

# 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](mailto:contact@zorginspectie.be)

////////////////////////////////////

## INSPECTIEVERSLAG ALGEMENE ERKENNINGSVOORWAARDEN (MINDERJARIGEN) - ORGANISATIE EN WERKING

////////////////////////////////////

### INSPECTIEPUNT

Naam	De Meander
Adres	Stokkemerbaan 147 , 3650 Dilsen-Stokkem
Telefoon	089-79 84 20
E-mail	katleen.schiepers@demeander.be katrien.aerden@demeander.be

### INRICHTENDE MACHT

Naam	DE MEANDER
Juridische vorm	VZW
Adres	Stokkemerbaan 147, 3650 Dilsen-Stokkem
E-mail	katleen.schiepers@demeander.be

### UITBATINGSPLAATS

Naam	
Adres	,

### OPDRACHT

Nummer	O-2015-NAPA-0207
Datum	27/02/2015
Inspecteur(s)	Martine Vandenhoeck

### VERSLAG

Nummer	V-2015-MAVA-0027
Datum	11/05/2015

### INSPECTIEBEZOEK

Soort	Aangekondigd bezoek op 7/05/2015 (9:00-16:00)
Gesprekspartners	Luc Lemkens, algemeen directeur Katleen schiepers, directeur zorg Katrien Aerden, kwaliteitscoördinator Wendy Vos, orthopedagoge Vera Smolders, maatschappelijk werker

Sandra Keuren, administratief medewerkster  
Begeleidster Alpenroos

## 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](http://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 23 gebruikers begeleid binnen deze werking.

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

### **Toelichting**

Momenteel worden er 4 gebruikers via RTH opgevangen in het MFC. Het betreft jongeren die niet noodzakelijk schoollopen in de Garve.

FAM: 98 gebruikers en 12 gebruikers binnen DIO/Beschermd wonen en nog 6 gebruikers met een persoonsvolgende convenant.

### DOELGROEP

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- mentale handicap (matig tot ernstig)

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

- motorische handicap
- autisme
- gedrags- of emotionele stoornis
- sensorïële handicap
- psychiatrische problemen

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

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

### **Toelichting**

### DOELGROEP EN HET DECREET RECHTSPOSITIE 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).

### **Toelichting**

De organisatie licht toe dat de ontwikkelingsleeftijd van de jongeren tussen 3 en 5 jaar is gesitueerd. In vergelijking tot vroeger is de problematiek ook complexer geworden.

Doorheen de cases blijkt dat er toch ook jongeren -weliswaar een kleine minderheid- verblijven die meer mogelijkheden hebben en waarbij in overleg met het team, de jongere en de ouders moet afgewogen worden of het hier geen uitzonderingen betreffen op de handelingsonbekwaamheid van de mj.

## MULTIFUNCTIONEEL CENTRUM

Het multifunctioneel centrum biedt volgende functies aan:

- verblijf
- dagopvang
- dagbesteding

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

Het MFC is gegroeid vanuit een klassiek schoolinternaat.

De opnameleeftijd in De Meander is 13 jaar en een voorwaarde tot opname is dat de jongeren overdag naar de BuSO De Garve gaan, dat gelegen is op dezelfde campus.

Ze volgen er opleidingsvorm 1. Buiten de schooltijd verblijven ze in de leefgroep Alpenroos en Egeltje. Er verblijven ondertussen ook een aantal niet-schoolgaanden (2) of mj die slechts gedeeltelijk naar school gaan (2). De meeste jongeren verblijven van maandag tot vrijdag in het internaat en gaan in het weekend naar huis. Een klein groepje blijft ook in het weekend. Voor hen is er een aparte weekendgroep. Binnen RTH kunnen ook mj opgenomen worden die geen school lopen in De Garve.

De Meander heeft een multidisciplinair team van orthopedagogen, verpleegkundigen, artsen, maatschappelijk werkers, kinesisten en een logopediste in dienst.

In het strategisch beleidsplan 2013-2017 van De Meander is opgenomen dat er een strategische keuze zal moeten gemaakt worden rond de toekomst van het internaat. De organisatie ondervindt immers moeilijkheden om zijn open plaatsen in het MFC in te vullen en vraagt zich af of een omzetting naar zorg voor volwassenen en/of ambulante zorg nodig is.

Momenteel zijn er nog geen ambulante en mobiele begeleidingen. Er is gestart met een vormingstraject voor begeleiders die deze vragen eventueel zouden willen opnemen.

De functies worden als volgt geregistreerd:

Binnen zorgonline is er een registratietool die gekoppeld is aan de bewonersadministratie. De hoofdbegeleider controleert de registraties die ingegeven werden door de begeleiders. De administratie checkt dit nog eens na. Er is een aparte handleiding gemaakt voor de begeleiders.

## DOELGROEP

Er werden geen tekorten vastgesteld.

### **Aandachtspunten**

- De organisatie moet bij elke mj de afweging maken of hij al dan niet bekwaam is. Dit is geen éénmalige beslissing maar in elke individuele situatie zal deze afweging opnieuw moeten gemaakt worden, rekening houdend met de groeiende capaciteit van de jongere.

## OPNAME- EN ONTHAALBELEID

### Bron:

- rondgang
- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: intakeprocedure, checklist intake, aanmeldingsformulier, dossiers, website, onthaalbrochure, charter, protocol, infoboekje voor de jongere

## OPNAME EN ONTHAAL VAN DE MINDERJARIGEN

### Aanpak voor de opvoedingsverantwoordelijke

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken over <b>hoe men zicht krijgt op de zorgvraag</b> 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 <b>behoefteanalyse garanderen</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een <b>rondleiding binnen de organisatie</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de <b>ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over zijn <b>rechten in de jeugdhulp</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Deze afspraken zijn voldoende vevat in de <b>intakeprocedure</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>Er werd tot nog toe slechts 1 mj via de toegangspoort opgenomen. De aanmelding gebeurt steeds bij de maatschappelijk werker. De maatschappelijk werker organiseert een intakegesprek met de gebruiker aan de hand van de checklist intake alsook een kennismaking van de gebruiker met de voorziening. Naargelang de situatie zijn er verkennende gesprekken vooraf, eventueel met de begeleidende hulpverleningsinstantie. De jongere is niet steeds bij het intakegesprek aanwezig. De ouders beslissen of de mj meekomt of niet. Indien de jongere tijdens de kennismaking niet aanwezig was dan krijgt hij een rondleiding kort voor de opname. De pedagoog neemt de jongere dan apart mee en voert een gesprekje met de mj terwijl er een bezoek wordt gebracht aan de leefgroep, het dierenpark enz. Rekening houden met het niveau van de mj wordt dit alles zo concreet mogelijk gemaakt.</p> <p>De andere jongeren worden voorbereid tijdens de wekelijkse bewonersvergadering. Nieuwe jongeren krijgen een infobrochure in de loop van de eerste week na opname. Het is een persoonlijk boekje met foto, persoonlijke wensen, verwachtingen, zorgen van de mj. Het wordt regelmatig ingevuld samen met de mentor. Het bevat op een zeer basale manier een aantal rechten van de mj.</p> <p>De organisatie verwijst naar het charter wat het informeren van de ouders betreft over hun rechten maar het charter bevat onvoldoende de rechten die opvoedingsverantwoordelijken hebben in het kader van de jeugdhulpverlening.</p>				

### 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 <b>opmaak van de behoeftenanalyse garanderen</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een <b>afzonderlijke intake</b> met de minderjarige plaats	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een <b>rondleiding</b> binnen de organisatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de <b>ondersteuningsvorm</b> waarvan hij gebruik maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de <b>reden waarom</b> hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn <b>rechten in de jeugdhulp</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De <b>communicatie is aangepast</b> aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vevat in de <b>intakeprocedure</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>In het persoonlijk gesprekje met de pedagoog wordt er stil gestaan bij de ondersteuningsvorm, het waarom van de opname, de beleving van de jongere. Dit is alles is niet opgenomen in de intakeprocedure.</p> <p>Het infoboekje van de mj waar naar verwezen wordt, bevat slechts zeer zijdelings informatie over rechten van de jongere.</p>				

## 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 <b>één charter</b> , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn <b>meerdere charters</b> 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 <b>permanent ter inzage</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het charter voldoet aan de <b>opgelegde minimale bepalingen</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

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

- de wijze waarop opmerkingen, suggesties en klachten kunnen worden ingediend en de wijze waarop ze behandeld worden

Inzake **de behandeling van klachten** moet worden bijgestuurd omwille van volgende redenen:

- De wijze waarop klachten over collectieve inspraak worden afgehandeld, is niet of niet volledig beschreven
- De wijze waarop een betwisting van een eenzijdig ontslag door de voorziening wordt afgehandeld, is niet of niet volledig beschreven



De klachtenprocedure over **collectief overleg** moet worden bijgestuurd omwille van volgende redenen:

- In de procedure is niet verankerd dat klachten over collectief overleg worden behandeld door de leidend ambtenaar van het VAPH

De aanpak inzake **betwisting van beëindiging** blijft onduidelijk op volgende punt(en):

- Er is niet verankerd in de aanpak dat de klachtencommissie rechtstreeks kan worden aangeschreven
- Er is niet verankerd in de aanpak dat de klachtencommissie binnen de 30 dagen moet worden aangeschreven
- Er is niet verankerd in de aanpak dat de klachtencommissie moet worden uitgebreid met de onafhankelijke derde
- Er is niet verankerd in de aanpak dat de opzegtermijn moet worden opgeschort
- Er is niet verankerd in de aanpak dat de klachtencommissie moet samenkomen binnen de 30 dagen
- Er is niet verankerd in de aanpak dat het resultaat van de bemiddeling opgenomen wordt in de individuele dienstverleningsovereenkomst

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

## Protocol

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

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is <b>één protocol</b> , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn <b>meerdere protocols</b> 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 <b>opgelegde minimale bepalingen</b>	<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 financiële regelingen inzake de woonkosten, leefkosten en de dagbesteding
- de wijze waarop de inventaris van de duurzame persoonlijke goederen van de gebruiker binnen de voorziening wordt bijgehouden en geactualiseerd
- een verklaring op erewoord van de gebruiker dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding
- verplichting voor de gebruiker om het agentschap en de voorziening onmiddellijk op de hoogte te brengen van het ontvangen van of aanspraak kunnen maken op een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening

In de leefgroep is er wel een inventaris per jongere beschikbaar.

**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 <b>uitzondering</b> van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met <b>inbegrip</b> van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1

**Aantal bekeken dossiers: 2**

	Ja	Nee	NB	NH	
Er is een <b>behoefteanalyse</b> gebeurd	2	0	0		<b>2</b>
De <b>opvoedingsverantwoordelijke</b> werd hierbij <b>betrokken</b>	2	0	0		<b>2</b>
<i>De <b>minderjarige</b> werd hierbij <b>betrokken</b></i>	1	0	0	0	<b>1</b>
Er werd voor de <b>minst ingrijpende vorm</b> van jeugdhulp gekozen	2	0	0		<b>2</b>
De organisatie levert de nodige inspanningen om het <b>charter te laten ondertekenen</b>	2	0	0		<b>2</b>
De organisatie levert de nodige inspanningen om het <b>protocol te laten ondertekenen</b>	2	0	0		<b>2</b>
De documenten werden <b>tijdig ondertekend</b>	2	0	0		<b>2</b>
<i>De <b>minderjarige heeft ingestemd</b> met de hulpverlening</i>	1	0	0		<b>1</b>
door het ondertekenen van protocol en/of charter	0				<b>1</b>
mondeling	1				<b>1</b>
op een andere wijze	0				<b>1</b>

A.B. °30/03/2000, opname 1/09/2013, CGG betrokken, mj met duidelijk meer mogelijkheden en daar werd bij intake rekening mee gehouden: verwachtingen van A zijn opgenomen in het intakeverslag, beleving van A, verslag van pedagoog van gesprek met A.

J.V. ° 14/2/1995, opname 1/9/2013, verblijf hoge frequentie, gestart via RTH, pleeggezin bij intake, verwachtingen pleegouders, afspraken bezoekenregeling.

**VASTGESTELDE TEKORTEN**

- De opvoedingsverantwoordelijke wordt niet geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp (BVR van 04/02/2011, artikel 21).
- De minderjarige wordt onvoldoende geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp (DRM, 07/05/2004, artikel 11).
- Het charter collectieve rechten en plichten is niet permanent ter inzage (BVR van 04/02/2011, artikel 19).
- 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).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen zijn niet opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).

## AANDACHTSPUNTEN

- De intakeprocedure is op een aantal punten onvoldoende uitgewerkt.
- Het is aangewezen het non-discriminatiebeginsel op basis waarvan een gebruiker niet mag geweigerd worden, in het charter op te nemen.
- Het is aangewezen om het recht op een dossier in het charter op te nemen.
- Het is aangewezen om het recht op inzage in het dossier in het charter op te nemen.
- Het is aangewezen om de waarop de gebruiker het inzagerecht kan uitoefenen, in het charter op te nemen.
- Er is nergens vermeld dat een klacht steeds kan ingetrokken worden.
- In het charter en protocol wordt gesproken over wettelijk vertegenwoordigers. Zorginspectie maakte de voorziening er attent op dat in de gewijzigde regelgeving rond bewindvoering het begrip "wettelijk vertegenwoordiger" niet langer is verankerd.
- Er zijn geen getekende versies van het charter aanwezig in de organisatie en in het protocol wordt niet verwezen naar het feit dat het charter werd overhandigd aan de vertegenwoordiger.

## BEËINDIGEN VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

### Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: dossiers afronding

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

#### **Aantal bekeken dossiers: 2**

	Ja	Nee	NB	
Het <b>traject dat volgt</b> na deze organisatie wordt voorbereid	2	0	0	<b>2</b>
<i>De (minderjarige) gebruiker is betrokken bij de nakende beëindiging</i>	1	0	0	<b>1</b>
De <b>opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger is betrokken</b> bij de nakende beëindiging	2	0	0	<b>2</b>
Er wordt aandacht besteed aan <b>zorgvuldige informatieoverdracht</b>	2	0	0	<b>2</b>
<p>L.J. ° 6/11/94, opname 1/09/2007, afgerond 10/02/2014, reden van afronding is de zeer complexe zorgvraag. Er werd doorverwezen naar Sint- Oda na een zeer lang voorbereidingsproces.</p> <p>H.S ° 16/11/92, opname 1/0/2008, afronding 1/09/2013, afronding 18+ naar huis en dan naar dagcentrum De Tandem. Ouders hebben zelf alle stappen gezet. Op school een infoavond rond 18 jaar m.b.t. toekomstperspectieven.</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 <b>stopgezet</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

### VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

## AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

## HET DOSSIER

### Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: procedure, dossiers, documenten toets tevredenheid gebruiker, documenten toets tevredenheid netwerk, IDO's,

## HET DOSSIER

### Samenstelling van het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn <b>afspraken over de inhoud</b> van het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat <b>administratieve gegevens</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat <b>sociale gegevens</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat <b>agogische gegevens</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat <b>medische gegevens</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over het <b>zorgvuldig bijhouden van het dossier</b> (actualiseren)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over <b>veilige bewaring</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Momenteel wordt er nog op 2 sporen gewerkt m.n. in papieren dossiers en via zorg online. Het is de bedoeling om zo snel mogelijk alle gegevens via zorg online in te voeren en geen papieren dossiers meer te gebruiken tenzij voor persoonlijk nota's.

### Inzage in het dossier voor minderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de <b>minderjarige, die bekwaam</b> is, over zijn <b>inzagerecht</b> in het dossier te informeren	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken om de <b>ouders</b> van de minderjarige die <b>nietbekwaam</b> is over hun <b>inzagerecht</b> in het dossier te informeren	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Inzage kan via de sociale dienst maar mj en opvoedingsverantwoordelijken worden daar nog niet over geïnformeerd..

Er wordt een werkgroep opgericht die zich moet buigen rond het organiseren van het inzagerecht.

### Inzage in het dossier voor meerderjarigen

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

## DOSSIERS IN DE PRAKTIJK

### Samenstelling van het dossier

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

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

### Aantal bekeken dossiers: 2

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

### Inzage in het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn vragen geweest naar <b>inzage in het dossier</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
wel al bij de volwassenen.			

## INDIVIDUELE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

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

Eerste IDO wordt opgemaakt binnen de 6 maanden en vervolgens om de 2 jaar. Vertegenwoordigers en/ of bewoners worden uitgenodigd om deel te nemen aan de bewonersbespreking. De verschillende disciplines maken hun eigen schriftelijke voorbereiding. De mentor toetst vooraf tevredenheid, verwachtingen en wensen van de bewoner d.m.v. een vragenlijst en de maatschappelijk werker doet dit vooraf met de vertegenwoordigers. Op de bespreking wordt het beeld van de bewoner voorgesteld door de mentor en besproken en aangevuld/ getoetst vanuit de verschillende deelnemers. Op basis hiervan wordt de individuele dienstverleningsovereenkomst vastgelegd voor de volgende 2 jaren. Na de bespreking wordt het verslag (zowel de beeldvorming als de doelstellingen) door de mentor opgemaakt en in tweevoud opgestuurd door de sociale dienst. In de begeleidende brief wordt gevraagd een ondertekend exemplaar terug te bezorgen.

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

<b>minderjarig, kan zelfstandig</b> zijn rechten uitoefenen	1
<b>minderjarig, kan niet zelfstandig</b> zijn rechten uitoefenen	2
<b>+ 18-jarige, kan zelfstandig</b> participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	0
<b>+ 18-jarige, kan niet zelfstandig</b> 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 <b>schriftelijk vastgelegd</b>	3	0	0	0	<b>3</b>
Het <b>geheel van ondersteuning</b> waaraan gewerkt wordt, de concrete doelstellingen,... zijn <b>beschreven</b>	3	0	0		<b>3</b>
De ondersteuning door de organisatie en de <b>wijze waarop</b> deze geboden zal worden, zijn	3	0	0		<b>3</b>

beschreven					
------------	--	--	--	--	--

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

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

<b>Betrekken van de context</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>NB</b>	
De <b>opvoedingsverantwoordelijke is betrokken</b> bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	3	0	0	<b>3</b>
De <b>opvoedingsverantwoordelijke/vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken</b> bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	1	0	0	<b>1</b>
De <b>vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken</b> bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	0	0	0	<b>0</b>
<p>A.B. eerste IDO 13/12/2013 , moeder en A (gedeeltelijk) aanwezig op de bespreking, wensen van A en mama opgenomen in het verslag, vraag van A. om te schakelen, CGG betrokken.</p> <p>J.V. eerste IDO nov.2013, pleeggezin uitgenodigd, mj wilde niet aanwezig zijn (niet aantoonbaar), verwachtingen J en pleegouders opgenomen in het verslag.</p> <p>G. IDO 2013, 2015, betrokken netwerk, G wou niet aanwezig zijn op de bespreking, verwachtingen G en netwerk opgenomen.</p> <p>De organisatie werkt nog aan een manier om ook voor de mj de IDO op een begrijpbare manier te visualiseren vb. via picto's.</p>				

## VASTGESTELDE TEKORTEN

- Er zijn geen afspraken om de bekwame minderjarige over zijn inzagerecht in het dossier te



informereren (DRM, 07/05/2004, artikel 11).

- Er zijn geen afspraken om de ouders van de niet bekwame minderjarige over hun inzagerecht in het dossier te informeren (DRM, 07/05/2004, artikel 22 §5).
- Er zijn geen afspraken om de (vertegenwoordiger van de) gebruiker over zijn inzagerecht te informeren (BVR van 04/02/2011, artikel 26).
- Voor meerdere niet bekwame minderjarigen werden de ouders niet geïnformeerd over hun inzagerecht in het dossier (DRM, 07/05/2004, artikel 22 §5).
- Zorginspectie hanteert voor de evaluatie van de IDO voor minderjarigen een minimale frequentie van 1 keer per jaar en voor volwassenen 1 keer om de 3 jaar (BVR van 04/02/2011, artikel 15).

## AANDACHTSPUNTEN

- Uit de verslaggeving is het niet steeds duidelijk of aan de jongere expliciet gevraagd werd of hij al dan niet aanwezig wenst te zijn.

## COLLECTIEVE INSPRAAK

### Bron:

- rondgang
- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: verslagen gebruikersraad 2013 en 2014, verslagen collectief ouderoverleg, voorstelling intranet voor de gebruikers, bezoek aan Alpenroos, website

## INSPRAAK VOOR MINDERJARIGEN

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

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

	Ja	Nee	NB
De <b>minderjarigen krijgen inspraak</b> in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is een <b>collectief overlegorgaan</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere vormen van collectieve inspraak in de werking: - tevredenheidsmeting - intranet gebruikers			
De inspraak is zo georganiseerd dat <b>elke minderjarige kan deelnemen</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <b>jeugdhulporganisatie</b> biedt haar <b>medewerking</b> om de inspraak te realiseren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vroegere bewonersvergaderingen werden gezien de sterke heterogeniteit van de leefgroep omgezet in een wekelijks tafeloverleg met de bewoners die dit aan kunnen. Iedereen mag er komen bij zitten maar voor sommige mij is dit te moeilijk. Het menu, de activiteiten, weekends, speciale gebeurtenissen enz. komen aan bod. Dagelijks wordt na de maaltijd de tevredenheid van de maaltijden getoetst. In het kader van de bespreking van de IDO wordt er door de mentor standaard een aantal items bevroegd bij de bewoner o.a. wonen, persoonlijke contacten, activiteiten... Voor de bewoners werd er een aangepast intranet uitgewerkt via een touchscreen waar ze info krijgen over het weer, media, gebeurtenissen in De Meander enz. Via deze tool kan men ook met anderen skypen, ook met de ouders indien zij dit installeren thuis.			

## INSPRAAK VOOR VERTEGENWOORDIGERS

### Verblijf

	Ja	Nee	NB
De voorziening <b>organiseert collectieve inspraak</b> voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd:			

<ul style="list-style-type: none"> <li>- collectief overlegorgaan (zoals bedoeld in art. 27)</li> <li>- tevredenheidsmeting</li> <li>- collectief ouderoverleg, digitaal krantje</li> </ul>
<p>Tweejaarlijks wordt er samen met de gebruikersraad een thema bepaald voor de tevredenheidsmeting. In 2014 betrof het vrije tijd. De respons was laag. Op de website is er een digitaal krantje dat permanent bijgehouden wordt.</p> <p>Op het collectief ouderoverleg is iedereen welkom. Verslag van /20/02/2014: werking MFC, leefgroepsvakanties, personeelsoverzicht enz.</p>

### Inhoud van het collectief overlegorgaan

	Ja	Nee	NB	NT
Er wordt voorafgaand overlegd over <b>wijzigingen in het charter</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt voorafgaand overlegd over <b>belangrijke wijzigingen</b> in de algemene woon- en leefsituatie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt voorafgaand overlegd over <b>wijzigingen in het concept</b> van de voorziening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening verstrekt <b>informatie over alle elementen</b> die de gebruikers als groep aanbelangen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening verstrekt <b>informatie over de jaarrekeningen</b> en over het doelmatig inzetten van de middelen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is <b>initiatiefrecht</b> 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 <b>hoorrecht</b> 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 <b>antwoordplicht</b> 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 <b>kandidaat stellen</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De leden van het collectief overlegorgaan zijn verkozen voor een <b>termijn van 4 jaar</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een <b>huishoudelijk reglement</b> opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het collectief overlegorgaan vergadert conform de vastgelegde <b>vergaderfrequentie</b> ; 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 <b>raad van bestuur</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>In 2016 zijn er nieuwe verkiezingen en ook gebruikers van RTH zullen zich kandidaat kunnen stellen.</p> <p>De gebruikersraad komt 4 keer per jaar samen. De directie en maatschappelijk werker zijn altijd aanwezig.</p>				

## Begeleiding

	Ja	Nee	NB
De voorziening <b>organiseert collectieve inspraak</b> voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd: - nieuwsbrief, krantje, ...			
In 2016 kan iedereen zich kandidaat stellen voor de gebruikersraad.			

## VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

## AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

## KLACHTEN

### Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: ontevredenheden in zorg online, schriftelijke klachten, procedure, verslag ontevredenheden bij de beoordeling kwaliteitshandboek.

## KLACHTENAFHANDELING

	Ja	Nee	NB
De <b>afhandelingswijze</b> 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 <b>procedure</b> in het kwaliteitshandboek <b>stemt overeen</b> met de <b>afhandelingswijze</b> beschreven in het charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige is <b>geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf klacht in te dienen</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ontevredenheden worden geregistreerd in zorgonline en opgevolgd in het leefgroepsoverleg. 2 keer per jaar lezing is er een lezing van alle ontevredenheden door een kleine commissie en wordt er nagekeken of er corrigerende en preventieve maatregelen moeten genomen worden, met verslag. Indien een ontevredenheid niet opgelost geraakt dan wordt het genoteerd op een klachtenformulier. De verdere opvolging gebeurt via dit formulier. Jongeren zijn niet geïnformeerd over hun mogelijkheid om klacht in te dienen. Hun ontevredenheden komen wel in zorg online terecht.			

## TOETS MET DE PRAKTIJK

### Opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden <b>opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten</b> geformuleerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze worden afgehandeld volgens de <b>werkwijze beschreven in</b>				

<b>het kwaliteitshandboek</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een <b>wijze die aangepast is aan de gebruiker</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt <b>rekening gehouden met de ervaringen</b> en inzichten van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2014: 41 ontevredenheden, geen corrigerende maatregelen.				

### Schriftelijke klachten over de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden één of meerdere <b>schriftelijke klachten geformuleerd</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden één of meerdere klachten <b>ingediend bij de klachtencommissie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een <b>wijze die aangepast is aan de gebruiker</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt <b>rekening gehouden met de ervaringen</b> en inzichten van de gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2013 geen klachten 2014 1 schriftelijke klacht, die aanleiding gaf tot een klachtonderzoek door Zorginspectie en tijdens deze inspectie niet opnieuw werd behandeld. 2015 nog geen klachten.				

### VASTGESTELDE TEKORTEN

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

### AANDACHTSPUNTEN

- De klachtenprocedure is onvolledig (cf. opmerkingen charter).
- Zorginspectie verwacht dat voor jongeren die moeilijk kunnen schrijven het de begeleider of mentor is die dan hun klacht neerschrijft op het klachtenformulier anders is deze groep eigenlijk uitgesloten van het klachtenrecht.

## KWALITEITSSYSTEEM EN ZELFEVALUATIE

### Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: kwaliteitshandboek

### VOLLEDIGHEID EN BESCHIKBAARHEID VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

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

	Ja	Nee	NB
Het kwaliteitshandboek ligt permanent <b>ter beschikking van de gebruikers</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit is <b>conform de beschrijving in het Charter</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kwaliteitshandboek ligt permanent <b>ter beschikking van alle personeelsleden</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kwaliteitshandboek is een intern werkinstrument en kan steeds opgevraagd worden bij de sociale dienst en is raadpleegbaar op de website.			

## ZELFEVALUATIE

### Inhoud van de procedure zelfevaluatie

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

### Toets met de praktijk

	Ja	Nee	NB
Er werd reeds een <b>zelfevaluatie opgestart</b>	<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, aanwezigheden via zorg online, brief aan de vertegenwoordiger betreffende afspraken facturatie 2015, verslag van de gebruikersraad van 24/03/2015

### FACTURATIE AAN DE GEBRUIKER

	Ja	Nee	NB
De eigen <b>financiële bijdrage</b> zoals bepaald in de regelgeving is <b>duidelijk vermeld</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De wijze waarop de <b>eigen financiële bijdrage</b> werd berekend, is duidelijk	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <b>bijkomende kosten</b> worden gedetailleerd weergegeven (aard en omvang)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aangerekende <b>bijkomende kosten zijn geoorloofd</b>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Volgende steekproef werd bekeken:

facturen maart 2015 en details

supplementen:

-apotheek

-vervoer

-solidariteitsfonds maandelijkse bijdrage van 0,25 cent om schadeclaims te betalen. Vertegenwoordigers zijn niet verplicht om mee te doen

-was

-uitgaven via de leefgroep (drankje, uitstap, persoonlijke uitgaven...)

De aanwezigheidsdagen staan op factuur en zijn terug te vinden in de registratietool.

De organisatie heeft samen met de gebruikersraad een aantal compenserende maatregelen afgesproken omdat de werkingsmiddelen voor 2015 op de gebruikersbijdrage van 2012 zijn gebaseerd en er een tekort van 72000 op jaarbasis dreigde. De meeste gebruikers blijven van zondagavond of maandag tot vrijdag in de Meander.

Deze compensaties zijn er in afwachting van de woon-en leefkosten die vanaf 2016 zullen gevraagd worden.

Er zijn positieve en negatieve regularisaties:

- Aankomst: indien de bewoner na 12 u wordt binnen gebracht dan wordt er een halve dag in mindering gebracht (voor -21 j =2,62 euro, voor +21 j= 4,76 euro) .

- Vertrek: indien de bewoner een hele dag aanwezig is (vb. vrijdag) en dan vertrekt zonder overnachting dan wordt er een toeslag aangerekend(-21j=11,41 euro en +21j = 23,83 euro).

De wettelijke aftopping op dagbasis wordt steeds gerespecteerd.

### ZAKGELD

	Ja	Nee	NB
Er zijn <b>minderjarigen die in aanmerking komen</b> 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 <b>aantoonbaar dat de jongere het zakgeld heeft ontvangen</b> (datum en handtekening jongere)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De maatschappelijk werker meldt dat voor de 3 dossiers contact opgenomen werd met met de			

consulent en deze zou gezegd hebben dat er geen zakgeldregeling moet toegepast worden.

## VASTGESTELDE TEKORTEN

- Er worden niet geoorloofde supplementen aangerekend aan de gebruikers (omzendbrief van 28/03/2002). De voorziening kan een verblijf dat niet gepresteerd is niet aanrekenen, ook niet als compensatie van gedeerde werkmiddelen en ook niet als de gebruikersraad daarmee akkoord gaat.
- Het is niet aantoonbaar dat de minderjarige het wettelijk geregeld zakgeld heeft ontvangen (BVR van 10 juli 2008, artikel 3).

## AANDACHTSPUNTEN

- Het verdient aanbeveling om de wijze waarop de persoonlijke bijdrage van de gebruiker berekend wordt duidelijk te vermelden op de factuur.

## BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

### Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: leefgroepregels Alpenroos

## BEZOEKREGELING

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft <b>recht op bezoek</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn <b>beperkingen aan het bezoekrecht</b> - 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"/>
In overleg met de ouders wordt er gekeken wanneer men best op bezoek komt. Bewoners die ook in het weekend in de voorziening blijven hebben meer bezoek. Begeleiders hebben graag dat er vooraf een seintje wordt gegeven wanneer familie, vrienden, liefje op bezoek komen.			

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft <b>recht op omgang met personen van hun eigen keuze</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn <b>beperkingen aan het bezoekrecht</b> -	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

## VASTGESTELDE TEKORTEN

Er werden geen tekorten vastgesteld.

## AANDACHTSPUNTEN

- In het boekje van Alpenroos is opgenomen dat er 1 keer per week naar ouders kan gebeld worden. Jongeren die een eigen GSM hebben kunnen dit eigenlijk onbeperkt. De begeleidster gaf



aan dat deze beperking op zich weinig nuttig is en kan geschrapt worden uit het boekje.

## BESLUIT

### 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

- De opvoedingsverantwoordelijke wordt niet geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp (BVR van 04/02/2011, artikel 21).
- De minderjarige wordt onvoldoende geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp (DRM, 07/05/2004, artikel 11).
- Het charter collectieve rechten en plichten is niet permanent ter inzage (BVR van 04/02/2011, artikel 19).
- 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).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).
- Er worden niet geoorloofde supplementen aangerekend aan de gebruikers (omzendbrief van 28/03/2002). De voorziening kan een verblijf dat niet gepresteerd is niet aanrekenen, ook niet als compensatie van gederfde werkingsmiddelen en ook niet als de gebruikersraad daarmee akkoord gaat.
- Het is niet aantoonbaar dat de minderjarige het wettelijk geregeld zakgeld heeft ontvangen (BVR van 10 juli 2008, artikel 3).

---

De inspecteur(s),

Martine Vandenhoeck