

**Kwaliteitshandboek
Huize Ten Dries**

1 INLEIDING

1.1 STRUCTUUR VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

		Verantwoordelijke Kwaliteitscoördinator	Kwaliteitscoördinator Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

1	INLEIDING	2
1.1	Structuur van het kwaliteitshandboek	2
1.2	Voorstelling van de voorziening	3
1.3	Verantwoordelijke uitvoeren kwaliteitsbeleid	3
1.4	Toelating gemachtigde	3
2	KWALITEITSBELEID	4
2.1	Profiel van de voorziening	4
2.1.1	De Missie	4
2.1.2	Waarden en visie op hulpverlening	5
2.1.3	Omschrijving van de doelgroep	8
2.2	De SMK's	9
3	KWALITEITSSYSTEEM	12
3.1	Conditionele Elementen	12
3.1.1	Organogram	12
3.1.2	Functieomschrijvingen	13
3.1.3	Structurele overlegmomenten	14
3.1.4	Personeelsbeleid	19
3.1.5	Bereikbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	20
3.1.6	Participatie en inspraak van de betrokken partijen	22
3.1.7	Inspraak van de medewerkers	26
3.1.8	VTO beleid	27
3.2	Procedures	29
3.2.1	Intakeprocedure	29
3.2.2	Procedure voor het handelingsplan	32
3.2.3	Overdracht van de hulp- en dienstverlening	35
3.2.4	Procedure voor het afsluiten van de hulpverlening	37
3.2.5	Verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker	40
3.2.6	Samenstellen en gebruiken van het dossier	42
3.2.7	Procedure voor klachten	45
3.2.8	Beheren van documenten	48
3.2.9	Evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening	50
3.2.10	Metten van tevredenheid bij gebruikers	51
3.2.11	Metten van tevredenheid bij medewerkers	52
3.2.12	Procedure voor het aanwerven van personeel	53
3.2.13	Bewaken van functioneren van medewerkers	55
3.2.14	Procedure ernstige gebeurtenis	57
3.2.15	Procedure vergoeden afwezigheden met overnachting bij ouders, opvoedingsverantwoordelijken of personen uit de leefomgeving	58
3.3	Garantie voor het kwaliteitssysteem	60
3.3.1	Onderhouden van het kwaliteitshandboek	60

1.2 VOORSTELLING VAN DE VOORZIENING

		Verantwoordelijke Kwaliteitscoördinator	Directie en m.a. Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

- Zie powerpointvoorstelling [Voorstelling Huize Ten Dries](#)
- Zie [Infobrochure Huize Ten Dries](#)
- Zie website www.jongerenzorg.be
- Zie intranet <http://server2/infonet>
- Zie [Pedagogisch profiel HTD.doc](#)

1.3 VERANTWOORDELIJKE UITVOEREN KWALITEITSBELEID

Besproken en goedgekeurd op de Raad van Bestuur	2001	Verantwoordelijke Kwaliteitscoördinator	Raad van Bestuur Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

- **Kris Duchi** is door de Raad van Bestuur aangeduid als kwaliteitscoördinator.
- Een kwaliteitsvolle zorg is uiteraard een opdracht voor iedereen. We rekenen op ieders medewerking om de zorg voor kwaliteit te laten resulteren in een verhoogde kwaliteit van de zorg.

1.4 TOELATING GEMACHTIGDE

		Verantwoordelijke Kwaliteitscoördinator	Kwaliteitscoördinator Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

Huize Ten Dries geeft toelating aan de gemachtigden van de Vlaamse regering om alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het decreet inzake kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen te verifiëren en te evalueren.

2 KWALITEITSBELEID

2.1 PROFIEL VAN DE VOORZIENING

2.1.1 De Missie

Besproken en goedgekeurd op de teams	In 2001	Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf	In 2001	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

Als voorziening voor de algemene werking de doelstellingen van de hulp- en dienstverlening formuleren en operationaliseren (SMK 3.1.a)

DE MISSIE

Wij willen gespecialiseerde en integrale begeleiding bieden aan jongeren in problematische opvoedingssituaties en aan hun gezinnen in de regio Zuid-West-Vlaanderen. Wij willen daarmee ook bijdragen tot een solidaire en democratische samenleving.

Wij bieden kinderen en jongeren tijdelijke huisvesting in ons begeleidingstehuis, begeleiden hen bij het zelfstandig wonen of zorgen voor dagopvang in een van onze dagcentra. Wat ook de hulpverleningsvorm is, wij staan garant voor een intensieve samenwerking met het basismilieu van de jongeren.

Wij staan voor een respectvolle en groeibevorderende benadering van onze cliënten.

2.1.2 Waarden en visie op hulpverlening

Besproken en goedgekeurd op RVB	2001	Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf	2001	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast	25/3/04
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De hulpverlening dynamisch laten verlopen en laten steunen op principes, methodieken en referentiekaders die wetenschappelijk gedocumenteerd kunnen worden (SMK 2.4.)
- Erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulpverlening (SMK 1.5.)
- Respecteren van de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent (SMK 2.1.)
- Het respect voor de grondrechten en de gebruikersrechten waarborgen (SMK 1.4.)
- Over een aangepaste en veilige infrastructuur beschikken rekening houdend met de specificiteit van ons aanbod en de noden van de gebruiker (SMK 1.1.)
- Over een duidelijke profilering beschikken, waarvan de concretisering van onze maatschappelijke waarden elementair deel uitmaakt, en die bekend maken (SMK 1.3.)
- Voor onze algemene werking de doelstellingen van onze hulpverlening formuleren en operationaliseren (SMK 3.1.a.)

MENS- EN MAATSCHAPPLIJVISIE EN VISIE OP WELZIJN

Ieder mens wil *gelukkig* worden en blijven. Hiervoor moeten een aantal universeel menselijke behoeften bevredigd worden. Hoe dit concreet ingevuld wordt, verschilt van mens tot mens. Door het leren bevredigen van deze behoeften groeit de mens. Dit is een continu wordingsproces (emancipatie).

Deze groei gebeurt bij het zeer jonge kind binnen een *zorgrelatie*, meestal kind-ouder(s). Deze zorgrelatie wordt een complexe relatie, waarbij steeds meer mensen een taak opnemen en systemen een invloed uitoefenen. Dit vormt de *context* waarbinnen mensen groeien. Het overkoepelend systeem is de samenleving, die het individu mogelijkheden biedt en beperkingen oplegt.

Er is een dynamische interactie tussen samenleving en individu.

Om de groeikansen van zijn leden mogelijk te maken, ontwikkelen er zich binnen de samenleving verschillende systemen zoals onderwijs, huisvesting, economie, een rechtssysteem, gezondheidszorg, welzijnswerk,... De overheid reglementeert en houdt toezicht.

Deze systemen zijn complex en aan voortdurende verandering onderhevig. De steeds toenemende snelheid waarmee deze maatschappelijke veranderingen zich voltrekken, maakt het voor mensen met beperkte mogelijkheden alsnaar moeilijker.

De ideale samenleving maakt de emancipatie van al zijn leden binnen hun eigen context mogelijk en staat open voor hun signalen.

Visie op hulpverlening

Als medemens en samenleving dragen wij *medeverantwoordelijkheid* voor de groeikansen (=welzijn) van de andere. Een aantal mensen hebben meer hulp nodig bij het ontwikkelen van hun mogelijkheden dan ze binnen hun eigen context kunnen vinden. In die gevallen kan (professionele) hulpverlening nodig zijn en is het een recht.

De vraag om hulp (en niet het aanbod) is het uitgangspunt van iedere vorm van hulpverlening. Deze hulpvraag kan gesteld worden door de ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken, de jongere of maatschappelijke instanties. Deze hulpvraag mondt uit in een *mandaat*. Dit mandaat is niet statisch maar dient voortdurend aangepast te worden door de concretisering (en eventueel de verbreding) van de hulpvraag. Hulp verlenen is een samenwerkingskwestie, een onderhandelingsgebeuren tussen hulpverlener en hulpvrager. Vertrekkend van dit mandaat kunnen algemene en concrete doelen bepaald worden. Vanuit een taxonomie bieden zij de grondslag voor het aanwenden van strategieën en middelen. Dit geheel wordt voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd.

Bij voorkeur worden hulpvragen opgevangen door het breed toegankelijke welzijnswerk. De *bijzondere jeugdbijstand* treedt op nadat alle andere hulpverlening is uitgeput. Zij is bijzonder omdat een maatschappelijke instantie de hulpvraag mee gesteld, zoniet opgelegd heeft. Deze instantie verleent een *wettelijk* mandaat aan de hulpverlening, maar ook binnen de bijzondere jeugdbijstand is het verwerven van een *effectief* mandaat vanwege de hulpvrager een centraal gegeven.

Problematische opvoedingssituaties als specifieke vraag om hulp

Binnen onze samenleving is het *gezin* (in de ruimste betekenis van het woord) in veel gevallen het basissysteem van waaruit mensen zich proberen te ontwikkelen. Binnen dit basissysteem is de opvoeding een complex gebeuren verweven met andere aspecten van het gezinssysteem. De gezinsopvoeding wordt o.a. bepaald door persoonskenmerken van de gezinsleden (gezondheid, opvoedingsgeschiedenis,...), subsysteemkenmerken (echtelijke relatie,...), algemene gezinskenmerken (hiërarchie, macht, coalities,...) en de maatschappelijke context van het gezin (materiële mogelijkheden, familiale omgeving,...). Verschillende factoren uit de nabije en verdere omgeving van de opvoeding beïnvloeden mee de ontwikkeling van het kind. Opvoeden is complementair en circulair; het is een continu proces waarin zowel ouders als kinderen o.a. hun vroegere en huidige belevingen en ervaringen inbrengen en hierdoor elkaar beïnvloeden en ook zelf veranderen. Deze complexiteit houdt in dat hulp verlenen aan gezinnen een integrale begeleidingsvorm moet zijn. De begrenzing wordt gevormd door het verworven mandaat en de eigen competentie. Samenwerken met gespecialiseerde diensten is soms noodzakelijk.

Soms kan het gezinssysteem onvoldoende groeikansen geven aan zijn leden en is het pedagogisch aanbod van de opvoedingsverantwoordelijken niet afgestemd op de vraag van het kind.

Opvoeding kan problematisch worden omdat ofwel de ernst van sommige problemen, ofwel de duurzaamheid van de problematiek, ofwel de hoeveelheid deelproblemen, de fysieke integriteit, de affectieve, morele, intellectuele of sociale ontplooiingskansen van kinderen verminderen. In de problematiek zit een actueel probleem (storing gedrag) meestal gebaseerd op kwetsuren uit het verleden (opgelopen door ouders en/of kinderen). Hoewel de hulp meestal op het actuele gericht is, verdienen ook de dieperliggende kwetsuren aandacht.

Verantwoorde hulpverlening aan gezinnen in een problematische opvoedingssituatie

Het is in eerste instantie belangrijk om na te gaan hoeveel bereidheid er bestaat bij de opvoedingsverantwoordelijken voor het dragen van opvoedingsverantwoordelijkheid en hoe sterk de gezinsleden ervan overtuigd zijn dat ze zelf iets aan de problemen kunnen doen en hoeveel steun/hulp ze hierbij willen aanvaarden.

Verantwoorde hulpverlening heeft volgende kenmerken:

- *Subsidiair* (een zo groot mogelijk deel van de opvoeding blijft toevertrouwd aan het gezin. De minst ingrijpende interventie is te verkiezen - vrijwilligheid boven dwang, ambulant boven residentieel)
- *Aanklampend en tijdelijk* (zo kort als mogelijk, zo lang als nodig)
- *Positief betrokken* (er is respect en erkenning voor de verantwoordelijkheid en de inzet van het gezin)
- *Emancipatorisch* (de mogelijkheden van het gezin worden aangesproken, verrijkt en geoptimaliseerd, de cliënten helpen zoeken naar een oplossing in een open samenwerkingsrelatie met de begeleider, de opvoedingsverantwoordelijken en de jongeren nemen deel aan de hulpverlening)
- *Gericht op het herstel van het gezin als systeem* (het aangemelde kind wordt gezien als symptoomdrager, de onderhandelingen van het gezin met de buitenwereld moeten in de hulpverlening betrokken worden, zorg voor kinderen is slechts zinvol als hun problemen betekenis krijgen in de samenhang met hun thuissituatie)
- *Planmatig en gestructureerd* (vanuit het mandaat worden algemene en concrete doelen bepaald die in een bepaalde taxonomie worden gehanteerd en de inschakeling van bepaalde strategieën moeten verantwoorden. Deze strategieën worden op hun efficiëntie geëvalueerd en voortdurend bijgestuurd.)
- *Integraal* (er is aandacht voor de verschillende dimensies van de problemen: voor het denken, het voelen en het gedrag, voor de verschillende levensdomeinen, voor de verschillende contexten en voor verleden-heden-toekomst)

Hulpverlening door Huize Ten Dries

Huize Ten Dries is een door de overheid gereguleerd en gesubsidieerd systeem binnen de bijzondere jeugdbijstand, dat de groeikansen van jongeren, aangemeld door een verwijzende instantie omwille van problematische opvoedingssituaties, probeert te bevorderen d.m.v. een residentiële benadering.

Het kind wordt gezien als ingangspoort tot het benaderen van de totale problematiek. Het begeleidingstehuis wil een hefboomfunctie hebben tot het zelfstandig functioneren van het gezin.

Methodieken van de begeleiding

Er worden verschillende werkvormen door elkaar gehanteerd. We kiezen voor eclecticisme en niet voor de toepassing van één bepaalde therapeutische praxis.

Werken met de gezinnen door

- *Aanleren van ouderlijke vaardigheden* (Patterson: monitoring, discipline, positieve betrokkenheid, positieve bekrachtiging, problemsolving) te verkiezen boven, maar ook naast direct beïnvloeden van storend gedrag van het kind (leer- of gedragtherapeutisch)
- Er worden elementen uit het *systeemdenken* (voortdurende wisselwerking tussen individu en omgeving, circulaire causaliteit) en de *communicatieleer* gebruikt in functie van het tot stand brengen van functionele relaties.
- Herstellen van de balans van geven en nemen door meerzijdige partijdigheid (Nagy) en daarbij de fasen volgen
 - Erkennen onrecht
 - Erkennen geven
 - Ontschuldigen
 - Aan wie doe ik onrecht
 - Aanzetten tot passend geven
- De hulpvragers te helpen bij het uitbouwen een *gezonde balans tussen satisfactie en frustratie op vijf domeinen in het leven* (activiteit, vriendschap, materialiteit, gezin en intimiteit) door hen een spiegel voor te houden via een *gestructureerde vraagstelling* (trechters tot een kern) die rekening houdt met de samenhang van deze vijf domeinen en de samenhang van verleden, heden en toekomst en gericht is op het maken van eigen gekozen projecten (E. Heimler).

Werken met de kinderen en jongeren

- Door tijdelijk een aantal opvoedkundige taken op te nemen
- Aanleren en stimuleren van vaardigheden
- Toepassen van de Heimleriaanse methodiek (cfr. hierboven)

Zorgen voor het opnieuw verbinden van jongeren en het gezin met een netwerk.

- Deze drie werkerreinen moeten voortdurend op elkaar afgestemd worden en vertrekken vanuit een grondhouding van respect voor en openheid naar de gebruikers.

2.1.3 Omschrijving van de doelgroep

Besproken en goedgekeurd op teams		Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Vanuit onze visie en methodieken trachten we een kwaliteitsvolle hulpverlening aan te bieden aan onze doelgroep.
- Duidelijke profilering van de residentie naar de verwijzers toe.

OMSCHRIJVING VAN DE DOELGROEP

Formeel bekeken bestaat onze doelgroep uit jongeren tussen 0 en 21 jaar en hun leefomgeving in een problematische opvoedingssituatie, die naar een begeleidingstehuis worden georiënteerd door een verwijzer (Comité Bijzondere Jeugdbijstand of Jeugdrechtbank) binnen het kader van de (niet rechtstreeks toegankelijke) Bijzondere Jeugdzorg. Wij gaan er van uit dat de verwijzer kiest voor een begeleidingstehuis omdat deze werkvorm het beste aansluit bij de hulpvraag. De verwijzer bewaakt immers de toegangspoort.

Wij zijn er echter hoe langer hoe meer van overtuigd dat om het even welke (vervangende) leefomgeving slechts een deel van het spectrum aan hulpvragen naar residentiële opvang voor jongeren in een problematische opvoedingssituatie kan opvangen. Wij willen dan ook in permanent overleg met de verwijzers onze competenties valoriseren door ons opnamebeleid (doelgroep) af te stemmen op onze sterke punten.

Binnen dit deel van het spectrum willen wij vraaggerichte hulp aanbieden door met de grootst mogelijke flexibiliteit en creativiteit antwoorden te helpen zoeken voor de continu veranderende doelstellingen van de hulpvrager(s). De voorziening past zich zoveel mogelijk aan (ruime bezoeken en omgangsregelingen; opvoedingstaken die worden gedeeld of gedelegeerd tussen eigen leefomgeving en residentie; leven in de leefgroep of op studio; zelfstandig koken, wassen, geldbeheer... of enkel delen van dit pakket; veel of weinig aandachtsbegeleiding of opvoedingsondersteuning; meer afspraken of meer regels, ...).

Omdat in HTD een emancipatorisch (niet door strikte regels bepaald) leefklimaat als de belangrijkste hefboom tot verandering (oplossen van problemen) gehanteerd wordt, moet het sociaal, fysisch en psychisch functioneren van de jongere in het dagelijkse leven hanteerbaar zijn zonder blijvende inzet van specialistische (therapeutische of opvoedkundige) technieken. De gezinnen en de jongeren moeten de begeleiding zien als een middel om te werken aan verandering.

Omdat HTD een beleid vertrekkend vanuit een onderhandeld en dynamisch mandaat nastreeft, willen wij doelbewust geen vooraf uitgetekend parcours (gedefinieerd in fasen en lopend over stappenplannen met vooraf gedefinieerde sanctielijnen en termijnen) volgen. Nochtans zijn we er van overtuigd dat een zeer belangrijk deel van de hulpvragen binnen onze formele doelgroep een dergelijke methodiek behoeft. Gelukkig wordt dit in onze regio door anderen op competente (meestal zelfs niet residentiële) wijze ingevuld.

Wij richten ons in hoofdzaak naar contexten en jongeren uit de regio Zuid-West-Vlaanderen.

Omwille van het emancipatorisch klimaat en het dynamisch te onderhandelen mandaat, willen we geen jongeren opnemen boven de leeftijd van 14 jaar, die omwille van verdiept druggebruik niet langer in hun eigen leefomgeving kunnen gehandhaafd worden. De ervaring heeft geleerd dat onze methodiek hun problematiek eerder verscherpt dan oplost. Na ontwenning en mits doorverwijzingmogelijkheden bij herval kan dit overwogen worden.

Om dezelfde redenen willen wij ook geen jongeren opnemen boven de leeftijd van 10 jaar, die omwille van een of andere etiologie (verwenning, organiciteit, ...) nog enkel beïnvloedbaar zijn door gebruik te maken van strenge structuratie, isolatiemogelijkheden, medicatie en/of therapieessies, ... Ook hier heeft de ervaring geleerd dat onze methodiek niet aan te passen is aan hun noden.

Meer nog, door ons ondanks alles toch ook op deze jongeren te richten missen wij de kans aan een ander deel van de hulpvragers het klimaat aan te bieden, waar zij recht op hebben. Wij willen geen extra onrecht berokkenen aan minderjarigen, die op welke leeftijd dan ook tijdelijk in hun eigen leefomgeving niet terecht kunnen en aan ons worden toevertrouwd, maar geen boodschap hebben aan hyper controle, zware beperking van hun vrijheden en angst door medeverblijvers in hun integriteit bedreigd te worden.

2.2 DE SMK'S

GEBRUIKERSGERICHTHEID
<p>SMK 1.1 Gebouwen</p> <p>De voorziening beschikt over een aangepaste en veilige infrastructuur, rekening houdend met de specificiteit van haar aanbod en de noden van de gebruiker</p>
<p>SMK 1.2 Nabijheid</p> <p>De voorziening stelt zich bereikbaar en beschikbaar op voor de betrokken partijen opdat zij in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren.</p>
<p>SMK 1.3 Informatieverstrekking</p> <p>De voorziening beschikt over een duidelijke profilering, waarvan de concretisering van haar maatschappelijke waarden elementair deel uitmaakt, en maakt die bekend. De voorziening stelt informatie over haar reglementen en haar werking ter beschikking van de gebruiker in een voor de gebruiker verstaanbare taal.</p>
<p>SMK 1.4 Grondrechten en gebruikersrechten</p> <p>De voorziening waarborgt het respect voor de grondrechten en de gebruikersrechten</p> <p><i>SMK 1.4.1</i></p> <p>De voorziening verstrekt de nodige informatie aan de gebruikers en regelt de toegankelijkheid in de dossiers en afschriften van gegevens. Ze respecteert hierbij de vertrouwelijkheid van de gegevens.</p> <p><i>SMK 1.4.2</i></p> <p>De voorziening garandeert inspraak van de gebruikers en personeel in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.</p> <p><i>SMK 1.4.3</i></p> <p>De voorziening garandeert het recht op klachten en op een effectieve klachtenbehandeling. Op basis van de klachtenanalyse formuleert de voorziening in overleg met de gebruiker, correctieve en preventieve maatregelen.</p>
<p>SMK 1.5 Emancipatorisch werken</p> <p>De voorziening erkent en stimuleert de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening.</p>
MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID
<p>SMK 2.1 Rechten</p> <p>De voorziening respecteert de wetgeving met betrekking tot de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent</p>
<p>SMK 2.2 Waarborg op hulpverlening</p> <p>De weigering van de opname/begeleiding door de voorziening moet schriftelijk geargumenteed worden wanneer de betrokken verwijzer erom verzoekt. De eenzijdige stopzetting van de hulp- en dienstverlening door de voorziening moet schriftelijk geargumenteed worden naar de betrokken verwijzer.</p>
<p>SMK 2.3 Signaalfunctie en Beeldvorming</p> <p>De voorziening signaleert aan het beleid de elementen die belangrijk zijn voor de goede organisatie van de hulpverlening en het bijsturen ervan, eventueel vastgesteld vanuit een regionale samenspraak.</p>
<p>SMK 2.4 Referentiekader</p> <p>De hulpverlening verloopt dynamisch en steunt op principes, methodieken en referentiekaders die wetenschappelijk gedocumenteerd kunnen worden.</p>

DOELTREFFENDHEID**SMK 3.1 Doelstellingen, Systematische Meetbare Evaluatie en Registratie***SMK 3.1.a Organisatieniveau*

De voorziening formuleert en operationaliseert voor haar algemene werking de doelstellingen van haar hulp- en dienstverlening. Ze evalueert de doeltreffendheid en de doelmatigheid van haar hulp- en dienstverlening en stuurt bij aan de hand van vooraf door de voorziening bepaalde criteria. Ze registreert de gebruikersgegevens en communiceert deze gegevens.

SMK3.1.b Gebruikersniveau

De voorziening formuleert en operationaliseert per minderjarige en zijn of haar gezin en met hen de doelstellingen van haar hulp- en dienstverlening. De hulp- en dienstverlening kadert in het hulpverleningsprogramma van de verwijzer. Per minderjarige en zijn of haar gezin en met hen evalueert de voorziening de doeltreffendheid en doelmatigheid van haar dienst- en hulpverlening en stuurt eventueel bij aan de hand van vooraf door de voorziening bepaalde criteria.

SMK 3.2 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van de voorziening komt de uitvoering van een verantwoorde hulp- en dienstverlening ten goede.

SMK 3.3 Oplossingsgericht werken

De hulp- en dienstverlening draagt bij tot het oplossen van de problemen zoals geformuleerd door en in overleg met de minderjarige en zijn of haar gezin en dit met respect voor de integriteit van alle betrokkenen en rechten van derden.

DOELMATIGHEID**SMK 4.1 Personeelsbeleid***SMK 4.1.1*

Het personeelsbestand voldoet aan de vastgestelde functie-eisen en is multidisciplinair samengesteld

SMK 4.1.2

De instelling waarborgt een passend vormings-, trainings- en opleidingsbeleid (VTO-beleid) voor haar personeel.

SMK 4.2 Gestructureerd – Planmatig werken

De hulp- en dienstverlening verloopt methodisch en planmatig (zowel voor de algemene werking van de voorziening als voor de minderjarige en zijn of haar gezin). De voorziening legt voor elke minderjarige en eventueel voor het gezin waartoe hij of zij behoort een dossier aan. Het dossier bevat alle nuttige gegevens voor de hulp- en dienstverlening.

SMK 4.3 Financieel beleid

De voorziening voert binnen beschikbare middelen een financieel beleid met het oog op een continue en efficiënte hulp- en dienstverlening.

CONTINUÏTEIT
SMK 5.1 Overleg – Samenwerking De voorziening betreft in haar hulp- en dienstverlening alle interne en externe relevante personen en instanties.
SMK 5.2 Zorg op maat Binnen het kader van haar erkenning en binnen de opdracht van de verwijzer past de voorziening haar hulp- en dienstverlening aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruiker aan. Indien aangewezen overlegt de voorziening met de verwijzer over het stopzetten of wijzigen van de hulp- en dienstverlening.
SMK 5.3 Overdracht Om de continuïteit van de hulp- en dienstverlening te waarborgen staat de voorziening in voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en beroepsgeheim
SMK 5.4 Afsluiting zorg De voorziening staat in voor een verantwoorde afsluiting van de hulp- en dienstverlening in afspraak met de gebruiker.

3 KWALITEITSSYSTEEM

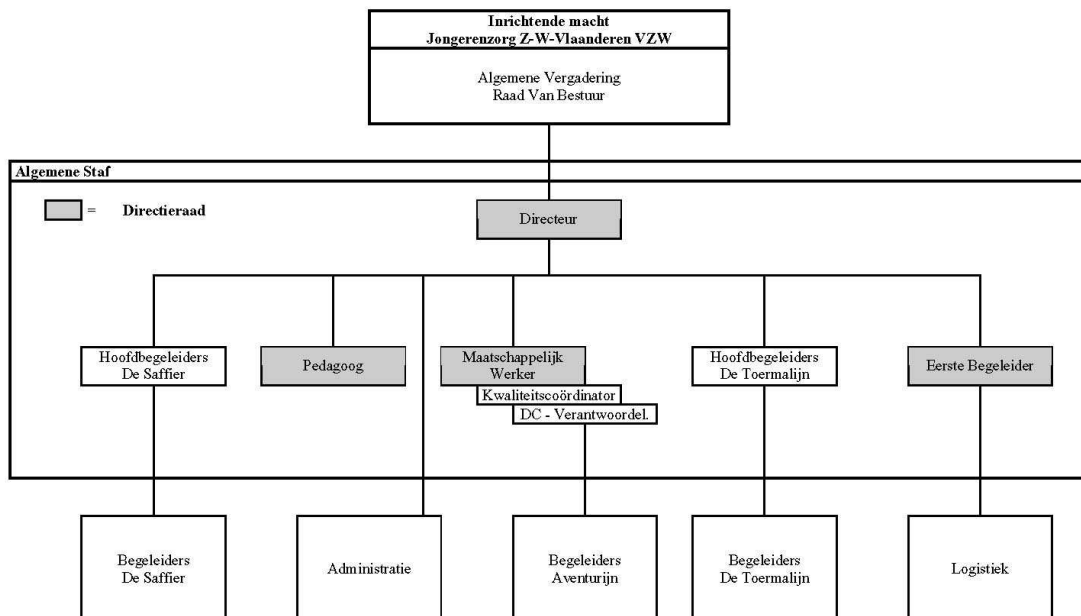
3.1 CONDITIONELE ELEMENTEN

3.1.1 Organogram

Besproken en goedgekeurd op staf		Verantwoordelijke	Directie
Geldig vanaf	1/1/04	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig tot	1/1/11	Aangepast januari '04 en 3/2/05	
		Visum Directie	

DOEL

- De organisatiestructuur van de voorziening komt de uitvoering van een verantwoorde hulp- en dienstverlening ten goede.



3.1.2 Functieomschrijvingen

Besproken en goedgekeurd op teams	2002	Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf	2002	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 27/12/06	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

De deskundigheid en het functioneren van de medewerkers bewaken op basis van functieomschrijvingen (SMK 4.1.2.)

FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN

- [Orthopedagoog](#)
- [Maatschappelijk Assistent](#)
- [Kwaliteitscoördinator](#)
- [Eerste begeleider](#)
- [Begeleider](#)
- [Logistieke medewerker](#)
- [Administratieve medewerker](#)
- [Directeur](#)
- [Teamverantwoordelijke.doc](#)
- [Gezinsbegeleider.doc](#)

3.1.3 Structurele overlegmomenten

Besproken en goedgekeurd op teams	2002	Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	2002	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast	01/04, 3/2/05, 3/4/06; 7/1/08; 18/2/10
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De voorziening betreft in haar hulp- en dienstverlening alle interne en externe relevante personen en instanties (SMK 5.1.)
- De overlegmomenten periodiek en gestructureerd laten verlopen

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

Vorbereidingsbladen teamvergadering, stafagenda, voorbereidingen algemene personeelsvergadering

INTERNE OVERLEGMENTEN

Teamvergadering in de verschillende leefgroepen

- **Wie:** Begeleiders van de leefgroep en pedagoog
- **Wanneer:** Ongeveer tweewekelijks, behalve tijdens schoolvakanties

Doelstelling

- Overleg rond de HVL en feedback en ondersteuning krijgen van collega's/pedagoog bij de begeleiding
- Overleg rond de algemene werking van de leefgroep
- Bespreken van jongeren en hun context
- Vorming

Agenda

- Beheerd door teamverantwoordelijke van het team
- Pedagogisch team: bespreken van jongeren en hun context
- Werkingsteam: bespreken van inhoudelijke thema's, intervisie en supervisie
- Algemeen team: informatieoverdracht, bespreken van algemene punten, teambuilding, vorming

Bevoegdheid

- Beslissingen i.v.m. jongeren en context (begeleidingsdoelstellingen,...)
- Advies i.v.m. ontslag en opname
- Beslissingen over de interne werking van de leefgroep

Verslaggeving

- Beurtsysteem: in map //server/algemeen/leefgroep/teamverslagen/[yyyyddmm.doc]
- Wordt gemaïld naar de begeleiders van het team

Algemene personeelsvergadering

- **Wie:** Alle medewerkers van Jongerenzorg Z-W-Vlaanderen VZW
- **Duur:** 1 keer per jaar, 2^{de} maandagvoormiddag na de kerstvakantie

Doelstelling

- Informatie doorgeven i.v.m. overheidsbeleid en het beleid van de VZW
- Evaluatie vorig werkjaar en planning huidig werkjaar volgens aandachtsgebieden Proza-instrument
- Inspraak geven aan de medewerkers

Agenda

- Beheerd door de directieraad
- Personeelsaangelegenheden
- Beleidsplannen
- Evaluatie voorbije jaar en planning huidig werkjaar

Bevoegdheid

- Advies op algemeen beleid

Verslaggeving

- Door directie in map //server/algemeen/algemene personeelsvergadering/[yyyyddmm].doc

Stafvergadering – per leefgroep

- **Wie:** Hoofdbegeleiders, directie en eventueel andere directieraadsleden volgens noodzaak
- **Wanneer:** minstens tweemaandelijks

Doelstelling

- Bespreking organisatorische regelingen voor de leefgroep
- Bespreking en inspraak op algemene beleidsplannen

Agenda

- Voorbereiding: teamverantwoordelijken
- Leefgroepgebonden organisatorische en inhoudelijke regelingen
- Feedback op beslissingen directieraad, raad van bestuur en algemene vergadering

Bevoegdheid

- Advies en beslissingen

Verslag

- Online door teamverantwoordelijke
- Snelkoppeling gemaild naar betrokkenen

Directieraad

- **Wie:** Directeur, maatschappelijk werker, eerste begeleider, orthopedagoog
- **Wanneer:** Ongeveer driemaandelijks

Doelstelling

- Vorm geven en bijsturen beleid van de VZW
- Advies aan raad van bestuur en algemene vergadering

Agenda

- Voorbereiding via centrale agenda
- Bezetting, aanmeldingen, opnames en ontslagen
- Bespreking incidenten met verblijvers met vraag aan de directieraad tot interventie
- Lange en korte termijn plannen voorbereid door elk directieraadslid volgens eigen verantwoordelijkheid
- Verslaggeving en voorbereiding externe contacten

Bevoegdheid

- Eindbeslissing ivm knelpunt-opnames en ontslag
- Eindverantwoordelijken uitvoeren en plannen algemeen beleid van de voorziening

Verslag

- Online in map //server/algemeen/staf/verslagen/[yyyymmdd].doc

Overleg directie-administratieve medewerkers (vanaf 2010)

- **Wie:** directie, administratieve medewerkers
- **Wanneer:** ongeveer 6 keer per jaar (niet tijdens de grote vakantie)

Doelstelling

- Bespreken en bijsturen administratieve aangelegenheden

Agenda

- Punten gebracht door directie en administratieve medewerkers

Bevoegdheid

- Overleg en bijsturing

Verslag

- Door administratieve medewerkers in beurtrol
- Plaats: Server/algemeen/administratie/overleg administratie-directie

Algemene staf

- **Wie:** Directieraad, hoofdbegeleiders HTD, gezinsbegeleiders en jongerenbegeleider Aventurijn
- **Wanneer:** Minstens tweemaandelijks, behalve in vakanties.

Doelstelling

- Vorm geven en bijsturen algemeen beleid van de VZW
- Advies aan raad van bestuur en algemene vergadering

Agenda

- Voorbereiding: [..\Algemene Staf\Agendavolgendevergadering.doc](#)
- Lange en korte termijn plannen

Verslag

- Online in map //server/algemeen/algemene staf/verslagen/[yyyymmdd].doc
Wordt gemaïld naar leden algemene staf
-

Overleg met onderhoudsmedewerkers

- **Wie:** eerste begeleider, onderhoudsmedewerkers
 - **Wanneer:** ongeveer tweemaal per jaar (telkens ongeveer anderhalf uur)
 - **Doelstelling**
 - Bespreken algemene logistieke problemen
 - **Bevoegdheid**
 - Overleg en informatie-uitwisseling
 - **Verslag**
 - Geen formele verslaggeving
-

EXTERNE OVERLEGMOMENTEN**ROBJ Kortrijk**

- **Wie** : Verwijzers en verantwoordelijken voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand regio Kortrijk-Roeselare
- **Interne vertegenwoordiging**: Directeur
- **Duur**: ongeveer 3x maal per jaar
- **Waar**: afwisselend CJGB Kortrijk en Binnenhof Roeselare

Doelstellingen

- Platform om actuele thema's en problemen uit het werkveld bespreken
- Samenwerking tussen voorzieningen onderling en met de verwijzers optimaliseren
- Samenwerking op inhoudelijk vlak
- Signaalfunctie

Agenda

- Beheerd door stuurgroep ROBJ

Bevoegdheid

- Advies en overleg

Verslag

- Mondelinge synthese door directeur op algemene staf (indien relevant)
- Schriftelijk verslag opgemaakt door een lid van de vergadering wordt bewaard in de klasseur "ROBJ"

Vlaams Welzijnsverbond (Sectoraal Directiecomité BJB en Raad van Bestuur)

- **Wie**: Vertegenwoordigers vanuit provinciale coco's en verkozenen uit de diverse sectoren
- **Interne vertegenwoordiging**: Directeur
- **Duur**: Sectoraal Directiecomité en ook Raad van Bestuur maandelijks (behalve juli/aug)
- **Waar**: Vlaams Welzijnsverbond Brussel of Beveren

Doelstellingen en agenda

- SD: Sectoraal overleg BJB (standpunt- en strategiebepaling, bespreking tendenzen)
- RVB: Intersectorale standpunt- en strategiebepaling, uitzetten beleidlijnen VVW

Verslag

- Mondelinge synthese door directeur op directieraad (indien relevant)
- Online bewaard op server Vlaams Welzijnsverbond

Coördinatiecomité BJB W-Vlaanderen van het Vlaams Welzijnsverbond (COCO)

- **Wie**: Directies van de voorzieningen BJB West-Vlaanderen
- **Interne vertegenwoordiging**: Directeur
- **Duur**: Maandelijks (behalve juli/aug)
- **Waar**: Roeselare
- **Verslag**
 - Mondelinge synthese door directeur op directieraad (indien relevant)
 - Online op server Vlaams Welzijnsverbond

Regionaal overleg KOPP regio Kortrijk

- **Wie**: Vertegenwoordigers uit jeugdhulpverleningsdiensten regio Kortrijk
- **Interne vertegenwoordiging**: Pedagoog of begeleider Aventurijn
- **Duur**: ongeveer 3 maal per jaar
- **Waar**: CGG Kortrijk

Doelstellingen

- Sensibilisering van al wie met KOPP-kinderen in aanraking komt
- Inservicetraining van de deelnemers

Verslag

- Bijgehouden door de organiserende dienst

Cliëntgericht overleg

- **Wie**: Afhankelijk van de situatie: GB, AB, MA, verwijzer (HP, EV,...), school, of andere hulpverleningsdiensten die tussenkomen bij de jongere of het gezin (CLB, CGG, OCMW, CAW, jeugdpsychiater,...), opvoedingsverantwoordelijken
- **Duur**: Frequentie volgens noodzaak

Doelstellingen

- In samenspraak met de gebruikers en verwijzer worden beslissingen genomen ivm de jongere en het gezin

Verslag

- In elektronisch logboek bij contacten

REGISTRATIES**Teamverslagen, verslagen directieraad, stafverslagen, verslag overleg met administratieve medewerkers, verslagen algemene staf**

- **Wie:** Verslaggever
- **Waar:** In de map met teamverslagen, verslagen directieraad, staf, administratie, personeelsbeheer,...
- **Bewaren:** minstens 2 jaar

Verslagen van externe overlegmomenten

- **Wie:** Begeleiding
- **Waar:** In de map van het overlegmoment
- **Bewaren:** 3 jaar

3.1.4 Personeelsbeleid

Besproken en goedgekeurd op de teams	2002	Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf	2002	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Als voorziening de nodige maatregelen nemen voor inspraak van medewerkers in de algemene werking en in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2.)
- Het personeelsbestand voldoet aan vastgestelde functie-eisen en is multidisciplinair samengesteld (SMK 4.1.1.)
- De deskundigheid en het functioneren van het personeel bewaken op basis van functiebeschrijvingen en van een evaluatiesysteem (SMK 4.1.2.)

OP WEG NAAR COMPETENTIEMANAGEMENT

Als voorziening willen we borg staan voor een competente dienstverlening. Een consistent personeelsbeleid is hierbij een van de hulpmiddelen. Het ligt in de bedoeling om het competentie-management-model te introduceren in de organisatie. Competentiemanagement is het vertalen van de kerncompetenties van de organisatie naar de benodigde kennis, vaardigheden, persoonlijkheid en motivatie van medewerkers. Met deze competenties wordt richting geven aan het selecteren, ontwikkelen en beoordelen van medewerkers.

Bij competentie-management streven we naar de volgende (ideale) situatie:

- **Strategie:** de keuze voor competentie-management verankeren door te investeren in leren en ontwikkelen van medewerkers.
- **Managementstijl:** coachende houding van leidinggevend. Dit betekent voorwaarden scheppen vanuit de competenties. Tevens ondersteuning bieden in de ontwikkeling van talenten.
- **Systemen:** systemen en procedures ondersteunen het ontwikkelingsproces van medewerkers.
- **Personeel:** een verschuiving in het denken in taken naar denken in mensen. Kijken naar de link tussen de talenten van de medewerkers en de competenties waarover zij moeten beschikken.
- **Cultuur:** leercultuur, medewerkers zien als mensen met talenten die zij willen en kunnen ontwikkelen.

PERSONEELSBESTAND

Het personeelskader wordt steeds ingevuld volgens de vereisten en mogelijkheden van ons erkenningsbesluit. Aanvullend kunnen bijzondere statuten, vrijwilligers, stagiairs,... dit kader aanvullen.

De actuele personeelsbezetting is te raadplegen in de gegevensdatabase van de organisatie.

AANWERVING EN INWERKING VAN NIEUWE MEDEWERKERS

Nieuwe medewerkers dienen op een professionele manier geselecteerd, onthaald en ingewerkt te worden. Een "checklist nieuwe medewerkers" vermeldt alle stappen die hierin belangrijk zijn: van de selectieprocedure, over het onthaal op de eerste werkdag tot de opvolging na verloop van tijd en de VTO-kansen. Belangrijke elementen hierbij zijn uiteraard ook de formele (wettelijke) aspecten en de veiligheidsproblematieken.

- Zie: [..\Personeelsbeheer\Arbeidsreglement vzw Jongerenzorg.doc](#) en brochure veiligheid
- Zie: [Checklist nieuwe medewerkers](#)
- Zie: [Procedure aanwerven nieuw personeel](#)
- Zie: <http://server2/infonet/vto.htm>
- Zie: [Onthaalbrochure nieuwe medewerkers](#)

FUNCTIONERINGS- EN EVALUATIEMETHODE

De voorziening hanteert een functionerings- en evaluatieprocedure.

Zie: [Bewaken van functioneren van medewerkers](#)

SUPERVISIE-INTERVISIE

Zie: [Interne Overlegmomenten](#)

3.1.5 Bereikbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

Besproken en goedgekeurd op de teams	14/10/02	Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	1/10/02	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 3/2/05	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

Als voorziening ons bereikbaar en beschikbaar opstellen voor de betrokken partijen opdat zij in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren (SMK 1.2.)

TOEPASSINGSGEBIED

Onder betrokken partijen definiëren we de jongeren, de opvoedingsverantwoordelijken, de consulent, degenen die in het kader van de hulpverlening eveneens betrokken zijn en de ex-jongeren en ex-ouders in het kader van nazorg.

OMSCHRIJVING

Ligging

Huize Ten Dries ligt in het centrum van Sint-Denijs, een landelijke deelgemeente van Zwevegem. Het ligt in een rustig en landelijk gebied. In de gemeente zelf is er een gemeentelijke lagere school en een klein aanbod op cultureel en sportief gebied naar vrije tijd toe, zodat de voorziening voor heel wat diensten en contacten aangewezen is op de omliggende steden en gemeenten. Het ligt op 9km van Zwevegem, op 9km van Avelgem en op 13km van Kortrijk. In deze gemeenten kan er middelbaar onderwijs gevolgd worden.

Ook de verblijvers moeten de link met hun omgeving kunnen bewaren en uitbreiden. Om voldoende mobiliteit te kunnen garanderen, beschikt HTD over een aantal eigen voertuigen.

Vervoer- algemeen

Naar en van school gaan gebeurt, afhankelijk van de school, de leeftijd en mogelijkheden van de jongere, te voet, met de fiets, met de schoolbus, met de lijnbus of met één van onze eigen voertuigen.

De wijze waarop naar/van familie gegaan/gekomen wordt, wordt afgesproken met de opvoedingsverantwoordelijken. Indien mogelijk staan de ouders zelf in voor het vervoer. Jongeren vanaf een bepaalde leeftijd kunnen gebruik maken van het openbaar vervoer.

Vervoer door medewerkers

Indien de ouders niet kunnen instaan voor vervoer en de jongere ook geen gebruik kan maken van het openbaar vervoer, kan een medewerker van HTD instaan voor het vervoer. Uitgaanders op zaterdagavond kunnen gevoerd en afgehaald worden door de begeleiding

Zie: <http://server2/infonet/vervoer.htm> (interne infomap)

Openbaar vervoer

Er is juist voor de voorziening een halte (= halte Blekerij)

- van de lijn 93 (Kortrijk-Zwevegem-Sint-Denijs-Helkijn) (goede verbinding met Kortrijk tijdens de weekdays)
- van de lijn 91 (Avelgem-Sint-Denijs-Spiere) (verbinding met Avelgem tijdens de weekdays)
- van de Belbus 99 regio Zwevegem (elke dag goede verbinding met de buurgemeenten, met Zwevegem en Kortrijk-Kinopolis)

Zie ook intranet belbus

Zie: <http://www.delijn.be>

Aanwezigheid in de voorziening

Zowel tijdens de weekdays als tijdens de weekends zijn er altijd medewerkers aanwezig in de voorziening en dit gedurende de ganse dag en nacht.

Begeleiders werken in een beurtroelsysteem. Directieraadleden en administratieve medewerkers zijn aanwezig op weekdays van 8u30 tot min. 17u.

Telefonische bereikbaarheid

De interne telefooncentrale van Huize ten Dries laat toe om ons telefoonverkeer op een efficiënte manier te organiseren. Wij beschikken over 4 buitenlijnen (ISDN) en 20 binnenlijnen.

Zowel tijdens de weekdays als tijdens de weekends zijn er altijd medewerkers aanwezig in de voorziening en dit gedurende de ganse dag en nacht.

Directieraad en administratieve medewerkers zijn elke weekdag telefonisch bereikbaar van 8u30 tot min. 17u.

Elke leefgroep heeft een eigen telefoontoestel met een rechtstreeks telefoonnummer en beschikt over een GSM. Ook de directieraad beschikt over een eigen telefoontoestel.

De ouders kunnen de jongere opbellen in de leefgroep en de jongere kan de ouders of anderen opbellen vanuit de leefgroep. Afspraken daarrond worden gemaakt door de gezinsbegeleider met de ouders. Indien de jongere privacy wenst bij telefoongesprekken kan hij het draagbare toestel vragen op zijn kamer.

Zie <http://server2/infonet/telcentr.htm>

Elke leefgroep beschikt over een GSM-toestel. Indien een leefgroep op uitstap is neemt de begeleider de GSM mee. Jongeren kunnen de begeleider op dit GSM-nummer bereiken, ook met tekstberichten.

Zie <http://server2/infonet/GSM.htm>

De jongeren kunnen tevens mailen en chatten op diverse computers in de leefgroep of op de kamer.

Permanentiesysteem voor begeleiding

In elke omstandigheid buiten de kantooruren waarbij de begeleiding nood heeft aan bijstand of raad van buiten de leefgroep, kan zij beroep doen op de permanentieverantwoordelijke.

Zie intranet.

Begeleiding van gezinnen en contacten met scholen en hulpverleningsdiensten

De momenten voor besprekingen/huisbezoeken worden afgesproken tussen de gezinsbegeleider en het gezin.

Indien de gezinnen contact nemen met de voorziening en de gezinsbegeleider is niet aanwezig, dan worden zij opgevangen door de aanwezige begeleider die de noodzakelijke eerste tussenkomsten afsprekt met de betrokkenen en dit communiceert met de gezinsbegeleider. Tijdens zijn eerstvolgende werkdag neemt de gezinsbegeleider contact met het gezin om de verdere regelingen af te spreken.

Bij langdurige afwezigheid van de gezinsbegeleider wordt in staf afgesproken wie hem/haar vervangt.

Idem voor aandachtsbegeleider met school/hulpverleningsdiensten.

Samenwerking met de consulenten

De MA staat in voor de nodige contacten met de verwijzers. Zij kunnen steeds bij hem terecht.

Bij afwezigheid van de MA kunnen de consulenten terecht bij de directie of de orthopedagoog.

Opvang en begeleiding van de jongeren

De jongeren kunnen van maandag tot zondag, 24u/24u, opgevangen worden in de voorziening.

Bezoek van de ouders aan de jongere in de leefgroep en de verblijven van de jongere bij familie (tijdens weekends en vakanties) worden afgesproken tussen de opvoedingsverantwoordelijken, begeleiding en consulent.

Fax: De voorziening is steeds per fax bereikbaar op nummer 056 46 15 11

E-mail: De voorziening is bereikbaar per mail: htd@jongerenzorg.be

Website: Huize Ten Dries is te vinden op het web: www.jongerenzorg.be

3.1.6 Participatie en inspraak van de betrokken partijen

Besproken en goedgekeurd op de teams	14/10/02	Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	1/10/02	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 1/3/04 en 3/2/05, 27/12/06	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De voorziening stelt zich bereikbaar en beschikbaar op voor de betrokken partijen opdat zijn in de hulp- en dienstverlening kunnen **participeren** (SMK 1.2.)
- De voorziening verstrekt de nodige informatie aan de gebruikers in een verstaanbare taal (SMK 1.4.1.)
- De voorziening garandeert **inspraak** van gebruikers in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2.)
- De voorziening erkent en stimuleert de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker (SMK 1.5.)

TOEPASSINGSGEBIED EN DEFINITIES

Participatie wordt door Van Dale omschreven als het deel hebben in iets, deelnemen. Participatie kan ook omschreven worden als het actief invloed uitoefenen op iets, het meewerken aan iets.

Op de participatieladder vinden we verschillende niveaus van participatie:

- *Meeweten*: voldoende geïnformeerd zijn
- *Meedrijven*: het project passief ondergaan
- *Meemaken*: op een actieve manier het project volgen en verwerken, luisteren en opletten, vragen stellen
- *Meedenken*
- *Meepraten*: voor de eigen mening uitkomen en die confronteren met anderen, commentaar geven, polsen hoe anderen denken over het onderwerp
- *Meebeslissen*: de organisatie en het verloop van het project beïnvloeden, voorstellen doen, oplossingen zoeken voor problemen
- *Meedoen, meewerken*: zelf taken op zich nemen en die uitvoeren

Inspraak is meedenken en meepraten, is de gelegenheid nemen om zijn mening kenbaar te maken in een aangelegenheid waarbij men betrokken is en is dus een vorm van participatie. Participatie is ruimer dan inspraak.

Onder betrokken partijen verstaan we de jongere, de personen die over hem of haar het ouderlijk gezag uitoefenen, de consulent en degenen die in het kader van de hulpverlening eveneens betrokken zijn (b.v. andere hulpverleningsdiensten, school,...), cfr. erkenningsbesluit

Hulp- en dienstverlening is het ruime begrip voor begeleiding, huisvesting en facultatieve diensten, dus alle activiteiten binnen de werking van het begeleidingstehuis.

Participatie en inspraak kunnen individueel zijn (b.v. bespreking met de ouders) of kunnen in groep gebeuren (b.v. jongerenvergadering).

Sommige participatieorganen zijn enkel voor jongeren bedoeld, andere voor ouders en nog andere voor ouders en jongeren (b.v. [klachtenprocedure](#))

VISIE

HTD neemt tijdelijk en gedeeltelijk een stuk zorg voor de jongeren in begeleiding op. Jongeren begeleiden in een begeleidingstehuis is geen evidente taak daar er met heel wat facetten rekening moet gehouden worden. De mening van de jongere, mening van de ouders, wetgeving, waarden en normen in de samenleving, waarden en normen in de voorziening, waarden en normen van de begeleiding zelf,... spelen mee. De vraag blijft altijd in hoeverre rekening gehouden wordt met de mening van de ouders en de jongere, en van wat dit afhankelijk is (b.v. leeftijd jongere, onderwerp, motivatie,...).

Ouders hebben recht op participatie in de opvoeding van hun kind, moeten gehoord worden bij het nemen van beslissingen over hun kind en beslissingen moeten samen met de ouders besproken worden.

Bij de hulpverlening trachten we een zo groot mogelijk deel van de opvoeding en begeleiding toe te (blijven) vertrouwen aan het gezin (taken en verantwoordelijkheden opnemen alleen of samen met de gezinsbegeleiding); is er respect voor de verantwoordelijkheid van het gezin en wordt de inzet van het gezin erkend; gaan we uit van de ervaringen en competenties van het gezin die kunnen evolueren; worden de mogelijkheden van het gezin aangesproken en gestimuleerd, en worden de ouders en de jongeren gevraagd om te helpen zoeken naar oplossingen; proberen we het gezin succeservaringen te laten opdoen.

We proberen een klimaat in de voorziening te scheppen waarbij jongeren au sérieux genomen worden en hun zegje kunnen doen rekening houdende met het feit dat jongeren niet alles zelf kunnen (mede)beslissen omdat er een opvoedings- en gezagsrelatie is tussen begeleiding en jongere. Vragen van de jongeren worden beluisterd.

WIJZEN VAN PARTICIPATIE

Besprekingen met de ouders

Deelnemers

- Individueel – Ouders - (soms ook de jongere)
- Gesprek geleid door de GB

Frequentie, duur, plaats

- Afhankelijk van de situatie soms wekelijks, tweewekelijks, maandelijks, soms minder
- Meestal thuis – maar kan ook in de voorziening
- De plaats en het tijdstip van de gesprekken wordt afgesproken met het gezin.

Participatievorm

- Alle vormen van participatie (afhankelijk van het thema)

Agenda

- Uitwerken werkpunten uit het handelingsplan, vragen van het gezin, ouderlijke vaardigheden, genogram opmaken en bespreken, contextuele begeleiding,...
- Omgangsregeling (bezoek, weekends,...)
- Tijdens de intakegesprekken wordt ingegaan op de hulpvragen en verwachtingen van het gezin.
- In de loop van de begeleiding moeten een aantal belangrijke beslissingen genomen worden (afsluiten, heroriënteren, overdracht,...)
- De gebruikers kunnen hun stem laten horen bij de uitwerking van de hulpverlening
- Voorbereiding handelingsplan en evolutieverslagen

Evolutiebespreking (individueel)

Deelnemers

- Ouders, jongere vanaf ongeveer 12j, consulent, m.a., GB en/of AB

Frequentie, duur, plaats

- HP bij begin begeleiding en daarna zesmaandelijks het evolutieverslag
- Thuis, in de voorziening of bij de verwijzer

Participatievorm

- Alle vormen van participatie (afhankelijk van het thema)

Agenda

- De GB brengt het verslag aan bij het gezin, consulent en jongere. Zij kunnen aanvullingen, hun mening en zienswijze geven bij de doelstellingen en middelen. Het HP kan bijgestuurd worden.
- De gebruikers worden betrokken bij de evolutiebespreking

Overlegmomenten met de school en met hulpverleningsdiensten*Deelnemers*

- School, andere hulpverleningsdiensten, indien mogelijk met de ouders en de jongere erbij – maar altijd in overleg met het gezin, begeleiding HTD

Frequentie, duur, plaats

- Schoolcontacten.
- Overleg met andere hulpverleningsdiensten naargelang de situatie

Participatievorm

- Overleg

Agenda

- Noodzakelijke informatie uitwisselen met het gezin erbij of mits toestemming van het gezin, afspraken maken.
-

Informereren*Deelnemers*

- Ouders en jongeren

Frequentie, duur, plaats

- Tijdens de intakeprocedure en doorlopend tijdens de hulpverleningsfase.

Participatievorm

- Informeren.
- Meeweten

Agenda

- Bij de intakefase mondelinge en schriftelijke informatie over de werking van HTD en over de samenwerking.
 - Doorheen de hulpverleningsfase hen informeren over alles wat betrekking heeft op hun situatie waardoor de gebruikers betrokken blijven bij het hulpverleningsproces.
-

Meebeslissen*Deelnemers*

- Ouders en jongeren

Frequentie, duur, plaats

- In de loop van de begeleiding moeten een aantal beslissingen genomen worden

Participatievorm

- Meebeslissen en zelf beslissen

Agenda

- schoolkeuze
- schoolrichtingkeuze
- omgangsregeling
- keuze huisarts
- keuze medische behandeling
- opname in een ziekenhuis
- keuze kamp
- keuzes ivm geloof, overtuiging
- weekendjob

Taken en verantwoordelijkheden opnemen en uitvoeren

Deelnemers: Individueel – Gezinnen

Participatievorm: Meedoen, Alleen doen

Agenda

- schoolcontacten
- huiswerk begeleiden tijdens het WE
- agenda en rapport ondertekenen
- kledij aankopen, wassen, nummeren
- haar laten knippen
- dokterconsultatie
- vervoer

Klachtenprocedure

Zie: [klachtenprocedure](#)

Tevredenheidsmeting

Zie [documenten tevredenheidsmeting](#)

Jongerenvergadering leefgroep De Saffier

Deelnemers: Jongeren, begeleider

Frequentie, duur, plaats: enkele weken voor de vakanties, ongeveer een halfuur, in de leefgroep

Participatievorm

- Voor sommige thema's tot meebeslissen, voor andere thema's meepraten en inspraak, informeren.
- Deze vergadering heeft een katalysatorfunctie.
- Het is een oefenterrein voor sociale vaardigheden (luisteren, eigen mening formuleren, argumenteren, komen tot besluitvorming)

Agenda

- Zowel jongeren als begeleiding brengen algemene agendapunten
- Discussie over een stelling gebracht door de begeleiding i.v.m. de groepsbegeleiding, spanningen en conflicten in de groep, de groepssfeer
- Praktische thema's (voorstellen vakantieactiviteiten, menu), mededelingen.
- Punten kunnen meegenomen worden naar de teamvergadering.

De begeleiding maakt een verslag dat inkijkbaar is voor de jongeren en begeleiding in de map bewonersvergadering.

3.1.7 Inspraak van de medewerkers

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

Als voorziening inspraak van medewerkers garanderen in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening

WIJZEN VAN INSPRAAK

- Zie: [Teamvergadering](#)
- Zie: [Stafvergadering](#)
- Zie: [Algemene Personeelsvergadering](#)
- Individueel onderhoud. Elke medewerker kan terecht bij zijn overste en bij de directie i.v.m. vragen, grieven en voorstellen.

INHOUD

We vinden het belangrijk om een kwaliteitsvolle organisatie te zijn naar de gebruikers toe, de samenleving, de organisatie en naar de medewerkers toe, waarbij we trachten een goed evenwicht te vinden tussen die verschillende invalshoeken.

De medewerkers worden zoveel als mogelijk betrokken bij de algemene werking van de voorziening en bij de individuele hulp- en dienstverlening. Dit betekent dat hun inspraak ernstig wordt genomen, en er rekening mee gehouden worden indien dit kadert in de visie en het beleid van de voorziening.

Bij de individuele hulp- en dienstverlening is het vooral de AB/GB die, in overleg met het team, de inhoud van de HDVL bepaalt.

Bij de algemene werking (uurrooster, aanwerven medewerkers, budgettering, VTO,...) wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de mening van de medewerkers.

3.1.8 VTO beleid

Besproken en goedgekeurd op de APV	14/01/02	Verantwoordelijke	VTO-verantwoordelijke
Besproken en goedgekeurd op staf	16/04/02	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/02	Aangepast 3/2/05, 27/12/06, 12/1/10	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

Een passend vormings-, trainings- en opleidingsbeleid waarborgen voor alle medewerkers (SMK 4.1.3.)

ALGEMEEN CONCEPT

Situering

Er is al geruime tijd een vormingsplicht in de voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand.

Bij de introductie van het kwaliteitsdenken in onze sector werd ook aan dit onderdeel niet voorbij gegaan. Dit heeft zijn weerslag gevonden in de Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen, de fameuze “SMK’s”.

SMK 4.1.3. is als volgt geformuleerd: *“De voorziening waarborgt een passend vormings-, trainings- en opleidingsbeleid (VTO-beleid) voor haar personeel.”*

Ook binnen de opeenvolgende besluiten van het Vlaams Intersectoraal Akkoord werden een aantal belangrijke uitspraken gedaan met betrekking tot vorming. Zo staat er ondermeer: *“Er dienen in overleg maatregelen genomen om een behoeftendekkend aanbod te creëren, de werknemers te informeren en een valorisering van verworven competenties mogelijk te maken. Daarnaast dient ook mogelijk gemaakt dat social-profitvoorzieningen een actief opleidingsbeleid voeren en aan competentie management doen. Het voorziene budget moet toelaten om - in overleg met de werknemers - op het niveau van de voorzieningen vraaggerichte opleidingen in het kader van VTO-beleid te financieren.”*

Een vormingsbeleid wil inspanningen voor deskundigheidsbevordering afstemmen, zowel op de medewerkers en hun behoeften, als op de noden van de organisatie.

Volgende componenten zijn hierin belangrijk:

- een globale visie op het belang en de plaats van vorming in de voorziening;
- strategische keuzes: budgettaire en tijdsinvestering, inhoudelijke keuzes, intern/extern,...
- een transparante werkwijze om opleidingsbehoeften en -doelen te bepalen, om de vorming te implementeren en te evalueren.

Globale visie op vorming.

Het opvoedingsgebeuren is een complexe materie waarbij zich vele dynamische processen afspelen en met vele spelers op het veld. Sommige gezinnen geraken verstrikt en hebben hulp nodig om hun mogelijkheden te ontwikkelen. Kinderen, jongeren en hun gezinnen die hiervoor op onze dienstverlening beroep doen, hebben recht op een kwaliteitsvolle opvang en begeleiding. Ook de samenleving, de omgeving, de gezinscontext verwacht kwaliteit. En in ieder geval verwacht de Overheid bekwame medewerkers in de voorzieningen die zij betoelaagt. Als professionele hulpverleners worden wij echter voortdurend begrensd door het mandaat dat wij verwerven en door de eigen competentie(s). Het toenemen van de eigen competentie (individueel en collectief) draagt ertoe bij dat de kwaliteit van de aangeboden hulpverlening kan verhogen. Vorming, training en opleiding worden binnen de werking van Jongerenzorg Zuid-West-Vlaanderen vzw als uitermate belangrijk en onontbeerlijk beschouwd om dit recht op kwalitatieve hulpverlening mee te realiseren. Als voorziening willen wij investeren in een permanente vorming voor alle medewerkers: begeleiders, bijzondere functies, administratief en logistiek personeel.

In de visie op hulpverlening kozen we voor een **emancipatorisch model** gebaseerd op het **mandaatsdenken**. Vanuit deze visie vinden we aansluiting bij vier hulpverleningskaders:

- ✓ De contextuele benadering van Nagy
- ✓ De ouderlijke vaardigheidstraining van Patterson
- ✓ Het individuele hulpverleningsmodel van Heimler
- ✓ Het presentiedenken van Baert

Het **hoofddoel van het VTO beleid** bestaat erin deze visie door de gehele organisatie te laten dragen door het begeleidend personeel een basisopleiding in deze modellen te laten volgen

Algemene vorming, training en opleiding.

- Elke begeleider (begeleider, hoofdbegeleider, eerste begeleider) en elk personeelslid met bijzondere functie (mw'er en pedagoog) volgt de algemene vorming, training en opleiding
- Vorming, training en opleiding staan in verhouding tot de functieomschrijving van de diverse medewerkers.
- Het volgen van verdiepende (langdurige) opleiding en vorming wordt aangemoedigd. Zowel interne deskundigheid alsook externe instellingen kunnen hiervoor aangesproken worden. Dergelijke opleiding biedt het meeste garantie op beklijvende en geïntegreerde kennis.
- Eéndaagse studiemomenten of korte opleidingscycli worden ontmoedigd, maar inhoudelijk opgevangen door interne vorming én het stimuleren van het lezen van relevante vakliteratuur of -tijdschriften. Vorming voortvloeiend uit wettelijke of reglementaire verplichtingen of organisatorische noden komt wel in aanmerking (b.v. aanleren van een specifieke boekhoudingsmodule, opleiding preventieadviseur, vorming i.v.m. kwaliteitszorg).
- Het volgen van niet-intern georganiseerde vorming wordt door de medewerker voorgelegd aan de directieraad. Na de vorming geeft de medewerker op de teamvergadering een globale indruk weer van de bruikbaarheid binnen de werking. Nota's worden ter beschikking gesteld van collega's.
- Binnen elke jaarbegroting wordt (binnen de 3% marge) een budget gereserveerd dat het volgen van bijscholing mogelijk maakt. In 2010 bedraagt het vormingsbudget voor de VZW € 6.000. Elk jaar wordt dit budget bij de opmaak van de begroting geëvalueerd en eventueel aangepast aan de vastgelegde noden (zie verder bij werkwijze), rekening houdend met de bovengenoemde financiële marge.
- In principe valt de volledige bijscholingskost ten laste van de voorziening, alsook de verplaatsingskosten. De bijscholingsuren worden als werkuren beschouwd. Verplaatsingstijd wordt niet gerekend. Concrete modaliteiten worden met de directie afgesproken.
- De werknemer levert na het volgen van een bijscholing bij de directie een attest af dat de bijscholing werd bijgewoond. Deze attesten worden bewaard in het personeelsdossier van elke werknemer.
- De directie registreert de bijscholing in de database.

Supervisie

- Op teamniveau (voor de leefgroepen in HTD: werkingsteam en voor het dagcentrum: supervisie) wordt regelmatig ruimte vrijgemaakt voor supervisie in verband met het pedagogisch handelen en het uitdiepen van denkkaders. Deze supervisie wordt door de pedagoog ingevuld en uitgewerkt.

Basisinstructie denkkaders voor nieuwe begeleiders

- Nieuwe medewerkers krijgen een basisinstructie op maandelijkse vormingsmomenten (vrijdagen).
- Verantwoordelijke en lesgever: pedagoog

Werkwijze

De VTO-verantwoordelijke doet op het einde van elk jaar aan de directieraad een voorstel voor het VTO-beleid voor het komende jaar (of komende jaren), rekening houdend met de vormingsbehoeften, consultatie op teams, behoeften i.f.v. pedagogisch profiel,... Dit wordt besproken, eventueel geamendeerd, en goedgekeurd op de algemene personeelsvergadering.

In januari wordt het bedrag voor VTO op de begroting ingebracht.

Evaluatie

Op het einde van elk jaar komt een werkgroep samen om de vorming van het voorbije jaar te evalueren en de synthesenota voor te bereiden.

VTO-BELEID 2010

Zie intranet <http://server2/infonet/vto.htm>

3.2 PROCEDURES

3.2.1 Intakeprocedure

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast december '03 en	3/2/05
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De profilering van de voorziening bekend maken en informatie over de reglementen, visie en de algemene werking van de voorziening en de leefgroep ter beschikking stellen van de gebruikers (SMK 1.3.) opdat de gebruikers kunnen oordelen of het pedagogisch project tegemoet komt aan hun hulpvragen en verwachtingen.
- Inspraak van de gebruiker garanderen (SMK 1.4.2.)
- Erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker (SMK 1.5.)
- De wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent respecteren (SMK 2.1.)
- De weigering van de opname/begeleiding door de voorziening schriftelijk argumenteren wanneer de betrokken verwijzer erom verzoekt (SMK 2.2.)
- De hulp- en dienstverlening methodisch en planmatig laten verlopen (SMK 4.2.)
- Verkrijgen van de nodige gegevens over de jongere en de context
- Indien met verwijzer en gebruikers afgesproken wordt dat de opname doorgaat:
 - samen de doelstellingen van de begeleiding vastleggen
 - praktische regelingen treffen voor de opname en begeleiding
 - verwerven van een mandaat om samen met de gebruikers het gezinsfunctioneren te helpen verbeteren

TOEPASSINGSGBIED

- Alle gebruikers – voor alle opnamevragen.
- De intake is het proces van de vraag tot opname tot de opname zelf

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Zie: [Aanmeldingsformulier](#)
- Zie: [Stroomdiagram i.v.m. Intake](#)
- Zie: [Intakegesprek 1 Voorstelling voorziening](#)
- Zie: [Intakegesprek 2 Probleemverkenning](#)
- Zie: [Vragenlijst ter voorbereiding intakegesprek 2](#)
- Zie: [Infobrochure Huize Ten Dries](#)
- Zie : [..\Staf\Aanmeldingen\CWL TD\procedure CWL WVL 090315.doc](#)
- Zie : [..\Sjablonen\Checklist bij opname.doc](#)

METHODE

Aanmelding

Zie procedure Regionale Centrale Wachtlijst. De aanmelding wordt aangenomen door de maatschappelijk assistent. Als deze afwezig is, kan de aanmelding ook gebeuren bij de orthopedagoog of bij de directeur.

Een aantal elementaire gegevens worden opgenomen:

identificatiegegevens, familiale situatie, school, korte probleemomschrijving, vroegere hulpverlening, de doelstelling, hulpvraag-hulpaanbod,...

Elementair onderzoek

Ten laatste twee dagen na het contact consultant-m.a. volgt een overleg (directeur, pedagoog, m.a., teamverantwoordelijke, GB). Hierbij wordt stilgestaan bij:

- Kan ons pedagogisch concept een constructief hulpaanbod zijn? Voorbeelden waarbij niet ingegaan wordt op de begeleidingsaanvraag kunnen zijn; druggebruik is het voornaamste probleem, de afstand is te groot, er is niet voldoende motivatie bij de betrokkenen, ...
- Is er feitelijke opnamemogelijkheid? Soms is er enkel plaats in een bepaalde leefgroep.
- Andere elementen. Soms kan het gedurende een hele periode uitermate druk zijn in een leefgroep en wordt er gekeken om de groep en de begeleiders niet te overbelasten.
- Er kan bijkomende informatie gevraagd worden (b.v. verslagen van vorige voorzieningen of van de verwijzer). De eventuele bijkomende informatie wordt ontvangen en doorgenomen. Eventueel wordt deze informatie nog eens besproken. Er kan overleg gepleegd worden met de begeleiding van de leefgroep. Na het elementair onderzoek zijn er *twee mogelijkheden*

Het elementair onderzoek wordt negatief beoordeeld.

- De sociaal assistent meldt binnen de werkdag na het elementair onderzoek aan de verwijzer dat de opnameprocedure niet wordt voortgezet. Dit wordt schriftelijk gemotiveerd als de verwijzer erom verzoekt.

De opnamevoorwaarden zijn voldaan.

- De sociaal assistent verwittigt de verwijzer binnen de werkdag.
- Er wordt een afspraak gemaakt voor het eerste intakegesprek.

Intakegesprek 1 (informatie geven over de werking) en intakegesprek 2 (probleemverkenning)

Na de intakegesprekken zijn er twee mogelijkheden.

- Het blijkt dat een opname niet aangewezen is. De MA meldt de verwijzer zo vlug mogelijk dat de opname niet doorgaat. Deze beslissing wordt schriftelijk gemotiveerd als de verwijzer erom vraagt.
- Uit de intakegesprekken blijkt dat een opname aangewezen is en de gebruikers gaan akkoord. De MA meldt de consultant zo vlug mogelijk dat de opname kan doorgaan. Hij regelt de opname met directieraad en begeleiding.

De opname

- De opname gebeurt met de ouders indien mogelijk.
- Het onthaal gebeurt door de MA en de begeleiding van de leefgroep.
- De nodige praktische en administratieve zaken worden in orde gebracht.

De verkorte procedure

Door omstandigheden (dringend, heropname, kinderen uit een gezin waarvan reeds broers/zussen opgenomen zijn,...), kan de opnameprocedure sterk verkort worden.

REGISTRATIES

Alle verwante documenten komen in het dossier van de jongere terecht.

Lijst in- en uitschrijvingen (per jaar)

Zie jaarlijkse lijsten

3.2.2 Procedure voor het handelingsplan

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De hulp- en dienstverlening kaderen in het hulpverleningsprogramma van de verwijzer (SMK 3.1.b)
- De doelstellingen van de hulp- en dienstverlening voor de jongere en het gezin formuleren (SMK 3.1.b)
- De doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening aan de jongere en het gezin evalueren en bijsturen (SMK 3.1.b)
- Gestructureerd, methodisch en planmatig werken (SMK 4.2.)
- Oplossingsgericht werken – de doelstellingen laten aansluiten bij de problemen, en realistische doelstellingen en werkwijzen stellen (SMK 3.3.)
- Inspraak geven aan de gebruikers betreffende de hulp- en dienstverlening (SMK 1.2. en 1.4.2.)
De gebruikers (ouders en jongere), het team en eventuele andere relevante interne en externe personen en instanties (b.v. school, andere hulpverleningsdiensten), betrekken bij het opstellen van het handelingsplan (HP) en de hulp- en dienstverlening (SMK 5.1.)
- Emancipatorisch werken – de eigen mogelijkheden van de gebruikers erkennen en stimuleren (SMK 1.5.)
- De hulp- en dienstverlening aanpassen aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruikers binnen het kader en de erkenning van de voorziening en binnen de opdracht van de verwijzer (SMK 5.2.)
- De hulp- en dienstverlening op principes, methodieken en referentiekaders laten verlopen (SMK 2.4.)
- Binnen de 45 dagen na opname een probleemomschrijving met doelstellingen en werkwijzen neerschrijven
- De nodige elementen onderbrengen in het HP (structuur); probleemomschrijving, doelstellingen, werkwijzen, samenwerkingsafspraken, evaluatiemomenten, contacten

TOEPASSINGSGEBIED

Bij alle nieuwe opnames. Het handelingsplan moet af zijn binnen 45 dagen na opname.

VERWANTE DOCUMENTEN

- Sjabloon verslag in de database
- Het hulpverleningsprogramma van de verwijzer
- Verslag intakegesprek
- Eventueel verslagen van de verwijzer en/of andere hulpverleningsdiensten (b.v. maatschappelijk onderzoek, verslag van een OOC, ...)
- Verslagen van besprekingen met het gezin en verslagen van observaties van de jongere in de leefgroep (bij het elektronisch logboek van het team)

METHODE

Vertrekpunten zijn het hulpverleningsprogramma van de verwijzer en de hulpvragen van het gezin

Wie: MA, orthopedagoog, begeleiding

- doornemen van het hulpverleningsprogramma van de verwijzer
- verzamelen van de hulpvragen van het gezin en de jongere door gesprekken met het gezin en de jongere
- observaties van de jongere in de leefgroep

Verzamelen en ordenen van andere belangrijke en nuttige gegevens

Wie: MA, orthopedagoog, GB, AB

- lezen van de nodige verslagen en documenten
- eventueel, en mits toestemming van de jongere en het gezin, contact nemen met andere hulpverleningsdiensten
- de GB bereidt het verslag voor met de ouders en de AB met de jongere

<p>Uitschrijven van de eerste versie van het HP</p> <p><i>Wie:</i> MA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De basis is het sjabloon van het verslag ▪ wordt opgeslaan onder de map: cliënten\map jongere\document 'HPyyyymmdd'
<p>Bespreken van de eerste versie van het HP</p> <p><i>Wie:</i> MA, orthopedagoog, GB, AB, TV</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MA of orthopedagoog stelt het HP voor op het overleg. Er kunnen aanvullingen en bemerkingen gegeven worden door de andere teamleden ▪ Bespreking ongeveer 5 weken na opname
<p>Het HP wordt gelezen en aangevuld</p> <p><i>Wie:</i> MA, orthopedagoog, directeur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de orthopedagoog leest het HP, vult het aan en mailt het naar de MA ▪ de MA leest het HP, vult het aan en mailt het naar de directeur ▪ de directeur leest het HP en vult het aan
<p>Administratieve afhandeling</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De directeur, of bij diens afwezigheid een ander directieraadlid, print het HP uit en bezorgt het aan de MA en mailt het naar de begeleiding <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitprinten in de nodige exemplaren (CBJ: 1, JRB: 2) ▪ De MA of bij diens afwezigheid een ander directieraadlid bezorgt het HP aan de verwijzer ten laatste 45 dagen na opname (mail en jeugdrechter per post)
<p>Overleg met andere teamleden</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De TV of GB bespreekt de inhoud van het verslag met de andere teamleden
<p>Bespreken van het HP met alle betrokken partijen ongeveer 2 maanden na opname</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De MA organiseert een bespreking met de betrokken partijen (consulent, ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken, +12-jarige jongere en GB of AB). ▪ Eventueel worden nog aanvullingen gegeven door de betrokken partijen.
<p>Toezicht dat het HP als leidraad gebruikt wordt bij de hulp- en dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De AB en de GB zijn verantwoordelijk voor het gebruik van het handelingsplan
<p>Informeel evalueren en bijsturen van het HP</p> <p><i>Wie:</i> AB/GB en team, gezin en jongere, consulent</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het HP wordt regelmatig geëvalueerd tijdens besprekingen met het gezin, besprekingen met de jongere, op de team- en stafvergaderingen en bij contacten met de consulent. ▪ Het HP kan informeel bijgestuurd worden in afspraak met de betrokken partijen
<p>Opmaken eerste evolutieverslag met bijsturing HP – ongeveer 6 maanden na de opname</p> <p><i>Wie:</i> AB/GB</p> <p>Het eerste evolutieverslag wordt gemaakt op basis van het HP; welke doelstellingen zijn bereikt op welke wijze en moeten niet weerhouden worden, welke zijn niet bereikt en blijven van toepassing,...en indien mogelijk na voorbereiding met ouders en jongere. In het eerste evolutieverslag komt een bijsturing van het HP</p>
<p>Formele evaluatie van de eerste 6 maanden van de begeleiding</p> <p>MA organiseert een evolutiebespreking met alle betrokken partijen ongeveer 6 maanden na opname</p>

Verdere evaluatieprocedure

Zesmaandelijks wordt er een evolutieverslag opgemaakt dat wordt voorbereid en besproken met alle partijen waarbij het HP wordt bijgestuurd

REGISTRATIES**Handelingsplan en evolutieverslag**

Wie: MA

Per leefgroep – HP in het mapje handelingsplan en EV in het mapje evolutieverslagen in het dossier van de jongere

Verslag van bespreking van het HP en evolutieverslag met alle betrokken partijen

Wie: MA

Per leefgroep – in het elektronisch logboek

3.2.3 Overdracht van de hulp- en dienstverlening

Besproken en goedgekeurd op de teams	13/02/03	Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	11/02/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Instaan voor een verantwoorde informatieoverdracht om de continuïteit van de hulp- en dienstverlening te waarborgen, met respect voor de regels inzake privacy en beroepsgeheim (SMK 5.3.)
- Inspraak garanderen van gebruikers en medewerkers (SMK 1.4.2.)
- De wetgeving m.b.t. minderjarigen, ouders, voogdij en rechterlijke beslissingen daaromtrent respecteren (SMK 2.1.)
- De hulp- en dienstverlening methodisch en planmatig laten verlopen en het dossier alle nuttige gegevens voor de hulp- en dienstverlening laten bevatten (SMK 4.2.)

TOEPASSINGSGEBIED

Bij alle interne (naar een ander team of andere begeleider) en externe (naar een andere hulpverleningsdienst) overdracht van de volledige hulpverlening of delen daarvan

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Dossier (zie [Samenstelling van het dossier](#))
- Zie: [Informatie m.b.t. gebruikers](#)
- Zie: [Afsluiten van de hulpverlening](#)
- Procedure ‘Crisisberaad bij verwijdering’ – zie intranet

METHODE VOOR EXTERNE OVERDRACHT

Overleg met gezin, jongere en eventueel consulent

Wie: Begeleiding, jongere (vanaf ongeveer 12 jaar), ouders, consulent

- Duidelijk omschrijven van de reden, het doel en het deel van hulpverlening, waarvoor een vraag komt tot overdracht in een telefonisch of persoonlijk contact met alle partijen
- Deze contacten worden geregistreerd in het dagboek
- Wanneer alle partijen akkoord gaan, wordt overgegaan tot het [uitvoeren externe overdracht](#)
- Indien één van de partijen niet akkoord gaat met de overdracht volgt een [bemiddeling](#)

Bemiddeling

Wie: Begeleiding, MA, eventueel consulent, jongere, ouders

- Alle partijen worden samen gehoord in hun bezwaren of verdediging van het voorstel tot overdracht
- Dit overleg wordt geregistreerd in het dagboek
- Wanneer één van de partijen zich blijft verzetten, wordt dit geacteerd en wordt aan de verwijzer gevraagd de nodige initiatieven te nemen om de impasse te doorbreken.
- Omwille van hoogdringendheid kan van dit deel van de procedure afgeweken worden. Dit wordt nader omschreven in de procedure “crisisberaad bij verwijdering” – zie intranet

Uitvoeren van de Externe overdracht

Wie: Begeleiding, jongere en /of ouders

- De begeleiding stelt zich garant voor een correcte uitvoering van de afgesproken overdracht en informeert alle partijen van het verloop.
- Er wordt aan de derde hulpverlener informatie overgedragen binnen de regels van de procedure [Informatie mbt gebruikers](#)

METHODE INTERNE OVERDRACHT

Consultatie van alle betrokken partijen

Wie: Team, Staf, Ouders, Jongere, AB, GB, eventueel consulent

Wanneer een jongere, ouders, staf of team, een vraag hebben tot overdracht van hulpverlening naar een andere begeleider binnen een team of naar een ander team binnen de voorziening, worden alle partijen van deze vraag geïnformeerd en wordt hun standpunt ingewonnen door de meest aangewezen persoon. Deze contacten worden geregistreerd in het dagboek.

Beslissing tot overdracht

Wie: Staf lid, jongere, ouders

Na bespreking op de staf, wordt de stafbeslissing aan alle partijen medegedeeld door een staf lid. Wanneer één van de partijen met deze beslissing niet kan akkoord gaan, kan hij beroep doen op de [klachtenprocedure](#).

Uitvoeren van de overdracht

Wie: GB, AB, Jongere

- De nieuw aangeduide begeleiding stelt zich garant voor een correcte uitvoering van de afgesproken overdracht en informeert alle partijen van het verloop
- Het volledige intern dossier en de elektronisch bijgehouden informatie wordt overgemaakt aan de nieuwe begeleiding

REGISTRATIES

- Verslag van het overleg en de bemiddeling met de partijen in het dagboek
- Nota's i.v.m. overdracht in team- en stafverslag

3.2.4 Procedure voor het afsluiten van de hulpverlening

Besproken en goedgekeurd op de teams	13/02/03	Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	11/02/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Instaan voor een verantwoorde afsluiting van de hulpverlening in samenspraak met de gebruiker (SMK 5.4.)
- Methodisch en planmatig werken (SMK 4.2.)
- De hulpverlening aanpassen aan de evolutie van de gebruikers binnen de opdracht van de verwijzer (SMK 5.2.)
- Het erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruikers bij de hulpverlening (SMK 1.5.)
- Overleggen met de verwijzer over het stopzetten van de hulpverlening (SMK 5.2.)
- Het schriftelijk argumenteren van de eenzijdige stopzetting van de hulpverlening door de voorziening naar de betrokken verwijzer (SMK 2.2.)
- Het garanderen van inspraak van de gebruikers in de hulpverlening (SMK 1.4.2.)
- Het respecteren van de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent (SMK 2.1.)
- Instaan voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en beroepsgeheim om de continuïteit van de hulpverlening te waarborgen (SMK 5.3.)

TOEPASSINGSGBIED

Op alle vormen van afsluiten van de hulpverlening. Dit kan op individuele of gezamenlijke vraag of beslissing van de verwijzer, de ouders, de jongere of de voorziening zijn.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Eindverslag
- Schriftelijke argumentatie van eenzijdige stopzetting van de hulpverlening door de voorziening
- Verslag van de eindbespreking

METHODE

Intern overleg rond afsluiten begeleiding

Wie: Staf en team

- Een voorstel tot afsluiten van de begeleiding wordt besproken op de teamvergadering.
- De beslissing tot het afsluiten van de begeleiding wordt indien mogelijk door alle betrokkenen samen genomen. Eén van de betrokkenen kan ook eenzijdig de begeleiding stop zetten. Bij dwingende begeleidingen beslist de Jeugdrechter.
- Als de voorziening éénzijdig de hulpverlening wil stopzetten wordt dit schriftelijk geargumenteed aan de verwijzer

Overleg rond afsluiten van de begeleiding

Wie: MA en of begeleiding, verwijzer en gebruikers

- Er wordt getracht om planmatig en met een perspectief te werken zodat na een bepaalde hulpverleningstermijn de hulpverlening zal beëindigd worden.
- Elk evaluatiemoment kan aanleiding geven tot het beëindigen van de hulpverlening.
- Bij deze evaluatiemomenten zijn alle betrokkenen aanwezig indien mogelijk en hebben alle betrokkenen inspraak.
- Indien het afsluiten van de begeleiding niet op een evaluatieoverleg aan bod komt, wordt de verwijzer daarvan zo vroeg als mogelijk ingelicht door de voorziening of de gebruiker.
- Aanleidingen voor het afsluiten van de begeleiding kunnen o.a. zijn:
 - de doelstellingen van de hulpverlening zijn bereikt
 - de hulpverleningstermijn verstrijkt en zal niet meer verlengd worden
 - het hulpverleningsaanbod is niet passend (meer) voor de hulpvragen
 - één van de betrokken partijen kan zich niet meer akkoord verklaren met het hulpverleningsaanbod
 - de jongere heeft de maximumleeftijd bereikt voor hulpverlening binnen de BJB (20 j of 21 j voor BZW)
 - de jongere of het gezin stelt zich niet meer begeleidbaar op

Planmatig afbouwen van de begeleiding (afrondingsfase)**Wie:** AB, GB

Concrete voorbereiding voor het afsluiten van de begeleiding (zie [..\Sjablonen\CHECKLIST_BIJ UITSCHRIJVING.doc](#))

Er zijn verschillende perspectieven bij het afsluiten van de begeleiding - die elk hun eigen voorbereiding zullen vragen.

- De jongere wordt opgenomen in het gezin van zijn ouder(s). Dit kan door:
 - het gezin zoveel mogelijk zelf verantwoordelijkheden te geven
 - de jongere zoveel als mogelijk in het gezin te laten verblijven. Een proefverlof thuis met thuisbegeleiding is mogelijk.
 - Indien nodig andere hulpverleningsdiensten voorstellen waarbij het gezin terecht kan
- De jongere gaat volledig zelfstandig wonen of samenwonen
- De jongere wordt opgenomen in een andere voorziening of pleeggezin
 - Hierbij zal, in samenspraak met de gebruikers, een goede overdracht van relevante informatie van belang zijn.

Uitschrijven van de jongere**Wie:** GB, AB, MA

De nodige praktische en administratieve zaken ivm uitschrijving worden in orde gebracht.

Eindverslag opstellen**Wie:** Orthopedagoog

De orthopedagoog stelt het laatste evolutieverslag of eindverslag op met een evaluatie van de doelstellingen.

Verzorgen van de nazorg (nazorgfase)**Wie:** GB

In overleg met de verwijzer en de gebruikers voorziet de voorziening in een passende nazorg.

REGISTRATIES**Eindverslag**

Wie: pedagoog

- Per leefgroep/ in het dossier van de jongere/in het mapje ‘evolutieverslagen’
- Max. tot 5j na meerderjarigheid

Schriftelijke argumentatie bij eenzijdige stopzetting door de voorziening

Wie: MA

- Per leefgroep/in het dossier van de jongere/in het mapje ‘algemene inlichtingen’
- Max. tot 5 jaar na meerderjarigheid

3.2.5 Verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker

Besproken en goedgekeurd op de teams	13/02/03	Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	11/02/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- De toegankelijkheid in dossiers en afschriften van gegevens regelen (SMK 1.4.1.)
- De vertrouwelijkheid van de gegevens respecteren (SMK 1.4.1.)
- Instaan voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en beroepsgeheim (SMK 5.3.)

TOEPASSINGSGEBIED

Alle informatie m.b.t. gebruikers

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Dossiers, aanmeldingsformulier, opnameformulier.
Zie document [Samenstelling van het dossier](#)
- Logboek
- Document [..\Sjablonen\Toestemming ivm verwerven en doorgeven van informatie.doc](#)

METHODE

Verwerven van nuttige, relevante informatie

Wie: Staf, begeleiding van de leefgroep van de jongere, stagiairs

De wijze van het verwerven van informatie wordt meegedeeld aan de betrokkenen tijdens het eerste intakegesprek en staat vermeld in de infobrochure. Bij de opname of kort daarna ondertekenen de betrokkenen het document toestemming ivm verwerven en doorgeven van informatie.

Intakefase: telefonische info van consulent, verslaggeving van de verwijzer en hulpverleningsdiensten, informatie van de betrokkenen bij de intakegesprekken

Hulpverleningsfase: informatie van de gebruikers zelf bij gesprekken en observaties, informatie van de consulent, informatie van andere begeleidende diensten en scholen (dit met toestemming van de betrokkenen). Wanneer zich belangrijke nieuwe feiten voordoen, wordt het mandaat met de betrokkenen hernieuwd. Er wordt steeds voldoende gecommuniceerd met de betrokkenen.

Beheren en bewaken van informatie

Wie: Directieraad, staf, begeleiding van de leefgroep van de jongere, stagiairs

- Informatieoverdracht is noodzakelijk gezien heel wat aspecten van de begeleiding gemeenschappelijk zijn.
- Alle nuttige en relevante informatie voor een efficiënte hulpverlening wordt genoteerd in het elektronisch logboek of komt in een verslag in het dossier en wordt besproken op team/staf/supervisie.
- Informatie blijft steeds binnen de leefgroep.
- Zie: [Samenstellen en gebruik dossier](#)

Intern verlenen van toegang tot en inzage in informatie

Wie: Directieraad, staf, begeleiding van de leefgroep van de jongere, inspectie, stagiairs

- Dossier en logboek zijn ter inzage voor staf, leefgroepbegeleiding en inspectie.
- Op de teamvergadering wordt de nodige relevante informatie doorgegeven in het kader van overleg.
- Zie: [Samenstellen en gebruik dossier](#)

Doorgeven van informatie aan school en hulpverleningsdiensten die ook werkzaam zijn in dezelfde context

Wie: Staf, begeleiding

In het kader van gedeeld beroepsgeheim, uitgaande van een gerichte en efficiënte hulpverlening, kunnen gegevens uitgewisseld worden die in het belang zijn van de jongere of het gezin, nuttig en relevant zijn, met hulpverleningsdiensten die ook werkzaam zijn in dezelfde context, indien de instemming van de cliënten werd bekomen (indien mogelijk).

Zie: [Overdracht hulp en dienstverlening](#)

Doorgeven van informatie aan verwijzer

Wie: MA, GB

De consulent en de Jeugdrechter (indien begeleiding via de JRB) worden op de hoogte gehouden van het verloop van de begeleiding (telefonisch, verslagen). Minstens zesmaandelijks is er een evolutiebespreking met alle betrokken partijen.

Doorgeven van informatie aan ouders, +12-jarige jongeren en ex-jongeren

Wie: Directie

Tijdens gesprekken met ouders en jongeren wordt relevante informatie in het kader van de hulp- en dienstverlening uitgewisseld.

Zie: [Samenstellen en gebruik dossier](#) en [Infobrochure Huize Ten Dries](#)

3.2.6 Samenstellen en gebruiken van het dossier

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	29/01/02	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/01/02	Aangepast 4/2/04, 27/12/06, 16/2/09	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Op de afgesproken wijze gegevens ordentelijk verzamelen zodat die makkelijk terug te vinden en te gebruiken zijn.
- Een dossier aanleggen voor elke minderjarige en voor het gezin waartoe hij of zij behoort. Het dossier alle nuttige gegevens voor de hulpverlening laten bevatten (SMK 4.2.)
- Regelen van de toegankelijkheid in dossiers en afschriften van gegevens, en de vertrouwelijkheid van deze gegevens respecteren (SMK 1.4.1.)

TOEPASSINGSGEBIED

Op alle informatie m.b.t. de gebruikers die in het dossier komt. Onder dossier wordt gezien; 1. het (manueel) basisdossier, 2. het elektronisch dossier en 3. de database

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Zie document [Samenstelling van het dossier](#)
- Zie document verwerven en doorgeven [Informatie m.b.t. gebruikers](#)
- Brochure 'tzitemzo
- Schema [Kwaliteitsplanning\2006\Rechtspositie jongeren\Schema toegang tot dossier door minderjarige.doc](#)
- Schema [Kwaliteitsplanning\2006\Rechtspositie jongeren\Schema toegang tot dossier door ouder.doc](#)

BASISDOSSIER

Opstarten

Wie: MA

Vóór de opname legt de MA een dossier aan voor de nieuwe jongere (hangmapjes in de dossierkast kentekenen met de naam en de rubriek en de reeds aanwezige documenten i.v.m. de jongere en het gezin erin opbergen)

Ordenen

Wie: AB, m.a.

- De dossiers bevinden zich in de dossierkast die kan gesloten worden.
- Het dossier is onderverdeeld in verschillende hangmappen (zie document samenstelling van het dossier) waarin een gekleurd plasticmapje zit. De meest recente stukken komen vooraan.
- De directie of de m.a. houden regelmatig een steekproef.

Gebruik

Wie:

- Begeleiders van de leefgroep waar de jongere toe behoort
- Pedagogische staf, directeur en inspectie
- Stagiairs na toestemming van hun werkbegeleider
- Ouders en plus 12- jarige jongeren
- De dossiers worden binnen de muren van de voorziening ingekeken.
- Geen enkel document uit het dossier wordt verwijderd, vernietigd, gekopieerd of apart gehouden.
- Na het gebruiken wordt het dossier opgeborgen en de kast afgesloten.
- Ouders en minderjarigen (indien – 12j in principe via hun ouders) kunnen bij de directie terecht voor de gegevens waartoe ze toegang hebben (zie schema's "toegang tot het dossier" en de brochures "rechten in de jeugdhulpverlening").
Deze toegang wordt verleend binnen de 15 dagen na de vraag.
Op verzoek van de jongere kunnen documenten die hij aanreikt toegevoegd worden.
De jongere heeft het recht om zijn versie van de feiten te geven van elementen vermeld in zijn dossier.

Afsluiten

Wie: AB, ma.

- De AB haalt documenten bestemd voor de ouders of de jongere uit het dossier en bezorgt die aan hen (originele rapporten, Kind en Gezinboekje, pasfoto's, radiologiefoto's, bromfietsverzekeringpolis, inentingskaart,...).
- Binnen de week na afsluiting bezorgt de AB het dossier (de documenten zelf, niet de ordeningsmap en niet de L-mapjes) aan de MA die het in de archiefkast legt.

ELEKTRONISCH DOSSIER

Opstarten

Wie: MA

De MA opent vóór de opname een map met de naam van de jongere waaronder het document checklist bij opname ondergebracht wordt

Ordenen

Wie: AB

Elk elektronisch verslag wordt gekentekend met "naamyyyymmdd".

Gebruiken

Wie :

- Begeleiders van de leefgroep waar de jongere toe behoort
- Pedagogische staf, directeur en inspectie
- Stagiairs na toestemming van hun werkbegeleider
- Ouders en plus 12- jarige jongeren
- De verslagen worden uitgeprint voor de verwijzer en een exemplaar voor in het basisdossier. Ze worden niet verwijderd of gekopieerd.
- De toegang tot de dossiers is beveiligd

Afsluiten

Wie: MA

Bij de uitschrijving van de jongere wordt de map verplaatst naar de map ex-cliënten

DATABASE (ELEKTRONISCH)

Samenstellen

Wie: MA

De MA brengt de nodige gegevens in de database bij de opname.

Gebruiken

Wie:

- Begeleiders van de leefgroep waar de jongere toe behoort
- Pedagogische staf, directeur en inspectie
- Stagiairs na toestemming van hun werkbegeleider
- Ouders en plus 12- jarige jongeren

Actualiseren

Wie: AB

- Wijzigingen worden door de begeleiders doorgegeven aan de m.a. die ze inbrengt.

Afsluiten

Wie: Informatieverantwoordelijke

REGISTRATIES**Basisdossier****Wie:** AB*Indexering*

- Tijdens de duur van de begeleiding in hangmappen in de dossierkast van de leefgroep.
- Na de begeleiding in het archief.

Bewaartermijn

- Tot uiterlijk 5 jaar na meerderjarigheid.
- Daarna vernietigd

Elektronisch dossier**Wie:** AB*Indexering*

- Server/Algemeen/Leefgroep/Cliënten/Jongere.
- Na de begeleiding bij ex-clënten.

Bewaartermijn

- Tot uiterlijk 5 jaar na meerderjarigheid.
- Daarna vernietigd.

3.2.7 Procedure voor klachten

Besproken en goedgekeurd op de teams	2002	Verantwoordelijke	Klachtencoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	12/03/02	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Doorgegeven aan ouders, jongeren en consulenten	31/03/03		
Geldig vanaf	1/01/02	Aangepast op 13/9/04	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Het garanderen van het recht op klachten bij de gebruikers (SMK 1.4.3.) en daarbij de gebruikers ernstig nemen.
- Het garanderen van het recht op een effectieve klachtenbehandeling (SMK 1.4.3.)
- Op basis van klachten en in overleg met de gebruikers correctieve en preventieve maatregelen nemen (SMK 1.4.3.)
- Het garanderen van inspraak van gebruikers (SMK 1.4.2.)
- Op elke klacht feedback geven aan de betrokken gebruiker

TOEPASSINGSGBIED

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, behandeling en afhandeling van alle klachten die mondeling en/of schriftelijk worden geformuleerd door derden, niet-medewerkers (jongeren en ouders rechtstreeks of via consulent, jeugdrechter, inspectie, Jolijn; consulenten), bij de klachtencoördinator van Jongerenzorg Z-W-Vlaanderen VZW, en dit voor aangelegenheden die de verhouding tussen de voorziening en de gebruikers aangaan.

Vragen, grieven,... moeten een antwoord krijgen en kunnen meestal door de medewerkers zelf afgehandeld worden (overleg tussen gebruiker en medewerker), op de team- of stafvergadering besproken worden of op de bewonersvergadering aan bod komen. Een vraag naar informatie is b.v. geen klacht. **Pas als in deze eerste fase geen afdoend antwoord gevonden is, dus eerder uitzonderlijk, treedt de [klachtenprocedure](#) in werking.**

Een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling of bejegening die door de gebruiker als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

Er zijn soorten klachten i.v.m.de hulp- en dienstverlening. Klachten kunnen ernstig of minder ernstig zijn. Zij kunnen betrekking hebben op opvoedkundige aspecten, relationele aspecten (b.v. afgesnauwd worden), organisatorische aspecten, administratieve, financiële, materiële aspecten (was kledij, maaltijden),...

De klachtencoördinator is Willy Vanbiervliet.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

De gebruikers worden bij de intakegesprekken en via de infobrochure op de hoogte gebracht van de [klachtenprocedure](#).

De verwijzende instanties kregen een exemplaar van de klachtenprocedure en zijn ervan op de hoogte wie aangesteld is als klachtencoördinator.

- Zie: [Stroomdiagram](#)
- Zie: [Registratie van een klacht](#)
- Zie: [Analyse van een klacht](#)
- Zie: [Afhandeling van een klacht](#)

De formulieren ivm klachten komen in de klachtenmap.

METHODE
<p>Ontvangen van de klacht</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De klager, die zich altijd kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, bespreekt het probleem met de Klachtencoördinator. ▪ Discretie wordt gegarandeerd indien gewenst.
<p>Registreren van de klacht</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dit gebeurt op het standaardformulier “registratie van de klacht”, dat in de klachtenmap komt ▪ Een dubbel wordt aan de klager overhandigd en door klager en de klachtencoördinator ondertekend.
<p>Beoordeling van de ontvankelijkheid</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De klacht is onontvankelijk als ze anoniem is of meer dan 1 jaar na de aangeklaagde feiten wordt ingeleid. In die gevallen stopt de procedure hier. ▪ Op basis van de inhoud van de klacht kan de klachtencoördinator alle interne mogelijke onderzoeksadren stellen. ▪ Hij neemt binnen de week na ontvangen van de klacht een beslissing tot al of niet ontvankelijkheid. ▪ Van al zijn stappen maakt hij een kort gemotiveerd verslag op het formulier “analyse van de klacht”. Dit formulier wordt ondertekend door de Klachtencoördinator. en de gebruiker, aan de gebruiker bezorgd en er komt een exemplaar in de klachtenmap. ▪ Bij onontvankelijkheid wordt de mogelijkheid tot beroep in de beslissing duidelijk gemaakt en stopt de procedure hier. ▪ Bij ontvankelijkheid duidt de Klachtencoördinator een medewerker aan die de verdere afhandeling op zich zal nemen en vermeldt dit in zijn schriftelijke motivering.
<p>Formuleren van voorstel van antwoord en actieplan bij de Klachtencoördinator.</p> <p><i>Wie:</i> De aangeduide medewerker</p> <p>Doet binnen de week na de beslissing tot ontvankelijkheid een schriftelijk voorstel aan de Klachtencoördinator</p>
<p>Intern goedkeuren van het antwoord en actieplan</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <p>Zet binnen de week na het voorstel de nodige stappen om het te laten goedkeuren door de staf, die het eventueel amendeert</p>
<p>Bekendmaken antwoord en bekendmaken en/of overleggen rond het actieplan met de gebruiker</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De klachtencoördinator vult het formulier “afhandeling van klacht” in dat door hemzelf en de gebruiker ondertekend wordt. ▪ De persoon die de klacht uitte wordt van het goedgekeurde actieplan schriftelijk op de hoogte gebracht ten laatste vier weken na het neerleggen van de klacht ▪ Ook andere belangrijke betrokkenen (b.v. consultant) kunnen op de hoogte worden gehouden.
<p>Uitvoeren van het actieplan</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <p>Ziet erop toe dat het actieplan wordt uitgevoerd.</p>
<p>Evaluatie en afsluiten</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bevraagd de klager naar de tevredenheid bij het actieplan. ▪ Bij niet tevredenheid kan de klager zich wenden tot de consultant
<p>Meedelen aan de medewerkers</p> <p><i>Wie:</i> Klachtencoördinator</p> <p>De klachten en de getroffen maatregelen kunnen indien zinvol meegedeeld worden aan medewerkers.</p>

REGISTRATIES

Documenten “registratie van een klacht”, “ANALYSE VAN EEN KLACHT” en “afhandeling van een klacht”

Wie: Klachtencoördinator

- Indexering: in het klachtenboek
- Jaarlijkse bespreking van de klachten op de directieraad

3.2.8 Beheren van documenten

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	22/04/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/01/04	Aangepast 3/2/05;7/1/08	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Bevoegde medewerkers (ook nieuwe medewerkers) snel en eenvoudig de nodige documenten kunnen laten vinden door alle documenten goed te ordenen
- Alle beschikbare documenten zijn actueel en worden enkel afgeprint indien nodig (geen voorraden)
- Duidelijke identificatie en uniformiteit in de uitwerking van interne documenten
- Afstemming tussen de verschillende interne documenten (geen tegenstrijdigheden tussen documenten, werken met hyperlinks)
- Zoveel mogelijk documenten elektronisch beschikbaar maken
- Duidelijke afspraken over het opstellen en wijzigen van interne documenten

TOEPASSINGSGEBIED

Op alle documenten gebruikt binnen de werking om een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te kunnen waarborgen naar gebruikers, medewerkers en de organisatie toe. Documentatie valt daar niet onder.

Documenten zijn te vinden op de website, het intranet, in de database, het manueel dossier en op de server. In elk van deze onderdelen is er een structuur aangebracht. Er bevinden zich tevens interne en externe documenten in het secretariaat.

Op de server is een duidelijke alfabetische mapstructuur aangebracht. Voor elke map is er een mapverantwoordelijke. De mappen zijn enkel toegankelijk voor bevoegde medewerkers en daartoe zijn de nodige beveiligingen aangebracht.

Verantwoordelijke mappen:

Map	Verantwoordelijke
Website	Directie
Intranet	Directie
Database	Netwerkbeheerders
Administratie	Administratieve medewerkers
Algemene Staf	Directie
APV	Directie
Beheer VZW	Directie
Bijscholing	VTO-verantwoordelijke
Boekhouding	Administratieve medewerkers
Aventurijn	Dagcentrumverantwoordelijke
Directie	Directie
Documentatie	VTO-verantwoordelijke
Feesten	Directie
Foto's en illustraties	Directie
Grote vakantie	M.a.
Infomap	Directie
Informatica	Netwerkbeheerders
Jaarverslagen	Directie
Kwaliteitshandboek	Kwaliteitscoördinator
De Saffier	Teamverantwoordelijke
De Toermalijn	Teamverantwoordelijke
Logistiek	Eerste begeleider
Personeelsbeheer	Directie
Sjablonen	Netwerkbeheerders
Sponsoring	Directie
Staf	Directie
Stagiairs	Orthopedagoog
Utilitys	Netwerkbeheerders
Uurroosters	Teamverantwoordelijke
Verblijvers	M.a.

DEFINITIE
Onder een document wordt verstaan; een formulier, lijst, werkvoorschrift, registratie, procedure, conditioneel element,... , intern of extern, dat gebruikt wordt binnen de werking.
VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zie: Samenstelling van het dossier
METHODE BIJ INTERNE DOCUMENTEN
Ontwerpen van een document en voorstellen tot wijzigen van een document
<i>Wie:</i> Elke bevoegde medewerker
Voorleggen van het document aan de mapverantwoordelijke
<i>Wie:</i> Ontwerper
Goedkeuren document
<i>Wie:</i> Mapverantwoordelijke
Classificeren, eventueel beveiligen van een document
<i>Wie:</i> Mapverantwoordelijke
Informereren van de bevoegde medewerkers
<i>Wie:</i> Ontwerper
Actualiseren, wijzigen, vervangen en verwijderen van het document
<i>Wie:</i> Mapverantwoordelijke
EXTERNE DOCUMENTEN
Doornemen van het document
<i>Wie:</i> Administratieve medewerkers/m.a./directie
Classificeren van een document
<i>Wie:</i> Administratieve medewerkers/m.a./directie
Informereren van de bevoegde medewerkers
<i>Wie:</i> Administratieve medewerkers/m.a./directie
Vervangen en verwijderen van het document
<i>Wie:</i> Administratieve medewerkers/m.a./directie
REGISTRATIES
Interne documenten
<i>Wie:</i> Mapverantwoordelijke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elk document wordt ondergebracht in de juiste map ▪ Bewaartijd van de documenten is afhankelijk van de functionaliteit

3.2.9 Evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	27/01/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/01/04	Aangepast 16/3/04	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening op organisatieniveau (SMK 3.1.a)
- De hulpverlening dynamisch laten verlopen (SMK 2.4.)

TOEPASSINGSGEBIED

De hulp- en dienstverlening op organisatieniveau

VERWANTE DOCUMENTEN

- Jaarlijkse synthesesnota van de eindverslagen
- Verslag evaluatie samenwerking met verwijzers
- Jaarlijkse registratiegegevens
- Kwaliteitsplanning

METHODE

Verzamelen van informatiebronnen als input voor evaluatie

Wie: Algemene Staf

Zie verwante documenten

Jaarlijks bespreken van de resultaten van de informatiebronnen

Wie: Algemene Staf en APV

Bepalen van acties

Wie: Algemene Staf

Uitvoeren van de acties

Wie: De bevoegde medewerkers

Evalueren van de acties

Wie: Algemene Staf

REGISTRATIES

Registratiegegevens

In jaarlijks werkingsverslag

3.2.10 Meten van tevredenheid bij gebruikers

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	M.a.
Besproken en goedgekeurd op staf	13/05/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/01/04		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Het garanderen van inspraak van gebruikers in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening. (SMK 1.4.2.)
- Het registreren en communiceren van gebruikersgegevens (SMK 3.1.a.)
- Nagaan van gebruikerstevredenheid na het afsluiten van de hulpverlening

TOEPASSINGSGEBIED

Alle gebruikers van Huize ten Dries (jongeren en ouders)

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Zie: [Tevredenheidsmetingen cliënten\HTD\2008\Conclusie Tevredenheidsmeting HTD Ouders 2008.doc](#) en [Tevredenheidsmetingen cliënten\HTD\2008\Conclusie Tevredenheidsmeding jongeren HTD 2008.doc](#)
- Tevredenheidsvragenlijst + 12-jarige jongeren (Tevredenheidslijst voor jongeren uit begeleidingstehuizen, K.U.Leuven, Prof. Dr. A. De Munter, Prof. Dr. W. Hellinckx, e.a.)

METHODE

Verzamelen van informatie over gebruikerstevredenheid bij ouders en +12-jarige jongeren

Wie: MA coördineert, dagcentrumbegeleiding voert uit

Tweejaarlijks onderzoek van gebruikerstevredenheid, dmv tevredenheidsvragenlijst

Verdelen en terug verzamelen van de ingevulde vragenlijsten

Wie: MA coördineert, dagcentrumbegeleiding voert uit

Analyseren van de ingestuurde informatie

Wie: dagcentrumbegeleiding

Met synthesenota (anoniem verwerkt)

Bespreken van de synthesenota en eventueel bijsturen van de hulp- en dienstverlening

Wie: Directieraad

Opvolgen van bijsturing

Wie: MA

REGISTRATIES

Ingevulde tevredenheidsvragenlijsten

Wie: MA

- In map tevredenheidsmetingen en elektronisch op de server
- 3 jaar

Synthesenota

Wie: MA

- In map tevredenheidsmetingen en elektronisch op de server
- 3 jaar

Directieraadverslag

Wie: verslaggever

- Op server in de map directieraad
- 3 jaar

3.2.11 Meten van tevredenheid bij medewerkers

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf	13/5/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 7/1/08 en 11/7/08	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Inspraak garanderen aan medewerkers in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2.)
- Evalueren van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening (SMK 3.1.a.)

TOEPASSINGSGEBIED

Op alle medewerkers van de voorziening

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Themalijsten functioneringsgesprekken

METHODE

Functioneringsbegeleiding

Medewerkers kunnen tijdens functioneringsgesprekken en tevens bij informele gesprekken met hun overste hun mening kwijt over de werking, het beleid, de sfeer, de organisatie, de samenwerking, de werkomstandigheden en andere aspecten.

Zie: [Bewaken functioneren personeel](#)

Algemene tevredenheidsmeting medewerkers

In maart 2008 is er een algemene tevredenheidsmeting medewerkers doorgegaan.

Zie: [Kwaliteitsplanning\2008\Tevredenheidsmeting medewerkers voorjaar 2008\Samenvatting resultaten voor medewerkers.doc](#)

REGISTRATIES

Verslagen van de functioneringsgesprekken

Wie: Leidinggevende

Bewaringstermijn: 1 jaar

3.2.12 Procedure voor het aanwerven van personeel

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 4/2/04	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Het bewaken van de deskundigheid en van het functioneren van het personeel op basis van de functiebeschrijvingen. (SMK 4.1.2.)
- Tot kwaliteitsbeheersing komen van het aanwervingsgebeuren.
- Tot duidelijke afspraken komen met de aangeworvene en de betrokken medewerkers

TOEPASSINGSGEBIED

- Voor alle nieuwe personeelsleden, vanaf het vrijkomen van een vacature tot de effectieve start van de tewerkstelling.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Wachtlijst
- Standaardadvertenties
- De checklist “onthaal nieuwe medewerker”
- De functiebeschrijvingen
- Sollicitatieformulieren
- [Infobrochure nieuwe medewerkers](#)
- Modelbrieven

METHODE

Beslissing tot het aanwerven van een personeelslid

Wie: Directeur

De aanleidingen tot aanwerving kunnen verschillend zijn: toegestane uitbreidingen van overheidswege, vervangingen, nieuwe projecten met diverse financiering, enz... De vrijgekomen plaats wordt op staf (en eventueel teams) beoordeeld in functie van de organisatiedoelen.

Opmaken van de vacature

Wie: Directieraad

Er wordt een overzicht opgemaakt van de taken, het profiel en de vereisten waaraan de kandidaat invulling moet geven. Hierbij wordt de functiebeschrijving voor de desbetreffende functie als leidraad gehanteerd. Een timing wordt bepaald.

Werving

Wie: Directeur

- kijken of er interne oplossingen mogelijk zijn (mutaties, aanvullende contracten,...)
- nakijken van de wachtlijst
- extern: via VDAB (WIS en KISS-computer)
- extern: plaatsen van een advertentie
- extern: bekend maken bij sociale scholen in de regio

Selecteren

Wie: Directeur, relevante medewerker(s)

- Lezen van ingestuurde brieven en noteren van een eerste commentaar, OF, telefonische afspraken regelen;
- indeling in drie groepen: uitnodigen, niet uitnodigen, reserve en versturen van de respect. modelbrieven;
- gesprekken met geschikt bevonden kandidaten adhv functiebeschrijving en specifiek sollicitatieformulier;
- facultatief: tweede ronde of extra opdracht (samenvatting van een tekst, commentaar op een gebeurtenis,...)
- beoordeling en opmaken van een volgorde;
- facultatief: nagaan van referenties na goedkeuring door kandidaat;
- advies voor aanwerving.

Maken van een keuze en finale beslissing nemen*Wie:* Directeur

- bespreking op directieraadvergadering van het advies;
- beslissing;
- in geval van staffunctie of verdeelde mening wordt de RVB ingeschakeld voor de finale beslissing.
- De RVB wordt in alle andere gevallen op de eerstvolgende bijeenkomst ingelicht over de genomen beslissingen.
- inlichten van collega's en administratie via mail.

Onthalen en inwerken van de nieuwe medewerker*Wie:* Directeur, aangeduid staflid

Aan de hand van een gepersonaliseerde checklist wordt het onthaal en de inwerking van de nieuwe medewerker voorbereid en uitgevoerd.

Formele indiensttreding regelen*Wie:* Directeur

voorbereiden en opmaken van het arbeidscontract.

Afwerken van de verdere formele aspecten ivm de indiensttreding*Wie:* Administratie

- opmaken van een intern personeelsdossier;
- dossier openen bij het sociaal secretariaat

REGISTRATIES**Stafverslag***Wie:* Administratie

- Op Server in de map: \algemeen\staf\verslagen
- 5 jaar

Gepersonaliseerde checklist*Wie:* Directeur

- In het personeelsdossier, cfr. Dossier

Nota's en commentaren van de sollicitatiegesprekken*Wie:* Directeur

- Volgens vacature, in de kast "directie"
- 1 jaar

Verslag RVB*Wie:* Secretaris RVB

- Chronologisch in het boek met de notulen
- Cfr. de vigerende wetgeving

Arbeidscontract*Wie:* Directeur

- Alfabetisch in de dossierkast "personeel"
- Cfr. de arbeidswetgeving

3.2.13 Bewaken van functioneren van medewerkers

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op staf		Kwaliteitscoördinator:	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 23/10/09 en 17/02/10	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

De deskundigheid en het functioneren van medewerkers bewaken op basis van functieomschrijvingen en van een evaluatiesysteem (SMK 4.1.2.)

TOEPASSINGSGEBIED

Alle medewerkers.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Themalijsten functioneringsgesprekken per functie
- Blanco verslagen functioneringsgesprekken
- Functieomschrijvingen
- [..\Personeelsbeheer\Arbeidsreglement vzw Jongerenzorg.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Werkwijze FG 2010.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Algemeen Competentietabel.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Algemeen Competenties Toelichting.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Voorbereidingsdoc\Voorbereiding begeleider.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Verslagsjablonen\Verslag begeleider.doc](#)
- [..\Personeelsbeheer\Functioneringsgesprek\FG vanaf 2010\Opvolgingsdoc\Opvolging begeleider.doc](#)

METHODE

Evalueren van medewerkers in proefperiode

Wie: Overste (cfr organogram)

- Na 3 maanden – vroeger bij ernstige tekortkomingen
- Planning: de overste en de betrokkene spreken een geschikt moment af voor het evaluatiegesprek
- Uitvoering: gesprek aan de hand van de themalijst
- Verslag: de overste maakt een neerslag van dit gesprek dat door beiden getekend wordt en afgegeven wordt aan de directie voor visum

Bewaken functioneren van medewerkers

Wie: Overste

- Jaarlijks
- Planning: de overste en de betrokkene spreken een geschikt moment af voor het functioneringsgesprek
- Voorbereiding: door beide partijen adhv de competentietabel van de functie en het document met meer uitleg over de competenties
- Uitvoering: de competenties worden overlopen en besproken
- Verslag: een wederzijds goedgekeurde tabel en een actiedocument, door beide actoren voor akkoord getekend
- Opvolging: één of ten hoofstems twee persoonlijke actiepunten ter borging of verbetering van een competentie. De lijnoverste volgt deze afspraken binnen de afgesproken termijn op.

Bewaken functioneren van de directie

Wie: Raad van Bestuur

- Jaarlijks
- Planning: de directeur en de Raad van Bestuur spreken een geschikt moment af voor een functioneringsgesprek, telkens in de eerste jaarhelft.
- Voorbereiding: door beide partijen adhv de competentietabel van de functie en het document met meer uitleg over de competenties
- Uitvoering: de competenties worden overlopen en besproken

- Verslag: een wederzijds goedgekeurde tabel en een actiedocument, door beide actoren voor akkoord getekend.
- Opvolging: één of ten hoogstens twee persoonlijke actiepunten ter borging of verbetering van een competentie. De RVB volgt deze afspraken binnen de afgesproken termijn op.

Evaluatie van medewerkers bij ernstige tekortkomingen

Wie: Directie

- Indien de opvolging van de actiepunten niet het gewenste effect oplevert dan kan dit het onderwerp van formele evaluatie uitmaken met de directie
- Cfr arbeidsreglement

REGISTRATIES**Neerslag functionerings- en evaluatiegesprek**

Wie: Betrokken actoren en directie

- In personeelsdossier
 - Wordt 1 jaar bewaard
-

3.2.14 Procedure ernstige gebeurtenis

Doorgegeven aan de begeleiding	21/11/07	Verantwoordelijke	Directie
Besproken en goedgekeurd op directieraad	21/11/07	Kwaliteitscoördinator:	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/08		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DEFINITIE

Een ernstige gebeurtenis is een gebeurtenis met verstrekkende gevolgen die de organisatie ontwricht. Een dergelijke gebeurtenis dient beschouwd te worden als heel uitzonderlijk, buiten het alledaagse en met ernstige gevolgen. Het gaat hierbij over gebeurtenissen mbt de verblijvers, het personeel of de uitbating van de voorziening.

Enkele voorbeelden (niet limitatief): ongeval met ernstige letsels of dodelijke afloop, een epidemie, moord, zelfmoord, agressie met zware gevolgen, zware deontologische fouten, brandstichting,...

SITUERING

In de erkenningsbesluiten van de voorzieningen Bijzondere Jeugdzorg staat dat elke "ernstige gebeurtenis" onverwijld en binnen de 48 uur moet gemeld worden aan verwijzer en inspectie. (art. 11 § 19). Vanuit de inspectie is gevraagd om zelf een invulling te geven aan de term "ernstige gebeurtenis".

METHODE

Zie intranet <http://server2/infonet/ernstig.htm>

REGISTRATIES

Zie intranet <http://server2/infonet/ernstig.htm>

3.2.15 Procedure vergoeden afwezigheden met overnachting bij ouders, opvoedingsverantwoordelijken of personen uit de leefomgeving

Doorgegeven aan de begeleiding	24/04/08	Verantwoordelijke	Directie
Besproken op algemene staf	24/04/08	Kwaliteitscoördinator:	Kris Duchi
Geldig vanaf	24/04/08		
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Het vergoeden van **afwezigheden met overnachting** bij ouders, opvoedingsverantwoordelijken of personen uit de leefomgeving (uit de toelichting bij het ministerieel besluit tot gelijkstelling van bepaalde dagen afwezigheid met werkelijke aanwezigheid in het raam van de subsidies voor het verblijf van minderjarigen in de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand van de categorieën 1 en 2)
- De voorziening voert binnen de beschikbare middelen een financieel beleid met het oog op een continue en efficiënte hulp- en dienstverlening (art. 11bis 17° uit het erkenningsbesluit en SMK 4.3.)
- Binnen het kader van haar erkenning en binnen de opdracht van de verwijzende instantie past de voorziening haar hulp- en dienstverlening aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruiker aan (art. 11bis 19° uit het erkenningsbesluit)

TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing voor afwezigheden met overnachting bij ouders, opvoedingsverantwoordelijken of personen uit de leefomgeving

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

Infobrochure
 Pedagogisch profiel
 Intranet
 Toelichting bij het ministerieel besluit 14/4/08
 Database (registratie afwezigheden)
 Maandelijkse afwezigheidslijst
 Document met akkoord van financiële regeling afwezigheden ondertekend door de ouders
 Uittreksels overschrijvingen “verblijfsgeld” en ontvangstbewijzen verblijfsgeld

METHODE

Overleg met alle betrokken partijen en consulent rond afwezigheidsdagen bij context

Wie: GB en eventueel m.a.

Noteren afwezigheden met overnachting in database

Wie: GB

Invullen maandelijkse afwezigheidslijst

Wie: m.a.

Financiële vergoeding

Zie intranet <http://server2/infonet/verblijfkosten.htm>

Bijhouden gemaakte kosten voor de jongere

Wie: Secretariaat

Ondertekenen akkoord met regeling vergoeden afwezigheden met overnachting

Wie: m.a.

Wanneer: bij opname of kort daarna

REGISTRATIES

Ondertekend formulier akkoord van de ouders

Wie: m.a.

Waar: individueel dossier jongere

3.3 GARANTIE VOOR HET KWALITEITSSYSTEEM

3.3.1 Onderhouden van het kwaliteitshandboek

Besproken en goedgekeurd op de teams		Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Besproken en goedgekeurd op staf	6/5/03	Kwaliteitscoördinator	Kris Duchi
Geldig vanaf	1/1/04	Aangepast 3/4/06	
Geldig tot	1/1/11	Visum Directie	

DOEL

- Het actueel houden, evalueren en bijsturen van de documenten uit het kwaliteitshandboek
- Omschrijven van de werkwijze voor de kwaliteitsplanning

TOEPASSINGSGEBIED

Alle elementen uit het kwaliteitshandboek

METHODE PERMANENTE ZORG KWALITEITSHANDBOEK

Opvolging actualiteit en borging van de aspecten uit het kwaliteitshandboek

Wie: Verantwoordelijke van het element of de procedure

- Agenderen en bespreken op het bevoegde overlegorgaan
- Continu nagaan of het aspect voldoet aan de visie, de SMK's, erkenningsbesluit, nieuwe reglementering,...
- Continu nagaan of de zorg gebeurt volgens het omschreven aspect en de afspraken gevolgd worden
- Wijzigingen communiceren naar de betrokken medewerkers

Wie: Kwaliteitscoördinator.

- Coördinatie en toezicht van de opvolging actualiteit en borging van de aspecten uit het kwaliteitshandboek

EVALUEREN WERKING VOORBIJE WERKJAAR EN PLANNING WERKING KOMEND WERKJAAR ADHV DE AANDACHTSGEBIEDEN UIT HET PROZA-INSTRUMENT

Voor de algemene personeelsvergadering van januari

Wanneer: November/December

Wie: Stuurgroep Kwaliteitszorg en Directieraad

Agenderen voor de algemene personeelsvergadering van januari

Wie: Directie en Kwaliteitscoördinator.

Evaluatie voorbij werkjaar en bespreken en goedkeuren van de verbeterprojecten voor het komende werkjaar

Wie: Algemene personeelsvergadering van januari

Uitvoeren van de verbeterprojecten

Wie: De werkgroepen en de bevoegde medewerkers

Evalueren van de verbeterprojecten

Wie: De werkgroepen, de stuurgroep kwaliteitszorg en op de algemene personeelsvergadering van januari in het jaar erop

REGISTRATIES

- In de map kwaliteitsplanning – omschrijving van de verbeterprojecten
- Jaarlijks kwaliteitsverslag met evaluatie van de verbeterprojecten en planning van de nieuwe verbeterprojecten