

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

INSPECTIEVERSLAG: CAW - BEZOEKRUIMTE

INRICHTENDE MACHT

Naam	CAW De Kempen
Juridische vorm	VZW
Adres	Hofkwartier, 23 te 2200 Herentals

INSPECTIEPUNT

Naam	Bezoekruimte Turnhout
Adres	Stationstraat, 80/3 te 2300 Turnhout

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	29/02/2024
Verslagnummer	ZI-2024-00910

INSPECTIEBEZOEKEN

Aangekondigde inspectie op	29/02/2024 (van 9u15 tot 15u)
----------------------------	-------------------------------

Inhoudsopgave

1	LEESWIJZER	3
2	INLEIDING	4
3	ALGEMENE BESCHRIJVING	5
4	IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK	6
5	DOORLOOPTIJDEN VERSCHILLENDE FASES BEGELEIDING	15
6	KLACHTENBELEID	16
7	BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	17
8	BESLUIT	18

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.

Meer informatie is te vinden op onze website: 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 bezoekruimte 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 bezoekruimte 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 bezoekruimte 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 Bezoekruimte Vlaanderen en Brussel" voor de werking van de bezoekruimte uitgeschreven met afspraken rond o.a. het intakegesprek, de opstart van de begeleiding, de doorlooptijden in de verschillende fasen 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 bezoekruimte 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
- 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. Vermits er geen niet rechtbankgebonden dossier beschikbaar was, werd de steekproef aangepast naar 3 rechtbankgebonden dossiers.
- 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 De Kempen heeft een aparte teamwerking voor de bezoekerimte. Het team van de bezoekerimte maakt deel uit van het grotere team gezin, relaties en persoonlijke problemen. Onder dit team vallen nog volgende werkingen: opvoedingswinkel, psychosociale begeleiding, groepsbegeleiding, bemiddeling en desk (vrijwilligerswerking).

In de bezoekerimte zijn op 01/01/2024 vier medewerkers werkzaam. Ze worden aangestuurd door een coördinator. De vier medewerkers hebben een jobtime van 0,5 vte (voltijds equivalenten). Deze jobtime (in totaal 2 vte) wordt exclusief ingezet voor de werking van de bezoekerimte. De medewerkers hebben volgende kwalificaties: bachelor orthopedagogie, master sociale agogiek en master criminologie.

In de bezoekerimte zijn op 01/01/2024 geen vrijwilligers actief. Volgens de gesprekspartner is dit geen bewuste keuze en werden in het verleden wel vrijwilligers ingezet. Momenteel bekijkt men op welke manier vrijwilligers al dan niet opnieuw zouden kunnen ingeschakeld worden in de werking van de bezoekerimte.

Het CAW doet beroep op een professionele tolkdienst waar nodig. Ook de bezoekerimte maakt gebruik van tolken. In 2023 werden voor 3 dossiers een tolk ingeschakeld. De tolken worden ingezet tijdens de verschillende gesprekken maar niet tijdens de bezoeken. Volgens de gesprekspartner is niet zo eenvoudig om een tolk op zaterdag ter plaatse te krijgen. Er wordt verwacht dat de bezoeker tijdens de bezoeken Nederlands spreekt. Hiervan kan afgeweken worden wanneer de bezoeker een taal spreekt die de hulpverlener begrijpt. Indien dit niet kan, wordt dit aan de verblijfouder gemeld en wordt gevraagd of de bezoeken kunnen doorgaan zonder dat de hulpverlener de inhoud van de gesprekken begrijpt. In de praktijk gebeurt het zelden dat een bezoek niet in het Nederlands kan doorgaan.

De medewerkers van de bezoekerimte zijn op volgende momenten beschikbaar:

- maandag van 9u tot 17u
- woensdag van 9u tot 17u
- donderdag van 9u tot 17u
- zaterdag van 9u tot 17u, om de twee weken.

De bezoeken in de bezoekerimte gaan om de twee weken door op zaterdag. Uitzonderlijk wordt een bezoek op een andere dag gepland (vb. met kleine kinderen, met een feestdag of op wanneer een bezoek op zaterdag werd geannuleerd).

Op 01/01/2024 zijn er 30 begeleidingen lopende in de bezoekerimte. Er wordt geen maximum aantal dossiers per hulpverlener bepaald. Het aantal begeleiding is afhankelijk van de fase waarin een gezin zich bevindt. Op de dag van de inspectie heeft elke begeleider een 8-tal begeleidingen. Er wordt steeds in tandem gewerkt. Vermits het team uit 4 hulpverleners bestaat, zijn ook de andere teamleden op de hoogte van elk dossier.

Op 01/01/2024 staan 8 gezinnen op de wachtlijst. Op de dag van de inspectie (29 februari 2024) 10 gezinnen. De wachttijd bedraagt ongeveer 2 maanden.

In 2023 werd in minstens 7 afgeronde dossiersnazorg aangeboden; dit getal is niet helemaal correct omdat er soms nazorg wordt aangeboden die in Myneva niet als nazorg maar als begeleiding wordt geregistreerd;

In 2023 werd twee keer een groepsaanbod psycho-educatie aangeboden (één keer tijdens het voorjaar en één keer tijdens het najaar). Een 22 gezinnen namen hieraan deel.

3.2 Infrastructuur

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

Beschrijving bezoekerimte:

De bezoekerimte in Turnhout ligt in het centrum van Turnhout en vlakbij het station. In dit gebouw zit de werking van het CAW (deelwerking Turnhout) en van het OCMW van Turnhout.

De burelen van het CAW bevinden zich op de tweede verdieping.

De bezoekerimte zelf is op het gelijkvloers. Er zijn twee ingangen aan de ruimte zodat ouders die elkaar niet willen ontmoeten, een andere ingang kunnen gebruiken.

In de ruimte is een kitchenette met oven en een kookvuur, er zijn tafels en stoelen, een klein tafeltje met stoeltjes, een zetel, schrijfbord en speelgoed. Buiten is er een koertje met o.a. fietsjes. Daar achter ligt nog een omheinde tuin waar ook kan gespeeld worden.

In een tweede fase (begeleiding op afstand) kunnen de gezinnen ook gebruik maken van een ruimte van het JAC die naast de bezoekerimte ligt, kan er gespeeld worden in de zeer ruime inkomhal van het gebouw (vb. verstoppertje) of op de eerste verdieping waar een lange tafel en stoelen staan. Het speelgoed wordt dan vanuit de bezoekerimte meegenomen naar deze ruimtes.

Voor de buitenbezoeken kunnen gezinnen de stad in, naar de cinema, gaan zwemmen, voetballen op een pleintje in de buurt, ...

De bezoeken vinden om de 14 dagen op zaterdag plaats.

In de niet zo grote bezoekerimte kunnen tot drie gezinnen tegelijkertijd begeleid worden. De ouders worden hiervan op voorhand op de hoogte gebracht. Indien er meerdere kinderen in een gezin zijn of voor een gezin met een kind met specifieke noden (vb. autisme) kan dit eventueel beperkt worden tot twee gezinnen. Volgens de gesprekspartner wordt voor één bezoekerimte gekozen om de ondersteuning door hulpverleners rond te krijgen (er zijn telkens twee hulpverleners aanwezig) en zijn de interacties tussen ouders onderling en de kinderen onderling eerder beperkt.

4 IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK

Voor de bevraging van de werking van de bezoekerimte werd het "Draaiboek Bezoekerimte Vlaanderen en Brussel" als uitgangspunt gehanteerd. Een begeleiding bij een bezoekerimte 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 fasen zijn gebaseerd op het draaiboek.

Er werd gekozen om de term 'ouder' te gebruiken. Dit moet ruim geïnterpreteerd worden aangezien de doelgroep van de bezoekerimte 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 aanklappend wordt gewerkt in rechtbankgebonden dossiers. Volgens het draaiboek is aanklappend werken in deze fase minstens twee maal contact opnemen met de tweede partij (indien nodig)

nadat het vonnis door de eerste partij aan de bezoekeruimte 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 bezoekeruimte.

Vaststellingen beleid:

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

Toelichting:

Na het ontvangen van het vonnis (voor dossiers via de familierechtbank), wordt er 14 dagen gewacht op een aanmelding van de ouders. Indien er geen reactie komt, wordt een eerste herinneringsbrief verstuurd met een deadline van 14 dagen. Indien opnieuw niet wordt gereageerd wordt een tweede herinneringsbrief verzonden met de vraag om zich binnen de 14 dagen aan te melden. Als ouders niet reageren, stopt het traject en wordt een verslag aan de rechtbank overgemaakt.

Soms wordt het vonnis overgemaakt door de advocaat en meldt hij op die manier een ouder aan maar de bezoekeruimte verwacht dat beide ouders zich zelf aanmelden.

Bij dossiers via de jeugdrechtbank gebeurt de aanmelding telefonisch door de consulent. Er worden dan drie zaken gecheckt: domicilie van het kind, contractbreuk tussen de ouders en een inschatting of er evolutie mogelijk is. Indien de drie voorwaarden aanwezig zijn, kan een traject binnen de bezoekeruimte opgestart worden. De consulent zal dan beide ouders uitnodigen voor een verkennend gesprek.

Bij niet rechtbankgebonden dossiers gebeurt de aanmelding door beide ouders met het document 'vrijwillige aanmelding'. Ook wanneer de aanmelding door een andere hulpverlener gebeurt (vb. door een dienst begeleid wonen) moeten de ouders zich zelf aanmelden.

Vaststellingen dossiers:

- In twee dossiers kon aangetoond worden dat er aanklampend gewerkt werd.

Toelichting:

In twee rechtbankgebonden dossiers kon aangetoond worden dat er aanklampend gewerkt werd. Vermits één van beide ouders zich niet aanmeldde, werden twee herinneringsbrieven verstuurd. Het traject werd niet opgestart en er werd een verslag aan de rechtbank overgemaakt.

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 verkennend gesprek, met iedere ouder apart, wordt nagegaan of de bezoekeruimte een antwoord kan bieden op de vraag van de ouders of er een doorverwijzing nodig is naar een andere hulpvorm. Tijdens de inspectie wordt nagagaan of er tijdens de onthaalfase met elke ouder een uitgebreid verkennend gesprek (telefonisch of fysiek) gebeurt waarbij de verwachtingen i.v.m. de begeleiding in kaart gebracht werden.

Er wordt nagagaan of de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid alsook in de dossiers. De steekproef van de dossiercontrole bestaat uit drie rechtbankgebonden dossiers.

Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken met betrekking tot een uitgebreid verkennend gesprek, met iedere ouder apart, waarbij de verwachtingen in verband met de begeleiding in kaart worden gebracht (zoals hierboven beschreven).

Toelichting:

De aanmelding van een gezin, wordt op een teamvergadering besproken en er wordt een afspraak gemaakt voor een verkennend gesprek met beide ouders apart. Bij voorkeur is dit een fysieke afspraak.

De dossiers worden opgevolgd door twee hulpverleners en beide hulpverleners zijn aanwezig op het verkennend gesprek. Er wordt voor deze werkwijze gekozen om te voorkomen dat zaken vergeten worden maar vooral om partijdigheid te voorkomen. Bij dossiers van de jeugdrechtbank kan de consulent aanwezig zijn.

Tijdens het verkennend gesprek komen volgende zaken aan bod: informatie over de bezoekruimte, het traject, het CAW, het beroepsgeheim van hulpverleners, de klachtenprocedure, het verhaal van de ouder met vb. een tijdslijn, verhalen over de kinderen ...

De ouders ontvangen een map met informatie: boekje met het verhaal van Finn en Noor, en verschillende folders: werking van het CAW, 'jouw dossier' en over de werking van de bezoekruimte. Verder ook de klachtenprocedure, het huishoudelijk reglement, de sectorale beslissingscriteria voor weigering, opschorting of stopzetting van een traject bezoekruimte en een overzicht van websites (vb. www.scheidingskoffer.be; www.tweehuizen.be ...).

Ouders worden ook ingelicht over het groepsaanbod psycho-educatie (zie verder).

Op een teamvergadering na de verkennende gesprekken, is er een terugkoppeling naar alle teamleden van de inhoud van het gesprek. Op dat moment wordt ingeschat of een traject in de bezoekruimte kan opgestart worden of niet.

Indien er een wachtlijst is, ontvangen de ouders een 'wachtlijst-brief' die ze aan de rechtbank kunnen voorleggen.

Vaststellingen dossiers:

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

Toelichting:

Voor de drie dossiers kon aangetoond worden dat met beide ouders apart een verkennend gesprek plaats vond.

De drie dossiers werden op de teamvergadering besproken.

In het ene dossier werd het traject in de bezoekruimte onmiddellijk opgestart omdat het kind jonger dan 3 jaar was, in de twee andere dossiers was er een wachttijd van 1 à 2 maanden.

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 bezoekruimte, 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 drie rechtbankgebonden dossiers.

Vaststellingen beleid:

- Er zijn andere beleidsafspraken voor de intakefase.

Toelichting:

Wanneer het traject kan opgestart worden, volgen de instapgesprekken met beide ouders apart. Ook voor deze gesprekken zijn er twee hulpverleners en indien mogelijk/nodig, is de consulent (dossiers jeugdrechtbank) aanwezig.

Tijdens het instapgesprek wordt besproken wat er gebeurde in de tijd tussen het verkennend gesprek en het instapgesprek. Verder worden praktische zaken afgesproken voor het eerste bezoek aan de bezoekerimte: datum voor het kennismakingsgesprek met het kind, wanneer kunnen de bezoeken doorgaan, wie brengt wat mee voor de kinderen, wie kan er eventueel nog aanwezig zijn (vb. grootouder, nieuwe partner ...), de manier van overdracht ...

Het huishoudelijk reglement wordt punt per punt overlopen. De gesprekspartner gaf aan dat er veel aandacht wordt besteed aan het huishoudelijk reglement zodat de verwachtingen en regels duidelijk zijn voor de ouders.

In tegenstelling met de afspraken in het draaiboek wordt in deze fase nog geen samenwerkingsovereenkomst ingevuld. Dit gebeurt pas na het kennismakingsgesprek met het kind.

Vaststellingen dossiers:

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat de afspraken in verband met de intakefase werden toegepast:
 - een intakegesprek met elke ouder,
 - verschillende documenten werden overhandigd.

Toelichting:

In de drie dossiers kon aangetoond worden dat er met elke ouder apart een instapgesprek heeft plaatsgevonden. Tijdens de gesprekken waren telkens twee medewerkers aanwezig.

De samenwerkingsovereenkomst werd nog niet opgesteld, dit gebeurt in de volgende fase.

Alle folders en informatie werden reeds tijdens de vorige fase (het verkennend gesprek) overhandigd.

4.4 Begeleiding contact- en relatieherstel

Werkwijze:

De begeleiding van het contact- en relatieherstel verloopt in verschillende fases 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 bezoekerimte naar buitenbezoeken.

Het contactherstel verloopt in verschillende fases:

De eerste fase bestaat uit minstens drie begeleide bezoeken waarbij de invulling heel divers kan zijn. De begeleider observeert, participeert en interenieert 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 bezoekerimte 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 drie rechtbankgebonden dossiers.

Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken voor een kennismakingsgesprek met het kind .

Toelichting:

Voor de start van het traject, vindt een kennismakingsgesprek met het kind/kinderen plaats.

Het kennismakingsgesprek is verschillend voor baby's en peuters, kleinere kinderen en jongeren.

Voor jonge kinderen is dit een spelmoment in de bezoekruimte, voor oudere kinderen kunnen tijdens het gesprek verschillende methodieken gebruikt worden: spelen met het poppenhuis, verhaal voorlezen, ...

Er kan besproken en geoefend worden hoe het eerste bezoek zal verlopen: waar kan het kind aanbellen, op welke manier wil het afscheid nemen van de verblijfouder, waar gaat het kind zitten in de bezoekruimte, waar moet de hulpverlener zitten, waarmee wil het kind samen met de ouder spelen, wil het kind praten ...?

Tijdens het gesprek met een jongere wordt overlopen waarom werd doorverwezen naar de bezoekruimte, worden verwachtingen geuit, het beroepsgeheim van de hulpverlener toegelicht en worden de rechten van de minderjarige overlopen (vb. recht op vertrouwenspersoon ...).

De jongere ontvangt een map met de volgende informatie: folder van 'Awel' (jongerentelefoon), folder en gegevens bezoekruimte, informatie over een vertrouwenspersoon, rechten minderjarigen, informatie over het beroepsgeheim en een overzicht van mogelijk interessante websites.

Wanneer er meerdere kinderen zijn er twee mogelijkheden: een gesprek met elk kind apart of eerst een gezamenlijk deel met alle kinderen samen (bijvoorbeeld over de werking van de bezoekruimte) gevolgd door een gesprek met elk kind apart over zijn gevoelens, verwachtingen ...

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

Toelichting:

Na het kennismakingsgesprek wordt een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met vermelding van de data van de eerste drie bezoeken. De samenwerkingsovereenkomst wordt naar de ouders gemailld!/opgestuurd, ze wordt niet altijd ondertekend. Na elke drie bezoeken wordt opnieuw een samenwerkingsovereenkomst aan de ouders bezorgd.

Tijdens fase 1 is de begeleider dichtbij en neemt hij deel aan het gebeuren, in fase 2 houdt de begeleider zich wat op afstand en kan het bezoek ook in een ander lokaal van het CAW plaatsvinden. Fase 3 wordt ingevuld met buitenbezoeken.

Wanneer een bezoek wordt geannuleerd, wordt dit genoteerd en wordt, indien nodig en mogelijk, een vervangbezoek ingepland maar dat gebeurt zeker niet elke keer.

De bezoeker komt 15 minuten vroeger dan de start van het bezoek en blijft ook nog 15 minuten na het bezoek.

De overdracht gebeurt zoals dit tijdens het instapgesprek werd besproken: met sluis betekent dat de hulpverlener de overdracht doet, zonder sluis betekent dat de ouders zelf de overdracht doen.

Na drie bezoeken vindt een evaluatiegesprek met elke ouder plaats. Bij dossiers van de jeugdrechtbank kan de consultant aanwezig zijn tijdens het gesprek.

Indien mogelijk wordt na elke fase een evaluatiegesprek met het kind georganiseerd.

De gesprekspartner gaf aan dat dit niet altijd lukt vb. wanneer het kind te ver van Turnhout woont. In het verleden werd geprobeerd om dit gesprek online te doen maar bij deze manier van werken kon door de hulpverlener onvoldoende veiligheid ingebouwd worden. Voor het kind was het vaak moeilijk om vrijuit te spreken omdat de verblijfouder op de achtergrond kon meeluisteren.

Tijdens de evaluatiegesprekken wordt besproken hoe de voorbije bezoeken verliepen, hoe het contact was, hoe de ouder naar het ouderschap kijkt, of er nog contact geweest is met de andere ouder en hoe dit verliep, ook wordt een plan van aanpak voor de volgende fase besproken (zoals bijvoorbeeld vb. een overgang van overdracht met sluis naar overdracht zonder sluis).

In het evaluatiegesprek na fase 2 worden de buitenbezoeken voorbereid: wat gaat men doen, op welke manier kan de verblijfouder gerustgesteld worden (vb. gsm meegeven aan het kind zodat naar de bezoekerimte kan gebeld worden als het moeilijk zou gaan) ...

De gesprekspartner gaf aan dat ze het belangrijk vindt dat er kleine evoluties gemaakt worden, bijvoorbeeld in de manier van overdracht of dat in plaats van de verblijfouder, de bezoeker pampers meebrengt en een snoepje of dat een grootmoeder of een nieuwe partner misschien kan meekomen ...

Wekelijks is er een teamvergadering waarop elk traject wordt besproken.

Vaststellingen dossiers:

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

Toelichting:

In twee dossiers kan aangetoond worden dat een kennismakingsgesprek met de kinderen had plaatsgevonden. In het derde dossier was het kind te klein en vond de verblijfouder het ook niet nodig om het te laten wennen aan de bezoekerimte of de hulpverlener omdat kennismaking met vreemden of nieuwe situaties nooit een probleem vormden.

- In twee 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.

In het derde dossier werd fase 2 overgeslagen.

Toelichting:

In twee dossiers werden de 3 fases doorlopen met telkens, na elke fase, een evaluatiegesprek. In één dossier bestond de eerste fase uit 6 bezoeken en vonden er twee evaluatiegesprekken plaats. In dit dossier werd voor de overdracht geschakeld van overdracht met sluis naar overdracht zonder sluis. In het tweede dossier vonden er telkens drie bezoeken plaats in elke fase.

In het derde dossier had het kind last van de aanwezigheid van andere gezinnen in de bezoekruimte en was hij toe aan activiteiten buiten de bezoekruimte. Op vraag van het kind en de bezoekouder en met toestemming van de verblijffouder werd de tweede fase overgeslagen en vonden er meerdere buitenbezoeken plaats, met telkens evaluatie gesprekken na een blok van drie bezoeken.

In de drie dossiers werd een samenwerkingsovereenkomst ondertekend en worden de data van de bezoeken per drie aan de ouders bezorgd.

Er kon aangetoond worden dat de drie dossiers wekelijks besproken werden tijdens de teamvergadering.

4.5 Einde begeleiding: afronding

Werkwijze:

Een begeleiding wordt afgerond als het contact- en relatieherstel voltooid is en de contactregeling kan doorgaan zonder tussenkomst van de bezoekruimte 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 drie rechtbankgebonden dossiers.

Vaststellingen beleid:

- Er zijn beleidsafspraken voor de afronding van een begeleiding:
 - er zijn afspraken voor bezoeken zonder tussenkomst van de bezoekruimte,
 - 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:

Wanneer een traject doorlopen is, worden met de ouders afspraken gemaakt om zelfstandig de bezoeken verder te zetten. Heel vaak worden nog bezoeken afgesproken waarbij de bezoekruimte mee de afspraken op papier zet en back-up is bij problemen (zie verder bij 'nazorg').

Soms wordt de bezoekregeling verder bepaald door de rechtbank of wordt er doorverwezen naar een bemiddelaar.

De afronding van een dossier wordt op een teamvergadering besproken.

Vaststellingen dossiers:

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat er afspraken werden gemaakt rond de afronding van de begeleiding.

Toelichting:

Voor de drie dossiers kon aangetoond worden dat afspraken werden gemaakt voor zelfstandige bezoeken. De hulpverlener komt niet meer tussen maar geeft nog wel feedback.

Deze afspraken werden in evaluatiegesprekken geconcretiseerd en besproken.

De afronding van de dossiers werd op een teamvergadering besproken.

4.6 Rapportage

Werkwijze:

Bij rechtbankgebonden verwijzingen wordt altijd een verslag bezorgd aan de rechtbank en aan de ouders en dit zowel bij afronding, opschorting als stopzetting. Hiervoor wordt het sjabloon "rapportage bezoekruimte" 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 drie rechtbankgebonden dossiers.

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 dossiers van de familierechtbank wordt een verslag aan de rechtbank overgemaakt. Er wordt gebruik gemaakt van het sjabloon van het draaiboek waarin alleen feitelijke informatie wordt genoteerd. Het verslag wordt bij afronding met de ouders besproken en beide ouders ontvangen een kopie van het verslag.

Bij dossiers van de jeugdrechtbank wordt geen verslag aan de rechtbank overgemaakt maar geeft de consulent de informatie door. De consulent is op de hoogte van het verloop omdat hij aanwezig was op het afrondingsgesprek.

Bij niet rechtbankgebonden dossiers wordt alleen een verslag opgemaakt indien beide ouders akkoord zijn. Indien ze een verslag wensen, moeten ze dit zelf opvragen.

Vaststellingen dossiers:

- In drie dossiers kon aangetoond worden dat een rapportage werd opgemaakt en dat deze werd bezorgd aan de rechtbank en de ouders.

Toelichting:

In twee dossiers kon aangetoond worden dat een verslag voor de rechtbank werd opgemaakt.

In het derde dossier werd geen verslag opgemaakt omdat de consulent aan de rechtbank rapporteert.

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:

In de meeste afgeronde dossiers wordt nazorg aangeboden. De gezinnen krijgen de mogelijkheid om de bezoekenregeling die werd afgesproken te 'oefenen'. In een gesprek worden de data voor buitenbezoeken vastgelegd (er wordt ook een samenwerkingsovereenkomst met data opgesteld) en na deze bezoeken vinden er gesprekken plaats. Bij problemen of moeilijkheden tijdens de bezoeken kan de bezoeker gecontacteerd worden.

Vaak gaat het om twee keer 3 à 5 bezoeken, eigenlijk wordt er een soort van vierde fase aangeboden. De gesprekspartner gaf aan dat ze in Myneva niet consequent noteren dat dit nazorg is en worden de samenwerkingsovereenkomsten en gesprekken bij 'begeleiding' genoteerd.

Na het 'proefdraaien' kan de rechtbank een beslissing nemen of kan worden doorverwezen naar een bemiddelaar.

Hoewel er voor deze fase geen dossiercontrole was, bleek uit de steekproef dat er telkens 'geoefend' werd met de afspraken voor het verder zetten van de bezoekenregeling.

4.8 Groepsaanbod psycho-educatie (ouders en netwerk)

Werkwijze:

Bij een wachtlijst voor een begeleiding door een bezoeker 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 de organisatie van het groepsaanbod werden door de bezoeker in het verleden verschillende manieren uitprobeerde: fysieke bijeenkomst met ouders en netwerk, online met alle ouders samen, ...

Op het moment van de inspectie wordt het groepsaanbod psycho-educatie twee keer per jaar (een avond tijdens het voorjaar en een avond in het najaar) aangeboden. Ouders die op de wachtlijst staan nemen deel maar ook ouders die al aan het traject begonnen zijn. Men probeert alle ouders te motiveren om aan het groepsaanbod deel te nemen.

Er wordt in twee groepen gewerkt: de verblijfsouders met het netwerk en de bezoekers en hun netwerk.

Tijdens het groepsaanbod wordt de sectorale PowerPointpresentatie (met eigen aanvullingen) gebruikt. Volgende onderwerpen komen hierbij o.a. aan bod: echtscheiding en ouderschap, wetgeving, rechten en plichten, informatie over de bezoekerimte, de positie van het kind in de scheiding, tools om met elkaar om te communiceren ...

Op het einde wordt een evaluatie van de avond gevraagd en ook in evaluatiegesprekken komt het groepsaanbod nog ter sprake maar er komt zeer weinig feedback van de ouders. In het verleden werd een evaluatieformulier opgestuurd maar hierop werd zo goed als niet gereageerd.

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 en gemonitord.

Toelichting:

Alle begeleiding worden opgevolgd in de teamvergaderingen. Er wordt gewerkt met vaste onderdelen vb. aanmeldingen, verkennend gesprek ...

Er is ook een overzicht van de lopende begeleidingen per hulpverlener.

De vier hulpverleners volgen alle begeleiding op deze manier samen op. Vermits elk dossier wekelijks tijdens de teamvergadering aan bod komt, worden volgende stappen in een dossier tijdens dit overleg besproken en worden de data voor gesprekken en bezoeken vastgelegd.

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:

In de bezoekenruimte hangt een affiche voor het melden van ontevredenheid. De folder met de klachtenprocedure wordt overhandigd tijdens het verkennend gesprek.

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:

Door een overschakeling van IT-systeem werd het aantal klachten voor de voorbije twee jaar i.p.v. vijf jaar doorgegeven.

De klachten worden CAW breed geanalyseerd.

6.3 Steekproef klachtbehandeling

Vaststellingen dossiers:

Aantal gecontroleerde dossiers: 3	Ja	Nee	NB	NVT
Bij elke klachtenbehandeling werd een klachtenbehandelaar aangeduid.	3			
De klachten werden opgevolgd met het sjabloon "klachtenopvolging".		3		
Bij de behandeling van de klachten, werd de klachtenprocedure toegepast: <ul style="list-style-type: none">• na 10 dagen werd er contact opgenomen met de klachtindiener• de klacht werd met al de betrokkenen onderzocht• uiterlijk na 10 weken ontving de klachtindiener schriftelijk het gevolg van de klacht.	2	1		

Toelichting:

Uit een steekproef van drie klachten bleek dat er steeds een klachtenbehandelaar werd aangeduid.

De klachten worden niet opgevolgd met het sjabloon 'klachtenopvolging' maar met een eigen digitaal document dat dezelfde elementen bevat als het sjabloon.

Voor de drie klachten werd binnen de 10 dagen, na het indienen van de klacht, contact opgenomen met de klachtindiener en werd de klacht onderzocht.

Voor één dossier kon niet aangetoond worden dat de klachtindiener schriftelijk het gevolg van de klacht ontving, voor de twee andere dossiers werd dit wel aangetoond.

7 BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND 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 bezoekenruimte 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 staat vermeld dat iedere vorm van agressie verboden is.

Alle nieuwe medewerkers van het CAW volgen de opleiding deontologie waarbij een procedure 'schade integriteit' met grensoverschrijdend gedrag aan bod komt.

Het gaat hierbij vooral over situaties van grensoverschrijdend gedrag in gezinnen: welke signalen hierbij belangrijk zijn, waar en hoe er over deze situaties moet gesignaleerd worden ...

8 BESLUIT

Voor de beleidsafspraken in verband met de werking van de bezoekerimte werd het draaiboek grotendeels gevolgd. Volgende werkpunten i.v.m. doorlooptijden werden geformuleerd:

- De doorlooptijden van de begeleidingen worden geregistreerd, gemonitord, maar niet geanalyseerd.
- Er worden geen verbeteracties ondernomen m.b.t. de doorlooptijden.

In verband met de infrastructuur werd volgend werkpunt geformuleerd:

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

Voor de klachtenbehandeling werd volgend werkpunt geformuleerd:

- De klachtenprocedure werd niet toegepast. In één van de drie klachten kon niet worden aangetoond dat de klachtindiener binnen de 10 weken schriftelijk het gevolg van de klacht ontving.