter collectieve rechten en plichten bestaat uit 8 delen die (indien gewijzigd) afzonderlijk kunnen vervangen worden. Aanpassingen en wijzigingen aan het Charter worden steeds besproken op de cliëntenraad. Na goedkeuring wordt er een overzicht van de aangebrachte wijzigingen opgestuurd naar de cliënt waarbij wordt verwezen naar de website van KIDS ([www.kids.be](http://www.kids.be)). Deze wijzigingen kunnen hun ingang vinden 30 dagen nadat alle cliënten op de hoogte werden gebracht.

**2 BEHEER EN ERKENNING**

Initiatiefnemer is vzw KIDS, Borggravevijversstraat 9, 3500 HASSELT. VZW KIDS beheert onder andere de afdeling MFC KIDS. Er is een beheersovereenkomst Multifunctioneel Centrum tussen vzw KIDS en VAPH ondertekend en geldig vanaf 01/01/2014 tot 31/12/2016.

## 3 DOEL – DOELGROEP - DIENSTVERLENINGSAANBOD

### 3.1 Algemene doelstelling

MFC KIDS stelt zich ten doel doven, slechthorenden, kinderen en jongeren met een spraak- en/of taalstoornis of met een autismespectrumstoornis orthopedagogisch te begeleiden. Het wil ouders ondersteunen in hun opvoedingstaak en de kinderen en jongeren optimale ontwikkelingskansen geven. MFC KIDS werkt vanuit een christelijke inspiratie met eerbied voor andere religies en culturen.

### 3.2 Doelgroep

Jongens en meisjes tussen 0 en 21 jaar die omwille van ernstige doof- of slechthorendheid, spraak- en/of taalstoornissen of autismespectrumstoornissen nood hebben aan de bijzondere opvang die een MFC biedt. Zie website KIDS voor meer informatie rond bijzondere opnamevoorwaarden.

### 3.3 Dienstverleningsaanbod

- De kern van de dienstverlening is de leefgroepwerking. Binnen dit leefgroepsgebeuren wordt gewerkt aan communicatieve, sociale en emotionele vaardigheden. De leefgroepwerking is niet gebonden aan de schooltijden.
- De relaties van de voorziening met de gezinnen worden gecoördineerd door het begeleidingsteam.
- De medische dienst bestaat uit een kinderpsychiater en verpleegkundigen; zij kunnen, indien nodig na overleg met de ouders, beroep doen op artsen buiten KIDS.
- De audiologische dienst zorgt voor regelmatige controle van het gehoor. Zo nodig zijn de audiologen behulpzaam bij het aanpassen van de hoorapparaten en andere technische hulpmiddelen voor doven en slechthorenden.
- Er is een doventolk die ook gebarenlessen voor de ouders organiseert.
- Voor problemen in verband met betalingen en facturen kunnen de ouders terecht op de administratie van KIDS.

## 4 MISSIE, VISIE, WAARDEN VAN ONZE VOORZIENING

### Communicatieve beperking

Wij willen een antwoord bieden op de zorgvragen van gezinnen van kinderen en (jong)volwassenen met een communicatieve handicap. In een aangepaste materiële omgeving willen wij in één geheel onderwijs, revalidatie, opvoeding en begeleiding aanbieden. Ons zorgaanbod is zowel partieel als integraal en richt zich op kortdurende, middellange en langdurige zorg. Deze hulp wordt aangeboden in residentiële, semi-residentiële en ambulante vorm. Wij streven naar continuïteit in de begeleiding. Wij willen een beleid voeren dat aan ons cliënteel een hoogstaande en blijvende kwaliteit van leven biedt. Rekening houdend met de eigenheid van de persoon en de handicap streven we maximale ontwikkelingskansen na op het vlak van zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Mensen met communicatieve beperkingen willen wij de best passende en meest adequate toegang bieden tot alle actuele mogelijkheden van taal, communicatie en informatie.

### Kennis en expertise

Wij willen flexibel en kritisch inspelen op nieuwe ontwikkelingen, om zo in de toekomst een vooruitstrevende rol te blijven spelen in de opvoeding en begeleiding van onze doelgroepen. Wij willen een expertisecentrum worden waarop cliënten en derden een beroep kunnen doen (zie module kenniscentrum, map referentiekader). Dit willen we realiseren in continue samenwerking met andere experts in binnen- en buitenland.

### Christelijke inspiratie

Wij willen kinderen met een beperking opvoeden, (jong)volwassenen met een handicap en gezinnen begeleiden vanuit een christelijke inspiratie met eerbied voor andere levensvisies. Dit

resulteert in een erkenning van en diep respect voor de persoon met een beperking en zijn gezin. Door deze christelijke inspiratie engageren wij ons om een cultuur te ontwikkelen waar in de eerste plaats aandacht voor de mens is. Iedereen heeft recht op privacy, waardering en maximale ontwikkelingskansen. Wij zijn ervan overtuigd dat deze gezinnen, kinderen en (jong)volwassenen recht hebben op een (h)echte plaats in de samenleving.

### **Hartelijke professionaliteit**

Als medewerkers willen wij empathisch aanwezig zijn bij de persoon met een handicap en zijn gezin. Hiertoe streven wij naar professionele en kwaliteitsvolle samenwerking, in een hartelijke en blije sfeer.

### **Samenwerking, verantwoordelijkheidsgevoel, teamwork en resultaatgericht handelen**

Cliënten worden actief betrokken in de samenwerking. Dit veronderstelt een grote betrokkenheid en een grote actiebereidheid. Oprechtheid, eerlijkheid, openheid en respect worden op alle niveaus gewaardeerd en gevoeld. Iedereen denkt mee, doet mee en dient verantwoording af te leggen voor geleverde prestaties.

## **5      GESCHREVEN REFERENTIEKADER**

De zorgverlening vertrekt vanuit een visie dat elk kind uniek is en ontwikkelingsmogelijkheden in zich draagt. De intakeprocedure is dan ook gericht op het ontdekken en juist inschatten van deze mogelijkheden om vervolgens de globale begeleiding hierop af te stemmen.

Dit proces van onderzoek en begeleiding zal van in het begin gekenmerkt zijn door een grote zin voor openheid en communicatie zowel met de cliënt als met het cliëntensysteem. Dit impliceert dat alle belangrijke beslissingen, weliswaar na grondig geïnformeerd te zijn door de begeleiders, bij de betrokkene of de cliënt zelf ligt.

Van essentieel belang is het om onze kinderen, jongeren en volwassenen te zien als mensen met mogelijkheden, met daarnaast respect voor hun grenzen bepaald door hun handicap. We geloven erin dat ook zij, mits een oriënteren naar een aangepaste plaats in onze samenleving, een volwaardige bijdrage leveren aan ons en ieders maatschappelijk welzijn. Zij betekenen een meerwaarde voor ieder van ons. Wij hanteren de volgende leidraad in ons professionele handelen: *Wat een deskundige professioneel maakt is, dat hij zo zeker is van zijn benadering, dat hij er durft aan te twijfelen.*

### **Integriteit**

Het respect voor de eigenheid van de cliënt als volwaardige persoon wordt aanzien als een basisaspect van de hulpverlening. De personeelsleden van KIDS onthouden zich van elke eventuele veroordeling van mogelijke gezinssituaties, culturen, religies, ... Wij bieden gelijkwaardige kansen ongeacht etnische afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergronden, ideologie, syndicale betrokkenheid. Initiatieven ter bevordering van dit diepmenselijk respect en aanvaarding worden gestimuleerd (bv. interculturele week). Cliënten met een andere religieuze overtuiging (dan de christelijke leer) worden gerespecteerd (bv. dienen niet aan de katholieke vieringen deel te nemen; worden aanvaard met hun eigen tradities en rituelen (bv. ramadan) en indien nodig zullen er aanpassingen in de hulpverlening genomen worden (bv. eten voorzien na zonsondergang, geen varkensvlees,...).

Opvoeding gaat gepaard met het verstrekken en het geven van voorlichting aan de cliënt rond aspecten van de huidige samenleving. Dit wensen we ook te realiseren met betrekking tot het onderwerp drugs (o.a. door middel van SLIK, map referentiekader). Zowel het gebruik als het dealen van drugs worden strikt verboden binnen de voorziening.

Met betrekking tot relaties en seksualiteit verwijzen we naar de tekst 'beleidslijn: omgaan met seksualiteit' (map referentiekader). Relaties en seksualiteit behoren tot het wezen van het mens-zijn en vormen een waardevolle dimensie van het leven. Affectie, tederheid, intimiteit en seksualiteit zijn voor jongeren en bewoners met een handicap even belangrijk als voor elke andere mens. Hoe wezenlijk de eigen keuzen in verband met relaties en seksualiteit ook zijn, begeleiding van de jongere is noodzakelijk. Seksuele en relationele ontwikkeling zijn immers een kwetsbaar groeiproces van experimenteren, vallen en opstaan, teleurgesteld en gelukkig zijn. In de begeleiding spelen voorlichting, vorming en opvoeding een belangrijke rol. Voorlichting,

vorming en opvoeding mogen zich niet beperken tot biologie, hygiëne en veiligheid, maar brengen ook de kwaliteit van de relaties en seksualiteit naar voren. Ze veronderstellen dus een visie met waarden en normen, die de medewerkers op het gepaste moment verduidelijken. Ze behoren wezenlijk tot het totale opvoedings- en begeleidingsproject.

### Betrokkenheid

Cliënten worden als partners aanzien. Dit houdt in dat er een nauwe samenwerking is met de cliënt; gemeenschappelijke doelstellingen worden geformuleerd (neergeschreven in het IHP); de cliënt een aanvullende ervaringsdeskundigheid heeft en dat er een eerlijke relatie is. Beide partijen moeten er vanuit kunnen gaan dat alle informatie en gevoelens die van belang zijn voor hetgeen je samen wil bereiken openlijk wordt medegedeeld. De betrokkenheid van de cliënt wordt geïnitieerd tijdens het eerste contact, de intake en versterkt op de familiedag (eind augustus). We wensen een voorziening te zijn met een 'open deur' en een wederkerigheid tussen cliënt en hulpverlener. Cliënten kunnen ten alle tijde een personeelslid van KIDS bereiken. Ten overstaan van niet-samenlevende ouders en hun recht van toezicht, omgang en informatie werden afspraken geformuleerd in een beknopte tekst (map referentiekader). Er is een cliëntenvertegenwoordiging in de cliëntenraden en in de Raad van Bestuur.

### Privacy

Bijgehouden gegevens van cliënten worden extern afgeschermd door de 'Wet op privacy' en indien bewaard op computer beveiligd met een firewall. Externe vertrouwelijke gegevens worden enkel met toelating van de cliënt opgevraagd. De begeleidingsteams mogen de medewerkers enkel vertrouwelijke informatie doorgeven die nodig is voor het uitoefenen van de functie of bijdragen tot het "welzijn" van de cliënt. Elk personeelslid ondertekent bij indiensttreding het contract waarin vermeld staat dat men zich akkoord verklaart met de bepalingen van het arbeidsreglement. Er wordt in vermeld dat het personeel in alles het beroepsgeheim en de grootste discretie in acht zal nemen, zowel ten overstaan van de cliënten als van de ouders en bezoekers, dit geldt ook na het beëindigen van hun contract. Dossiers van ex-clieënten worden bewaard in een afgesloten kast in het archief. Zij zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.

### Verspreiding en periodieke actualisering

De cliënt neemt kennis van de missie, de visie, de waarden, de objectieven en het geschreven referentiekader door middel van Kontakt, het Charter collectieve rechten en plichten en/of de begeleidingsovereenkomst. Derden kunnen dit raadplegen op de website: [www.kids.be](http://www.kids.be).

De directie engageert zich om de missie, de visie, de waarden, het geschreven referentiekader en de objectieven minstens 1 keer per 5 jaar te evalueren en indien nodig bij te sturen.

## 6 OPNAME EN BEËINDIGEN VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

### Opnameprocedure

De aanmelding verloopt via Integrale Jeugdhulp. Het opnameteam binnen KIDS oordeelt of de cliënt in aanmerking komt en wordt al dan niet op de wachtlijst van INSISTO geplaatst.

### Beëindigen van de hulp- en dienstverlening

De voorziening kan overgaan tot een **tijdelijke schorsing** van de cliënt. Mogelijke redenen hiertoe kunnen zijn:

- het herhaaldelijk en regelmatig overschrijden van afgesproken regels zoals opgenomen in de IDO en het IHP
- problematisch sociaal gedrag: d.w.z. dat het gedrag van de cliënt als modelgedrag geldt voor groepsgenoten of indien de cliënt groepsgenoten aanzet tot regeloverschrijding, actief plagen of onrust stoken
- het niet nakomen door de cliënt van de vastgestelde verplichtingen in de verblijfsovereenkomst en het Charter collectieve rechten en plichten

Het **beëindigen van de hulp- en dienstverlening** kan het gevolg zijn van:

- het niet meer voldoen aan de opnamecriteria
- het gebruik van fysiek geweld tegen een begeleider
- het wijzigen of beëindigen van de ten laste neming door de IJH

- een wijziging van de lichamelijke en/of geestelijke toestand van het kind waardoor het zorgaanbod niet meer beantwoordt aan de aanvankelijke zorgvraag
- het niet nakomen door de cliënt van de vastgestelde verplichtingen in de verblijfsovereenkomst en het Charter collectieve rechten en plichten
- het beëindigen langs de kant van de cliënt.

Het advies tot een tijdelijke schorsing of beëindiging van de hulp- en dienstverlening wordt opgenomen op basis van een multidisciplinaire bespreking in het kader van het individuele handelingsplan. De beslissing wordt opgenomen door de directeur zorg in overleg met de cliënt en de orthopedagoog/klinisch psycholoog. De maatschappelijk werker helpt de cliënt, indien nodig, in hun zoektocht naar een andere hulpverlening. Hiervoor zal hij/zij minimaal een lijstje opstellen met mogelijke alternatieven.

### Opzeggingsvergoeding

De opzeggingstermijn bedraagt een standaardperiode van 3 maanden, maar kan in onderling overleg gewijzigd worden. 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 vergoeding is, per dag dat men vroeger de voorziening verlaat, het bedrag voor dagbesteding en verblijf zoals omschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

## 7 CLIËNTENRAAD

Er wordt een cliëntenraad opgericht, die minstens 3 en maximaal 25 leden telt. Iedere cliënt of wettelijke vertegenwoordiger kan zich kandidaat stellen. Indien er meer dan 25 kandidaten zijn organiseert het KIDS een verkiezing per brief. Elke cliënt heeft één stem. Indien er geen 3 kandidaten zijn, wordt er na 2 jaar een nieuwe vraag naar kandidaten gesteld. Om de 4 jaar wordt de samenstelling van deze raad herzien. De samenstelling van de cliëntenraad (ledenlijst) is opvraagbaar via [kids@kids.be](mailto:kids@kids.be). Door lid te worden van de cliëntenraad verklaart men zich akkoord met het huishoudelijk reglement van deze raad.

Het mandaat vervalt als:

- de termijn verstrijkt;
- het kind MFC KIDS verlaat;
- bij ontslagname uit de cliëntenraad

Overleg tussen directie en cliëntenraad is verplicht:

- bij een wijziging aan het Charter collectieve rechten en plichten;
- bij belangrijke wijzigingen in de woon- en leefsituatie;
- bij belangrijke wijzigingen in het concept van de voorziening.

Zowel directie als cliëntenraad kunnen advies vragen of uitbrengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening - cliënten aangaan. De cliëntenraad heeft het recht gehoord te worden door de directie. Bovendien heeft hij recht op antwoord. De directie is verantwoordelijk voor de informatiedoorstroming naar de cliëntenraad. Het betreft alle informatie die de cliënten als groep kan aanbelangen, betreffende hun woon- en leefsituatie, inclusief informatie over de jaarrekening. Informatie betreffende individuen wordt nooit op de raad besproken.

Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen betreffende de cliëntenraad worden schriftelijk meegedeeld aan:

VAPH, Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel

T 02 225 85 00

F 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst')

E [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be)

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).

### **Klacht ontvangen door een personeelslid**

De klacht kan mondeling zijn of schriftelijk (via e-mail, heen- en weerschriftje, briefje, ...). Het personeelslid neemt initiatief om de klacht te behandelen en zal de cliënt hierover informeren binnen de 30 dagen. Het personeelslid noteert de klacht op het klachtenformulier.

- Indien de cliënt het antwoord onvoldoende vindt, wordt door het personeelslid gevraagd aan de cliënt de klacht schriftelijk te formuleren en te richten aan de directie of een verantwoordelijke. Het personeelslid registreert dit op het klachtenformulier.
- Indien de cliënt het antwoord voldoende vindt, zal het personeelslid de klacht afsluiten en dit zo aanduiden op het klachtenformulier.

Het personeelslid bezorgt het klachtenformulier, ongeacht het resultaat, steeds aan de algemeen directeur (al dan niet via de verantwoordelijke).

### **Klacht ontvangen door de directie of verantwoordelijke**

De klacht moet schriftelijk geformuleerd zijn door de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwante of vertrouwenspersoon, hierna de indiener genoemd. Het schriftelijk indienen van de klacht is de start van de klachtenprocedure.

De directie of verantwoordelijke bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht en noteert beknopt de inhoud op het klachtenformulier, en bezorgt dit geheel aan de algemeen directeur. De algemeen directeur noteert de ontvangst in een daarvoor bestemd register (klachtenboek). Hij deelt binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht aan de indiener mede welk gevolg eraan wordt gegeven. De algemeen directeur noteert op het klachtenformulier de datum van verzending.

- Indien de indiener het antwoord voldoende vindt, sluit de algemeen directeur de klacht af en stelt alle betrokken partijen ervan op de hoogte.
- Indien dit antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan deze zich richten tot de interne klachtencommissie, p/a Borggravevijversstraat 9, 3500 Hasselt of per mail gericht aan [klachten@kids.be](mailto:klachten@kids.be). De interne klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de raad van bestuur (Gerard Gielen) en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad (Heidi Claes). De klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt binnen de 30 dagen haar oordeel schriftelijk mede aan de indiener en de algemeen directeur. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de algemeen directeur binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan werd gegeven.
  - Indien de indiener het antwoord voldoende vindt, sluit de algemeen directeur de klacht af en stelt alle betrokken partijen ervan op de hoogte en registreert dit op het klachtenformulier.
  - Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: VAPH, Klachtendienst, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel, T: 02 225 85 00, F: 02 225 84 05 (met de vermelding 't.a.v. Klachtendienst'), E: [klachten@vaph.be](mailto:klachten@vaph.be).

### **Klachten over eenzijdige beëindiging van de ondersteuning**

Een specifieke vorm van klacht betreft het eenzijdig beëindigen van de ondersteuning. In geval van betwisting van de beëindiging van de ondersteuning kan de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van KIDS ingediend

worden. De interne klachtencommissie wordt op dat moment uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde, met name Paul Scheelen, adjunct-directeur van vzw Tevona (p.scheelen@tevona.be - 011 21 17 66), werd door KIDS aangewezen en goedgekeurd door de cliëntenraad. De interne klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting van de beëindiging van de ondersteuning ter behandeling voorgelegd heeft gekregen. Het resultaat van een verzoening wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Als dat nodig is, wordt onderzocht of in samenwerking met een andere voorziening de continuïteit van de ondersteuning verzekerd kan worden. Die samenwerking wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Als de bemiddeling van de interne klachtencommissie niet resulteert in een gepaste oplossing binnen de voorziening, verbindt KIDS zich er toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing.

## 9 PRESTATIES OF VERSTREKKINGEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT EXTRA VERGOEDINGEN

In principe is de normale dienstverlening door de dagprijs gedekt, behalve onderstaande prestaties of verstrekkingen die aanleiding geven tot vergoedingen boven de verschuldigde dagprijs:

- *consultaties bij huisartsen, NKO-artsen en tandartsen*
- *vergoeding voor therapeuten en verpleegkundigen die niet aan de instelling verbonden zijn*
- *vervoerkosten, voor zover deze niet door de schoolwetgeving worden terugbetaald*
- *lidmaatschap van sportverenigingen, tekenschool e.a., die niet tot de organisatie van de voorziening behoren*
- *vakantiekampen,*
- *kosten voor apparatuur (individuele hoorapparatuur, aankoop, onderhoud)*
- *kleding*
- *pampers*
- *medicatie*
- *onderhoud en herstelling van persoonlijke bezittingen*
- *telefoonkosten van de cliënt*

Deze lijst is niet limitatief en kan worden uitgebreid, afhankelijk van de persoonlijke behoeften in overleg met cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Uitbreidingen worden genoteerd in het 'Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding'.

## 10 VERZEKERDE RISICO'S IN HET BELANG VAN DE CLIËNT

Alle wettelijke risico's zijn verzekerd, zoals:

- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, cliënten en personeel
- Verzekering objectieve aansprakelijkheid
- Brandverzekering
- Verzekering autobus en minibusjes

## 11 WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

11.1 KIDS waarborgt aan de cliënten de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en gezondheid, overeenkomstig hun fysieke en mentale mogelijkheden. Deze eerbiediging wordt gewaarborgd voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de andere cliënten en personeel niet in het gedrang komen. Met in acht name van deze rechten behoudt de hulpverlener het recht te handelen volgens zijn professionele visie.

11.2 De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met de opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, evenals de wijzigingen in deze aangelegenheden.

11.3 Ten behoeve van de begeleiding worden er binnen de voorziening gegevens verzameld en bewaard in het dossier. Het kan nuttig zijn de evolutie van kinderen te volgen, te observeren en te evalueren aan de hand van video-opnames en fotomateriaal. Deze dossiergegevens en video-opnames worden enkel bewaard voor gebruik binnen de instelling. Indien buitenstaanders inzage wensen in dossiers of gebruik wensen te maken van video-opnames wordt telkens de schriftelijke toestemming van de betrokkene of zijn ouders gevraagd, met vermelding van de concrete bedoeling. Het bewaren en gebruiken van persoonsgegevens is onderworpen aan de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De directie staat borg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

11.4 In het kader van het recht op informatie ontvangt de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger bij gelegenheid van het opnamegesprek:

- Dit Charter collectieve rechten en plichten met afspraken omtrent de opnameprocedure, de ontslagprocedure, de klachtenprocedure en de wederzijdse rechten en plichten
- Een protocol van verblijf, opvang, behandeling en begeleiding met individuele gegevens en afspraken omtrent het aanrekenen van de kosten en het dienstverleningsaanbod
- Een individuele dienstverleningsovereenkomst (opgesteld binnen een termijn van maximum 6 maanden).

11.5 De cliënt heeft recht op een dossier en op inzage in dat dossier. De arts maakt en bewaart het medisch dossier, dit is enkel in te kijken door de arts. De begeleiding maakt een persoonlijk dossier (met o.a. het charter, protocol, IDO, goedkeuring van het VAPH, sociaal-administratieve informatie, verslagen, testgegevens, ...). Je begeleiders en hun verantwoordelijke, de sociale dienst en de pedagogische dienst en de directie hebben toegang tot het dossier. Stagiairs hebben enkel toegang onder toezicht van de begeleiders. De voorziening kan een termijn van 14 dagen hanteren om het dossier klaar te maken voor inzage. De cliënt maakt zijn wens hiertoe kenbaar aan de maatschappelijk werker of pedagoog/psycholoog. Inzagerecht betekent dat men het dossier of delen ervan mag inkijken. Dit gebeurt steeds samen met een bevoegd personeelslid. Het dossier of delen hiervan worden nooit meegegeven, evenals kopieën ervan.

11.6 Wij vinden respect voor de integriteit van kinderen en jongeren een belangrijke waarde. Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn daarom geen standaard onderdeel van een begeleiding. In situaties waarin de cliënt door zijn gedrag een bedreiging vormt voor zichzelf of andere personen en bij vernieling van materiaal, kunnen vrijheidsbeperkende maatregelen aangewend worden als beschermingsmaatregel (o.a. gebruik van time-outruimte, isolatieruimte of ander fixatiemateriaal). Daartoe is er een beleid van afspraken en regels ontwikkeld dat vooral in crisissituaties veiligheid voor kinderen en personeel moet waarborgen. Dit gebeurt kortdurend en is niet bedoeld als sanctie, maar wel als middel om het onaangepast, grensoverschrijdend gedrag te stoppen. Het gebruik ervan is onderworpen aan zeer strikte regels met veiligheid als voornaamste doel. Willekeur en toevalligheid zijn daarbij uitgesloten. Het personeel is ervoor opgeleid en alle situaties worden nauwgezet door leidinggevenden en de kinder- en jeugdpsychiater opgevolgd. Ons vormingsbeleid is erop gericht om zoveel als mogelijk alternatieven voor deze methoden te verwerven. De cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger worden van deze methode in kennis gesteld bij de opname waarbij de ruimte kan bezocht worden en de toepassingsregels besproken worden. Op eenvoudig verzoek worden de teksten en instructies voor personeel ter beschikking gesteld van de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. Als de methode overwogen wordt als onderdeel van de begeleiding, wordt de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger op voorhand geconsulteerd. Bij een onverwacht crisismoment en daaropvolgend ingrijpen, wordt de wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk gecontacteerd voor verder overleg.

11.7 Het kwaliteitshandboek kan ingekeken worden via de website van KIDS en is opvraagbaar bij de directie.



## 12 ONDERTEKENING VOOR ONTVANGST EN AKKOORD

Dit charter wordt opgemaakt in tweevoud, waarbij één exemplaar is bestemd voor de cliënt en één exemplaar wordt bewaard in het dossier in KIDS.

Datum en handtekening van cliënt,  
voorafgegaan door handgeschreven 'gelezen en goedgekeurd':

---

Datum en handtekening van de wettelijk vertegenwoordiger,  
voorafgegaan door handgeschreven 'gelezen en goedgekeurd':

---