

Zorginspectie  
T 02 553 34 34  
contact.zorginspectie@vlaanderen.be  
www.zorginspectie.be

## INSPECTIEVERSLAG: CAW - BEZOEKRUIMTE

### INRICHTENDE MACHT

Naam	CAW Mechelen Boom Lier
Juridische vorm	VZW
Adres	Maurits Sabbelaan, 119 te Mechelen

### INSPECTIEPUNT

Naam	Bezoekruimte Mechelen
Adres	Maurits Sabbelaan, 119 te Mechelen

### INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	04/03/2024
Verslagnummer	ZI-2024-00625

### INSPECTIEBEZOEKEN

Aangekondigde inspectie op	20/02/2024 (9u30–15u45)
----------------------------	-------------------------

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>LEESWIJZER</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALGEMENE BESCHRIJVING</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DOORLOOPTIJDEN VERSCHILLENDE FASES BEGELEIDING</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>KLACHTENBELEID</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>BESLUIT</b>	<b>20</b>

# 1 LEESWIJZER

## Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

## Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

## Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen. Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

## 2 INLEIDING

### 2.1 Situering inspectiebezoek

De bezoekerimte is een specifieke werking die CAW's in Vlaanderen aanbieden en heeft als opdracht te werken rond herstel van persoonlijk contact na contactbreuk van het minderjarige kind met ouders, grootouders, broers en zussen en andere voor het kind belangrijke personen.

De bezoekerimte biedt een plaats waar een omgangsregeling tussen ouder en kind kan worden uitgebouwd met als doel de omgangsregeling zonder professionele tussenkomst verder te zetten.

De regelgeving van de bezoekerimte zit vervat in de sectorale doelstelling 19 (BVR 21/06/2013 m.b.t. algemeen welzijnswerk, art 11, 19°: "het centrum biedt begeleiding aan personen met relationele problemen of in een scheidingssituatie, om de bedreigingen ten gevolge van relatieproblemen of scheiding en opvoedingsproblemen te beperken, de welzijnskansen van het gezin en/of alle betrokkenen te maximaliseren en een betekenisvolle en betrouwbare relatie tussen ouder en kind te creëren.")

De functie "toezicht uitoefenen" (BVR 21/06/2013, art 8,§2, 6°) en de functie "begeleiden" (BVR 21/06/2013, art 8,§2,2°) moeten steeds gecombineerd worden.

Drie CAW's hebben een draaiboek "Draaiboek Bezoekerimte Vlaanderen en Brussel" voor de werking van de bezoekerimte uitgeschreven met afspraken rond o.a. het intakegesprek, de opstart van de begeleiding, de doorlooptijden in de verschillende fases en de afronding van de begeleiding. In overleg met de overige CAW's werd het draaiboek verder afgestemd en geïmplementeerd in elke werking.

Het doel van de inspectie bestaat er in om in kaart te brengen hoe de CAW's hun taak i.v.m. de bezoekerimte invulling geven en om na te gaan hoe de afspraken, zoals omschreven in het draaiboek (versie 2021) worden geïmplementeerd.

De processen rond klachtbehandeling en het omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag worden ook nagekeken.

### 2.2 Methodiek

Ter voorbereiding van de inspectie werden gegevens opgevraagd met betrekking tot verschillende thema's: de organisatie, de medewerkers, de implementatie van het draaiboek alsook documenten over het klachtenbeleid en beleid grensoverschrijdend gedrag.

Onderstaande vaststellingen zijn o.a. gebaseerd op:

- opgevraagde documenten
- gesprek met hogervermelde gesprekspartners
- steekproef van dossiers
- een rondgang.

Tijdens de inspectie werden vier verschillende steekproeven samengesteld namelijk:

- 2 recent\* niet opgestarte rechtbank gebonden dossiers ad-random\*\* gekozen
- 2 rechtbank gebonden en 1 niet rechtbank gebonden dossiers ad-random\*\* gekozen die op het moment van inspectie recent\* afgerond waren
- Ad-random\*\* gekozen dossiers uit het klachtenregister
- Ad-random\*\* gekozen dossiers van melding grensoverschrijdend gedrag.

\* Onder recent wordt verstaan: dossiers die zes maanden voor de inspectiedatum werden afgesloten. Indien er te weinig dossiers voorhanden zijn, kan van de vooropgestelde termijn worden afgeweken.

\*\* Onder ad-random wordt verstaan: dossiers worden ter plaatse willekeurig gekozen, dossiers van eenzelfde begeleider worden vermeden.

## 3 ALGEMENE BESCHRIJVING

### 3.1 Werking bezoekerimte

Het CAW Boom Mechelen Lier heeft een aparte teamwerking voor de bezoekerimte. Het team maakt deel uit van de cluster Forensisch Welzijnswerk. Deze cluster wordt aangestuurd door een clusterverantwoordelijke. De bezoekerimte maakt sinds april 2023 deel uit van deze cluster. Naast een algemeen en zakelijk directeur, is er een inhoudelijk directeur die alle clusters m.b.t. het hulpverleningsaanbod binnen het CAW aanstuurt.

In de bezoekerimte zijn er op 01/01/2024 drie medewerkers werkzaam met een jobtime van 2,3 voltijds equivalenten (vte). Deze medewerkers worden exclusief ingezet voor de werking van de bezoekerimte. Dit omvat ook de inzet in het project 'Thuis in elk huis' (toelichting: zie verder). De medewerkers hebben volgende kwalificatie: bachelor in sociaal werk en bachelor gezinswetenschappen.

In de bezoekerimte zijn op 01/01/2024 twee vrijwilligers actief. Zij nemen volgende taken op: het begeleiden van bezoekmomenten, voor- en nagesprekken voeren met de bezoeker, het verlagen van drempels en het creëren van een gemoedelijke sfeer. In stap 1 van de begeleiding nemen ze deel aan activiteiten en in de volgende stappen zijn ze aanwezig op afstand. Ook ondersteunen ze mee de gezamenlijke overdrachten.

Het CAW doet beroep op een professionele tolkdienst waar nodig. Ook de bezoekerimte maakt gebruik van tolken. In 2023 werd in 13 dossiers een tolk ingeschakeld. Tijdens de bezoeken zelf wordt geen professionele tolk ingezet. De medewerkers opteren voor een grondige observatie van de lichaamstaal van de kinderen indien er in een andere taal wordt gesproken tijdens de bezoeken. Er werd toegelicht dat dit de gelegenheid biedt om op deze lichaamstaal te reageren en indien nodig (wanneer de non-verbale communicatie van het kind of de ouder dit zou aangeven) over te schakelen naar het Nederlands. Dit wordt op voorhand besproken samen met de ouders en het kind. Ook kan er gefocust worden op het spel of de leefwereld van het kind.

De bezoekerimte is op volgende momenten beschikbaar:

- maandag 10u – 20u
- dinsdag 8u30 – 17u
- woensdag 8u30 – 17u
- donderdag 8u30 – 17u
- vrijdag gesloten
- zaterdag 8u30 – 17u30 (om de 14 dagen)
- zondag gesloten

De bezoeken gaan door op zaterdagen (om de 14 dagen). De groepen i.k.v. het project 'Thuis in elk huis' gaan door op woensdagnamiddag.

De bezoekerimte wordt doorheen de week als refter en als vergaderruimte gebruikt door alle deelwerkingen van het CAW. Ook de gesprekslokalen worden gebruikt door andere deelwerkingen van het CAW of door externe partners (zoals Kruispunt, vertrouwenscentrum kindermishandeling, Hotspot,...).

Er worden minstens twee gezinnen begeleid in fase 1 (in de voormiddag zijn dit er vaak 3, dit dankzij de ondersteuning van vrijwilligers). Vanaf fase 2 en fase 3 kunnen dat meerdere gezinnen tegelijkertijd in de begeleidingsfase zijn.

Intern wordt voorop gesteld dat er maximum 10 gezinnen per voltijdse tegelijkertijd kunnen begeleid worden.

Op 01/01/2024 worden er 14 gezinnen door de bezoekerimte begeleid.

De bezoekerimte in Mechelen heeft op het moment van inspectie geen wachtlijst.

In 2023 werd in negen afgeronde dossiers nazorg aangeboden. Vermits er geen wachtlijst was in 2023, werd geen groepsaanbod psycho-educatie georganiseerd.

## 3.2 Infrastructuur

De ligging van de verschillende ruimtes en de inrichting van de bezoekruimte kunnen een invloed hebben op de werking. Tijdens de inspectie werd de infrastructuur van de bezoekruimte bezocht.

### Beschrijving bezoekruimte:

De bezoekruimte is gelegen op wandelafstand van het centrum in Mechelen.

Wanneer men binnenkomt via de hoofdingang, komen bezoekers meteen terecht in de inkomhal waar de overdracht op zaterdag plaatsvindt. Verderop in de gang is de wachtzaal. Hier kan de bezoekouder plaatsnemen in afwachting van de verblijfsouder en het kind.

De bezoekruimte situeert zich op de benedenverdieping. Deze bestaat uit één grote ruimte met daarnaast een keuken. In de bezoekruimte staan twee grote tafels met stoelen. De ruimte bevat ook verschillende hoeken waar diverse spelmogelijkheden zijn. Er is een zithoek met een zetel en televisie met Wii-videospel. Hiernaast is een hoek met beweeg- en bouwspellen. Er is knutselgerief en in de kasten liggen gezelschapspellen (voor elke leeftijd). Ook zijn er bakken waarin speelgoed per thema wordt opgeborgen. De ruimte is gezellig en kindvriendelijk ingericht. In de bezoekruimte kunnen twee gezinnen tegelijkertijd begeleid worden. Er wordt aangegeven dat dit doorgaans als ondersteunend wordt ervaren voor de betrokken partijen. In de keuken kan samen met de kinderen gekookt worden.

Vanuit de bezoekruimte is er rechtstreekse toegang tot de binnenkoer. De hulpverleners gaven aan dat deze buitenruimte doorheen alle seizoenen frequent wordt gebruikt. Er zouden fietsen, gocarts, stelten en een basketbalring ter beschikking zijn.

Verderop in de gang van het gebouw, kan er ook gebruik gemaakt worden van een drietal aparte gesprekslokalen. Deze zijn verschillend qua grootte en inrichting. Deze lokalen kunnen gebruikt worden voor cliëntsystemen die nood hebben aan privacy. Deze lokalen worden standaard aangeboden in fase 3. Er zijn budgetten vrijgemaakt om de verdere inrichting van deze lokalen mee te financieren en zo kindvriendelijker te maken.

Voor de buitenbezoeken kunnen ouders en kinderen het Tivolipark (met kinderboerderij) in de buurt bezoeken. Het centrum van Mechelen is gelegen op wandelafstand. Hier is er ook een cinema, zwembad, bibliotheek,... Andere mogelijkheden zijn een bezoek aan de McDonald's of Dreamland (met binnenspeeltuin). De gesprekspartners gaven aan dat het aan de ouders is om een activiteit te zoeken die haalbaar is en aansluit bij de interesses van het kind. Om de bezoekouder hierbij te helpen is er een map met voorstellen voor verschillende activiteiten.

## 4 IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK

Voor de bevraging van de werking van de bezoekruimte werd het "Draaiboek Bezoekruimte Vlaanderen en Brussel" als uitgangspunt gehanteerd. Een begeleiding bij een bezoekruimte doorloopt verschillende fases die gepaard gaan met specifieke verwachtingen.

De verschillende stappen, zoals vermeld in het draaiboek, worden tijdens de inspectie besproken. De definities, vermeld bij de verschillende fases zijn gebaseerd op het draaiboek.

Er werd gekozen om de term 'ouder' te gebruiken. Dit moet ruim geïnterpreteerd worden aangezien de doelgroep van de bezoekruimte van het CAW bestaat uit ouders, grootouders, plusouders, siblings, pleegouders en andere systemen die aan contact- en relatieherstel met de betrokken kinderen willen werken.

## 4.1 Aanmelding

### Werkwijze:

De aanmelding is het eerste contact van een cliënt of derde (jeugd-, familierechtbank of een andere hulpverlener) met het CAW om een begeleiding in de bezoekerimte op te starten.

In het draaiboek worden er enkel voor deze fase andere verwachtingen omschreven t.a.v. rechtbankgebonden en niet rechtbankgebonden aanmeldingen. Tijdens de inspectie wordt nagegaan of er gedurende de aanmeldingsfase aanklampend wordt gewerkt in rechtbankgebonden dossiers. Volgens het draaiboek is aanklampend werken in deze fase minstens twee maal contact opnemen met de tweede partij (indien nodig) nadat het vonnis door de eerste partij aan de bezoekerimte werd bezorgd.

Er wordt nagegaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden dossiers waarbij de aanmelding niet geleid heeft tot een opstart van een begeleiding in de bezoekerimte.

### Vaststellingen beleid:

- In het aanmeldingsbeleid van de bezoekerimte zijn dezelfde afspraken over aanklampend werken, zoals hierboven beschreven, opgenomen.

#### **Toelichting:**

De aanmelding van rechtbankgebonden dossiers begint met het overmaken van het vonnis aan de bezoekerimte door een ouder of door de rechtbank.

Voor het gebruik van het draaiboek werd door een medewerker van de bezoekerimte onmiddellijk contact opgenomen met de tweede ouder maar momenteel geeft men deze ouder twee weken de tijd om zelf te reageren.

Indien er binnen de twee weken geen reactie is van de tweede ouder, wordt een brief verstuurd met de vraag om zich aan te melden. In deze brief wordt vermeld binnen welke termijn en op welke manier de contactname moet gebeuren (per brief of telefonisch).

Indien er opnieuw geen reactie volgt, wordt er na 14 dagen een herinnering met vermelding van een deadline verstuurd.

Wanneer de tweede ouder niet gereageerd heeft, wordt een verslag opgemaakt voor de rechtbank en wordt de andere ouder op de hoogte gebracht. Beide ouders krijgen een kopie van het verslag.

### Vaststellingen dossiers:

- In één dossier kon aangetoond worden dat er aanklampend gewerkt werd. Een tweede dossier kon niet beoordeeld worden.

#### **Toelichting:**

In één rechtbankgebonden dossier kon aangetoond worden dat er aanklampend gewerkt werd. De bezoekerimte kreeg een telefoon van een ouder en ontving het vonnis. Er kon aangetoond worden dat aan de andere ouder een brief werd verstuurd en dat deze ouder zich aanmeldde. Zij besliste om het traject in de bezoekerimte niet op te starten.

Een tweede rechtbankgebonden dossier kon niet beoordeeld worden.

## 4.2 Onthaal/verkennd gesprek

### Werkwijze:

Onthaal is een proces van vraagverheldering waarbij samen met de ouder(s) inzicht wordt verworven in de hulpvraag. In het verkennd gesprek, met iedere ouder apart, wordt nagegaan of de bezoeker een antwoord kan bieden op de vraag van de ouders of er een doorverwijzing nodig is naar een andere hulpvorm. Tijdens de inspectie wordt nagegaan of er tijdens de onthaalfase met elke ouder een uitgebreid verkennd gesprek (telefonisch of fysiek) gebeurt waarbij de verwachtingen i.v.m. de begeleiding in kaart gebracht werden.

Er wordt nagegaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier.

### Vaststellingen beleid:

- Er zijn andere beleidsafspraken met betrekking tot het onthaal en een verkennd gesprek.

#### **Toelichting:**

Na de aanmelding vindt met beide ouders apart een verkennd gesprek in het CAW plaats. Dit gesprek duurt meestal 1,5 à 2 uur. Thema's die in het draaiboek onder de intakefase worden vermeld komen in het verkennd gesprek al aan bod.

Er wordt niet alleen getoetst naar de verwachtingen i.v.m. de begeleiding maar er wordt ook geluisterd naar hun verhaal. Mogelijke thema's zijn: gezinssituatie, het scheidingsverhaal, de relatie tussen de beide ouders, de relatie met de kinderen, het netwerk van beide ouders, problemen die ze ervaren, ... Men probeert zicht te krijgen op welke hulpverlening rond het cliëntsysteem aanwezig is en welke ondersteuning/begeleiding ze reeds kregen.

Vaak is in deze fase ook aandacht voor psycho-educatie tijdens deze fase. De hulpverlener biedt de ouder(s) tools aan om vb. om te gaan met bepaalde situaties, met loyaliteitsconflicten, ... De bezoeker organiseert tevens psycho-educatie voor kinderen (Thuis in elk huis), zie verder.

Tijdens het verkennd gesprek worden praktische afspraken gemaakt i.v.m. het bezoek aan de bezoeker: wanneer is de bezoeker beschikbaar, hoe laat moet wie aanwezig zijn, plaats en manier van overdracht ...

Elke ouder ontvangt een onthaalmap die samen wordt overlopen. In de onthaalmap zitten volgende documenten/folders: twee brochures over de bezoeker, verschillende folders nl. 'Jouw dossier'; 'Ontevreden? Wij luisteren ook als je klachten hebt'; 'Loopt het leven niet zoals je wenst? Dan helpen wij je op weg! (folder i.v.m. andere hulpverlening van het CAW), een boekje met een verhaal voor de kinderen: 'Noor en Finn op bezoek in de bezoeker van het CAW', folder over het groepsaanbod voor kinderen in moeilijke scheidingsituaties, informatie over de te lopen trajecten, huishoudelijk reglement en sectorale beslissingscriteria voor weigering, opschorting of stopzetting van een traject bezoeker.

Op het einde van het gesprek wordt er een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Indien nodig, krijgen ouders nog een bedenktijd van maximaal één week. De samenwerkingsovereenkomst (document 'Samenwerkingsakkoord ouder') bevat een verklaring dat de ouder akkoord is met de werking en het huishoudelijk reglement, een toelichting over het opstellen van een dossier en de bevestiging dat de ouder de cliëntfolder 'omgaan met beroepsgeheim' heeft ontvangen.

Indien na een week de overeenkomst niet werd ondertekend, wordt dit geïnterpreteerd als een weigering.

### Vaststellingen dossiers:

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat er met elke ouder apart een uitgebreid verkennd gesprek plaatsvond waarbij de verwachtingen in verband met de begeleiding in kaart werden gebracht.

**Toelichting:**

In de drie geselecteerde dossiers kon worden aangetoond dat er met elke ouder apart een verkennend gesprek plaatsvond. In Myneva wordt vermeld welke thema's aan bod kwamen tijdens het gesprek: het scheidingsverhaal, de hulpverlening, relatie met het kind, problemen waar de ouder(s) tegenaan lopen ... Op het einde van het verkennend gesprek werd in twee van de drie dossiers een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Voor één dossier kon geen samenwerkingsovereenkomst voorgelegd worden.

## 4.3 Intakefase

**Werkwijze:**

De ouders worden individueel uitgenodigd voor een intakegesprek. De intake bestaat uit maximum twee gesprekken per ouder. In overleg wordt een eerste (indien nodig een tweede) datum bepaald. Wanneer een van beide ouders niet komt opdagen, volgt er geen opstart van de begeleiding. De andere ouder en/of de rechtbank worden op de hoogte gebracht. Tijdens het intakegesprek wordt het formulier "samenwerkingsovereenkomst" ondertekend, hierop worden de afspraken geconcretiseerd zoals de tijd en de frequentie van de bezoeken.

Tijdens de intakefase ontvangen de ouders verschillende documenten en informatie zoals de folder bezoekerimte, het huishoudelijk reglement, de folder klachtenbehandeling, de sectorale folder 'jouw dossier', en informatie over de Weigering, Opschorting en Stopzetting (WOS) criteria.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier.

**Vaststellingen beleid:**

- Er zijn andere beleidsafspraken voor de intakefase.

**Toelichting:**

Volgens het draaiboek vindt tijdens de intakefase een gesprek met elke ouder plaats, wordt de samenwerkingsovereenkomst ondertekend en worden verschillende documenten overhandigd. In de bezoekerimte in Mechelen komen deze zaken al aan bod bij het verkennend gesprek (zie hoger).

Wanneer beide ouders akkoord zijn en een samenwerkingsovereenkomst ondertekenden, worden ze telefonisch of per brief van de start van de begeleiding op de hoogte gebracht.

In de intakefase is er vervolgens met elke ouder apart een instagesprek.

In het instagesprek wordt er gepeild hoe de periode tussen het verkennend gesprek en het instagesprek verlopen is, wat er eventueel gewijzigd is, of de ouders nog contact hadden met elkaar wat het gevoel was i.v.m. de opstart van de begeleiding (spanning, vertrouwen ...) en wat er moeilijk was. Tijdens dit gesprek wordt ook het eerste bezoek aan de bezoekerimte voorbereid: wie hen zal ontvangen, wanneer iedereen aanwezig moet zijn, op welke manier de overdracht zal lopen ... Aan de verblijffouder wordt gevraagd wat het kind graag doet, wat het graag lust ... Er wordt ook gevraagd op welke manier het kind gemotiveerd werd door de verblijffouder om naar de bezoekerimte te komen en opnieuw contact te hebben met de bezoekerouder. Indien dit een moeilijk item is, wordt er samen gekeken wat de verblijffouder zou kunnen helpen om het kind te motiveren.

Vanuit de visie: eten en drinken aanbieden is een manier om voor je kind te zorgen, wordt aan de bezoekerouder gevraagd om iets lekker voor het kind mee te brengen.

Op het einde van het instagesprek wordt het formulier 'contract ouder' ingevuld en ondertekend door de ouder en door een medewerker van de bezoekerimte. Dit formulier bevat de data van de drie volgende bezoeken, de gegevens van de bezoekerimte om te melden wanneer een bezoek geannuleerd wordt, wie de verantwoordelijkheid voor het kind heeft tijdens de overdracht en tijdens het bezoek,

onder welke voorwaarden het bezoek plaatsvindt (in de bezoekruimte of buiten de bezoekruimte) en of de ouder tijdens het bezoek mag vergezeld worden van een derde persoon (naam wordt genoteerd). Op het formulier wordt ook de datum van het volgende oudergesprek genoteerd en of dit individueel of gezamenlijk zal plaatsvinden (toelichting hierover zie verder).

Naast een instagesprek met de ouders, is er ook een instagesprek met het kind (zo dicht mogelijk bij de effectieve opstart van de begeleidingsfasen). Het doel van dit gesprek is om het kind te leren kennen en om het voor te bereiden om de bezoeken in de bezoekruimte. Er wordt ook gepeild of het kind het spannend vindt, welke ondersteuning het nodig heeft, welke spellen het graag speelt en wat het graag eet en drinkt. Vaak is dit niet echt een gesprek maar eerder een ontspannend moment in de bezoekruimte. Er wordt vb. een spel gespeeld en tussendoor gepeild naar de emoties van het kind.

#### **Vaststellingen dossiers:**

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat de eigen afspraken in verband met de intakefase, zoals hierboven beschreven werden toegepast: instagesprekken, contract ouder met concrete afspraken ...

#### **Toelichting:**

In de drie dossiers uit de steekproef kon aangetoond worden dat de afspraken die de bezoekruimte heeft voor de intakefase nl. een instagesprek met beide ouders en het kind worden toegepast. De grote lijnen van deze gesprekken zijn terug te vinden in Myneva.

## **4.4 Begeleiding contact- en relatieherstel**

### **Werkwijze:**

De begeleiding van het contact- en relatieherstel verloopt in verschillende fasen met enerzijds als doel het contact tussen ouder en kind opnieuw mogelijk te maken en anderzijds om met relatieherstel aan de slag te gaan. De begeleiding wordt opgestart met een kennismakingsgesprek met het kind met als doel om te evolueren van begeleide bezoeken in de bezoekruimte naar buitenbezoeken.

Het contactherstel verloopt in verschillende fasen:

De eerste fase bestaat uit minstens drie begeleide bezoeken waarbij de invulling heel divers kan zijn. De begeleider observeert, participeert en intervenueert indien nodig. Indien omwille van veiligheidsredenen altijd toezicht wordt verwacht, kunnen contacten opstarten waarbij het netwerk wordt geactiveerd.

De tweede fase: er vinden minstens drie contacten plaats met begeleiding op afstand. Ouder en kind ontmoeten elkaar in een ruimte van het CAW zonder directe aanwezigheid van de begeleider. Deze is wel beschikbaar en kan interveniëren indien nodig.

Derde fase: bestaat uit minstens drie buitenbezoeken zonder aanwezigheid van de begeleider. De overdracht tussen ouder en kind gebeurt op de locatie van de bezoekruimte in aanwezigheid van de begeleider. Tijdens deze overdracht worden eventueel aandachtspunten meegegeven.

De overgang naar een volgende fase gebeurt na een evaluatiegesprek met alle betrokkenen. Elke fase kan uitgebreid worden tot maximaal 9 contacten na een evaluatiegesprek met alle betrokkenen. Elk dossier moet minstens twee keer besproken worden op een teamvergadering i.f.v. bijsturing van het traject en methodische aanpak.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier.

## Vaststellingen beleid:

- Er zijn andere beleidsafspraken voor een kennismakingsgesprek met het kind.

### **Toelichting:**

Het kennismakingsgesprek met het kind vindt reeds plaats in de intakefase, zoals hierboven beschreven.

- Er zijn beleidsafspraken voor de begeleiding van het contact- en relatieherstel in drie fases zoals hierboven beschreven.

### **Toelichting:**

In de bezoekeruimte wordt gewerkt volgens twee trajecten: een traject op maat en een standaard traject.

Het **traject op maat** beantwoordt aan de beschrijving van de fases in het draaiboek: 3 fases met telkens 3 bezoeken (duur in fase 1: 1,5 uur, in fase 2: 1,5 à 3 uur en in fase 3: 1,5 uur tot maximum volledige dag). Elke fase kan maximaal twee keer herhaald worden en bestaat dus uit maximaal 9 bezoeken.

Voor dit traject kan alleen gekozen worden wanneer de ouders na elke fase samen een oudergesprek (evaluatiemoment) hebben. In dit traject beslissen beide ouders ook over de rol van de hulpverlener tijdens de bezoekenmomenten, de plaats en de manier van overdrachten, de aanwezigheid van derden (is mogelijk wanneer beide ouders akkoord zijn), het overslaan van een bepaalde fase en het herhalen van een bepaalde fase.

Indien in de loop van het traject op maat blijkt dat de ouders er toch niet in slagen om tot een beslissing te komen, kan worden overgeschakeld naar het standaard traject. De gesprekspartners gaven aan dat er weinig voor het traject op maat gekozen wordt. Dit gebeurt soms wel bij niet rechtbankgebonden dossiers.

Het **standaard traject** bestaat ook uit 3 fases maar fase 1 en fase 3 bestaan uit 2 stappen. Er zijn dus in totaal 3 fases met 5 stappen.

#### Fase 1:

Zoals in het draaiboek omvat fase 1 het begeleid bezoek.

In stap 1 is er directie begeleiding, waarbij de hulpverlener mee aan tafel zit en hij neemt actief deel aan het bezoek/spel. Hij ondersteunt het gebeuren, stelt gerust, schetst voorwaarden wanneer afgrenzen nodig is, ...

In stap 2 is er indirecte begeleiding, dit betekent dat de hulpverlener in de ruimte aanwezig is, hij hoort en ziet alles maar zit niet mee aan tafel.

Na zowel stap 1 als stap 2 vindt er een oudergesprek plaats. Dit gesprek kan individueel of gezamenlijk zijn.

#### Fase 2:

Fase 2 is een fase met begeleiding op afstand en bestaat in tegenstelling tot de andere fases uit één stap (stap 3). Het gaat om zelfstandige binnenbezoeken met gezamenlijke overdracht in de bezoekeruimte. Ook na deze fase is er een oudergesprek (individueel of gezamenlijk).

De bezoeken in deze fase kunnen plaatsvinden in de bezoekeruimte of in één van de gesprekslokalen zodat de ouder en het kind meer privacy hebben. De hulpverlener is niet aanwezig maar om de 20 à 30 minuten gaat hij kijken of alles naar wens loopt.

#### Fase 3:

Fase 3 bestaat uit stap 4 en stap 5. In stap 4 gaat het om buitenbezoeken met gezamenlijke overdracht en in stap 5 zijn het buitenbezoeken met zelfstandige overdrachten.

Na elke stap in fase 3 is er een individueel of gezamenlijk oudergesprek.

Elke stap kan maximaal twee keer herhaald worden en een fase bestaat dus uit maximaal 9 negen

bezoeken. De beslissing om over te gaan naar een volgende stap ligt bij de bezoeker. Iedere ouder kan éénmaal vragen om toch een stap te herhalen. In totaal kunnen maximum 27 bezoeken georganiseerd worden.

Tijdens de oudergesprekken wordt overlopen hoe de voorbije bezoeken verliepen, wat het kind over de bezoeken vertelde en wat de rol van de bezoeker was. Ook worden er tools aangereikt over op welke manier de verblijfsouder het kind kan motiveren en de bezoeker contact kan maken met het kind.

Vermits er slechts drie hulpverleners zijn (aangevuld met twee vaste vrijwilligers) kennen de hulpverleners alle lopende trajecten. Eén keer per week is er een teamvergadering. Elk traject wordt dan besproken (zie ook verder bij doorlooptijden).

Er zijn geen evaluatiegesprekken met kinderen. Vroeger werden deze gesprekken wel georganiseerd, maar wegens negatieve ervaringen hiermee (vaak gaande over loyaliteitsconflicten) werd beslist om deze gesprekken stop te zetten. Het kind voelde zich verplicht om het verhaal van de verblijfsouder te vertellen, wat in het kader van het loyaliteitsconflict eerder pijnlijk is.

Vanuit deze ervaring is in 2015 een groepsaanbod (Thuis in Elk Huis) voor kinderen tussen 6 en 12 jaar ontstaan. Later werd de leeftijd aangepast (8 tot 13 jaar) omdat 6 à 7 jarigen nog te jong waren en beperkte inzichten hadden om met de thema's aan de slag te gaan. Dit aanbod wordt twee keer per jaar georganiseerd. In zeven sessies gaan hulpverleners met een groep van 10 kinderen aan de slag (vijf kinderen die naar de bezoeker komen en vijf kinderen in moeilijke scheidingssituaties uit andere deelwerkingen van het CAW).

In de groepssessies gaat men aan de slag met het (scheidings)verhaal van het kind en de beleving hiervan. Op deze manier wordt het kind buiten het conflict geplaatst en geeft men ruimte aan de beleving en het verhaal van het kind. De belangrijkste functie van het groepsaanbod is de erkenning, de herkenning en het normaliseren van de ervaringen van de kinderen.

Aan de hand van creatieve bewegings- en spelmethodieken wordt met de kinderen rond verschillende thema's gewerkt: een veilig klimaat creëren, kennismaking, basisemoties, loyaliteitsconflict, eigen verhaal, eigen plekje binnen deze moeilijke situatie, zorgen en ontspannen, netwerk in kaart brengen en het versterken van de eigen ik.

Tijdens de inspectie werden enkele methodieken (wolven die emoties voorstellen, werken met plasticine, twee boeken, teksten van Villa Pinedo ...) die in de sessies worden gebruikt, voorgesteld.

### **Vaststellingen dossiers:**

- In drie dossiers kon aan de hand van een verslag aangetoond worden dat een kennismakingsgesprek met het kind plaatsvond.

### **Toelichting:**

Het kennismakingsgesprek vond plaats tijdens het verkennend gesprek in de vorige fase.

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat de afspraken voor de begeleiding van het contact- en relatieherstel verliep in drie fases:
  - fase 1 omvat:
    - minstens drie bezoeken,
    - een evaluatiegesprek vond plaats na afronding van de fase;
    - een verslag van het evaluatiegesprek.
  - fase 2 omvat:
    - minstens drie bezoeken,
    - de interventies van de begeleider worden geregistreerd in het dossier,

- een evaluatiegesprek vond plaats met alle betrokkenen na afronding van de fase,
- een verslag van het evaluatiegesprek.
- fase 3 omvat:
  - minstens drie buitenbezoeken,
  - de aandachtspunten in functie van overdracht van het kind werden geregistreerd in het dossier,
  - een evaluatiegesprek vond plaats met alle betrokkenen na afronding van de fase,
  - verslag van het evaluatiegesprek.

**Toelichting:**

Er kon aangetoond worden dat in de drie dossiers gewerkt wordt met de 5 stappen en 3 fases.

Na elke stap vond er een oudergesprek plaats. De ene keer was dit individueel, de andere keer gezamenlijk. De korte inhoud van deze gesprekken wordt in Myneva genoteerd. Omwille van bepaalde redenen die tijdens de inspectie werden toegelicht, was het mogelijk dat de drie bezoeken in een stap werden uitgebreid met een vierde bezoek.

## 4.5 inde begeleiding: afronding

**Werkwijze:**

Een begeleiding wordt afgerond als het contact- en relatieherstel voltooid is en de contactregeling kan doorgaan zonder tussenkomst van de bezoekeruimte en hierover met de ouders afspraken werden gemaakt. Een begeleiding kan ook afgerond worden als beide ouders vinden dat een contact- en relatieherstel nog niet aan de orde is en dat ze zich hiermee akkoord verklaren. De afronding van een begeleiding wordt besproken op een teamvergadering.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier.

**Vaststellingen beleid:**

- Er zijn beleidsafspraken voor de afronding van een begeleiding:
  - er zijn afspraken voor bezoeken zonder tussenkomst van de bezoekeruimte,
  - er zijn afspraken om de begeleiding af te ronden zonder contact- en relatieherstel met akkoord van beide ouders,
  - er zijn afspraken om de afronding van een begeleiding te bespreken op een teamoverleg.

**Toelichting:**

In het laatste oudergesprek worden de volgende stappen besproken. Soms kunnen beide ouders samen afspraken maken over de volgende bezoeken maar vaak worden ouders doorverwezen naar een bemiddelaar. In rechtbankgebonden dossiers ligt de beslissing bij de rechtbank, meestal vindt er een zitting plaats een maand na het laatste oudergesprek.

Ook de mogelijkheid tot nazorg door een hulpverlener van de bezoekeruimte wordt tijdens dit gesprek besproken.

De afsluiting van een begeleiding wordt niet vermeld in de teamverslagen maar dit wordt kort mondeling besproken.

**Vaststellingen dossiers:**

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat er afspraken werden gemaakt rond de afronding van de begeleiding.
- In drie van de drie dossiers kon niet aangetoond worden dat de afronding van een begeleiding werd besproken op een teamvergadering. (toelichting en motivering)

In de drie dossiers vond er een afsluitend oudergesprek plaats.

Voor één dossier werden geen afspraken gemaakt voor verdere bezoeksregeling omdat het dossier werd overgedragen aan een dienst pleegzorg.

Voor een tweede dossier kwamen de ouders zelfstandig tot een omgangsregeling.

Voor het derde dossier werd een verslag naar de rechtbank gestuurd.

Er kon niet aangetoond worden dat de afronding van een begeleiding wordt besproken op een teamvergadering.

## 4.6 Rapportage

### Werkwijze:

Bij rechtbankgebonden verwijzingen wordt er altijd een verslag bezorgd aan de rechtbank en aan de ouders en dit zowel bij afronding, opschorting als stopzetting. Hiervoor wordt het sjabloon "rapportage bezoeksruimte" gebruikt. Bij niet- rechtbankgebonden verwijzingen kan er een verslag worden opgemaakt, maar dit is geen vereiste.

De rapportage bevat enkel feitelijke aspecten van de begeleiding, rekening houdend met het beroepsgeheim. Wanneer de integriteit van het kind in gedrang komt, wordt dit in het kort vermeld in het verslag en wordt er een M-document ingediend bij de intersectorale toegangspoort.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier.

### Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken voor de rapportage aan de rechtbank en ouders bij afronding, opschorting of stopzetting zoals in de werkwijze beschreven.

### **Toelichting:**

Bij rechtbankgebonden dossiers bestaat de afspraak dat voor een volgende zitting een verslag wordt opgemaakt. Het verslag bevat omwille van het beroepsgeheim geen inhoudelijke gegevens. In het verslag worden volgende zaken opgenomen: overzicht van de bezoeken, annuleringen, herhalingen van stappen binnen welke fase, indien van toepassing strijd tussen de ouders en de impact op het kind, weigering, stopzetting, of ouders op tijd waren, op welke manier de overdracht plaats vond ... Het verslag wordt overgemaakt aan de rechtbank en beide ouders ontvangen een kopie.

Bij niet rechtbankgebonden dossiers wordt er bij de start van de begeleiding afgesproken of de ouders een verslag wensen. Indien beide ouders een verslag wensen, ontvangen ze de volledige informatie, indien slechts één ouder een verslag wenst, gaat de inhoud van het verslag alleen over die ouder.

### Vaststellingen dossiers:

- In twee dossiers kon aangetoond worden dat een rapportage werd opgemaakt en dat deze werd bezorgd aan de rechtbank en de ouders. Voor derde (niet rechtbankgebonden dossier) is een rapportage niet verplicht.

### **Toelichting:**

Eén niet rechtbankgebonden dossier werd na het doorlopen van de verschillende fases overgedragen aan een dienst pleegzorg. Voor de twee andere rechtbankgebonden dossiers kon een rapportage aan de rechtbank worden voorgelegd.

## 4.7 Nazorg

### Werkwijze:

Nazorg bestaat uit enkele ondersteunde contacten die volgen op een afgeronde begeleiding. In deze fase wordt de zelfstandige regeling in verband met bezoeken opgevolgd in enkele gesprekken. Er wordt een onderscheid gemaakt in nazorg als mogelijkheid, als wenselijkheid en als aanklampende nazorg.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid.

### Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken rond de organisatie van nazorg zoals beschreven in de werkwijze.

### **Toelichting:**

Tijdens het laatste oudergesprek wordt de mogelijkheid tot nazorg besproken. De ouders kunnen de manier waarop de nazorg vorm krijgt, mee bepalen. Vanuit de bezoekruimte kan worden voorgesteld om vb. na 2 maanden de ouders op te bellen om te vragen hoe ze het stellen, kan na een bepaalde tijd een gesprek worden ingepland of kan er afgesproken worden dat de ouders zelf contact opnemen. Ook individueel (per ouder) is nazorg mogelijk.

Nazorg loopt tot maximum 6 maanden na het laatste oudergesprek.

## 4.8 Groepsaanbod psycho-educatie (ouders en netwerk)

### Werkwijze:

Bij een wachtlijst voor een begeleiding door een bezoekruimte van ongeveer 7 cliëntsystemen zal deze termijn overbrugd worden door een psycho-educatief groepsmoment aan te bieden. Dit is een vrije keuze van de ouders. Na het doorlopen van het groepsaanbod wordt een evaluatie door de deelnemers ingevuld.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid.

### Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken voor het groepsaanbod psycho-educatie.

### **Toelichting:**

Voor 'corona' (2020) had de bezoekruimte in Mechelen een wachtlijst en was er een groepsaanbod psycho-educatie. Op het moment van de inspectie was het al een tijdje geleden dat er een groepsaanbod werd georganiseerd, ook omdat er geen wachtlijst was.

Voor het aanbod in 2020 werd de sectorale PowerPointpresentatie gebruikt maar de medewerkers van de bezoekruimte willen deze aanpassen. Ze geven aan graag klaar te zijn om een aanbod te organiseren op het moment dat er 7 gezinnen op de wachtlijst zouden staan.

Op het einde van elke reeks 'Thuis in Elk Huis' (toelichting zie hoger) wordt er voor de ouders een afsluitende infosessie georganiseerd. In het eerste deel worden ouders geïnformeerd en worden gebruikte methodieken toegelicht. In het tweede deel is er aandacht voor psycho-educatie. Op deze manier worden per jaar twee keer 5 ouderparen bereikt. Op het einde van de avond volgt er een evaluatie om de reeks van 7 sessies en de afsluitende infosessie te evalueren.

## 5 DOORLOOPTIJDEN VERSCHILLENDE FASES BEGELEIDING

### Werkwijze:

In het draaiboek worden er naast inhoudelijke verwachtingen ook verwachtingen beschreven rond doorlooptijd van de verschillende stappen in de werking van een bezoekerimte.

Tijdens de inspectie werd in kaart gebracht of de bezoekerimte deze doorlooptijden registreert, monitort en analyseert.

### Vaststellingen beleid:

- Er worden doorlooptijden van de begeleidingen geregistreerd, gemonitord en geanalyseerd.

#### **Toelichting:**

Zoals hoger reeds besproken is er veel informeel contact tussen de hulpverleners en zijn ze op de hoogte van elk dossier.

Wekelijks is er een teamvergadering waarop elk traject wordt besproken. In een kافت zit per gezin een formulier waarmee de opeenvolgende fases worden opgevolgd. De verschillende tabbladen geven de verschillende fases aan en de formulieren worden verschoven naargelang de fase.

In een agenda worden ook telkens herinneringen ingepland voor bepaalde afspraken (vb. brief versturen na 14 dagen na aanmelding door een ouder, ...)

Op een bord in het bureau van de hulpverleners hangt een bord met de voornamen van de kinderen zodat ook visueel duidelijk is in welke fase het gezin zich bevindt en op deze manier kan er visueel opgevolgd worden of de doorlooptijdens worden gerespecteerd.

## 6 KLACHTENBELEID

### Werkwijze:

De CAW's hechten veel belang aan cliëntparticipatie en ontwikkelden onder andere om die reden een sectorale klachtenregeling. Er wordt, tijdens de inspectie, voor de bezoeken nagegaan of de sectorale klachtenregeling gevolgd wordt of dat er een eigen klachtenbeleid ontwikkeld werd. Het klachtenbeleid moet bekend gemaakt worden aan de bezoekers van de bezoekenruimte.

De ingediende klachten moeten behandeld worden door een klachtenbehandelaar en het gevolg van de klacht moet schriftelijk aan de klachtindiener worden bekend gemaakt.

Op basis van de afgeronde klachten van de voorbije vijf jaar werd een steekproef van drie dossiers bepaald. Er werd nagekeken of de behandeling van de klachten conform de klachtenprocedure verliep.

### 6.1 Klachtenprocedure

#### Vaststellingen beleid:

	Ja	Nee
De sectorale klachtenprocedure wordt gebruikt door de bezoekenruimte.	X	
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt (de klachtenfolder wordt bezorgd).	X	
Er hangt een affiche in verband met het melden van ontevredenheid op een duidelijke, zichtbare plaats.	X	

#### **Toelichting:**

De bezoekenruimte gebruikt de sectorale klachtenprocedure.

De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt in de folder 'Onteutreden? Wij luisteren ook als je klachten hebt!'. Deze folder wordt meegegeven in de onthaalmap tijdens het verkennend gesprek. Een affiche hangt in de wachruimte aan het onthaal van het CAW.

### 6.2 Klachtenbehandeling

	Ja	Nee	NB	NVT
Er werden de voorbije vijf jaar klachten geregistreerd m.b.t. de werking van de bezoekenruimte.	X			
De ingediende klachten werden geanalyseerd.	X			

#### **Toelichting:**

De registratie en analyse van de ingediende klachten werden aangetoond d.m.v. het steeds ingevulde klachtensjabloon. In één van de twee nagekeken klachtendossiers werd de analyse van de klacht mondeling toegelicht, aangezien deze niet schriftelijk kon worden aangetoond. De gesprekspartner lichtte toe dat er in dit geval bewust voor gekozen werd om niet schriftelijk te rapporteren, aangezien het klachtendossier gevoelige informatie t.o.v. de klachtindiener bevatte.

## 6.3 Steekproef klachtbehandeling

### Vaststellingen dossiers:

Aantal gecontroleerde dossiers: 2	Ja	Nee	NB	NVT
Bij elke klachtenbehandeling werd een klachtenbehandelaar aangeduid.	2			
De klachten werden opgevolgd met het sjabloon "klachtenopvolging".	2			
Bij de behandeling van de klachten, werd de klachtenprocedure toegepast: <ul style="list-style-type: none"><li>• na 10 dagen werd er contact opgenomen met de klachtindiener</li><li>• de klacht werd met al de betrokkenen onderzocht</li><li>• uiterlijk na 10 weken ontving de klachtindiener schriftelijk het gevolg van de klacht.</li></ul>	2			

## 7 BELEID GRENDOERSCHRIJDEND GEDRAG

### Werkwijze:

De CAW's hebben een afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag. In dit afsprakenkader wordt grensoverschrijdend gedrag omschreven als elk gedrag of interactie dat de fysieke, psychische, seksuele of economische integriteit van een persoon die een beroep doet op de organisatie, ernstig in het gedrang brengt.

Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag zijn: geweld (verbaal, fysiek, psychisch), machtsmisbruik (pesten, kleineren, kwaad spreken ...), seksueel grensoverschrijdend gedrag (aanrakingen, seksueel getinte opmerkingen...), financieel of materiaal grensoverschrijdend gedrag (diefstal, uitbuiting, afpersing), verzuim of verwaarlozing.

Er moet in de bezoekerimte een beleid zijn rond grensoverschrijdend gedrag met een procedure voor de preventie, detectie en gepaste reacties op grensoverschrijdend gedrag. Deze procedure moet een registratiesysteem bevatten met geanonimiseerde gegevens over het grensoverschrijdend gedrag. Deze situaties moeten geanonimiseerd gemeld worden aan het team Welzijnswerk via een meldingsformulier.

Tijdens deze inspectieronde wordt alleen het grensoverschrijdend gedrag van medewerkers t.a.v. cliënten bevestigd.

### 7.1 Afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag

#### Vaststellingen beleid:

	Ja	Nee
Het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag wordt door de bezoekerimte gehanteerd.	X	

### 7.2 Afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag in de praktijk

	Ja	Nee
Bezoekers van de bezoekerimte worden geïnformeerd over het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag (website, folders, huishoudelijk reglement...).	X	
Nieuwe medewerkers worden geïnformeerd en gesensibiliseerd over het bestaan van een specifiek beleid ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag.	X	
Er waren de voorbije vijf jaar meldingen van grensoverschrijdend gedrag i.v.m. (werking van de) bezoekerimte.		X

#### **Toelichting:**

In het huishoudelijk reglement wordt vermeld dat agressie niet toegelaten is.

De gesprekspartners gaven aan dat men verwacht dat bij grensoverschrijdend gedrag de cliënten gebruik zullen maken van de klachtenprocedure.

Dit bleek ook uit een gecontroleerd klachtendossier dat in de module klachtenbeleid besproken werd.

Volgens de gesprekspartners staat informatie over grensoverschrijdend gedrag in het kwaliteitshandboek dat nieuwe medewerkers aangereikt krijgen. De gesprekspartners gaven aan dat er nog gewerkt moet worden aan een actieve sensibilisering.

Er waren de voorbije vijf jaar geen meldingen van grensoverschrijdend gedrag. Er werd bijkomend benadrukt dat er vaak situaties zijn van grensoverschrijdend gedrag van ouders naar medewerkers.

## 8 BESLUIT

Er zijn geen werkpunten voor de beleidsafspraken in verband met de werking van de bezoekerimte.

Deze beleidsafspraken werden grotendeels in de dossiers aangetoond. Volgende werkpunten werden geformuleerd:

- In één van de drie dossiers kon geen samenwerkingsovereenkomst voorgelegd worden.
- In drie dossiers kon niet aangetoond worden dat de afronding van een begeleiding op een teamvergadering werd besproken.

I.v.m. de infrastructuur van de bezoekerimte werd volgend werkpunt geformuleerd:

- Vermits er cliëntsystemen tegelijkertijd in een bezoekerimte kunnen ontvangen worden, is het belangrijk dat er blijvend aandacht is voor de privacy van alle betrokkenen.

Er zijn geen werkpunten m.b.t. het klachtenbeleid, de klachtenbehandeling en het beleid grensoverschrijdend gedrag. Deze zijn conform de sectorale afspraken en verwachtingen.