



**OBSERVATIE- EN BEHANDELINGSCENTRUM
ESPERO**

Middelweg 99
1130 Haren (Brussel)
02/880.86.90

e-mail : info@obc-espero.org

website: www.obc-espero.be

Erkend en gesubsidieerd door



**Charter van rechten en
plichten**

**ter Wende - Espero vzw
september 2016**



ESPERO



OBSERVATIE- EN BEHANDELINGSCENTRUM ESPERO

Middelweg 99
1130 Haren (Brussel)
02/880.86.90

e-mail : info@obc-espero.org

website: www.obc-espero.be

Erkend en gesubsidieerd door



Beste,

Deze onthaalbrochure wil u wegwijs maken in de werking van Espero.

We beseffen dat er heel wat informatie op u afkomt tijdens een eerste kennismaking met ons centrum. Ongetwijfeld heeft u heel wat vragen. Met deze brochure willen we alvast de belangrijkste informatie op een rijtje zetten. Zo kan u dit thuis eens rustig doornemen.

Ook op onze website www.obc-espero.be vindt u heel wat info.

Geen enkele brochure kan u echter alles vertellen. We maken graag tijd om uw vragen te beantwoorden. Dat kan in een gesprek, via telefoon (02/880 86 90) of via email (info@obc-espero.org).

Aarzel zeker niet om ons te contacteren!

Vriendelijke groeten,

Het team van Espero



KORTE INHOUD

1. Wie zijn wij? Wie is wie in Espero?
2. Waar staan wij voor? Onze missie!
3. Hoe werken wij?
4. Wie kan er in Espero terecht? Hoe kan ik een aanvraag doen?
5. Wederzijdse afspraken
6. Financiële afspraken
7. Hoe kan een begeleiding beëindigd worden?
8. Collectief overleg binnen onze voorziening
9. Hoe gaan we met klachten om?
10. Verzekering tijdens de begeleiding
11. Wat breng ik mee?
12. Mijn Vragen

1. WIE ZIJN WIJ ?

Ter Wende-Espero vzw biedt op twee vestigingsplaatsen (Leuven en Brussel) intensieve ondersteuning aan gezinnen wanneer kinderen ernstige gedrags- en/of emotionele problemen vertonen. In deze brochure vindt u alle informatie over Espero, onze vestiging in Brussel.

Espero is door het Vlaams Agentschap van Personen met een Handicap erkend als observatie- en behandelingscentrum met 20 plaatsen.

Adres :	Middelweg 99, 1130 Haren
Telefoon algemeen :	02/880 86 90
Telefoon Nido Calido (6 tot 14 jaar):	02/880 86 92 of 0485/11 46 44
Telefoon Adolescenten (12+):	02/880 86 93 of 0485/11 46 55

Website :	www.obc-espero.be
e-mail :	info@obc-espero.org

WIE IS WIE IN ESPERO

Nido Calido

Romina CUADROS PEREZ	Teambegeleidster
Koen TAELEMAN	Hoofdbegeleider
Patsi MERTENS	Gezinstherapeute
Tom CAYET	Begeleider
Tom MEERT	Begeleider
Kelly VAN BEERSEL	Begeleidster
Liesbeth PAIROUX	Begeleidster
Bram FOBLETS	Begeleider

Adolescenten-team

Ingrid DE CLERCQ	Teambegeleidster
Karim BOUTKABOUT	Hoofdbegeleider
Ilona KLEJDZINSKI	Gezinstherapeute
Maarten EENENS	Begeleider
Janne DE MARIE	Begeleidster (zwangerschapsverlof)
Shana ...	Begeleidster (vervanging Janne De Marie)
Dagmar VAN NUFFEL	Begeleidster
Hicham EL MAJNAOUI	Begeleider
Karel STRICK	Begeleider

Verantwoordelijke Sociale Dienst

Latifa TAHERI

Coördinator

Isabel GEEROMS

Bewegingstherapie

Sarah CAMMAERT

Logopediste

Liesbeth VAN ASBROECK

Psychologe

Lucy-Ann BRAECKMANS

Kinderpsychiater

Eva KESTENS

Administratie & Logistiek

Koen SCHOLLEN, boekhouding
Luc VERCAUTEREN, bewonersadministratie
Pat PERQUY, Kok
Lilja GERIHANOVA, huismoeder
Melek BELCE, huismoeder

Directie

Mattias BOUCKAERT

2. WAAR STAAN WIJ VOOR? ONZE MISSIE!

ter Wende - Espero biedt creatieve zorg-op-maat aan jongeren en gezinnen met ernstige psychosociale en relationele moeilijkheden. We bieden intensieve gezinsgerichte ondersteuning, met een brede waaier van werkvormen: leefgroep, schoolbegeleiding, gezinsgesprekken, oudergroepen, ambulante zorg-aan-huis, zelfstandiger wonen, verschillende vormen van individuele therapie,

We willen jongeren en hun netwerk begeleiden bij het (her)ontdekken van ieders eigen krachten en samen met hen op zoek gaan naar hoe deze 'unieke jongere in deze unieke context' zo veel mogelijk kansen kan krijgen om zich te ontplooien. We zien onszelf daarbij als een tijdelijke schakel, een plek om terug duidelijk te krijgen hoe het verder moet.

Samenwerken, participatie, respect voor eigen keuzes en voor ieders tempo, vertrouwen in de groeikracht en de competentie en de kracht van het eigen netwerk zijn sleutelwoorden in onze werking. We houden steeds rekening met ieders normen en waarden en we handelen met zo groot mogelijk respect voor ieders filosofische, morele en religieuze overtuiging. We vinden het belangrijk ons centrum zo toegankelijk mogelijk te maken voor alle groepen in de samenleving.

Samenwerken is ook binnen onze eigen organisatie een kernwoord. De diverse krachten van de vele personeelsleden en verschillende disciplines zijn voor ons een bron van informatie en inspiratie. Een intensieve uitwisseling en dagdagelijkse samenwerking tussen die verschillende disciplines is cruciaal in onze werking.

Als voorziening zijn we een onderdeel van een groter geheel. We willen dan ook investeren in samenwerkingsverbanden binnen de jeugdhulp en met andere belangrijke actoren in de samenleving als onderwijs, justitie, welzijnswerk en gezondheidszorg. We hechten belang aan deelname aan verschillende overlegfora, om de dialoog met beleidsmakers en de brede samenleving aan te gaan.

We richten ons naar gezinnen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaams-Brabant.

ter Wende - Espero is erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap als observatie- en behandelingscentrum.



3. HOE WERKEN WIJ?



“Samenwerken” is een sleutelwoord in onze werking.

Samenwerken betekent dat elk traject in Espero er anders uitziet. We doen immers ons uiterste best om rekening te houden met wat ouders en jongeren zelf belangrijk vinden.

Samenwerken betekent dat we steeds handelen met respect voor ieders filosofische, morele en religieuze overtuiging, voor ieders eigen cultuur, normen en waarden.

Samenwerken slaat niet alleen op samenwerken tussen jongere, ouders en Espero. Hoe meer mensen we kunnen mobiliseren, hoe sterker we staan. Espero probeert dan ook samen te werken met school, CLB, andere hulpverleners, maar ook met burens, familie, vrienden, sportclubs, jeugdbewegingen, We zullen proberen de krachten op al die plaatsen te bundelen. “De kring groter maken”, vinden we heel belangrijk!

Samenwerken betekent dat we ook een inspanning vragen van jongeren en van de ouders. We kunnen maar iets bereiken als iedereen bereid is om tijd te maken, om mee na te denken. Jullie lezen verder in deze brochure wat we concreet van ouders en jongeren verwachten. Maar laat ons eerst op een rijtje zetten wat gezinnen en jongeren van ons kunnen verwachten.

Ons hulpverleningsaanbod start meestal met een **verblijf in een leefgroep** van ongeveer drie maanden. In onze leefgroepen verblijven maximaal 10 kinderen of jongeren. We hebben twee werkingen.

De eerste is “**Nido Calido**”, wat staat voor “warm nest” en richt zich op kinderen en jongeren van 6 tot en met 14 jaar. In deze werking zijn 10 plaatsen.

De tweede werking is de “**Adolescentengroep**”, die zich richt naar jongeren van 12 tot en met 18 jaar. In deze werking zijn 8 plaatsen in de leefgroep en 2 plaatsen in het “kot”, waar jongeren vanaf 16,5 jaar kunnen werken aan zelfstandigheid.

Beide leefgroepen zijn gemengd.

We starten doorgaans residentieel om een rustpauze in te lassen voor iedereen. Het dagdagelijks samenleven in de leefgroep helpt ook om elkaar echt goed te leren kennen. Wanneer er niet meteen nood is aan een residentieel verblijf, kan er ook gewerkt worden met een beperkter aantal momenten in de leefgroep. Na ongeveer drie maanden organiseren we een **synthese-bespreking**. Dat is een vergadering waarop het hele team, ouders, en vanaf 12 jaar ook de jongere zelf aanwezig zijn. Tijdens deze bespreking trachten we samen tot een plan te komen. Er wordt informatie uitgewisseld: Hoe is de wederzijdse kennismaking verlopen? Wat zijn ieders sterke kanten en ieders beperkingen? Hoe verloopt de samenwerking tussen Espero, jongere en ouders? Rond welke doelen werken we verder? Daarnaast bekijken we ook of de jongere beter nog wat in de leefgroep verblijft, dan wel of er ambulante kan verder gewerkt worden. Dat betekent dat de jongere terug thuis woont, maar dat de gezinsgesprekken, individuele therapie, ondersteuning door Espero ... nog een tijdje doorloopt. Al het denkwerk tijdens deze synthese-bespreking leidt tot een **handelingsplan**. Dit handelingsplan wordt om de drie à vier maanden telkens opnieuw geëvalueerd.

Een hele ploeg van mensen staat klaar om elk vanuit hun deskundigheid hun steentje bij te dragen:

De begeleiders zien de jongere dagdagelijks bezig in de leefgroep: hoe zelfstandig functioneert deze jongere? Hoe sociaal vaardig is hij of zij naar leeftijdsgenoten? Hoe gaat hij of zij om met emoties, met conflicten? Hoe loopt het op school? Hoe goed lukt het om vrije tijd in te vullen? Elke jongere heeft **een individuele begeleider**, die geregeld wat extra tijd vrij maakt voor een individueel moment met de jongere: een gesprekje, iets samen doen,...

De gezinstherapeute organiseert regelmatig gezinsgesprekken om te spreken over wat jullie samen als gezin willen bereiken. Daarnaast is er ook een oudergroep waar u aan kan deelnemen. Enkele keren per jaar zijn er ouder-kindactiviteiten, een middag voor broers en zussen.

De psychologe verzamelt in een eerste fase vooral diagnostische informatie over intelligentie, maar vooral ook over de emotionele belevingswereld van de jongere. De psychologe zal na deze kennismaking therapie aanbieden en zo via spel en via gesprek de jongere helpen beter na te denken en te spreken over gevoelens. Niet iedereen houdt van praten. Er is binnen Espero ook een aanbod van therapieën waarin praten minder centraal staat. In bewegingstherapie gaat het over beweging relaxatie, dansen, In hippotherapie wordt er met opdrachten en oefeningen met paarden gewerkt.

De logopediste onderzoekt of er schoolachterstand is of leerproblemen zijn.

De kinderpsychiater gaat na of medicatie kan helpen. Ook bij crisismomenten wordt de kinderpsychiater geregeld betrokken.

De teambegeleidster tracht al deze mensen goed te laten samenwerken en waakt over de uitvoering van het handelingsplan.

De werking van het centrum wordt natuurlijk mee mogelijk gemaakt door de administratieve, technische en onderhoudsmedewerkers en directie.

4. WIE KAN ER IN ESPERO TERECHT? HOE KAN IK EEN AANVRAAG DOEN?

Een vraag naar ondersteuning van Espero kan maar starten na akkoord van de Intersectorale Toegangspoort jeugdhulp van de provincie waar u woont. Meer info hierover vindt u op www.jeugdhulp.be. U kan de toegangspoort Vlaams-Brabant contacteren op 016/66.60.00.



Vaak is het een goede eerste stap dit idee te bespreken met een hulpverlener die jullie al kent: iemand van het CLB, een thuisbegeleider, een therapeut, een leerlingenbegeleider, een arts, Vermoedelijk is er wel iemand die u al in vertrouwen hebt genomen. Een opname in een centrum is zelden de eerste stap in hulpverlening. Samen met uw huidige hulpverlener kunnen jullie dan de verdere stappen zetten. Een aanvraag kan immers enkel door hulpverleners gebeuren, elektronisch via het zogenaamde A-document.

Wil u een beroep op onze werking doen, dan moet de aanvraag volgende modules bevatten: behandeling, diagnostiek, verblijf (hoge intensiteit), schoolaanvullende dagopvang en ambulante/mobiele begeleiding. Op die manier kunnen we tijdens het traject vlot schakelen. We verwijzen hiervoor naar de omzendbrief van het VAPH van 10 februari 2014 (www.vaph.be)

Voor al uw vragen over de procedure kan u contact opnemen met Latifa Taheri, verantwoordelijke sociale dienst. Wie graag wat meer uitleg wil, rond onze werking, kan ook steeds een afspraak maken voor een kennismakingsbezoek.

Een opname in Espero is een ingrijpende beslissing. Dat ouders of jongeren twijfelen is normaal. Ook wij van onze kant twijfelen soms: gaan we wel tot samenwerking kunnen komen? In die situaties zullen we in onderlinge afspraak voor een korte proefperiode kiezen (zes weken).

Naast de algemene opnamevoorwaarden zoals leeftijd en regio gelden ook volgende bijkomende opnamevoorwaarden:

- De jongere aanvaardt het hulpverleningsaanbod in deze specifieke open setting en kan zich handhaven in een open leefgroepstructuur. Herhaaldelijk weglopen, blijvend weigeren van school/dagbesteding, ... zijn hierin tegenindicaties. Vanaf 12 jaar is er ook een akkoord van de jongere nodig. Enkel de jeugdrechtbank kan een opname verplichten.
- De jongere beheerst voldoende de Nederlandse taal en gaat naar school in het Nederlandstalig onderwijs.
- Wanneer er vooral een specifieke en intensieve ondersteuningsnood is rond volgende probleemgebieden, kan een andere, meer gespecialiseerde setting aangewezen zijn : verslaving, acting-out of geweldpleging, seksueel grensoverschrijdend gedrag, motorische en zintuiglijke of mentale handicap, een psychiatrische stoornis die het dagelijks functioneren ernstig belemmert. Deze problematieken kunnen dermate op de voorgrond staan/komen, dat we binnen onze werking de veiligheid van de jongere zelf, van andere bewoners of van medewerkers niet kunnen garanderen en ons genoodzaakt zien door te verwijzen.
- Soms is er vooral nood aan een lange termijn verblijfplaats en is er reeds heel wat diagnostiek en behandeling gebeurd. Een opname in een OBC is dan niet aangewezen. Een doorverwijzing naar een pleeggezin, een begeleidingstehuis, een

Medisch Pedagogisch Instituut (MPI) of een project Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW) kan soms een beter antwoord bieden op de hulpvraag.

- Beide ouders (of de wettelijke vertegenwoordiger) aanvaarden de opname minimaal. Waar nodig nemen we de tijd om aarzelingen en weerstanden bespreekbaar te maken. In bijzondere situaties kan hiervan afgeweken worden (vb. één van beide ouders is reeds langere tijd niet meer betrokken bij opvoeding, contactverbod,...)
- Er is een goedkeuring van het VAPH. Voor jeugdhulp stopt die goedkeuring automatisch op 21 jaar.

We proberen deze voorwaarden steeds zo zorgvuldig mogelijk voor de start van een opname te bevragen. Soms blijkt echter pas tijdens de begeleiding dat aan een van deze opnamevoorwaarden niet (langer) voldaan is. Dit kan een reden zijn om de begeleiding te beëindigen. We zullen dan waar mogelijk steeds samen met het gezin op zoek gaan naar een beter alternatief. Meer hierover leest u in deel 7: 'Hoe kan een begeleiding beëindigd worden?'.



5. WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

- 1) Recht op inspraak & informatie
- 2) Recht op bezoek
- 3) Recht op privacy
- 4) Recht op onafhankelijke bemiddeling
- 5) Recht op aandacht voor je eigen cultuur
- 6) Samenwerking met school
- 7) Samenwerken met andere hulpverleners
- 8) Kleding & was
- 9) Brengen en halen
- 10) Dossier en delen van informatie
- 11) Gescheiden ouders
- 12) Gebruik afzonderingsruimte
- 13) Herstel van schade
- 14) Recht op gratis openbaar vervoer
- 15) Gebruik van alcohol, drugs en illegale middelen
- 16) Afspraken rond roken
- 17) Multimediegebruik
- 18) Weekends en vakanties
- 19) Medische opvolging tijdens het verblijf
- 20) Aandacht voor cultuur
- 21) Rechten van de minderjarige in de jeugdhulp
- 22) Wat verwachten wij van jou



Recht op inspraak & informatie

Als ouder en als jongere heb je recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met het verblijf, de begeleiding en behandeling. Na drie à vier maanden maken we samen met jullie op de synthesebespreking een individuele dienstverleningsovereenkomst op. In dat plan staat waar we rond gaan werken, op welke manieren. Je ontvangt een schriftelijk exemplaar van die dienstverleningsovereenkomst. Regelmatig evalueren we dan op evolutiebesprekingen of er aanpassingen nodig zijn. Ouders of jongeren kunnen steeds ook zelf om een evolutiebespreking vragen.

U mag steeds zelf ook steunfiguren (vrienden, familie) meebrengen naar deze besprekingen.

Recht op bezoek

Jongeren kunnen steeds bezoek ontvangen. We vragen wel steeds om op voorhand contact te nemen, om te kijken of het moment van het bezoek binnen de werking past.

Recht op privacy

We proberen op verschillende manieren oog te hebben voor privacy. We gaan natuurlijk zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. We verspreiden enkel beeldmateriaal met toestemming van de betrokkenen, en vragen van andere bewoners om dit ook te doen op sociale media als facebook. We zullen ook maximaal de privacy van bewoners op hun eigen kamer respecteren.

We proberen oog te hebben voor alle facetten van ontwikkeling. Aangaan van relaties en (het ontdekken van) seksualiteit is een belangrijk onderdeel van elke normale ontwikkeling en hoort bij elke levensfase. Enkele voorbeelden van belangrijke huisregels zijn:

- We zijn een gemengde voorziening, maar jongens komen niet bij meisjes op de kamers, en vice versa.
- We betrekken ouders zo veel als mogelijk bij vragen rond relaties.
- Vriendjes of vriendinnetjes kunnen niet overnachten in de voorziening.

Meer concrete afspraken vindt u in de brochure van elke leefgroep. In onze uitgebreide visietekst kan u meer in detail lezen hoe we als voorziening jongeren proberen weerbaar te maken.

Recht op onafhankelijke bemiddeling

Wanneer je intensief samenwerkt, kan er al eens iets mislopen. Bent u ontevreden over een bepaald facet van onze werking ? Verder in deze brochure leest u hoe u klacht kan indienen. Wanneer de onvrede blijft aanslepen, kan u ook steeds vragen om bemiddeling door een onafhankelijke deskundige (www.jeugdhulp.be). Die zal proberen de samenwerking tussen ouders/jongere en Espero terug vlotter te laten lopen. Dit aanbod is kosteloos.

Recht op aandacht voor je eigen cultuur

We proberen in onze voorziening aandacht te hebben voor verschillen in taal, cultuur en geloof. Waar nodig zullen we tolken inzetten om de communicatie te vergemakkelijken. We proberen hier zelf attent voor te zijn, maar aarzel niet om hier zelf om te vragen. Belangrijke verslagen zoals het handelingsplan worden vertaald. Indien er vanuit jullie geloofsovertuiging bepaalde voedingsvoorschriften zijn, proberen we hier maximaal rekening mee te houden. Halal maaltijden zijn op eenvoudig verzoek mogelijk. Zijn er belangrijke feestdagen waarop u uw zoon of dochter graag thuis heeft (offerfeest, suikerfeest,) ? We maken dit graag mogelijk.

Gebruikers kunnen nooit geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Samenwerking met School

Espero richt zich naar schoolgaande kinderen. We verwachten van alle jongeren dat ze overdag naar school gaan, of een alternatieve dagbesteding aanvaarden. We proberen elke jongere een goede schoolse begeleiding te bieden, in samenspraak met de school en het Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB). Daarbij is het vaak noodzakelijk om bepaalde informatie uit te wisselen. We vragen u hiervoor dan ook de toestemming en vragen ook dat u school en CLB informeert over de opname in Espero. We vragen ook het laatste schoolrapport mee te brengen bij de start van de opname en de informatie over de schoolloopbaan aan te vullen in onze inschrijvingsbundel.



s

Schoolmateriaal bieden de meeste lagere scholen gratis aan. Indien u wenst dat uw kind ander schoolmateriaal gebruikt dan wat de school aanbiedt, dient u dat zelf aan te kopen.

Als ouder blijft de schoolkeuze steeds uw beslissing. We vragen scholen steeds om zoveel mogelijk brieven en andere communicatie rechtstreeks met u en met ons te delen.

Samenwerken met andere hulpverleners

De krachten bundelen, daar geloven we in. Als er andere hulpverleners al betrokken zijn, dan gaan we graag met hen in overleg. We houden u steeds op de hoogte van deze overlegmomenten. We zijn ook steeds bereid om mee contacten te leggen naar bepaalde diensten.

Kleding & was

De was en de herstelling van versleten kleding wordt normaal thuis gedaan, tenzij anders afgesproken wordt. Voor opname moeten alle kledingstukken (ook sokken, zakdoeken, ...) duidelijk getekend worden met naam of met een nummer. Wanneer uw kind tijdens zijn verblijf nieuwe kledingstukken meebrengt, moeten deze eveneens getekend worden. Ongetekende kledingstukken kunnen niet of zeer moeilijk teruggevonden worden. Espero is niet verantwoordelijk voor verloren of beschadigde kledij.

Op het einde van deze bundel vindt u de lijst met de kleding die uw kind best meebrengt.

Brengen en halen

Brengen en halen zijn belangrijke contactmomenten. We vragen dan ook om tijd te maken om even in de leefgroep de voorbije week of het weekeinde te overlopen. Op vrijdag worden de kinderen/jongeren opgehaald voor 18.00. Op zondagavond verwachten we de kinderen/jongeren terug. Elke leefgroep heeft zijn eigen afspraken rond uurregeling. Afhankelijk van de noden van uw kind en gezin kunnen deze afspraken steeds na overleg aangepast worden (vb. binnenkomen op maandag na school).

Het vervoer van en naar Espero wordt georganiseerd door de ouders. De kosten zijn dan ook ten laste van de ouders. Indien jongeren zelfstandig naar huis gaan, wordt dit steeds eerst met ouders besproken.



Dossier en delen van informatie

Voor iedere bewoner wordt een dossier bijgehouden, met daarin administratieve en medische gegevens en verslagen van de belangrijke besprekingen. Het spreekt uiteraard voor zich dat dit gebruikersdossier strikt vertrouwelijk is en dat derden hierin geen inzage hebben. Alle medewerkers van Espero zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Om de 3 à 6 maanden evalueren we tijdens een bespreking hoe de samenwerking verloopt. Het handelingsplan wordt besproken. Op deze manier kunnen we op een directe manier alle informatie delen met ouders en jongeren, die steeds uitgenodigd zijn. Daarnaast biedt de bespreking ook de kans om samen te kijken naar de toekomst. We vragen met aandrang dat u mee aanwezig bent op de synthese- en evolutiebesprekingen, die overdag doorgaan. Wij kunnen steeds een verklaring voor uw werkgever bezorgen.

Van al deze besprekingen wordt een verslag gemaakt. Deze verslagen vormen samen het dossier van uw kind. U ontvangt steeds een schriftelijke kopij van het besluit van deze besprekingen, de individuele dienstverleningsovereenkomst. De wettelijke vertegenwoordiger heeft ook een direct inzage-recht in het dossier. Hij kan onjuiste gegevens laten corrigeren of een eigen mening laten toevoegen. Indien men van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan men zich wenden tot de directie, mondeling of schriftelijk. We engageren ons om binnen de 15 dagen inzage te verlenen, bij voorkeur in aanwezigheid van een medewerker, zodat er makkelijk toelichting gegeven kan worden.

Een ouder heeft geen recht op inzage in informatie over derden. Jongeren hebben vanaf 12 jaar het recht om bepaalde passages af te schermen voor hun ouders (decreet rechten van de minderjarige in de jeugdhulp).

De persoonlijke nota's van medewerkers vormen geen onderdeel van het dossier en kunnen dus ook niet ingekeken worden. Verslaggeving die door andere hulpverleners als 'vertrouwelijk' is bestempeld, kan ook enkel met akkoord van deze eerdere hulpverleners ingekeken worden.

We willen beklemtonen dat onze verslaggeving enkel bedoeld is om gebruikt te worden in de hulpverlening en niet kan gebruikt worden in juridische procedures bv. echtscheiding. Wij geven dan ook de raad om met dit verslag erg voorzichtig om te gaan. We willen tenslotte aangeven dat door de werkdruk het soms wat tijd vraagt voor een verslag volledig afgewerkt is.

Naast dit dossier is er ook een elektronisch logboek. Hierin worden elke dag observaties genoteerd. Dit logboek is enkel toegankelijk voor medewerkers en is beveiligd via wachtwoorden en een beveiligde internetverbinding. Dit elektronisch logboek is niet inkijkbaar door ouders of jongeren.

Gescheiden ouders

Als voorziening vinden we het belangrijk om steeds met beide ouders contact te kunnen hebben. We bekijken afhankelijk van uw situatie of deze contacten best door eenzelfde persoon kunnen gebeuren, dan wel door verschillende personen. We nodigen ook bij voorkeur beide ouders samen uit voor belangrijke besprekingen, omdat we rechtstreeks overleg tussen alle partijen willen stimuleren.

Voor alle praktische regelingen (kosten, kledij en was, weekendregelingen,...) baseren we ons zoveel mogelijk op de bestaande officiële burgerlijke regeling. Enkel de jeugdrechtbank kan deze regeling tijdelijk aanpassen. Bij betwisting zullen we steeds verduidelijking vragen aan de jeugdrechtbank.

Verblijfs- en andere kosten zullen aangerekend worden aan de ouder die het resterende 1/3 kinderbijslag ontvangt.

We zullen nooit verklaringen op papier zetten in het kader van juridische procedures of op vraag van advocaten.

Gebruik afzonderingsruimte

Wanneer er ernstig risico is op schade voor anderen, voor zichzelf of een risico op het vernielen van materiaal, kan een jongere door begeleiders naar de afzonderingsruimte gebracht worden. Dit gebeurt enkel wanneer er geen andere manier is om de schade te voorkomen. Elke afzondering wordt geregistreerd en u wordt als ouder op de hoogte gebracht. Er blijft steeds een begeleider in de buurt, die regelmatig kijkt of de jongere voldoende gekalmeerd is en of gesprek terug mogelijk is. Elke afzondering wordt achteraf besproken op de teamvergadering, om met het ganse team te bekijken hoe deze ingrijpende interventie een volgende keer voorkomen kan worden. Begeleiders oefenen regelmatig technieken om deze afzonderingen te begeleiden.

Herstel van schade

We vinden het belangrijk dat jongeren leren verantwoordelijkheid nemen voor de gevolgen van hun gedrag. Wanneer iemand iets beschadigt, zullen we steeds een vorm van herstel verwachten. Soms is dit een 'symbolische' bijdrage, soms gebeurt dit in de vorm van een taak.

Kosten bij opzettelijk aangerichte schade kunnen steeds op u als ouder verhaald worden (vb. gebroken venster). Dit gebeurt via de maandelijkse factuur. Het is zeker aangeraden een familiale verzekering af te sluiten. Bij herstellingen door onze eigen medewerkers rekenen we minimaal de materiaalkost aan, en eventueel een bijdrage voor de werkuren aan.

Bij de start van de opname wordt een korte beschrijving van de staat van de kamer opgemaakt, om betwisting achteraf over schade te voorkomen.

Recht op gratis openbaar vervoer

Sinds 2000 kunnen alle personen ingeschreven in het Vlaams Agentschap gratis gebruik maken van de vervoersdiensten van De Lijn. Dit betekent dat ook **uw zoon/dochter van dit recht op gratis vervoer met De Lijn** geniet. Het verzenden van deze pasjes gebeurt automatisch door De Lijn, u hoeft hiervoor zelf niets te ondernemen. Deze verzending gebeurt echter pas na de definitieve goedkeuring van de inschrijving in het VAPH en kan enkele maanden op zich laten wachten.

Bij verlies of diefstal van uw abonnement, kunt u, voor een administratieve kost van 10 euro, een duplicaat verkrijgen. Contacteer hiervoor de [dienst Abonnementen](#) van De Lijn of ga langs in een [Lijnwinkel](#).

<http://www.delijn.be/vervoerbewijzen/types/abonnement/gratis/gratis.htm#8>

U kunt een onbeperkt aantal duplicaten aanvragen.

Gebruik van alcohol, drugs en illegale middelen

Elke leefgroep heeft in zijn leefregels aandacht voor afspraken rond alcoholgebruik, afgestemd op leeftijd en ontwikkeling. Er zijn ook duidelijke procedures rond de gevolgen van drugsgebruik. Gebruik of verkopen van ieder ander illegaal genotsmiddel is absoluut verboden. Als voorziening zullen we bij vermoedens eventueel drugstesten inschakelen. Jongeren kunnen een test weigeren, maar dit wordt dan als een positief resultaat beschouwd. Als voorziening zullen we bij ernstige vermoedens, waar ook de veiligheid van andere bewoners in gedrang is, vragen om de kamer van een jongere te doorzoeken. Ook hier zal een weigering beschouwd worden als een positief resultaat, en zal de politie ingeschakeld worden. Ouders worden steeds geïnformeerd over deze stappen.

Afspraken rond roken

Binnen elke leefgroep zijn er specifieke afspraken rond roken.

Multi-media-gebruik

Binnen elke leefgroep zijn er afspraken over wanneer en hoe je internet en GSM kan gebruiken. Er is geen internet op de eigen kamer van de bewoners. Elke leefgroep heeft wel minstens twee PC's met internet.

Weekend en vakantie

De kinderen en jongeren kunnen bijna het hele jaar in Espero terecht. Enkel rond Kerst en Nieuwjaar is er een beperkte sluiting. De capaciteit in weekends en schoolvakantie is echter wel beperkt. We vinden het belangrijk dat jongeren minstens één weekend op drie op dagbezoek kunnen naar huis/familie. In de grote vakantie vinden we het belangrijk dat jongeren minstens twee weken buiten de voorziening kunnen doorbrengen (kampen, thuis of familie, opvanggezin).

Tijdens de Paasvakantie en de zomervakantie is er een kamp. Deelname aan deze belangrijke groepsvormende activiteit is verplicht. Bij het begin en op het einde van de zomervakantie zijn er ook twee korte blokken (drie dagen) van verplichte aanwezigheid. Zo willen we vermijden dat we elkaar lange tijd uit het oog verliezen.

Aandacht voor cultuur

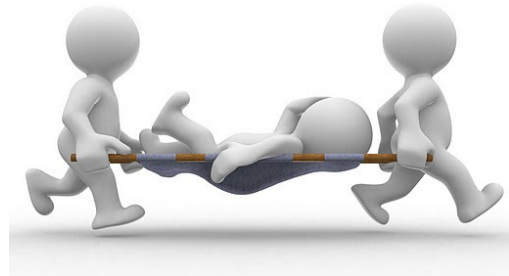
We proberen aandacht te hebben voor verschillen in taal, cultuur en geloof. Espero kan steeds een beroep doen op tolken om de communicatie te vergemakkelijken. We proberen hier zelf attent voor te zijn, maar aarzel niet om hier zelf om te vragen. Belangrijke verslagen zoals het handelingsplan worden vertaald. Indien er vanuit jullie

geloofsovertuiging bepaalde voedingsvoorschriften zijn, proberen we hier maximaal rekening mee te houden. Halal-maaltijden zijn op eenvoudig verzoek mogelijk. Zijn er belangrijke feestdagen waarop u uw zoon of dochter graag thuis heeft (offerfeest, suikerfeest, ...)? We maken dit graag mogelijk.

Medische opvolging

Espero heeft een eigen huisarts, die we indien nodig bij ziekte van een jongere inschakelen.

In hoogdringende gevallen en wanneer u niet bereikbaar bent, kan de voorziening zelf beslissen uw kind te laten opnemen in een ziekenhuis. Uiteraard wordt alles in het werk gesteld om u hiervan te verwittigen.



Contactgegevens huisarts: Johan Buntinx, 02/721.42.77.

Rechten van de minderjarige in de jeugdhulp

Sinds 2006 zijn er in Vlaanderen een reeks wetten over de rechten van kinderen en jongeren in de jeugdhulp: recht op inzage in het dossier, op inspraak, op bezoek van ouders, op zakgeld, ... We overlopen deze rechten kort, zoals we ze ook aan onze jongeren uitleggen. Meer info vindt u op www.rechtspositie.be

- Je hebt **recht op hulp**, als er iets in je leven niet goed loopt.
- Je hebt recht om in gesprekken zelf **een vertrouwenspersoon** mee te brengen. Opgepast: niet iedereen kan zomaar een vertrouwenspersoon zijn. Het moet een volwassene zijn met beroepsgeheim of iemand die werkt op de school waar je les volgt.
- Je hebt recht op **duidelijke uitleg**, over hoe Espero je gaat helpen. We hebben ons best gedaan om dit in deze onthaalbrochure zo goed mogelijk uit te leggen.
- Je hebt **vanaf 12 jaar het recht om zelf mee te beslissen of je hulp wil of niet**. In Espero ben je erbij op de evolutie-besprekingen, waarop we samen nadenken over of we verder zullen samenwerken. Wanneer de jeugdrechter iets verplicht, moet je dat wel aanvaarden.
- Je hebt recht op **respect voor je gezin**. Dat betekent dat je steeds het recht behoudt op contact met je ouders en je broers en zussen. Soms kunnen hulpverleners oordelen dat deze contacten niet veilig genoeg zijn, en ze tijdelijk beperken. Binnen Espero zijn er wel praktische afspraken over wanneer je mag bellen, hoe vaak, wanneer er best bezoek komt,
- Je hebt recht op een **zorgvuldig bijgehouden dossier**. Hulpverleners schrijven heel wat op, om te onthouden wat je wil verbeteren in je leven, wat helpt en wat niet, Je hebt ook heel wat rechten rond het inkijken van dit dossier.
- Je hebt recht om **steeds je eigen mening geven**. In Espero hebben we minstens om de twee weken een groepsvergadering. Op belangrijke vergaderingen waarin er over jou gepraat wordt, kan je er vanaf 12 jaar zelf bij.
- Je hebt recht op **privacy**. Je mag je eigen ideeën hebben over de wereld, over mensen en over godsdienst.
- Je hebt recht om **goed behandeld** te worden. Straffen mogen niet wreed zijn, ofodeloos pijn doen. In Espero is er een afzonderingsruimte. Als je zo kwaad zou worden, dat je dingen gaat doen die gevaarlijk zijn voor jezelf of voor anderen, en als

we geen andere manier vinden om je terug rustig te laten worden, kan je naar die ruimte gebracht worden. Tijdens de rondleiding tonen we deze ruimte, en geven we er extra uitleg over.

- Je hebt **recht op zakgeld**. Dat recht is jammer genoeg nog niet voor iedereen geregeld. Enkel als een jeugdrechter of een consulent bijzondere jeugdzorg heeft beslist dat je naar Espero komt, krijg je zakgeld.
- Je hebt altijd het recht om een **klacht** in te dienen.



Wat verwachten wij van u

Behandelen is samen zoeken, samen spreken, samen dingen doen. Espero alleen kan weinig bereiken. We hebben ouders en jongeren nodig als gidsen, die ons tonen wat ze willen bereiken, welke oplossingen voor hen werken en welke niet. Daarom willen we op voorhand duidelijk zijn over volgende verwachtingen.

Van **ouders** verwachten we concreet:

- ▶ Dat ze driewekelijks op gezinsgesprek komen.
- ▶ Dat ze aanwezig zijn op synthese en evolutiebesprekingen (overdag).
- ▶ Dat ze zich engageren om in weekends en vakanties de jongere deels thuis op te vangen. Verblijf in het weekend is zeker mogelijk, maar niet onbeperkt.
- ▶ Dat ze uitzonderlijk, bij ernstige crisissituatie in de leefgroep, de jongere enkele dagen thuis opvangen om zo een korte afkoelingsperiode in te bouwen voor de leefgroep, begeleiders en de jongere zelf.
- ▶ Dat ze een voorbeeld geven aan hun zoon of dochter inzake respect tonen voor alle medewerkers van Espero.

Van **jongeren** verwachten we concreet:

- ▶ Dat ze zich aan de leefgroeppregels houden en respect tonen voor de andere bewoners en medewerkers van Espero. We verwachten minimaal dat wie zich niet aan regels houdt, bereid is om een sanctie te accepteren.
- ▶ Dat ze wekelijks, soms tweewekelijks, een uurtje tijd maken voor een therapie.
- ▶ Dat ze deelnemen aan onze kampen (één week in paasvakantie, één week in grote vakantie).
- ▶ Dat ze bereid zijn om mee te werken aan een externe time-out, op momenten dat het samenwerken tussen de jongere en Espero zeer moeilijk loopt.

Verder hebben we nog andere verwachtingen die te maken hebben met de dagelijkse organisatie van ons centrum:

- Espero is een centrum voor schoolgaande kinderen. Wie in Espero verblijft, gaat overdag naar school. Bij schoolschorsing zoeken we samen met de school en CLB eventueel een tijdelijke dagbesteding. Espero heeft een klein netwerk van vrijwilligers die dagbesteding aanbieden voor jongeren zonder school. We verwachten dat jongeren deze dagbesteding aanvaarden (vb. meehelpen bij een boer, bij een onthaalmoeder,...). Als we niet onmiddellijk een dagbesteding vinden, dan kunnen jongeren op maandag en dinsdag overdag niet in Espero terecht. We doen op die dagen een beroep op ouders of familie voor dagopvang.
- Wanneer kinderen besmettelijk ziek zijn, doen we ook een beroep op opvang door ouders/familie. Zo willen we voorkomen dat andere bewoners of medewerkers ook ziek worden.

6. FINANCIËLE AFSPRAKEN

Voor de start van de begeleiding worden alle afspraken rond financiën vastgelegd in een protocol van verblijf, behandeling of begeleiding. U vindt hieronder de belangrijkste krachtlijnen. U kan de precieze, meest actuele bedragen steeds raadplegen op www.vaph.be.

Verblijfskosten

Helaas kan de opname van een jongere niet geheel kosteloos. Het grootste deel van de kosten wordt gedragen door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (personeel, voeding, huisvesting, administratiekosten,...). Van de ouders wordt echter ook een bijdrage gevraagd. Het VAPH bepaalt die bijdrage per prestatie.

Het VAPH verplicht voorzieningen volgende bijdrage van ouders te vragen

- o **dagopvang:** naschoolse begeleiding in leefgroep, met inbegrip van maaltijd, individuele therapieën, gezinstherapieën, : € 5,25. Voor verblijf overdag tijdens weekends en schoolvakanties wordt slechts één blok dagopvang aangerekend. Voor vrijdagavond (ophalen voor 18u) en zondagavond (binnenkomen na 18u) wordt een halve dag aangerekend.
- o **verblijf:** Overnachting + ontbijt. De minimumbijdrage is € 4,89 , de maximumbijdrage is € 11,41. Deze maximumbijdrage zal enkel toegepast worden, indien u verhoogde kinderbijslag ontvangt.
- o **dagbesteding:** schoolvervangende begeleiding tijdens de schooluren en examenperiode, opvang overdag bij ziekte, ... : Halve dag: € 5,96, Hele dag: € 11,92

Per dag kan er echter maximum € 16,66 aangerekend worden, ook wanneer de som van de afzonderlijke bijdrage hoger is.

In volgende situaties wordt de maandelijkse bijdrage echter beperkt tot 2/3 van de kinderbijslag:

- bij doorverwijzing door een consulent ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ) of jeugdrechtbank
- indien uw zoon/dochter minstens 6 dagen buiten de voorziening verblijft

Deze bijdrage wordt deels gefinancierd via de kinderbijslag. Van bij de start van begeleiding zal 2/3de van de kinderbijslag rechtstreeks naar Espero gestort worden, als voorschot. U hoeft hiervoor zelf niets te ondernemen. Dit blijft zo, zolang er ook minstens één overnachting is per maand.

U ontvangt maandelijks een schriftelijke afrekening, met het aantal dagen verblijf, dagopvang en dagbesteding. Een eventueel tegoed wordt binnen de maand na factuurdatum terug gestort.

De bijdragen voor het verblijf voor kinderen minder dan 12 jaar oud kunnen afgetrokken worden van de belastingen. Hiervoor bezorgen wij u een fiscaal attest.

Bijkomende kosten

Volgende kosten zijn niet gedekt zijn door de subsidies van de overheid: schoolkosten, schoolvervoer, vervoer van en naar huis, vervoer voor weekend- of vakantieverblijf, medische kosten (consultaties, individuele medicatie, bloedafnames, testings, ...), individuele ontspanningsactiviteiten. Het spreekt vanzelf dat wij u zullen raadplegen bij elke belangrijke uitgave.

Wanneer er specifieke kosten zijn, vb. omwille van bepaalde voedingsvoorschriften, kan er een supplement aangerekend worden. Dit zal steeds op voorhand schriftelijk vastgelegd worden.

Wij zullen deze bijkomende kosten in principe aanrekenen aan de ouder die het resterende 1/3^{de} kinderbijslag ontvangt. Ook tegoeden worden aan deze ouder gestort. Bij gescheiden ouders dienen ouders indien gewenst onderling een aanpassing af te spreken van de lopende alimentatieregeling. Als voorziening zullen wij geen gesplitste facturen opmaken.

Zakgeld

Sinds juli 2008 krijgen jongeren die doorverwezen zijn door het ondersteuningscentrum jeugdzorg of door de jeugdrechtbank zakgeld, van zodra ze minstens één nacht per maand in de voorziening verblijven. Het exacte maandelijks bedrag hangt af van leeftijd (zie tabel). Het bedrag moet steeds aan de jongere zelf uitbetaald worden. Elke leefgroep heeft eigen afspraken rond wijze van uitbetalen (wekelijks, 2-wekelijks).

6 tot 8j	5,15 €
8 tot 12j	10,26 €
12 tot 14j	20,52 € (uitbetaald in twee maal)
14j tot 16j	30,78 € (uitbetaald in twee maal)
16j tot 18j	41,04 € (uitbetaald in twee maal)

Wanneer uw zoon of dochter niet via het ondersteuningscentrum jeugdzorg of jeugdrechtbank werd verwezen, kan u steeds zelf als ouder ervoor kiezen om zakgeld (gelijkaardig bedrag) uit te betalen via Espero. Wij factureren dit dan op de maandelijks afrekening. U bent natuurlijk ook volledig vrij om dit niet te doen.

7. HOE KAN EEN BEGELEIDING BEËINDIGD WORDEN ?

Espero streeft ernaar om beslissingen rond het beëindigen van hulp en dienstverlening maximaal te nemen in onderling overleg en akkoord met de ouders en met de jongere zelf. Elke synthese- en evolutiebespreking is een evaluatiemoment, om samen te bekijken of verdere begeleiding nog wenselijk en zinvol is. We proberen in consensus tot een beslissing te komen:

- De begeleiding loopt verder. De maximale verblijfsduur is momenteel 36 maanden.
- We beslissen gezamenlijk om te stoppen, omdat de doelen bereikt zijn, omdat de voortgang onder de verwachtingen blijft, ...
- We beslissen samen om op zoek te gaan naar andere vervolghulp (thuisbegeleiding, een lange termijn verblijf, een project begeleid zelfstandig wonen,).

Espero engageert zich om plotse breuken maximaal te voorkomen. Wanneer samenwerking moeizaam verloopt, zien we het als onze taak om dit aan te kaarten. Op moeilijke momenten wordt indien nodig een externe time-out gezocht, een kort verblijf op een andere plek, zodat ieder de kans krijgt om na te denken over hoe we beter kunnen samenwerken. Wanneer we na deze herstart opnieuw niet tot betere samenwerking komen, kan de samenwerking beëindigd worden. Waar mogelijk zullen we hierbij een opzegtermijn respecteren van minimaal 4 weken.

Een eenzijdig besluit vanuit de voorziening om onze hulpverlening stop te zetten, zal steeds schriftelijk gemotiveerd worden. Mogelijke redenen zijn:

- Overmacht (vb. plotse onvoorziene schade aan het gebouw).
- De jeugdrechter beslist het verblijf in de voorziening te stoppen.
- Een ernstig incident maakt dat verdere hulp- en dienstverlening onmogelijk geworden is. We denken hierbij aan gedrag dat de veiligheid van anderen (kinderen en/of medewerkers) in het gedrang brengt (vb. seksueel grensoverschrijdend gedrag), of aan situaties waarin we binnen onze open werking onvoldoende garanties kunnen bieden voor de veiligheid van het betrokken kind.
- Wanneer de ondersteuningsnood zodanig verandert dat ons ondersteuningsaanbod blijvend ontoereikend is: herhaaldelijk wegvloeden (nood aan een meer besloten kader), blijvend weigeren van school/dagbesteding, herhaaldelijke fysieke agressie naar andere bewoners/medewerkers.
- Wanneer de afspraken in dit charter of in het protocol van verblijf niet gerespecteerd worden.
- Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat er niet langer voldaan is aan de bijzondere opnamevoorwaarden.

Op een teambespreking (eventueel ad hoc samengeroepen) worden alle argumenten voor en tegen besproken, waar mogelijk samen met ouders. Wanneer teambegeleider en team zelf niet tot overeenstemming komen, kunnen ze aan de psychiater vragen om de eindbeslissing te nemen.

In deze situatie van onverwachte afronding zal Espero mee zoeken naar een alternatief voor hulpverlening indien de betrokkene en/of zijn ouders dit wensen, echter zonder garantie op resultaat. In geval van eenzijdige verbreking heeft u recht op een opzegvergoeding. Het precieze bedrag hiervan ligt wettelijk vast en bedraagt maximaal 30 maal de dagvergoeding.

U kan beroep aan tekenen tegen deze beslissing. Er zal dan een onafhankelijke bemiddelaar aangesteld worden. U kan ook eerder vragen om een tussenkomst van deze externe bemiddelaar, als u vindt dat de samenwerking moeilijk loopt. Deze dienstverlening is kosteloos. U vindt de concrete info op www.jeugdhulp.be (kies bemiddeling).

Ook u behoudt als ouder steeds het recht om de begeleiding eenzijdig te beëindigen, tenzij de hulpverlening een gevolg is van een jeugdrechtbankbeslissing. Als voorziening moeten we echter ook steeds waken over het belang van de minderjarige. Wanneer we overtuigd zijn dat het tegen het belang van de minderjarige ingaat om hulpverlening te stoppen, zijn we verplicht om dit aan te kaarten bij instanties als het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg. We zullen deze stappen steeds transparant communiceren en motiveren.

8. COLLECTIEF OVERLEG BINNEN ONZE VOORZIENING



Wekelijks of tweewekelijks is er een bewonersvergadering. Hierop kunnen de jongeren zelf ideeën en suggesties brengen. Bij belangrijke thema's kan er ook een inspraakvergadering georganiseerd worden met vertegenwoordigers van verschillende leefgroepen.

Ouders kunnen deelnemen aan de ouderraad, die minstens twee maal per jaar bijeenkomt. Jaarlijks worden in oktober verkiezingen georganiseerd. De leden van de ouderraad duiden onderling een voorzitter aan. De directie is steeds aanwezig als niet-stemgerechtigd lid op de ouderraad, en verspreidt de agenda. Een vertegenwoordiger van de ouderraad kan als waarnemer deelnemen aan de raad van bestuur. De ouderraad krijgt alle noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de jongeren gaan, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

De ouderraad komt enkel bijeen als er drie ouders effectief willen deelnemen. Het verslag van de ouderraad wordt elektronisch verspreid, en wordt ook steeds opgehangen aan het onthaal. Alle adviezen en vragen van de ouderraad krijgen een schriftelijk antwoord van de directie binnen de 30 werkdagen. Bij gebrek aan consensus wordt bij stemming beslist.

Wanneer er onvoldoende kandidaten zijn, organiseert elke leefgroep minstens één inspraakavond voor ouders tijdens het werkjaar. Ouders krijgen dan uitleg over de jaarplanning en de werking en kunnen zelf suggesties doen.

9. HOE GAAN WE MET KLACHTEN OM?



Mondelinge klachten:

- U meldt uw klacht aan een teamlid.
- Dit teamlid brengt uw klacht ter sprake op de wekelijkse teamvergadering, of meldt uw klacht aan de direct leidinggevende.
- Volgens de aard van de klacht zoekt de begeleider samen met de rechtstreeks leidinggevende of met het team een passende oplossing voor de klacht.
- De begeleider bespreekt deze oplossing met u in een gesprek.
- Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost. Als dit niet het geval is, deelt de begeleider aan u mee dat u uw klacht schriftelijk kan melden aan de directeur.

Schriftelijke klachten

- U kan een schriftelijke klacht doen, als de oplossing voor een mondelinge klacht onvoldoende was. U kan ook rechtstreeks een schriftelijke klacht richten aan de directeur, zonder mondelinge melding.
- Volgens de aard van de klacht zoekt de directeur samen met de rechtstreeks leidinggevende en/of met het team een passende oplossing.
- De directeur deelt de vooropgestelde oplossing schriftelijk mee aan u, binnen de 30 dagen na het indienen van uw klacht.
- Ofwel voldoet dit schriftelijk antwoord, ofwel kan u in laatste instantie beroep doen op de klachtenprocedure, overeenkomstig het wettelijk voorziene kader.

Als u niet tevreden bent over de opvolging van uw klacht, kan je volgende stappen zetten

Externe bemiddelaar

U kan steeds vragen dat een onafhankelijke derde bemiddelt tussen u en ter Wende-Espero vzw. U vindt de contactinformatie van bemiddelaars op www.jeugdhulp.be.

Interne klachtencommissie

Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon aangeduid door de gebruikersraad of, bij ontstentenis hiervan, door de gebruikers of hun wettelijke vertegenwoordigers. Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Ze deelt binnen de 30 dagen haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden moet de voorziening binnen de 30 dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk mededelen welk gevolg hieraan werd gegeven.

Samenstelling klachtencommissie ter Wende - Espero vzw

Namens de inrichtende macht: Hamida Chikhi p/a Mechelse vest 30, 3000 Leuven

Namens de gebruikers: In geval er zich een klacht voordoet wordt een vertegenwoordiger van ouders aangewezen na een oproep naar alle ouders van alle minderjarigen die op dat moment begeleid worden door het OBC. Wanneer er meerdere kandidaten zijn, wordt er bij stemming beslist.

VAPH

Indien de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie nog steeds geen afdoende oplossing brengt, kan u zich schriftelijk wenden tot het VAPH. U vindt de actuele gegevens steeds op www.vaph.be (klachten@vaph.be).

10. VERZEKERINGEN TIJDENS DE BEGELEIDING

Jongeren van Espero zijn als volgt verzekerd:

- Er is een verzekering voor brand, storm en waterschade voor alle gebouwen en de inboedel. De persoonlijke inboedel van gebruikers is hierdoor verzekerd ter waarde van 250 €.
- Burgerlijke aansprakelijkheid van personeel, minderjarigen - gebruikers en vrijwilligers: wanneer een jongere schade aanricht terwijl hij onder het toezicht valt van ter Wende-Espero vzw, kan deze schade mogelijk gedekt worden door deze verzekering. In eerste instantie zal nog steeds uw familiale verzekering aangesproken worden. De franchise van uw familiale verzekering kan dan gedekt worden door onze verzekering.
- Lichamelijke ongevallen minderjarigen: de niet-gedekte medische kosten van lichamelijke ongevallen tijdens verblijf kan hierop verhaald worden.



11. WAT BRENG IK MEE ?

- onderbroeken en onderhemden/BH's
- broeken en/of rokken/kleedjes
- hemden / bloezen / T-shirts en pullovers
- zakdoeken
- pyjama's en/of slaapkleedjes
- kousen
- mantel/regenjas
- stevige schoenen/pantoffels/laarzen/turnpantoffels/sportschoenen
- speelkleding om buiten mee te ravotten
- toiletgerief: kam of borstel, tandenborstel...
- voor de meisjes eventueel maandverband
- linnenzak om vuil linnen in te bergen (liefst niet in plastic)
- boekentas en pennenzak / ander schoolgerei
- zwempak / badmuts / badzak en twee zwemhanddoeken
- Sis-kaart
- 2 pasfoto's
- iets om mijn kamer te versieren (posters, knuffel, foto's...)
- ingevulde inschrijvingsbundel



Mijn vragen :



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Voor een vollediger beeld van onze werking kan u steeds ons kwaliteitshandboek raadplegen op www.terwende.be of www.obc-espero.be

Dit charter van rechten en plichten kan enkel gewijzigd worden mits akkoord van de ouderraad.