

# **Kwaliteitshandboek ter Wende - Espero**

Deze eerste versie van ons nieuwe kwaliteitshandboek gaat in voege op 1 januari 2014. Al je vragen en opmerkingen kan je kwijt bij Mattias Bouckaert, kwaliteitscoördinator van ter Wende – Espero. Het kwaliteitsbeleid wordt besproken op het plenum.

Als voorziening geloven we dat kwaliteit vooral een gevolg is van creatief zijn, niet zozeer van repetitief bepaalde procedures herhalen. We nodigen je dus uit om deze procedures niet rigide te volgen, maar te gebruiken als algemeen houvast.

Laatste revisie: maart 2017

Onze contactgegevens:

Campus ter Wende:  
Mechelse vest 30, 3000 Leuven  
016 22 45 42  
[www.terwende.be](http://www.terwende.be)

Campus Espero:  
Middelweg 99, 1130 Haren  
02 880 86 90  
[www.obc-espero.be](http://www.obc-espero.be)

# Inhoudstafel

1. **Structuur van het kwaliteitshandboek**
2. **Beschrijving van het aanbod van de voorziening**
3. **Kwaliteitsbeleid**  
missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader
4. **Kwaliteitssysteem**
  - 4.1. de organisatiestructuur
  - 4.2. het overzicht en de werking van de overlegorganen
  - 4.3. de deelname aan externe overlegorganen
  - 4.4. het inzetten van de middelen
  - 4.5. het beheren van documenten van het kwaliteitshandboek
  - 4.6. de gebruikersgerichte processen
    - 4.6.1. Intake
    - 4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst
    - 4.6.3. Beëindigen van de ondersteuning
    - 4.6.4. Organiseren van het collectief overleg met de gebruikers
    - 4.6.5. Afhandelen van klachten van gebruikers
    - 4.6.6. Voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers
    - 4.6.7. Tijdelijke afzonderingsmaatregelen
  - 4.7. de organisatiegerichte processen
5. **Zelfevaluatie**
  - 5.1. evaluatie gebruikersgerichte processen
  - 5.2. evaluatie organisatiegerichte processen en ingezette middelen

## 1. **Structuur van het kwaliteitshandboek**

Dit kwaliteitshandboek probeert een zo volledig mogelijk beeld te geven van de werking van ter Wende – Espero vzw. Achtereenvolgens komt daarbij aan bod:

- ons zorgaanbod
- onze missie en visie
- onze organisatiestructuur
- het verloop van de belangrijkste processen.

We maken dit kwaliteitshandboek op de eerste plaats bekend via onze website [www.terwende.be](http://www.terwende.be) en [www.obc-espero.be](http://www.obc-espero.be). Op die manier willen we onze werking transparant maken naar gebruikers, doorverwijzers en andere geïnteresseerde derden. Het kwaliteitsbeleid is een verantwoordelijkheid van de kwaliteitscoördinator. Deze rol wordt opgenomen door de directie.

Mattias Bouckaert  
[mattias.bouckaert@terwende-espero.org](mailto:mattias.bouckaert@terwende-espero.org)  
016 22 45 42 of 02 880 86 90

Nieuwe medewerkers krijgen een exemplaar van het kwaliteitshandboek van hun direct leidinggevende.

## 1. Beschrijving van het aanbod van de voorziening

ter Wende – Espero biedt intensieve, multidisciplinaire ondersteuning aan gezinnen met ernstige relationele en psycho-sociale moeilijkheden. Onze werkingen zijn erkend als 'observatie- en behandelingscentra' door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). We richten ons naar gezinnen uit Vlaams- Brabant en Brussel.

We bieden op beide campussen volgende modules aan: verblijf, naschoolse dagopvang, ambulante of mobiele begeleiding, diagnostiek (individueel/gezin) en behandeling (individueel/gezin). Deze modules worden steeds in combinatie aangeboden, zodat er vlot op maat kan gewerkt worden.

Onze organisatie heeft ook een erkenning als multidisciplinair team, en kan aanvragen indienen bij de intersectorale toegangspoort jeugdhulp.

### **Voorstelling Espero (uit 'charter van rechten en plichten')**

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. Jongeren moeten hun traject starten voor ze 18 worden, de hulpverlening zelf kan verder lopen tot 21 jaar.

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, soms zonder overnachting (formule: naschoolse dagopvang).

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 ambulant 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 regelmatig 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. 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 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 psychomotore therapie gaat het over relaxatie, woedebeheersing, .... In hippotherapie wordt er met opdrachten en oefeningen met paarden gewerkt. Daarnaast is er ook dans- en bewegingstherapie.

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 handlingsplan.

### Voorstelling ter Wende (uit het 'charter van rechten en plichten')

Een interdisciplinair team, onder leiding van de teambegeleider, geeft vorm aan de geboden hulpverlening. Dit team zorgt voor deskundige begeleiding op verschillende levensdomeinen. Elke team bestaat uit leefgroepbegeleiders, gezinsbegeleiders, schoolbegeleider en individuele therapeuten.

Ter Wende heeft drie horizontale leefgroepen met maximum tien jongeren :

- Living René voor kleuters en lagere schoolkinderen tussen 5 en startleeftijd max.10 jaar
- Living Chris voor preadolescenten tussen 9 en 13 jaar
- Living Edward voor jong adolescenten van 12 tot en met startleeftijd 16 jaar.

Tijdens de weekends worden de jongeren samengebracht in een verticale weekendleefgroep, Living Carlos. Al onze leefgroepen zijn gemengd. De eigenlijk hulpverlening kan verder lopen tot en met 21 jaar.

De **begeleiders** sturen het opvoedingsproces in de dagelijkse leefsituatie in de leefgroep, in voortdurende overleg met de belangrijkste levenscontexten van de jongeren: ouders en school. Elke jongere krijgt een vaste vertrouwenspersoon, de IB (individuele begeleider). Deze begeleider is de belangrijkste aanspreekpersoon voor ouders en jongere.

De **gezinsbegeleid(st)er** is verantwoordelijk voor het samenwerkingsproces tussen het thuismilieu en ter Wende. Ze begeleidt de therapeutische processen met het oog op de noodzakelijke evoluties in de relatie tussen de jongere en zijn familiale achterban. Ze organiseert waar nodig bemiddeling tussen familie, de verwijzers en de hulpverleners. Samen met andere collega's organiseren de gezinsbegeleiders ook oudergroepen.

De **schoolbegeleider** onderhoudt de contacten met schooldirecties, leerkrachten en CLB-centra. Hij ondersteunt de leefgroep en de ouders in de opvolging van de schoolse situatie en bemiddelt waar nodig tussen al deze partijen.

De **ergotherapeut** stimuleert jongeren in het ontdekken en aanwenden van hun creatieve, sociale en motorische vaardigheden.

De **psycholoog** is verantwoordelijk voor de psycho-diagnostiek en de individuele psycho-therapeutische begeleiding.

De **kinderpsychiater** gaat na of medicatie kan helpen. Ook bij crisismomenten wordt de kinderpsychiater geregeld betrokken. De huisarts volgt de algemene hygiëne en de gezondheid van de jongeren op.

Wanneer voltijds schoollopen tijdelijk moeilijk/onmogelijk is, kunnen jongeren ook terecht binnen **dagbegeleiding**. Onder de noemer 'Atlas' stellen we ons dagbegeleidingsaanbod ook deels open voor jongeren van buiten ter Wende.

We bieden naast onze residentiële werking, die verscheidene vormen kan hebben, ook een ambulante werking aan.

Voor we aan een traject beginnen, staan we in een of meerdere intake gesprekken uitgebreid stil bij wederzijdse verwachtingen van alle partijen: ouders, jongere, reeds betrokken hulpverleners en eventueel ook jeugdrechtbank.

Wanneer er een begeleiding door ter Wende opstart, staat in de eerste periode vooral 'elkaar leren kennen' centraal. Na een viertal maanden wordt er een handelingsplan opgemaakt, samen met ouders, jongere, doorverwijzer en het ganse team. Hierin worden de belangrijkste doelstellingen en samenwerkingsafspraken vastgelegd. Tijdens 4 à 6 maandelijksse bijeenkomsten en overlegmomenten wordt dit plan steeds opnieuw bijgestuurd.

## **Specifieke opname-voorwaarden**

Naast de algemene opnamevoorwaarde 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. Ook dan verwachten we een minimale aanvaarding van de beslissing van de jeugdrechter.
- De jongere beheerst voldoende de Nederlandse taal.
- 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 grensoverschrijvend 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 verblijfplaats voor een langere termijn 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 vermoedelijk een beter antwoord bieden op de hulpvraag. Voor kinderen tussen nul en zes jaar, vraagt het beleid expliciet om pleegzorg als eerste keuze te overwegen.
- 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. een van beide ouders is reeds langere tijd niet meer betrokken bij opvoeding, contactverbod,... )
- Er is een goedkeuring nodig van de intersectorale toegangspoort IJH voor de modules verblijf, diagnostiek en/of behandeling.

## 1. **Kwaliteitsbeleid: missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader**

In 2013 formuleerde de fusie-organisatie ter Wende–Espero de gezamenlijke missie, visie, waarden en strategie als volgt:

*ter Wende-Espero biedt creatieve zorg-op-maat aan jongeren en gezinnen\* met ernstige psychosociale en relationele moeilijkheden. We bieden op twee campussen intensieve 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 benutten we als bron van informatie en inspiratie. Een intensieve uitwisseling en dagdagelijkse samenwerking tussen de verschillende disciplines is cruciaal in onze werking.*

*We richten ons naar gezinnen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaams-Brabant. Ter Wende-Espero is erkend als observatie- en behandelcentrum door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.*

*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.*

\* gezin kan ook slaan op ieder gezinsvervangend systeem. We gebruiken deze term in de meest brede zin van 'zorgdragers'.



Elke werking bouwde doorheen de jaren zijn eigen geschreven referentiekader van visieteksten uit. Nieuwe medewerkers ontvangen bij de start van hun tewerkstelling een exemplaar van deze teksten.

#### Espero (helpdesk/visieteksten)

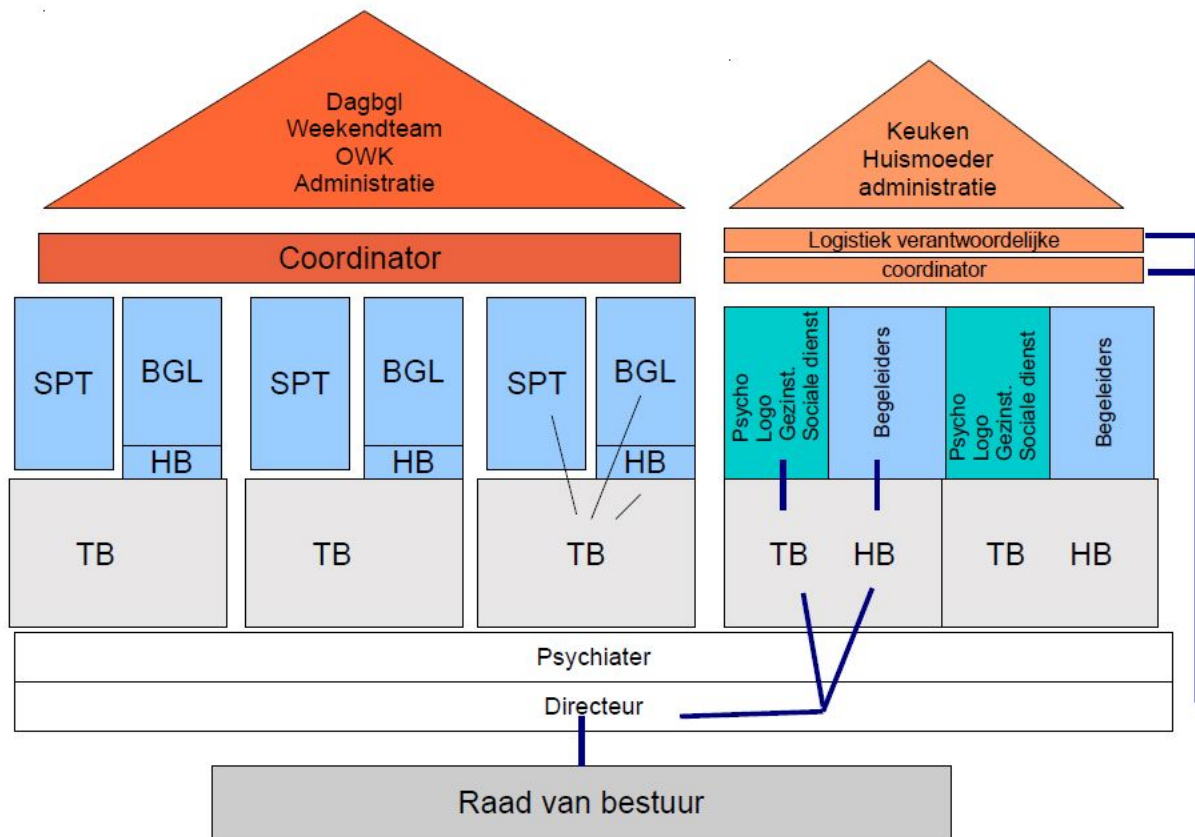
- Algemene visietekst basispeilers
- relaties en seksualiteit
- sanctioneren en afzonderen
- inzetten van externe time-out
- samenwerken met de jeugdrechtbank/beroepsgeheim
- aandacht voor diversiteit, toegankelijkheid voor allochtone gezinnen
- diagnostiek en indicatiestelling: welke keuzes maken we in therapie-vormen.
- de rol van de individuele begeleider
- introductie krachtgericht werken

#### ter Wende (informatie voor iedereen/visieteksten)

- medische zorgen
- **Nieuwe autoriteit**

# 1. Kwaliteitssysteem

## Organisatiestructuur



## Overzicht overlegorganen

### FUSIE

wat	wie	taak
Plenum	Hoofdbegeleider Teambegeleider Coördinator psychiater directie	Grote lijnen op niveau van de fusie: welke gezamenlijke samenwerkingsprojecten  Kwaliteitsbeleid.
CPBW	Vertegenwoordigers van elke geleding & campus	Overleg werkgever-werknemer rond arbeidsvoorwaarden, preventiebeleid, welzijn op het werk
Intervisie gezin	Gezinsbegeleiders psychiater	Uitwisseling rond casussen, visie en methodieken
Intervisie psychologen	Psychologen	Uitwisseling rond casussen, visie en methodieken

Intervisie teambegeleider	Teambegeleiders, directeur	Uitwisseling rond casussen, visie en methodieken
Werkgroep Zorgvernieuwing (MFC)	Vertegenwoordiger van elke werking, directeur	Opvolgen nieuwe evoluties, knelpunten in multifunctioneel werken

#### TER WENDE

Groepsleidings vergadering	Groepsleiding weekendbegeleiders dagbegeleiders	Thema's eigen aan functie 'begeleider' afstemming over de verschillende werkingen
Hoofdgroeps leidingsvergadering (HGL)	Hoofdbegeleiders, coordinator, directeur	Afstemming tussen de werkingen
Beleidsteam	Hoofdbegeleiders, Teambegeleiders, coordinator, directeur, psychiater	Algemeen beleid, inhoudelijke werking
Werkgroep Nieuwe Autoriteit	Vertegenwoordiger van alle werkingen	Implementatie van gedachtegoed van Haim Omer rond nieuwe autoriteit
Werkgroep Nevelland	Vertegenwoordiger van Rene, Chris.	Uitwerken van therapeutisch project Nevelland (therapeutische verhalen)
Intervisie schoolbegeleiding	Schoolbegeleiders, beide teambegeleiders	Thema's eigen aan de functie 'schoolbegeleiding'
Sociaal – Paramedisch – Teambegeleiders (SPT)	Sociaal, therapeutisch en paramedisch personeel	Thema's eigen aan deze functiegroepen.
Secretariaats vergadering	Alle secretariaatsmedewerkers, directeur, coördinator	Afstemming werking secretariaat, informeren over nieuwe evoluties in beleid.
Onderhoud, wasserij en techniek (OWK)	Alle logistieke medewerkers	Ad-hoc afstemming
Personeels vergadering	Alle medewerkers	Drie keer per jaar wordt algemene beleidsinfo teruggekoppeld

Elke werking heeft een teamvergadering, die wekelijks bijeenkomt. Tijdens schoolvakanties is het aantal teamvergaderingen beperkt.

Het weekendteam en team dagbegeleiding (TW) komt 2-wekelijks bijeen, en

wordt geleid door de coördinator. De coördinator nodigt in functie van de agenda leden van de basisteams uit.

#### ESPERO

Hoofdbegeleidersoverleg	Hoofdbegeleiders, directeur	Afstemming tussen leefgroepwerkingen
Stuurgroep	Hoofdbegeleiders, Teambegeleider, directeur, psychiater	Algemeen beleid, inhoudelijke werking
Begeleidersoverleg	Alle begeleiders	Ad hoc bijeenkomst , afstemming over de werkingen (vb. vakantiewerking)

Elke werking heeft een teamvergadering die wekelijks bijeenkomt. Tijdens schoolvakanties kan hiervan afgeweken worden.

#### Deelname aan externe overlegorganen

Als fusie-organisatie nemen we deel aan volgende externe overlegorganen

- Werkgroep Minderjarigen VAPH
- Stuurgroep crisisnetwerk IJH (vertegenwoordiger VAPH)
- werkgroep kinderpsychiatrie
- Overleg Vlaamse OBC's
- Verwijzersforum Vlaams-Brabant

ter Wende

- Belgisch Instituut voor Geweldloos Verzet
- Link – Leuven
- thema werkgroep schooluitval
- werkgroep OV4

Espero

- BROG
- regionale stuurgroep IJH Brussel
- Belgisch Instituut voor Geweldloos Verzet
- Intersectorale prioriteitencommissie (vertegenwoordiger verwijzers)

#### Inzet van middelen

##### Personeelsmiddelen

Onze organisatie krijgt van het VAPH 58,51 VTE personeel. Dit is als volgt verdeeld over beide campussen

Ter Wende	29,96 VTE, waarvan 74 % naar hulpverlenende functies gaat
-----------	---

Espero	18,55 VTE, waarvan 82 % naar hulpverlenende functies gaat
--------	---

Deze personeelsmiddelen worden aangevuld met sociale maribel-middelen (1,7 VTE), stageplaats deeltijds leren/deeltijds werken (0,5 VTE).

Daarnaast zijn er nog de middelen om de effecten van arbeidsduurvermindering op te vangen vanaf 45 jaar (ADV). Deze worden deels specifiek ingezet in die personeelsgroepen met veel oudere werknemers. Een deel van deze middelen werd gebundeld om de functies sociale dienst (Espero) en dagbegeleiding (ter Wende) te financieren.

### Financiële middelen

ter Wende – Espero krijgt middelen van:

- subsidie VAPH
- kinderbijslagfondsen
- bijdrage ouders in verblijf en andere kosten
- giften
- projectmiddelen

De jaarrekening is op eenvoudig verzoek in te kijken en worden overeenkomstig de vzw wetgeving jaarlijks neergelegd bij de nationale bank.

Jaarlijks wordt een begroting ingemaakt, met inspraak van alle medewerkers. Deze begroting wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur, en half-jaarlijks geëvalueerd. ter Wende-Espero streeft steeds naar een beperkt positief resultaat. Eventuele reserves worden gebruikt voor investeringen in infrastructuur of zorgvernieuwing.

### Infrastructuur

ter Wende-Espero is eigenaar van gebouwen gelegen te Mechelsevest 30, 3000 Leuven en Middelweg 99, 1130 Haren. Deze infrastructuur omvat leefgroepruimtes, individuele slaapkamers, therapielokalen, kantoorruimte en technische lokalen als keuken, wasserij.

ter Wende-Espero zorgt voor de jaarlijkse keuringen van elektriciteit, brandveiligheid. Er gebeurt jaarlijks minstens een brandoefening. Er wordt jaarlijks een preventie-jaaractieplan gemaakt, waarbij mogelijke risico's worden opgespoord o.a. door rondgang door bedrijfsgeneeskundige dienst.

In de keuken wordt aandacht besteed aan de HACCP-normen. De maaltijden worden tijdens de week bereid door een geschoolde kok, met uitzondering van één leefgroep. Tijdens weekend/schoolvakanties koken begeleiders en jongeren samen. ter Wende-Espero staat geregistreerd bij het agentschap voor voedselveiligheid.

Er wordt een vast poetschema gehanteerd om te waken over de hygiëne van het gebouw. Alle courant gebruikte ruimtes worden wekelijks gepoetst. Afval wordt meerdere keren per week verwijderd

#### **4.5. Het beheren van documenten van het kwaliteitshandboek**

Voor alle documenten van het kwaliteitshandboek is de kwaliteitscoördinator aanspreekpunt binnen de voorziening. Fundamentele wijzigingen worden besproken op het plenum.

## **4.6. Gebruikersgerichte processen**

### **4.6.1. Het intakegesprek**

Tijdens het intakegesprek staat vraagverheldering centraal: welke ondersteuningsvragen hebben deze jongere en dit gezin, wat zijn de mogelijke kansen én aarzelingen rond een eventuele samenwerking? De sleutelvraag is niet: past deze jongere in ons aanbod, maar wel: welk aanbod past bij dit gezin?

Pas wanneer er een vrije plaats in het vooruitzicht is, wordt er een intakegesprek georganiseerd. We respecteren de chronologische volgorde van aanmelden bij het uitnodigen, binnen de richtlijnen van het decreet integrale jeugdhulp rond prioritering. De leefgroepsamenstelling kan een afwijking van de chronologische volgorde nodig maken (balans jongens/meisjes, clustering problematieken). Wanneer er een open plaats vrijkomt, geeft de teambegeleider eventuele beperkingen inzake profiel door aan de instroomcoördinator. Wanneer we merken dat een jongere telkens voorbijgestoken wordt door prior-vragen, signaleren we dit aan contactpersoon-aanmelder, zodat die eventueel ook een prior-vraag kan indienen.

We willen maximaal voorkomen dat gezinnen lang staan wachten op hulp, om dan pas op een intake-gesprek te merken dat ons aanbod onvoldoende aansluit bij hun zorgvraag. Daarom investeren we in een grondig voortraject tussen aanmelding en uitnodiging voor een intakegesprek.

- Elke aanmelding voor niet-rechtsstreeks toegankelijke hulp moet steeds verlopen via de intersectorale toegangspoort.
- De instroomcoördinator checkt op regelmatige tijdstippen de wachtlijst op Insisto. Ze controleert de A-docs op juistheid (juiste modules in indicatiestelling) en volledigheid.
  - Indien er belangrijke informatie ontbreekt in het dossier, contacteert ze de contactpersoon-aanmelder om een herindicatiestelling te vragen. Eventueel wordt er ook de nodige bijkomende praktische informatie opgevraagd (weekendopvang, vervoer van en naar de voorziening, schools traject, ...). De contact-persoon aanmelder krijgt max. 4 weken om deze bijkomende info aan te leveren. Anders wordt de aanmelding geweigerd, met als motief "onvoldoende informatie voor kwalitatieve bespreking op opnameteam"
  - Wanneer de aanmelding vragen oproept (vb. op grond van regio) en er duidelijk een meer voor de hand liggend alternatief is, vragen we aan de contactpersoon-aanmelder bijkomende toelichting, en checken we of de client wel degelijk op de hoogte is van de aanmelding in ter Wende-Espero, en ook bereid is om effectief in te stappen.

- Pas als het A-doc voldoende kwalitatief is ingevuld, wordt de aanmelding besproken op het instroomteam, en afgetoetst aan de opnamecriteria uit het charter van rechten en plichten. Het opname-team komt in principe twee-wekelijks bijeen, om voldoende snel op nieuwe vragen te kunnen antwoorden.
  - Indien het opnameteam de aanmelding weerhoudt, wordt ze in insisto verslept naar de juiste instroomeenhe(i)d(en). Op dit moment geven we ons principiële akkoord. We brengen de contactpersoon-aanmelder op de hoogte, en informeren bij voorkeur ook rechtstreeks de ouders.
  - Een weigering van het instroomteam wordt gemotiveerd ten aanzien van contactpersoon-aanmelder en intersectorale toegangspoort door de instroomcoördinator. Voor leeftijden die in de overlap zitten tussen leefgroepen, kijken we op eerste plaats naar functioneren, en de aard van de hulpvraag (vb. accent op structuur, accent op zelfstandigheid/leren omgaan met vrijheid). Ook leefgroepsamenstelling én de lengte van de interne wachtlijst kunnen bijkomende argumenten zijn om jongeren wel/niet toe te wijzen aan een bepaalde instroomeenheid.
- Pas wanneer er een vrije plaats in het vooruitzicht is, wordt er een intake-gesprek georganiseerd. We respecteren de chronologie, rekening houdend met profiel dat opgesteld wordt voor de open plaats en de regels rond priors. Indien we afwijken van prioritering, motiveert de instroomcoördinator dit.
  - Wanneer een gezin de eerste maal weigert op een open plaats in te gaan, wordt dit geregistreerd in insisto en gemeld aan contactpersoon/jeugdhulpregisseur. Veelal is het weinig zinvol om het gezin in de daaropvolgende maanden meteen opnieuw te contacteren. We spreken een termijn van drie tot zes maanden af, waar we nieuwe plaatsen aan de volgende op de wachtlijst zullen aanbieden. De jongere behoudt wel zijn plaats in de chronologie.
  - Bij een nieuwe weigering na deze termijn, verdwijnt de jongere in principe van de wachtlijst.
- Indien tijdens het intake-gesprek blijkt dat er een fundamentele wijziging is, ten aanzien van de situatie zoals voorgesteld in het A-doc, kan er alsnog gemotiveerd worden om niet te starten. De instroomcoördinator motiveert naar contactpersoon-aanmelder, ouders/jongere en intersectorale toegangspoort waarom een opstart niet aangewezen is.

De volgende kwaliteitscriteria staan voorop bij de organisatie van het intakegesprek

- Cliënten verschijnen goed geïnformeerd aan de start: ze hebben zich vooraf al een duidelijk beeld kunnen vormen van onze werking. Zo kunnen we tijdens het eerste gesprek vooral tijd maken om naar *hun* verhaal te luisteren, niet zozeer om *onze* eigen werking voor te stellen. De onthaalbrochures worden minimaal jaarlijks geactualiseerd. De



website wordt minimaal tweemaal per jaar geactualiseerd.

Nica	Kennismakingsbezoek op voorhand (sociale dienst) Charter & onthaalbrochure leefgroep op website Papieren versie wordt meegegeven bij kennismakingsbezoek kinderboek
Adolescenten	Kennismakingsbezoek op voorhand (sociale dienst) Charter & onthaalbrochure leefgroep op website Papieren versie wordt meegegeven bij kennismakingsbezoek
Rene	Charter op website
Chris	Charter op website
Edward	Kennismakingsbezoek op voorhand (GB of IB of psy) Charter op website

- Cliënten krijgen de kans om de sleutelfiguren te ontmoeten, waarmee ze nauw zullen samenwerken: Individuele Begeleider, gezinstherapeut en teambegeleider zijn minstens aanwezig.

Nica	Individuele Begeleider, Gezinstherapeut, Teambegeleider en sociale dienst
Adolescenten	Individuele Begeleider, Gezinstherapeut, Teambegeleider en sociale dienst
Rene	Gezinsbegeleider en Individuele begeleider. Teambegeleider en eventuele andere begeleiders/therapeuten sluiten aan achter de doorkijkspiegel, mits cliënten akkoord zijn.
Chris	Gezinsbegeleider en Individuele begeleider. Teambegeleider en eventuele andere begeleiders/therapeuten sluiten aan achter de doorkijkspiegel, mits cliënten akkoord zijn.
Edward	Gezinsbegeleider en Individuele begeleider. Teambegeleider en eventuele andere begeleiders/therapeuten sluiten aan achter de doorkijkspiegel, mits cliënten akkoord zijn.

- Alle partijen worden gehoord: ouders, jongere en doorverwijzer. We verwachten iedereen op het startgesprek. We gaan op zoek naar ieders noden en verwachtingen. Het is maximaal een gezamenlijk gesprek, zodat iedereen ook de kans krijgt elkaars verhaal te horen en kan reageren (dwz jongere neemt deel, gescheiden ouders samen, ....). Wanneer bepaalde sleutelfiguren niet samen aanwezig kunnen/willen zijn, wordt ook met hen een afzonderlijk startgesprek georganiseerd. Wanneer het aangewezen lijkt om ook de jongere afzonderlijk te horen, wordt hier ruimte voor gemaakt.

Nica	Jongere, ouders/netwerkfiguren, doorverwijzer nemen deel.
Adolescenten	Jongere, ouders/netwerkfiguren, doorverwijzer nemen deel.
Rene	Jongere, ouders/netwerkfiguren, doorverwijzer nemen deel.
Chris	Jongere, ouders/netwerkfiguren, doorverwijzer nemen deel.
Edward	Jongere, ouders/netwerkfiguren, doorverwijzer nemen deel.

- Na het startgesprek krijgt elke partij minstens één week bedenktijd. Waar nodig worden specifieke vragen meegegeven (vb. rond schoolwissel, rond weekends/vakantie, ...). Vanaf 12 jaar bevragen we ook afzonderlijk de jongere of die in een begeleidingstraject wil stappen. Indien hiervan wordt afgeweken en de handelingsbekwaamheid van de minderjarige als onvoldoende wordt ingeschat, wordt dit in een teamverslag gedocumenteerd. Er kan bij twijfel eventueel een proefperiode ingezet worden, steeds met een duidelijke termijn/een op voorhand vastgelegd evaluatiemoment en duidelijke criteria.

Nica	Geen afzonderlijke bevraging jongere omwille van leeftijd
Adolescenten	Jongere standaard apart bevroegd.
Rene	Geen afzonderlijke bevraging jongere omwille van leeftijd
Chris	beleid nog uit te werken
Edward	beleid nog uit te werken

- Tussen startgesprek en de effectieve start van de begeleiding is er voldoende tijd om het team te informeren. De planning van het moment van opname gebeurt maximaal in overleg met gezin en jongere. We proberen zo veel mogelijk we de individuele begeleider aanwezig te laten zijn op het moment van opname.
  - De informatie-bundel wordt ingevuld ten laatste voor start van opname en ingevoerd in het elektronisch logboek.
  - Eerdere verslaggeving wordt opgevraagd, en ter beschikking gesteld van teamleden, hetzij op papier, hetzij elektronisch.
  - Er wordt een verslag gemaakt van het intakegesprek, dat aan ouders en jongere bezorgd wordt en door hen ondertekend wordt. Het verslag wordt bewaard in het elektronisch logboek/verslagen.
  - Voor de effectieve start van de begeleiding, wordt het team geïnformeerd over hulpvraag, voorgeschiedenis, context van de jongere

Nica	Interval meestal één week. Verslag startgesprek gemaakt door sociale dienst Voorstelling van genogram en levenslijn op eerstvolgende team
Adolescenten	Interval meestal één week. Verslag startgesprek gemaakt door sociale dienst Voorstelling van genogram en levenslijn op eerstvolgende team
Rene	Voorstelling op eerstvolgend team Verslag door een van de aanwezige teamleden
Chris	Voorstelling op eerstvolgend team Verslag door een van de aanwezige teamleden
Edward	Voorstelling op eerstvolgend team Verslag door een van de aanwezige teamleden

## Ondersteunende instrumenten

- verloop intake/kennismakingsbezoek Espero
- verloop intake ter Wende
- inschrijvingsbundel
- website/onthaalbrochures
- sjabloon verslag startgesprek - Espero
- sjabloon verslag startgesprek - ter Wende

#### 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan

Tijdens de eerste periode ligt het accent op 'elkaar leren kennen'. Hiervoor wordt steeds door verschillende disciplines informatie verzameld. Minimaal zijn steeds de perspectieven leefgroep, gezin, school en individuele psychodiagnostiek aanwezig. Ook in flexibele of hoofdzakelijk ambulante trajecten, worden er dus bij start steeds momenten in de leefgroep ingebouwd.

Nica	<p>Leefgroepobservaties en IB-momenten            Contact met school, schoolse loopbaan            gezinsdiagnostiek            psychodiagnostiek (o.a. intelligentieonderzoek, belevingsonderzoek, logopedische screening (minimaal 1 sessie)            Maatschappelijke dimensie - perspectief OCJ/JRB            op indicatie: kinderpsychiatrische opvolging</p> <p>Tussentijdse besprekingen:            na 1 maand hypothese &amp; resonanties op team            na 2 maand: terugkoppeling psychodiagnostiek</p>
Adolescenten	<p>Leefgroepobservaties en IB-momenten            Contact met school, schoolse loopbaan            gezinsdiagnostiek            psychodiagnostiek: (o.a. intelligentieonderzoek, belevingsonderzoek,...)            logopedische screening (minimaal 1 sessie)            Maatschappelijke dimensie - perspectief OCJ/JRB            op indicatie: kinderpsychiatrische opvolging</p> <p>Tussentijdse besprekingen:            na 1 maand hypothese &amp; resonanties op team            na 2 maand: terugkoppeling psychodiagnostiek</p>
Rene	<p>Leefgroepobservaties en IB-momenten            Contact met school, schoolse loopbaan            gezinsdiagnostiek            Maatschappelijke dimensie - perspectief OCJ/JRB            psychodiagnostiek: (o.a. intelligentieonderzoek, belevingsonderzoek,...)            Ergo            Medische screening            op indicatie: kinderpsychiatrische opvolging</p>
Chris	<p>Leefgroepobservaties en IB-momenten            Contact met school, schoolse loopbaan            gezinsdiagnostiek            Maatschappelijke dimensie - perspectief OCJ/JRB            psychodiagnostiek: (o.a. intelligentieonderzoek, belevingsonderzoek,...)            Ergo            Medische screening            op indicatie: kinderpsychiatrische opvolging</p>
Edward	<p>Leefgroepobservaties en IB-momenten            Contact met school, schoolse loopbaan            gezinsdiagnostiek            Maatschappelijke dimensie - perspectief OCJ/JRB            psychodiagnostiek: (o.a. intelligentieonderzoek, belevingsonderzoek,...)</p>

	Ergo Medische screening op indicatie: kinderpsychiatrische opvolging
--	--

Na een eerste beeldvormingsperiode (3 tot 4 maanden) volgt de **synthesebespreking**. Op elke synthesebespreking zijn steeds minimaal aanwezig: voltallig team, ouders en jongere. Wanneer er tegenindicaties zijn om de jongere te laten aansluiten, wordt de bespreking op voorhand met hem/haar voorbereid en achteraf teruggekoppeld door individuele begeleider of een ander teamlid. Bij gescheiden ouders wordt er op maat bekeken welk arrangement het meest spreekansen biedt aan alle partijen.

Nica	Jongere in principe aanwezig, ouders altijd – anders geen bespreking, enkel voorbereiding. Synthese met ganse team, zonder consulent
Adolescenten	Jongere en ouders altijd aanwezig – anders geen bespreking, enkel voorbereiding. Synthese met ganse team, zonder consulent
Rene	Steeds met ganse team en consulent. Jongere in principe niet aanwezig. Ouders worden steeds verwacht.
Chris	Steeds met ganse team en consulent. Jongere beslist zelf over al dan niet aansluiten, wordt steeds minstens deels uitgenodigd. Ouders worden steeds verwacht.
Edward	Steeds met ganse team en consulent. Jongere beslist zelf over al dan niet aansluiten, wordt steeds uitgenodigd. Ouders worden steeds verwacht.

Na de synthesebespreking volgt een periode van vier tot zes maanden multidisciplinaire behandeling.

Nica	Leefgroepverblijf of dagopvang / IB-momenten Individuele therapie: minimaal 2-wekelijks engagement, keuze uit psycho, PMT, Hippo of bewegingstherapie Logopedie gezinswerking: oudergroepen, gezinsgesprekken (minimaal maandelijks) Kinderpsychiatrische opvolging op indicatie
Adolescenten	Leefgroepverblijf of dagopvang /IB-momenten Individuele therapie: minimaal 2-wekelijks engagement, keuze uit psycho, PMT, Hippo of bewegingstherapie Logopedie gezinswerking: oudergroepen, gezinsgesprekken (minimaal maandelijks) Kinderpsychiatrische opvolging op indicatie
Rene	Leefgroepverblijf of dagopvang / IB-momenten Schoolbegeleiding Individuele therapie: psychotherapie/ergotherapie (minimaal 2-wekelijks, ergo op indicatie) gezinswerking: oudergroepen, gezinsgesprekken (minimaal maandelijks) Kinderpsychiatrische opvolging op indicatie
Chris	Leefgroepverblijf of dagopvang /IB-momenten

	schoolbegeleiding individuele therapie: psychotherapie/ergotherapie (minimaal 2-wekelijks, ergo op indicatie) Logopedie gezinswerking: oudergroepen, gezinsgesprekken (minimaal maandelijks) Kinderpsychiatrische opvolging op indicatie
Edward	Leefgroepverblijf of dagopvang / IB-momenten individuele therapie: psychotherapie/ergotherapie (minimaal 2-wekelijks, ergo op indicatie) Schoolbegeleiding gezinswerking: oudergroepen, gezinsgesprekken (minimaal maandelijks) Kinderpsychiatrische opvolging op indicatie

We streven naar een **evolutiebespreking** om de vier tot zes maanden. Wanneer er eerder grote vragen opduiken rond samenwerking, wanneer er ingrijpende veranderingen uitgeprobeerd worden, kan dit tempo aangepast worden. We vermijden maximaal om grote wijzigingen 'en cours de route' door te voeren.

Op de evolutiebespreking zijn steeds minimaal aanwezig: ouders, IB, GT, TB, individuele therapeut. Tijdens de voorbereiding van elke bespreking is er aandacht voor aanwezigheid van externe figuren: consulent, school, netwerkfiguren, ....

Nica	Bij evolutiebespreking enkel kern-team, eventueel consulent. jongere en ouders sluiten aan
Adolescenten	Bij evolutiebespreking enkel kern-team, eventueel consulent. jongere en ouders sluiten aan
Rene	Steeds met ganse team en consulent Jongere in principe niet aanwezig Ouders worden steeds verwacht
Chris	Steeds met ganse team en consulent Jongere wordt uitgenodigd, kan zelf kiezen om aan te sluiten Ouders worden steeds verwacht
Edward	Steeds met ganse team en consulent Jongere wordt uitgenodigd, kan zelf kiezen om aan te sluiten. Ouders steeds verwacht.

Zowel bij synthese- als bij evolutiebesprekingen is er aandacht voor volgende criteria

- Voorafgaandelijk aan elke bespreking maakt elk discipline binnen het multidisciplinair team een schriftelijke voorbereiding op, overeenkomstig de verslagleidraad. Hiervoor blikt elke discipline terug op de voorbije periode (teamverslagen, eigen notities, logboeken, ...). Voor de synthese-bespreking gebeurt dit in verslagvorm, in een gedeeld sjabloon. Voor evolutie-besprekingen kan dit schematisch gebeuren, en betreft het persoonlijke nota's.
- In al onze verslagen is er evenwichtig aandacht voor krachten en

beperkingen van jongere en ouders.

- Tijdens de eigenlijke bespreking brengen teamleden enkel een beknopte samenvatting van hun verslag, al dan niet op beeldend/creatieve wijze. De besprekingen zien we als momenten om samen met jongere en ouders na te denken, niet om enkel informatie mee te delen.

Nica	Duplo – metafoor - .....
Adolescenten	Duplo – metafoor - verhaal - film
Rene	Metafoor - veerkrachtcirkel
Chris	Metafoor – veerkrachtcirkel – ....
Edward	Mind-map die met ganse team wordt opgebouwd/veerkrachtcirkel

- De bespreking wordt voorbereid met de ouders en met de jongere, zodat de eigenlijke bespreking maximaal een reflectie-moment kan zijn, eerder dan een informeer-moment. Ouders en jongere zijn op voorhand geïnformeerd over de belangrijkste inhoud, zodat ze maximaal de kans hebben gehad om zich een eigen mening te vormen.

Nica	Gezinstherapeut, Individuele Begeleider en psycholoog bereiden hun luik voor met ouders en jongere in face-to-face gesprek (al dan niet gezamenlijk)
Adolescenten	Gezinstherapeut, Individuele Begeleider en psycholoog bereiden hun luik voor met ouders en jongere in face-to-face gesprek (al dan niet gezamenlijk)
Rene	Gezinsbegeleider bereidt bespreking voor met ouders. Psycholoog, ergo en IB bereiden bespreking voor met jongere
Chris	Gezinsbegeleider bereidt bespreking voor met ouders. Psycholoog, ergo en IB bereiden bespreking voor met jongere
Edward	Gezinsbegeleider bereidt bespreking voor met ouders. Psycholoog, ergo en IB bereiden bespreking voor met jongere

- Tijdens elke bespreking is er aandacht voor volgende vragen:
  - rond welke thema's moet er komende periode gewerkt worden?
  - is onze werking daar de juiste partner voor?
  - Op welke manier gaan we verder samenwerken? Hoe ziet de balans verblijf in de voorziening/thuis eruit? Wat zal de bijdrage zijn van elke discipline?.

Nica	Keuze van twee collectieve groeidoelen, balans residentieel/ambulant Elke discipline formuleert in handelingsplan hoe ze kan bijdragen aan groeidoelen  Jongere kan op SB mee inspraak krijgen voor welke individuele therapievorm hij/zij zich engageert
Adolescenten	Keuze van twee collectieve groeidoelen, balans residentieel/ambulant

	Elke discipline formuleert in handelingsplan hoe ze kan bijdragen aan groeidoelen  Jongere kan op SB mee inspraak krijgen voor welke individuele therapievorm hij/zij zich engageert
Rene	Uit de bespreking komen algemene thema's, waar elke discipline mee aan de slag gaat.
Chris	Uit de bespreking komen algemene thema's, waar elke discipline mee aan de slag gaat.
Edward	Uit de bespreking komen algemene thema's, waar elke discipline mee aan de slag gaat.

- Na elke bespreking wordt een besluit met aangepast handelingsplan geschreven door de teambegeleider, en binnen de maand aangepast/afgewerkt en aan ouders, doorverwijzer en actief betrokken diensten bezorgd. De voorziening bewaart een ondertekend exemplaar. De doelen uit het handelingsplan worden ook naar de jongeren vertaald.

Nica	handelingsplan bezorgd door teambegeleider/sociale dienst Groeidoelen vertaald naar werkpunten, gevisualiseerd in fasering – terugkoppeling na 2 weken op team  De werkpunten worden aangepast in het logboek.
Adolescenten	handelingsplan bezorgd door teambegeleider/sociale dienst Groeidoelen vertaald naar werkpunten, gevisualiseerd in fasering terugkoppeling na 2 weken op team  De werkpunten worden aangepast in het logboek.
Rene	Teambegeleider schrijft handelingsplan uit, vanuit de informatie uit de bespreking.  De werkpunten worden aangepast in het logboek.
Chris	Teambegeleider schrijft handelingsplan uit, vanuit de informatie op de bespreking
Edward	Teambegeleider schrijft handelingsplan uit, vanuit de informatie op de bespreking

- Tijdens teamvergaderingen en andere overlegmomenten wordt het handelingsplan verder warm gehouden.

Nica	Petit comité twee-maandelijks Kind-besprekingen op teamvergaderingen werkpunt wordt in faseringsbord aangepast groeidoelen in logboek
Adolescenten	Kindbesprekingen op teamvergaderingen Groeidoelen worden gevisualiseerd op slaapkamer groeidoelen in logboek
Rene	werkpunten in logboek/faseringsstelsel



Chris	besprekingen op teamvergaderingen
Edward	besprekingen op teamvergaderingen

Van alle belangrijke interventies in het begeleidingstraject (gesprekken, overlegmomenten, observaties in de leefgroep, ...) is een korte neerslag te vinden in het elektronisch logboek. Zo kunnen de leden van het multidisciplinair team vlot verder bouwen op elkaars werk.

Onze verslaggeving wordt enkel doorgegeven aan derden na expliciet en schriftelijk akkoord van ouders, en eventueel jongere (+12). Dit gebeurt bij elke vraag/nood opnieuw. Wanneer er na verblijf een vraag komt van andere hulpverleners, vragen we aan hen een schriftelijke akkoord te bezorgen.

Inzake archivering gelden volgende richtlijnen: enkel intakeverslag, syntheseverslag en evolutiebesprekingen dienen bewaard te worden, tot minstens 10 jaar na opname-datum en steeds tot jongere zelf de leeftijd van 25 jaar bereikt heeft.

#### *Ondersteunende instrumenten*

- *verslagsjabloon startgesprek*
- *verslagsjabloon synthese*
- *verslagsjabloon evolutie*
- *visietekst 'diagnostiek en indicatiestelling' (Espero)*
- *startbundel, deel 7 'beleid rond verslaggeving'*
- *formulier: doorgeven van informatie*

### 4.6.3. Het beëindigen van de ondersteuning

ter Wende-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. Bijna steeds wordt in consensus beslist: ofwel om door te werken, ofwel om de samenwerking af te ronden, ofwel om uit te kijken naar andere, meer passende vervolghulp.

Bij doorverwijzing, terugkeer naar huis wordt er bewust tijd gemaakt over afscheid en overdracht naar eventuele vervolghulpverlening. Er is steeds een afrondend gesprek met ganse gezin, met een terugblik op het gelopen traject. We bekijken of nazorg via rechtsstreeks toegankelijke hulp een meerwaarde kan zijn. De sociale dienst staat in voor administratieve afronding van opname (afmelden insisto, clientregistratie, archivering dossier, indien nog van toepassing: verwittigen kinderbijslagfonds). Er volgt een eindafrekening bij de facturatie op einde van de maand waarin men vertrekt.

Nica	afscheidsfeestje, afscheidsboekje
Adolescenten	afscheidsfeestje, afscheidsboekje
Rene	afscheidsfeestje, afscheidsboekje
Chris	afscheidsfeestje, afscheidsboekje
Edward	afscheidsfeestje, afscheidsboekje

Enkele weken later, uiterlijk na drie maanden is er een terugblik op de teamvergadering op het traject: wat zijn suksessen, wat zijn dingen die we leren naar volgende trajecten ? Teambegeleiders plannen deze besprekingen in op de teamagenda. Deze besprekingen hebben zelfde gewicht als synthese of evolutiebespreking, passen in dezelfde cadans.

ter Wende-Espero engageert zich om plotse breuken maximaal te voorkomen. Wanneer samenwerking moeizaam verloopt, zien we het als onze taak om dit duidelijk 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 twee dergelijke duidelijke signalen 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 weglopen (nood aan een meer besloten kader), blijvend weigeren van school/dagbesteding, herhaaldelijke fysieke agressie naar andere bewoners/medewerkers.
- Wanneer de afspraken in het charter van rechten en plichten blijvend niet gerespecteerd worden.
- Als tijdens de begeleiding blijkt dat er niet langer voldaan is aan de bijzondere opname-voorwaarden.

In acute situaties, waar een versnelde evolutiebespreking niet mogelijk is, wordt bij voorkeur op een teambespreking (eventueel ad hoc samengeroepen) alle argumenten voor- en tegen besproken. Wanneer de teambegeleider geen consensus vindt binnen het team, kan hij vragen aan de psychiater om de eindbeslissing te nemen. In deze situatie zal ter Wende-Espero mee zoeken naar een alternatief voor hulpverlening indien de betrokkene en/of zijn ouders dit wensen, echter zonder garantie op resultaat.

ter Wende-Espero zal bij spanning in de samenwerkingsrelatie een onafhankelijke bemiddelaar aanstellen.

Wanneer ouders eenzijdig de hulpverlening beëindigen, zal op de teamvergadering bekeken worden of hierdoor een onveilige situatie ontstaat voor de minderjarige. Wanneer we overtuigd zijn dat het tegen het belang van de minderjarige ingaat om hulpverlening te stoppen, zullen we dit aankaarten bij instanties als het ondersteuningscentrum Jeugdzorg. We zullen deze stappen steeds transparant communiceren en motiveren.

#### *Ondersteunende instrumenten*

– *vsietekst externe time-out (Espero)*

#### 4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers

##### Jongeren

Elke werking heeft op regelmatige basis, minstens twee-wekelijks, een groepsvergadering. De begeleiders waken erover dat daarin een brede waaier van thema's aan bod komt, niet louter 'mededelingen' vanuit het begeleidersteam. Er is aandacht voor groepsdynamiek, vragen/suggesties van jongeren.

Nica	Werken met verhalen/poppenkast om groepsdynamische thema's aan te kaarten
Adolescenten	Alternerend praktische groepsvergadering, en sociale vaardigheden - groepsvergadering (maandagavond)
Rene	?
Chris	Afwisselend klein groepsgesprek (praktisch) en groot groepsgesprek (meer thematisch). Jongeren bepalen zelf grotendeels de agenda.
Edward	groepsgesprek op woensdag

De begeleiding benut de groepsgesprekken om 'bottom-up', samen met de jongeren, oplossingen te zoeken voor samenleefkwesties. De inhoud van de groepsvergaderingen is een vast agendapunt op het leefgroep-team: vragen vanuit/naar het groepsgesprek.

Begeleiders ondersteunen jongeren om op goede manier om hun mening te verwoorden, feedback te geven en te ontvangen, ... .

Nica	?
Adolescenten	Bloemen en cactussen
Rene	?
Chris	?
Edward	?

Van elke groepsvergadering wordt minstens de agenda met de besproken punten, en eventuele afspraken bewaard, gedurende minimum 2 jaar.

##### Ouders

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. 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 inspraak-avond voor ouders tijdens het werkjaar. Ouders krijgen dan uitleg over de jaarplanning en de werking, en kunnen zelf suggesties doen.

Nica	Startavond in oktober
Adolescenten	gepland: infomoment vakantiewerking, kampen
Rene	Startmiddag eind augustus
Chris	nieuwjaarsreceptie
Edward	/

#### **4.6.5 Het afhandelen van klachten van gebruikers;**

Ouders en jongeren worden via het charter van rechten en plichten geïnformeerd over volgende klachtprocedure:

##### **Mondelinge klachten:**

- Je meldt de klacht aan een teamlid.
- Dit teamlid brengt jouw klacht ter sprake op de wekelijkse teamvergadering, of meldt je 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 jouw klacht.
- De begeleider bespreekt deze oplossing met jou in een gesprek.
- Als de voorgestelde oplossing bevredigend is voor jou, is het probleem opgelost.
- Als dit niet het geval is, deelt de begeleider aan jou mee dat je je schriftelijk moet richten tot de directeur.

##### **Schriftelijke klachten**

- Als de oplossing voor je mondelinge klacht onbevredigend is voor jou dan kan je een schriftelijke klacht richten aan de directeur.
- Je kan rechtstreeks een schriftelijke klacht richten aan de directeur, zonder mondelinge melding aan de begeleider.
- 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 jou, binnen de 30 dagen na het indienen van je klacht.
- Ofwel voldoet dit schriftelijk antwoord, ofwel kan je in laatste instantie beroep doen op de klachtenprocedure, overeenkomstig het wettelijk voorziene kader.

##### Externe bemiddelaar

U kan steeds vragen dat een onafhankelijke derde bemiddelt tussen u en ter Wende-Espero vzw.

##### 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, en deelt binnen de 30 dagen haar oordeel aangaande 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 de wettelijke vertegenwoordiger aangewezen op basis van overleg tussen de wettelijke vertegenwoordigers van de minderjarigen die op dat ogenblik deel uitmaken van het O.B.C.

#### VAPH

Indien de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie, nog steeds geen voldoening schenkt, kan u zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Fonds, die nagaat of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd en die in het laatste geval de nodige maatregelen treft met het oog op de naleving van de reglementering.

Aan Karine Moyson, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.

Jaarlijks wordt er een overzicht gemaakt van alle schriftelijke klachten en hun gevolg, dat besproken wordt op het plenum. De genomen maatregelen worden geëvalueerd.

#### *Ondersteunende instrumenten*

- *klachtenformulier*

#### **4.6.6. Het voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers;**

We verwijzen naar twee specifieke visietekst rond dit thema binnen onze organisatie.

Visietekst "relaties en seksualiteit" - omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag. Deze tekst is sterk geïnspireerd op het vlaggensysteem van Sensoa.

Visietekst "sanctioneren en afzonderen" - omgaan met agressie en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag. Deze tekst is sterk geïnspireerd door het gedachtengoed rond geweldloos verzet.

Deze visie-teksten worden aan nieuwe medewerkers kenbaar gemaakt.



#### 4.6.7. De tijdelijke afzonderingsmaatregelen

- Een afzondering kan enkel ingezet worden (1) als andere interventies geen effect hebben en (2) als er schade dreigt voor de jongere zelf, voor andere jongeren of voor materiaal.
- De organisatie staat in voor volgende cruciale randvoorwaarden:
  - er is een veilige afzonderingsruimte (daglicht, vloer & wandbekleding, geen scherpe voorwerpen, inzage van buitenaf, stevige deur)
  - alle begeleiders worden op regelmatige basis getraind in het gebruik van veiligheidstechnieken. Nieuwe medewerkers worden hierin tijdens hun eerste drie maanden ingewerkt.
  - Er is een breder kader rond omgaan met agressie (van preventie tot nazorg), waar afzonderingen een onderdeel van zijn.
  - Er is een uitlaatklep in de afzonderingsruimte (vb. boksbal, mouchen bal, ....)
- Tijdens de afzondering gelden volgende aandachtspunten
  - je vraagt ondersteuning van een collega, een afzondering doe je enkel alleen indien dat niet anders kan.
  - Wanneer je eigen veiligheid en/of die van de andere jongeren niet langer verzekerd is, overleg je met een collega op dienst of met de crisispermanentie of verwittig je de politie.
  - De duur van de afzondering wordt zo kort mogelijk gehouden. Je gaat regelmatig, en minstens elk kwartier, contact maken. Wanneer een afzondering langer dan anderhalf uur duurt, overleg je met een collega op dienst of contacteer je de crisispermanentie.
  - Na een afzondering gaat de jongere niet zomaar terug in de groep, er is eerst een afkoelingsperiode op de kamer of elders.
  - Ouders worden verwittigd na elke afzondering.
- Elke afzondering wordt geregistreerd (papier/elektronisch) en besproken op de eerstvolgende teamvergadering aan de hand van een vaste leidraad (impact op jongere, leefgroep, begeleiders – welke aandachtspunten naar de toekomst)
- Halfjaarlijks worden alle registraties gebundeld en besproken op een hoofdbegeleidersoverleg.

#### *Ondersteunende elementen*

- *registratieformulier TAVA/Time out*
- *visietekst: sanctioneren en afzonderen*

## **2. Organisatiegerichte processen**

*"Bij gebrek aan personeel werken hier mensen.  
Gelieve hen met respect te behandelen!"*

Goede zorg bieden aan jongeren en gezinnen staat of valt met competente en gemotiveerde medewerkers. 'Functioneringsbegeleiding' vinden we dan ook ons meest wezenlijke organisatie-gerichte proces. Hoe willen we als organisatie onze medewerkers ondersteunen?

Een eerste stap hierin is het definiëren van duidelijke basiscompetenties, die we van elke medewerker verwachten. Dit willen we uiterlijk 30 juni 2015 gerealiseerd hebben.

### Tijdens het eerste werkjaar

- **Selectie**

Bij selecties zijn steeds directie en direct leiding gevende betrokken. Deze delegaties wordt bij voorkeur uitgebreid met andere leden van het team. Bij meerdere interne kandidaten kan ook iemand van buiten de organisatie opgenomen in de selectiecommissie. Voor vacatures directeur en psychiater wordt ook de raad van bestuur betrokken.

Elke vacature wordt steeds eerst intern bekendgemaakt gedurende 7 dagen. De selectiecommissie oordeelt welke interne kandidaten aan de volgende richtinggevende voorwaarden voldoen:

- Minstens al zes maanden volwaardig meegedraaid in de functie waarvoor men solliciteert binnen fusie-organisatie. Stage, vrijwilligerswerk beschouwen we niet als volwaardig meedraaien. De functie begeleider-in-opleiding beschouwen we wel als volwaardig meedraaien.
- Een positieve evaluatie, zonder voorbehoud (zie evaluatie)
- Geen tegenindicaties vanuit teamsamenstelling en gewenst profiel (man/vrouw, ervaring, ....).

Wanneer er meerdere geschikte interne kandidaten zijn, beslist de selectiecommissie na gesprekken met alle weerhouden interne kandidaten.

Ook wanneer er slechts één interne kandidaat weerhouden wordt, is er nog steeds een officieel startgesprek, waarin bepaalde verwachtingen/werkpunten wederzijds kunnen uitgesproken worden.

Wanneer er geen interne kandidaten zijn, wordt de vacature steeds minstens 14 dagen extern opengesteld. Ex-medewerkers, sterke eerdere kandidaten die dat wensen kunnen opgenomen worden in wervingsreserve, en onze vacatures standaard ontvangen.

Er gebeurt een eerste selectie van kandidaten op grond van de sollicitatiebrief

en CV. De selectiecommissie maakt afspraken rond criteria en werkwijze van lezen van brieven.

Voor elke functie zijn er diploma-vereisten gedefinieerd (zie functiekaarten). De selectiecommissie kan hier gemotiveerd van afwijken. Wanneer we een medewerker aanwerven die niet over het verwachte basisdiploma beschikt, zullen we maximaal ondersteunen om een opleiding te starten. Dit is echter geen absolute vereiste. We zullen wel steeds starten met een contract van bepaalde duur. Na een periode van twaalf maanden wordt de betrokken medewerker uitgenodigd een portfolio op te maken (eerdere ervaring, opleiding). Op grond van dit document wordt geoordeeld of de organisatie nog bijkomende opleiding verwacht (worden minstens betrokken directie, direct leidinggevende. Hierbij kan ook externe opinie bevroegd worden).

- **Startgesprek, onthaal**

- Op de eerste werkdag zorgt de coördinator voor de organisatie van het eerste onthaal, door dit deels zelf op te nemen en door collega aan te spreken. Naast een rondleiding, een reeks praktische afspraken (sleutels, mailsysteem, logins) wordt ook de functiekaart overlopen. Daarnaast worden ook het arbeidsreglement en de onthaalbrochure overlopen (o.a. toelichten rol vertrouwenspersoon). De nieuwe medewerker wordt wegwijds gemaakt in het kwaliteitshandboek.
- Aan de hand van een checklist, wordt gepland welke informatie de nieuwe medewerker wanneer door wie moet krijgen.
- De coördinator verifieert na één maand of de medewerker alle informatie heeft ontvangen.

- **Ondersteuning nieuwe medewerkers**

- voor nieuwe medewerkers bekijken we of het zinvol is een peter/meter aan te duiden, een directe collega die informeel aanspreekpunt is.
- de direct leidinggevende bevroegt op gezette tijden hoe het inwerken verloopt, welke ondersteuning de medewerker nodig heeft.
- twee keer per jaar is er een gezamenlijk vormingsmoment voor alle nieuwe medewerkers.

- **Evaluatie**

- Binnen zes maanden na start is er een evaluatie-gesprek. Dit wordt door de direct leidinggevende voorbereid met de nieuwe medewerker. Er worden afspraken gemaakt over hoe feedback van collega's verzamelen (op team/in individuele gesprekken). De verwachte kerncompetenties zijn daarbij de leidraad.
- Het evaluatiegesprek gebeurt door de direct leidinggevende en de directie. Er wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat de medewerker kan aanvullen, en ondertekend terug bezorgt aan de

- directeur.
- Voor hulpverlenende functies: het verslag van deze evaluatie wordt door de betrokken medewerker kort teruggebracht naar collega's op een eerstvolgende teamvergadering.
  - Bij medewerkers in tijdelijke contracten, proberen we steeds ook duidelijkheid te geven over hoe we nu hun functioneren inschatten:
    - positief, zonder voorbehoud: de vervanger beantwoordt aan onze norm voor vast contract. Wanneer er functie vrijkomt, zal hij/zij samen met eventuele andere interne kandidaten in aanmerking komen.
    - positief, met voorbehoud: we zien heel wat positieve elementen, maar de norm voor een vast contract wordt nog niet gehaald. Er worden afspraken gemaakt over welke groei nodig is, welke ondersteuning daarbij zinvol kan zijn. Bij vacatures onbepaalde duur is het de moeite om je kans te wagen, maar geen garantie van doorstroom.
    - negatief: de medewerker behaalt momenteel de norm niet. Er is bijsturing nodig, anders zal vervangingscontract beëindigd worden. Er worden duidelijke verbeterpunten en een duidelijke termijn afgesproken.
  - Uit dienst
    - Met elke vertrekkende medewerker gebeurt er een terugblikgesprek: wat waren punten van waardering in organisatie, welke dingen heeft men gemist/zou men anders aanpakken.
    - Uiterlijk een maand na vertrek, worden emailadres en logins verwijderd.

### Na eerste werkjaar

- Jaarlijks functioneringsgesprek met de direct leidinggevende. Hierin komen vast volgende rubrieken aan bod:
  - energiegevers en vreters (uitgangspunt is functie-omschrijving), werkdruk - balans werk/privé voor medewerker
  - wie/watervaart medewerker als ondersteunend en belemmerend
  - feedback vanuit de leidinggevende
  - vormingsplan

In aanloop naar het functioneringsgesprek verzamelt de direct leidinggevende feedback (in individuele gesprekken, op team, ...).

Er wordt een schriftelijk verslag gemaakt van het verslag door de direct leidinggevende, dat de medewerker kan aanvullen, en ondertekend terug bezorgt. Het verslag wordt bewaard door de direct leidinggevende, met oog voor de vertrouwelijkheid (dwz niet publiek toegankelijk op server).

Medewerker en leidinggevende bekijken op het einde van het gesprek welke zaken op welke manier beleidsmatig/aan directie gesignaleerd moeten worden, welke thema's aan team worden teruggespeeld.

**Voorstel, nog te bespreken: na 5 jaar dienst wordt het**

functioneringsgesprek 2-jaarlijks, tenzij een snellere opvolging wenselijk is.

Vormingsplan: We verwachten van alle medewerkers dat ze jaarlijks tijd maken voor vorming. Dit kan vele kleuren krijgen: studiedag, leesdag, dag elders meedraaien, externe supervisie/intervisie, .... . Minstens twee maal per jaar worden de evaluaties van alle gevolgde vormingen verzameld door de kwaliteitscoördinator. In deze evaluatie vermelden deelnemers ook hoe ze de nieuwe kennis aan collega's zullen overdragen/overgedragen hebben. Minstens één keer per jaar maken teams expliciet tijd om inzichten uit gevolgde vormingen te delen, en ook met elkaar te delen/af te stemmen rond welke thema's ieder teamlid zich wil verdiepen.

Nica	tegen eind september is het thema vorming besproken op team, en is er zicht rond welke thema's mensen zich op welke manier zullen vormen; wat men als team wil doen en welke collectieve vormingen binnen organisatie gevolgd zullen worden.
Adolescenten	tegen eind september is het thema vorming besproken op team, en is er zicht rond welke thema's mensen zich op welke manier zullen vormen; wat men als team wil doen en welke collectieve vormingen binnen organisatie gevolgd zullen worden.
Living Rene	Teams nemen deel aan interne vormingen. Op vrijwillige basis kunnen externe vormingen gevolgd worden.
Living Chris	Teams nemen deel aan interne vormingen. Op vrijwillige basis kunnen externe vormingen gevolgd worden.
Living Edward	Teams nemen deel aan interne vormingen. Op vrijwillige basis kunnen externe vormingen gevolgd worden.

Twee-jaarlijks wordt op fusie-niveau een vormingsplan gemaakt voor de organisatie, op het plenum (even jaren, plenum 2014). Dat omvat minstens zes vormingsmomenten per jaar, met steeds ook minstens één vormingsmoment voor mensen uit logistieke ploeg.

#### 5-jaarlijks loopbaangesprek

5-jaarlijks heeft elke medewerker een loopbaan gesprek met de directie. Hierin wordt samen met de medewerker bekeken hoe die terugblijkt op zijn loopbaan tot op heden (welke sterktes/zwaktes ziet hij of zij in organisatie) en wat er nodig is om de job uitdagend te houden in de toekomst.

#### Bijsturing/herevaluatie-gesprek

Wanneer er signalen van verminderd professioneel functioneren zijn, zullen die op de eerste plaats in de gewone overlegmomenten besproken worden. Wanneer dit echter onvoldoende kentering brengt, kan er een formeel herevaluatie-gesprek gepland worden. Hierbij wordt naast direct leidinggevende ook steeds directie betrokken.

Tijdens het herevaluatie-gesprek worden de verwachtingen van de organisatie nogmaals geëxpliciteerd en wordt gezocht naar ondersteuning, intern of

extern. Er wordt een termijn afgesproken, waarin een zichtbare verandering moet gerealiseerd zijn. Van deze gesprekken wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Van meer informele bijsturingsgesprekken kan een nota gemaakt worden in personeelsdossier. Bij wissels van leidinggevende is er aandacht voor overdracht van aandachtspunten in het functioneren van medewerkers, en eventuele lopende evaluatie-procedures.

Bij het uitblijven van die verandering kan de ontslagprocedure ingezet worden, overeenkomstig het arbeidsreglement.

#### Over-uren/min-uren

Vanuit een zorg voor de balans werk/privé, is er binnen de organisatie aandacht voor overuren/minuren.

- De totale urenstanden per functiegroep worden minstens jaarlijks besproken op het SEI
- In ieder functioneringsgesprek is er aandacht voor het thema werkdruk, en wordt waar nodig samen actie gepland: verduidelijken van prioriteiten, herbekijken takenpakket, ....
- Overeenkomstig het arbeidsreglement wordt vanaf een hoeveelheid overuren/minuren groter dan één week tewerkstellingsbreuk een afbouw/opbouwplan opgemaakt, in gezamenlijk overleg tussen medewerker en direct leidinggevende.

#### Ondersteunende instrumenten

- *startfiche nieuwe medewerker & volgfiche*
- *functie-omschrijvingen & kerncompetenties*
- *leidraad evaluatie/functioneringsgesprek*
- *arbeidsreglement*

## 1. **Zelfevaluatie**

### Gebruikersgerichte processen

ter Wende – Espero be vraagt op systematische wijze de tevredenheid van zijn gebruikers. In de even jaren gebeurt er een bevraging van alle jongeren. In de oneven kalenderjaren worden ouders be vraagd die de voorbije twee jaar met ons samenwerkten.

Bij deze bevraging hanteren we volgende principes

- De bevraging gebeurt door iemand die niet vast aan onze voorziening verbonden is, om de objectiviteit en neutraliteit te vergroten
- De bevraging beperkt zich niet tot een schriftelijk vragenlijst. Er wordt minstens meermaals telefonisch contact genomen (ouders), of een individueel face-to-face gesprek gepland.
- De resultaten van deze bevraging worden schriftelijk gebundeld, in een document dat makkelijk raadpleegbaar is voor alle stakeholders (raad van bestuur, ouders, jongeren, medewerkers). De resultaten worden steeds besproken op het plenum, en op de raad van bestuur van ter Wende-Espero.
- De resultaten van deze bevraging worden ook besproken binnen elke werking, die minstens één, en maximum drie actiepunten formuleert. Deze actiepunten worden gecommuniceerd naar jongeren, ouders en naar interne beleidsorganen. Er is een half-jaarlijkse voortgangsrapportage rond deze actiepunten.

Naast deze tevredenheidsbevraging gebeurt er jaarlijks ook een steekproefcontrole van minstens 3 dossiers per werking door de kwaliteitscoördinator (op toevallige wijze geselecteerd). Ook de andere procedures uit het kwaliteitshandboek worden getoetst. De aandachtspunten uit deze controle worden gebundeld in een interne audit-verslag, dat besproken wordt op het plenum.

Specifiek rond afronden/overdracht gebeurt er tweejaarlijks een bevraging van vervolghulpverlening. De feedback van vervolghulpverleners wordt besproken op het plenum.

### Organisatiegerichte processen

Jaarlijks wordt voor 2 medewerkersdossiers per team, op zuiver toevallige wijze bepaald, nagegaan of de principes van functioneringsbegeleiding werden gerealiseerd. Dit gebeurt door mondelinge bevraging van geselecteerde medewerkers. Er wordt ook specifiek gepeild naar de tevredenheid van medewerkers over zorg na crisissen en incidenten. De resultaten van deze streekproef-controle worden besproken op het SEI.

Drie-jaarlijks wordt er een beleidsplan opgemaakt door het plenum, waarin de belangrijkste strategische doelen worden geformuleerd voor de komende periode. Bij de opmaak van dit beleidsplan wordt rekening gehouden met

- relevante tendensen binnen de sector, beleid, regio
- evaluatie van de financieën, personeelsinzet

- resultaten tevredenheidsbevragingen en zelfevaluaties, klachten, ...
- input van teams

Waar nodig leidt deze strategische denkoefening tot een actualisatie van de missie en een bijsturing van dit kwaliteitshandboek en kwaliteitsbeleid. Het beleidsplan wordt gecommuniceerd naar alle medewerkers, raad van bestuur en gebruikers.

*ondersteunende instrumenten*

- *checklist interne audit (in ontwikkeling)*