

**Autonome Centra voor algemeen welzijnswerk:
strategisch plan hulp –en dienstverlening aan
gedetineerden.**

Resultaten inspecties

September 2008 - December 2010

Inleiding.

De inspecties werden uitgevoerd in 2 perioden.

Gedurende de maanden september/oktober 2008 werden de Centra voor Algemeen Welzijnswerk van de pilootregio geïnspecteerd:

CAW De Kempen (Wortel, Merksplas, Hoogstraten en Turnhout)
CAW Metropool (Antwerpen)
CAW De Poort (Brugge)
CAW Sonar (Hasselt)

De tweede reeks inspecties vond plaats in de periode juni 2009 - juli 2010:

CAW Artevelde (Gent)
CAW Zuid-Oost-Vlaanderen (Oudenaarde)
CAW Welzijnshuis (Mechelen)
CAW Regio Dendermonde (Dendermonde)
CAW Regio Leuven (Leuven Hulp en Leuven Centraal)
CAW De Papaver (Ieper)
CAW De Poort (Ruislede – heeft een tweede uitbreiding gekregen)
CAW Archipel (Sint Gillis, Vorst en Berkendael)

De bevraging was ingedeeld in 3 luiken: interne organisatie CAW - organisatieondersteuning – trajectbegeleiding.

Bij elk luik werd er afgetoetst of er tekorten waren en werden er aandachtspunten mee gegeven. Basis hiervoor was de sectorale regelgeving en de omzendbrief van 6/12/07 betreffende de bijdrage van het algemeen welzijnswerk aan de uitbouw van de hulp –en dienstverlening aan gedetineerden in het kader van het Vlaams strategisch plan “hulp –en dienstverlening aan gedetineerden.

Er werd nagekeken of de voorwaarden voor kritische succesfactoren m.b.t. organisatieondersteuning en trajectbegeleiding vervuld waren. Het gaat dan om een selectie van kritische succesfactoren, die in het onderzoek naar beleidsindicatoren voor de meting van de kwaliteit en de effectiviteit van het aanbod aan hulp- en dienstverleningsinitiatieven worden terug gevonden en gebaseerd zijn op internationale penologische literatuur .

Tenslotte werd ook de kwaliteitszorg opgevolgd. Dit gebeurde niet aan de hand van een nazicht van het kwaliteitshandboek. Wel werd gevraagd of de voorziening over de nodige instrumenten, werkwijzen, afspraken... beschikt opdat de kwaliteit van de hulp -en dienstverlening niet toevallig en/of persoonsgebonden zou zijn, maar wel ingebed is in de voorziening.

Enkel de tekorten, aandachtspunten of opmerkingen die in meerdere verslagen voorkwamen werden overgenomen in dit syntheserapport. Tekorten, aandachtspunten of opmerkingen die slechts in één individueel verslag vermeld waren, werden in deze context onvoldoende relevant geacht.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten en opvallende vaststellingen vermeld. Een kanttekening hierbij is de grote tijdsspanne waarbinnen deze inspecties gebeurden, waardoor de eerste resultaten van september 2008 allicht al achterhaald zijn.

Als aansluiting bij de inspecties in de CAW 's vond er ook een controle plaats op de uitvoering van de overeenkomst tussen de Vlaamse Overheid en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk met betrekking tot het verrichten van ondersteunende en dienstverlenende taken voor de centra voor algemeen welzijnswerk in 2009, met bijzondere aandacht voor 3 deelgebieden: forensisch welzijnswerk, vrijwilligerswerk en kinderwerking. Daarnaast kwam ook het onthaal aan bod.

In dit kader gebeurde er een toetsing van de acties uit het beleidsplan 2008-2010 en het jaarplan 2009. Uit de verstrekte toelichting die uitvoerig werd gedocumenteerd aan de hand van opgemaakte documenten (verslaggeving, brochures, visieteksten...) bleek dat op een actieve wijze gewerkt wordt aan de realisaties van de voorgestelde acties met een vlotte doorstroming naar de CAW's.

1 Interne organisatie CAW 's.

De interne organisatie van de CAW 's is vrij gelijklopend: De organisatieondersteuners en trajectbegeleiders maken deel uit van **het team** Justitieel Welzijnswerk, een team dat wordt aangestuurd door een teamverantwoordelijke en vaak bestaat uit werkingen als de organisatieondersteuning, de trajectbegeleiding, de familiale detentiebegeleiding of directe sociale omgeving. Soms maken ook de rechtshulp en kinderwerking deel uit van het team Justitieel Welzijnswerk.

Slachtofferhulp maakt geen deel uit van het team Justitieel Welzijnswerk, in de CAW 's waar beide deelwerkingen aanwezig zijn, zitten ze wel samen in een forensische cluster of unit.

Afhankelijk van de grootte van het team zijn er één of meerdere teamverantwoordelijken of niveau 's van **aansturing**. Verder krijgt het team Justitieel Welzijnswerk zoals de andere teams binnen de CAW 's ondersteuning van staffuncties als kwaliteitscoördinator, ICT...

Samenwerking tussen de verschillende deelwerkingen van het CAW bestaat vooral in de vorm van overleg en werkgroepen met een afvaardiging van de verschillende teams. In de individuele begeleidingen werd aangetoond dat gedetineerden werden verwezen naar een andere deelwerking zoals onthaal, rechtshulp, schuldhulpverlening, vrijwilligers.

Slechts in 1 CAW is er sprake van een structurele samenwerking. Het gaat dan over een centraal aanmeldingsteam voor aanvragen vanuit de gevangenis voor de onthaalhuizen.

In 2 CAW 's werd vastgesteld dat de medewerkers van Justitieel Welzijnswerk ingeschakeld worden in de permanentie van de vestigingsplaats. In beide gevallen kwam dit neer op 0.5 tot 1 dag per week in te vullen door het team. In 1 CAW is het team Justitieel Welzijnswerk ingeschakeld in de bemanning van de telefonische permanentie van het "Informatiepunt Forensisch Welzijnswerk". Dit is een helpdesk die in 2008 werd opgericht op vraag van de politie en die een antwoord moet bieden op de vragen waar men waarvoor terecht kan in het forensische welzijnswerk. Een voltijdse medewerker van de forensische unit heeft wekelijks 4 uur permanentie voor deze helpdesk.

In alle CAW 's is er regelmatig teamoverleg en overleg tussen trajectbegeleider en organisatieondersteuner.

Voor de trajectbegeleider is hierbij ruimte voor dossierbesprekingen en methodiekondersteuning.

De **ondersteuning en coaching** van de organisatieondersteuners is niet in elk CAW even sterk uitgebouwd. Dit varieert van eerder ad hoc in een gesprek met de teamcoördinator tot een werkoverleg op regelmatige basis met de teamcoördinator of teamverantwoordelijke, een stappenplan voor een nieuwe medewerker organisatieondersteuning, een visiedag organisatieondersteuning of inventarisatie van de stappen organisatieondersteuning.

In dit kader wordt ook de taak van en de samenwerking met de beleidsmedewerker als sturend element aangeduid.

Het CAW neemt deel aan het **overleg binnen de gevangenis**, vnl. het planningsteam Maatschappelijke Dienstverlening en/of de werkgroepen van dit Planningsteam zoals Onderwijs, Werkgelegenheid, Sport, Welzijn, Drugs en Sociaal Cultureel Werk. Dit overleg wordt meestal gevolgd door de en een afvaardiging van de trajectbegeleiding en/of de teamverantwoordelijke/clustercoördinator.

Overleg m.b.t. beleidsmateries wordt meestal bijgewoond door een beleidsmedewerker en/of de directie van het CAW.

In de gevangenis van Gent vormen de organisatieondersteuners samen met 2 penitentiair beambten de dienst sociaal cultureel werk, waarbinnen een permanentie werd afgesproken.

Er is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen **de functie van organisatieondersteuner en trajectbegeleider**, evenals tussen deze functies en de andere functies binnen het Justitieel Welzijnswerk. Slechts uitzonderlijk en in beperkte mate worden functies gecombineerd.

In 2 CAW 's heeft men bij aanvang de functie organisatieondersteuner en trajectbegeleider gecombineerd, maar men is er intussen van afgestapt. Men geeft aan dat dit moeilijk werken was en een bron was van onduidelijkheden en frustraties voor zowel de medewerkers van Justitieel Welzijnswerk, de partners van de Vlaamse Gemeenschap, de medewerkers van de gevangenis, als de gedetineerde zelf.

Eén CAW vormt de uitzondering op de regel. Hier worden een aantal functies gecombineerd zoals halftijds organisatieondersteuner en halftijds hulpverlener Bezoekruimte, halftijds trajectbegeleider en halftijds hulpverlener algemeen welzijnswerk en halftijds trajectbegeleider en halftijds hulpverlener slachtofferhulp. Omdat dit in de praktijk een aantal moeilijkheden opleverde werd hierover een aandachtspunt gemaakt (zie verder).

Individuele contacten tussen organisatieondersteuner en gedetineerde zijn meestal beperkt en informeel. In functie van een deelname aan een cursus of activiteit kan het wel dat een organisatieondersteuner een gedetineerde aanspreekt.

In 1 CAW zijn er gesprekken tussen de organisatieondersteuner en de gedetineerde voor het kinderbezoek, wat daar tot het takenpakket van de organisatieondersteuner behoort.

Er werd ook vastgesteld dat de CAW 's nog zoekende zijn wat de inhoud van de functies betreft, zowel bij de functies trajectbegeleider - organisatieondersteuner als bij organisatieondersteuner - beleidsmedewerker, als tenslotte de trajectbegeleider – onthaalteam.

Op 1 CAW na, zijn alle **gesubsidieerde functies** ingevuld met gekwalificeerd personeel, A1, meestal menswetenschappen – maatschappelijk assistent, psychologie, criminologie, orthopedagogie...

In 1 CAW was er de periode van de inspectie een vacature voor een halftijdse trajectbegeleider.

Er zijn in alle CAW 's de gebruikelijke wissels bij zwangerschap (er zijn nogal wat jonge vrouwen onder de strap –medewerkers) en ziekte.

In 3 CAW 's werkt men nog steeds met dezelfde medewerkers van bij de start.

In 3 CAW 's was er de periode van de inspectie een continuïteitsprobleem:

- een vervanging van 6 van de 12 mensen op 2 jaar tijd

- een zeer jong team met een gemiddelde anciënniteit van 1 jaar
- de derde organisatieondersteuner in 2 jaar tijd

De **ondersteuning vanuit het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (SAW)** wordt door alle CAW als een meerwaarde ervaren, hoewel de verwachtingen en het gebruik ervan verschillen.

De deelname aan de beleidsgroep Justitieel Welzijnswerk wordt overal genoemd. Dit is een overlegorgaan dat om de 6 à 8 weken plaats heeft en waarop alle coördinatoren Justitieel Welzijnswerk van Vlaanderen worden uitgenodigd. Dit is ook het forum waar ondersteuning en uitwisseling gebeurt en van waaruit er dan voorstellen vertrekken, ctr. de algemene info, de opleiding over het gedetineerden opvolgsysteem (GOS), de visieontwikkeling trajectbegeleider en organisatieondersteuning en het methodisch kader trajectbegeleiding.

In 1 CAW werd ook de meerwaarde van ondersteuning bij de supervisiegroep vrijwilligers-coördinatoren (o.a. bij de aanmaak van de opleidingsmap) vermeld.

Ook het ontwikkelde materiaal, zoals de gids KOM-PAS en de Oasemap werd gebruikt, zij dat het niet overal ter sprake is gekomen.

De CAW 's hebben de mogelijkheid om instrumenten en documenten uit te wisselen op het netwerk van het steunpunt. In sommige CAW vindt men dat het Steunpunt de interne uitwisseling onvoldoende stimuleert. Men is tevens van mening dat het Steunpunt een actievere rol zou kunnen opnemen bij de ontwikkeling van een modeldossier trajectbegeleiding.

Merendeel van de CAW 's laat nieuwe medewerkers van de dienst Justitieel Welzijnswerk deelnemen aan de introductie cursus hulp en dienstverlening in de gevangenis.

In één CAW werd het gemis aan concrete procesbegeleiding bij de opstart, aan een peter/meterschap, een contact waar men snel terecht kon voor concrete informatie of voor tips over werken in een gevangeniscontext gesignaleerd.

Tekorten in het luik organisatie

geen

Aandachtspunten :

- Er moet blijvend gezocht worden naar een goed evenwicht tussen overlegtijd/overheadtijd en tijd op de werkvloer.

Voorwaarden voor KSF 10: "het belang van het aantrekken van gekwalificeerd personeel"

Deze voorwaarden waren overal in principe vervuld. In 3 CAW 's zat men wel met een probleem van continuïteit wegens wissels bij het personeel.

Opmerkingen op vlak van kwaliteitszorg:

- Het systematisch doorgeven van deskundigheid en het uitwerken en bijhouden van de nodige procedures zijn hulpmiddelen om personeelwissels op te vangen.
- Men beschikt over heel wat documenten, die garant staan voor het borgen van de kwaliteit (checklists, takenlijst...) maar deze bestaan los van het kwaliteitshandboek.

2 Organisatieondersteuning.

De aanwezigheid van de organisatieondersteuner in de gevangenis hangt ten dele samen met de accommodatie waarover men kan beschikken. Er zijn gevangenissen waar de basisvoorwaarden niet vervuld zijn en de organisatieondersteuner dus genoodzaakt is steeds te pendelen tussen de gevangenis en het CAW. In andere gevangenissen kan de organisatieondersteuner beschikken over een voldoende accommodatie om al het werk te doen van uit de gevangenis.

In 2 van de 3 Brusselse waren er in de periode dat de inspecties werden uitgevoerd geen lokalen ter beschikking voor organisatieondersteuner of trajectbegeleider.

In 1 CAW hadden de organisatieondersteuners in de periode dat de inspecties werden uitgevoerd geen bureel in het CAW, maar enkel in de gevangenis.

In de meeste gevangenissen is ook het aantal leslokalen beperkt.

Gevraagd naar een percentage van hun aanwezigheid in de gevangenis varieerde dit van 60% tot 95 %. In de gevangenissen waar er een halftijdse organisatieondersteuner ter beschikking is, betekent 90% echter 2 werkdagen in de week.

Er werd dus een duidelijk verschil vastgesteld in de tijd dat de organisatieondersteuner aanwezig is in de gevangenis, deels dus samenhangend met de accommodatie, maar evenzeer samenhangend met het intern beleid van het CAW. De tijd dat de organisatieondersteuner niet in de gevangenis aanwezig is gaat naar teamvergaderingen, een intern introductietraject (voor nieuwe medewerkers), werkgroepen, extern overleg, vorming...

Algemeen kan gesteld worden dat er een aantal vaste **luiken in het aanbod** zijn als onderwijs (vnl. ICT en taal), opleiding en tewerkstelling (VDAB), sport en sociaal-culturele activiteiten.

Er zijn vaste aanbodverstrekkers als het Huis van het Nederlands, Basiseducatie en VDAB, die werken met een onderwijscoördinator of een VDAB-consulent en de Rode Antraciet voor sociaal-culturele activiteiten.

Het aanbod is nog volop in evolutie en hangt samen met de mogelijkheden in de gevangenis. In Sint Gillis bv. is het Vlaams aanbod nog beperkt. Er zijn weinig collectieve lessen en er is geen mogelijkheid tot sport. Eén van de redenen is dat er geen vleugeloverschrijdende activiteiten mochten georganiseerd worden. Maar ook hier is er een evolutie gaande. Sint Gillis is trouwens niet de enige gevangenis waar de infrastructuur een impact heeft op de organisatie van activiteiten.

In geen van de geïnspecteerde CAW 's doet de organisatieondersteuner **de toeleiding** naar sportactiviteiten. Dit gebeurt soms door gedetineerden of de drempel is zo laag dat de gedetineerden de weg zelf vinden. Verder is de samenwerking met de aanbodverstrekkers niet gelijklopend in de CAW 's. Het valt voor dat elke aanbodverstrekker de toeleiding doet naar het eigen aanbod of dat de organisatieondersteuner de toeleiding voor één domein of een aantal domeinen. Uitzonderlijk doet de organisatieondersteuner de toeleiding voor alle domeinen.

De bekendmaking van het aanbod is vrij gelijklopend in de gevangenissen. De organisatieondersteuner heeft overal een rol in de bekendmaking, maar in verschillende gevangenissen kan men ook rekenen op de medewerking van een penitentiair beambte, meerdere penitentiair beampten.

Twee gevangenissen wijken af van het gebruikelijke systeem van flyers, brochures, kranten, intern TV kanaal, mondelinge bekendmaking. In één ervan wordt er gewerkt met een groepsonthaal. In de tweede organiseert men een infobeurs op zaterdag omdat er dan niet gewerkt wordt. Hierop worden alle gedetineerden uitgenodigd. Op deze beurs wordt de lesgevers gevraagd hun aanbod voor te stellen. De gedetineerden kunnen vragen stellen en is er mogelijkheid tot inschrijven voor de activiteiten.

Werken met een infobeurs of een groepsonthaal is niet in elke gevangenis haalbaar. Men is immers

afhankelijk van de mogelijkheden van het gebouw en uiteraard van de instemming van de directie.

De planning van het aanbod gebeurt overal via het Planningsteam Maatschappelijke Dienstverlening en/of de werkgroepen van dit Planningsteam of het coördinatieteam hulp- en dienstverlening aan gedetineerden (CORT), waar de organisatieondersteuner deel van uit maakt. Het uitschrijven en opvolgen van de planning is vaak een taak van de organisatieondersteuner, soms samen met één of meerdere penitentiair beampten, een vormingscoördinator enz.

Het opvolgen van de afwezigheden gebeurt door de organisatieondersteuner of de aanbodverstrekker, in samenspraak met de trajectbegeleider of de penitentiair beampte.

In sommige gevangenissen werden er penitentiair beampten vrijgesteld die instaan voor het maken van deelnemerslijsten, het noteren van de aanwezigheid...

De momenten waarop activiteiten gepland worden verschillen van gevangenis tot gevangenis. Zo zijn er gevangenissen waar niet attestgericht onderwijs plaats vindt na 18 uur zodat gedetineerden die overdag werken ook kunnen deelnemen aan de activiteiten.

In 1 gevangenis zijn er geen avond- of weekendactiviteiten. Maar er zijn meerdere gevangenissen waar er nog avondblokken vrij zijn. Naar verluidt zou ook niet zo gemakkelijk zijn om een aanbodvertrekker te vinden voor deze momenten.

Er werd gesignaleerd dat het invoeren van meerdere startmomenten en het beter bundelen (lessen plannen in een kortere periode) een goede zaak zou zijn. Wie nu in april de gevangenis binnen komt moet soms wachten tot september voor deelname aan bepaalde cursussen.

Doorgaans krijgen de organisatieondersteuners zicht op vragen en verwachtingen van gedetineerden via overleg met de trajectbegeleiders en de evaluaties van gegeven lessenreeksen, via geregistreerde signalen of enquêtes, via interesseformulieren die de trajectbegeleider laat invullen bij het onthaal van een gedetineerde of via een behoeftepeiling. Dit gebeurt niet overal even systematisch, soms gaat het over ad hoc bevragingen of is er enkel een mondelinge bevraging.

Het grote verloop van gedetineerden, vooral dan in de arresthuizen maakt het niet eenvoudig om een goed zicht te behouden op de verwachtingen van gedetineerden.

Het **ontwikkelingsgerichte luik**, bijdragen tot een netwerk van personen en voorzieningen en zo nieuw aanbod binnen brengen in de gevangenis, werd minder aangetoond bij de organisatieondersteuning. Het gaat hier om een gedeelde opdracht met de beleidsmedewerker, waarvoor ook verwezen wordt naar het Planningsteam Maatschappelijke Dienstverlening en de werkgroepen van dit Planningsteam /het coördinatieteam hulp- en dienstverlening aan gedetineerden en waarover onduidelijkheid blijft bestaan van wie wat opneemt.

Cijfers in dit verband waren er in één CAW ter beschikking.

Een **cijfermatig zicht** op wie niet bereikt wordt en waarom is er in zeer beperkte mate. Men hoopt dit in de toekomst te kunnen halen uit het Gedetineerden Opvolgsysteem (GOS), dat pas was opgestart bij de tweede serie inspecties. Men geeft aan niet automatisch over betrouwbare gegevens te beschikken door de overgang van Tellus naar Gedetineerden Opvolgsysteem.

Het aanleveren van cijfergegevens voor de inspectie betekende dus manueel telwerk.

Wel weet men algemeen dat de grote groep van anderstaligen bijna uitsluitend bereikt wordt met de sport en sociaalartistieke activiteiten. De CAW 's doen inspanningen om het aanbod in meerdere talen bekend te maken, maar vaak zijn de landstalen ontoereikend.

Ook de geïnterneerden is een groep die moeilijk en vooral met specifiek naar hen gerichte activiteiten bereikt wordt.

Het aanbod taal en ICT zou onvoldoende zijn, ook op het vlak van sport is er overal vraag naar meer, op één gevangenis na. De grote afwezigheid in elke gevangenis bij de eerste 4 inspecties was geestelijke gezondheidszorg.

Door de toekenning van extra middelen aan de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg was er een evolutie te merken bij de tweede serie inspecties, hoewel slechts in beperkte mate. Zo werd vastgesteld dat een gedetineerde enkel bij deze centra terecht kan, na doorverwijzing door de Psychosociale Dienst en in het kader van een reclassering.

In een andere gevangenis richt de geestelijke gezondheidszorg zich vnl. naar risico op zelfdoding en op detentiedruk. Verslavingsproblemen en zedenfeiten worden momenteel niet begeleid.

Er zijn echter ook cursussen waar actief dient te worden gerekruteerd. Dit betreft vnl. Nederlandstalige cursussen waarvoor je de taal moet beheersen, zoals slachtoffer in beeld of omgaan met lastige situaties.

Tekorten in het luik organisatieondersteuning:

Er waren geen tekorten, die meermaals voorkwamen

Aandachtspunten:

Regelmatig terugkerende aandachtspunten waren:

- Er is geen duidelijk zicht op de vragen en verwachtingen van gedetineerden en op welke gedetineerden men niet bereikt en waarom. Bij het plannen van dienstverlening wordt voornamelijk vertrokken van de aanbodzijde en in mindere mate van de vraagzijde (in 5 van de 12 verslagen).
- Er valt nog vooruitgang te boeken inzake het algemeen en gestructureerd evalueren van de hulp- en dienstverlening (in 3 van de 12 verslagen).

Voorwaarden voor KSF 13 “het succes van het hulp- en dienstverleningsaanbod hangt nauw samen met de mobilisatie van externe actoren en met de uitbouw van stevige netwerken tussen interne en externe actoren”

In 2 verslagen werd opgemerkt dat deze KSF beperkt vervuld werd omdat de organisatieondersteuner te weinig tijd heeft om nieuw aanbod te ontwikkelen. Er is vraag naar meer sport en ontspanning. Het aanbod voor anderstaligen is beperkt en meerdere instapmomenten zouden een verbetering zijn.

Men stelt dat de 1e prioriteit van de organisatieondersteuner bij aanvang was de continuïteit van het aanbod te garanderen en te werken aan het draagvlak bij justitie

Voorwaarden voor KSF 6 “Men stuurt er ook op aan de keuze uit het gediversifieerd aanbod maximaal over te laten aan de gedetineerde. In die zin moet erop worden toegezien dat een gedetineerde niet of slechts in beperkte mate moet kiezen voor een bepaalde activiteit ten koste van een andere omwille van overlapping in tijd”

In 3 verslagen wordt opgemerkt dat deze voorwaarden niet vervuld zijn, zij het om diverse redenen:

- Verschillende activiteiten worden georganiseerd op hetzelfde tijdstip. Probleem hierbij is ook dat er geen activiteiten kunnen georganiseerd worden die doorlopen over het appel.
- Er zijn nog avondblokken vrij, terwijl er overdag overlapping is met de werkhuisen
- Rekening houdend met de aanwezige lokalen is de limiet betreffende het aanbod bereikt. Dit wil zeggen dat sommige activiteiten op hetzelfde tijdstip doorgaan of samenvallen met werk. Nieuwe activiteiten binnenhalen betekent snoeien in de bestaande activiteiten.

Opmerkingen op vlak van kwaliteitszorg:

In 3 CAW 's werd opgemerkt dat er geen duidelijke richtlijnen/instrumenten betreffende de ondersteuning van de organisatie van de hulp –en dienstverlening bestaan en dat hierdoor de methodiekondersteuning van de organisatieondersteuner niet verzekerd is.

Hiertegenover staat dat in 2 CAW 's werd genoteerd dat:

- Men op het vlak van organisatieondersteuning kan terugvallen op een aantal goed uitgewerkte documenten, die de kwaliteit borgen (nota “organisatie van een activiteit”, de onthaalmap nieuwe aanbieder, intakeformulier kinderbezoek, evaluatiefiche, ...)
- Men beschikt over goede documenten, die garant staan voor het borgen van de kwaliteit (o.a. het scenario van de OO...), wel met de kanttekening dat deze bestaan los van het kwaliteitshandboek.

3 Trajectbegeleiding.

De **accommodatie** voor het werk van trajectbegeleider in de gevangenis is zeer verschillend van gevangenis tot gevangenis, maar zeker niet optimaal. Op sommige dagen zijn er bv. te weinig gesprekslokalen ter beschikking. Er zijn problemen op het vlak van privacy. Ook het onvoldoende beschikken over een telefoon met buitenlijn, omdat deze moet gedeeld worden met verschillende partners wordt aangekaart.

In 2 van de 3 Brusselse waren er in de periode dat de inspecties werden uitgevoerd geen lokalen ter beschikking voor organisatieondersteuner of trajectbegeleider.

Ook voor de trajectbegeleider heeft de accommodatie gevolgen voor de aanwezigheid in de gevangenis, zij het dat de verschillen die op dit vlak werden vastgesteld eveneens te maken hadden met beleidskeuzes.

De aanwezigheid van een trajectbegeleider in de gevangenis varieert van 60% tot 90%.

De tijd buiten de gevangenis wordt besteed aan telefoons of dossierwerk voor de cliënten, (eventueel) begeleiding/huisbezoek directe sociale omgeving, teamoverleg, werkgroepen, extern overleg, vorming ...

Het onthaal van de gedetineerden is in 7 van de 17 gevangenissen proactief. Binnen gekomen gedetineerden worden opgeroepen door de trajectbegeleider voor een individueel onthaal binnen een termijn van 1 week tot 1 maand (soms werd hierbij gezegd “als de caseload het toelaat”).

In 2 gevangenissen was het onthaal door de trajectbegeleider aanvankelijk proactief, maar door het ontstaan van wachtlijsten is men hier van afgestapt.

Er zijn dan ook een aantal tussenvormen ontstaan, al dan niet met bepaling van prioritaire doelgroepen:

- Proactieve bekendmaking via een gepersonaliseerde brief waarin gedetineerden worden geïnformeerd over het aanbod trajectbegeleiding en de mogelijkheid om een rapportbriefje te schrijven. Hier heeft men de bedoeling nadat men een aantal maanden de gegevens m.b.t. dit onthaal geregistreerd heeft, te onderzoeken wie zo niet werd bereikt.
- Proactief onthaal van de gedetineerden van het gerechtelijk arrondissement. Gedetineerden van buiten het gerechtelijk arrondissement ontvangen een gepersonaliseerde brief (met naam en cel nummer), een folder van Justitieel Welzijnswerk en de O-krant. Zij worden persoonlijk onthaald indien ze een rapportbriefje schrijven.
- In twee gevangenissen werkt men met een groepsonthaal. In 2 andere werd dit in de periode van de

inspectie onderzocht.

- In Brussel zijn ook de andere gemeenschappen/gewesten (Waalse en Brusselse) actief en werd afgesproken dat het CAW zich richt naar de Nederlandstalige en anderstalige – niet Franstalige gedetineerden. Het “klassieke” onthaal werkt echter niet voor de grote groep (schatting 3/4de) van de anderstalige niet-Franstalige gedetineerden, die meestal noch mondeling, noch schriftelijk kunnen onthaald worden. Deze gedetineerden worden wel geroepen, maar van een echt onthaal kan moeilijk sprake zijn, zodat dit op het ogenblik van de inspectie ter onderzoek lag.

In een aantal gevangenis werden er dus in samenspraak met de Psychosociale Dienst van de gevangenis prioritaire doelgroepen bepaald, die proactief onthaald worden. De andere gedetineerden worden enkel opgeroepen nadat ze zelf een rapportbriefje hebben geschreven naar de trajectbegeleider.

Deze prioritaire doelgroepen zijn niet overal dezelfde. Volgende groepen werden vermeld:

- de anderstaligen, die geen N/F/E of D spreken, omdat zij geen toegang hebben tot schriftelijke informatie; de gedetineerden zonder vaste verblijfplaats in België wegens de combinatie van problemen (geen woonst, geen tewerkstelling, geen sociale zekerheid...) en de voor 't eerst gestraften, omdat deze met tal van vragen en onzekerheden zitten en de diensten nog niet kennen.
- de kortgestraften (minder dan 3 jaar) omdat een evaluatie van het onthaal heeft uitgewezen dat het effect van een proactief onthaal bij hen het grootst was.
- iedereen behalve de anderstaligen
- gedetineerden die zitten voor zedendelicten, levensdelicten, 2 jaar voor de VI en diegene die een begeleiding lopend hadden voor de opname.

In alle CAW 's zorgt men er voor dat een gedetineerde een **vaste trajectbegeleider** heeft. In één gevangenis zijn de trajectbegeleider echter toegewezen aan een afdeling, wat daar betekent dat als een beklaagde wijzigt naar het statuut van veroordeelde, deze een nieuwe trajectbegeleider krijgt. Anders is het gesteld met de continuïteit van de hulpverlening bij het verlaten van de gevangenis. Uit de toelichting van de dossiers blijkt dat deze wel bekeken en indien nodig gepland werd in gevallen van een voorziene vrijlating. Bij een transfer die niet op voorhand was aangekondigd kon niet voor continuïteit worden gezorgd.

De begeleiding van de directe sociale omgeving wordt meestal niet door de trajectbegeleider opgenomen. In verschillende CAW 's is er/zijn er in het team Justitieel Welzijnswerk een medewerker/medewerkers die hiervoor instaan zoals een medewerker directe sociale omgeving, een familiebegeleider.

In één hiervan zegt men bewust hiervoor gekozen te hebben, omdat in de praktijk bleek dat de trajectbegeleider te weinig tijd en middelen ter beschikking hadden om de directe omgeving te benaderen als een volwaardige cliënt.

In andere CAW 's worden de naastbestaanden doorverwezen naar een andere deelwerking binnen het CAW zoals de dienst onthaal, gezins –en relationele hulpverlening..., waarbij de hulpverlening vaak bestaat uit telefonische informatie en advies.

Een derde werkwijze is dat de trajectbegeleider en familiale detentiebegeleiding gedaan worden door dezelfde hulpverlener. Dit is in 3 CAW 's het geval. In één ervan vindt men dit een duidelijke meerwaarde, in een ander doet men dit noodgedwongen, bij gebrek aan doorverwijzingsmogelijkheden.

Wat **de samenwerking met de Psychosociale Dienst** van de gevangenis betreft is er een onderscheid tussen structureel overleg en cliëntenoverleg. Structureel overleg wordt systematisch gepland.

Cliëntoverleg vindt eveneens meestal plaats met een vaste frequentie, gaande van wekelijks tot om de 3 maanden. In één gevangenis krijgt de gedetineerde een tandem toegewezen van een trajectbegeleider en een Psychosociale Dienst van de gevangenis, die samen werken met de gedetineerde via het elektronisch brugdossier. Hier wordt bij de opstart aan de gedetineerde de toestemming gevraagd om overleg te hebben over zijn dossier met de Psychosociale Dienst van de gevangenis, waarbij hem het belang van deze samenwerking wordt verduidelijkt. Het gebeurt echter ook dat dit overleg informeel verloopt en ad hoc indien nodig. In de meeste gevangenissen is er een systeem uitgewerkt zodat de medewerkers van de Psychosociale Dienst van de gevangenis op de hoogte gehouden worden van welke gedetineerden door welke trajectbegeleider begeleid wordt en omgekeerd. Uitzonderlijk is dit niet het geval en is er sprake van een stroeve samenwerking. Het is ook een gegeven dat de Psychosociale Dienst van de gevangenis veel minder een taak opneemt naar de beklaagden, zij richten zich vnl. op de voorbereiding van de reclassering en werken van daaruit vooral met gedetineerden die in de buurt van een (voorwaardelijke) vrijlating komen.

Voor het melden van **veiligheidsrisico** 's vallen de trajectbegeleiders terug op de integriteitsprocedure, die geldt voor het hele CAW. Meestal komt dit neer op een bespreking van de preciaire situatie in teamverband of met de teamverantwoordelijke, waarna eventueel de directie van de gevangenis geïnformeerd wordt.

Het bekomen van **betrouwbare cijfergegevens** blijkt een probleem. Eén CAW kon geen enkel cijfer leveren.

De andere 11 CAW 's hadden wel een cijfer voor het aantal gedetineerden waarmee er minstens één contact was. In 3 ervan was dit het enige betrouwbare cijfer.

In 8 CAW werd tevens een cijfer opgegeven voor het aantal gedetineerden met een hulp –en dienstverleningsprogramma..

Cijfergegevens over de hulp –en dienstverleningsprogramma's waarin werd samengewerkt met/doorverwezen naar externe actoren waren er in 6 van de 12.

Het **aantal gedetineerden dat door trajectbegeleiding bereikt wordt** gaat van 64 tot 80 % en hangt ook samen met het type gevangenispopulatie (beklaagden, kortgestraften, geïnterneerden...), doch ook hierover was er zelden cijfermateriaal. Bovendien werd in het geval dat er prioritaire doelgroepen werden bepaald, dit percentage soms berekend op het aantal gedetineerden die door de trajectbegeleider proactief werden onthaald en niet op de totale groep gedetineerden.

De caseload ligt gemiddeld op 50 dossiers per trajectbegeleider. In één gevangenis loopt deze op tot 82. In één gevangenis lag deze op 35, maar hier doet de trajectbegeleider ook de begeleiding van de directe sociale omgeving.

Voor elke gevangenis werden een aantal dossiers klaargelegd, waarbinnen een **steekproef** werd genomen.

Het betrof zowel lopende dossiers, dossiers van vrijgelatenen, dossiers met een transfer naar of van een andere gevangenis en pas opgestarte dossiers.

In het totaal werden er een 75tal dossiers gezien.

Algemeen kon in de nagekeken dossiers worden aangetoond dat de totale levenssituatie en de context van de gedetineerde met hem besproken werd. In een aantal gevallen was dit minder wegens de korte verblijfsduur van de gedetineerde.

Ook de samenwerking met externe actoren was duidelijk en algemeen terug te vinden. Het gaat dan over de andere CAW -werkingen (onthaal, rechtshulp, schuldhelpverlening, vrijwilligers), maar evenzeer drughulpverlening, OCMW, VDAB, psychiatrische hulpverlening, thuislozenzorg,

huisvesting, onderwijs, herstellbemiddeling, mutualiteiten, sociale dienst van de politie, bijzondere jeugdbijstand, opvoedingswinkel, dierenasiel...

De leesbaarheid en structuur van de nagekeken dossiers was vaak vatbaar voor verbetering, zij het dat ze doorgaans konden begrepen worden door een collega. In 1 CAW werd opgemerkt dat de dossieropbouw sterk voor verbetering vatbaar is.

In heel wat CAW's was men trouwens bezig met de hervorming van de cliëntendossiers, al dan niet naar aanleiding van het Gedetineerden Opvolgsysteem.

Een evaluatie van het traject met de gedetineerde werd slechts in 2 CAW 's systematisch terug gevonden.

Tekorten in het luik trajectbegeleiding:

Er werden geen tekorten vastgesteld

Aandachtspunten:

Aandachtspunten die meermaals voorkwamen waren:

- Het ontoereikend zijn van de accommodatie (geen eigen PC of telefoon, in gespreksruimten is privacy niet gegarandeerd, de veiligheid evenmin / het ter beschikking zijnde lokaal (vroegere cel) wordt ook gebruikt door o.a. advocaten en heeft tevens de functies van medicatielokaal, opslagplaats poetsgerief, koeling dranken. De deur kan niet dicht(veiligheidsredenen).
- Het niet of onvoldoende zicht hebben op wie niet bereikt wordt en waarom niet.
- Het niet bereiken van een deel van de gedetineerden. (Er wordt niet proactief gewerkt voor het onthaal door de trajectbegeleiding, het initiatief komt hetzij van de gedetineerde, hetzij van de Psycho Sociale Dienst van de gevangenis. Er zijn gedetineerden die bij de verdeling van de groepen door de verschillende diensten werkzaam in de gevangenis, door de mazen van het net glijpen en niet gezien worden. Het huidig onthaal werkt niet voor de grote groep van anderstaligen)
- De hulp- en dienstverlening systematisch te evalueren en deze evaluaties te documenteren.
- De leesbaarheid en structuur van de nagekeken dossiers verbeteren.

Voorwaarden voor KSF 5: Een interventie is optimaal wanneer ze toegesneden is op de noden, vaardigheden en mogelijkheden van het individu (needs based). Dit impliceert dat het aanbod aan gedetineerden geïndividualiseerd is en een ruim aanbod van activiteiten wordt gerealiseerd opdat elke gedetineerde een selectie op maat kan maken. Het vergt bovendien dat gedetineerden gescreend worden alvorens ze te betrekken in bepaalde interventies. "

Hierover werd een paar keer opgemerkt dat deze voorwaarde wel gehaald werd voor de Nederlandstaligen, maar minder evident blijkt voor de anderstaligen.

Voorwaarden voor KSF 15: "Het is zinvoller verschillende vormen van hulp- en dienstverlening op elkaar af te stemmen en te integreren".

Deze voorwaarde wel meestal gehaald, zij het dat er in de Brusselse gevangenissen een aanbod is van 8 verschillende diensten, waartussen de afstemming niet optimaal verloopt.

Voorwaarden voor KSF 7: "Het lange termijn effect van een interventie is afhankelijk van de aandacht die besteed wordt aan de nazorg en de termijn waarop men deze voorziet".

M.b.t. deze voorwaarde werd een paar keer opgemerkt dat de nazorg niet in de dossiers kon worden aangetoond en niet systematisch kon worden aangeboden, doch dat men wel doorverwijst naar de reguliere diensten buiten.

Voorwaarden voor KSF 8: ... Anderzijds moet een gedetineerde die startte met een bepaald programma en de gevangenis voor het einde ervan verlaat, doorverwezen worden naar een gelijkaardig programma in de vrije samenleving.”

Deze voorwaarde wordt niet gehaald in geval van plotse vrijlatingen, transfers, maar buiten de wil van de trajectbegeleider

Opmerkingen op vlak van kwaliteitszorg:

Er zijn geen opmerkingen die meermaals geformuleerd werden.

Besluit.

Globaal genomen kon tijdens deze inspectieronde worden vastgesteld dat de CAW 's zich daadwerkelijk inzetten om de opdrachten die hen werden toegekend m.b.t. het strategisch plan hulp – en dienstverlening aan gedetineerden waar te maken.

Getuige hiervan zijn de beperkte tekorten die werden gescoord. Hierbij moet wel verduidelijkt worden dat dit ging om een eerste inspectie in dit kader en dat men nog in volle evolutie was en zoekend op een aantal terreinen. Bovendien gaat het vaak om een gedeelde opdracht in een context waar men ten dele afhankelijk is van de partners. Vandaar dat een aantal opmerkingen sneller als een aandachtspunt werden geformuleerd, dan wel als een tekort.

Toch willen we een aantal opmerkelijkheden nog even op een rijtje zetten, als aanbeveling voor de toekomst:

- Het is aangewezen om te blijven zoeken naar en te werken aan structurele oplossingen, waarbij verder gekeken wordt dan het eigen team en het eigen CAW. Samenwerking met andere sectoren, leren van elkaars methodieken... is onontbeerlijk.
- Er werden grote verschillen vastgesteld op het vlak van de aanwezigheid van de organisatieondersteuners en de trajectbegeleiders in de gevangenissen, wat ten dele kan verklaard worden door verschillen in de beschikbare accommodatie, maar ook te wijten is aan een ander intern beleid in het CAW.
- Er wordt nog steeds geworsteld met de functie-inhoud van de organisatieondersteuner en met het spanningsveld tussen de opdrachten van de organisatieondersteuner en de andere actoren die werkzaam zijn in de gevangenis.
- De context waarin gewerkt moet worden heeft rechtstreekse implicaties op het werk van organisatieondersteuner en trajectbegeleider, zowel wat de infrastructuur betreft, als wat de bemanning en bereidheid van de medewerkers van FOD Justitie betreft. Een goed bemande

Psychosociale Dienst van de gevangenis en de bereidheid om penitentiair beambten vrij te stellen voor concrete taken is bepalend voor de mogelijkheden van de hulp –en dienstverlening van de CAW.

- Elke gedetineerde wordt in de gelegenheid gesteld om zijn vragen, problemen en verwachtingen kenbaar te maken.

De beperktheid van middelen en van infrastructuur, de problematiek van de anderstaligen en de beperkingen van de partners m.b.t. de organisatie van hun eigen aanbod worden als belemmeringen geduid opdat ook “elke” gedetineerde gebruik zou kunnen maken van het hulp –en dienstverleningsaanbod.

- De problematiek van plotse transfers doorkruist het traject van hulp –en dienstverlening waarbij de continuïteit niet kan gegarandeerd worden.

- Het bekomen van betrouwbare cijfergegevens over de hulp –en dienstverlening aan gedetineerden was een probleem.