

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	De Meander
Adres	Stokkemerbaan 147 , 3650 Dilsen-Stokkem
Telefoon	089-79 84 20
E-mail	luc.lemkens@demeander.be

INRICHTENDE MACHT

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

UITBATINGSPLAATS

Naam	Stokkemerbaan 147, 3650 DILSEN-STOKKEM
Adres	Stokkemerbaan 147,3650 Dilsen-Stokkem

OPDRACHT

Nummer	O-2015-EVST-0314
Datum	4/11/2015
Inspecteur(s)	Martine Vandenhoeck

VERSLAG

Nummer	V-2016-MAVA-0027
Datum	26/02/2016

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Onaangekondigd bezoek op 24/02/2016 (9:00-13:00)
Gesprekspartners	Luc Lemkens, algemeen directeur Katrien Aerden, kwaliteitscoördinator Inge Aerts, directeur zorg Wendy Vos, pedagoog Ine Tilkens, begeleider Egel

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

De focus van de inspectie lag op de tekorten die vastgesteld werden tijdens de inspectie van 7/05/2015 en opgenomen is in het inspectieverslag met nr. V-2015-MAVA-0027.

Het VAPH verzocht dhr. Luc Lemkens in de brief van 3 augustus 2015 om binnen een termijn van 6 maanden de nodige maatregelen te nemen om het vastgestelde tekort weg te werken.

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 bevroegd 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 bevroegd), 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 opvolgingsinspectie. Een opsomming van dergelijke tekorten wordt gegeven in het besluit bij dit verslag.

Per module wordt onder de rubriek "samenvatting van de vaststellingen" weergegeven welke tekorten nieuw zijn, welke tekorten uit eerdere inspectiebezoeken werden weggewerkt, welke tekorten niet werden weggewerkt en desgevallend, welke tekorten niet werden gecontroleerd.

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 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

De Meander biedt woonondersteuning aan een 25-tal minderjarigen. Deze jongeren lopen overwegend school in De Garve.

Binnen FAM begeleiden ze een 100 tal volwassenen (tehuis niet werkenden) en 12 gebruikers binnen DIO/Beschermd wonen.

DOELGROEP

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- mentale handicap

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

- motorische handicap
- gedrags- of emotionele stoornis
- sensoriele handicap
- psychiatrische problemen

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

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

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).

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

OPNAME- EN ONTHAALBELEID

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: charter en protocol, intakeprocedure, folders DRM, werkboekje "ik en de jeugdhulp", boekje 't Zitemzo, document "Toepassing DRM"
- rondgang in leefgroep Egel

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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Er zijn afspraken die het betrekken van de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de behoefteanalyse garanderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
In het herwerkte charter wordt verwezen naar het decreet rechtspositie en de rechten van de minderjarige m.b.t. het dossier worden er op opgesomd onder luik 5.2. In de herwerkte intakeprocedure wordt verwezen naar de folder m.b.t. het decreet rechtspositie voor de vertegenwoordiger en naar de folder voor de cliënt.				

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 behoefteanalyse garanderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de reden waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 vevat in de intakeprocedure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

Er werd een bezoek gebracht aan één van de 2 leefgroepen van het MFC m.n. Egel. In beide groepen werd het afgelopen jaar intensief gewerkt rond het DRM.

De gesproken begeleidster legt verschillende documenten en werkmethodeken voor m.b.t. het interactief werken met de doelgroep rond DRM:

- via een fotoreportage gemaakt met de jongeren in kader van de dag van de rechten van het kind werd gevisualiseerd wat elk van de rechten voor hen betekent. De foto's hangen op in de living
- via spelletjes vb. het babbelspel, wordt inspraak op maat van de jongeren geboden. Op de provincie worden spelletjes uitgeleend om wat afwisseling te bieden.
- er staat een ideeënbus in de leefgroep. Jongeren kunnen er terecht voor suggesties, klachten enz. Op de wekelijkse bewonersvergadering worden de briefjes besproken Jongeren die niet kunnen schrijven, vragen hulp van hun mentor
- voor elk kind van de leefgroep werd het werkboekje " ik en de jeugdhulp" opgestart en geleidelijk ingevuld samen met zijn mentor
- de affiche m.b.t. kinderrechten hangt aan de deur
- samen met elke jongere en zijn mentor werd er document opgemaakt "toepassing DRM" met uitleg wat elk recht voor de jongere betekent, hoe er rond gewerkt wordt met de jongere enz.
- elke jongere heeft het boekje 't Zitemzo op zijn kamer liggen. Sommige lezen er zelf in, anderen bekijken het samen met de mentor
- op 25/02/2016 hebben beide leefgroepen een avond voor de ouders rond DRM en hoe er daarrond in de leefgroepen wordt gewerkt. Meer dan de helft van de ouders is ingeschreven.

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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De organisatie maakte een nieuwe charter en protocol en de klachtenprocedure wordt nu steeds toegevoegd aan de bundel. Alle ontbrekende elementen werden toegevoegd: -wijze waarop klachten worden ingediend en behandeld -behandeling klachten collectieve inspraak -werkwijze betwisting eenzijdig ontslag Het charter is permanent ter inzage via de website en aan de onthaalbalie.				

	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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op een dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De manier waarop de gebruiker zijn recht op inzage in het dossier kan uitoefenen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minimale elementen waarover het collectief overlegorgaan moet worden geïnformeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
In het nieuwe protocol werden de ontbrekende aspecten opgenomen:				

- financiële regelingen
- inventaris persoonlijke goederen
- verklaring erewoord gebruiker m.b.t. andere vergoedingen
- verplichting om het VAPH en de organisatie onmiddellijk op de hoogte te brengen bij wijzigingen

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- De opvoedingsverantwoordelijke wordt niet geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp (BVR van 04/02/2011, artikel 21).
- De minderjarige wordt niet 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 meer van de verplichte bepalingen zijn niet 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

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

HET DOSSIER

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: folders DRM, werkboekje "ik en de jeugdhulp", boekje 't Zitemzo, document "Toepassing DRM", dossier A.P. , planningsdocument voor de jaarlijkse besprekingen van de minderjarigen
- rondgang Egel

HET DOSSIER

Samenstelling van het dossier

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

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"/>

In het charter zijn onder luik 5.2. alle bepalingen m.b.t. de rechten in het dossier opgenomen. Alle minderjarigen worden op hun niveau op de hoogte gebracht van het dossier. Er worden hierbij verschillende methodieken gebruikt o.a. via de folder, via het werkboekje, via foto's aan de muur, via de bewonersvergadering, via het individuele gesprek met de mentor. Het resultaat van dit individuele gesprek is opgenomen in het document "Toepassing DRM" per jongere en toegevoegd aan het dossier van de jongere.

Voor de meeste jongeren tracht men het dossier zo concreet mogelijk te maken o.a. door samen achter de PC te gaan zitten en te laten zien wat zijn dossier nu precies is.

In het dossier van A.P. kunnen we onder het luik "ik heb een eigen dossier" lezen op welke manier dit met haar werd besproken en aangepakt door de mentor: A. is geïnteresseerd in haar dossier, ze kan niet voldoende lezen dus de mentor helpt haar hier bij, A. stelde in het verleden reeds de vraag om info vertrouwelijk te houden en de mentor heeft daar ook respect voor op gebracht enz.

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"/>
De vertegenwoordiger en de meerderjarige worden geïnformeerd via het charter.				

DOSSIERS IN DE PRAKTIJK

Inzage in het dossier

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

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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de (minderjarige) gebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Deze afspraken zijn vervat in de procedure "Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De termijn van besprekingen werd aangepast van tweejaarlijks naar jaarlijks. Het is ook zo opgenomen in het protocol onder punt 11. In de leefgroep werd bevestigd dat er sinds vorig jaar nu ook zo wordt gewerkt. De pedagoog stuurt de agenda op dit vlak aan.			

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- Er zijn geen afspraken om de bewame minderjarige over zijn inzagerecht in het dossier te informeren (DRM, 07/05/2004, artikel 11).
- Er zijn geen afspraken om de ouders van de niet bewame minderjarige over hun inzagerecht in het dossier te informeren (DRM, 07/05/2004, artikel 22 §5).
- Er zijn geen afspraken die een minimale frequentie van evaluatie van de hulp- en dienstverlening en zo nodig bijsturing garanderen (BVR van 04/02/2011, artikel 15).

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

KLACHTEN

Bron:

- rondgang
- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: document "Toepassing DRM", dossier A.P., Meandernet
- bewonersvergadering-bord, ideeënbus.

KLACHTENAFHANDELING

	Ja	Nee	NB
De afhandelingswijze van de klachten kwam tot stand in overleg met de gebruikers of het collectief overlegorgaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De procedure in het kwaliteitshandboek stemt overeen met de afhandelingswijze beschreven in het charter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minderjarige is geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf klacht in te dienen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>In de leefgroep wordt het item "klachten" behandeld tijdens elke bewonersvergadering. Jongeren worden aangespoord om klachten, zorgen, ontevredenheden te melden aan hun mentor of via de ideeënbus te bezorgen.</p> <p>Bij de luiken "ik mag meepraten" en "ik ben niet tevreden" in het document "Toepassing DRM" werd bij elke jongere afgetoetst of hij goed begrijpt waar, bij wie, hij met zijn ontevredenheden terecht kan.</p> <p>Zo lezen we bij A. dat zij de kanalen om haar klachten kenbaar te maken goed kent en dat zij tijdens de bewonersvergaderingen en in individuele gesprekken haar (on)tevredenheden uit. Begeleiders noteren de klachten van jongeren in Meandernet waardoor ze op die manier ook verder opgevolgd en geregistreerd zijn.</p>			

TOETS MET DE PRAKTIJK

Opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten

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

Schriftelijke klachten over de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden één of meerdere schriftelijke klachten geformuleerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

de gebruiker				
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"/>

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

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

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

FACTURATIE EN ZAKGELD

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: protocol, brief Jongerenwelzijn.

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 type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 geoorloofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De compenserende maatregelen waarvan sprake in het vorige inspectieverslag zijn onmiddellijk na de vorige inspectie afgeschaft. Het punt werd ook geagendeerd op de gebruikersraad.			

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 is nog één minderjarige die in aanmerking zou komen voor zakgeld. Er werd contact opgenomen met het Agentschap Jongerenwelzijn door de organisatie en vermits dat de jongere zijn inkomen een bepaalde grens overstijgt komt hij niet in aanmerking voor het zakgeld.			

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- Er worden niet geoorloofde supplementen aangerekend aan de gebruikers (omzendbrief van 28/03/2002).
- Het is niet aantoonbaar dat de minderjarige het wettelijk geregeld zakgeld heeft ontvangen (BVR van 10 juli 2008, artikel 3).

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

BESLUIT

Er werd zeer constructief meegewerkt tijdens deze onaangekondigde inspectie. De organisatie kan aantonen dat alle vastgestelde tekorten ondertussen weggewerkt zijn.

In het MFC werd intensief aan de slag gegaan met het DRM. In de bezochte leefgroep slaagde men erin om op maat van de jongeren hun rechten te vertalen, te visualiseren en er op een interactieve wijze mee aan de slag te gaan. Inspectie kon vaststellen dat het thema op een fijne en creatieve manier geïmplementeerd werd in de dagelijkse werking.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

	Aantal
Nieuwe tekorten	0
Weggewerkte tekorten	12
Aandachtspunten	0

De inspecteur(s),

Martine Vandenhoeck