

Inspectieverslag

Inspectiepunt	
Naam	Het Raster provincie Antwerpen
Adres	Boomsesteenweg 510 bus A, 2020 Antwerpen
Telefoon	03/830,35,89
E-mail	erik.buelens@hetraster.be
Inrichtende macht	
Naam	HET RASTER
Juridische vorm	VZW
Adres	Boomsesteenweg 510 bus A, 2020 Antwerpen
E-mail	erik.buelens@hetraster.be
Uitbatingsplaats	
Naam	
Adres	bus ,
Opdracht	
Nummer	O-2014-NAPA-0653
Datum	1/10/2014
Inspecteur(s)	Steven Cozijns
Verslag	
Nummer	V-2014-STCO-0098
Datum	19/11/2014
Inspectiebezoek	
Soort	Aangekondigd bezoek op 20/11/2014 (9:00-16:00)
Gesprekspartners	Erik Buelens, directeur André Kuyper, Teamcoördinator Antwerpen Wendy Biermans, thuisbegeleider Kids Antwerpen, kwaliteitscoördinator vanaf 2015 Inge Depreeuw, Teamcoördinator Brabant, Kwaliteitscoördinator Annelies Snoeckx, Teamcoördinator Kempen, Kwaliteitscoördinator Jan Van Gompel, Administratief Coördinator Jorunn Huybrechts, Instroomcoördinator Vilvoorde Katleen De Groote, Instroomcoördinator Kempen Tessa Dalstra, Thuisbegeleider volwassenenteam Antwerpen Leen Honings, Thuisbegeleider Kids team Antwerpen

Leeswijzer

Toegepaste wetgeving en administratieve bepalingen:

- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap
- Omzendbrief van 28 maart 2002 inzake de supplementen boven de financiële bijdrage
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- Decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 februari 2014 betreffende de integrale jeugdhulp

Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) een objectief beeld te geven over de mate waarin de werking van de erkende en gesubsidieerde voorzieningen beantwoordt aan de regelgeving en bepalingen zoals hierboven aangegeven.

Het VAPH is bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze voorzieningen. De finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap toe. Zo kan het bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur. Het VAPH kan aan de voorziening vragen binnen een te bepalen termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de verplichtingen te voldoen zoals die decretaal en reglementair bepaald zijn (BVR van 4 februari 2011, artikel 55 en volgende).

Een uitgebreide toelichting over de aanpak van Zorginspectie kunt u nalezen op www.zorginspectie.be. Alle verslagen van Zorginspectie worden overgemaakt aan het VAPH.

Wat komt u te weten in dit verslag?

Per bevroegd item wordt beschreven hoe de werkwijze en praktijk in elkaar zitten zoals dit kan worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek. Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens deze inspectie. Dit houdt niet in dat aan deze elementen niet moet worden voldaan: ze komen ofwel aan bod bij een volgend inspectiebezoek of behoren tot de opdracht van het VAPH.

Heel wat van de geïnspecteerde items worden aan de hand van samenvattende tabellen weergegeven. Mogelijk komen sommige deelvragen, voorzien in het verslag, niet aan bod tijdens het inspectiebezoek waar dit verslag betrekking op heeft of zijn ze in uw specifieke situatie niet van toepassing, niet toetsbaar of niet haalbaar omwille van specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld geen opvoedingsverantwoordelijken betrokken). Doorheen het verslag wordt dit aangegeven door gebruik te maken van de afkortingen NB (niet bevroegd), NT (niet toetsbaar), NVT (niet van toepassing) of NH (niet haalbaar).

Binnen deze inspectie komen ook een aantal elementen uit het Decreet Rechtspositie minderjarigen aan bod. Omwille van de aard van de handicap van de minderjarigen zullen niet altijd alle items die op deze regelgeving betrekking hebben, kunnen behandeld worden.

De samenvattende tabellen moeten steeds gelezen worden in functie van de aard van de dossiers (bepaald door de mogelijkheden van de minderjarige) die bij het inspectiebezoek aan bod kwamen.

De vragen die gelinkt zijn aan de mogelijkheden van de gebruiker worden in de samenvattende tabellen in cursief weergegeven. Dit zijn doorgaans vragen die peilen naar de participatie van de minderjarige zelf. De gegevens in de laatste kolom zullen dus niet altijd het totaal aantal geïnspecteerde dossiers omvatten. Bijvoorbeeld: in totaal kwamen drie dossiers aan bod, waarvan één dossier waarbij de minderjarige niet in staat is om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen. In dat geval zullen de gegevens die betrekking hebben op de participatie van de minderjarige zelf, slechts op twee dossiers betrekking hebben.

Vragen die uit mekaar voortvloeien, kan u op analoge wijze lezen: als er bijvoorbeeld geen evaluatie van de hulp- en dienstverlening gebeurt, dan vervalt dit dossier bij de vragen over het betrekken van de gebruiker.

De laatste kolom in de samenvattende tabellen geeft dus telkens weer in hoeveel dossiers het relevant was om de desbetreffende vraag te stellen.

Gebruikte terminologie

We hanteren de begrippen "minderjarige" (zowel voor kinderen als jongeren) en "opvoedingsverantwoordelijke" (dus ruimer dan enkel de natuurlijke ouders). Aangezien heel wat jongvolwassenen na het bereiken van de wettelijke meerderjarigheid op de leeftijd van 18 jaar toch nog binnen minderjarigzorg verblijven, hebben we bij een aantal rubrieken de mogelijkheid voorzien om

dergelijke dossiers aan bod te laten komen. In die gevallen hanteren we de begrippen "gebruiker" en "vertegenwoordiger".

Doorheen het verslag worden eventuele vastgestelde tekorten op regelgeving en aandachtspunten geformuleerd:

- Er wordt een tekort genoteerd indien de praktijk niet strookt met de regelgeving.
- Door middel van een aandachtspunt wordt uw aandacht gevraagd voor bijsturing van bepaalde elementen uit de werking van de voorziening, zonder dat er sprake is van een inbreuk op regelgeving. Zorginspectie vraag hiervoor aandacht in functie van een verbetering van de kwaliteit van zorg aan de gebruiker en de optimale werking van de voorziening.
- Indien het gaat om specifieke gevallen waarover geen uitspraak kan worden gedaan op het moment van het inspectiebezoek zelf, wordt de kwalificatie "niet toetsbaar" gehanteerd.

Dossiers worden steekproefsgewijs geïnspecteerd. Het resultaat van dit onderzoek wordt per thema in een samenvattende tabel gebundeld.

Indien een voorziening niet voldoet aan de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning, kunnen deze tekorten aanleiding geven tot een opvolgingsbezoek. Een opsomming van dergelijke tekorten wordt gegeven in het besluit bij dit verslag.

Erkenning en doelgroep

Erkenning

De voorziening is erkend als:

- Dienst thuisbegeleiding

De focus van de inspectie ligt op:

- Dienst thuisbegeleiding

Op moment van het inspectiebezoek werden er 972 gebruikers begeleid binnen de dienst.

	Ja	Nee
De organisatie is apart erkend voor de ondersteuning van volwassenen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Toelichting

Cijfers jaarverslag 2013 :

Het Raster Antwerpen : erkenning 12574; gerealiseerd 12.629; 953 cliënten

Het Raster Vlaams-Brabant : erkenning 7006; gerealiseerd 7.148; 543 cliënten

28% van de begeleidingen viel onder rechtstreeks toegankelijke hulpverlening.

Op het ogenblik van de inspectie er 972 cliënten in begeleiding.

De twee diensten zijn qua inhoudelijke werking identiek en hebben hetzelfde kwaliteitshandboek.

Doelgroep

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- autisme

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

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

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

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

Toelichting

Ongeveer één op drie personen met autisme die in het Raster begeleid worden heeft een bijkomende handicap.

Doelgroep en het Decreet Rechtspositie Minderjarigen

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen, maar wel tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM).

In principe wordt de doelgroep bekwaam geacht. Er wordt ad hoc gekeken en als de minderjarige niet wil meewerken wordt dit gerespecteerd en concentreert men zich op de ouders.

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM en worden verder omschreven als "bekwaam geacht").

Toelichting

De organisatie gaat er principieel van uit dat de minderjarigen die zijn opvangt in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen en tot uitoefening van alle rechten vermeld in het DRM. Wanneer dit niet het geval zou zijn dan wordt dit ad hoc in het dossier gemotiveerd.

Dienst voor thuisbegeleiding

De dienstverlening van de dienst thuisbegeleiding, gericht op het aanvaarden van de handicap, op het omgaan en/of opvoeden van de persoon met een beperking en op de toekomstgerichte oriëntering, kan met volgende voorbeelden worden geïllustreerd:

De belangrijkste activiteit bestaat uit het bieden van individuele begeleiding, meestal in het thuismilieu. Ongeveer 87% van de begeleidingen gaat door in het thuismilieu. Hoofddoel is de ouders, het netwerk en de personen met autisme zelf een inzicht te bieden in de ontwikkelingsstoornis autisme. Men wil een veranderingsproces op gang brengen. Bij ouders wil men inzichten en vaardigheden bijbrengen zodat ze de opvoeding van een autistisch kind zelfstandig aankunnen. De persoon met autisme zelf wil men bijstaan in zijn ontwikkeling op alle domeinen van het leven. Bij volwassenenbegeleiding ligt de klemtoon vooral op communicatie en intermenselijke verhoudingen.

Het Raster heeft haar begeleidingen ingedeeld in verschillende modules ("zorgpakketten").

Verkenningsgesprek : verkenning van de zorgvraag, op de dienst, éénmalig

"Wegwijs" : 3 begeleidingen op de dienst gefocust op verwijzing en informatie, kan ook in introductie zijn tot verdere modules.

"Accent" : 12 begeleidingen tijdens 1 jaar, op de dienst, voor beperkte zorgvragen

"Focus" : 36 begeleidingen tijdens 1 jaar, aan huis, uitgebreidere opvoedingsondersteuning

"Balans" : Twee keer 36 begeleidingen tijdens max 2 jaar, aan huis, intensieve opvoedingsondersteuning en draagkrachtversterking

"Tandem" : in overleg te bepalen, aan huis, aanleren van specifieke vaardigheden.

"Autimaatje" : vrijetijdsondersteuning aan huis of op locatie. Niet gesubsidieerd, wordt georganiseerd door vrijwilligers (60-tal).

De dienst thuisbegeleiding biedt de volgende soort(en) begeleiding aan:

- ambulante begeleiding
- mobiele begeleiding
- ambulante outreach
- mobiele outreach
- groepsbegeleiding

Toelichting

92% van de begeleidingen zijn directe begeleiding; 7% zijn groepsbegeleidingen en 1% zijn outreach-activiteiten.

Voorbeelden mobiele outreach : sessie in rust- en verzorgingstehuis, kinderopvang

Voorbeelden ambulante outreach : begeleiders van de Ploeg komen soms naar het Raster om te werken rond een casus.

Outreach moet casusgericht zijn en in kleine groepen.

Groepsbegeleidingen : voorbeelden zijn groeps gesprekken met ado's rond zelfbeeld, ouderbijeenkomsten rond pubertijd en autisme, groep rond relaties en seksualiteit,...

De dienst is als volgt georganiseerd om deze soort(en) begeleiding aan te bieden:

Er wordt gewerkt met regionale teams (Antwerpen, Brussel/Halle/Vilvoorde, Leuven, Kempen) en met subteams. Elk subteam legt zich toe op één of meerdere levensfasen (jongerenteam, volwassenenteam en kinderteam).

De teams zijn multidisciplinair : in alle teams zitten mensen uit diverse disciplines, zowel op bachelor- als op mastersniveau.

Er is een strategisch VTO-plan waarin gekeken wordt naar zowel de behoeften als team als de behoefte van de individuele begeleiders. Voor vorming wordt een budget vrijgemaakt van 600 EUR/persoon/jaar.

Elke begeleider moet minimum een aantal vormingsmomenten deelnemen.

De begeleidingen worden als volgt geregistreerd:

De begeleidingen worden steeds afgetekend en nadien ingebracht op een eigen systeem (R.I.S.-Raster Informatica Systeem).

	Ja	Nee	NB
Binnen de dienst thuisbegeleiding worden volwassenen begeleid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting

Ongeveer 20% van het aantal cliënten zijn volwassenen. Meestal zijn de begeleidingen bij volwassenen wel laagfrequentier.

Vastgestelde tekorten

Aandachtspunten

Opname- en onthaalbeleid

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: intakeprocedure, Charter, Protocol, intakedossier BY, VSS, SDB

Opname en onthaal van de minderjarigen

Aanpak voor de opvoedingsverantwoordelijke

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken over hoe men zicht krijgt op de zorgvraag van de gebruiker (behoefteanalyse)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn afspraken die het betrekken van de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Deze afspraken zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>-Iedereen die aangemeld wordt krijgt een verkennend gesprek op de dienst. Hier krijgt men een beeld op de zorgvraag en de problematiek van de kandidaat-cliënt. Dit wordt niet verwerkt in een format, maar wel in persoonlijke notities.</p> <p>- De instroomcoördinator oordeelt in samenspraak met de ouders welk zorgpakket noodzakelijk is, of (uitzonderlijk) als er geen verdere begeleiding nodig is.</p> <p>- Er worden folders overhandigd rondom de werking van het Raster.</p> <p>- Er wordt een folder overhandigd "informatiebrochure voor jongeren" waarin op maat van de minderjarige de kinderrechten worden toegelicht. Voor de opvoedingsverantwoordelijke staat deze toelichting vermeld in het Charter.</p>				

Aanpak voor minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de reden waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>In de hypothese dat jongere/kind meekomt op verkenningsgesprek wordt de jongere bij het verkenningsgesprek direct bevraagd, in de andere gevallen gebeurt dit bij eerste huisbezoek. Meestal komen de ouders alleen op verkenningsgesprek (op de dienst). Het perspectief van de jongere wordt dan wel indirect bevraagd.</p>				

Aanpak voor minderjarigen die niet bekwaam worden geacht, maar wel zelfstandig hun rechten kunnen uitoefenen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de reden waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
In de hypothese dat jongere/kind meekomt op verkenningsgesprek wordt de jongere bij het verkenningsgesprek direct bevestigd, in de andere gevallen gebeurt dit bij eerste huisbezoek. Meestal komen de ouders alleen op verkenningsgesprek (op de dienst). Het perspectief van de jongere wordt dan wel indirect bevestigd.				

Charter en protocol

Charter

	Ja	Nee	NB
Er is een charter collectieve rechten en plichten opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één charter , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere charters uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De actuele versie van het charter is permanent ter inzage	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het charter voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Het charter moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:
 - de wijze waarop het charter in overleg kan worden aangepast

Eventuele wijzigingen van het Charter worden gecommuniceerd bij nieuwsbrief.

	Ja	Nee	NB
Aan het charter werd nog volgende informatie toegevoegd:			
Een bepaling die stelt dat een gebruiker niet kan geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op een dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De manier waarop de gebruiker zijn recht op inzage in het dossier kan uitoefenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minimale elementen waarover het collectief overlegorgaan moet worden geïnformeerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Protocol

	Ja	Nee	NB
Er is een protocol opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één protocol , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere protocols uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgende versies werden bekeken: - Begeleidingsovereenkomst Focus				
Het protocol voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Er is een begeleidingsovereenkomst per zorgpakket (Focus, Wegwijs, Accent, Balans, Anti-maatje,

Tandem, Groepsbegeleiding Ado, GB Brussen, GB Relaties)

Het protocol moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:

- verplichting voor de gebruiker om het agentschap en de voorziening onmiddellijk op de hoogte te brengen van het ontvangen van of aanspraak kunnen maken op een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening
- de wijze waarop dit protocol van verblijf, behandeling of begeleiding kan worden aangepast of gewijzigd

Toets met de praktijk

De minderjarige is niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	2

Aantal bekeken dossiers: 3

	Ja	Nee	NB	NH	
Er is een behoefteanalyse gebeurd	3	0	0		3
De opvoedingsverantwoordelijke werd hierbij betrokken	3	0	0		3
De minderjarige werd hierbij betrokken	3	0	0	0	3
Er werd voor de minst ingrijpende vorm van jeugdhulp gekozen	3	0	0		3
Het charter is ondertekend voor akkoord en ontvangst	3	0	0		3
Het protocol is ondertekend	3	0	0		3
De documenten werden tijdig ondertekend	3	0	0		3
De minderjarige heeft ingestemd met de hulpverlening	2	0	0		2
door het ondertekenen van protocol en/of charter	0				2
mondeling	2				2
op een andere wijze	0				2

Vastgestelde tekorten

- Eén of meer van de verplichte bepalingen zijn niet opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen zijn niet opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Beëindigen van de hulp- en dienstverlening

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: Procedure beëindiging, Dossier GV, JB, JR

Beëindiging omwille van afronding hulpverlening

	Ja	Nee	NB
Er zijn de afgelopen twee jaar dossiers beëindigd omwille van de afronding van de hulpverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de module zelf is bepaald hoe lang ze duurt. Naar het einde van de module toe werkt men afsluitend en ook voorbereidend om een volgende module of andere vorm van dienstverlening. Op het einde van het dossier wordt ook altijd aangegeven waarom het dossier beëindigd (doelstelling bereikt, doorverwijzing,...) is en is er een evaluatiegesprek.			

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	3
De gebruiker is een + 18-jarige	0

Aantal bekeken dossiers: 3

	Ja	Nee	NB	
Het traject dat volgt na deze organisatie wordt voorbereid	2	0	1	3
De (minderjarige) gebruiker is betrokken bij de nakende beëindiging	2	0	1	3
De opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger is betrokken bij de nakende beëindiging	3	0	0	3
Er wordt aandacht besteed aan zorgvuldige informatieoverdracht	1	0	2	3

Beëindiging omwille van eenzijdige stopzetting door de organisatie

	Ja	Nee	NB
De voorziening heeft sinds 1 juli 2011 de hulp- en dienstverlening van minstens één gebruiker eenzijdig stopgezet	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Het dossier

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: Procedure Opstellen, evalueren en bijsturen van IDO; dossiers; Afsprakennota 2014; dossier inzage VT; Dossier VBM, AW, VW, GV; Informatiebrochure

Het dossier

Samenstelling van het dossier

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

Er is een beperkt elektronisch dossier (met het IDO) dat bewaard wordt op een server (met toegangsrechten). Het integrale papieren dossier is tijdens de loop van de begeleiding bij de begeleider en na de begeleiding op de dienst.

Inzage in het dossier voor minderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de minderjarige, die bekwaam is, over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Er zijn afspraken om de ouders van de minderjarige die nietbekwaam is over hun inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor de minderjarigen staat dit vermeld in de "Informatiebrochure voor jongeren"				

Inzage in het dossier voor meerderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermeld in het Charter.				

Dossiers in de praktijk

Samenstelling van het dossier

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	2
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	1

Aantal bekeken dossiers: 4

	Ja	Nee	NB	
Er is een dossier beschikbaar	4	0	0	4
Het dossier is samengesteld conform de interne afspraken	4	0	0	4
Het dossier is geactualiseerd	4	0	0	4
Het dossier is veilig bewaard	4	0	0	4
De persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker worden apart bijgehouden	4	0	0	4
<i>De gebruiker is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	1	0	0	1
<i>De ouders zijn geïnformeerd over hun inzagerecht</i>	2	0	0	2
<i>De meerderjarige gebruiker en/of vertegenwoordiger is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	1	0	0	1

Inzage in het dossier

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

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	0

Aantal bekeken dossiers: 1

	Ja	Nee	NB	
Er is inzage verleend	1	0	0	1
Er is rekening gehouden met de verplichtingen inzake het doorgeven van als vertrouwelijk bestempelde informatie	1	0	0	1
Er is rekening gehouden met de verplichting om de privacy van derden te beschermen	1	0	0	1
<i>Er is rekening gehouden met de agogische exceptie</i>	0	0	1	1
<i>Er is rekening gehouden met de gerechtelijke exceptie</i>	0	0	1	1
<i>De termijn van 15 dagen is gerespecteerd</i>	1	0	0	1

Individuele dienstverleningsovereenkomst

	Ja	Nee	NB
Er zijn afspraken die garanderen dat de IDO binnen een termijn van maximum 6 maanden na opname wordt opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de (minderjarige) gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die een minimale frequentie van evaluatie en zo nodig bijsturing garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die vastleggen op welke manier de evaluatie gebeurt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze afspraken zijn vervat in de procedure "Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst"	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij kortere modules (wegwijs) wordt een verkleind ondersteuningsplan gemaakt.
De instelling legt zichzelf een termijn op van 3 maanden voor het eerste IDO. Na 6 maanden toetsen tevredenheid, na 1 jaar evaluatie.

Uitwerking van de hulp- en dienstverlening, IDO, ... in de praktijk

minderjarig, kan zelfstandig zijn rechten uitoefenen	0
minderjarig, kan niet zelfstandig zijn rechten uitoefenen	2
+ 18-jarige , kan zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	2
+ 18-jarige , kan niet zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	0

Aantal bekeken dossiers: 4

Omschrijving van de hulp- en dienstverlening	Ja	Nee	NB	Opname < 6 maanden	
De hulp- en dienstverlening is schriftelijk vastgelegd	4	0	0	0	4
Het geheel van ondersteuning waaraan gewerkt wordt, de concrete doelstellingen,... zijn beschreven	4	0	0		4
De ondersteuning door de organisatie en de wijze waarop deze geboden zal worden, zijn beschreven	4	0	0		4

Evaluatie van de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	
De hulp- en dienstverlening wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd	2	0	2	4
In de loop van het hulpverleningstraject wordt de vorm van jeugdhulp geëvalueerd (in geval van een MFC)	0	0	0	0
Deze evaluatie heeft geleid tot een omschakeling van de ene functie naar de andere (schakelmoment) (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De frequentie van begeleiding is afgestemd op de nood van de gebruiker (in geval van een thuisbegeleiding)	4	0	0	4
Het dossier bevat verslaggeving van de begeleidingsmomenten (in geval van een thuisbegeleiding)	4	0	0	4

Betrekken van de gebruiker

	Ja	Nee	NB	
De gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	2	0	0	2
De gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De communicatie is aangepast aan de gebruiker	2	0	0	2
De organisatie maakt daarbij gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker	2	0	0	2

Betrekken van de context

	Ja	Nee	NB	
De opvoedingsverantwoordelijke is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	1	0	1	2
De opvoedingsverantwoordelijke/vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	2	0	0	2

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Collectieve inspraak

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: procedure collectief overleg; folder, nieuwsbrief, gebruikersoverleg 27/05/2013; 1/10/2012; 6/5/2012

Inspraak voor minderjarigen

Minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee
De organisatie heeft voor de minderjarigen een regeling uitgewerkt met betrekking tot de inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De minderjarigen krijgen inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere vormen van collectieve inspraak in de werking: - nieuwsbrief, krant - elektronische ideeënbuss			
De inspraak is zo georganiseerd dat elke minderjarige kan deelnemen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulporganisatie biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Rasternieuws : elektronische nieuwsbrief via email of website - elektronische ideeënbuss gecommuniceerd via website, folder			

Inspraak voor vertegenwoordigers

Begeleiding

	Ja	Nee	NB
De voorziening organiseert collectieve inspraak voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd: - nieuwsbrief, krantje, ... - periodieke bijeenkomst - elektronische ideeënbuss			
- Rasternieuws : elektronische nieuwsbrief via email of website - elektronische ideeënbuss gecommuniceerd via website, folder -Gebruikersoverleg : samenkomst 1 keer per jaar. Alle gebruikers worden uitgenodigd via de nieuwsbrief. De thema's die vroeger verplicht waren op de adviescommissie komen aan bod;			

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Klachten

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: klachtenprocedure, Charter, klachtenboek team Antwerpen, Klacht XD, VE

Klachtenafhandeling

	Ja	Nee	NB
De afhandelingswijze van de klachten kwam tot stand in overleg met de gebruikers of het collectief overlegorgaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure in het kwaliteitshandboek stemt overeen met de afhandelingswijze beschreven in het charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige is geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf klacht in te dienen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voorgelegd/Aangepast op gebruikersoverleg 1/10/2012.			

Toets met de praktijk

Opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten geformuleerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze worden afgehandeld volgens de werkwijze beschreven in het kwaliteitshandboek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Schriftelijke klachten over de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden één of meerdere schriftelijke klachten geformuleerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden één of meerdere klachten ingediend bij de klachtencommissie	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Schriftelijke klachten in de praktijk

Aantal bekeken klachten: 2	Ja	Nee	NB
De klacht wordt geregistreerd	2	0	0
De voorziening deelt binnen de 30 dagen mee welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven	2	0	0
De voorziening deelt schriftelijk mee welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven	2	0	0

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Kwaliteitssysteem en zelfevaluatie

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: kwaliteitshandboek, charter, protocol

Volledigheid en beschikbaarheid van het kwaliteitshandboek

	Ja	Nee	NB

Alle verplichte procedures zijn opgenomen binnen het kwaliteitshandboek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	----------------------------------	-----------------------	-----------------------

	Ja	Nee	NB
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit is conform de beschrijving in het Charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van alle personeelsleden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwaliteitshandboek consulteerbaar via website. Exemplaar in autitheek.			

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Facturatie en zakgeld

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: R.I.S. informaticasysteem, facturatiemodule

Facturatie aan de gebruiker

	Ja	Nee	NB
De eigen financiële bijdrage zoals bepaald in de regelgeving is duidelijk vermeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De wijze waarop de eigen financiële bijdrage werd berekend, is duidelijk	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bijkomende kosten worden gedetailleerd weergegeven (aard en omvang)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aangerekende bijkomende kosten zijn geoorloofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facturatie per trimester Begeleidingsmomenten worden geregistreerd in R.I.S. (Raster Informatica Systeem). Hieraan is een facturatiemodule gekoppeld waarbij de facturen automatisch gegenereerd worden op basis van het aantal momenten. Deze worden per post verstuurd. Gelet op het volume schakelt men hier een beschutte werkplaats voor in.			

Volgende steekproef werd bekeken:

VDD, DOK

-

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Besluit

Samenvatting van de vaststellingen

Er werden meerdere tekorten vastgesteld. Aan de voorziening wordt gevraagd om de nodige corrigerende en preventieve maatregelen te nemen om de werking volledig te conformeren met de regelgeving.

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

De inspecteur(s),

Steven Cozijns