

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG ALGEMENE ERKENNINGSVOORWAARDEN (MINDERJARIGEN) - ORGANISATIE EN WERKING

INSPECTIEPUNT

Naam	KIDS
Adres	Borggravevijversstraat 9 , 3500 Hasselt
Telefoon	011-22 25 93
E-mail	rudi.vandenwyngaert@kids.be

INRICHTENDE MACHT

Naam	KIDS
Juridische vorm	VZW
Adres	Borggravevijversstraat 9, 3500 Hasselt
E-mail	rudi.vandenwyngaert@kids.be

UITBATINGSPLAATS

Naam	
Adres	,

OPDRACHT

Nummer	O-2015-NAPA-0222
Datum	2/03/2015
Inspecteur(s)	Martine Vandenhoeck

VERSLAG

Nummer	V-2015-MAVA-0026
Datum	8/05/2015

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Aangekondigd bezoek op 5/05/2015 (9:00-16:00)
Gesprekspartners	Rudi Vanden Wyngaert, directeur Karen Schreurs, kwaliteitscoördinator en beleidsmedewerker Leentje Rymen, kwaliteitscoördinator en beleidsmedewerker Heidi Palmaerts, intakeverantwoordelijke Vera Pauwels, administratief medewerker

LEESWIJZER

Toegepaste wetgeving en administratieve bepalingen:

- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap
- Omzendbrief van 28 maart 2002 inzake de supplementen boven de financiële bijdrage
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- Decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 februari 2014 betreffende de integrale jeugdhulp
- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen

Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) een objectief beeld te geven over de mate waarin de werking van de erkende en gesubsidieerde voorzieningen beantwoordt aan de regelgeving en bepalingen zoals hierboven aangegeven.

Het VAPH is bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze voorzieningen. De finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap toe. Zo kan het bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur. Het VAPH kan aan de voorziening vragen binnen een te bepalen termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de verplichtingen te voldoen zoals die decretaal en reglementair bepaald zijn (BVR van 4 februari 2011, artikel 55 en volgende).

Een uitgebreide toelichting over de aanpak van Zorginspectie kunt u nalezen op www.zorginspectie.be. Alle verslagen van Zorginspectie worden overgemaakt aan het VAPH.

Wat komt u te weten in dit verslag?

Per bevraagd item wordt beschreven hoe de werkwijze en praktijk in elkaar zitten zoals dit kan worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek. Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens deze inspectie. Dit houdt niet in dat aan deze elementen niet moet worden voldaan: ze komen ofwel aan bod bij een volgend inspectiebezoek of behoren tot de opdracht van het VAPH.

Heel wat van de geïnspecteerde items worden aan de hand van samenvattende tabellen weergegeven. Mogelijk komen sommige deelvragen, voorzien in het verslag, niet aan bod tijdens het inspectiebezoek waar dit verslag betrekking op heeft of zijn ze in uw specifieke situatie niet van toepassing, niet toetsbaar of niet haalbaar omwille van specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld geen opvoedingsverantwoordelijken betrokken). Doorheen het verslag wordt dit aangegeven door gebruik te maken van de afkortingen NB (niet bevraagd), NT (niet toetsbaar), NVT (niet van toepassing) of NH (niet haalbaar).

Binnen deze inspectie komen ook een aantal elementen uit het Decreet Rechtspositie minderjarigen aan bod. Omwille van de aard van de handicap van de minderjarigen zullen niet altijd alle items die op deze regelgeving betrekking hebben, kunnen behandeld worden.

De samenvattende tabellen moeten steeds gelezen worden in functie van de aard van de dossiers (bepaald door de mogelijkheden van de minderjarige) die bij het inspectiebezoek aan bod kwamen.

De vragen die gelinkt zijn aan de mogelijkheden van de gebruiker worden in de samenvattende tabellen in cursief weergegeven. Dit zijn doorgaans vragen die peilen naar de participatie van de minderjarige zelf. De gegevens in de laatste kolom zullen dus niet altijd het totaal aantal geïnspecteerde dossiers omvatten. Bijvoorbeeld: in totaal kwamen drie dossiers aan bod, waarvan één dossier waarbij de minderjarige niet in staat is om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen. In dat geval zullen de gegevens die betrekking hebben op de participatie van de minderjarige zelf, slechts op twee dossiers betrekking

hebben.

Vragen die uit mekaar voortvloeien, kan u op analoge wijze lezen: als er bijvoorbeeld geen evaluatie van de hulp- en dienstverlening gebeurt, dan vervalt dit dossier bij de vragen over het betrekken van de gebruiker.

De laatste kolom in de samenvattende tabellen geeft dus telkens weer in hoeveel dossiers het relevant was om de desbetreffende vraag te stellen.

Gebruikte terminologie

We hanteren de begrippen "minderjarige" (zowel voor kinderen als jongeren) en "opvoedingsverantwoordelijke" (dus ruimer dan enkel de natuurlijke ouders). Aangezien heel wat jongvolwassenen na het bereiken van de wettelijke meerderjarigheid op de leeftijd van 18 jaar toch nog binnen minderjarigenzorg verblijven, hebben we bij een aantal rubrieken de mogelijkheid voorzien om dergelijke dossiers aan bod te laten komen. In die gevallen hanteren we de begrippen "gebruiker" en "vertegenwoordiger".

Doorheen het verslag worden eventuele vastgestelde tekorten op regelgeving en aandachtspunten geformuleerd:

- Er wordt een tekort genoteerd indien de praktijk niet strookt met de regelgeving.
- Door middel van een aandachtspunt wordt uw aandacht gevraagd voor bijsturing van bepaalde elementen uit de werking van de voorziening, zonder dat er sprake is van een inbreuk op regelgeving. Zorginspectie vraag hiervoor aandacht in functie van een verbetering van de kwaliteit van zorg aan de gebruiker en de optimale werking van de voorziening.
- Indien het gaat om specifieke gevallen waarover geen uitspraak kan worden gedaan op het moment van het inspectiebezoek zelf, wordt de kwalificatie "niet toetsbaar" gehanteerd.

Dossiers worden steekproefsgewijs geïnspecteerd. Het resultaat van dit onderzoek wordt per thema in een samenvattende tabel gebundeld.

Indien een voorziening niet voldoet aan de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning, kunnen deze tekorten aanleiding geven tot een opvolgingsbezoek. Een opsomming van dergelijke tekorten wordt gegeven in het besluit bij dit verslag.

ERKENNING EN DOELGROEP

ERKENNING

De voorziening is erkend als:

- MFC

De focus van de inspectie ligt op:

- MFC

Op moment van het inspectiebezoek werden er 250 gebruikers begeleid binnen deze werking.

	Ja	Nee
De organisatie is apart erkend voor de ondersteuning van volwassenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting

Doelgroep van het MFC: kinderen, jongeren met spraak- en taalstoornissen, dove en slechthorende kinderen, kinderen met autisme.

Er wordt rechtstreeks toegankelijke hulp geboden.

KIDS heeft een erkenning als thuisbegeleidingsdienst voor de doelgroep, zowel vroegbegeleiding van kinderen tot 6 jaar, als begeleiding van schoolgaande kinderen tot 18 jaar en volwassenen.

FAM voor 30 volwassenen die doof, slechthorend of autistisch zijn.

Via hun kenniscentrum begeleidt KIDS professionelen van reguliere diensten, andere VAPH voorzieningen enz.

DOELGROEP

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- autisme
- sensoriele handicap
- spraak- en taalstoornissen

Naast de hoofdhandicap is er sprake van **bijkomende problemen**, namelijk:

- psychiatrische problemen
- mentale handicap
- gedrags- of emotionele stoornis

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

- kinderen jonger dan 12 jaar
- kinderen ouder dan 12 jaar
- jongvolwassenen tussen 18 en 25 jaar

DOELGROEP EN HET DECREET RECHTSPPOSITIE MINDERJARIGEN

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen en evenmin tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten en dit omwille van de specifieke kenmerken van de minderjarigen.

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen, maar wel tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM).

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM en worden verder omschreven als "bekwaam geacht").

Toelichting

De cliënt en context worden ingelicht over de rechten van de minderjarige in de integrale jeugdhulpverlening. Rond de rechten van mj en netwerk werd er een apart overzichtsblad opgemaakt waar in eenvoudige woorden wordt uitgelegd wat die rechten precies betekenen. Dit wordt overlopen door de maatschappelijk werker met jongere en netwerk in de loop van de opnameprocedure. Bij transitiemomenten (overgang van kleuteronderwijs naar lager onderwijs, overgang van lager onderwijs naar secundair onderwijs) wordt er extra aandacht besteed aan het uitleggen van de rechten aan de minderjarige. De aanwezigheid van de cliënt en context tijdens IHP-besprekingen wordt nagestreefd vanaf 12 jaar. Tussen 6 en 12 jaar mogen de cliënt en context aanwezig zijn tijdens de besluitvorming van de IHP-bespreking. De cliënten en hun context jonger dan 6 jaar worden op informele manier met de besprekingen betrokken

In de leefgroep beschikt men over materiaal om te werken rond de rechten o.a. kwartet, video, boekjes enz. Doorheen de inspectie kon in het kader van concrete dossiers ook aangetoond worden wanneer er met de mj nog rond zijn rechten was gewerkt.

MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM

Het multifunctioneel centrum biedt volgende functies aan:

- verblijf
- dagopvang
- dagbesteding
- begeleiding

Het MFC is als volgt georganiseerd om deze soort(en) functies aan te bieden:

Het zorgaanbod wordt multidisciplinair gerealiseerd d.m.v. inzet van psychologen, pedagogen, opvoeders, maatschappelijk werker, paramedici, kinderpsychiater...

Het MFC wordt gerealiseerd in leefgroepswerking voltijds, deeltijds, logeren. Er is een aparte weekendwerking. Op de campus is er aangepast onderwijs voor de doelgroep en hier wordt intensief mee samengewerkt. De meeste kinderen die in het MFC verblijven lopen ook school op de campus, een klein % loopt elders school. Een klein aantal kinderen verblijft permanent in de leefgroep en voor hen tracht men oplossingen te vinden via pleegzorg, wat voor de tieners en adolescenten niet evident is.

Er is schoolaanvullende en schoolvervangende dagopvang.

Momenteel lopen er vormingstrajecten om begeleiders die dit wensen bij te scholen zodat ze ook mobiele begeleidingen kunnen opnemen. Eigenlijk zijn alle begeleiders op deze mogelijkheid ingegaan. Er wordt reeds vaak geschakeld. Vaak komt de vraag van het netwerk.

De functies worden als volgt geregistreerd:

Er werd zelf een tool ontwikkeld en in de leefgroep wordt dit gebruikt en nagekeken door de administratie.

DOELGROEP

Aandachtspunten

OPNAME- EN ONTHAALBELEID

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: charter, protocol, intakeprocedure, registratieformulieren, aanmeldingslijst, opnameformulieren, dossiers

OPNAME EN ONTHAAL VAN DE MINDERJARIGEN

Aanpak voor de opvoedingsverantwoordelijke

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken over hoe men zicht krijgt op de zorgvraag van de gebruiker (behoefteanalyse)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn afspraken die het betrekken van de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Deze afspraken zijn voldoende vervat in de intakeprocedure	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>De intakeprocedure is in transitie en moet verder worden uitgewerkt.</p> <p>Er is een intakeverantwoordelijke in de organisatie die alle aanmeldingen opvolgt.</p> <p>Dossiers worden besproken op opnameteam dat beslist op basis van de beschikbare gegevens of de cliënt al dan niet voldoet aan de opnamevoorwaarden. Indien het opnameteam beslist tot opname dan volgt een overleg op het plaatsingsteam om uit te maken of er nog plaats is.</p> <p>De ouders worden uitgenodigd voor een gesprek of maatschappelijk werker gaat op huisbezoek.</p> <p>De ouders beslissen zelf of de minderjarige (mj) bij het gesprek aanwezig is. In augustus is er steeds een grote familiedag en dan is er de mogelijkheid voor iedereen, ook vrienden om kennis te maken met KIDS.</p> <p>Op het opnameformulier is er een apart luik voorzien voor opnamevragen en beleving ouders en opnamevragen en beleving mj.</p> <p>Voor jongeren die aangemeld worden vanuit Bethanië wordt een aparte stap ingebouwd in de intakeprocedure. Het gaat vaak om zeer complexe dossiers met een intensieve zorgvraag waarbij men vooraf met alle betrokkenen (netwerk, KIDS, jongere, Bethanië) gaat samen zitten om de zorgvraag goed in kaart te brengen en af te wegen of KIDS daar een antwoord op kan bieden. Ook voor dove meervoudig beperkte mj is er aan aparte versnelde aanpak.</p>				

Aanpak voor minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt				
De minderjarige wordt geïnformeerd over de reden waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vervat in de intakeprocedure	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Aan de hulpverleners die aanmelden wordt gevraagd of de mj reeds op de hoogte is van de diagnose en waarom hij naar KIDS moet komen. KIDS verwacht dat de aanmelder daar duidelijkheid rond schept naar de mj toe. De maatschappelijke werker van KIDS neemt dit ook op. Op het opnameblad is voorzien dat er naar de beleving van de jongere wordt gevraagd.				

Aanpak voor minderjarigen die niet bekwaam worden geacht, maar wel zelfstandig hun rechten kunnen uitoefenen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoeftenanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de reden waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vervat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
zie 2.1.2.				

CHARTER EN PROCOTOL

Charter

	Ja	Nee	NB
Er is een charter collectieve rechten en plichten opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één charter , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere charters uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De actuele versie van het charter is permanent ter inzage	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het charter voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De wijzigingen naar aanleiding van het BVR van 2011 werden pas opgenomen in het charter dat op de vergadering van de cliëntenraad van 24 maart 2015 werd voorgelegd. De ondertekening van de nieuwe documenten is dus nog volop aan de gang. De maatschappelijk werkers nemen dit op via huisbezoeken, plenaire zittingen in de leefgroep enz.

Het charter 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 moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:

- de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot heroriëntering of ontslag uit de voorziening, de opzeggingstermijnen en de opzeggingsvergoeding ingeval de opzeggingstermijnen niet gerespecteerd worden

Er is nergens vermeld dat de verbrekingsvergoeding voor een maximumtermijn van 30 dagen kan gerekend worden.

Inzake **ontslag** moet worden bijgestuurd omwille van volgende redenen:

- De opzeggingstermijn is niet correct
- De opzeggingsvergoeding is niet correct

Er staat niet vermeld dat in het kader van een betwisting de opzegtermijn wordt opgeschort voor de duur van de bemiddeling (pag. 6 en 7 van charter).

	Ja	Nee	NB
Aan het charter werd nog volgende informatie toegevoegd:			
Een bepaling die stelt dat een gebruiker niet kan geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op een dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De manier waarop de gebruiker zijn recht op inzage in het dossier kan			

uitoefenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minimale elementen waarover het collectief overlegorgaan moet worden geïnformeerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening hanteert een termijn van 14 dagen om het dossier klaar te maken voor inzage. De cliënt kan zijn wens kenbaar maken 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.			

Protocol

	Ja	Nee	NB
Er is een protocol opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één protocol , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere protocols uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het protocol voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Het protocol moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:

- de bijkomende bepalingen die niet stroken met de regelgeving

Een betaling per domiciliëring wordt als voorwaarde tot opname opgelegd.

TOETS MET DE PRAKTIJK

De minderjarige is niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	1
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1

Aantal bekeken dossiers: 3

	Ja	Nee	NB	NH
Er is een behoefteanalyse gebeurd	3	0	0	3
De opvoedingsverantwoordelijke werd hierbij betrokken	3	0	0	3
<i>De minderjarige werd hierbij betrokken</i>	2	0	0	2
Er werd voor de minst ingrijpende vorm van jeugdhulp gekozen	3	0	0	3
De organisatie levert de nodige inspanningen om het charter te laten ondertekenen	3	0	0	3
De organisatie levert de nodige inspanningen om het protocol te laten ondertekenen	3	0	0	3

De documenten werden tijdig ondertekend	3	0	0		3
<i>De minderjarige heeft ingestemd met de hulpverlening</i>	1	0	0		1
door het ondertekenen van protocol en/of charter	0				1
mondeling	1				1
op een andere wijze	0				1
<p>K.K.. ° 1/10/2014, opnamedatum 21/4/2015, op het opnameformulier zijn de aanwezigen niet ingevuld.</p> <p>N.H. °30/11/2002, opnamedatum 1/9/2008, hulpvraag van het kind is niet ingevuld.</p> <p>CD ° 10/6/96, opname 1/9/2014 , niet duidelijk of de jongere aanwezig was op het huisbezoek, hulpvraag jongere is ingevuld maar door wie =?</p>					

VASTGESTELDE TEKORTEN

- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Er zijn bepalingen opgenomen in het protocol die niet stroken met de regelgeving. Een betaling per domiciliëring kan niet als voorwaarde tot opname opgelegd worden, het kan enkel aangemoedigd worden.

AANDACHTSPUNTEN

- De intakeprocedure is op een aantal punten onvoldoende uitgewerkt.
- Het is aan te bevelen, waar mogelijk, met de minderjarige een afzonderlijk intakegesprek te hebben zodat zijn vragen en zorgen expliciet aan bod kunnen komen.
- Uit de opnameformulieren is het niet steeds duidelijk of de jongere wel aanwezig was tijdens het huisbezoek en of de vragen rond de hulpvraag en de beleving aan de jongere zelf werden gesteld of aan het netwerk.
- De term wettelijke vertegenwoordiger wordt nog gebruikt in sommige documenten. In de gewijzigde regelgeving rond bewindvoering is het begrip "wettelijk vertegenwoordiger" niet langer verankerd.
- Er staat nergens in het charter dat een klacht steeds ingetrokken kan worden.
- Er wordt best in het charter verduidelijkt uit wat een dossier bestaat in het kader van het inzage-recht.

BEËINDIGEN VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: dossiers, document beëindiging, eindverslag.

BEËINDIGING OMWILLE VAN AFRONDING HULPVERLENING

	Ja	Nee	NB
Er zijn de afgelopen twee jaar dossiers beëindigd omwille van de afronding van de hulpverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	1

Aantal bekeken dossiers: 2

	Ja	Nee	NB	
Het traject dat volgt na deze organisatie wordt voorbereid	2	0	0	2
De (minderjarige) gebruiker is betrokken bij de nakende beëindiging	2	0	0	2
De opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger is betrokken bij de nakende beëindiging	2	0	0	2
Er wordt aandacht besteed aan zorgvuldige informatieoverdracht	2	0	0	2
<p>KD ° 7/10/1998, opname 1/9/2013, beëindiging 30/6/2014, mj wil naar het gewoon secundair onderwijs. School, MFC en netwerk waren akkoord. Document beëindiging is ondertekend door jongere op 19/6. Eindverslag op 10 juli werd opgestuurd naar de ouders. DL °2/11/1994, opname 7/4/2008, beëindiging 30/6/2014, einde traject, mj gaat verder studeren en in Bethanië op kot. Document beëindiging is ondertekend door jongere op 30/6. Toestemming om het eindverslag 2014 door te sturen naar Bethanië. Wensen van de jongere zijn opgenomen in het verslag.</p>				

BEËINDIGING OMWILLE VAN EENZIJDIGE STOPZETTING DOOR DE ORGANISATIE

	Ja	Nee	NB
De voorziening heeft sinds 1 juli 2011 de hulp- en dienstverlening van minstens één gebruiker eenzijdig stopgezet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aantal bekeken dossiers: 1

	Ja	Nee	NB	
Voorafgaand aan het ontslag is er overleg of bemiddeling georganiseerd	1	0	0	1
Het ontslag is schriftelijk gemotiveerd	1	0	0	1
Er wordt een geldige ontslagreden gehanteerd	1	0	0	1
De opzegtermijn is gerespecteerd door de voorziening	1	0	0	1
Een verbreikingsvergoeding zoals voorzien in de regelgeving is betaald door de voorziening	0	0	0	1
De voorziening heeft aandacht voor de continuïteit van de hulpverlening na het ontslag	1	0	0	1
De gebruiker is betrokken bij het zoeken naar een alternatieve				

hulpverlening	1	0	0	1
Een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening werd in overleg met de gebruiker gewaarborgd	1	0	0	1
Het ontslag werd binnen de 30 dagen betwist door de gebruiker	0	1	0	1
De klachtencommissie heeft alle betrokken partijen gehoord	0	0	0	0
De klachtencommissie heeft gepoogd om alle betrokken partijen te verzoenen	0	0	0	0
Dit gebeurde binnen de 30 dagen	0	0	0	0
De opzegtermijn werd geschorst tijdens de duur van de bemiddeling	0	0	0	0
De bemiddeling heeft geleid tot een verzoening	0	0	0	0
Het resultaat van de verzoening is opgenomen in het IDO	0	0	0	0
De organisatie verbindt er zich toe mee te werken bij het zoeken naar een gepaste oplossing	0	0	0	0
SD *5/7/1993, opname14/3/2011, ontslag 26/6/2012, ernstige psychiatrische problematiek, zorgvraag niet meer haalbaar voor KIDS, stopzetting van het verblijf maar S. bleef wel school lopen en intensieve thuisbegeleiding LSA gestart. Overleg met alle betrokkenen op 24/04/2012. Eindverslag 24 mei 2012.				

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

HET DOSSIER

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: procedure intake, procedure opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het individueel handelingsplan (IHP), IHP's, dagboek, checklists voor -12 en +12 jarigen, documenten beëindiging bij schakelen.

HET DOSSIER

Samenstelling van het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn afspraken over de inhoud van het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat administratieve gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat sociale gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat agogische gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat medische gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over het zorgvuldig bijhouden van het dossier (actualiseren)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over veilige bewaring	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Momenteel zijn er nog 2 papieren dossiers per gebruiker m.n. het begeleidingsteamdossier en het leefgroepsdossier.</p> <p>Het medische dossier bevindt zich op de medische dienst.</p> <p>Het digitaal dossier wordt nu in 1 groep getest en zal de papieren dossiers vervangen.</p>			

Inzage in het dossier voor minderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de minderjarige , die bekwaam is, over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken om de ouders van de minderjarige die nietbekwaam is over hun inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Medische en persoonlijke notities worden uit de dossiers gehaald.</p> <p>Het dossier kan door de jongere samen met een opvoeder ingekeken worden op het bureel en door de ouders samen met de maatschappelijk werker. Beide papieren dossier mogen ingekeken worden. Tot nog toe werden er nog geen vragen tot inzage door de ouders gesteld.</p>				

Inzage in het dossier voor meerderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Via het charter.				

DOSSIERS IN DE PRAKTIJK

Samenstelling van het dossier

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	2
De gebruiker is een + 18-jarige	0

Aantal bekeken dossiers: 2

	Ja	Nee	NB	
Er is een dossier beschikbaar	2	0	0	2
Het dossier is samengesteld conform de interne afspraken	2	0	0	2
Het dossier is geactualiseerd	2	0	0	2
Het dossier is veilig bewaard	2	0	0	2
De persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker worden apart bijgehouden	2	0	0	2
<i>De gebruiker is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	2	0	0	2
<i>De ouders zijn geïnformeerd over hun inzagerecht</i>	0	0	0	0
<i>De meerderjarige gebruiker en/of vertegenwoordiger is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	0	0	0	0

Inzage in het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn vragen geweest naar inzage in het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	0

Aantal bekeken dossiers: 1

	Ja	Nee	NB	
Er is inzage verleend	1	0	0	1
Er is rekening gehouden met de verplichtingen inzake het doorgeven van als vertrouwelijk bestempelde informatie	1	0	0	1
Er is rekening gehouden met de verplichting om de privacy	1	0	0	1

van derden te beschermen				
Er is rekening gehouden met de agogische exceptie	1	0	0	1
Er is rekening gehouden met de gerechtelijke exceptie	1	0	0	1
De termijn van 15 dagen is gerespecteerd	1	0	0	1

Als in de leefgroep het dossier en inzagerecht met de mj besproken worden dan komen er daarna meestal een aantal vragen tot inzage.

INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

	Ja	Nee	NB
Er zijn afspraken die garanderen dat de IDO binnen een termijn van maximum 6 maanden na opname wordt opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de (minderjarige) gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die een minimale frequentie van evaluatie en zo nodig bijsturing garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die vastleggen op welke manier de evaluatie gebeurt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze afspraken zijn vervat in de procedure "Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst"	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De IDO bestaat uit:

- een document met de concrete begeleidings- en ondersteuningsafspraken op vlak van voeding, religie, omgang met de ouders wat het overleg betreft, modules, afspraken rond begeleiding/therapie en evaluatiedatum.

- het IHP met een bespreking van alle levensdomeinen en doelstellingen

Beide documenten worden geëvalueerd bij de jaarlijkse bespreking met het netwerk.

Minstens 2 weken voor de eerste IHP-bespreking ontvangt de cliënt en context een brief met als bijlage een overzicht van de verschillende topics van het individueel handelingsplan. De mentor van het kind bereidt het IHP voor (checklist wordt samen met het kind overlopen met het doel om het kind voor te bereiden zodat het kan deelnemen aan de IHP-bespreking). Tijdens de eerste IHP-bespreking (binnen de 3 maanden na opname) wordt in overleg met de cliënt en context de werkpunten bepaald. De cliënt en context ontvangt minimaal een kopij van het, door alle partijen ondertekend, IHP

Info van logo, kine, klas die nuttig zijn voor het IHP wordt genoteerd bij 'schools functioneren'. Elke volgende IHP-bespreking zal steeds bestaan uit volgende onderdelen: evaluatie werkpunten, nieuwe aandachtspunten, bepalen nieuwe werkpunten, bepalen van methoden en strategieën. Het team waakt erover dat elk kind minimaal 2 maal per jaar een IHP-bespreking heeft waarvan eenmaal met de cliënt en context, en eenmaal zonder cliënt en context.

UITWERKING VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING, IDO, ... IN DE PRAKTIJK

minderjarig, kan zelfstandig zijn rechten uitoefenen	2
minderjarig, kan niet zelfstandig zijn rechten uitoefenen	1
+ 18-jarige , kan zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	0
+ 18-jarige , kan niet zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	0

Aantal bekeken dossiers: 3

Omschrijving van de hulp- en dienstverlening	Ja	Nee	NB	Opname < 6 maanden	
De hulp- en dienstverlening is schriftelijk vastgelegd	3	0	0	0	3
Het geheel van ondersteuning waaraan gewerkt wordt, de concrete doelstellingen,... zijn beschreven	3	0	0		3
De ondersteuning door de organisatie en de wijze waarop deze geboden zal worden, zijn beschreven	3	0	0		3

Evaluatie van de hulp- en dienstverlening	Ja	Nee	NB	
De hulp- en dienstverlening wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd	3	0	0	3
In de loop van het hulpverleningstraject wordt de vorm van jeugdhulp geëvalueerd (in geval van een MFC)	3	0	0	3
Deze evaluatie heeft geleid tot een omschakeling van de ene functie naar de andere (schakelmoment) (in geval van een MFC)	1	2	0	3
De frequentie van begeleiding is afgestemd op de nood van de gebruiker (in geval van een thuisbegeleiding)	0	0	0	0
Het dossier bevat verslaggeving van de begeleidingsmomenten (in geval van een thuisbegeleiding)	0	0	0	0

Betrekken van de gebruiker	Ja	Nee	NB	
De gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	2	0	0	2
De gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	1	0	0	1
De communicatie is aangepast aan de gebruiker	2	0	0	2
De organisatie maakt daarbij gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker	2	0	0	2

Betrekken van de context	Ja	Nee	NB	
---------------------------------	-----------	------------	-----------	--

De opvoedingsverantwoordelijke is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	3	0	0	3
De opvoedingsverantwoordelijke/vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	1	0	0	1
De vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	0	0	0	0
<p>AF °20/10/2004 opname 1/9/2009, checklist -12 jaar, verschillende schakelingen op vraag van A. met telkens een document beëindiging. Mj tekende de zorgvragen.</p> <p>NG ° 18/2/2001, opname 1/9/2005, checklist voor jongere + 12 jaar ok, mj heeft zorgvragen ondertekend, er is rekening gehouden met zijn wensen.</p> <p>DM °23/7/2008, opname 1/9/2014, zorgvragen toch getekend op 28/11/2014, checklist -12j ok.</p>				

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

- Wat er in het dagboek geschreven wordt over de jongere valt in principe ook onder het inzagerecht. Sommige leefgroepen moeten zich nog beter organiseren om dit vlot mogelijk te maken en een luik per jongere voorzien in het dagboek.
- Er is niet steeds vermeld wie er op de bespreking van het IHP aanwezig was.

COLLECTIEVE INSPRAAK

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: verslagen jongerenraad, verslagen cliëntenraad.

INSPRAAK VOOR MINDERJARIGEN

Minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee
De organisatie heeft voor de minderjarigen een regeling uitgewerkt met betrekking tot de inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn jongerenraden voor + en - 12 jarigen. Deze zijn leefgroepoverschrijdend en komen ongeveer 3 keer per jaar samen. In elke leefgroep worden er kringgesprekken gehouden. De verslagen van de jongerenraad worden er ook teruggekoppeld.		

	Ja	Nee	NB
De minderjarigen krijgen inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is een collectief overlegorgaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere vormen van collectieve inspraak in de werking: - tevredenheidsmeting - nieuwsbrief, krant			
De inspraak is zo georganiseerd dat elke minderjarige kan deelnemen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulporganisatie biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn geen aparte tevredenheidsmetingen voor jongere en netwerk. Er wordt in een begeleidend schrijven aan het netwerk wel gevraagd om de vragenlijst samen met de jongere in te vullen. Er is om de 3 jaar een tevredenheidsmeting voor netwerk en jongere samen. Het betreft een algemene bevraging. Er zijn thematische bevragingen na opname, na beëindiging, na de vakantieopvang en na een kamp. De resultaten worden om de 3 jaar gebundeld. Tweemaandelijks is er een nieuwsbrief voor alle gebruikers.			

Minderjarigen die niet bekwaam worden geacht, maar wel zelfstandig hun rechten kunnen uitoefenen

	Ja	Nee
De organisatie heeft voor de minderjarigen een regeling uitgewerkt met betrekking tot de inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
zie 5.1.1		

	Ja	Nee	NB
De minderjarigen krijgen inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is een collectief overlegorgaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere vormen van collectieve inspraak in de werking: - tevredenheidsmeting - nieuwsbrief, krant			
De inspraak is zo georganiseerd dat elke minderjarige kan deelnemen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulporganisatie biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zie 5.1.1			

INSPRAAK VOOR VERTEGENWOORDIGERS

Verblijf

	Ja	Nee	NB
De voorziening organiseert collectieve inspraak voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd: - collectief overlegorgaan (zoals bedoeld in art. 27) - tevredenheidsmeting			
De cliëntenraad van het MFC komt 3 keer per jaar samen.			

Inhoud van het collectief overlegorgaan

	Ja	Nee	NB	NT
Er wordt voorafgaand overlegd over wijzigingen in het charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt voorafgaand overlegd over belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt voorafgaand overlegd over wijzigingen in het concept van de voorziening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening verstrekt informatie over alle elementen die de gebruikers als groep aanbelangen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening verstrekt informatie over de jaarrekeningen en over het doelmatig inzetten van de middelen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over alle aangelegenheden die de verhouding tussen de voorziening en de gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is hoorrecht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt wil meedelen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De organisatie heeft antwoordplicht over elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt heeft medegedeeld of wil meedelen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Het collectief overlegorgaan

	Ja	Nee	NB	NVT

Elke stemgerechtigde is op de hoogte van de verkiezingen en kan zich kandidaat stellen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De leden van het collectief overlegorgaan zijn verkozen voor een termijn van 4 jaar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een huishoudelijk reglement opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het collectief overlegorgaan vergadert conform de vastgelegde vergaderfrequentie ; de organisatie levert inspanningen opdat de vergaderfrequentie wordt gerespecteerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd op de raad van bestuur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Begeleiding

	Ja	Nee	NB
De voorziening organiseert collectieve inspraak voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd: - verkozen collectief overlegorgaan - tevredenheidsmeting - nieuwsbrief, krantje, ...			

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

KLACHTEN

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: klachtenprocedure, geregistreerde klachten, klachtenregister, klachtenformulier

KLACHTENAFHANDELING

	Ja	Nee	NB
De afhandelingswijze van de klachten kwam tot stand in overleg met de gebruikers of het collectief overlegorgaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure in het kwaliteitshandboek stemt overeen met de afhandelingswijze beschreven in het charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige is geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf klacht in te dienen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mj is geïnformeerd via het overzichtsblad over zijn rechten maar wat het indienen van klachten betreft is deze informatie beperkt tot "als je niet tevreden bent over de hulp die je krijgt			

mag je hierover een klacht hebben". Dit volstaat niet. Net als zijn netwerk moet het voor de mij duidelijk zijn bij wie en hoe hij een klacht kan indienen, wat daar dan mee gebeurt enz.

De klachtenprocedure verloopt in verschillende fasen. Een ontevredenheid wordt geregistreerd op een klachtenformulier als het betrokken personeelslid deze ontevredenheid niet kan wegnemen.

Dus elke ontevredenheid tussen cliënt en het betrokken personeelslid dat opgelost wordt door een onderling gesprek wordt niet aanzien als een klacht.

TOETS MET DE PRAKTIJK

Opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten geformuleerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze worden afgehandeld volgens de werkwijze beschreven in het kwaliteitshandboek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In 2013 2 en in 2014 1 ingevuld klachtenformulier, in 2015 nog geen. De organisatie merkt zelf op dat zeer weinig is terwijl het toch over vele gebruikers gaat. Binnen de kwaliteitsgroep werd dit al eens besproken.				

Schriftelijke klachten over de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden één of meerdere schriftelijke klachten geformuleerd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden één of meerdere klachten ingediend bij de klachtencommissie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2012, 2013, 2014 en 2015 geen schriftelijke klachten.				

VASTGESTELDE TEKORTEN

- De minderjarige is niet voldoende geïnformeerd over de mogelijkheid om klacht in te dienen (DRM van 07/05/2014, artikel 29).

AANDACHTSPUNTEN

- De klachtenprocedure is onvolledig cf. opmerkingen bij het charter.
- Het aantal klachten dat uiteindelijk terecht komt op een klachtenformulier is zeer beperkt. Het is aan de organisatie om na te kijken of de procedure wel laagdrempelig genoeg is.

KWALITEITSSYSTEEM EN ZELFEVALUATIE

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: kwaliteitshandboek

VOLLEDIGHEID EN BESCHIKBAARHEID VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

	Ja	Nee	NB
Alle verplichte procedures zijn opgenomen binnen het kwaliteitshandboek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit is conform de beschrijving in het Charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van alle personeelsleden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een gedeelte van het kwaliteitshandboek is beschikbaar op de website. Het is opvraagbaar bij de directie. Begeleiders hebben toegang tot het handboek via het intranet.			

ZELFEVALUATIE

Inhoud van de procedure zelfevaluatie

	Ja	Nee	NB
De procedure zelfevaluatie voldoet aan de minimale eisen van het decreet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Toets met de praktijk

	Ja	Nee	NB
Er werd reeds een zelfevaluatie opgestart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

FACTURATIE EN ZAKGELD

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: Facturen

FACTURATIE AAN DE GEBRUIKER

	Ja	Nee	NB
De eigen financiële bijdrage zoals bepaald in de regelgeving is duidelijk vermeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De wijze waarop de eigen financiële bijdrage werd berekend, is duidelijk	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bijkomende kosten worden gedetailleerd weergegeven (aard en omvang)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aangerekende bijkomende kosten zijn goorloofd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supplementen opgenomen in het charter: -dokters- en tandartsconsultatie -consultatie bij Dr. Janssens de Varebeke aan terugbetalingstarief van de ziekenkas -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			

Volgende steekproef werd bekeken:

Facturatie februari en maart 2015

ZAKGELD

	Ja	Nee	NB
Er zijn minderjarigen die in aanmerking komen voor het ontvangen van zakgeld zoals voorzien in het BVR van 10 juli 2008	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is aantoonbaar dat de jongere het zakgeld heeft ontvangen (datum en handtekening jongere)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn 8 jongeren die in aanmerking komen. Voor elk van hen is er een zakgeldfiche. Samen met de begeleiders wordt er bekeken aan wat ze het kunnen uitgeven.			

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

Bron:

- gesproken met medewerkers

BEZOEKREGELING

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft recht op bezoek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn beperkingen aan het bezoekrecht - het bezoek mag de werking niet hinderen - het bezoek mag niet verboden zijn vanuit een beslissing van de jeugdrechter -	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sommige afspraken zijn opgenomen in huisregels van de leefgroep vb. geen bezoek meer na 21 u. Indien er beperkingen opgelegd worden door de jeugdrechter dan staat dit duidelijk in het dossier en is de leefgroep op de hoogte gebracht.			

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft recht op omgang met personen van hun eigen keuze	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn beperkingen aan het bezoekrecht -	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is veel overleg met de jongeren in dit verband. Sommigen kunnen ook op woensdagnamiddag zelf de stad in en daar afspreken met vrienden of liefje en deze zijn ook welkom in de leefgroep.			

VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

BESLUIT

De voorziening heeft inspanningen geleverd om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden die werden gewijzigd met het BVR van 4/02/2011. Het charter en protocol moeten op een aantal punten nog aangepast worden.

Het werken rond de rechten van mij en zijn netwerk in de jeugdhulpverlening is ingebed in de procedures. De leefgroepen houden het thema ook levendig en slagen erin via aangepaste methodieken iedereen, ook kinderen jonger dan 12 jaar, goed te informeren.

De inspraak in het kader van het handelingsplan is zeer goed uitgewerkt zowel voor het netwerk als voor

de mj.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Er werden meerdere tekorten vastgesteld. Aan de voorziening wordt gevraagd om de nodige corrigerende en preventieve maatregelen te nemen om de werking volledig te conformeren met de regelgeving.

Er werden meerdere aandachtspunten geformuleerd ter overweging voor het realiseren van een nog betere werking.

TEKORTEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT EEN OPVOLGINGSINSPECTIE

- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Er zijn bepalingen opgenomen in het protocol die niet stroken met de regelgeving. Een betaling per domiciliëring kan niet als voorwaarde tot opname opgelegd worden, het kan enkel aangemoedigd worden.

De inspecteur(s),

Martine Vandenhoeck