

# DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

## Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

[contact@zorginspectie.be](mailto:contact@zorginspectie.be)

## VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN IN BIJZONDERE JEUGDZORG

### ORGANISATIE

Naam VZW WINGERDBLOEI  
Adres Waterbaan 153 2100 Deurne  
E-mail XXXX

### INRICHTENDE MACHT

Naam VZW WINGERDBLOEI  
Juridische vorm vzw  
Adres Waterbaan 153 2100 Deurne  
E-mail XXXX

### INSPECTIEPUNT

Naam DE PRAKTIJK  
Adres Waterbaan 153 2100 Deurne

### INSPECTIEPUNT

Naam DE OVERSTAP  
Adres Samberstraat 44 2060 Antwerpen

### OPDRACHT

Nummer O-2017-MAPU-0346  
Datum 1/6/2017  
Inspecteur XXXX

### VERSLAG

Nummer V-2017-RIHO-021  
Datum 26/7/2017

### INSPECTIEBEZOEK

Onaangekondigd\*  
bezoek DE PRAKTIJK  
op 24/7/2017  
van 11.15 tot 11.30 u  
13.30 tot 15 u  
op 25/7/2017  
van 9.30 tot 13.30 u

\*onaangekondigd in de voormiddag van 24/7 ifv ophalen documenten maar met onmiddellijke afspraak voor de namiddag ifv aanwezigheid jongeren en tenslotte verder de volgende ochtend

DE OVERSTAP

Op 22/8/2017

Van 9 u tot 12.45 u

Reden:

Inspectie vrijheidsbeperkende maatregelen

Gesprekspartners:

De Praktijk (DP):

1 begeleidend personeelslid

2 jongeren

XXXX, directeur voor de terugkoppeling

De Overstap (DOV):

3 begeleidende personeelsleden (afwisselend)

2 jongeren

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Toezicht door Zorginspectie.....	5
1.1.1	Doelstellingen .....	5
1.1.2	Doelgroep.....	5
1.1.3	Kader .....	5
1.2	Inspectieproces .....	7
1.2.1	Vorbereiding .....	7
1.2.2	Plaatsbezoeken .....	7
1.2.3	Bronnen.....	7
1.2.4	Verslag.....	7
1.2.5	Beleidsrapport.....	7
1.3	Lijst met definities / Verklarende woordenlijst .....	8
2	Situering van de voorziening.....	10
3	Afdeling DE PRAKTIJK .....	10
3.1	erkenningsgegevens.....	10
3.2	Bezetting dag van de inspectie .....	10
3.3	Preventief Beleid.....	11
3.3.1	Agressiepreventiebeleid .....	11
3.3.1.1	Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen .....	11
3.3.1.2	De-escalatie.....	13
3.3.2	Het verbeteren van ervaringen van de jongeren.....	14
3.3.2.1	Leefregels.....	14
3.3.2.2	Contact met de buitenwereld .....	15
3.3.3	Betrokkenheid van jongeren.....	16
3.3.4	Inscholing van nieuwe medewerkers.....	17
3.3.5	Opvang na incidenten .....	17
3.4	Afzondering en separatie .....	18
3.4.1	Beleid en Procedure.....	18
3.4.2	Toepassing in de praktijk .....	19
3.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer .....	20
3.5	Fixatie .....	20
3.5.1	Beleid en Procedures .....	20
3.5.2	Toepassing in de praktijk .....	21
3.6	Verbeterbeleid .....	21
3.6.1	Verzamelen van informatie.....	21
3.6.1.1	Preventief klimaat.....	21
3.6.1.2	Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren.....	22

3.6.2	Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal.....	23
4	Afdeling 'naam afdeling 2' .....	24
5	Conclusie .....	39
5.1	Sterke punten.....	39
5.2	Verbetermogelijkheden .....	39

# 1 INLEIDING

## 1.1 TOEZICHT DOOR ZORGINSPECTIE

### 1.1.1 Doelstellingen

In uitvoering van de beleidsbrief van minister Vandeurzen, waarin vermeld staat “Met betrekking tot vrijheidsberovende maatregelen zal een thematische inspectie opgezet worden in de verschillende betrokken sectoren.”, start Zorginspectie in 2017 met een thematische inspectieronde rond vrijheidsbeperkende maatregelen in de Bijzondere Jeugdzorg. In 2016 werd deze inspectie gestart in de ziekenhuizen, meer bepaald in de psychiatrische afdelingen voor kinderen en jongeren.

Waarom deze inspectieronde over vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)?

- Het is een thema waarrond een grote maatschappelijke bekommernis bestaat, met regelmatige belangstelling in de actualiteit.
- We willen samen met de sector de praktijk in kaart brengen, om te bekijken of en waar er verbeterpunten te vinden zijn en welke good practices inspirerend kunnen werken.
- Er is in Vlaanderen geen specifiek referentiekader over vrijheidsbeperkende maatregelen. We hopen dat onze bevindingen een input kunnen geven om verder na te denken over dergelijk kader.
- We willen input geven voor de opmaak van een sectoroverschrijdend referentiekader over dit onderwerp.

Doelstellingen van deze inspectieronde zijn:

- zicht krijgen op een belangrijk deelaspect van de kwaliteit van zorg,
- knelpunten kennen en objectiveren,
- de sector ondersteunen in zijn verbeterbeleid,
- het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen doen dalen tot een strikt minimum,
- rapporteren aan de sector over de stand van zaken,
- rapporteren aan de burgers,
- input geven voor de opmaak van een referentiekader over het onderwerp vrijheidsbeperkende maatregelen in de bijzondere Jeugdzorg
- input geven voor de opmaak van een sectoroverschrijdend referentiekader over dit onderwerp.

### 1.1.2 Doelgroep

In de Bijzondere Jeugdzorg vindt deze inspectieronde plaats in alle afdelingen van de gemeenschapsinstellingen en in het Vlaams Detentiecentrum De Wijngaard; in de Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentra (OOOC's) en in de Proeftuinen.

### 1.1.3 Kader

Er is in Vlaanderen geen specifiek referentiekader voorhanden over vrijheidsbeperkende maatregelen in de Bijzondere Jeugdzorg.

Als achtergrond bij deze inspectieronde werden volgende wetgeving en richtlijnen gebruikt:

- BVR 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand, zoals gewijzigd

- Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp  
<http://wvg.vlaanderen.be/rechtspositie/02-algemeen/index.htm>
- NICE guideline, Violence and Agression: short-term management in mental health, health and community setting, mei 2015  
[www.nice.org.uk/guidance/ng10](http://www.nice.org.uk/guidance/ng10)

Volgende uitgangspunten worden voorop gesteld:

- Afzondering en separatie mogen als maatregel enkel gehanteerd worden in geval van acuut en ernstig gevaar, voor de jongere zelf of voor anderen en in geval van materiaalvernietiging.
- De indicaties voor de afzondering en separatie dienen in detail genoteerd te worden in het dossier.
- Afzondering, separatie en fixatie worden niet toegepast bij kinderen jonger dan 12 jaar.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van de combinatie van afzondering en fixatie.
- Notities in het dossier tonen de multidisciplinaire evaluatie aan na de afzondering of separatie.
- Notities in het dossier tonen aan dat er minstens om de 30 minuten verhoogd toezicht is op de jongere in afzondering of separatie.
- Notities in het dossier tonen aan dat er minstens om de 60 minuten persoonlijk contact is door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.

## 1.2 INSPECTIEPROCES

### 1.2.1 Voorbereiding

In een eerste fase werd een informatiemoment met alle voorzieningen en instellingen uit deze inspectieronde georganiseerd. In dit informatiemoment werden alle voorzieningen op de hoogte gebracht van gegevens die tijdens de inspectie worden opgevraagd die misschien niet bij elke medewerker van de afdeling gekend zijn. Zorginspectie vroeg aan de voorzieningen en instellingen om deze gegevens op voorhand klaar te houden. Een lijst met deze gegevens werd ter beschikking gesteld aan alle geïnspecteerde voorzieningen en instellingen.

### 1.2.2 Plaatsbezoeken

De inspecties ter plaatse zijn onaangekondigd; de keuze voor onaangekondigd inspecteren heeft als meerwaarde dat we beter zicht krijgen op de dagdagelijks geleverde zorg. We zijn daarbij niet enkel geïnteresseerd in vrijheidsberovende en vrijheidsbeperkende maatregelen, maar ook in het preventief beleid en het verbeterbeleid dat gevoerd wordt.

### 1.2.3 Bronnen

De vaststellingen zijn gebaseerd op gesprekken met medewerkers en jongeren, op inzage in procedures en in dossiers, op inzage van cijfergegevens en vergaderverslagen.

### 1.2.4 Verslag

Er wordt één verslag gemaakt per organisatie. Indien meerdere afdelingen van een organisatie werden geïnspecteerd, worden de vaststellingen gebundeld per geïnspecteerde afdeling. In de conclusie op het einde van dit verslag wordt een overzicht gegeven van de sterke punten en de verbeterpunten in het beleid en de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze conclusie overstijgt de werking van de afdelingen en gaat over de volledige organisatie. Wanneer een verbeterpunt niet op heel de organisatie slaat, maar op één van de afdelingen, zal dit zo te lezen zijn in de conclusie.

Het ontwerpverslag wordt per e-mail bezorgd aan de voorziening. Vervolgens is een periode van 14 kalenderdagen voorzien om opmerkingen en bedenkingen bij de bevindingen in het inspectieverslag via een gemotiveerde reactienota te formuleren. Op basis hiervan kan het ontwerpverslag aangepast worden.

In het kader van de actieve openbaarheid zal Zorginspectie alle inspectieverslagen publiceren op de website [www.departementwvg.be](http://www.departementwvg.be). Dergelijke werkwijze bevordert de transparantie over inspectieresultaten en laat toe om de aandacht voor kwaliteit en veiligheid van zorg in de geïnspecteerde instellingen en voorzieningen te verlevendigen. We hopen dat de betreffende instellingen en voorzieningen hierdoor openlijker en actiever gaan communiceren over hun toezichtresultaten en bijhorende verbeteracties.

### 1.2.5 Beleidsrapport

Zorginspectie maakt een beleidsrapport op bij het afronden van de inspecties m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen bij jongeren in de verschillende sectoren. In dit beleidsrapport worden de belangrijkste inspectievaststellingen gegroepeerd en besproken.

Dit rapport kan een rol spelen bij het uitwerken of herwerken van het referentiekader voor de betrokken sectoren, maar ook instellingen en voorzieningen én het beleid kunnen hiermee aan de slag.

### 1.3 LIJST MET DEFINITIES / VERKLARENDE WOORDENLIJST

- **Vrijheidsbeperkende maatregelen** zijn alle (therapeutische of opvoedkundige) maatregelen die een beperking van de keuzevrijheid en/of de bewegingsvrijheid van de jongere inhouden, inclusief beperkingen qua contact met de buitenwereld.
- **Vrijheidsberovende maatregelen** zijn alle therapeutische of opvoedkundige maatregelen die een beperking van de bewegingsvrijheid van de jongere inhouden. Vrijheidsberoving is het ontnemen van de vrijheid om te bewegen (een sterke ruimtelijke inperking van bewegingsvrijheid), bv. door opsluiting (bv. tijdens afzondering) of door het gebruik van fixatiemateriaal.  
De begrippen **vrijheidsberoving en vrijheidsbeperking** onderscheiden zich van elkaar in graad of intensiteit, maar verschillen niet fundamenteel. Vrijheidsbeperking is breder omschreven en omvat alle vrijheidsberoving.
- **Afzondering** is het geheel van maatregelen dat genomen wordt om een jongere onder te brengen in een daartoe speciaal voorziene afzonderingskamer, al dan niet met fixatie, indien de fysische en psychische integriteit van deze persoon of anderen acuut gevaar loopt en er geen enkel ander therapeutisch of opvoedkundig alternatief beschikbaar is.
- **Separatie** is het geheel van maatregelen dat genomen wordt om een jongere te verwijderen van de openbare ruimte op een afdeling en onder te brengen in zijn kamer of in een aparte ruimte (maar niet de afzonderingskamer) met een afgesloten deur, indien de fysische en/of psychische integriteit van de persoon of anderen acuut gevaar loopt en er geen enkel ander therapeutisch of opvoedkundig alternatief beschikbaar is.
- **Fixatie** is elke handeling of gebruik van materiaal die de bewegingsvrijheid beperkt en niet gemakkelijk kan worden verwijderd.
  - **Fysieke interventie:** direct lichamelijk contact dat de bewegingsvrijheid van een persoon beperkt, verhindert of belemmert met als doel de fysische en/of psychische integriteit van de persoon zelf of andere personen te vrijwaren. Het gaat over een interventie waarbij de persoon door meerdere hulpverleners op een deskundige (veilige en humane) wijze vastgehouden wordt om de bewegingsvrijheid sterk of volledig te beperken. Het kan gaan over het immobiliseren van de persoon (tot de zelfcontrole herwonnen is) of over op een fysiek gecontroleerde wijze de persoon (zich te laten) verplaatsen (bv. om uit de leefruimte te verwijderen of om naar de afzonderingskamer te brengen). Andere termen die worden gebruikt: manuele interventie, holding.
  - **Mechanische fixatie** is het aanwenden van mechanische hulpmiddelen, met uitzondering van ergonomische hulpmiddelen, bevestigd aan of in de directe omgeving van de jongere die de bewegingsvrijheid van de jongere beperken en die door de jongere zelf niet kunnen worden opgeheven of verwijderd.
  - **Medicamenteuze fixatie** (ook chemische fixatie genoemd) is het (acuut of chronisch) gebruik van neuroleptische, anxiolytische, sedatieve of hypnotische medicatie om het gedrag te controleren of te beheersen.
- **Dwangmedicatie** is het toedienen van medicatie (vb. kalmeringsmiddelen) zonder toestemming van de jongere.
- **Dwangbehandeling** is een behandeling die wordt toegepast op (1) een persoon die in staat is zijn toestemming te geven, maar dit weigert, of op (2) een persoon die niet in staat is toe te stemmen, maar zich tegen de behandeling verzet.
- In deze inspectieronde wordt **time-out** gedefinieerd als het geheel van maatregelen die genomen worden om voor een beperkte tijd een jongere te verwijderen van de openbare



ruimte op een afdeling en onder te brengen in zijn kamer of in een aparte ruimte met niet-afgesloten deur.

- **Afzonderingskamer** = een specifiek ingerichte ruimte die gebruikt wordt voor het opsluiten van een jongere die een ernstig gevaar vormt voor zichzelf en/of anderen en met de bedoeling probleemgedrag te controleren.
- **Time-out kamer** = een specifieke ruimte met niet-afgesloten deur die gebruikt wordt om een jongere een beperkte tijd in onder te brengen.
- Een **comfortroom** is een prettig ingerichte kamer die op vrijwillige basis gebruikt kan worden door jongeren wanneer zij zich angstig, onrustig of boos voelen. Een comfortroom is geen alternatief voor afzondering maar een ruimte waar jongeren tot rust kunnen komen en zich even af kunnen zonderen van de drukte van de afdeling.
- Een **jongere** is een persoon jonger dan 18 jaar of 21 jaar (indien vrijwillig verlengde hulpverlening werd aangevraagd).
- **Een signaleringsplan of crisisplan of time-outplan** is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende (agressie)aanval te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen. Dergelijk plan bevat minstens:
  - de concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen,
  - de mogelijke acties of stabiliserende maatregelen in de verschillende fasen,
  - wat de jongere of zijn omgeving kan doen,
  - wat hulpverleners kunnen doen.

## 2 SITUERING VAN DE VOORZIENING

Wingerdbloei beschikt over volgende afdelingen:

Naam afdeling	Adres afdeling	Opnamecapaciteit afdeling
Leefgroep 1	Sint-Rochusstraat 118-120, 2100 Deurne	9
Leefgroep 2	Sint-Rochusstraat 118-120, 2100 Deurne	9
Leefgroep Waterbaan	Waterbaan 153, 2100 Deurne	9
Kamertraining Meisjes	Waterbaan 153, 2100 Deurne	13
<b>Leefgroep De Overstap</b>	<b>Samberstraat 44, 2060 Antwerpen</b>	<b>8</b>
Kamertraining Jongens	Verlindenstraat 2, 2140 Antwerpen	15
<b>De Praktijk</b>	<b>Waterbaan 80, 2100 Deurne</b>	<b>6</b>
Leefgroep Wahid	Samberstraat 44, 2060 Antwerpen	8
Leefgroep Do	Landbouwstraat 6, 2020 Hoboken	10

Dit verslag bevat de vaststellingen van de inspecties uitgevoerd in Afdeling De Praktijk en De Overstap.

Voorafgaand aan de inspecties gaf de voorziening het volgende mee: "Het pedagogisch uitgangspunt verschilt niet tussen de afdelingen, enkel de intensiteit van de opvoedkundige aanwezigheid is anders. In geen enkele afdeling worden er vrijheidsbeperkende maatregelen genomen in de vorm die in de 'volksmond' vrijheidsbeperking inhoudt (nl. opsluiting, separatie, fixatie, etc), echter volgens de definitie zoals meegegeven in het sjabloon wordt er in elke afdeling aan vrijheidsbeperking gedaan."

## 3 AFDELING DE PRAKTIJK ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opnamecapaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
De Praktijk	6	moeilijke VOS situatie	12-18, meisjes

### 3.1 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren opgenomen*	<b>5</b>
Aantal opgenomen jongeren (jonger dan 18j)	<b>5</b>
Aantal < 12j	<b>0</b>
Aantal jongeren opgenomen door beslissing van de jeugdrechter	<b>4</b>

\* in dit kader worden hier enkel de jongeren die residentieel begeleid worden vermeld, niet de ambulante begeleidingen

## 3.2 PREVENTIEF BELEID

De beperking van vrijheidsberoving tot uitzonderlijke en kortdurende interventies is mogelijk wanneer er gekozen wordt voor een breder beleid van preventie van conflicten.

Agressie voorkomen en conflictpreventie kunnen op verschillende manieren en niveaus aandacht krijgen.

Voorbeelden daarvan zijn:

- Inspraak van jongeren en hun context in de jeugdhulp is een belangrijk basisaspect voor kwaliteitsvolle hulpverlening: niet enkel de betrokkenheid bij de individuele behandeling, zoals bij het opstellen en evalueren van het handelingsplan/oriëntatieverslag, maar breder gezien ook de participatie op het beleidsniveau.
- Het verbeteren van de ervaringen van jongeren: de leefregels die gehanteerd worden, waaronder de mogelijkheden tot contact met buitenwereld, kunnen een effect hebben op het ontstaan en de preventie van conflicten. De aandacht voor ervaringen van jongeren- is een belangrijke voorwaarde tot verbetering.
- De bestaffing en de infrastructuur kunnen het gebruik van alternatieven en de mogelijkheden qua de-escalatie beïnvloeden.
- Een aanbod van sessies agressiebeheersing, zelfcontrole en regulatievaardigheden voor jongeren en hun context.
- Er zijn studies in de gezondheidszorg die aantonen dat het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen een daling kan teweeg brengen in het aantal agressie-incidenten. Een signalerings-, crisis- of time-outplan is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende escalatie te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen.
- Een vormingsbeleid dat gericht is op preventie van conflict, agressiepreventie en de-escalatie, op het gebruik van alternatieven en op het veilig uitvoeren van interventies.
- De opvang na incidenten waarbij debriefing met alle betrokkenen en een herstelgesprek belangrijke facetten zijn.

### 3.2.1 **Agressiepreventiebeleid**

#### 3.2.1.1 Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen

##### *Werkwijze*

De voorziening/instelling werd bevestigd of ze gebruik maken van signalisatie-, crisis- of time-outplannen.

Deze signalisatie-, crisis- of time-outplannen dienen minstens de volgende 4 aspecten te bevatten:

- een concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen
- de mogelijke acties / stabiliserende maatregelen in verschillende fasen
- wat de jongere kan doen
- wat hulpverleners kunnen doen

Indien de voorziening werkt met dergelijke plannen werden 5 jongerendossiers ingekeken om het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen na te gaan.

De betreffende jongeren zijn bij voorkeur meer dan 1 maand opgenomen in de voorziening/instelling. (Indien de voorziening of instelling afspraken heeft betreffende de termijn waarin signalerings-, crisis- of time-outplannen worden opgemaakt, dan wordt die termijn genomen).

Indien de voorziening aangeeft niet te werken met signalisatie-, crisis- of timeoutplannen met de vereiste elementen dan wordt aan de voorziening gevraagd hun werkwijze op vlak van preventie op individueel niveau verder toe te lichten.

### Vaststellingen

DP (De Praktijk) geeft in de bevraging aan gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen. Het gebruikte signalerings-, crisis- of time-outplan bevat de 4 noodzakelijke aspecten.

Toelichting:

De voorziening werkt met een specifieke pedagogische benadering, gebaseerd op oa N.A. (Nieuwe Autoriteit) en geweldloos opvoeden en geweldloos verzet.

Er wordt naar gestreefd om escalatie te vermijden oa door gedrag goed te observeren en te interpreteren, goed af te bakenen wat gedrag is dat men nog aanvaardt en gedrag dat men dient te begrenzen. Via vorming en in intervisie worden begeleiders getraind om constructief (en niet conflicterend) met moeilijk gedrag om te gaan, om dit te interpreteren.

Men maakt niet "preventief" een signaleringplan op, men geeft aan eerst via observatie te willen bekijken wat voor elke jongere individueel kan werken.

Indien er zich na de opname toch een gedragprobleem stelt bij een jongere, wordt wel gewerkt aan het duiden en beheersen van dit gedrag.

- via verschillende technieken wordt (op maat) een hulpmiddel aangereikt aan de jongere en desgevallend ook aan de begeleider (vb. mandjestechniek waarbij gedrag wordt gelabeld naar ernst en gepaste manier van reageren. Dit gaat van niet onmiddellijk reageren tot het tijdelijk overnemen van de begeleiding door een andere begeleider). Dit alles om het conflict niet te laten escaleren. Het hulpmiddel/plan wordt samen met de jongere opgemaakt.
- met de minderjarige wordt, eventueel na het incident, wel doorgepraat over haar gedrag
- indien aangewezen wordt het "dorp" ingeschakeld: vb. iemand uit de context van de jongere (ouders worden op deze wijze ook hersteld in functie)
- dit wordt ook opgenomen op de teamvergadering, op het 6-wekelijkse begeleidersoverleg en via de coaching van de begeleiders.
- indien er toch escalatie is en er een echt veiligheidsprobleem ontstaat, stopt de pedagogische relatie en wordt de politie gebeld.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	ja
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen.	1
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	1*

\*er werd gekeken naar een afgesloten dossier, niet naar het huidige lopende dossier omdat het meisje expliciet had te kennen gegeven dat ze niet wou dat de inspectie dit consulteerde. Voor 2 meisjes die momenteel nog in de GI verbleven (eentje op time-out vanuit DP, eentje die eendaags zou instromen in DP) was de opmaak van een signaleringsplan lopende (deel van het stappenplan). Dit gebeurde in overleg met de betrokken meisjes tijdens bezoeken aan de GI.

### 3.2.1.2 De-escalatie

#### *Werkwijze*

De infrastructuur werd tijdens het afdelingsbezoek bekeken. Hierbij werd vooral aandacht geschonken aan over welke infrastructuur de voorziening beschikt om agressie te vermijden.

De bestaffing en de mogelijkheid om extra hulp in te roepen van collega's bij noodgevallen (24 u op 24 u) werd bevestigd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevestigd of er in het ondersteuningsaanbod voor jongeren sessies worden georganiseerd over agressiebeheersing, zelfcontrole of regulatievaardigheden en of er in het ondersteuningsaanbod voor ouders van jongeren opvoedingsondersteuning voorzien is specifiek gericht naar omgaan met moeilijk gedrag, agressiepreventie en crisisinterventie.

#### *Vaststellingen*

De voorziening/instelling beschikt over volgende soorten jongerenkamers:

Aantal eenpersoonskamers	Aantal tweepersoonskamers	Aantal meerpersoonskamers (>2)
7	0	0

Daarnaast is volgende infrastructuur voorhanden om de-escalatie mogelijk te maken. Er zijn: de leefruimte met zithoek, eetruimte en open keuken, de tuinkamer en de tuin (binnentuin en apart gelegen, afgesloten moestuin).

De jongeren hebben overdag vrije toegang tot hun kamers, ze beschikken ook over een eigen badge om hun kamers open te doen. De kamers hebben op deze wijze ook een one way systeem: zonder badge kan iemand anders de kamer van de jongere niet binnen gaan maar de jongeren kunnen van binnenuit altijd hun kamerdeur opendoen. Er is geen alarmsignaal geïnstalleerd op de deuren van de kamers. Er is geen specifieke comfort- of time-outruimte.

Overdag kan in geval van nood volgende extra hulp opgeroepen worden: enkel in de ochtend staat een begeleidster alleen in de leefgroep maar nooit alleen op dienst: er wordt over gewaakt dat er een ander pedagogisch personeelslid aanwezig is: de contextbegeleidster, psycholoog, ...

's Nachts is er tussen 22 uur en 9 uur 1 personeelslid (slapende waak) aanwezig op de afdeling.

In geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling:

- Ondersteundend kan men bellen naar collega's, het afdelingshoofd of indien nodig ook naar de directie maar ook de context van de jongere kan ingeschakeld worden conform de benadering binnen de N.A.. Er is geen "permanentie" in de strikte zin van het woord: er zijn geen afspraken dat men ter plaatse komt binnen een welbepaalde tijd (op het intranet van de voorziening staat onder crisisprocedure enkel een stroomdiagram). Zowel de begeleiding als de directie geven in de aparte gesprekken aan dat men ook hier "op maat" werkt: indien er zich (dreigende) moeilijkheden stellen in de groep kan het dat iemand extra standby wordt geplaatst of dat de nacht sowieso verdubbeld wordt.
- 100 meter verder zijn ook 4 personeelsleden 's nachts op dienst in de zustervoorzieningen.
- De filosofie die ter plaatse werd toegeelicht is echter de volgende: in principe is het begeleidend personeel dat 's nachts op dienst is voldoende getraind en geschoold om normale incidenten op te

vangen. Indien er een veiligheidsprobleem ontstaat, overstijgt dit de pedagogische begeleiding en dienen de hulpdiensten gebeld (politie, ambulance, brandweer...)

Extra hulp kan over 24 u beschikbaar zijn binnen de 15 minuten.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Neen.

In het ondersteuningsaanbod zijn sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Men geeft aan dat:

- Er een basispakket is dat met elke minderjarige wordt doorlopen, dit gebeurt deels individueel (vb. hoe feedback geven, op maat) en deels collectief. Dit werd ook door de jongeren in het gesprek bevestigd.
- Collectief: bijvoorbeeld op de wekelijkse groepsvergadering wordt standaard een item uit het vlaggensysteem of uit de kافت sociale vaardigheden behandeld .
- Voor de jongeren die geen dagbesteding hebben, komt dit ook aan bod tijdens het alternatief programma.
- Op indicatie kan een jongere ook een specifiek programma volgen vb. Rots en Watertraining.

In de marge hiervan wijst men erop dat echt inzetten op betrokkenheid bij de jongere en bij de context ook de-escalierend werkt. Andere: herstelgebaren die de voorziening opneemt indien de agressor dit niet wil/kan, individueel ontspanningsaanbod: vb. IB met meisje op individuele tweedaagse trip naar Parijs ipv klassiek kamp....

In het behandelaanbod zijn sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien: verslagen van dialoogmomenten met ouders, van een oudersessie rond gamen en internetgebruik van 21/10/2016.. werden voorgelegd. Overkoepelend aanbod op het niveau van de vzw.

## **3.2.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren**

### **3.2.2.1 Leefregels**

#### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werden de leefregels bevraagd bij personeelsleden en jongeren en werden de infobrochures ingekeken.

- Welke leefregels zijn er die invloed hebben op de vrijheid van jongeren ?
- Welke informatie krijgen de jongeren en hun ouders over de leefregels?
- Welke controles gebeuren er?
- Zijn er procedures opgemaakt voor de verschillende controles die er gebeuren?

#### *Vaststellingen*

Er zijn algemeen geldende leefregels en leefregels op maat van de jongeren.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Daarbij wordt gesteld dat “afspraken niet worden veranderd” zie (p.9) van de onthaalbrochure maar ook dat uitzonderingen kunnen. Dit werd ook bevestigd in het gesprek met de jongeren.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Verplichte kamermomenten (met open deur) tussen 19 u en 19 u 30, in de vakantie tussen 11 en 12 uur.
- Beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- kamercontrole
- drugscreening : vermeld in de onthaalbrochure

Voor een drugscreening wordt samengewerkt met een huisartspraktijk, waar de jongere dan met zijn contextbegeleider naartoe gaat. Het resultaat wordt onder gesloten omslag bezorgd aan een daartoe gemandateerde (directielid) in de voorziening en aan de jongere.

Men geeft aan dat post-, bagage- en lichaamscontroles niet gebeuren.

Niet voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt.

De werkwijze van volgende controles is niet beschreven in een procedure:

- kamercontrole: men geeft wel aan dat dit steeds dient te gebeuren in aanwezigheid van de minderjarige en met toelating van de directie.
- op indicatie: controle van het GSM gebruik en internetgebruik, er wordt terzake een document voor akkoord ondertekend

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- kamercontrole
- het afgeven van de GSM in de eerste week

Aantal bevraagde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	2

De bevraagde jongeren vonden de regels duidelijk en redelijk.

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: dan mag je naar je kamer. Dit werd ook bevestigd door de begeleiding: stimuleren niet verplichten.

### **3.2.2.2 Contact met de buitenwereld**

#### ***Werkwijze***

Jongeren werden tijdens de inspectie bevraagd over de mogelijkheden die er zijn qua contact met de buitenwereld. Daarnaast werden de onthaalbrochure en het document met de leefregels opgevraagd. Indien niet alle informatie hierin werd teruggevonden werden medewerkers hierrond bevraagd.

#### ***Vaststellingen***

Contact met de buitenwereld is mogelijk op volgende manieren:

- Bezoek: van familie: “familie is altijd welkom” staat in onthaalbrochure; men geeft aan hier nog meer op te willen inzetten, mede ifv de herinstallatie van het ouderlijk gezag.

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
X	X	X	X	X	X	X

- Telefonisch contact: dagelijks. In de eerste week dient dit wel te gebeuren met de telefoon van de voorziening en wordt er meegeluisterd, nadien niet meer. De eerste week dient de jongere haar GSM

af te geven. Er wordt ook een document ondertekend dat de voorziening het recht heeft het GSM gebruik te controleren. Voor jongeren waarvan de ouders/context in het buitenland verblijven, voorziet de instelling extra belwaarde. De jongeren gaven aan dat er geen tijdsbeperkingen waren in het gebruik van de telefoon van de voorziening.

- Post / Contact via mail / elektronische berichten / skype / toegang WIFI: er is op het bureel van de begeleiders een pc beschikbaar met internettoegang die dagelijks een half uur per jongere kan gebruikt worden (langer op rustige momenten); jongeren ondertekenen wel een akkoord dat hun internetgebruik kan gecontroleerd worden en ze dienen zo plaats te nemen dat de begeleiders visuele controle kunnen uitoefenen
- Uitgangsmogelijkheden: maximaal 2 uur in het begin nadien meer: op woensdag na school tot 18 uur, op zaterdag tussen 12.30 u en 20 uur. Op zondag na overleg met de familie. Regels: de 5 W's: wat, waar, met wie, waarom, wanneer. Vrienden dienen zich aan te melden of de contextbegeleider doet op voorhand een huisbezoek. In de vakantie is er uitgangsmogelijkheid vanaf 12 u 30 tot 20 uur. Eventueel kunnen jongeren met een vaste relatie ook afspreken met die partner en er op weekend gaan (opnieuw na contact met de contextbegeleider en toestemming van ouders, jeugdrechter..)

**Besluit:**

Er is dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

Aantal bevroagde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	2*

\*jongeren gaven ongevraagd aan dat de voorziening hierrond veel moeite doet, extra belwaarde, bezoek aan de context ook als dat ver is (Nederland)....

**3.2.3 Betrokkenheid van jongeren**

*Werkwijze*

De organisatie werd bevroagd over de manieren waarop jongeren betrokken worden bij beleidsmatige aspecten van de hulpverlening.

Jongeren werd gevraagd of ze een handelings – of begeleidingsplan hebben, of ze uitgenodigd worden op een multidisciplinaire bespreking van hun begeleidingsplan en of hun ouders hierop uitgenodigd worden.

*Vaststellingen*

Jongeren worden beleidsmatig betrokken:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau (bv. inspraak in afdelingsregels): wekelijks, op maandag is er een groepsvergadering, verslag hangt uit in de leefruimte.
- Andere: ideeënbus, schriftelijke evaluatie bij ontslag. Deze evaluatie wordt steeds op het team besproken.

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject: er wordt voor de jongeren een dynamisch “stappenplan” opgemaakt. Jongeren gaven spontaan aan dat dit samen met hen wordt opgemaakt.

Aantal bevroagde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	2



Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	2
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	1*

\*1 jongere gaf aan dat haar ouders "niet in beeld" waren en dat dit voor haar niet van toepassing was.

### 3.2.4 Inscholing van nieuwe medewerkers

#### Werkwijze

Het inscholingsprogramma voor nieuwe medewerkers werd opgevraagd tijdens de inspectie. Er werd gevraagd hoeveel maal per jaar er een inscholingsprogramma georganiseerd wordt.

Er werd in dit programma bekeken of er tijdens de inscholing tijd werd besteed aan vorming over:

- Agressiepreventie of de-escalatie
- Signalerings-, crisis- of time-outplannen
- Het inoefenen van afzonderingstechnieken (indien van toepassing)

#### Vaststellingen

Aantal keer dat het inscholingsprogramma in 2016 werd georganiseerd: niet bevroegd.

Het inscholingsprogramma bevat	
Agressiepreventie/de-escalatie	Ja*
Signalerings-, crisis- of time-outplannen*	Ja
Afzonderingstechnieken inoefenen	NVT

\*Er wordt gewerkt met de benadering Nieuwe Autoriteit, geweldloos opvoeden en geweldloos verzet. Men verwijst hier oa naar de instrumenten voor risicotaxatie die standaard gehanteerd worden voor elke intake, naar het veiligheidsplan dat desgevallend wordt opgemaakt door de psychologe (in overleg met minderjarige, context en consulenten), naar de bespreking ervan op het team. Verder ook: andere hulpmiddelen (aantoonbaar op het intranet van de voorziening oa het mandjessysteem..).

### 3.2.5 Opvang na incidenten

#### Werkwijze

Er werd gevraagd aan de voorziening om cijfers die bijgehouden worden rond agressie-incidenten voor te leggen. Tijdens de inspectie werd bevroegd of er een debriefing/herstelgesprek gebeurt na agressie-incidenten en met wie dit gebeurt. Er werd nagevroegd of er een specifiek team/ een specifiek aanspreekpersoon voorzien is voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten.

Er werd een voorbeeld opgevraagd van een incidentanalyse met verslaggeving van een agressie-incident.

Jongeren werden gevraagd of ze geïnformeerd waren over de maatregelen die bij ernstige agressie-incidenten worden genomen.

#### Vaststellingen

Medewerkers geven aan dat er na ernstige agressie-incidenten steeds een debriefing/herstelgesprek gebeurt:

- Binnen het team
- Met jongere zelf
- Met medejongeren
- Met context.

De agressor (ook als dat een externe bezoeker is vb. een ouder) wordt geacht om naar alle partijen herstel te plegen. Als dit niet mogelijk is (vb. bij verwijdering) dan neemt de begeleiding dit op, eventueel via een "relatiegebaar": vb. kleine verwennerij (pannekoeken, extra spel..).

In de benadering N.A. is men getraind om goed af te lijnen welk gedrag welk reactie impliceert. Binnen de vzw en concreet ook in DP, vond een on the job training plaats gedurende een heel jaar door een Israëlische trainer van deze "school". 1 van de begeleidsters fungeert nu als N.A.coach: haar rol is mede bewaken dat er (intern) op alle gedrag een correcte reactie volgt overeenkomstig deze benadering.

Er is geen specifiek team/ aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten: men geeft aan goed bij mekaar terecht te kunnen en dat in de praktijk het afdelingshoofd hiervoor het aanspreekpunt is.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	102*
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	onbekend maar frequent

\*de voorziening verwijst hier naar haar "daily reports", zie verder.

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon aangetoond worden: in het documentenbundel zitten enkele beschrijvingen van agressie-incidenten.

Ter plaatse legt men de handmatige registratie voor van de agressie-incidenten: de "daily reports". Ze zijn bedoeld als een hulpmiddel om het gebeurde te objectiveren en worden op het einde van elke dienst doorgebriefd.

Daarnaast is er de werkwijze waarbij "ernstige" feiten en "positieve" feiten ook worden gemeld aan het team en aan de directie. Met ernstige feiten wordt niet allen agressie bedoeld: het kan ook gaan over druggebruik, spijbelgedrag, het overtreden van regels (vb. te laat opstaan, roken wanneer het niet mag).

In het wekelijks AVO overleg (afdelingshoofden overleg) wordt de registratie bekeken. Dit kan op de afdeling leiden tot een positieve bekrachtiging (beloning indien het goed gaat) maar ook tot extra inzet van personeel indien het moeilijk is vb. pedagogisch directeur die coachend komt meedraaien overdag of 's nachts.

Aantal bevraagde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	0

De bevraagde jongeren, waarvan er 1 al meer dan een jaar in de voorziening verbleef, geven beiden aan dat zij al agressie-incidenten meemaakten in de voorziening maar daar niet persoonlijk bij betrokken waren. Zij geven ook aan dat dit nadien met hen niet echt besproken is.

Zij geven aan dat de politie regelmatig gebeld wordt bij agressie-incidenten (een 5-tal keren op 1 jaar).

### 3.3 AFZONDERING EN SEPARATIE

#### 3.3.1 **Beleid en Procedure**

##### *Werkwijze*

De cijfers van 2016 m.b.t. afzondering en separatie werden opgevraagd (indien registratie).

De procedure / visietekst voor afzondering en separatie werd opgevraagd en nagezien (indien er een procedure kan voorgelegd worden, *zoniet kan tijdens de inspectie nagevraagd worden of er mondelinge afspraken zijn rond afzondering en separatie en zo ja welke*).

Indien er wordt afgezonderd/ gesepareerd dan is een procedure of visietkest vereist die volgende vereiste elementen bevat:

- De definitie van afzondering en separatie (= minstens afgesloten deur van de kamer vernoemd)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Proportionaliteit: minst ingrijpende maatregel/graduele aanpak/gefaseerde manier
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
  - minstens om de 30 minuten toezicht op de jongere in afzondering of separatie.
  - minstens om de 60 minuten persoonlijk contact door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register

Indien een procedure vereist is dient ook rekening gehouden te worden met volgende richtlijnen:

- Afzondering en separatie zijn niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor afzondering en separatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

Indien er afgezonderd of gesepareerd worden moeten jongeren en context hierover geïnformeerd worden. De infobrochure rond afzondering en separatie voor kinderen/jongeren en voor hun context werd opgevraagd.

### **Vaststellingen**

Er werd de voorbije drie jaar geen enkele jongere van de afdeling DP afgezonderd of gesepareerd.

Er is geen afzonderingskamer.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Vermits er niet afgezonderd of gesepareerd wordt, zijn een procedure en informatiebrochure ook niet nodig.

## **3.3.2 Toepassing in de praktijk**

### **Werkwijze**

Indien er afzonderingen of separaties gebeuren dan werd nagegaan of ze in het register worden genoteerd:

De registers van een steekproef van jongeren in afzondering en separatie van het voorbije jaar werden gecontroleerd. Er werd nagegaan of de registraties minstens volgende gegevens bevat:

- identificatie jongere
- datum
- beginuur
- einduur
- reden van afzondering of separatie
- bewijs van afstemming of overleg (procedure voor afzondering)

Er werd gekeken naar de reden voor afzondering of separatie, de duur van de afzondering of separatie, de eventuele extra maatregelen en naar de notities over toezicht tijdens de afzondering of separatie.

### **Vaststellingen**

Er wordt geen register bijgehouden over afzonderingen.

Er wordt geen register bijgehouden over separaties.

Dit is ook niet vereist omdat er in de voorziening niet gewerkt wordt met afzonderingen in een afzonderingskamer/separaties'.

### **3.3.3 Infrastructuur van de afzonderingskamer**

#### **Werkwijze**

Alle ruimtes die gebruikt worden voor afzondering en separatie werden gecontroleerd. Indien jongerenkamers ook gebruikt worden voor afzondering en separatie dienen ze ook te voldoen aan onderstaande veiligheidsrichtlijnen.

Volgende aspecten van de infrastructuur werden gecontroleerd:

- veiligheid inzake automutilatie / verhänging,
- rookdetectie,
- een beloproepsysteem dat steeds bereikbaar is (ook voor gefixeerde jongeren indien fixatie wordt toegepast),
- de mogelijkheid tot visueel toezicht,
- een (aan de doelgroep aangepaste) klok,
- voldoende privacy,
- daglicht.

### **Vaststellingen**

Er is geen afzonderingsruimte of separatieruimte

## **3.4 FIXATIE**

### **3.4.1 Beleid en Procedures**

#### **Werkwijze**

Er werd aan de voorziening gevraagd of en zo ja welke fixaties worden toegepast in de voorziening: mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie.

Indien de voorziening fixeert werden de cijfers van 2016 m.b.t. fixatie opgevraagd.

Indien de voorziening fixeert werd de procedure/visietekst voor fixatie opgevraagd tijdens de inspectie (indien geen fixaties gebruikt worden in de voorziening, is uiteraard geen procedure vereist).

Er werd nagegaan of deze procedure / visietekst alle vereiste elementen bevat:

- De definitie van fixatie (mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie: indien toegepast)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm

- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register
- Indien medicamenteuze fixatie wordt toegepast: hoe gebeurt het (omschrijving geven)
  - Wordt de medicatie veilig bewaard
  - Registreert men als dit wordt toegediend
  - Gebeurt er regelmatig een evaluatie?
  - Wordt instemming van de jongere gevraagd (of bij toediening of bij opmaak van handelings- of signaleringsplan)

Er werd nagegaan of de procedure conform de richtlijnen is:

- De combinatie van mechanische fixatie en afzondering is niet toegelaten.
- Mechanische fixatie is niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor fixatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

### *Vaststellingen*

In de bevraging geeft men aan:

- geen mechanische fixatie toe te passen
- geen medicamenteuze fixatie toe te passen.
- geen fysieke interventie toe te passen

## **3.4.2 Toepassing in de praktijk**

### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd gevraagd welk fixatiemateriaal ter beschikking is (ongeacht of er ja dan nee gefixeerd wordt). Dit materiaal werd bekeken tijdens de inspectie.

Er werden een aantal dossiers van jongeren die mechanisch gefixeerd werden gecontroleerd.

Er werd gekeken naar de leeftijd van de betreffende jongere (jonger of ouder dan 12 jaar), de duur van fixatie en het type fixatiemiddel.

### *Vaststellingen*

De afdeling beschikt niet over fixatiematerialen.

## **3.5 VERBETERBELEID**

Registratiesystemen dienen als basis voor veiligheids- en kwaliteitsmonitoring.

Verder is het engagement van de verschillende bestuursniveaus belangrijk in de vermindering van het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen.

### **3.5.1 Verzamelen van informatie**

#### **3.5.1.1 Preventief klimaat**

### *Werkwijze*

Er werd gevraagd over welke onderwerpen de voorbije 5 jaar evaluaties gebeurden:

- Leefregels van de afdelingen (we verwachten hier een globale evaluatie van alle leefregels)
- Ervaringen van jongeren, context en medewerkers
- Registraties van afzonderingen

De verslaggeving van deze evaluaties werd opgevraagd. Er werd nagekeken of de voorzieningen aan de slag zijn gegaan met deze evaluaties.

### **Vaststellingen**

Er kon aangetoond worden dat leefregels geëvalueerd werden (de voorbije 5 jaar) door:

- Medewerkers: teamverslag 28/03/2016 werd voorgelegd met vermelding: “afsprakenbundel is niet up to date”, iedereen leest na, x brengt in orde.. tegen 14/4”. Het systeem is dat de afsprakenbundel (is de onthaalbrochure) elke zes maanden wordt doorgelopen door de begeleiders en dat het afdelingshoofd dit, gebeurlijk na overleg, aanpast.

Er kon niet aangetoond worden dat de leefregels (de voorbije 5 jaar) geëvalueerd werden door:

- Jongeren
- Context.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling

Het overkoepelend rapport voor de periode 2015-2016 werd voorgelegd.

Men geeft aan dat nav deze bevragingen er een deel “onzichtbare” sturing is: sturing op managementsniveau waar het geïnterviewde pedagogisch personeel niet bij betrokken is. Anderzijds worden in thematische werkgroepen (taal, organisatie, N.A., participatie) medewerkers gemobiliseerd om de werking op die punten te verbeteren. Dit werd ook bevestigd door de pedagogische personeelsleden die werden geïnterviewd.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar een jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling. De verslaggeving werd voorgelegd.

Naast de tussentijdse toetsing op momenten dat periodiek de begeleiding wordt geëvalueerd met de betrokkenen, is er standaard een exitbevraging voorzien zowel voor jongeren als voor hun context.

Andere: oprichting van een participatieraad met ex-clienten/feedbackgroep jongeren 27/11/2016, toets naar voorbeelden van moeilijke woorden, vervelende woorden, prettige woorden in de communicatie van de context met de voorziening.

#### **3.5.1.2 Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren**

##### **Werkwijze**

Er werd aan de voorziening gevraagd of agressie-incidenten worden geregistreerd. De cijfergegevens van de registraties hiervan werden opgevraagd.

Indien de voorziening afzondert, separeert of fixeert dan worden de cijfergegevens van de registraties opgevraagd.

##### **Vaststellingen**

**Agressie-incidenten worden in de afdeling geregistreerd.** Er zijn cijfers over agressie-incidenten beschikbaar op afdelingsniveau (cfr. supra). Echter deze cijfers dienden op het moment van de inspectie verzameld te worden. Ze maken derhalve nog geen deel uit van een gestructureerde, systematische evaluatie. Er is wel de bespreking op de wekelijkse AVO-vergadering.

Vermits er geen afzonderingen, separaties of fixaties zijn, is registratie niet van toepassing.

### 3.5.2 Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal

#### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd verslaggeving opgevraagd over de bespreking van de beschikbare analyserapporten op de verschillende beleidsniveaus (afdeling, directie, Raad van Bestuur):

- Cijfers rond agressie-incidenten
- Cijfers rond afzondering/separatie
- Cijfers over fixaties (inclusief fysieke interventie)

#### *Vaststellingen*

Er kon niet aangetoond worden dat een analyserapport werd gemaakt over agressie-incidenten.

De voorziening of instelling kan aantonen dat volgende cijfers besproken worden op de verschillende beleidsniveaus:

	afdeling	directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	Ja	Ja, beperkt*	Neen
cijfers over afzondering / separatie	NVT	NVT	NVT
Cijfers over fixatie	NVT	NVT	NVT

\*zie vorig item: “ze maken derhalve nog geen deel uit van een gestructureerde, systematische evaluatie. Er is wel de bespreking op de wekelijkse AVO-vergadering”.

## 4 AFDELING DE OVERSTAP

NOOT: de algemene pedagogische visie en de meeste procedures gelden op vzw niveau. Dus er is veel gelijklopend voor beide geïnspecteerde afdelingen.

### 4.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opname-capaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
De Overstap	8	MOF	12-18, jongens

### 4.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren opgenomen*	<b>6</b>
Aantal opgenomen jongeren (jonger dan 18j)	<b>6</b>
Aantal < 12j	<b>0</b>
Aantal jongeren opgenomen door beslissing van de jeugdrechter	<b>6</b>

\* in dit kader worden hier enkel de jongeren die residentieel begeleid worden vermeld, niet de ambulante begeleidingen



## 4.3 PREVENTIEF BELEID

De beperking van vrijheidsberoving tot uitzonderlijke en kortdurende interventies is mogelijk wanneer er gekozen wordt voor een breder beleid van preventie van conflicten.

Agressie voorkomen en conflictpreventie kunnen op verschillende manieren en niveaus aandacht krijgen.

Voorbeelden daarvan zijn:

- Inspraak van jongeren en hun context in de jeugdhulp is een belangrijk basisaspect voor kwaliteitsvolle hulpverlening: niet enkel de betrokkenheid bij de individuele behandeling, zoals bij het opstellen en evalueren van het handelingsplan/oriëntatieverslag, maar breder gezien ook de participatie op het beleidsniveau.
- Het verbeteren van de ervaringen van jongeren: de leefregels die gehanteerd worden, waaronder de mogelijkheden tot contact met buitenwereld, kunnen een effect hebben op het ontstaan en de preventie van conflicten. De aandacht voor ervaringen van jongeren- is een belangrijke voorwaarde tot verbetering.
- De bestaffing en de infrastructuur kunnen het gebruik van alternatieven en de mogelijkheden qua de-escalatie beïnvloeden.
- Een aanbod van sessies agressiebeheersing, zelfcontrole en regulatievaardigheden voor jongeren en hun context.
- Er zijn studies in de gezondheidszorg die aantonen dat het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen een daling kan teweeg brengen in het aantal agressie-incidenten. Een signalerings-, crisis- of time-outplan is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende escalatie te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen.
- Een vormingsbeleid dat gericht is op preventie van conflict, agressiepreventie en de-escalatie, op het gebruik van alternatieven en op het veilig uitvoeren van interventies.
- De opvang na incidenten waarbij debriefing met alle betrokkenen en een herstelgesprek belangrijke facetten zijn.

### 4.3.1 **Agressiepreventiebeleid**

#### 4.3.1.1 Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen

##### *Werkwijze*

De voorziening/instelling werd bevestigd of ze gebruik maken van signalisatie-, crisis- of time-outplannen.

Deze signalisatie-, crisis- of time-outplannen dienen minstens de volgende 4 aspecten te bevatten:

- een concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen
- de mogelijke acties / stabiliserende maatregelen in verschillende fasen
- wat de jongere kan doen
- wat hulpverleners kunnen doen

Indien de voorziening werkt met dergelijke plannen werden 5 jongerendossiers ingekeken om het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen na te gaan.

De betreffende jongeren zijn bij voorkeur meer dan 1 maand opgenomen in de voorziening/instelling. (Indien de voorziening of instelling afspraken heeft betreffende de termijn waarin signalerings-, crisis- of time-outplannen worden opgemaakt, dan wordt die termijn genomen).

Indien de voorziening aangeeft niet te werken met signalisatie-, crisis- of timeoutplannen met de vereiste elementen dan wordt aan de voorziening gevraagd hun werkwijze op vlak van preventie op individueel niveau verder toe te lichten.

### Vaststellingen

DOV (De Overstap) geeft in de bevraging aan gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen. Het gebruikte signalerings-, crisis- of time-outplan bevat de 4 noodzakelijke aspecten.

Men specificeert: “signaleringsplannen ter preventie van escalatie en geweld, worden op maat van het gezin en de actuele omstandigheden gemaakt. De werking van deze planning wordt zowel door de contextbegeleiding in de wekelijkse gesprekken geëvalueerd en bijgestuurd alsook door het begeleidingsteam die het gezin steeds bezoekt wanneer jongeren thuis op weekend zijn.

Ouders en jongeren kunnen bovendien tijdens weekendbezoeken het begeleidingsteam contacteren wanneer het moeilijk loopt thuis waarop de begeleiding op een gepaste (telefonisch of langsgaan) manier het gezin helpt om te de-escaleren en een oplossing voor het conflict te vinden. Jongeren kunnen steeds vervroegd terugkeren van het verblijf thuis naar de leefgroep wanneer dit de enige manier blijkt te zijn om verdere escalatie en geweld te voorkomen.” Dit werd geïllustreerd met elementen uit 2 concrete dossiers.

Toelichting:

De voorziening werkt met een specifieke pedagogische benadering, gebaseerd op oa N.A. (Nieuwe Autoriteit) en geweldloos opvoeden en geweldloos verzet.

Er wordt naar gestreefd om escalatie te vermijden oa door gedrag goed te observeren en te interpreteren, goed af te bakenen wat gedrag is dat men nog aanvaardt en gedrag dat men dient te begrenzen. Via vorming en in intervisie worden begeleiders getraind om constructief (en niet conflicterend) met moeilijk gedrag om te gaan, om dit te interpreteren.

Men maakt niet “preventief” een signaleringplan op, men geeft aan eerst via observatie te willen bekijken wat voor elke jongere individueel kan werken.

Indien er zich na de opname toch een gedragprobleem stelt bij een jongere, wordt wel gewerkt aan het duiden en beheersen van dit gedrag.

- via verschillende technieken wordt (op maat) een hulpmiddel aangereikt aan de jongere en desgevallend ook aan de begeleider (vb. mandjestechniek waarbij gedrag wordt gelabeld naar ernst en gepaste manier van reageren. Dit gaat van niet onmiddellijk reageren tot het tijdelijk overnemen van de begeleiding door een andere begeleider). Dit alles om het conflict niet te laten escaleren. Het hulpmiddel/plan wordt samen met de jongere opgemaakt. Voorbeelden genoemd voor DOV: kleurkaarten gelinkt aan stemming, “molmeter”= ter plaatse voorgelegd op maat gemaakt instrumentje voor een jongere rond gedrag ifv het vermijden van een opname in de GI van Mol. Maar ook algemeen worden met de jongeren afspraken gemaakt dat zij bij thuiskomst zich even kunnen terugtrekken op hun kamer, waarbij dan al of niet de stemming gepeild wordt door de begeleider en er verder afspraken worden gemaakt voor het verloop van de verdere avond ifv het voorkomen van escalatie.
- met de minderjarige wordt, eventueel na het incident, wel doorgepraat over zijn gedrag
- indien aangewezen wordt het “dorp” ingeschakeld: vb. iemand uit de context van de jongere (ouders worden op deze wijze ook hersteld in functie). Men duidt dit als volgt: “In de algemene werking zit vervat dat met de context van de jongeren afspraken worden gemaakt op welke manier zij een steunende rol kunnen spelen bij escalaties. Zo worden tijdens en/of voorafgaand aan een escalatie, contextfiguren gecontacteerd die telefonisch of face to face de jongere helpen kalmeren en de conflictsituatie mee helpen oplossen.”
- dit wordt ook opgenomen op de teamvergadering, op het 6-wekelijkse begeleidersoverleg en via de coaching van de begeleiders.

- indien er toch escalatie is, de contextfiguren ook geen soelaas kunnen bieden en er een echt veiligheidsprobleem ontstaat, stopt de pedagogische relatie en wordt de politie gebeld.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	ja
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen	0*
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	NB

\*Toelichting: : geen echte dossiercontrole wel diverse illustraties van instrumenten zowel in de voorbereide documenten als ter plaatse

#### 4.3.1.2 De-escalatie

##### *Werkwijze*

De infrastructuur werd tijdens het afdelingsbezoek bekeken. Hierbij werd vooral aandacht geschonken aan over welke infrastructuur de voorziening beschikt om agressie te vermijden.

De bestaffing en de mogelijkheid om extra hulp in te roepen van collega's bij noodgevallen (24 u op 24 u) werd bevraagd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevraagd of er in het ondersteuningsaanbod voor jongeren sessies worden georganiseerd over agressiebeheersing, zelfcontrole of regulatievaardigheden en of er in het ondersteuningsaanbod voor ouders van jongeren opvoedingsondersteuning voorzien is specifiek gericht naar omgaan met moeilijk gedrag, agressiepreventie en crisisinterventie.

##### *Vaststellingen*

De voorziening/instelling beschikt over volgende soorten jongerenkamers:

Aantal eenpersoonskamers	Aantal tweepersoonskamers	Aantal meerpersoonskamers (>2)
7*	0	0

\*hoewel de begeleidingscapaciteit 8 is, geeft men aan nooit 8 jongeren tegelijk te begeleiden. Voor jongeren die in de laatste fase van de begeleiding zitten en voltijds thuis verblijven, houdt men steeds de kamer vrij ivf een mogelijke terugkeer. In het verleden kon men indien men toch naar 8 begeleidingen ging, beroep doen op reservekamers in het huis maar nu zijn die door de leefgroep Wahid ingenomen. Er wordt echter met stelligheid aangegeven dat men nooit 8 residentiële begeleidingen tegelijk heeft en dat dus iedere jongere steeds over een eenpersoonskamer kan beschikken.

Daarnaast is volgende infrastructuur voorhanden om de-escalatie mogelijk te maken. Er zijn: de leefruimte met zithoek, eetruimte en open keuken, pc-hoek. De grote binnenkoer met overdekt rokersgedeelte. moestuin) . Leefgroep De Overstap heeft geen specifieke infrastructuur voorhanden voor time-out of afzondering of separatie. Men geeft aan dat indien de jongeren (tijdelijk) verwijderd dient te worden uit DOV, men de afspraak heeft dat deze terecht kan in de woonruimte van de Kamertraining. Deze ruimte wordt niet echt "bewoond" én er is pedagogisch personeel beschikbaar ivf toezicht.

De jongeren hebben overdag vrije toegang tot hun kamers, ze beschikken over een eigen badge om hun kamers open te doen. De kamers hebben op deze wijze ook een one way systeem: zonder badge kan iemand anders de kamer van de jongere niet binnen gaan maar de jongeren kunnen van binnenuit altijd hun kamerdeur opendoen. Er is geen alarmsignaal geïnstalleerd op de deuren van de kamers.

Overdag kan in geval van nood volgende extra hulp opgeroepen worden: enkel in de ochtend staat een begeleider alleen in de leefgroep maar in principe nooit alleen op dienst. Er wordt over gewaakt dat er een ander pedagogisch personeelslid aanwezig is: de contextbegeleidster, psycholoog. Dit is relatief: bij aanvang van het inspectiebezoek was enkel de nachtdienst aanwezig, om 10 uur kwamen 2 bijkomende personeelsleden op dienst. Er is wel een aanpalende leefgroep (ander pedagogisch profiel) in het huis en ook de kamertraining huist onder hetzelfde dak.

's Nachts is er vanaf 21 uur (licht verschil tussen vakantie en schooljaar) 1 personeelslid (slapende waak) aanwezig op de afdeling. Er is de mogelijkheid om 's nachts de afdelingsverantwoordelijke te bellen en/of andere verantwoordelijken en/of collega's van andere afdelingen. In De Overstap bestaat ook de mogelijkheid om via een alarmsysteem (beeper) politie op te roepen in tijden van nood.

Algemeen buiten de kantooruren: in geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling:

- Ondersteundend kan men bellen naar collega's, het afdelingshoofd of indien nodig naar de directie maar ook de context van de jongere kan ingeschakeld worden conform de benadering binnen de N.A.. Er is geen "permanentie" in de strikte zin van het woord: er zijn geen afspraken dat men ter plaatse komt binnen een welbepaalde tijd (op het intranet van de voorziening staat onder crisisprocedure enkel een stroomdiagram). Zowel de begeleiding als de directie geven in de aparte gesprekken aan dat men ook hier "op maat" werkt: indien er zich (dreigende) moeilijkheden stellen in de groep kan het dat iemand extra standby wordt geplaatst of dat de nacht sowieso verdubbeld wordt.
- In het huis is steeds minimum 1 personeelslid, ook 's nachts, op dienst in de zustervoorziening.
- De filosofie die we bij de directie beluisterden is echter de volgende: in principe is het begeleidend personeel dat 's nachts op dienst is voldoende getraind en geschoold om normale incidenten op te vangen. Indien er een veiligheidsprobleem ontstaat, overstijgt dit de pedagogische begeleiding en dienen de hulpdiensten gebeld (politie, ambulance, brandweer...)

Extra hulp kan over 24 u beschikbaar zijn binnen de 15 minuten: neen

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Neen.

In het ondersteuningsaanbod zijn sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Men geeft aan dat:

Anders dan in DP geeft men hier aan niet te werken met een basispakket is dat met elke minderjarige wordt doorlopen of bijvoorbeeld op de wekelijkse groepsvergadering standaard een item uit het vlaggensysteem of uit de kaft sociale vaardigheden aan bod te laten komen. Voor DOV wordt gesteld dat: "Voor agressiebeheersing/zelfcontrole of regulatievaardigheden doen wij beroep op externe therapeuten. Wij organiseren dus zelf geen vormingssessies voor zelfcontrole/regulatievaardigheden en agressiebeheersing door jongeren. Het ontwikkelen van deze vaardigheden wordt wel gestimuleerd en ondersteund binnen het algemene pedagogische klimaat.

Ondersteuning voor ouders in het omgaan met moeilijk gedrag, agressiepreventie en crisisinterventie, zit bij ons vervat in een intensieve contextbegeleiding, op maat van het unieke gezin. Verder doen wij ook voor ouders beroep op externe therapeuten, indien wij menen dat persoonlijke problematiek van de ouders interfereert met pedagogisch handelen dat agressie voorkomt en crisissen oplost. Wij organiseren dus geen vormingssessies voor ouders hiervoor."

Anderzijds wordt bevestigd dat op indicatie een jongere een specifiek programma kan volgen vb. Rots en Watertraining. Dus men organiseert niet zelf maar brengt het aanbod wel in het bereik van de jongere.

Voor de ouders zijn in het behandelaanbod sessies opvoedingsondersteuning over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien: vb. verslagen van dialoogmomenten met ouders werden voorgelegd en van een basistekst die gehanteerd wordt in de benadering “thema 1: ouders engageren tot een traject gewelddoos verzet” evenals andere teksten van het Belgisch Instituut voor Gewelddoos verzet.

### 4.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren

#### 4.3.2.1 Leefregels

##### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werden de leefregels bevraagd bij personeelsleden en jongeren en werden de infobrochures ingekeken.

- Welke leefregels zijn er die invloed hebben op de vrijheid van jongeren ?
- Welke informatie krijgen de jongeren en hun ouders over de leefregels?
- Welke controles gebeuren er?
- Zijn er procedures opgemaakt voor de verschillende controles die er gebeuren?

##### *Vaststellingen*

Er zijn algemeen geldende leefregels en leefregels op maat van de jongeren.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht in een brochure.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Verplichte kamermomenten (met open deur) tussen 19 en 20 uur, niet in de vakantie.
- Beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer.

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- kamercontrole
- drugscreening : vermeld in de onthaalbrochure.

Voor een drugscreening wordt samengewerkt met een huisartspraktijk, waar de jongere dan met zijn contextbegeleider naartoe gaat. Het resultaat wordt onder gesloten omslag bezorgd aan een daartoe gemandateerde in de voorziening en aan de jongere.

Men geeft aan dat post-, bagage- en lichaamscontroles niet gebeuren.

Niet voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt.

De werkwijze van volgende controles is niet beschreven in een procedure:

- kamercontrole: men geeft wel aan dat dit steeds dient te gebeuren in aanwezigheid van de minderjarige.

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- kamercontrole

Aantal bevraagde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	2

De bevraagde jongeren vonden de regels duidelijk en redelijk.

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: dan mag je naar je kamer. De jongeren benadrukten wel dat het beter is om te participeren omdat je dan “kan laten horen”.

#### 4.3.2.2 Contact met de buitenwereld

##### *Werkwijze*

Jongeren werden tijdens de inspectie bevroegd over de mogelijkheden die er zijn qua contact met de buitenwereld. Daarnaast werden de onthaalbrochure en het document met de leefregels opgevraagd. Indien niet alle informatie hierin werd teruggevonden werden medewerkers hierrond bevroegd.

##### *Vaststellingen*

Contact met de buitenwereld is mogelijk op volgende manieren:

- Bezoek: van familie: “familie is altijd welkom” staat in onthaalbrochure; er wordt wel gevraagd om een afspraak te maken. Bezoek van anderen: nadat ze zijn voorgesteld aan de begeleiding en in overleg met andere betrokkenen (ouders, jeugdrechter...)

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
X	X	X	X	X	X	X

- Telefonisch contact: dagelijks. Jongeren mogen gebruik maken van de eigen persoonlijke GSM en/of de jongeren-GSM die elk van hen te leen krijgt van de leefgroep ifv permanente bereikbaarheid. Jongeren dienen deze GSM daarom ten allen tijde op zak te hebben als ze de leefgroep verlaten. Elke maand krijgen de jongeren 10€ beltegoed op deze jongeren- GSM. De jongeren mogen ook gebruik maken van de telefoon van de voorziening: vb. er het voorbeeld gegeven van een jongere die deze hanteert om te bellen met zijn vader in Turkije. Noot: 's nachts dienen de jongeren hun GSM wel af te geven.
- Post / Contact via mail / elektronische berichten / skype / toegang WIFI: in DOV geeft men hierrond het volgende mee “De begeleiding wilt eerst een zicht hebben op jouw vrienden en met wie jij omgaat buiten en in de online-wereld. Je IB zal samen met jou een schematische voorstelling maken van jouw netwerk (‘de cirkels van nabijheid’). De begeleiding kan hierbij vragen om samen te bekijken met welke personen jij (online)contact hebt. Wanneer dit gedaan is kan je, mits toestemming van begeleiding, op social media. Er zijn twee computers aanwezig in de leefgroep.” Men geeft nog aan dat er geen systematische controle gebeurt van het pc-gebruik, maar ze staan wel zo opgesteld dat visuele controle mogelijk is. Op indicatie kan het facebook gebruik nagekeken worden, men geeft aan dat dit op een respectvolle manier gebeurt (niet in volle leefgroep).
- Uitgangsmogelijkheden: eerst week: kort weekendbezoek op zaterdag én zondag zonder overnachtingen, op woensdag op try-out met vrienden. Nadien wordt dit geëvalueerd en gradueel opgebouwd eventueel met overnachtingen. Jongeren dienen steeds bereikbaar te zijn, hun whereabouts duidelijk vast te leggen in een plan per uitstap (sjabloon werd voorgelegd), met vrienden wordt eerst kennisgemaakt door de begeleiding en desgevallend kan de begeleiding ook tijdens een “uitstap” ter plaatse gaan controleren. (de facto ook vastgesteld tijdens de inspectie). Men doet, wanneer relevant, ook een “pleintjestocht”: een preventief bezoek aan de hangplekken van de jongere waar desgevallend hij voorheen criminele feiten pleegde en dus beter vermijdt. Eventueel kunnen jongeren met een vaste relatie ook afspreken met die partner en er op weekend gaan (opnieuw na contact met de contextbegeleider en toestemming van ouders, jeugdrechter..). Voorwaarde om weg te gaan is wel steeds dat de kamers in orde achtergelaten worden.

##### **Besluit:**

Er is dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

Aantal bevroegde jongeren	2
---------------------------	---

Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	2
---	---

### 4.3.3 Betrokkenheid van jongeren

#### Werkwijze

De organisatie werd bevraagd over de manieren waarop jongeren betrokken worden bij beleidsmatige aspecten van de hulpverlening.

Jongeren werd gevraagd of ze een handelings – of begeleidingsplan hebben, of ze uitgenodigd worden op een multidisciplinaire bespreking van hun begeleidingsplan en of hun ouders hierop uitgenodigd worden.

#### Vaststellingen

Jongeren worden beleidsmatig betrokken:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau (bv. inspraak in afdelingsregels): wekelijks is er een groepsvergadering, jongerenraad genoemd. Dit is relatief: vb.tijdens de grote vakantie gaat deze vergadering niet door. In het sjabloon zijn er vaste rubrieken voorzien: ontlaadingsmoment, vragen/suggesties rond het menu, activiteiten en thema leefgroep. Ter plaatse werd aangegeven dat dit geen gestructureerde inhoudelijke zaken zijn maar elementen die jongeren aanbrengen: vb. mayonaise gebruik, toegang tot Netflix.
- Andere: er is in de voorziening een sjabloon opgemaakt dat “jongerenparticipatie” heet en middels hetwelke ze ideeën en suggesties voor de wekelijkse teamvergadering kunnen aanleveren; er is voorzien in een gemotiveerd antwoord (vaste rubriek) van het team. Ter plaatse wordt echter meegedeeld dat dit niet vaak meer gebruikt wordt.

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject: er wordt voor de jongeren een dynamisch “stappenplan” opgemaakt. Jongeren gaven echter aan hier niet van op de hoogte te zijn (verblijfsduur in de voorziening respectievelijk 9 en 3 maand.) Het was niet duidelijk of dit gezegd werd uit wrevel rond een kamercontrole de vorige dag en andere ontevredenheidselementen die ze aangaven (vb. al dan niet vermeende stop in de progressie van het aantal bezoeken aan familie tijdens het verlof van de contextbegeleiders).

In het bundel dat per mail werd bezorgd ter voorbereiding van de inspectie is een uitgewerkt stappenplan als voorbeeld opgenomen, inclusief doelstellingen bepaald voor de betrokkenen vanuit de ikvorm uitgeschreven.

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	0
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	2
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	2*

\*de jongeren gaven bij doorvragen wel aan dat er al groepsbijeenkomsten (met ouders en de professionele medewerkers van de voorziening) waren doorgegaan maar haakten af toen er doorgevraagd werd of er dan geen voorbereidend document werd voorgelegd vb. eens stappenplan.

### 4.3.4 Inscholing van nieuwe medewerkers

#### Werkwijze

Het inscholingsprogramma voor nieuwe medewerkers werd opgevraagd tijdens de inspectie. Er werd gevraagd hoeveel maal per jaar er een inscholingsprogramma georganiseerd wordt.

Er werd in dit programma bekeken of er tijdens de inscholing tijd werd besteed aan vorming over:

- Agressiepreventie of de-escalatie
- Signalerings-, crisis- of time-outplannen
- Het inoefenen van afzonderingstechnieken (indien van toepassing)

### Vaststellingen

Aantal keer dat het inscholingsprogramma in 2016 werd georganiseerd: hier niet bevraagd maar overkoepelend beleid.

Maar één van de geïnterviewde personeelsleden (voorheen stagiaire in de voorziening, nu sinds enkele maanden in dienst) gaf spontaan aan dat je als nieuwe medewerker geacht wordt om binnen de twee maanden het basispakket N.A. verwerkt te hebben en dat de pedagogische directeur dit ook opvolgt.

Het inscholingsprogramma bevat	
Agressiepreventie/de-escalatie	Ja
Signalerings-, crisis- of time-outplannen *	Ja
Afzonderingstechnieken inoefenen	NVT

\*Er wordt gewerkt met de benadering Nieuwe Autoriteit, geweldloos opvoeden en geweldloos verzet. Cfr. Supra bij DP.

## 4.3.5 Opvang na incidenten

### Werkwijze

Er werd gevraagd aan de voorziening om cijfers die bijgehouden worden rond agressie-incidenten voor te leggen. Tijdens de inspectie werd bevraagd of er een debriefing/herstelgesprek gebeurt na agressie-incidenten en met wie dit gebeurt. Er werd nagevraagd of er een specifiek team/ een specifiek aanspreekpersoon voorzien is voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten.

Er werd een voorbeeld opgevraagd van een incidentanalyse met verslaggeving van een agressie-incident.

Jongeren werden gevraagd of ze geïnformeerd waren over de maatregelen die bij ernstige agressie-incidenten worden genomen.

### Vaststellingen

Medewerkers geven aan dat er na ernstige agressie-incidenten steeds een debriefing/herstelgesprek gebeurt:

- Binnen het team
- Met jongere zelf
- Met medejongeren
- Met context.

DOV: de procedure voor herstelgesprekken wordt bijgevoegd.

In de benadering N.A. is men getraind om goed af te lijnen welk gedrag welke reactie gedrag impliceert.

Binnen de vzw en concreet ook in DP, vond een on the job training plaats gedurende een heel jaar door een Israëliische trainer van deze "school". 1 van de begeleidsters fungeert nu als N.A.coach: haar rol is mede bewaken dat er (intern) op alle gedrag een correcte reactie volgt overeenkomstig deze benadering.

Er is geen specifiek team/ aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten: men geeft aan goed bij mekaar terecht te kunnen en dat in de praktijk het afdelingshoofd hiervoor het aanspreekpunt is.

DOV: agressieprocedure: "agressie wordt steeds gemeld aan de directie" Waar wenselijk zal de directie bijkomende ondersteuning faciliteren door in gesprek te gaan en te bespreken 'wat nodig is'. De organisatie faciliteert indien wenselijk/noodzakelijk en na overleg met directie, tevens therapeutische ondersteuning bij emoties die een professioneel handelen belemmeren. Zij doet hiervoor beroep een systeem- en opstellingsterapeute en een gestalt- en dramaterapeute.



Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	Geen gegevens*
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	idem

\*de bevroegde personeelsleden stellen niet over geglobaliseerde informatie te beschikken, registratie hier enkel op dossierniveau.

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon aangetoond worden: in het documentenbundel een beschrijving van een agressie-incident. Werden daarbij betrokken: de afdelingsverantwoordelijke, de psycholoog en de contextbegeleider. De analyse overstijgt echter niet de individuele case (geen check op eventuele algemene verbeterpunten).

In het wekelijks AVO overleg (afdelingshoofden overleg) wordt wel de registratie bekeken. Dit kan op de afdeling leiden tot een positieve bekrachtiging (beloning indien het goed gaat) maar ook tot extra inzet van personeel indien het moeilijk is vb. pedagogisch directeur die coachend komt meedraaien overdag of 's nachts.

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	2

De bevroegde jongeren geven beiden aan dat zij al agressie-incidenten meemaakten in de voorziening en dat zij de ruimte kregen om daar nadien met de begeleiding over in gesprek te gaan.

Zij geven aan dat de politie in de periode van hun verblijf nog niet gebeld diende te worden voor agressie-incidenten.

## 4.4 AFZONDERING EN SEPARATIE

### 4.4.1 **Beleid en Procedure**

#### *Werkwijze*

De cijfers van 2016 m.b.t. afzondering en separatie werden opgevraagd (indien registratie).

De procedure / visietekst voor afzondering en separatie werd opgevraagd en nagezien (indien er een procedure kan voorgelegd worden, *zoniet kan tijdens de inspectie nagevraagd worden of er mondelinge afspraken zijn rond afzondering en separatie en zo ja welke*).

Indien er wordt afgezonderd/ gesepareerd dan is een procedure of visietekst vereist die volgende vereiste elementen bevat:

- De definitie van afzondering en separatie (= minstens afgesloten deur van de kamer vernoemd)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Proportionaliteit: minst ingrijpende maatregel/graduele aanpak/gefaseerde manier
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
  - minstens om de 30 minuten toezicht op de jongere in afzondering of separatie.
  - minstens om de 60 minuten persoonlijk contact door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.
- Frequentie van evaluatie

- Welke notities in het dossier / register

Indien een procedure vereist is dient ook rekening gehouden te worden met volgende richtlijnen:

- Afzondering en separatie zijn niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor afzondering en separatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

Indien er afgezonderd of gesepareerd worden moeten jongeren en context hierover geïnformeerd worden. De infobrochure rond afzondering en separatie voor kinderen/jongeren en voor hun context werd opgevraagd.

### **Vaststellingen**

In leefgroep De Overstap worden geen jongeren afgezonderd.

Er gebeuren evenmin 'separaties' op kamers van jongeren indien met 'een afgesloten deur' bedoeld wordt dat de kamer van de jongere op slot gaat. De voorziening geeft verder mee: "Jongeren die naar hun kamer gaan in het kader van een signalerings-en/of time outplan, verblijven voor een welomschreven tijd op hun kamer waarbij ze fysiek de bewegingsruimte blijven hebben om op eigen initiatief naar de leefgroep terug te keren."

Er is geen afzonderingskamer.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Vermits er niet afgezonderd of gesepareerd wordt, zijn een procedure en informatiebrochure ook niet nodig.

## **4.4.2 Toepassing in de praktijk**

### **Werkwijze**

Indien er afzonderingen of separaties gebeuren dan werd nagegaan of ze in het register worden genoteerd: De registers van een steekproef van jongeren in afzondering en separatie van het voorbije jaar werden gecontroleerd. Er werd nagegaan of de registraties minstens volgende gegevens bevat:

- identificatie jongere
- datum
- beginuur
- einduur
- reden van afzondering of separatie
- bewijs van afstemming of overleg (procedure voor afzondering)

Er werd gekeken naar de reden voor afzondering of separatie, de duur van de afzondering of separatie, de eventuele extra maatregelen en naar de notities over toezicht tijdens de afzondering of separatie.

### **Vaststellingen**

Er wordt geen register bijgehouden over afzonderingen.

Er wordt geen register bijgehouden over separaties.

Dit is ook niet vereist omdat er in de voorziening niet gewerkt wordt met afzonderingen in een afzonderingskamer/separaties'.

### 4.4.3 Infrastructuur van de afzonderingskamer

#### *Werkwijze*

Alle ruimtes die gebruikt worden voor afzondering en separatie werden gecontroleerd. Indien jongerenkamers ook gebruikt worden voor afzondering en separatie dienen ze ook te voldoen aan onderstaande veiligheidsrichtlijnen.

Volgende aspecten van de infrastructuur werden gecontroleerd:

- veiligheid inzake automutilatie / verhänging,
- rookdetectie,
- een beloproepsysteem dat steeds bereikbaar is (ook voor gefixeerde jongeren indien fixatie wordt toegepast),
- de mogelijkheid tot visueel toezicht,
- een (aan de doelgroep aangepaste) klok,
- voldoende privacy,
- daglicht.

#### *Vaststellingen*

Er is geen afzonderingsruimte of separatieruimte

## 4.5 FIXATIE

### 4.5.1 **Beleid en Procedures**

#### *Werkwijze*

Er werd aan de voorziening gevraagd of en zo ja welke fixaties worden toegepast in de voorziening: mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie.

Indien de voorziening fixeert werden de cijfers van 2016 m.b.t. fixatie opgevraagd.

Indien de voorziening fixeert werd de procedure/visietekst voor fixatie opgevraagd tijdens de inspectie (indien geen fixaties gebruikt worden in de voorziening, is uiteraard geen procedure vereist).

Er werd nagegaan of deze procedure / visietekst alle vereiste elementen bevat:

- De definitie van fixatie (mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie: indien toegepast)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register
- Indien medicamenteuze fixatie wordt toegepast: hoe gebeurt het (omschrijving geven)
  - Wordt de medicatie veilig bewaard
  - Registreert men als dit wordt toegediend
  - Gebeurt er regelmatig een evaluatie?

- Wordt instemming van de jongere gevraagd (of bij toediening of bij opmaak van handelings- of signaleringsplan)

Er werd nagegaan of de procedure conform de richtlijnen is:

- De combinatie van mechanische fixatie en afzondering is niet toegelaten.
- Mechanische fixatie is niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor fixatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

### *Vaststellingen*

In de bevraging geeft men aan:

- geen mechanische fixatie toe te passen
- geen medicamenteuze fixatie toe te passen.
- geen fysieke interventie toe te passen

## **4.5.2 Toepassing in de praktijk**

### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd gevraagd welk fixatiemateriaal ter beschikking is (ongeacht of er ja dan nee gefixeerd wordt). Dit materiaal werd bekeken tijdens de inspectie.

Er werden een aantal dossiers van jongeren die mechanisch gefixeerd werden gecontroleerd.

Er werd gekeken naar de leeftijd van de betreffende jongere (jonger of ouder dan 12 jaar), de duur van fixatie en het type fixatiemiddel.

### *Vaststellingen*

De afdeling beschikt niet over fixatiematerialen.

## **4.6 VERBETERBELEID**

Registratiesystemen dienen als basis voor veiligheids- en kwaliteitsmonitoring.

Verder is het engagement van de verschillende bestuursniveaus belangrijk in de vermindering van het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen.

### **4.6.1 Verzamelen van informatie**

#### **4.6.1.1 Preventief klimaat**

### *Werkwijze*

Er werd gevraagd over welke onderwerpen de voorbije 5 jaar evaluaties gebeurden:

- Leefregels van de afdelingen (we verwachten hier een globale evaluatie van alle leefregels)
- Ervaringen van jongeren, context en medewerkers
- Registraties van afzonderingen

De verslaggeving van deze evaluaties werd opgevraagd. Er werd nagekeken of de voorzieningen aan de slag zijn gegaan met deze evaluaties.

### **Vaststellingen**

Er kon aangetoond worden dat leefregels geëvalueerd werden (de voorbije 5 jaar) door:

- Medewerkers: dit gebeurde in de lente van 2017. 2 medewerkers werden hiervoor aangesteld, de andere werden hierbij betrokken oa via de teamvergadering vooraleer de tekst definitief werd. Een wijzigingsvoorbeeld werd gegeven (rond roken).

Er kon niet aangetoond worden dat de leefregels (de voorbije 5 jaar) geëvalueerd werden door:

- Jongeren
- Context.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling : een beschrijvend rapport van 133 pagina's met de vaststellingen uit 2016 werd voorgelegd. Het kwaliteitsjaarverslag 2016 bevat een overzicht van uitspringende positieve/negatieve vaststellingen. De conclusies/gevolgen van de bevraging worden niet expliciet vermeld. De directie (cfr. supra) gaf aan dat nav deze bevragingen er een deel "onzichtbare" sturing is: sturing op managementsniveau waar het geïnterviewde pedagogisch personeel niet bij betrokken is. Anderzijds worden in thematische werkgroepen (taal, organisatie, N.A., participatie) medewerkers gemobiliseerd om de werking op die punten te verbeteren.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar een jongerentevredenheidsmeting en een tevredenheidsmeting bij de ouders op deze afdeling. De verslaggeving werd voorgelegd. Naast algemene tevredenheid mbt de begeleiding worden ook volgende leerpunten aangegeven: veel verloop van begeleiders/stagiaires en meer transparantie rond hun traject voor de jongeren.

Naast de tussentijdse toetsing op momenten dat periodiek de begeleiding wordt geëvalueerd met de betrokkenen, is er standaard een exitbevraging voorzien zowel voor jongeren als voor hun context.

Andere: een participatieraad met ex-clienten/feedbackgroep jongeren, toets naar voorbeelden van moeilijke woorden, vervelende woorden, prettige woorden in de communicatie van de context met de voorziening...

#### **4.6.1.2 Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren**

##### **Werkwijze**

Er werd aan de voorziening gevraagd of agressie-incidenten worden geregistreerd. De cijfergegevens van de registraties hiervan werden opgevraagd.

Indien de voorziening afzondert, separeert of fixeert dan worden de cijfergegevens van de registraties opgevraagd.

##### **Vaststellingen**

**Agressie-incidenten worden in de afdeling geregistreerd.** Voor deze voorziening gaf men ter plaatse aan dat er ter zake enkel gegevens zijn op dossierniveau. Er is dus nog geen globale, systematische evaluatie. Er is wel de bespreking op de wekelijkse AVO-vergadering van incidenten.

Vermits er geen afzonderingen, separaties of fixaties zijn, is registratie niet van toepassing.

## 4.6.2 Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal

### Werkwijze

Tijdens de inspectie werd verslaggeving opgevraagd over de bespreking van de beschikbare analyserapporten op de verschillende beleidsniveaus (afdeling, directie, Raad van Bestuur):

- Cijfers rond agressie-incidenten
- Cijfers rond afzondering/separatie
- Cijfers over fixaties (inclusief fysieke interventie)

### Vaststellingen

Er kon niet aangetoond worden dat er een analyserapport werd gemaakt over agressie-incidenten.

De voorziening of instelling kan aantonen dat volgende cijfers besproken worden op de verschillende beleidsniveaus:

	afdeling	directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	neen	Ja, beperkt*	Neen
cijfers over afzondering / separatie	NVT	NVT	NVT
Cijfers over fixatie	NVT	NVT	NVT

\*zie vorig item: "geen systematische evaluatie. Er is wel de bespreking op de wekelijkse AVO-vergadering".

## 5 CONCLUSIE

### 5.1 STERKE PUNTEN

#### Preventief beleid

- Methodieken als geweldloos verzet of nieuwe autoriteit zijn tot op alle niveaus geïmplementeerd in de organisatie, agressiepreventie maakt derhalve deel uit van de cultuur.
- Jongeren worden erg goed geïnformeerd over de leefregels. Er is schriftelijke info en de bevraging hierover bij de jongeren was positief.
- Er zijn weinig algemene leefregels, er is veel vrijheid in de leefregels: jongeren hebben vrije toegang tot jongerenkamers overdag, er is geen nachtelijke opsluiting voor alle jongeren, er gebeurt geen systematische opsluiting op kamer met afgesloten deur voor alle jongeren, er gebeurt geen opsluiting op de kamer met afgesloten deur als sanctie/maatregel, jongeren behouden hun GSM, laptop, tablet.
- Er zijn ruime mogelijkheden voor contact met de buitenwereld: ook hier was de bevraging van de jongeren positief en bleek dit verder ook uit de concrete leefregels.
- Inscholing met veel aandacht voor conflictpreventie: de-escalatie.
- Er gebeurt systematische debriefing met jongeren, medewerkers, mede-jongeren
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij jongeren: bij elke jongere.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij de context van elke jongere.

#### Afzonderings- en separatiebeleid

- Er wordt een beleid gevoerd zonder afzonderingen en separaties.

#### Fixatiebeleid

- Beleid waar geen mechanische fixatie wordt toegepast.

### 5.2 VERBETERMOGELIJKHEDEN

De voorziening of instelling dient onderstaande aspecten van het beleid inzake vrijheidsbeperkende maatregelen op te nemen in het verbeterbeleid.

#### Preventief beleid

- Voldoende extra hulp mogelijk bij noodgevallen 's nachts (niet binnen 15 min) in de Overstap. Zij beluisterde wel de nuance tussen pedagogisch ingrijpen en veiligheidsrisico's waarbij externe diensten worden gebeld maar is van oordeel dat ook pedagogische ondersteuning ter plaatse moet mogelijk zijn.
- Het uitschrijven van procedures over alle controles die gebeuren op de afdelingen.
- Het systematisch analyseren van ernstige incidenten als verbeterinstrument.

#### Verbeterbeleid

- Meer cijfers verzamelen rond agressie-incidenten zodat inhoudelijke analyse mogelijk is
- De cijfergegevens over agressie-incidenten bespreken op de drie beleidsniveaus, afdeling, directiecomité en Raad van Bestuur.
- Jaarlijkse evaluatie van leefregels door alle betrokkenen: dus ook voor jongeren en context.

- Meer gebruik maken van de beschikbare cijfers ter evaluatie van het gevoerde beleid. De bespreking en de analyse overstijgt het caseniveau van de verschillende incidenten niet. Een globaal rapport waar cijfergegevens op een geaggregeerd niveau zijn opgemaakt en kunnen besproken worden ontbreekt (cijfers, schommelingen, afwijkingen, trends, oorzaken...)