



## GEMEENSCHAPSINSTELLINGEN

### Opvolging van het actieplan door Zorginspectie 2015



## INHOUD

<b>1</b>	<b>Situering inspectiebezoek en methodiek .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Opvolging actieplan .....</b>	<b>5</b>
2.1	Multidisciplinaire werkgroep	5
2.2	Introductiebeleid ten aanzien van nieuwe medewerkers en het voorzien van instrumenten voor vorming en ondersteuning van het personeel	5
2.3	Recht op informatie en duidelijke communicatie	8
2.4	Het recht op respect voor het gezinsleven en recht op privacy.	12
2.5	Recht op inspraak en participatie	15
2.6	Recht op een menswaardige behandeling	19
2.7	Klachtrecht	23
<b>3</b>	<b>Algemeen Besluit: .....</b>	<b>26</b>

# 1 SITUERING INSPECTIEBEZOEK EN METHODIEK

In Vlaanderen zijn er drie publieke jeugdinstanties: gemeenschapsinstelling **De Kempen** in Mol- met campussen De Hutten en De Markt –, gemeenschapsinstelling **De Zande** – bestaande uit campus Beernem, campus Ruisselede en campus Wingene – en de gemeenschapsinstelling **De Grubbe** in Everberg. In 2012 werden in deze gemeenschapsinstellingen (GI 's)<sup>1</sup> (uitgezonderd in de nieuwe campus Wingene) voor het eerst door Zorginspectie inspecties uitgevoerd: doel was een algemeen zicht te krijgen op de werking van deze instanties en na te gaan in hoeverre de bepalingen van het decreet rechtspositie voor minderjarigen (DRM) worden toegepast in deze instanties.

Na de inspecties in de gemeenschapsinstellingen in 2012 hebben de GI 's een gezamenlijk actieplan opgesteld dd. 24/08/2012, met een planning op korte en lange termijn. Dit actieplan houdt niet alleen rekening met de aanbevelingen van Zorginspectie, maar tevens met het Vlaams Actieplan Kinderrechten, de aanbevelingen van de motie bij de maatschappelijke beleidsnota jeugdzorg van het Vlaams Parlement (stuk 1190 – Nr. 5 ingediend op 27 juni 2011) en de visie en de doelstellingen geformuleerd in de context van de Staten-Generaal Jeugdhulp van 18 juni 2012. Het actieplan bevat acties op korte termijn, waar de GI 's in 2013 nog werk wilden van maken en acties op lange termijn, die men in de periode 2014-2018 wilde realiseren.

In 2015 heeft Zorginspectie een tussentijdse inspectie georganiseerd in alle GI 's (uitgezonderd campus Wingene). In de voorbereiding van de inspecties werden de werkpunten in de inspectieverslagen van 2012 naast de actiepunten in het gemeenschappelijke actieplan gelegd. De inspecteurs stelden vast dat sommige werkpunten aanleiding gegeven hebben tot het plannen van een actie in 2015, dat andere werkpunten in de planning zitten na 2015 en dat er ten slotte ook werkpunten niet werden opgenomen in het actieplan. Er werd dus beslist om naast de (collectieve) actiepunten uit het actieplan, per campus ook stil te staan bij de (individuele) werkpunten die in 2012 aan de betrokken campus werden meegegeven. Indien de actiepunten een antwoord boden op de individuele werkpunten, werden deze samengevoegd in het verslag en in dit rapport. Verder is er sprake van een 'actiepunt' indien dit verwijst naar het actieplan en van een 'werkpunt' indien dit verwijst naar de inspectieverslagen van 2012.

De actiepunten en individuele werkpunten van de instanties die betrekking hebben op 'kwaliteitsvolle hulp' werden bij deze inspectie niet afgetoetst. Het kwaliteitskader zal immers het onderwerp uitmaken van een latere thematische inspectie, naar analogie met de inspecties van het kwaliteitskader die in 2015-2016 plaats vonden in de private organisaties voor bijzondere jeugdzorg.

---

<sup>1</sup> De Grubbe was op dat ogenblik nog geen gemeenschapsinstelling, dat was in 2015 wel het geval.

De inspecties vonden aangekondigd plaats, gelet op de duur van de inspectie en het belang om de juiste gesprekspartners te treffen. De inspecties werden uitgevoerd door vier inspecteurs die telkens per twee een campus bezochten gedurende 2 inspectiedagen (de inspectiedagen werden zo dicht mogelijk bij elkaar gelegd, zo mogelijk in eenzelfde week).

Het modelverslag werd op voorhand doorgestuurd aan de instellingen ter voorbereiding. Elke actie en elk werkpunt werd cursief vermeld in het verslag, gevolgd door de bevindingen van de inspecteurs met een besluit betreffende de voortgang van de actie/werkpunt, waarbij er kon geopteerd worden voor drie mogelijkheden:

- de actie/het werkpunt werd uitgevoerd op de datum van de inspectie;
- de actie/het werkpunt is in uitvoering op de datum van de inspectie;
- de actie/het werkpunt dient nog te worden aangevat op de datum van de inspectie.

De inspectie bestond uit

- een bespreking ter plaatse met de leidinggevenden over de invulling van de actiepunten
- nazicht van bewijsvoering
- een beperkte rondgang
- twee gesprekken met telkens 2 jongeren :
  - een gesprek met 2 jongeren die recent werden opgenomen
  - een gesprek met 2 jongeren die minstens 6 maanden in de instelling verbleven
- een gesprek met 2 begeleiders, waarvan 1 maximaal 1 jaar aangeworven

De verslagen werden na het afronden van de inspecties aan de instellingen bezorgd, met de mogelijkheid een reactie in te dienen. Eén van de GI 's heeft gereageerd op het verslag, wat resulteerde in een aangepast verslag. Er wordt dus van uitgegaan dat er geen discussie bestaat over de vaststellingen, zoals ze werden opgenomen in de verslagen.

Indien in onderliggend rapport wordt gesproken over alle campussen dan wordt hiermee bedoeld: alle campussen waar een inspectie plaatsvond zijnde GI De Zande (campus Beernem en campus Ruiselede), GI De Kempen (campus de Markt en campus de Hutten) en GI De Grubbe.

## 2 OPVOLGING ACTIEPLAN

### 2.1 MULTIDISCIPLINAIRE WERKGROEP

- *In elke campus wordt een multidisciplinaire werkgroep opgericht onder leiding van een campusverantwoordelijke die instaat voor de verdere concretisering, eventuele uitbreiding en implementatie van de voorgenomen acties op het terrein*

**Deze actie was uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

In elke campus werd een lokale multidisciplinaire werkgroep opgericht. Daarnaast werd een multidisciplinaire werkgroep opgericht waar alle GI 's in zetelen. Deze multidisciplinaire werkgroep is momenteel nog actief.

### 2.2 INTRODUCTIEBELEID TEN AANZIEN VAN NIEUWE MEDEWERKERS EN HET VOORZIEN VAN INSTRUMENTEN VOOR VORMING EN ONDERSTEUNING VAN HET PERSONEEL

**Acties op korte termijn en in 2014 - 2015:**

- *Bij de indiensttreding wordt voortaan aan elke nieuwe medewerker een exemplaar van de werkmap "Aan de slag met het decreet rechtspositie van de minderjarige" bezorgd. De nieuwe medewerkers dienen daarbij te tekenen voor 'gelezen en aanvaard'.*

**Deze actie was uitgevoerd in twee campussen op de datum van de inspectie. Deze actie was in uitvoering in drie campussen op de datum van de inspectie.**

Alle GI 's gingen aan de slag met deze actie. In alle campussen wordt voortaan aan elke nieuwe medewerker een exemplaar van de werkmap "Aan de slag met het decreet rechtspositie van de

minderjarige” bezorgd. In drie campussen dient de nieuwe medewerker niet te tekenen voor ‘gelezen en aanvaard’ (zij kregen de score: ‘in uitvoering op de datum van de inspectie’).

- *We verduidelijken hoe we bij de selectie van nieuwe medewerkers tot een systematische beoordeling zullen komen van hun kennis over de (toepassingsmogelijkheden van) kinderrechten en het decreet rechtspositie van de minderjarige in de specifieke context van de gemeenschapsinstellingen en De Grubbe.*

**Deze actie was uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Zowel voor de contractuele aanwervingen (op het niveau van de individuele instellingen) als voor de aanwervingen voor vaste benoemingen gebeurt een bevraging van de kennis over de (toepassingsmogelijkheden van) kinderrechten en het decreet rechtspositie van de minderjarigen in alle campussen.

- *In dienst tredende personeelsleden worden opgeleid in Life Space Crisis Intervention (LSCI), de opvoedingsvaardigheden volgens Patterson, ervaringsleren en contextgericht werken.*

**Deze actie was uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

In alle campussen werden basisopleidingen in LSCI, Patterson , ervaringsleren en contextgericht werken georganiseerd voor alle medewerkers. Daarnaast werden in alle instellingen een aantal coaches of experts opgeleid om de medewerkers te ondersteunen in de praktijk.

- *In de deontologische code van de gemeenschapsinstellingen wordt een luik toegevoegd over het decreet rechtspositie van de minderjarige. In de bijlagen van de code wordt de folder ‘t Zitemzo voor ouders toegevoegd.*

**Deze actie was uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

- *Een VTO-beleidsplan met betrekking tot het decreet rechtspositie van de minderjarige wordt uitgetekend in de diverse campussen op basis van de ervaringen met het pilootproject in gemeenschapsinstelling De Zande.*

**Deze actie was enkel van toepassing voor GI De Zande als pilootproject. Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

- *We schrijven een offerte uit op basis van het VTO-beleidsplan met betrekking tot het decreet rechtspositie van de minderjarige en selecteren een kandidaat die zal voorzien in externe vorming, supervisie, procesbegeleiding en opleiding van interne trainers.*

**Deze actie was enkel van toepassing voor GI De Zande als pilootproject. Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

- *In samenspraak met de geselecteerde partner organiseren we het overeengekomen vormingstraject in de verschillende voorzieningen waarbij we aandacht besteden aan verankering (consolidatie) in de dagelijkse werking en verzelfstandiging (train the trainer).*

**Deze actie was enkel van toepassing voor GI De Zande als pilootproject. Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

### **Individuele werkpunten:**

Werkpunt 1: (van toepassing voor alle campussen)

*We verwachten dat er binnen de voorziening een reflectie over het effect van het DRM op de werking plaatsvindt. Men dient minstens na te gaan of en in welke mate men voldoet aan alle bepalingen van het decreet. Indien dit niet het geval is dienen verbeterprojecten uitgewerkt en opgevolgd te worden.*

**Dit werkpunt is in uitvoering in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Na vorige inspectie gingen alle campussen aan de slag met de effecten van het DRM op de werking. Hierbij kwamen heel wat rechten van het DRM aan bod. Dit gebeurde in alle campussen fragmentair, geen enkele campus maakte al een globale reflectie over het effect van het DRM op de werking. In één campus is deze reflectie gepland in 2016 binnen de werkgroep DRM.

Werkpunt 2: (van toepassing voor alle campussen)

*We verwachten dat medewerkers over voldoende kennis m.b.t. het decreet rechtspositie beschikken omdat zij in de dagdagelijkse omgang met minderjarigen deze rechten moeten kunnen garanderen.*

**Dit werkpunt is in uitvoering in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Alle campussen zorgen dat de werkmap DRM ter beschikking is voor de medewerkers. Er worden geen formele vormingsmomenten georganiseerd over het DRM. Uit de bevraging van de medewerkers bleek nochtans dat niet elke medewerker de kennis over de rechten in voldoende mate beheerst. Het ter beschikking hebben van de werkmap is dus een onvoldoende garantie om de rechten van de jongeren te kunnen garanderen in de dagelijkse werking.

In dit kader zijn nog acties gepland in 2016 en 2017 o.a.

- het ontwikkelen van een leidraad als richtsnoer voor de personeelsleden in het ethisch omgaan met kinderrechten in een context van beveiliging, limietstelling en maatschappijbescherming in 2016
- een evenwichtig initiërend aanbod voor nieuwe werknemers rond kinderrechten en het ontwikkelen van een systeem van permanente opvolging, opfrissing en praktijkintegratie inzake de toepassing van DRM.

Deze acties bouwen echter verder op de voorgaande acties m.b.t. een VTO-beleidsplan, waarvan werd vastgesteld dat er nog een aantal moeten worden aangevat.

## 2.3 RECHT OP INFORMATIE EN DUIDELIJKE COMMUNICATIE

### Acties op korte termijn en in 2014 - 2015:

- *Leefgroepsbrochures en ouderbrochures worden van een versiedatum voorzien opdat men kan verifiëren of de meest actuele versie gehanteerd wordt. De brochures worden halfjaarlijks herzien.*

**Deze actie was uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie .**

Voor 1 campus moet de aanpassing van 1 brochure nog gebeuren.

- *De thema's die minimaal aan bod moeten komen in de leefgroep/ouderbrochure worden in kaart gebracht.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Deze actie werd gestuurd vanuit de overkoepelende werkgroep te Brussel voor alle GI 's en resulteerde in een tabel met horizontaal een oplistings van de minimale thema's en verticaal de verschillende GI 's. In deze tabel werd aangekruist welk thema in welke campus al een plaats kreeg in de brochures, waaruit bleek dat in sommige brochures nog informatie ontbrak.

- *De folder 't Zitemzo voor de +12-jarigen wordt toegevoegd aan de leefgroepbrochure.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**



- *De folder 't Zitemzo voor ouders wordt in elke campus in de bezoekszaal gelegd.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

- *De bestaande procedures met betrekking tot het systematisch inzetten van tolken voor anderstalige jongeren en ouders worden expliciet beschreven en bekend gemaakt. Daartoe wordt een behoefteanalyse gemaakt met betrekking tot de nood aan inzet van tolken volgens taalgroep.*

**Deze actie is uitgevoerd in drie campussen op de datum van de inspectie.**

**Deze actie is in uitvoering in twee campussen op de datum van de inspectie.**

Er werden vanuit de centrale werkgroep Brussel richtlijnen gegeven met betrekking tot het systematische inzetten van tolken voor anderstalige jongeren en ouders. Een aantal campussen hebben deze algemene richtlijnen intern nog verder uitgewerkt. In deze campussen zijn de medewerkers op de hoogte van de modaliteiten voor het inzetten van tolken en wordt er systematisch gebruik van gemaakt.

- *Er wordt een checklist opgesteld om systematisch na te gaan of alle essentiële informatie aan jongere en ouders is verstrekt en mondeling werd toegelicht.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

- *Elke campus krijgt de opdracht om naar interactieve spelen te zoeken om de jongeren te informeren over hun rechten.*

**Deze actie is uitgevoerd in drie campussen op de datum van de inspectie.**

**Deze actie is in uitvoering in twee campussen op de datum van de inspectie.**

Alle campussen gingen aan de slag met dit actiepunt, zij het op een verschillende wijze. Dit varieerde van het aankopen van een spel, over het laten ontwikkelen tot het zelf ontwikkelen van materiaal. Ook het gebruik ervan lag verschillend, gaande van enkel in de onthaalgroep tot het streven naar een meer systematisch gebruik in alle leefgroepen. Afhankelijk van waar de campus de lat hierbij voor zichzelf heeft gelegd, werden de vooropgestelde acties al dan niet al uitgevoerd.

- *De informatie over de gemeenschapsinstellingen op de website van Jongerenwelzijn wordt geherstructureerd en geüpdatet. Daarbij zal aandacht zijn voor:*
  - *een helder en eenvormig taalgebruik*
  - *versnelde toeleiding naar praktische informatie en veel gestelde vragen*
  - *gedifferentieerde beschrijvingen per campus*
  - *het duidelijk onderscheiden van gemeenschapsinstellingen en gesloten federale centra*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

De communicatieverantwoordelijke bij de Afdeling Gemeenschapsinstellingen te Brussel is verantwoordelijk voor de website van Jongerenwelzijn. Deze persoon zorgt er voor dat de door de instellingen aangeleverde informatie correct en overzichtelijk op de website wordt weergegeven.

- *We organiseren een forum waarop jongeren en ouders kunnen duidelijk maken welke (soort) informatie en communicatie met betrekking tot hun rechten en rechtspositie volgens hen wenselijk en nuttig is in het kader van een plaatsing in een gemeenschapsinstelling.*

**Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

- *De aanbevelingen van jongeren en ouders worden geïnventariseerd en verwerkt in een communicatieplan met betrekking tot het decreet rechtspositie. De deelnemers aan het forum krijgen hierover feedback.*

**Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

- *Het communicatieplan met betrekking tot het decreet rechtspositie wordt uitgevoerd in het kader van een pilootproject in één gemeenschapsinstelling.*

**Het pilootproject situeert zich in de GI De Zande campus Beernem. Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.**

- *In de pilootinstelling worden jongeren en ouders bij vertrek bevraagd over hun tevredenheid met betrekking tot de informatie en communicatie over hun rechten en rechtspositie tijdens het verblijf. Op basis van deze gegevens wordt het communicatieplan bijgesteld en gevalideerd voor alle campussen.*

Het pilootproject situeert zich in de GI De Zande campus Beernem. Deze actie werd nog niet aangevat op datum van de inspectie.

### **Individuele werkpunten:**

Werkpunt 1: ( van toepassing voor alle campussen)

*Artikel 11 van het DRM geeft aan dat de minderjarige/ouder het recht heeft om geïnformeerd te worden over de rechten in de jeugdhulp en de hulpverleningsvorm die aan hem/de minderjarige wordt verleend en over alles dat hiermee verband houdt (bv. leefregels, dagindeling, sanctiebeleid, beloningssysteem,...).*

*Het is aangewezen het informatie- en communicatiebeleid voor jongeren en hun ouders te optimaliseren door middel van:*

- *Het opmaken van leefgroepsspecifieke ouderbrochures.*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

- *Het actief, mondeling toelichten van deze brochures aan alle jongeren en ouders.*

**Dit werkpunt is in uitvoering in alle campussen op de datum van de inspectie.** In alle GI 's werd veel aandacht besteed aan het bezorgen van een brochure aan jongeren en ouders. Het actief, mondeling toelichten van deze brochures aan alle jongeren en ouders gebeurt nog niet spontaan.

- *Het vervolledigen en actualiseren van de leefgroepsbrochures en ouderbrochures*

**Dit werkpunt is volledig uitgevoerd in drie campussen op de datum van de inspectie. In twee campussen moet dit werkpunt nog aangevat worden voor wat het vervolledigen van de ouderbrochures betreft.**

Werkpunt 2: (van toepassing voor alle campussen)

*Volgens art. 12 van het DRM dient communicatie met de minderjarige/ouder te verlopen in een voor hem begrijpelijke taal, afgestemd op zijn leeftijd en maturiteit. Optimale communicatie bevordert tweerichtingsverkeer in gesprekken. Het creëert ruimte voor eigen inbreng en voor het maken van goede afspraken.*

*Het is aangewezen het informatie- en communicatiebeleid voor jongeren en hun ouders te optimaliseren door middel van:*

- *De aanmaak van anderstalige brochures voor jongeren en ouders*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in vier campussen op de datum van de inspectie. Dit werkpunt dient nog worden aangevat in één campus op de datum van de inspectie.**

Alle campussen met uitzondering van één campus hebben wel anderstalige brochures ter beschikking. Centraal aangestuurd vanuit Brussel werden filmpjes opgenomen over het leven in de instelling in verschillende talen (Nederlands, Frans, Duits, Engels, Turks en Arabisch). Deze filmpjes kunnen via internet bekeken worden.

Uit de bevraging van de medewerkers en de jongeren blijken deze anderstalige brochures en filmpjes onvoldoende gekend en onvoldoende gebruikt als informatiebron.

- *Het systematisch inzetten van tolken*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in drie campussen op de datum van de inspectie.** Op deze campussen zijn er duidelijke afspraken die gekend zijn door de medewerkers en worden er systematisch tolken ingezet.

**Dit werkpunt is in uitvoering in één campus op de datum van de inspectie. Dit werkpunt dient nog worden aangevat in één campus op de datum van de inspectie.** In deze campussen worden volgens de bevroagde medewerkers en bevroagde jongeren weinig tolken ingezet. In één campus zijn er wel afspraken opgemaakt maar ze zijn niet gekend door de medewerkers. In de campus waar het werkpunt nog dient te worden aangevat zijn er nog geen afspraken rond het systematisch inzetten van tolken.

In alle GI 's wordt in de praktijk beroep gedaan op eigen meertalige medewerkers om te tolken.

## 2.4 HET RECHT OP RESPECT VOOR HET GEZINSLEVEN EN RECHT OP PRIVACY.

### Acties op korte termijn:

- *De beschrijving van de bezoekenregels in de informatiebrochures en de uitvoering hiervan in de concrete praktijk worden nauwer op elkaar afgestemd.  
(+ individueel werkpunt (voor alle campussen): Wat betreft de bezoekenregeling, is de praktijk flexibeler dan hetgeen beschreven staat in de informatiebrochures. De betrokkenen worden echter niet ingelicht over de mogelijkheid tot meer flexibiliteit).*

**Deze actie dient nog worden aangevat in 4 campussen op de datum van de inspectie, in één campus is deze actie uitgevoerd op de datum van de inspectie.**

De campussen hebben de bezoekenregels intern doorgelicht en indien nodig gewijzigd. De mogelijkheid tot meer flexibiliteit wordt niet beschreven in de informatiebrochures.

Wegens de veiligheidsvoorwaarden en het eraan gekoppeld toezicht bij bezoek, wordt door de campussen aangegeven dat de ruimte voor een flexibele bezoekenregeling beperkt is, doch dat er indien nodig wel kan worden afgeweken. De info dat bezoekenmomenten bij wijze van uitzondering kunnen aangepast worden, staat echter niet vermeld in de informatiebrochures.

- *Verschillen in bezoekenregeling tussen leefgroepen worden beschreven en inhoudelijk verantwoord voor de gebruikers vanuit de visie en de doelstellingen van de specifieke module.*

**Deze actie is slechts van toepassing op 1 campus. Deze actie werd uitgevoerd op de datum van de inspectie.**

#### **Individuele werkpunten:**

Werkpunt 1 (werd geformuleerd in drie campussen):

*Art. 14 van het DRM stelt dat de minderjarige recht heeft op informatie over en op regelmatig persoonlijk en rechtstreeks contact met ouders/opvoedingsverantwoordelijken. Indien dit contact niet in strijd is met het belang van de minderjarige of met een rechterlijke beslissing, moeten de kansen hiertoe maximaal worden geboden, voor zover de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpaanbieder dit toelaat.*

*In dit licht dient het recht op bezoek binnen de instelling en het recht op telefonisch contact ontkoppeld te worden.*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in twee campussen op de datum van de inspectie, dit werkpunt is in uitvoering in één campus op de datum van de inspectie** (afspraken waren vastgelegd en bekrachtigd op een directievergadering en zouden kortelings in uitvoering gaan).

Werkpunt 2 (Dit werkpunt werd geformuleerd in alle campussen):

*Art. 25,3° van het DRM stipuleert dat mits de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpaanbieder dit toelaten en geen rechterlijke beperking, een minderjarige binnen een residentiële instelling bezoek moet kunnen ontvangen en moet kunnen omgaan met personen van zijn eigen keuze. Dit impliceert o.m. dat hij contact kan hebben met broers, zussen of andere gezinsleden. Het a priori voorwaarden stellen aan bezoek (bv. bezoek is slechts toegelaten nadat toestemming van de jeugdrechter werd verkregen) is strijdig met dit artikel. In principe dient alle bezoek toegelaten te worden tenzij een rechter dit verbiedt*

**Dit werkpunt dient nog worden aangevat in alle campussen op de datum van de inspectie.**

In alle campussen wordt altijd bezoek van de ouders toegestaan tenzij dit uitdrukkelijk wordt verboden door de jeugdrechter. Ander bezoek (zeker als het geen verwanten zijn) wordt enkel

toegestaan na toelating van de jeugdrechter (de jongere dient dit zelf met een schrijven aan de jeugdrechter aan te vragen). De campussen houden vast aan deze regeling uit zorg voor de veiligheid van de jongeren. De campussen geven aan dat het in de beschikking van een jeugdrechter vaak niet duidelijk is of en met wie er een contactverbod is. Het is vaak ook moeilijk om de contacten die schadelijk kunnen zijn voor de jongeren in kaart te brengen. Dit is voor de GI 's een reden om het recht op omgang met personen van zijn eigen keuze te beperken.

*Werkpunt 3 (dit werkpunt werd geformuleerd in vier campussen):*

*Art. 28, §2 van het DRM stelt dat onthouding van bezoekrecht verboden is. Het bezoekrecht wordt beschouwd als dermate essentieel dat het niet kan ontzegd worden, bij wijze van sanctie, behoudens een andersluidende rechterlijke beslissing.*

*Dit recht op contact dient dus ook gevrijwaard te worden in geval van time-out/afzondering/isolatie.*

**Dit werkpunt werd uitgevoerd in de vier betrokken campussen op de datum van de inspectie.**

De bevroegde jongeren bevestigen dat bezoek mogelijk blijft als een jongere in afzondering verblijft. Vaak worden dan vooraf de ouders verwittigd zodat individuele bezoeksafspraken kunnen gemaakt worden.

*Werkpunt 4 (Dit werkpunt werd geformuleerd in alle campussen):*

*Het is niet onvoorstelbaar dat sommige jongeren willen schrijven, maar nood hebben aan hulp bij het opstellen van een brief. Deze hulp moet aangeboden worden en dit dient gecommuniceerd te worden naar de jongeren.*

**Dit werkpunt werd in alle campussen uitgevoerd op de datum van de inspectie.**

*Werkpunt 5 (Dit werkpunt werd geformuleerd in alle campussen):*

*Art. 25 van het DRM geeft de minderjarige recht op respect voor zijn persoonlijke levenssfeer. De instelling dient te zoeken naar oplossingen voor volgende vaststellingen, teneinde de privacy van de jongere te respecteren:*

*De vaststellingen die werden geformuleerd zijn afhankelijk van instelling tot instelling. Hieronder worden een aantal voorbeelden opgesomd:*

- *In de reguliere leefgroepen wordt een spionnetje gebruikt in de deuren. Jongeren worden niet verwittigd als hun privacy in het oog gehouden wordt.*
- *Er wordt geklaagd over het feit dat niet alle begeleiders kloppen en wachten op een antwoord alvorens door het venster in de deur te kijken of binnen te komen. Er zijn geen richtlijnen hieromtrent vb. in de personeelsgids.*
- *Er is onvoldoende privacy bij de bezoeken*

- *Er is auditieve controle tijdens telefoongesprekken.*

**Alle campussen gingen aan de slag met dit werkpunt.**

Afhankelijk van de aard van de vaststellingen werden sommige uitgevoerd op de datum van de inspectie, andere waren in uitvoering op dat moment en nog andere moeten nog worden aangevat op de datum van de inspectie. Deze laatste categorie betreft vooral vaststellingen waar grotere infrastructuraanpassingen noodzakelijk zijn om ze weg te werken.

De vaststelling betreffende de auditieve controle blijft in alle campussen bestaan. De auditieve controle bij telefoongesprekken maakt deel uit van de veiligheidsprocedure maar de richtlijnen hierrond zijn in sommige campussen te onduidelijk waardoor medewerkers zelf beslissen hoever ze gaan in de auditieve controle, los van de verschillende situaties van de jongeren.

## 2.5 RECHT OP INSPRAAK EN PARTICIPATIE

### Acties op korte termijn en in 2014 - 2015:

- *De inspraakprocedures die voorzien zijn in het kader van bewonersvergaderingen worden op punt gesteld en de opvolging hiervan wordt cyclisch georganiseerd volgens het PDCA-principe.*

**Deze actie is in uitvoering in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Bewonersvergaderingen worden in elke campus gebruikt als inspraak voor de jongeren (echter daarom niet in alle leefgroepen). Het verloop van de bewonersvergadering ligt meestal vast (niet altijd in een procedure). De bevraagde jongeren geven aan dat de inspraak vaak beperkt blijft tot praktische zaken zoals voeding, vrijetijdsactiviteiten,... Tijdens de inspectie kon de cyclische opvolging volgens het PDCA- principe niet overal worden vastgesteld.

- *Ouderparticipatie (al in de onthaalfase) verbeteren (+ individueel werkpunt in alle campussen: dienen ook ouders systematisch inspraak te krijgen te krijgen in het hulpverleningstraject van hun kind)*

**Deze actie is uitgevoerd in twee campussen op de datum van de inspectie. Deze actie is in uitvoering voor twee campussen op de datum van de inspectie. In één campus is nog geen systematische inspraak van de ouders voorzien op de datum van de inspectie.** In twee campussen werd door de contextbegeleiders een traject gelopen om het contextgericht werken te optimaliseren en de inspraak van de ouders te verhogen. Dit traject resulteerde in de opmaak van een visietekst 'contextgericht werken'. In twee campussen werkten de contextbegeleiders

een vernieuwde ouderintake uit (geformaliseerd in een 'format ouderintake'). Ouders worden hier nog niet uitgenodigd op de rondetafelgesprekken (die plaatsvinden in het kader van de begeleiding) en is er nog geen systematisch inspraakorgaan waarbij alle ouders over de globale werking hun mening kunnen geven.

- *Goede praktijken in het werken met een individuele begeleider als coach en mentor van de jongere worden in kaart gebracht en modulair vertaald.*

**Deze actie is uitgevoerd in vier campussen op de datum van de inspectie. In 1 campus is deze actie nog in uitvoering op de datum van de inspectie.**

In alle campussen is het duidelijk wat bedoeld wordt met individuele begeleider (IB) als coach en mentor van de jongere en werden hiertoe de nodige afspraken vastgelegd. Uit de bevraging van de medewerkers en de jongeren bleek dat de implementatie in de praktijk nog beter kan, in de zin dat sommige jongeren zegden de IB vooral te ervaren als de persoon die hun dossier opvolgt i.p.v. als een coach en mentor van de jongere.

- *Uitgaande van het model van Harry Shier preciseren we de rol, taken en verantwoordelijkheden van de individuele begeleider bij het bevorderen van de inspraak en participatie van de jongere in de verschillende modules en we veralgemenen het werken met een individuele begeleider in de verschillende leefgroepen.*

**Deze actie is uitgevoerd in vier campussen op de datum van de inspectie. Deze actie is in één campus nog in uitvoering op de datum van de inspectie.** Er werd vastgesteld dat het model van Harry Shier als basis werd gebruikt om de rol van de individuele begeleider uit te werken. In alle campussen is dit duidelijk uitgewerkt maar de implementatie is nog volop lopende: ook begeleiders hebben tijd nodig om de participatieve basishouding in de praktijk te realiseren. De begeleiders geven aan dat het soms een moeilijk evenwicht is tussen het 'open praten stimuleren met de jongere tijdens een individueel moment' en het nadien begrenzend optreden in de groep.

- *In het kader van de temporele differentiatie van ons aanbod verduidelijken we voor elke module hoe de jongere wordt betrokken bij belangrijke overgangen in zijn hulpverleningstraject en in hoeverre hij medezeggenschap krijgt over beslissingen inzake het al of niet doorgaan naar een volgende fase of groep.*

**Deze actie is niet van toepassing voor 1 instelling waar niet met een doorgroei-systeem gewerkt wordt.** De jongere komt bij opname direct in de leefgroep terecht waar hij verblijft voor de duur van de opname.



**Deze actie is uitgevoerd in twee campussen op de datum van de inspectie, voor twee campussen is deze actie in uitvoering op deze datum.**

- *Structureel voorzien we de mogelijkheid voor de jongere om eigen doelstellingen, werkpunten en acties voor te stellen in het kader van zijn handelingsplan en goed onderbouwde wensen en bezwaren met betrekking tot zijn uitstroomperspectief naar voor te brengen.*

**Deze actie werd uitgevoerd in drie campussen op de datum van de inspectie.**

In deze campussen kon worden aangetoond dat de jongeren een actieve en reële inbreng hebben in hun handelingsplan. Zo moeten ze bv. zelf een actieplan/vertrekplan opmaken en dit voorstellen in een rondetafelgesprek in aanwezigheid van o.a. hun ouders/opvoedingsverantwoordelijken en de verwijzer.

**Deze actie is in uitvoering in twee campussen op datum van de inspectie.**

Vooraf het effectief laten mee participeren aan de individuele besprekingen blijkt in deze campussen moeilijk realiseerbaar. Er werd ook vastgesteld dat de inbreng van de jongeren bij de opmaak van het handelingsplan hier weinig zichtbaar is. De bevroegde jongeren voelden zich op die manier weinig betrokken bij de opmaak van het handelingsplan.

Het actieplan vermeldt in dit kader nog acties in 2016 en 2017, nl. 'het scheppen van ruimte om jongeren systematisch mee te laten beslissen over de invulling en bijsturing van hun handelingsplan in welomschreven modules' en het 'verduidelijken op welke manier jongeren kunnen meebeslissen over de keuzes in het verdere hulpverlenings - en onderwijstraject tijdens onderhandelingen met externe partners en de verwijzer.'

### **Individuele werkpunten:**

Werkpunt 1 (werd geformuleerd in alle campussen):

*Tenzij dat in strijd is met een rechterlijke beslissing en voor zover de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpinstelling dat toelaten, heeft de minderjarige aan wie die instelling semi-residentiële of residentiële jeugdhulpverlening aanbiedt, het recht om met medebewoners te vergaderen over aspecten van de jeugdhulpverlening (DRM, art.18). Hiertoe dient de jeugdhulpinstelling volgens art. 19 van het DRM te beschikken over een regeling met betrekking tot de inspraak van de minderjarige. die ten minste aan de volgende eisen voldoet:*

*1° er is een inspraakorgaan of een inspraakprocedure;*

*2° indien mogelijk en in elk geval bij semi-residentiële of residentiële jeugdhulpverlening die gemiddeld ten minste zes maanden bedraagt, gebeurt de inspraak collectief;*

*3° elke minderjarige aan wie de jeugdhulpinstelling jeugdhulpverlening aanbiedt, kan participeren aan de inspraak;*

*4° de jeugdhulpinstelling biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren.*

*Om dit recht te garanderen dient:*

- *ook inspraak m.b.t. de dagindeling, het rookbeleid, de verplichte instellingskledij, sancties, weekmenu,... mogelijk te zijn.*
- *voorzien te worden in een procedure die garandeert dat jongeren feedback krijgen op suggesties en vragen en dat er passend gevolg aan gegeven wordt.*
- *Ook voor ouders een inspraakorgaan geïnstalleerd te worden waarbij alle ouders over de globale werking hun mening kunnen. Dit kan bv. In de vorm van een overleg, systematische exitbevestigingen, tevredenheidsonderzoeken,...*

Een structureel inspraakorgaan is voorzien in alle GI 's. De invulling van dit orgaan varieert. Er kan niet gesteld worden dat in elke campus inspraak mogelijk is rond elk van de in het werkpunt opgesomde items. Ook is niet in elke campus een procedure voorzien die garandeert jongeren feedback krijgen op suggesties en vragen en dat er een passend gevolg aan gegeven wordt. Zo blijft het consequent werken vanuit een participatieve basishouding t.a.v. een groep, bv. tijdens een groepsvergadering een moeilijk gegeven, wat gevolgen heeft op het vlak van inspraak in het leefgebeuren. Dergelijke inspraak betekent niet dat elk voorstel van de jongeren moet worden goedgekeurd, het gaat hier om het recht om dingen in vraag te stellen, bespreekbaar te maken, om uitleg te vragen over afspraken en regels, om voorstellen te kunnen doen over (deel)aspecten van de werking.

Slechts in één campus is er een structureel inspraakorgaan voorzien voor ouders/opvoedingsverantwoordelijken.

Wat de inspraak van ouders betreft zijn er nog acties voorzien in 2017, met name een onderzoek op welke manier ouders inspraak kan gegeven worden in de condities van verblijf en in het hulpverlenings- en onderwijstraject en op basis van dit onderzoek het structureel inbouwen van inspraakmogelijkheden voor ouders.

Een procedure die garandeert dat jongeren en ouders feedback krijgen op hun vragen en voorstellen evenals het ontwikkelen van een instrument om jongeren en ouders systematisch in de gelegenheid te stellen hun mening te geven over de globale werking van de instellingen is in het actieplan opgenomen voor 2018.

Werkpunt 2 (werd geformuleerd in alle campussen):

*Volgens art. 16 en 17 van het DRM heeft de minderjarige -onverminderd de procedureregels voor het verlenen van gerechtelijke jeugdhulp- recht op participatie bij de totstandkoming en de uitvoering van de jeugdhulp, alsook recht op (inspraak in) een periodieke evaluatie van de jeugdhulpverlening die hij krijgt.*

*De instelling dient dus gebruik te maken van methodieken om maximaal te luisteren en rekening te houden met de mening van de minderjarige, minstens op sleutelmomenten in het hulpverleningstraject. En aan de mening van de minderjarige dient in de mate van het mogelijke passend gevolg gegeven worden. Dit gevolg dient afdoende gemotiveerd te worden t.o.v. de minderjarige.*

*In dit kader:*

- *verdient het aanbeveling de IB vrij te laten kiezen of de jongeren minstens een alternatief te bieden als het niet zou klikken met de aangewezen IB.*

**Het werkpunt is in vier campussen uitgevoerd op datum van de inspectie.**

**Het werkpunt dient in één campus nog worden aangevat op de datum van de inspectie:** de IB wordt daar gekozen volgens de kamer waar de jongere verblijft.

Enige nuance is hier op zijn plaats, omdat het antwoord op deze vraag ook samenvalt met de invulling van de IB functie.

In alle campussen is het de IB die het dossier van de jongere beheert. In een aantal campussen is dat ook de perceptie van de jongeren en geven ze aan dat er weinig IB-momenten plaats vinden. In andere campussen gaat de IB op weg met de jongere en ondersteunt hij de jongere in zijn verblijf en in de opmaak van zijn actieplan, zijn toekomstplannen. Hier vinden jongeren een goede verstandhouding met hun IB belangrijk. In die campussen treedt de back-up IB meer op de voorgrond, wanneer de relatie met de IB moeilijk loopt (de back up IB volgt het dossier ook op om in verlof- of ziekteperiodes vlot te kunnen overnemen).

Waar de IB vooral benoemd wordt als de verantwoordelijke voor de opvolging van het dossier en minder als de begeleider waar een jongere terecht kan, hechten jongeren ook minder belang aan deze functie en aan het feit of ze een andere IB kunnen vragen. In alle campussen geven de jongeren aan dat ze met alle begeleiders persoonlijk kunnen praten indien ze dit wensen.

## 2.6 RECHT OP EEN MENSWAARDIGE BEHANDELING

**Acties op korte termijn en in 2014 - 2015:**

- *In de huisregels wordt de clause dat 'isolatie mogelijk is om andere ernstige redenen' nader omschreven.*

**Deze actie moet nog worden aangevat op de datum van inspectie.**

In de algemene huisregels, die ook terug te vinden zijn op de website van het Agentschap Jongerenwelzijn, is de omschrijving van de redenen om tot een isolatie over te gaan ongewijzigd. De clause 'Andere ernstige redenen' maakt deel uit van de opsomming, zonder verdere verduidelijking.

- *Afspraken omtrent het registreren in DOMINO van afzonderingen en het toezicht tijdens afzonderingen worden eenduidig en formeel verankerd.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Er is een gedragscode uitgeschreven omtrent afzondering dd. 26 oktober 2015, waarin o.a. is opgenomen dat een afzondering die de ondergrens van één uur overstijgt moet geregistreerd worden in Domino. De bevroegde medewerkers kennen deze procedure.

- *We ontwerpen een praktisch bruikbaar document waarin afzonderings- en isolatiemaatregelen kunnen worden genoteerd. We zorgen hierbij voor een link met DOMINO.*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

In alle campussen worden isolaties en afzonderingen van meer dan een uur in DOMINO geregistreerd. In 3 campussen is er hiernaast nog een intern register.

- *Er worden gerichte vormingsacties opgezet om ervoor te zorgen dat hulpverleners op de werkvloer goed het onderscheid kunnen aangeven tussen afzondering en isolatie en hieraan de passende gevolgen koppelen voor de (verschillende) praktijk inzake registratie, toezicht en andere begeleidende maatregelen naar aanleiding van beide soorten interventies.*

**Deze actie is uitgevoerd in vier campussen op de datum van de inspectie.**

Enerzijds werden algemene vormingen georganiseerd over dit thema voor alle medewerkers, anderzijds werden structuren opgezet om ondersteuning te bieden nadat afzondering en isolatie werd toegepast (trainers, intervisiemomenten,...).

**Deze actie is in uitvoering in één campus op de datum van de inspectie.**

In deze campus werd de gedragscode afzondering van 26/10/2015 bekend gemaakt bij alle medewerkers maar er werden nog geen gerichte vormingsacties opgezet om de gedragscode op de werkvloer goed te kunnen toepassen.

- *200 personeelsleden (het laatste vijfde van de doelgroep) worden opgeleid in LSCI (Life Space Crisis Intervention)*

**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.** In alle campussen werden de opleidingen georganiseerd voor alle medewerkers (zie supra).

- *Samen met de aanbieder evalueren we de vorming LSCI en bekijken we hoe deze methodiek kan verankerd worden in de dagelijkse werking van de instellingen en hoe we interne trainers opleiden.*

**Deze actie is in uitvoering in alle campussen op de datum van de inspectie.** De evaluatie van de vorming op zich zal nog gebeuren door de afdeling Gemeenschapsinstellingen in Brussel.

- *We verduidelijken welke positie de LSCI-methodiek inneemt ten aanzien van andere, in de instellingen gebruikte methoden om emotieregulerende vaardigheden te ontwikkelen (samen problemen oplossen, aggression replacement training, EQUIP, Rots en Water) en formuleren op basis hiervan krachtlijnen inzake het voorkomen van en het omgaan met agressief of (zelf)destructief gedrag van jongeren.*

**Deze actie werd niet bevestigd tijdens de inspectie.**

### **Individuele werkpunten:**

*Werkpunt1 (dit werkpunt werd geformuleerd in alle campussen):*

*Jongeren moeten zich in de fysieke leefomgeving veilig en comfortabel voelen. We merkten op dat verschillende elementen niet voldoen aan de moderne standaarden op dit vlak:*

- *Het verbod op het dragen van persoonlijke kledij in de onthaalgroep.*
- *De afwezigheid van een oproepsysteem in de (isolatie-)kamers.*
- *Niet in alle kamers is er sanitair.*
- *Er is geen tijdsaanduiding in de isolatieruimte.*
- *Er is geen mogelijkheid om zelf het licht te regelen in de isolatieruimtes.*
- *Verouderde isolatieruimtes: bv. betonnen 'bed'.*
- *Eten met plastic bestek.*
- *Om 21 u en over de middag moeten de jongeren naar de kamer (geen toelating om op bed te liggen).*

**In één campus moeten alle geformuleerde vaststellingen nog aangevat worden op het moment van de inspectie.**

De punten werden volgens de campus niet aangepast omwille van de infrastructuur of uit veiligheidsredenen.

**In vier campussen werd aan de opmerkingen betreffende het dragen van persoonlijke kledij (uitgezonderd in de onthaalgroep), het oproepsysteem, toelating om op bed te liggen overdag, tijdsaanduiding isolatiekamers tegemoetgekomen.** Bij aankomst worden de jongeren altijd gefouilleerd en krijgen ze instellingskledij. De campussen zien voorlopig geen andere werkwijze mogelijk uit veiligheidsoverwegingen.

**In één campus zijn de opmerkingen betreffende de toelating om op het bed te zitten/liggen (tijdens de kamermomenten) in uitvoering:** in sommige leefgroepen mag er op het bed gelegen worden, in andere niet.

Zoals blijkt uit wat voorafgaat, werden sommige vaststellingen uitgevoerd op de datum van de inspectie, andere waren in uitvoering op de datum van de inspectie en nog andere moeten nog worden aangevat op de datum van de inspectie. Deze laatste categorie betreffen vooral vaststellingen waar grotere infrastructuraanpassingen noodzakelijk zijn om ze weg te werken. Deze werken zijn in het actieplan opgenomen voor 2018.

*Werkpunt 2 (dit werkpunt werd geformuleerd in drie campussen):*

*Isolatie mag volgens art. 28, §3° van het DRM enkel gebeuren indien het gedrag van de minderjarige risico's inhoudt voor de integriteit van zichzelf, medebewoners en/of personeelsleden of materiaalvernietend werkt. Een standaardisolatie bij opname valt o.i. niet onder deze criteria. De vraag dient gesteld of het gestandaardiseerde gebruik van een isolatiecel bij opname bevorderlijk is voor het creëren van een vertrouwensrelatie binnen een pedagogische setting.*

**Dit werkpunt dient in twee campussen nog worden aangevat op de datum van de inspectie, dit werkpunt is in één campus in uitvoering op het moment van de inspectie.**

Zodra er een veilige onthaalsectie aanwezig is waar de jongere menswaardig kan onthaald worden, gebeurt er geen standaardisolatie meer bij opname. Vaak dienen hiervoor ook infrastructurele aanpassingen te gebeuren.

*Werkpunt 3 (dit werkpunt werd geformuleerd in vier campussen):*

*Op zich hebben zowel de aanpak via een sanctielijst, als de individuele aanpak hun voor- en nadelen, maar de toelichting bij deze individuele aanpak is zeer beperkt en ontoereikend: 'een sanctie kan zeer verschillend zijn en is afhankelijk van diverse zaken'. Het richtinggevend kader voor een individueel sanctiebeleid moet grondiger worden uitgewerkt en gecommuniceerd aan de jongeren.*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in twee campussen op datum van de inspectie.**

**Dit werkpunt is in uitvoering in twee campussen op datum van de inspectie.**

In de campussen waar dit werkpunt in uitvoering is, was duidelijk dat het sanctiebeleid de laatste jaren geëvolueerd is en is men werkende aan een richtinggevend kader. In de campussen waar het

werkpunt werd uitgevoerd is er een duidelijk uitgeschreven beleid aanwezig dat gekend is door de begeleiders en de jongeren.

*Werkpunt 4 (dit werkpunt werd geformuleerd in drie campussen):*

*In de interne gedragscode en procedure ontbreken concrete bepalingen omtrent herstelgerichte en conflict oplossende begeleiding gedurende de periode van afzonderring/isolatie. Dergelijke procedures moeten ook duidelijk gecommuniceerd worden.*

**Dit werkpunt is uitgevoerd in drie campussen op datum van de inspectie.**

Elk van die drie instellingen gaf intern op verschillende wijze vorm aan concrete bepalingen omtrent herstelgerichte en conflictoplossende begeleiding gedurende een afzondering/isolatie. Voorbeelden zijn een situeringgesprek waarin de jongere zijn beleving kwijt kan. Dit gesprek moet door de jongere tijdens de afzondering/isolatie worden voorbereid.

## 2.7 KLACHTRECHT

### **Acties op korte termijn en in 2014 - 2015:**

- *De interne procedures bij het behandelen van klachten worden in samenspraak met het Kinderrechtencommissariaat en conform de internationale standaarden op punt gesteld en geoperationaliseerd. We dragen hierbij zorg voor een heldere taakafbakening met JO-lijn die de conciliërende klachtenbehandeling voor zijn rekening neemt.*  
*(+ individueel werkpunt: De instelling beschikt niet over een klachtenvoorziening (interne klachtenprocedure), zoals omschreven in het klachtdecreet. Opdat een bestuursinstelling klachten over haar handelingen en werking op een behoorlijke wijze zou behandelen, dient het immers te voorzien in een procedure waarin volgende elementen opgenomen zijn:*
  - *zowel mondelinge als schriftelijke klachten dienen behandeld te worden (en dus niet enkel schriftelijke want dat is vaak een te hoge drempel voor jongeren).*
  - *definitie van klacht: welke klachten al dan niet behandeld moeten worden, staat vermeld in het klachtdecreet. Volgens het DRM moet de minderjarige een klacht kunnen indienen over de inhoud van de jeugdhulp en de wijze waarop deze wordt aangeboden, de leefomstandigheden binnen de voorziening en de niet-naleving van de rechten opgesomd in het DRM.*

- *binnen de tien dagen na ontvangst dient de bestuursinstelling een schriftelijke ontvangstbevestiging t.a.v. de klager bezorgd te worden. Indien een klacht niet behandeld wordt, dient de klager hiervan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld te worden.*
- *een klachtenbehandelaar die het beroepsgeheim en strikte neutraliteit in acht neemt, behandelt de klacht*
- *binnen de vijftien dagen na ontvangst handelt de bestuursinstelling de klacht af (dus zelf en niet een externe organisatie) en stelt klager d.m.v. een gemotiveerd schrijven in kennis van het klachtonderzoek, incl. eventuele beroepsmogelijkheid.*
- *Dergelijke procedure dient duidelijk gecommuniceerd te worden t.o.v. jongeren/ouders.*

**Deze actie is in uitvoering in twee campussen op de datum van de inspectie.**

Het is niet zo dat deze campussen al beschikken over een interne klachtenprocedure zoals omschreven in het klachtdecreet maar er zijn wel al stappen gezet zoals interne registratie en opvolging van klachten. Deze actie zou ook verder uitgewerkt worden door de afdeling gemeenschapsinstellingen te Brussel.

**Deze actie moet nog worden aangevat in drie campussen op de datum van de inspectie.**

- *In overleg met de communicatieverantwoordelijke van Jongerenwelzijn voeren we een actieve informatiecampagne in de instellingen om de interne en externe klachtmogelijkheden beter bekend te maken bij jongeren en hun ouders*

**Deze actie is in uitvoering in twee campussen op de datum van de inspectie.**

**Deze actie moet nog worden aangevat in drie campussen op de datum van de inspectie.**

In geen van de campussen werd aangetoond dat er een actieve informatiecampagne werd uitgevoerd in overleg met de communicatieverantwoordelijke.

Waar de score 'in uitvoering' werd gegeven worden de jongeren geïnformeerd over de manier waarop ze intern een klacht kunnen indienen en de mogelijkheid om de Jo-lijn en het Kinderrechtencommissariaat te contacteren. Deze klachtmogelijkheden zijn opgenomen in de brochures. Er is echter nog een duidelijke marge aanwezig in het actief informeren betreffende de klachtmogelijkheden zowel voor de jongeren als voor hun ouders/opvoedingsverantwoordelijken.

- *Gevallen waarin een vorm van interne klachtenbehandeling plaatsvindt, waarbij de behandelaar ingaat op meldingen of vragen om informatie, klachten meteen oplost of een jongere doorverwijst naar JO-lijn worden systematisch geregistreerd.*



**Deze actie is uitgevoerd in alle campussen op de datum van de inspectie.**

Het gevraagde register werd in de 5 campussen tijdens de inspectie voorgelegd.

- *We gaan na op welke manier jongeren klachten kunnen uiten over hun directe leefomgeving tijdens hun verblijf in de voorzieningen. Deze klachten vallen immers niet onder het toepassingsgebied van het klachtendecreet waardoor JO-lijn moeilijk tussenbeide kan komen.*

**Deze actie is uitgevoerd in vier campussen op datum van de inspectie.**

**Deze actie dient nog worden aangevat in één campus op datum van de inspectie.**

De campussen verwijzen hiervoor enerzijds naar de bewonersvergaderingen, anderzijds verwijzen twee campussen ook naar de dagelijkse ronde die de campusverantwoordelijke doet: dit is het moment voor de jongeren om klachten te uiten over hun directe leefomgeving. Nog andere mogelijkheden om een klacht te uiten over de directe leefomgeving zijn een brief/berichtenfiche naar de directie.

Niet al deze werkwijzen zijn echter conform aan de wettelijke vereiste die stelt dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten dienen behandeld te worden. Een brief/berichtenfiche is vaak een te hoge drempel voor jongeren.

- *We stellen per campus een klachtencoördinator (interne klachtenbehandelaar) aan en maken hun namen over aan de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst. We zorgen ervoor dat de functie van interne klachtenbehandelaar en leidinggevende niet samenvallen.*

**Deze actie moet nog worden aangevat in alle campussen op de datum van de inspectie.**

- *We bekijken samen met het Kinderrechtencommissariaat hoe het in de instellingen scherper in beeld kan komen als instantie waar jongeren terecht kunnen met klachten over gebrek aan respect voor hun rechten*

**Deze actie is in uitvoering in drie campussen op de datum van de inspectie.**

**Deze actie moet nog worden aangevat in twee campussen op de datum van de inspectie.**

We stelden vast dat niet in alle campussen er geïnformeerd wordt aan jongeren en ouders/opvoedingsverantwoordelijken op welke manier er contact kan opgenomen worden met het kinderrechtencommissariaat. Het nummer van de Jo-lijn wordt wel overal of uitgehangen in de organisatie of in de informatiebrochure vermeld. In geen enkele campus werd al duidelijker afgelijnd waar of bij wie welk type klachten moeten geuit worden.

### **Individuele werkpunten:**

Werkpunt 1 (dit werkpunt werd geformuleerd in alle campussen):

*Volgens het klachtdecreet dient een bestuursinstelling jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag over te maken over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling ervan t.a.v. de Vlaamse ombudsman. Dit gebeurt niet. Bovendien dient de instelling dit verslag op te nemen in het eigen jaarverslag. Er wordt echter geen jaarverslag opgemaakt.*

**Dit werkpunt moet nog worden aangevat in alle campussen op de datum van de inspectie.**

## **3 ALGEMEEN BESLUIT:**

Tijdens deze inspecties heeft Zorginspectie het actieplan van de gemeenschapsinstellingen opgevolgd, naast de werkpunten die aan de individuele campussen werden meegegeven. Er werd echter vastgesteld dat heel wat van deze werkpunten in alle campussen werden geformuleerd. Het is niet duidelijk waarom sommige werkpunten wel aanleiding gaven tot een actiepoint en andere werkpunten niet in deze vorm werden of nog worden opgevolgd.

Uit het voorgaande blijkt duidelijk dat de gemeenschapsinstellingen aan de slag zijn gegaan met het actieplan en de individuele werkpunten. Dit gebeurde enerzijds aangestuurd door het Afdeling Gemeenschapsinstellingen te Brussel en anderzijds lokaal per campus of gemeenschapsinstelling.

Beide methodieken hadden resultaat en hebben geleid tot uitgevoerde acties.

We stellen vast dat er voldoende aandacht dient te worden besteed aan de implementatie op de werkvloer zelf, ook als de actie centraal wordt aangestuurd: hier en daar werd tijdens de inspecties vastgesteld dat resultaten van centraal uitgevoerde acties niet/onvoldoende gekend zijn door bevraagde medewerkers. De implementatie van centraal uitgevoerde acties in de lokale campussen is de verantwoordelijkheid van het lokale beleid.

Er werd binnen alle campussen werk gemaakt van een introductiebeleid voor nieuwe werknemers, daarnaast werd een duidelijk traject uitgebouwd voor vorming en ondersteuning

van het personeel. Er vond nog onvoldoende een globale reflectie plaats over het effect van het DRM op de werking en of men voldoet aan alle bepalingen van het decreet.

Tijdens de inspectie werd vastgesteld dat er nog nood is aan vorming voor alle medewerkers betreffende het decreet rechtspositie en de manier waarop ze deze rechten kunnen garanderen aan de minderjarigen in de dagelijkse omgang. In het actieplan wordt jaarlijks verder gebouwd op de voorgaande acties. Zo zijn er nog een aantal acties voorzien in 2016 en 2017 met het oog op praktijkintegratie van DRM. Maar om deze te kunnen aanvatten zullen de acties tot 2015 eerst moeten uitgevoerd zijn, wat nu nog niet het geval is.

Heel wat acties werden uitgevoerd om het recht op informatie en duidelijke communicatie voor de jongeren en hun ouders /opvoedingsverantwoordelijken te garanderen. We merken op dat het ter beschikking stellen van de brochure ( hoe correct en volledig ook) onvoldoende is: er blijft een duidelijke nood aan het actief, mondeling toelichten van de brochures en vooral dan van de rechten die jongeren en hun ouders /opvoedingsverantwoordelijken hebben. Algemeen kan ook gesteld worden dat het vooral de acties zijn waar snel werk kon van gemaakt worden (aanpassing brochure, bijvoegen folder...) die werden uitgevoerd. Acties waarvoor een traject met jongeren/ouders vereist was (forum, communicatieplan, tevredenheidsbevraging over de informatie) werden nog niet aangevat.

Op het vlak van informatie en communicatie zijn in 2017 en 2018 acties gepland waar jongeren en ouders actief bij betrokken worden, zoals een 'work it out' en het installeren van een systematische bevraging van jongeren en ouders over de kwaliteit van informatie en communicatie.

Er werden en worden in de campussen inspanningen geleverd om het recht op het gezinsleven en recht op privacy voor de jongeren te garanderen. Voor de medewerkers blijft het een zoeken naar een evenwicht om veiligheid te garanderen en grenzen af te bakenen en anderzijds de rechten op privacy te garanderen. Zo blijven de GI 's het recht op omgang met personen van hun eigen keuze beperken omdat het vaak bij de start van een begeleiding niet duidelijk is met wie er contactverbod wordt voorgeschreven door de Jeugdrechter.

Ondertussen is in alle campussen het werken met IB –schap ingevoerd waarmee men de inspraak en participatie van de jongeren wil verhogen. In de praktijk werd vastgesteld dat de implementatie niet overal even voelbaar is op de werkvloer. Voor de medewerkers vraagt het soepelheid om enerzijds als IB een participatieve basishouding uit te dragen en anderzijds als groepsmedewerker de grenzen van het groepsgebeuren duidelijk af te bakenen. Dit traject heeft tijd nodig en dient voldoende ondersteund te worden. De acties die werk maken van systematische inspraak en participatie van jongeren en vooral van ouders en opvoedingsverantwoordelijken in de condities van verblijf en in het hulpverlenings- en onderwijstraject van de jongeren zijn bovendien vooral in 2017 en 2018 voorzien in het actieplan.

Alle campussen hebben aanpassingen uitgevoerd zowel aan hun infrastructuur als aan hun dagelijkse afspraken om het recht op een menswaardige behandeling te garanderen. Zo kan elke jongere nu zijn eigen kledij dragen behalve in de onthaalfase. Waar mogelijk werden de isolatiekamers aangepast met lichtbediening, tijdsaanduiding, ... Een aantal campussen zijn, mee vanuit het recht op menswaardige behandeling, volop bezig met vernieuwingen in hun gebouwen. Het in 2012 gesignaleerde probleem van de 'standaardisolatie bij opname' blijft echter bestaan in 3 campussen. De vraag dient opnieuw gesteld of het gestandaardiseerde gebruik van een isolatiecel bij opname bevorderlijk is voor het creëren van een vertrouwensrelatie binnen een pedagogische setting.

Er werd tevens opgemerkt dat er een ongewenst langer verblijf is in de onthaalgroep omdat er geen mogelijkheid tot doorschuiven is naar de voor de jongeren geselecteerde afdeling. Het is aangewezen te zoeken naar een structurele oplossing.

Globaal werd vastgesteld dat in de module klachtrecht vooral werk werd gemaakt van de opvolging van interne klachten. Een duidelijke informatiecampagne was nog niet aan de orde. Het voornemen om samen met alle campussen een beleid uit te werken dat het volledige klachtrecht omvat blijft voorlopig liggen. Hierdoor worden ook de acties die voor 2016 -2018 gepland zijn gehypothekeerd waarin o.a. sprake is van het inventariseren van weerkerende klachten, van het gebruiken van de adviezen van de klachtencoördinatoren voor verbetering van de dienstverlening en van het verbinden van de structurele inspraakmogelijkheden van cliënten met de procedures inzake interne klachtenbehandeling.

Het zal dus zaak zijn om ook de acties die voor de komende jaren gepland zijn verder op te volgen vanuit het belang voor de gebruiker.

Tot slot wenst Zorginspectie directie, stafmedewerkers en alle bevroagde medewerkers en jongeren te bedanken voor hun bereidheid tot open samenwerking tijdens de inspectie.