DEPARTEMENT
WELZIJN
VOLKSGEZONDHEID &
GEZIN

BIJZONDERE JEUGDZORG: PARTICIPATIE VAN DE JONGERE/CONTEXT IN DE HULPVERLENING

INHOUD

Inleiding 3

1. Resultaten van de inspecties 4

1.1 Aantal inspecties, aantal bevraagde jongeren en aantal bevraagde begeleiders 4

1.2 Organisatie en beleid over het werken met de context 5

1.3 Participatie bij het onthaal 6

1.4 Participatie bij de opmaak van het handelingsplan en de evolutieverslagen 8

1.5 Participatie in de concrete hulpverlening 12

1.6 Het dossier 17

1.7 Inhoudelijke conclusies 19

2 De inspectiemethodiek 20

2.1 Opzet en aanpak 20

2.2 Tevredenheidsbevraging 23

2.3 Conclusies methodiek 24

INLEIDING

In 2011 werden de residentiële settings en dagcentra behorend tot de organisaties Bijzondere Jeugdzorg bevraagd over de implementatie van het Decreet Rechtspositie voor minderjarigen. Die inspecties werden beschouwd als een nulmeting, waarbij de nadruk gelegd werd op de wijzigingen die het decreet teweeg bracht en op de wijze waarop een organisatie deze implementeerde in zijn processen en procedures.

In de periode van november 2013 tot september 2014 werd in de Bijzondere Jeugdzorg opnieuw geïnspecteerd rond het Decreet Rechtspositie Minderjarigen, met als focus de participatie van de jongere en zijn context in de eigen hulpverlening.
Bij deze inspectieronde wilden we meer zicht krijgen op de wijze waarop de jongere beluisterd wordt en de mate waarin hij de regie van zijn hulpverleningstraject mee in handen heeft. We wilden ook bevragen hoe de context van de jongere bepaald wordt en hoe deze dan betrokken wordt in de hulpverlening. Het betrekken van de context draagt er namelijk toe bij dat mensen die belangrijk zijn in het leven van de jongere hun verwachtingen kunnen uiten en een band behouden met de jongere. Werken aan de context is een voorbereiding op het afbouwen van de hulp. Het is immers deze context die de jongere tijdens en na de hulpverlening zal moeten ondersteunen.

In deze inspectieronde wilden we expliciet de cliënt zelf aan het woord laten, daarom werden ook de jongeren zelf bevraagd. Hun antwoorden getuigen van de wijze waarop zij de begeleiding beleven. Het bevragen van de context gebeurde niet rechtstreeks. Naar de betrokkenheid van de context werd wel gepeild via vragen aan de jongeren en aan de begeleiders.

Vertrekkende van het beleid dat een voorziening voert bij het contextgericht werken, werd stilgestaan bij de participatie van een jongere en zijn context doorheen het concrete begeleidingstraject: bij het onthaal, bij de opmaak van handelingsplannen en evolutieverslagen, bij de dagelijkse hulpverlening en bij het dossier.

In dit rapport wordt eerst ingegaan op de resultaten van de inspecties. In een tweede hoofdstuk wordt de gebruikte methodiek nader omschreven en geëvalueerd. We wijden hier een afzonderlijk hoofdstuk aan om 3 redenen: we werkten voor het eerst met een ruime en gestructureerde bevraging van de jongeren , de sector heeft hieraan ten volle meegewerkt en de tevredenheid werd nadien bevraagd bij de sector.
In de bijlage ten slotte werden de verslagsjablonen voor de antwoorden van de jongeren en de begeleiders opgenomen.

1. RESULTATEN VAN DE INSPECTIES

1.1 AANTAL INSPECTIES, AANTAL BEVRAAGDE JONGEREN EN AANTAL BEVRAAGDE BEGELEIDERS

Inspecties en verslagen:

De inspecties vonden plaats in volgende residentiële settings: organisaties met de modules verblijf en/of dagbegeleiding, de begeleidingstehuizen en de dagcentra.
In totaal werden er 100 organisaties geïnspecteerd. Afhankelijk van de grootte van de voorziening werden er soms meerdere afdelingen bevraagd, dit resulteerde telkens in een afzonderlijk verslag, 138 in totaal.
De selectie van de geïnspecteerde afdelingen gebeurde hoofdzakelijk op basis van de leeftijd van de jongeren en in samenspraak met de organisatie. Van de 138 inspecties gebeurden er 39 (28,26 %) bij een module dagbegeleiding en 99 bij een module verblijf (71,74%).
De voorzieningen waartoe de afdelingen behoorden waren op het ogenblik van de inspectie nog niet allemaal toegetreden tot het EMK: 6 afdelingen (4,35%) waren nog niet in het EMK ingestapt, 85 afdelingen (61,59%) waren op 01/01/2013 ingestapt en 47 afdelingen (34,06%) waren pas op 01/01/2014 ingestapt.

Dit geeft volgend overzicht:

	Dagbegeleiding	Verblijf	totaal
Niet EMK	2	4	6
EMK op 01/01/2013	23	62	85
EMK op 01/01/2014	14	33	47
Totaal	39	99	138

Het inspectieverslag bestond uit een beschrijving van de verschillende modules met een toelichting van de antwoorden van jongeren en begeleiders en werkpunten die door de inspecteurs bij elke module konden worden meegegeven. Een aantal werkpunten waren standaard voorzien in het model en konden worden aangevinkt vanuit een keuzelijst, maar de inspecteur kon de formulering ervan aanpassen aan de gedane vaststellingen en ook zelf eigen werkpunten toevoegen. Van deze bijkomende 'aandachtspunten' werden enkel deze die meermaals in de verslagen voorkwamen in dit rapport opgenomen. Een negatief antwoord van jongeren of begeleiders leidde niet automatisch tot een werkpunt. Elk werkpunt was een afweging van de inspecteur, op basis van de verschillende onderdelen van de inspectie: de gesprekken met de jongeren, deze met de begeleiders en deze met de leidinggevenden.

Jongeren:

In elke geïnspecteerde afdeling was er een gesprek met (meestal) 3 jongeren, telkens een één-op-één gesprek. We kozen ervoor om jongeren tussen 10 en 18 jaar te bevragen.
Op het moment van de inspectie werden er in totaal 1376 jongeren tussen 10 jaar en 18 jaar begeleid in de afdelingen die werden geïnspecteerd.
Er waren 302 jongeren (21,95%) in dagbegeleiding en 1074 jongeren (78,05%) in verblijf. Van deze

jongeren waren er 585 kandidaat voor een gesprek, dit is 42,51% (134 in dagbegeleiding en 451 in verblijf).
Van de 134 jongeren in dagbegeleiding die kandidaat waren voor een gesprek zijn er 111 die met een inspecteur gesproken hebben, voor verblijf waren dat er 296; dit is respectievelijk 36,75 % en 27,56 % van het totaal aantal jongeren dat toen in begeleiding was in de geïnspecteerde afdelingen.

	Dagbegeleiding	Verblijf	totaal
Aanwezig in de afdeling	302	1074	1376
Kandidaat	134	451	585
Gesprek gevoerd	111	296	407

Er werd dus in totaal met 407 jongeren een gesprek gevoerd, en dit bij 138 inspecties. In de regel werd met 3 jongeren gesproken, soms gebeurde het door omstandigheden dat er maar met 2 jongeren een gesprek kon gevoerd worden, uitzonderlijk met 1 jongere of met 4 jongeren.

De precieze leeftijd van de gesproken jongeren moest in het verslag niet worden ingevuld, maar werd in de meeste verslagen toch vermeld. Hieruit blijkt dat meer dan 50% van de jongeren waarmee in dagbegeleiding gepraat werd jonger was dan 12 jaar en dat meer dan 50% van de jongeren waarmee in verblijf gepraat werd ouder was dan 16 jaar.

Leeftijd jongeren	Verblijf	Dagbegeleiding
Tussen 10 en 12 jaar	31	52
Tussen 13 en 15 jaar	70	30
Tussen 15 en 18 jaar	132	7
Leeftijd niet duidelijk	63	22
Totaal	296	111

Begeleiders:

Er werd in totaal met 280 begeleiders gesproken tijdens de 138 inspecties. In de regel waren er steeds twee begeleiders bij een gesprek aanwezig, uitzonderlijk kon er ook een derde aanwezig zijn. Het ging om begeleiders die verbonden waren aan de afdeling van de geselecteerde jongeren, maar het hoefden niet de individuele begeleiders van de jongeren zelf te zijn, vaak waren het een individuele begeleider en een contextbegeleider maar dit was niet noodzakelijk

1.2 ORGANISATIE EN BELEID OVER HET WERKEN MET DE CONTEXT

Organisatie:

Bij elke voorziening werd het organogram bevraagd en de wijze waarop de organisatie nu is gestructureerd. Door de overgangsfase waarin veel van de organisaties voor Bijzondere Jeugdzorg op het ogenblik van de inspectie zaten door de invoering van het EMK waren vele organogrammen volop in evolutie. Er kunnen dan ook geen algemene uitspraken gedaan worden over de organisaties. Er kan enkel bevestigd worden dat vele organisaties hun structuur herdenken om te kunnen beantwoorden aan de nieuwe voorwaarden en verwachtingen van het EMK.

Beleid over het bepalen van en werken met de context:

Verwachtingen:

Bij de directie werd in het inleidend gesprek gevraagd wat het beleid van de voorziening is betreffende het contextgericht werken. Er werd nagekeken in hoeverre dit beleid was uitgeschreven, maar even goed werd geluisterd naar de mondelinge toelichting van de gesprekspartners.

Hierbij kwamen zowel de visie over het werken met de context aan bod, als de visie over de participatie van de jongere bij het bepalen van de context. Zo werd bevraagd of er in de visie voorzien is dat de jongere zelf steunfiguren kan aanbrengen, of er gezocht wordt om de bestaande context uit te breiden en met welke context men aan de slag gaat in geval van conflictsituaties.

Resultaten:

Alle voorzieningen hadden een beleid over contextgericht werken maar bij 6 afdelingen (4 verblijf en 2 dagbegeleiding) werd hier toch een werkpunt geformuleerd nl. 'er is wel een beleid maar het is nog niet uitgeschreven' of 'het beleid is nog in de opstartfase'.

Het mee kunnen bepalen van de context door de jongere werd in een aantal voorzieningen te weinig terug gevonden in de visie zoals ze werd toegelicht door de gesprekspartners. Hierover werd bij 10 voorzieningen een werkpunt genoteerd (7 verblijf en 3 dagbegeleiding).

Er werden daarnaast op dit item nog 60 bijkomende aandachtspunten genoteerd (46 bij verblijf en 14 bij dagbegeleiding). Vaak betrof dit één aspect van het beleid of het nog niet geformaliseerd/geborgd zijn van de bestaande werking. De meest voorkomende punten zijn:

- Er is een uitgeschreven beleid maar dit staat in verschillende losse documenten en moet beter en overzichtelijker gebundeld worden (16 vermeldingen)
- Er zijn richtlijnen binnen de organisatie i.v.m. het bepalen en betrekken van de context maar deze zijn nog niet of onvoldoende in een visietekst uitgeschreven (15 vermeldingen)
- de visietekst is nog in de ontwerpfase en nog niet geformaliseerd (6 vermeldingen)
- de visietekst wordt momenteel herwerkt naar aanleiding van de toetreding tot het EMK (2 vermeldingen)

Conclusie:

Het werken met de context krijgt in alle voorzieningen aandacht in de beleidsteksten maar de visie is nog niet overal uitgeschreven of nog niet gebruiksvriendelijk gebundeld.

De participatie van de jongeren bij het bepalen van de context is ook nog niet overal in de visie(teksten) terug te vinden.

1.3 PARTICIPATIE BIJ HET ONTHAAL

Verwachtingen:

De opname in een voorziening is zowel voor de jongere als voor de context een ingrijpende gebeurtenis. We verwachten dat zowel de jongere als de context maximaal betrokken worden bij het onthaal en dat ze als een volwaardige gesprekspartner worden benaderd.

De vragen die gesteld werden aan de jongere en aan de begeleiders (voor wat betreft het betrekken van de context) betroffen aspecten als: aanwezigheid bij het onthaal, werd de mening gevraagd over het verblijf of de begeleiding, wist men de eerste dagen bij wie men terecht kon, werd er informatie

gegeven over de werking van de voorziening en kwam men daar later nog op terug, werd er geluisterd naar de jongere en de context.

Resultaten:

De antwoorden van de jongeren en van de begeleiders lagen niet ver uit elkaar, de jongeren waren meestal aanwezig bij het onthaal en ze hadden het gevoel dat er naar hen werd geluisterd, ze wisten bij wie ze de eerste dagen terecht konden en ze werden op de hoogte gebracht van de werking van de voorziening (telkens meer dan 80% 'ja').
Of hun mening werd gevraagd antwoordden 72% van de jongeren 'ja', 17% 'neen' en 11 % wisten het niet meer. Verschillende jongeren waren al geruime tijd in de voorziening en het onthaal dateerde van lang geleden. De begeleiders waren in 98% van de gevallen van mening dat ze de mening van de jongere bevraagd hadden bij het onthaal.
Bij de vraag of men achteraf nog terug was gekomen op hetgeen er bij het onthaal was gezegd antwoordden 74% van de jongeren 'ja', 15% 'neen' en 11% wist het niet meer. Hier antwoordden 98% van de begeleiders 'ja'.
Uit de antwoorden bleek dat de context bij het onthaal aanwezig is, de begeleiders gaven aan dat de mening van de context wordt gevraagd en dat ze voldoende worden geïnformeerd.

Werkpunten:

De betrokkenheid van de jongere bij het onthaal werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria. Wanneer hier niet aan voldaan was, werd dit als werkpunt meegegeven:
De voorziening dient de jongere zo maximaal mogelijk te betrekken bij de onthaalfase. Er wordt verwacht dat in deze eerste fase van het hulpverleningsproces naar de jongere wordt geluisterd. Uit de bevraging blijkt dat de jongere onvoldoende inspraak heeft in de onthaalfase. Het verdient aanbeveling ervoor te zorgen dat:

- De jongere aanwezig is bij de eerste gesprekken: 1 maal vermeld
- De mening van de jongere i.v.m. het verblijf/de begeleiding wordt gevraagd: 11 maal vermeld
- De jongere voldoende wordt beluisterd tijdens de intake/eerste gesprekken: 4 maal vermeld
- De jongere weet bij wie hij de eerste dagen terecht kan: 4 maal vermeld
- Er met de jongere nog terug gekomen wordt op wat er de eerste gesprekken gezegd werd: 7 maal vermeld
- De jongere bij het begin van het verblijf/de begeleiding op de hoogte gebracht wordt van de werking van de afdeling: 2 maal vermeld
- De jongere de tijd krijgt om de huisregels door te nemen, alvorens hem gevraagd wordt ze te ondertekenen: 6 maal vermeld

Wat de participatie van de context betreft werd maar 1 maal een werkpunt vermeld nl. dat de context moet weten waar men de eerste dagen terecht kan.

Verder gaven de inspecteurs nog bijkomende aandachtspunten aan, deze hadden vnl. betrekking op:

- de onthaalbrochures: deze moeten in begrijpelijke taal worden geschreven, liefst een aparte brochure voor de context, voor de – 12 jarigen en voor de + 12 jarigen. Er wordt ook gepleit om de jongeren te betrekken bij de herwerking/opmaak van de onthaalbrochures en de

onthaalbrochures te overlopen met de jongere en de context en deze mee te geven zodat ze nog achteraf kunnen gelezen worden en men dan nog vragen kan stellen.

- de huisregels: deze worden vaak enkel mondeling toegelicht en een schriftelijke versie voor zowel de jongere als de context is wenselijk. De huisregels waren soms verouderd en werden niet meer op die manier toegepast. Vaak zijn er te veel huisregels en is het daarom voor de jongeren niet duidelijk wat nu wel en niet mag; de mogelijkheid om de regels soepel toe te passen in functie van de situatie van de jongere wordt niet altijd zo benoemd.
- het verdient ook aanbeveling om de begeleiders die later met de jongere zullen werken al te betrekken bij het onthaal zodat er al een vertrouwensband kan ontstaan.
- er werd ook aangegeven dat -12 jarigen soms niet betrokken worden bij het onthaal.
- het ondertekenen van een checklist door de jongeren bij het onthaal wordt als niet zinvol ervaren omdat de jongeren dan eigenlijk niet weet wat hij tekent door de veelheid van informatie die op dat moment gegeven wordt, het lijkt eerder een instrument voor de begeleiders.

Conclusie:

We kunnen concluderen dat de participatie van de jongeren en de context bij het onthaal in de meeste voorzieningen goed zit. De jongeren en de context zijn aanwezig en voelen zich beluisterd; ze weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en er wordt voldoende uitleg gegeven over de werking van de voorziening.
De onthaalbrochures en de huisregels kunnen nog beter worden uitgeschreven en de inbreng van de jongeren hierin is zinvol. Zorginspectie pleit hierbij eerder voor een beperkt aantal basisafspraken gericht op het samenleven, maar rekening houdend met de individuele jongere, dan wel voor een pallet aan regels, die gericht zijn op de organisatie van de leefgroep.

1.4 PARTICIPATIE BIJ DE OPMAAK VAN HET HANDELINGSPLAN EN DE EVOLUTIEVERSLAGEN

Verwachtingen:

Verwacht wordt dat de voorziening de jongere betrekt bij de opmaak en bijsturing van de hulpverleningsdoelen. Naast de betrokkenheid van de jongere vraagt het DRM respect voor het gezinsleven, voor de ouders en de opvoedingsverantwoordelijken van jongeren. De jongere wordt beschouwd als deel uitmakend van zijn context, niet als een geïsoleerd individu. Niet alleen de jongere, maar ook de ouders dienen serieus genomen, ondersteund en begeleid te worden. Het behoort dus tot de bevoegdheid, maar ook de verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder om in dialoog met de jongere en diens context de competentie van de jongere in te schatten en te handelen in het belang van de jongere. Het erkennen van ouders als cliënt en als volwaardige partner in de jeugdhulp is dus essentieel. Vooreerst omdat hulp aan de jongere ook de rechten van ouders kan raken. Daarnaast kan hulpverlening een belangrijke impact hebben op de pedagogische relatie tussen ouders en kinderen en de opvoedingsverantwoordelijkheid van ouders.
Door deze betrokkenheid kunnen zij gemotiveerd worden om mee te werken in de hulpverlening.
We verwachten dat de verslagen met de jongere en met zijn context besproken worden, dat ze die begrijpen, kunnen lezen en aanvullen.

We verwachten bovendien dat de jongeren bij de bespreking ervan een beroep mogen doen op een vertrouwenspersoon en hierover geïnformeerd zijn. Deze staat de jongere bij in alle contacten met de jeugdhulpaanbieders, de toegangspoort en de trajectbegeleiding en in de uitoefening van zijn rechten, opgesomd in het DRM.
Bij de bevraging vroegen we nog naar de 'bijstandspersoon', terminologie die in het DRM werd gebruikt. Momenteel is dit gewijzigd in 'vertrouwenspersoon' en zijn de criteria hiervoor versoepeld.

Resultaten:

In deze module lagen de antwoorden van de jongeren en van de begeleiders wel verder uit elkaar.

	Jongeren			**Begeleiders**	
	Ja	Neen	Weet niet	Ja	Neen
Mag de jongere (gedeelten van) de verslagen lezen	74%	19%	7%	88%	12%
Mag de jongere de verslagen aanvullen	74%	12%	14%	96%	4%
Wordt er voor gezorgd dat de verslagen in een voor de jongere begrijpelijke taal geschreven zijn	77%	4%	19%	87%	13%
Wordt aan de jongere gezegd waartoe deze verslagen dienen	60%	31%	9%	89%	11%
Worden de verslagen met de jongere besproken	84%	10%	6%	99%	1%
Wordt er naar de jongere geluisterd bij de bespreking van de verslagen	90%	4%	6%	100%	0%
Wordt er aan de jongere gezegd dat hij bij de bespreking van de verslagen beroep kan doen op een bijstandspersoon	20%	75%	5%	31%	69%
Worden de verslagen met de context besproken	76%	5%	19%	100%	0%

Op de vraag of ze (gedeelten) van de verslagen mochten lezen en of ze de verslagen mochten aanvullen antwoordden de begeleiders veel meer 'ja' dan de jongeren.
Ook het feit of de verslagen in begrijpelijke taal waren werd eerder door de begeleiders bevestigd dan door de jongeren.

Het verschil was echter het grootst bij de vraag of aan de jongeren werd gezegd waarvoor deze verslagen dienden. Er was wel consensus over het feit dat de verslagen met de jongeren werden besproken en of er bij die bespreking naar de jongere werd geluisterd.
De 'bijstandspersoon' of nu 'vertrouwenspersoon' is noch bij de jongeren noch bij de begeleiders goed gekend zoals blijkt uit de tabel.
De vragen over het betrekken van de context werden door de begeleiders beantwoord en haalden allemaal positieve scores boven de 80%.

De vraag of de verslagen met de jongere en de context samen werden besproken werd ook aan de jongeren gesteld. Hier was een verschil merkbaar tussen de antwoorden van de jongeren en deze van de begeleiders.

Als we de resultaten afzonderlijk bekijken voor de modules verblijf en dagbegeleiding dan merken we wel op dat bepaalde aspecten verschillen in de antwoorden van de jongeren:

	Jongeren verblijf			**Jongeren dagbegeleiding**		
	Ja	Neen	Weet niet	Ja	Neen	Weet niet
Mag de jongere (gedeelten van) de verslagen lezen	77%	18%	5%	67%	21%	12%
Mag de jongere de verslagen aanvullen	76%	12%	12%	66%	13%	21%
Wordt aan de jongere gezegd waartoe deze verslagen dienen	63%	30%	7%	50%	34%	16%
Worden de verslagen met de jongere besproken	86%	10%	4%	80%	8%	12%
Worden de verslagen met de context besproken	74%	7%	19%	84%	0%	16%

Uit deze cijfers kan afgeleid worden dat het handelingsplan en de evolutieverslagen wellicht minder formeel worden behandeld in de dagbegeleiding dan in verblijf (meer 'weet niet' en 'neen' bij de bevraagde items).
Het bespreken van de verslagen met de context en de jongere samen scoort hier dan wel weer hoger, alhoewel hier ook 16% zegt het niet te weten. Zoals hoger vermeld is er een duidelijk leeftijdsverschil tussen de geïnterviewde jongeren in dagbegeleiding en in verblijf. Dit leeftijdsverschil kan een rol gespeeld hebben op verschillende vlakken: de interesse van de jongere in de materie, een mogelijks andere leeftijdgebonden aanpak in de begeleiding, het al dan niet ter beschikking hebben/gebruiken van aangepast materiaal/aangepaste methodieken of het anders begrijpen van de vragen in het gesprek met de inspecteur.

Werkpunten:
Ook in deze module waren een aantal werkpunten standaard in een keuzelijst voorzien:
De jongere heeft recht op participatie op elk moment van de begeleiding, niet het minst bij de opmaak of de bespreking van het handelingsplan of de evolutieverslagen. Daarom verdient het aanbeveling dat:

- De jongere de gedeelten waartoe hij toegang heeft in de verslagen mag lezen, tenzij dit niet in zijn belang zou zijn: 27 maal vermeld
- De jongere de verslagen mag aanvullen: 22 maal vermeld
- De verslagen in een voor de context begrijpelijke taal geschreven zijn: 20 maal vermeld
- Aan de jongere gezegd wordt waartoe deze verslagen dienen: 56 maal vermeld
- De verslagen met de jongere besproken worden, tenzij dit niet in zijn belang zou zijn: 15 maal vermeld
- Er naar de jongere geluisterd wordt bij de bespreking van deze verslagen: 4 maal vermeld
- Aan de jongere gezegd wordt dat hij een beroep kan doen op een bijstandspersoon bij het bespreken van de verslagen: 116 maal vermeld

De jongere wordt beschouwd als deel uitmakend van zijn context,. Het erkennen van context als cliënt en als volwaardige partner in de jeugdhulp is essentieel. Daarom verdient het aanbeveling dat:

- De context de gedeelten waartoe men toegang heeft in de verslagen mag lezen: 13 maal vermeld
- De context de verslagen mag aanvullen: 5 maal vermeld
- De verslagen in een voor de context begrijpelijke taal geschreven zijn: 5 maal vermeld
- Aan de context gezegd wordt waartoe deze verslagen dienen: 6 maal vermeld
- De verslagen met de context besproken worden: 4 maal vermeld

Er konden extra aandachtspunten geformuleerd worden door de inspecteur; dit waren er in totaal 45. De meest voorkomende waren de volgende:

- Door de verslaggeving niet gezamenlijk met de jongere, de context en begeleiding te bespreken worden een aantal kansen niet benut: jongeren en ouders/cliëntsysteem hebben niet de mogelijkheid hun eigen visie t.a.v. elkaar te verwoorden, meningsverschillen helder te stellen en naast elkaar te plaatsen, reacties op de inhoud van het verslag gezamenlijk te geven en met elkaar uit te wisselen.
- De geïnterviewde jongeren (jongste groep) wisten dat er zaken over hen genoteerd werden maar voelden zich daar niet bij betrokken. Hun betrokkenheid daarbij wordt ook niet actief gestimuleerd door de begeleiding. Echter is het belangrijk jongeren aangepast aan hun leeftijd actief te betrekken bij hun hulpverleningstraject, opdat het hun verhaal wordt en niet alleen dat van de organisatie. Wanneer doelstellingen en engagementen concreet geformuleerd zijn en in hun taal, kunnen jongeren/context er ook actiever mee aan de slag gaan.
- Het is aangewezen dat alle begeleiders goed op de hoogte zijn van de manier waarop het overleg met de context wordt georganiseerd en wat de doelstellingen zijn die in overleg met de context werden bepaald.

Conclusie:

Uit de bevraging blijkt dat zowel de jongeren als de begeleiders aangeven dat de verslagen met de jongeren en de context worden besproken en ook dat de jongeren zich beluisterd voelen bi j deze bespreking en hierin zeker hun inbreng hebben.
Het zelf lezen van de verslagen, het aanvullen van de verslagen en vooral het duiden van het belang van deze verslagen scoren minder goed, en dit vooral bij dagbegeleiding, waarbij niet mag uit het oog verloren worden dat het hier ging om relatief jongere kinderen.
Hoewel verschillende organisaties de jongere de kans bieden om zich te laten bijstaan door een vertrouwd persoon, is de ’ vertrouwenspersoon’ met het statuut dat hem toegekend wordt vanuit IJH onvoldoende gekend.
Bovendien komt het toch nog vaak voor dat de verslagen apart met de jongere (door de individuele begeleider IB) en apart met de context (door de contextbegeleider CB) worden besproken. Op deze wijze worden mogelijke kansen gemist tot overleg, beter begrip en overeenstemming over de doelstellingen van de hulpverlening met alle betrokkenen.

1.5 PARTICIPATIE IN DE CONCRETE HULPVERLENING

Verwachtingen:

In deze module werd de participatie in de hulpverlening van elke dag bevraagd. We deelden dit op in 4 onderdelen:

- heeft de jongere vertrouwen in de begeleiding: hier werd gevraagd naar een al of niet vaste begeleider, of er steeds iemand is waarmee de jongere kan praten en of hij kan veranderen van begeleider als het niet klikt
- heeft de jongere inspraak in de begeleiding: wordt er naar de jongere geluisterd, heeft hij inspraak in tijdstip en plaats van de gesprekken, kan hij mee bepalen waaraan tijdens de begeleiding moet worden gewerkt, is er inspraak inzake school, werk, vrije tijd enz.
- heeft de jongere inspraak in het bepalen van de context: mag hij zelf contextfiguren aanbrengen en er dan ook contact mee houden
- wordt de context betrokken bij de begeleiding: is de jongere op de hoogte van de gesprekken met de context, wordt er regelmatig samengezeten me de context om de begeleiding te bespreken, wordt de context betrokken bij de school, het werk, de vrije tijd …

Vertrouwen in de begeleiding

Resultaten:

404 van de 405 bevraagde jongeren stelde dat hij wist bij wie hij terecht kon met zijn vragen. Dit hoge cijfer werd ook bevestigd door alle bevraagde begeleiders. Deze laatsten zegden ook dat er steeds iemand aanwezig is met wie de jongere kan praten, 94% van de jongeren bevestigden dat, 6% antwoordde daar 'neen' op.

Van de jongeren gaf 95% aan een vaste individuele begeleider (IB) te hebben, 5 % zei van niet ; dit is gelijklopend met de antwoorden van de begeleiders (94% ja en 6% neen).
Op de vraag of de jongere een andere vaste begeleider kan vragen als het niet klikt waren de antwoorden niet zo eensluidend: 41% van de jongeren zie 'ja', 32% zie 'neen' en maar liefst 27% wist het niet. Van de begeleiders zei 71% 'ja' en 29% 'neen'. De begeleiders gaven hierbij wel aan dat er een grondige reden moet zijn voor een wissel van vaste begeleider en dat men bij spanningen tussen jongere en vaste begeleider soms ook een tweede begeleider inschakelt voor een aantal gesprekken.

Werkpunten:

Het vertrouwen in de begeleiding werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria.
Wanneer hier niet aan voldaan werd, werd dit als werkpunt meegegeven, als volgt:
De jongere heeft recht op participatie bij de totstandkoming en de uitvoering van de jeugdhulp. Verwacht wordt dat er zo maximaal mogelijk naar de jongere wordt geluisterd en dat er rekening wordt gehouden met zijn mening. Een goede relatie is het fundament waarop de hulpverlening een goede kans maakt om slagen. Het verdient aanbeveling ervoor te zorgen dat:

- De jongere weet bij wie hij terecht kan met zijn vragen: geen enkele keer vermeld
- De jongere beschikt over een vaste begeleider in de voorziening: 2 maal vermeld
- De jongere een andere begeleider kan vragen indien het niet klikt: 30 maal vermeld
- Er steeds iemand aanwezig is met wie de jongere kan praten: 4 maal vermeld

De inspecteurs formuleerden daarnaast nog 12 bijkomende punten waarvan de belangrijkste waren:

- De voorziening dient er over te waken dat de jongere een vertrouwensband kan opbouwen met de vaste begeleider en in de mate van het mogelijke het herhaald wijzigen van IB om organisatorische redenen vermijden.
- De vraag tot veranderen van IB door de jongere dient ernstig overwogen te worden.

Inspraak in de begeleiding

Resultaten:

Zowel de jongeren als de begeleiders zijn het er over eens dat er regelmatig gesprekken zijn tussen de jongere en de begeleider (jongeren 87% ‘ ja’ en begeleiders 99% ‘ja’).
De jongeren en de begeleiders geven ook aan dat de jongere inspraak heeft in het tijdstip van de gesprekken m.a.w. dat de jongere met een begeleider kan spreken op het ogenblik dat hij dit nodig vindt; de gesprekken verlopen niet op een vast tijdstip of op een vaste plaats in de meeste gevallen. 93% van de jongeren zegt ook dat ze het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd, dit is een belangrijk gegeven in de begeleiding.

85% van de jongeren zei te weten waarom ze in begeleiding waren, men had het hen uitgelegd bij de opname of ze konden het bij de opname zelf wel inschatten. 98% van de begeleiders beaamden dit. De vraag hoelang de begeleiding zal duren levert een ander beeld op: 64% van de jongeren gaf aan dat ze dit niet wisten bij opname en verschillende jongeren vonden dit een probleem. 91% van de begeleiders zei dat ze dit wel proberen te duiden aan de jongeren (evolutiebespreking na 6 maanden en dan wordt het opnieuw bekeken) maar dat ze zelf ook bij de opname niet weten hoe lang de begeleiding zal duren omdat dit niet hun beslissing is en omdat de begeleidingsduur beïnvloed wordt door tal van factoren.

De stappen in de begeleiding en de punten waaraan wordt gewerkt worden volgens meer dan 80% van de jongeren en meer dan 90% van de begeleiders samen overlopen.
De jongeren geven ook aan dat de begeleiders meestal vragen wat de jongere zelf wil op gebied van school, werk, vrije tijd en vakantie en daar dan ook rekening mee houden. Enkel de terugkoppeling van de contacten door de begeleiders met de school scoort minder dan 80% bij de jongeren; dit betekent dat de begeleiders soms contacten hebben met de school en dat de jongere van de inhoud hiervan niet steeds op de hoogte wordt gebracht.

De antwoorden op de vragen waren wat verschillend bij de jongeren in verblijf en bij deze in dagbegeleiding.

	Jongeren verblijf			Jongeren dagbegeleiding		
	Ja	Neen	Weet niet	Ja	Neen	Weet niet
Wordt aan de jongere uitgelegd waarom hij daar is	88%	12%	0%	78%	18%	4%
Wordt aan de jongere uitgelegd voor hoe lang hij daar is	67%	32%	1%	55%	40%	5%
Wordt aan de jongere gevraagd waaraan hij vindt dat gewerkt moet worden tijdens het verblijf/de begeleiding	88%	11%	1%	83%	13%	4%
Wordt regelmatig overlopen wat de volgende stappen in de begeleiding kunnen zijn	86%	12%	2%	70%	16%	14%

Zoals gezegd kon in beide typemodules een reële vorm van inspraak worden vastgesteld, doch dit is nog iets meer uitgesproken in verblijf.

Werkpunten:

De inspraak van de jongere in de begeleiding werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria. Wanneer hier niet aan voldaan werd, werd dit als werkpunt meegegeven, als volgt:
De jongere heeft recht op participatie bij de totstandkoming en de uitvoering van de jeugdhulp. Verwacht wordt dat er zo maximaal mogelijk naar de jongere wordt geluisterd en dat er rekening wordt gehouden met zijn mening. Daarom verdient het aanbeveling dat:

- Er regelmatig gesprekken plaats vinden tussen de jongere en de begeleider: 15 maal vermeld
- De jongere inspraak heeft in het tijdstip van de gesprekken met de begeleider: geen enkele keer vermeld
- De jongere het gevoel heeft dat er naar hem wordt geluisterd: 3 maal vermeld
- Aan de jongere uitgelegd wordt waarom hij in verblijf/in begeleiding is: 17 maal vermeld
- Aan de jongere uitgelegd wordt voor hoelang hij in verblijf/in begeleiding is: 27 maal vermeld
- De jongere inspraak heeft in de zaken waaraan hij vindt dat er gewerkt moet worden tijdens zijn verblijf/de begeleiding: 10 maal vermeld
- Er met de jongere overlopen wordt wat de volgende stappen in de begeleiding kunnen zijn: 11 maal vermeld
- De jongere inspraak heeft op het gebied van de school: 24 maal vermeld
- Er een terugkoppeling naar de jongere gebeurt indien de begeleider contacten heeft met de school: 14 maal vermeld
- De jongere heeft geen inspraak op het vlak van werk: 3 maal vermeld
- Er een terugkoppeling naar de jongere gebeurt indien de begeleider contacten heeft met het werk: geen enkele vermelding
- De jongere inspraak heeft op het vlak van de vrijetijdsbesteding: 7 maal vermeld
- Er een terugkoppeling naar de jongere gebeurt, indien de begeleider contacten heeft i.v.m. de vrijetijdsbesteding van de jongere: 1 maal vermeld

- De jongere inspraak heeft i.v.m. de vakantieplanning en de weekendplanning: 3 maal vermeld

Daarnaast werden er nog andere zaken opgemerkt en als aandachtspunt meegegeven, de voornaamste zijn:

- Een gebrek aan privacy voor het voeren van individuele gesprekken
- De vrijetijdsregels die nogal strikt zijn, met soms de verplichting om een bepaalde vrije tijdsinvulling te kiezen
- De aanwezigheid van vele jongere kinderen in de leefgroep die maakt dat er weinig tijd is voor gesprekken met de oudere kinderen
- Het niet geïnformeerd zijn over het uurrooster en daarom niet weten wanneer de individuele begeleider aanwezig is voor een gesprek

Bepalen van de context

Resultaten:

Uit de bevraging van de jongeren blijkt dat ze zeker voldoende kunnen zeggen wie ze graag zouden betrekken in de begeleiding: 90% van de jongeren antwoordt hier 'ja' op.
Op de vraag of ervoor gezorgd wordt dat ze dan contact kunnen houden met de mensen die voor hen belangrijk zijn antwoordt 95% 'ja'.
De participatie van de jongeren bij het bepalen van de context is dus over het algemeen genomen goed te noemen. Dit werd ook bevestigd door de begeleiders.
Er werd aan de jongeren ook gevraagd of zij mee mogen bepalen wie er op de hoogte wordt gehouden over zaken die hun school, werk, vrije tijd of vakantieplanning betreffen. Ook hierop waren de antwoorden overwegend positief (tussen de 84% en 92% 'ja' bij de jongeren); dit werd eveneens bevestigd door de begeleiders.

Werkpunten:

Of een jongere kan participeren bij het bepalen van de context werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria.
Wanneer hier niet aan voldaan werd, werd dit als werkpunt meegegeven, als volgt:
Verwacht wordt dat de jongere mee bepaalt wie zijn context is waarmee hij contact wil houden. Het verdient aanbeveling ervoor te zorgen dat:

- De jongere betrokken wordt bij het bepalen van de context: 19 maal vermeld
- De jongere voldoende de kans heeft om in contact te blijven met/contacten op te bouwen met de personen die voor hem belangrijk zijn/steunfiguren zijn: 5 maal vermeld

Er werden hier geen bijkomende aandachtpunten aangegeven door de inspecteurs.

Betrekken van de context

Resultaten:

92% van de bevraagde jongeren zijn er van op de hoogte dat er een begeleider bij hen thuis gaat maar slechts 57% stelde dat zij zelf hierbij aanwezig konden zijn. Op die laatste vraag antwoordde 88% van de begeleiders wel 'ja', dit geeft een duidelijk verschil in perceptie.
De begeleiders stelden in de gesprekken dat het wel 'kon' maar niet steeds gebruikelijk was of niet steeds wenselijk omdat er zaken te bespreken waren met de context waarbij het niet opportuun geacht werd dat de jongere hier bij aanwezig was.

Er werd ook gevraagd naar een terugkoppeling van hetgeen besproken was met de context naar de jongere. Hierop antwoordde 68% van de jongeren 'ja' 29% 'neen' en 3% wist het niet. Dit in tegenstelling tot 90% van de begeleiders die hierop 'ja' zegden en 10% 'neen'.
Hier merken we toch een duidelijk verschil in aanvoelen tussen de jongeren en de begeleiders.

Ook op de vraag of er regelmatig samen gezeten werd met de context om zaken te bespreken was er een dergelijk verschil merkbaar: 69% van de jongeren zei 'ja', 25% 'neen' en 6% wist het niet tegenover 92% van de begeleiders die 'ja' zei en slechts 8% 'neen'.

Aan de begeleiders werd ook de vraag gesteld of de context betrokken wordt bij het schoolgebeuren, het werk, de vrije tijdsbesteding en de vakantieplanning van de jongere. Op al deze items werd een score 'ja' van minstens 98% genoteerd. Dit item werd niet bevraagd bij de jongeren.

Werkpunten:

De participatie van de context bij de hulpverlening, werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria.
Wanneer hier niet aan voldaan werd, werd dit als werkpunt meegegeven, als volgt:
De betrokkenheid van de context is een belangrijke schakel in de hulpverlening. Werken aan de context is een voorbereiding op het wegvallen van de hulp. Het is immers de context die de jongere tijdens en na de hulpverlening zal moeten ondersteunen. Het verdient aanbeveling ervoor te zorgen dat:

- De jongere systematisch op de hoogte gehouden wordt van de gesprekken met de context, behoudens dit niet in zijn belang zou zijn: 37 maal vermeld
- Er regelmatig met de context samen gezeten wordt om te kijken of er iets moet veranderen: 17 maal vermeld
- De context betrokken wordt bij de school van de jongere: geen vermelding
- De context betrokken wordt bij het werk van de jongere: geen vermelding
- De context betrokken wordt bij de vrijetijdsbesteding van de jongere: 2 maal vermeld
- De context betrokken wordt bij de vakantieplanning/weekendplanning van de jongere: geen vermelding

Verder werd door de inspecteurs nog meegegeven dat het belangrijk is voor de jongere dat hij ook met de contextbegeleider kan praten en niet alle informatie over de context enkel via de individuele

begeleider verneemt. Daarom moet de contextbegeleider ook voldoende bereikbaar zijn voor de jongere.
Het belang van het samen bespreken van de doelstellingen van de hulpverlening door jongere, context en begeleiders wordt hier nog eens onderstreept. Dit kwam ook al aan bod in punt 1. 4 bij de bespreking van het handelingsplan en de evolutieverslagen.

Conclusie

Wat de participatie in de concrete hulpverlening betreft kunnen we concluderen dat het merendeel van de jongeren een individuele begeleider heeft, dat de jongere weet bij wie hij terecht kan en dat er altijd iemand beschikbaar is om mee te praten. Het veranderen van IB op vraag van de jongere wordt enkel gedaan met een zeer grondige reden.

Er zijn zeer regelmatig gesprekken tussen de jongere en de IB en de jongere heeft inspraak in het tijdstip en de plaats van de gesprekken. De jongeren geven aan dat ze het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd.
Er wordt hen ook uitgelegd waarom ze in begeleiding zijn maar de duur van de begeleiding is voor veel van de jongeren niet duidelijk en kan voor onzekerheid zorgen. De begeleiders zijn vaak niet in staat om dit voor de jongeren duidelijk te maken omdat ze er geen impact op hebben.
De stappen in de begeleiding en de punten waaraan men in de begeleiding wil werken, worden wel met inspraak van de jongeren bekeken; ook de school, de vrije tijd, het werk en de vakantieplanning wordt samen met de jongere besproken.

De jongeren worden voldoende bevraagd wat betreft de context waar ze contact mee willen houden, hier wordt de ruimere context bedoeld en niet enkel de ouders. De jongeren worden ook in staat gesteld om contacten te onderhouden met de mensen die voor hen belangrijk zijn. De jongere kan mee bepalen wie op de hoogte wordt gehouden van zijn school, vrije tijd, werk en vakantieplanning.

Bijna alle jongeren weten dat er een begeleider bij hun thuis gaat maar iets meer dan de helft stelt dat ze daar niet bij aanwezig kunnen zijn en 68% gaf aan dat er geen terugkoppeling gebeurt van die gesprekken, m.a.w. zij weten niet waarover men het dan heeft met de context. De begeleiders hadden hier een andere mening over.
Het samen bespreken van de begeleiding met jongere-context-begeleiders wordt door de jongeren maar in 69% van de gevallen vernoemd, terwijl de begeleiders denken dat dit in 92% van de gevallen gebeurt. Het verdient nochtans aanbeveling om hierover met alle partijen te overleggen om zo met de begeleiding duurzame resultaten te behalen.

1.6 HET DOSSIER

Verwachtingen:

Het is een wettelijke verplichting dat voor elke jongere een dossier wordt bijgehouden. Er wordt dan ook verwacht dat voor elke jongere een dossier wordt aangelegd, dat dit zorgvuldig wordt bewaard en bijgehouden en dat de jongere over het bestaan hiervan wordt geïnformeerd.
Het was nu niet de bedoeling om hier diep op in te gaan en na te gaan wat er allemaal in het dossier wordt bewaard en of het toegangsrecht correct wordt toegekend . We bevroegen enkel of de jongere het bestaan van zijn dossier kent, weet wat erin wordt bewaard en waarvoor het dient. We

wilden weten of de jongere gedeelten uit zijn dossier mocht lezen en of er reeds gebruik gemaakt werd van het toegangsrecht en van het recht er stukken aan toe te voegen.

Resultaten:

Van de bevraagde jongeren wist 93% dat er een dossier over hen wordt bijgehouden, maar slechts 50% wist wat er in zijn dossier werd bewaard.
We vroegen ook aan de jongeren waarvoor het dossier diende, slechts 41% kan hierop een (gedeeltelijk) antwoord geven.
Op de vraag of ze delen uit hun dossier mochten lezen antwoordde 64% van de jongeren 'ja', 20% 'neen' en 16% wist het niet. Ook het feit dat ze stukken aan hun dossier mogen toevoegen was maar bij 30% van de bevraagde jongeren gekend.

Ook rond dit item waren er verschillen tussen verblijf en dagbegeleiding:

	Jongeren verblijf			**Jongeren dagbegeleiding**		
	Ja	Neen	Weet niet	Ja	Neen	Weet niet
Weet de jongere wat er in zijn dossier wordt bewaard	54%	45%	1%	40%	53%	7%
Weet de jongere waarvoor zijn dossier dient	40%	57%	3%	43%	53%	4%
Mag de jongere gedeelten uit zijn dossier lezen	66%	19%	15%	57%	24%	19%
Wordt aan de jongere gezegd dat hij zelf stukken aan zijn dossier mag toevoegen	34%	59%	7%	19%	68%	13%

De begeleiders gaven toe dat er soms weinig over het dossier wordt gesproken met de jongeren en dat ook de inhoud, het doel van het dossier en het inzagerecht niet echt een item zijn in de gesprekken met de jongeren.
Wij ondervonden in de loop van de inspecties dat er gaandeweg op deze vragen meer positieve antwoorden kwamen omdat 'het dossier' onderwerp was geweest van een groepsgesprek met de jongeren in aanloop naar de inspectie.

Werkpunten:

De participatie van de jongere m.b.t. het dossier werd nagegaan aan de hand van een aantal criteria. Wanneer hier niet aan voldaan werd, werd dit als werkpunt meegegeven, als volgt:
De jongere heeft recht op toegang tot de gegevens die hem betreffen, hij heeft het recht om zijn versie te geven van de feiten en om documenten aan te reiken om toe te voegen aan zijn dossier.
Daarom verdient het aanbeveling dat:

- De jongere ervan op de hoogte wordt gebracht dat er een dossier over hem wordt bijgehouden: 7 maal vermeld
- De jongere ervan op de hoogte wordt gebracht wat er in zijn dossier wordt bewaard: 57 maal vermeld
- De jongere ervan op de hoogte wordt gebracht waarvoor zijn dossier dient: 86 maal vermeld

- De jongere ervan op de hoogte wordt gebracht dat hij gedeelten uit zijn dossier mag lezen: 41 maal vermeld
- Er wordt gevraagd of/bewaakt dat de jongere dit begrijpt: 8 maal vermeld
- De jongere ervan op de hoogte wordt gebracht dat hij zelf stukken aan zijn dossier mag toevoegen: 102 maal vermeld

Verder werd nog een paar maal aangegeven dat het logboek/observatieschrift gegevens bevat die enkel over de jongere gaan en in principe de jongere hier toegang toe heeft, tenzij de hulpverlener in het kader van de agogische exceptie zou beslissen dat dit niet in het belang van de jongere is .

Conclusie:

Het bestaan van een dossier over hen is gekend bij de jongeren maar daarmee is dan ook het meeste gezegd: wat er precies in bewaard wordt, waarvoor het dient en dat ze er inzagerecht in hebben is onvoldoende meegedeeld aan hen. Dit werd ook door de begeleiders erkend.
Het dossier wordt beschouwd als een eerder formele materie, die minder aansluit bij de leefwereld van de jongeren. Niettemin is het een opdracht voor de begeleiding om via aangepaste werkwijzen en communicatie de interesse van de jongeren in hun dossier te verhogen. Dit handelt immers over hen en is belangrijk voor hun toekomst.
In dit kader kan ook verwezen worden naar een aanbeveling van jongeren met een jeugdhulpverleden[1]: 'Een open verslaggeving en het meegeven van het dossier bij afronding van de begeleiding kunnen helpen bij de verwerking van het verleden.'

1.7 INHOUDELIJKE CONCLUSIES

Het werken met de context krijgt in alle voorzieningen aandacht in de beleidsteksten maar de visie is nog niet overal uitgeschreven of nog niet gebruiksvriendelijk gebundeld.
De participatie van de jongeren bij het bepalen van de context is ook nog niet overal in de visie(teksten) terug te vinden.

De participatie van de jongeren en de context bij het onthaal is in de meeste voorzieningen heel goed. De jongeren en de context voelen zich beluisterd; ze weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en er wordt voldoende uitleg gegeven over de werking van de voorziening.
De onthaalbrochures en de huisregels kunnen nog beter worden uitgeschreven en de inbreng van de jongeren hierin is zinvol. Zorginspectie pleit hierbij eerder voor een beperkt aantal basisafspraken gericht op het samenleven, maar rekening houdend met de individuele jongere, dan wel voor een pallet aan regels, die gericht zijn op de organisatie van de leefgroep.

Uit de bevraging blijkt dat zowel de jongeren als de begeleiders aangeven dat de verslagen (handelingsplan en evolutieverslagen) met de jongeren en de context worden besproken en ook dat de jongeren zich beluisterd voelen bij deze bespreking en hierin zeker hun inbreng hebben.
Het zelf lezen van de verslagen, het aanvullen van de verslagen en vooral het duiden van het belang van deze verslagen scoren minder goed, en dit vooral bij dagbegeleiding. Belangrijke kanttekening

[1] Cachet: 'Wat na de jeugdhulp'

hierbij is dat de bevraagde jongeren in dagbegeleiding gemiddeld duidelijk jonger waren dan deze in verblijf.
Hoewel verschillende organisaties de jongere de kans bieden om zich te laten bijstaan door een vertrouwd persoon, is de 'vertrouwenspersoon' met het statuut dat hem toegekend wordt vanuit IJH onvoldoende gekend.
Bovendien komt het toch nog vaak voor dat de verslagen apart met de jongere (door de individuele begeleider IB) en apart met de context (door de contextbegeleider CB) worden besproken. Op deze wijze worden mogelijke kansen gemist tot overleg, beter begrip en overeenstemming over de doelstellingen van de hulpverlening met alle betrokkenen.

Er werd vastgesteld dat het algemeen goed zit met het vertrouwen van de jongeren in hun begeleiding. Er wordt hen ook uitgelegd waarom ze in begeleiding zijn maar de duur van de begeleiding is voor veel van de jongeren niet duidelijk en vormt voor hen een probleem. De begeleiders zijn vaak niet in staat om dit voor de jongeren duidelijk te maken omdat ze er geen impact op hebben.
De jongeren mogen hun context mee bepalen. Hier wordt de ruimere context bedoeld en niet enkel de ouders. De jongeren worden ook in staat gesteld om contacten te onderhouden met de mensen die voor hen belangrijk zijn.
Wat wel beter kan is het systematisch terugkoppelen van de gesprekken die er waren met de context, als de jongeren hier zelf niet bij aanwezig waren. Ook het belang van gezamenlijke gesprekken met de jongere-context-begeleiding wordt in deze nogmaals benadrukt.
Het bestaan van een dossier over hen is gekend bij de jongeren maar wat er precies in bewaard wordt, waarvoor het dient en dat ze er inzagerecht in hebben is onvoldoende meegedeeld aan hen. Dit werd ook door de begeleiders erkend.
Het dossier wordt beschouwd als een eerder formele materie, die minder aansluit bij de leefwereld van de jongeren. Niettemin is het een opdracht voor de begeleiding om via aangepaste werkwijzen en communicatie de interesse van de jongeren in hun dossier te verhogen. Dit handelt immers over hen en is belangrijk voor hun toekomst.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat een kleine minderheid van de geïnspecteerde afdelingen nog heel wat werkpunten heeft op het vlak van participatie. De grote meerderheid van de organisaties voldoet echter overwegend aan deze bepalingen van het DRM, aan hen werden een beperkt aantal werkpunten meegegeven om hun werking te optimaliseren. Een aantal organisaties ten slotte hebben bij de inspecties aangetoond dat participatief werken in alle bevraagde aspecten ingeburgerd is en ook zo beleefd wordt door de jongeren die ze begeleiden.

2 DE INSPECTIEMETHODIEK

2.1 OPZET EN AANPAK

Ter voorbereiding:
Voorafgaand aan de inspecties pleegden we overleg met de VZW Cachet om de relevantie van de vragen die werden gesteld aan de jongeren te toetsen. Aan het Kinderrechtencommissariaat werd

advies gevraagd omtrent het vragen van de goedkeuring van de ouders of opvoedingsverantwoordelijken voor de bevraging van de jongeren.

De voorzieningen werden in oktober 2013 op de hoogte gebracht via een algemene informatievergadering. Verder werd elke voorziening gecontacteerd door de inspecteur om afspraken te maken en werd hierbij de nodige uitleg gegeven. Er was een begeleidende brief met uitleg voor de voorziening, een brief voor de jongeren, een brief voor de ouders of opvoedingsverantwoordelijken, een checklist ter voorbereiding met de timing en het modelverslag.

Ter plaatse:

Vermits het opzet van deze inspecties was om de jongeren zelf aan het woord te laten werd hierop de focus gelegd.

De inspectie bestond uit 4 inspectiemomenten die in deze volgorde plaats vonden:

1. Een inleidend gesprek met de directie: hierbij werd de organisatie bevraagd, evenals het beleid rond het werken met de context en de selectie van de jongeren en de begeleiders.

2. Een gesprek met 3 jongeren, telkens een één-op-één gesprek.
   We kozen ervoor om jongeren tussen 10 en 18 jaar te bevragen. De ondergrens werd op 10 jaar bepaald omdat jongeren vanaf die leeftijd in staat zijn om voldoende abstract te denken en de bovengrens op 18 jaar omdat het decreet rechtspositie van toepassing is op minderjarigen.
   Aan de voorziening werd gevraagd om alle jongeren die hiervoor in aanmerking kwamen te informeren en te vragen of ze kandidaat waren. Uit de kandidaten werd vervolgens door de inspecteur een selectie gemaakt; hierbij werd rekening gehouden met een diversiteit aan respondenten (jongens/meisjes, verschillende leeftijd, verschillende duur van verblijf).
   Regelmatig kwam het voor dat er maar 3 kandidaten doorgegeven werden door de voorziening en zij werden door inspectie aanvaard om het gesprek te voeren. In een aantal beperkte gevallen waren er geen 3 kandidaten (soms wegens de leeftijd van de jongeren in de leefgroep), dan werd er maar met 2 jongeren een gesprek gevoerd, uitzonderlijk was dit met 1 jongere of met 4 jongeren.
   Uit de antwoorden op de open vraag hoe de selectie van de jongeren was verlopen, blijkt dat verschillende voorzieningen dit op een creatieve manier hebben aangepakt.
   Verschillende voorzieningen hebben gebruik gemaakt van de standaardbrieven die door Zorginspectie waren aangemaakt voor de jongeren en de ouders of opvoedingsverantwoordelijken. Andere voorzieningen informeerden de jongeren op een groepsvergadering of spraken jongeren individueel aan.
   Wij stelden bij de inspecties vast dat de voorzieningen veel inspanningen hadden gedaan om voldoende jongeren bereid te vinden om met ons een gesprek aan te gaan.

3. Een gesprek met 2 begeleiders: de begeleiders werden samen gesproken.
   De selectie van de begeleiders werd overgelaten aan de voorziening, het waren meestal de begeleiders die op de dag van inspectie op dienst waren. We gaven er de voorkeur aan om met begeleiders te spreken die in dezelfde leefgroep werkten als de bevraagde jongeren maar dit was geen absolute must; soms kwamen de jongeren uit verschillende leefgroepen van verblijf. Vaak

gebeurde het gesprek met een individuele begeleider en een contextbegeleider maar ook dit was geen vereiste.

4. Een afrondend gesprek met de directie: hierin werden de voornaamste vaststellingen besproken en de belangrijkste werkpunten meegegeven.

We kozen ervoor om geen rechtstreekse gesprekken met de context te houden, de gegevens over de participatie van de context werden verkregen uit de antwoorden van de jongeren en van de begeleiders.
Het rechtstreeks bevragen van de cliënt is voor Zorginspectie een nieuw gegeven, daarom wordt dit geleidelijk ingevoerd en werd bij deze inspecties beslist om enkel met de jongeren het gesprek aan te gaan; hiervoor werd door de inspecteurs een aangepaste opleiding gevolgd.
Het is evenwel de bedoeling om in de toekomst ook de context te betrekken bij de inspecties, de manier waarop dit zal gebeuren moet nog worden uitgewerkt en zal zorgvuldig worden voorbereid.
Doordat de 4 inspectiemomenten na elkaar moesten gebeuren werd de inspectie gespreid over verschillende dagen. De gesprekken met de jongeren vonden in sommige voorzieningen 's avonds plaats, omdat de jongeren anders niet vrij waren. Dit vroeg de nodige flexibiliteit zowel van de voorziening als van de inspecteurs.

Het verslag:
Het inspectieverslag werd naar de voorziening gestuurd via mail en, zoals ook bij andere inspecties het geval is, had de voorziening twee weken de tijd om hierop te reageren alvorens het verslag als definitief werd beschouwd.
Het inspectieverslag bestond uit een beschrijving van de verschillende modules met een toelichting van de antwoorden van jongeren en begeleiders en werkpunten die door de inspecteurs bij elke module konden worden meegegeven. Een aantal werkpunten waren standaard voorzien in het model en konden worden aangevinkt vanuit een keuzelijst, maar de inspecteur kon de formulering ervan aanpassen aan de gedane vaststellingen en zelf eigen werkpunten toevoegen.

Het al dan niet formuleren van werkpunten was een afweging van de inspecteur, op basis van de verschillende onderdelen van de inspectie: de gesprekken met de jongeren, deze met de begeleiders en deze met de leidinggevenden. In de inspectieleidraad waren hierover richtlijnen opgenomen, die te maken hadden met het aantal jongeren dat negatief antwoordde, het aantal begeleiders dat negatief antwoordde, het verschil in antwoord tussen jongeren en begeleiders en de duiding die bekomen werd in de terugkoppeling. In de loop van het inspectietraject waren er ook 3 afstemmingsmomenten met het team van inspecteurs, om de lat op een gelijke hoogte te leggen bij het formuleren van werkpunten.

In de conclusie van het verslag werd de geïnspecteerde afdeling verzocht om aan de slag te gaan met de resultaten van de inspectie en er de jongeren over te informeren.

2.2 TEVREDENHEIDSBEVRAGING

Nadat het verslag bezorgd was kon elke voorziening via een anonieme tevredenheidsmeting de bevindingen over het inspectiegebeuren meedelen. De directie werd via e-mail uitgenodigd hieraan mee te werken. De respons bij deze bevraging lag hoog, van de 138 verstuurde vragenlijsten werden er 121 terug bezorgd.

Uit de tevredenheidsbevraging blijkt dat 72,16 % van de voorzieningen aangaf dat de voorgestelde werkwijze voor hen haalbaar was. In de commentaren werd wel aangekaart dat het informeren van de ouders of opvoedingsverantwoordelijken niet altijd mogelijk of gemakkelijk was geweest vermits deze soms moeilijk te bereiken waren en ook het opzet van de inspectie voor hen niet steeds duidelijk was.
Ook werd aangekaart dat de brieven die werden aangereikt door Zorginspectie een hulpmiddel waren, maar niet voor iedereen vlot te begrijpen. Vaak was extra toelichting vereist en soms ook een vertaling, omdat de brieven enkel in het Nederlands ter beschikking waren.

De keuze van Zorginspectie om met de jongeren zelf in gesprek te gaan werd door 93,88 % van de respondenten in de tevredenheidsbevraging als een meerwaarde ervaren, 5,10 % vond dit niet het geval en 1,02 % had geen mening erover.
In de open antwoorden werden kanttekeningen vermeld en suggesties voor komende inspecties:

- de gesprekken met de jongeren zijn een goede aanvulling, maar slechts vanuit één invalshoek, ook gesprekken met de ouders/context zijn aangewezen.
- het gaat om een momentopname, een recente gebeurtenis kan het gesprek met een jongere kleuren.
- het gaat om een beperkte steekproef, waarop geen algemene uitspraken mogen gedaan worden.
  - dezelfde vragen werden gesteld aan de 10-jarigen als aan de 17-jarigen en zodoende niet goed afgestemd, de leeftijdsgrens van 10 jaar was nog heel jong.

Na de inspecties was er geen rechtstreeks contact meer met de geïnterviewde jongeren. Daarom werd in de tevredenheidsbevraging even gepeild naar de aard van de reacties die door de organisaties werden opgevangen: 95,92 % van de respondenten antwoordde dat de reacties van de jongeren globaal genomen positief waren.
Hoewel 48 maal werd aangevinkt dat de jongeren 'het gesprek een aangename ervaring vonden' en 34 maal dat 'jongeren een volgende keer opnieuw wilden meedoen', willen we hier toch ook onthouden dat 31 maal werd aangekruist dat 'de gesprekken te saai waren of te lang duurden' en 53 maal dat 'sommige vragen te moeilijk waren'.

Dat rechtstreeks met de begeleiders op de werkvloer gepraat werd, kon door 100 % van de respondenten gewaardeerd worden, omdat zo de informatie bekomen werd van diegenen die dagelijks de participatie wel of niet waarmaken en ze zo ze heel bewust stil moesten staan bij de werking en hun persoonlijk omgaan met de werkingsprincipes

In de tevredenheidsbevraging lieten 94,89 % van de respondenten weten dat de werkpunten voor hen duidelijk waren en 92,85 % dat ze ook als werkpunt herkend werden door de organisatie.

In de commentaar kon gelezen worden dat ‘participatie’ een thema is dat we nooit als 'voltooid' kunnen beschouwen.
Ook werd hierin gemeld dat sommige werkpunten moeilijk te realiseren zijn, zoals een zicht op de duur van het verblijf/begeleiding bij de start ervan of zoals meer inspraak bij de aanduiding van een IB.
De interesse opwekken voor de jongeren in hun dossier wordt eveneens als minder evident omschreven, hoewel men die interesse ziet groeien met de leeftijd.

2.3 CONCLUSIES METHODIEK

De gebruiker centraal stellen in onze inspecties is niet nieuw. Ook vroegere bevragingen of toezichtsmodellen werden opgemaakt met de focus op de jongere en het verhogen van de kwaliteit van hulpverlening die hen geboden wordt. De inspiratie bij de opmaak werd dan gezocht in o.a. beleidsteksten, literatuurstudies, onderzoeken en overleg met het Agentschap Jongerenwelzijn en de inspecties focusten deels op gesprekken en visieteksten en deels op dossierbespreking .

Maar de participatiegedachte genegen, wilden we bij deze inspecties een stap verder gaan en het rechtstreeks aan de jongeren gaan vragen. En net zoals de sector, hebben we de meerwaarde ervan kunnen ervaren.
Daarom willen we bij komende inspecties de participatie van jongeren en hun context blijvend opvolgen en zal hierbij rekening gehouden worden met de suggesties die de organisaties ons meegaven in een laatste open vraag van de tevredenheidsmeting: ‘Ziet u andere mogelijkheden waarmee Zorginspectie aan de slag kan om vaststellingen te doen m.b.t. de participatie van de jongeren en hun context in uw voorziening?’
Zoals al aangegeven worden ook hier gesprekken met de context meermaals genoemd, naast het aanwezig zijn op collectieve inspraakmomenten, het bijwonen van teamoverleg, online bevragingen van jongeren, telefonische interviews, groepsgesprekken met de jongeren, eens een dag in de voorziening meedoen...

De eerlijkheid gebiedt ons te zeggen dat deze inspecties arbeidsintensief waren en niet telkens op deze gestructureerde wijze zullen kunnen worden gehanteerd. Afhankelijk van de te inspecteren thema ’s zal dus telkens moeten afgewogen worden voor welke thema ’s en op welke wijze de participatie van de jongeren en hun context een plaats krijgen bij komende inspecties.

Het verheugt ons dat we hierbij kunnen rekenen op de medewerking van de voorzieningen , die bijzonder constructief was. De selectie van zowel jongeren als begeleiders werd door hen goed voorbereid en leidde tot interessante gesprekken en een goede timing. We willen de voorzieningen hier dan ook uitdrukkelijk voor danken.

Bijlage: Verslagsjablonen voor de antwoorden van de jongeren en de begeleiders.

Participatie bij het onthaal Artikel 11, 12 en 16 van het DRM. Artikel 11, 8° van het BVR.	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Is de jongere aanwezig bij de eerste gesprekken	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt de mening van de jongere i.v.m. zijn verblijf/begeleiding gevraagd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er naar de jongere geluisterd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Weet de jongere bij wie hij de eerste dagen terecht kan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er met de jongere nog terug gekomen op wat er tijdens de eerste gesprekken gezegd is	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt de jongere bij het begin van het verblijf/de begeleiding op de hoogte gebracht van de werking van de afdeling	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moet de jongere de huisregels aftekenen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Krijgt de jongere de tijd om de huisregels eerst rustig te lezen voor hij ze moet ondertekenen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Is de context aanwezig bij de eerste gesprekken	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt de mening van de context gevraagd over het verblijf /de begeleiding van de jongere	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt er naar de context geluisterd	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Weet de context bij wie men de eerste dagen terecht kan	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt er met de context nog terug gekomen op wat er tijdens de eerste gesprekken gezegd is	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt de context bij het begin van het verblijf/de begeleiding op de hoogte gebracht van de werking van de afdeling	-	-	-	-	-	0	0	0	0

Participatie bij de opmaak van het handelingsplan en de evolutieverslagen

Artikel 16, 17 en 24 van het DRM.

	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Mag de jongere (gedeelten van) de verslagen lezen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mag de jongere de verslagen aanvullen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er voor gezorgd dat de verslagen in een voor de jongere begrijpelijke taal geschreven zijn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gezegd waartoe deze verslagen dienen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Worden de verslagen met de jongere besproken	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er naar de jongere geluisterd bij de bespreking van de verslagen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er aan de jongere gezegd dat hij bij de bespreking van de verslagen beroep kan doen op een bijstandspersoon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de context (gedeelten van) de verslagen lezen	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Mag de context de verslagen aanvullen	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt er voor gezorgd dat de verslagen in een voor de context begrijpelijke taal geschreven zijn	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt aan de context gezegd waartoe deze verslagen dienen	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Worden de verslagen met de context besproken	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Participatie in de concrete hulpverlening

Art. 9, 16 en 17 van het DRM.

Vertrouwen in de begeleiding	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Weet de jongere bij wie hij terecht kan met zijn vragen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Heeft de jongere een vaste begeleider	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de jongere een andere begeleider vragen als het niet klikt	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Is de jongere hiervan op de hoogte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Is er altijd iemand aanwezig met wie de jongere kan praten	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Inspraak in de begeleiding	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Zijn er regelmatig gesprekken tussen de jongere en de begeleider	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gebeuren de gesprekken op een vast tijdstip	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gebeuren de gesprekken op een vaste plaats	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Heeft de jongere inspraak m.b.t. het tijdstip van deze gesprekken	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Heeft de jongere het gevoel dat er naar hem wordt geluisterd	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Wordt aan de jongere uitgelegd waarom hij daar is	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere uitgelegd voor hoe lang hij daar is	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gevraagd waaraan hij vindt dat gewerkt moet worden tijdens het verblijf/de begeleiding	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt regelmatig overlopen wat de volgende stappen in de begeleiding kunnen zijn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vraagt de begeleider wat de jongere zelf wil op gebied van school	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de jongere met de begeleider afspraken maken over de contacten met de school	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indien de begeleider contact gehad heeft met de school, zegt hij er dan nadien iets over aan de jongere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vraagt de begeleider wat de jongere zelf wil op gebied van het werk	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de jongere met de begeleider afspraken maken over de contacten met het werk	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indien de begeleider contact gehad heeft met het werk, zegt hij er dan nadien iets over aan de jongere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vraagt de begeleider wat de jongere zelf wil op gebied van vrijetijdsbesteding	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de jongere met de begeleider afspraken maken over de vrijetijdsbesteding	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indien de begeleider contact gehad heeft in verband met de vrijetijdsbesteding, zegt hij er dan nadien iets over aan de jongere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vraagt de begeleider wat de jongere zelf wil op gebied van vakantieplanning/weekendplanning	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bepalen van de context	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Wordt er aan de jongere gevraagd welke mensen hij graag zou betrekken in de begeleiding	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt ervoor gezorgd dat de jongere contact kan houden met de mensen die voor hem belangrijk zijn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gevraagd wie hij op de hoogte wil houden op vlak van school	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gevraagd wie hij op de hoogte wil houden op vlak van werk	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gevraagd wie hij op de hoogte wil houden op vlak van vrijetijdsbesteding	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt aan de jongere gevraagd wie hij op de hoogte wil houden op vlak van vakantieplanning en weekendplanning	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Betrekken van de context	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Is er een begeleider die bij de jongeren thuis gaat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kan de jongere daarbij aanwezig zijn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gebeurt er een terugkoppeling van elk gesprek met de context naar de jongere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt hierbij de jongere zijn mening gevraagd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er regelmatig met de context samen gezeten om te kijken of er iets moet veranderen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt de context betrokken bij het schoolgebeuren, indien dit een punt van begeleiding is	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt de context betrokken bij het werk, indien dit een punt van begeleiding is	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt de context betrokken bij de vrijetijdsbesteding, indien dit een punt van begeleiding is	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Wordt de context betrokken bij de vakantieplanning/weekendplanning	-	-	-	-	-	0	0	0	0

Het dossier

Art. 22 van het DRM.

	Jongeren					Begeleiders			
	JA	NEE	WN	NVT	NB	JA	NEE	NVT	NB
Weet de jongere dat er een dossier over hem wordt bijgehouden	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Weet de jongere wat er in zijn dossier wordt bewaard	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Weet de jongere waarvoor zijn dossier dient	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mag de jongere gedeelten uit zijn dossier lezen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wordt er gevraagd of bewaakt dat de jongere dit begrijpt	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wordt aan de jongere gezegd dat hij zelf stukken aan zijn dossier mag toevoegen	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Uitleg bij de tabellen:

0 : het aantal dat deze optie antwoordde kan worden ingevuld

- : de vraag kan enkel worden beantwoord als minstens 1 respondent op de vorige vraag 'ja' heeft geantwoord

-: de vraag wordt aan deze groep niet gesteld