



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

NEUTRALE BEZOEKRUIMTES

Beleidsrapport 2024

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17
1000 Brussel

Samenstelling

Departement Zorg
Zorginspectie

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Communicatie en IT – Team Communicatie

Depotnummer

D/2024/3241/201

Uitgave

Juni 2024

WOORD VAN DANK

Zorginspectie wenst de medewerkers van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk te bedanken voor de open houding en de goede samenwerking tijdens de inspecties van de bezoekruimtes.

INHOUD

1	INLEIDING	4
1.1	Situering	4
1.2	Methodiek	5
2	ALGEMENE BESCHRIJVING	6
2.1	Werking bezoekerimte	6
2.2	Infrastructuur	6
3	IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK	7
3.1	Aanmelding	7
3.2	Onthaal/verkennd gesprek	7
3.3	Intakefase	8
3.4	Begeleiding contact- en relatieherstel	8
3.5	Einde begeleiding: afronding	10
3.6	Rapportage	10
3.7	Nazorg	11
3.8	Groepsaanbod psycho-educatie (ouders en netwerk)	11
3.9	Doorlooptijden verschillende fases begeleiding	12
4	KLACHTENBELEID	14
4.1	Klachtenprocedure	14
4.2	Klachtenbehandeling	14
5	BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	15
5.1	Afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag	15
6	BESLUIT EN AANBEVELINGEN	16
6.1	Infrastructuur	16
6.2	Implementatie draaiboek	16
6.3	Klachtenbeleid en beleid grensoverschrijdend gedrag	17

1 INLEIDING

1.1 SITUERING

De bezoekruimte is een specifieke werking die de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) in Vlaanderen en Brussel 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 zodat de omgangsregeling zonder professionele tussenkomst verdergezet kan worden.

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 Bezoekruimte Vlaanderen en Brussel” uitgeschreven voor de werking van de bezoekruimte. Daarin staan 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.

De focus tijdens de inspectie lag op de implementatie van het draaiboek (versie 2021) in de werking van de bezoekruimte, de processen rond klachtenbehandeling en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

Ter voorbereiding van de inspectieronde vond een overleg plaats met vertegenwoordigers van alle CAW’s. Op dit overleg werd het inspectie-instrument voorgesteld en kon men vragen stellen. Vervolgens vond in de bezoekruimte in Brussel een proefinspectie plaats. De bevindingen van deze proefinspecties werden in een online vergadering teruggekoppeld naar de CAW’s. De documenten werden aangepast en de inspecties vervolgens uitgevoerd. De verslagen van de inspecties zijn actief openbaar en worden gepubliceerd op de website van het Departement Zorg (www.departementzorg.be).

De inspecties vonden plaats tussen 25 februari 2024 en 12 maart 2024 in de 14 bezoekruimtes van de CAW’s:

- CAW Antwerpen – bezoekruimte in Antwerpen
- CAW Boom Mechelen Lier – bezoekruimte in Mechelen
- CAW De Kempen – bezoekruimte in Turnhout
- CAW Brussel – bezoekruimte in Brussel
- CAW Limburg – bezoekruimte in Genk en Hasselt
- CAW Oost-Vlaanderen – bezoekruimte in Dendermonde, Gent en Ronse
- CAW Halle Vilvoorde – bezoekruimte in Asse
- CAW Oost-Brabant – bezoekruimte in Leuven
- CAW Centraal-West-Vlaanderen – bezoekruimte in Ieper
- CAW Noord-West-Vlaanderen – bezoekruimte in Brugge
- CAW Zuid-West-Vlaanderen – bezoekruimte in Kortrijk



1.2 METHODIEK

De vaststellingen tijdens de inspectie werden gebaseerd op gegevens die op voorhand werden opgevraagd, gesprekken met medewerkers, steekproeven van dossiers en een rondgang in de bezoekerimte en andere lokalen.

De implementatie van het draaiboek werd zowel op beleids- als op dossierniveau nagegaan. Voor dit laatste werden tijdens de inspectie de volgende steekproeven samengesteld:

- twee recent niet opgestarte rechtbankgebonden dossiers voor de fase aanmelding
- twee rechtbankgebonden en één niet rechtbankgebonden dossier waarvan de begeleiding was afgerond, voor de andere fases.

Indien de steekproef niet kon samengesteld worden zoals hierboven beschreven (bijvoorbeeld bij gebrek aan een niet rechtbankgebonden dossier), werd dit met andere dossiers aangevuld zodat het vooropgestelde aantal zo veel als mogelijk werd gerespecteerd.

Tijdens de inspecties lag de focus op afgeronde dossiers waarbij gewerkt werd naar een zelfstandige bezoekerimregeling. Zoals in het draaiboek beschreven, kunnen trajecten worden geweigerd, opgeschort of stopgezet. De bezoekerimtes ontwikkelden daarvoor criteria (WOS-criteria: Weigering, Opschorting, Stopzetting).

Voor de modules klachtenbeleid/klachtenbehandeling en grensoverschrijdend gedrag werd telkens een steekproef van drie dossiers vooropgesteld. Tijdens de inspecties bleek echter dat er niet altijd drie dossiers voorhanden waren.

2 ALGEMENE BESCHRIJVING

2.1 WERKING BEZOEKRUIJTE

Om de werking van de bezoekeruimte in kaart te brengen, werd aan elke bezoekeruimte vooraf gevraagd om een aantal gegevens te bezorgen.

Die gegevens betroffen informatie over de samenstelling van het team, de inzet van vrijwilligers en tolken, de openingsuren, de lopende begeleidingen op het moment van de inspectie, de wachtlijst, het groepsaanbod psycho-educatie en de nazorg.

In het inspectieverslag van elke bezoekeruimte werd deze informatie opgenomen.

Tijdens de inspecties gaven verschillende bezoekeruimtes aan dat er nood is aan het organiseren van bezoeken waarbij de nadruk niet ligt op zelfstandige bezoeken als einddoel. Hieruit is het pilootproject 'veilige ontmoetingsruimte' ontstaan. Daarbij ligt de focus op het bezoek en het contact tussen bezoekerouder en kind en niet zozeer op het begeleiden naar een zelfstandige regeling. Voor dit project zal beroep gedaan worden op vrijwilligers; een medewerker neemt de rol van coach op. Het vinden van medewerkers en vrijwilligers werd door de bezoekeruimtes niet als vanzelfsprekend ervaren, eerder als een knelpunt.

2.2 INFRASTRUCTUUR

Elke bezoekeruimte heeft één of meerdere grotere ruimte(s) waar de bezoeken plaatsvinden en verschillende kleinere gesprekslokalen die door meerdere teams van de CAW's worden gebruikt. De meeste bezoekeruimtes hebben een buitenruimte (een kleine koer, een grote tuin ...).

De bezoekeruimtes zijn ingericht met speelgoed, boeken, (gezelschap)spellen, aangepaste tafels en stoelen, poppenhuis, voetbaltafel, speelmat ... In enkele bezoekeruimtes is er een keuken, zodat er samen met de kinderen kan gekookt worden. In verschillende bezoekeruimtes werd er ingespeeld op kleinere kinderen waarbij er o.a. een verzorgingstafel of een potje in functie van potjestraining werd voorzien.

Op momenten dat er geen bezoeken plaatsvinden, worden de lokalen van de bezoekeruimte gebruikt als eetruimte voor medewerkers, vergaderlokaal ... of door andere deelwerkingen van het CAW gebruikt. Uitzonderlijk maakt een externe organisatie gebruik van de bezoekeruimte.

Er werd vastgesteld dat in alle bezoekeruimtes, met uitzondering van drie, meerdere cliëntsystemen tegelijkertijd in dezelfde bezoekeruimte begeleid worden.

Hoewel de medewerkers aangaven dat dit met de cliëntsystemen wordt besproken en dat er wordt gevraagd om de privacy van de anderen te respecteren (cf. huishoudelijk reglement), werd voor deze bezoekeruimtes als werkpunt geformuleerd:

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

Reflectie van Zorginspectie: bij het bevragen van de mogelijkheden voor het invullen van de buitenbezoeken werden vaak betalende activiteiten (vb. film, zwemmen, winkelen ...) voorgesteld. Het is niet voor elke ouder vanzelfsprekend om die te bekostigen. Bij slecht weer vormt het invullen van de buitenactiviteiten een uitdaging.

3 IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK

3.1 AANMELDING

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 bezoekruimte op te starten.

In het draaiboek worden voor deze fase andere verwachtingen omschreven voor rechtbankgebonden en niet rechtbankgebonden aanmeldingen. Tijdens de inspectie werd nagegaan of gedurende de aanmeldingsfase aanklampend werd gewerkt in rechtbankgebonden dossiers. Volgens het draaiboek is aanklampend werken in deze fase: de tweede partij minstens twee maal contacteren (indien nodig) nadat het vonnis door de eerste partij aan de bezoekruimte werd bezorgd.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de hierboven beschreven werkwijze weerslag vindt in het beleid van alle bezoekruimtes. In alle gecontroleerde dossiers kon aangetoond worden dat er aanklampend gewerkt werd en dat er meerdere pogingen werden ondernomen om contacten te leggen, zowel via e-mail als telefonisch. Eén werkpunt werd geformuleerd bij één bezoekruimte waar niet kon aangetoond worden dat een verslag werd opgemaakt en dat dit aan de rechtbank werd bezorgd.

Reflectie van Zorginspectie: tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de bezoekruimtes een verschillende interpretatie gaven aan dossiers die via de jeugdrechtbank werden aangemeld. De ene bezoekruimte beschouwde die dossiers als vrijwillige dossiers, terwijl de andere die benoemde als rechtbankgebonden dossiers. Tijdens de inspecties werd reeds aangegeven dat dit in het CAW-overleg zal worden opgenomen, zodat iedereen de dossiers in de toekomst op eenzelfde manier categoriseert.

3.2 ONTHAAL/VERKENNEND GESPREK

Onthaal is volgens het draaiboek 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 bezoekruimte een antwoord kan bieden op de vraag van de ouders of een doorverwijzing nodig is naar een andere hulpvorm.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat alle bezoekruimtes beleidsafspraken hebben i.v.m. het onthaal/verkennend gesprek. Het verkennend gesprek vindt plaats met elke ouder apart en tijdens het gesprek is er aandacht voor vraagverheldering, verwachtingen ...

Er werd vastgesteld dat de inhoud van de fase onthaal/verkennend gesprek en de daaropvolgende fase (intakegesprek) zoals beschreven in het draaiboek, in de praktijk door elkaar kunnen lopen. Informatieoverdracht en gesprekken kunnen gelijktijdig verlopen en zijn niet noodzakelijk gebonden aan een specifieke fase zoals het onthaal/verkennend gesprek of intakegesprek.

In sommige bezoekruimtes vielen de aanmelding en het verkennend gesprek samen en was dit een telefonisch gesprek.

In andere bezoekruimtes was het verkennend gesprek ook het intakegesprek. Daarvoor werden verschillende redenen aangehaald:

- een niet-schoolgaand kind dat voorrang krijgt en waarbij de bezoeken onmiddellijk kunnen starten
- het beperken van de wachtlijst: het verkennend gesprek is tevens het intakegesprek
- men wil de bezoeken zo snel mogelijk laten opstarten.

In alle dossiers kon aangetoond worden dat de beleidsafspraken werden toegepast. In twee dossiers waren beide ouders tegelijkertijd aanwezig tijdens het gesprek omdat er een externe hulpverlener aanwezig was en beide ouders daarmee akkoord gingen. In alle andere dossiers was er een verkennend gesprek met elke ouder apart.

3.3 INTAKEFASE

Volgens het draaiboek worden ouders individueel uitgenodigd voor een intakegesprek. De intake bestaat uit maximum twee gesprekken per ouder. Tijdens het intakegesprek wordt het formulier "samenwerkingsovereenkomst" ondertekend. In deze fase ontvangen de ouders verschillende documenten en informatie, zoals de folder bezoekerimte, het huishoudelijk reglement, de folder klachtenbehandeling, de sectorale folder 'jouw dossier' en informatie over de Weigering, Opschorting en Stopzetting (WOS) criteria.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de beleidsafspraken een weergave zijn van de afspraken in het draaiboek. De bezoekerimtes organiseren minstens één intakegesprek met elke ouder apart. Sommige bezoekerimtes hanteren de afspraak om het verkennend gesprek en het intakegesprek te laten samenvallen (zoals eerder beschreven).

In de meeste bezoekerimtes wordt in deze fase een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Soms heeft dit document een andere naam, zoals 'akkoord tot begeleiding' of 'schriftelijke toestemming om begeleiding op te starten'. In twee bezoekerimtes wordt een samenwerkingsovereenkomst in een latere fase, na het kennismakingsgesprek met het kind, ondertekend. In één bezoekerimte wordt de samenwerkingsovereenkomst al bij het verkennend gesprek ondertekend (zie hoger).

De concrete afspraken (data en uur) voor de bezoeken worden vaak nog niet vermeld in de samenwerkingsovereenkomst (zoals aangegeven in het voorbeeld als bijlage van het draaiboek). Die worden in een volgende fase aan de ouders overgemaakt.

Uit de steekproef van de dossiers bleek dat de beleidsafspraken grotendeels werden toegepast. In twee dossiers werd de samenwerkingsovereenkomst niet tijdig ondertekend en in één dossier ontbrak deze. In een ander dossier kon niet aangetoond worden dat de gesprekken hadden plaatsvonden. Daarvoor werden in de verslagen werkpunten geformuleerd.

3.4 BEGELEIDING CONTACT- EN RELATIEHERSTEL

Volgens het draaiboek verloopt de begeleiding van het contact- en relatieherstel 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 intervenueert indien nodig. Als er om 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. De begeleider is wel beschikbaar en kan intervenueert indien dat nodig is.

- > **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 de overdracht worden eventuele aandachtspunten meegegeven.

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

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de beleidsafspraken grotendeels overeenkwamen met hoe ze werden beschreven in het draaiboek.

De begeleiding start met het kennismakingsgesprek met het kind. In één bezoekerimte geldt de afspraak dat het kennismakingsgesprek plaatsvindt in de intakefase.

Na het kennismakingsgesprek met het kind worden de ouders op de hoogte gebracht van de datums per drie bezoeken. Sommige bezoekerimtes werken met een kalender met kleurensysteem dat aangeeft op welke momenten de bezoeken zullen plaatsvinden.

Alle bezoekerimtes werken met drie fases bestaande uit telkens drie bezoeken. Elke fase kan herhaald worden. Afhankelijk van de situatie kan een fase meer of minder dan drie bezoeken bevatten maar dit gewijzigde aantal wordt vaak gecompenseerd in een volgende fase.

Er werd vastgesteld dat de overdracht van het kind voor en na het bezoek in de bezoekerimte anders kan verlopen. Vaak gebeurt in de eerste fases de overdracht door de hulpverlener omdat men met hoog conflictueuze situaties te maken heeft. Geleidelijk aan wordt gewerkt naar een zelfstandige overdracht tussen de ouders.

Na elke fase (en voor elke uitbreiding) vinden evaluatiegesprekken met de ouders plaats.

Elke bezoekerimte heeft wekelijks of om de twee weken een teamvergadering waarop de trajecten worden besproken. De afspraak bestaat dat elk dossier tijdens het traject minstens twee keer aan bod komt.

Uit de steekproef bleek dat de bezoekerimtes de eigen beleidsafspraken grotendeels nakwamen.

In vijf dossiers (waarvan één dossier een heraanmelding was) kon niet aangetoond worden dat een kennismakingsgesprek met het kind plaatsvond.

Voor één bezoekerimte vond het kennismakingsgesprek al plaats in de intakefase.

In de dossiers kon aangetoond worden dat gewerkt werd in drie fases met telkens drie bezoeken. Elke fase werd, indien nodig, herhaald. Wanneer er meer dan drie bezoeken plaatsvonden in een fase, werd dit meestal op een later moment in de begeleiding gecompenseerd zodat het totaal aantal bezoeken gerespecteerd werd. Wanneer een fase meer dan één keer herhaald werd of meer bezoeken georganiseerd werden, kon dit steeds gemotiveerd worden (vb. situatie nog niet stabiel genoeg om naar een volgende fase over te stappen).

In één dossier kon niet aangetoond worden dat de drie fases doorlopen werden.

In drie dossiers kon niet aangetoond worden dat met elke ouder een evaluatiegesprek plaatsvond.

Omdat de meeste hulpverleners van de bezoekerimte wekelijks of tweewekelijks vergaderen, kon meestal aangetoond worden dat de dossiers minstens twee keer tijdens het traject aan bod kwamen.

In twee dossiers kon dit niet aangetoond worden.

Daar waar de dossiers afweken van de eigen beleidsafspraken, werden werkpunten geformuleerd.

Reflectie van Zorginspectie: hoewel in het draaiboek geen afspraken worden vermeld over evaluatie-gesprekken met het kind, werd dit door de meeste bezoekeruimtes (afhankelijk van de leeftijd van het kind of de draagkracht) wel georganiseerd. Soms is dat een formeel gesprek waarbij het kind naar de bezoekeruimte komt, soms is dit eerder informeel bij het begin of einde van het bezoek. De informele gesprekken worden niet altijd geregistreerd in het dossier.

3.5 EINDE BEGELEIDING: AFRONDING

Volgens het draaiboek wordt een begeleiding afgerond als het contact- en relatieherstel voltooid is en de contactregeling kan doorgaan zonder tussenkomst van de bezoekeruimte, en daarover 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 ze daar beiden mee instemmen. De afronding van een begeleiding wordt besproken op een teamvergadering.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de beleidsafspraken grotendeels overeenkwamen met hoe ze werden beschreven in het draaiboek. Sommige bezoekeruimtes breiden het aantal bezoeken op het einde van het traject uit of voegen als het ware een vierde fase toe. Op die manier kan een zelfstandige bezoekerregeling uitprobeerde worden waarbij men ingeval van problemen kan terugvallen op een hulpverlener. Andere bezoekeruimtes werken minder naar de zelfstandige regeling toe en gaven aan dat de rechtbank, na het traject, de bezoekerregeling vastlegt. In afwachting van de zitting van de rechtbank kunnen extra bezoeken worden ingepland om verworven stappen in tussentijd niet verloren te laten gaan.

De afronding van de begeleiding wordt op de teamvergadering besproken.

Uit de steekproef bleek dat in de meeste dossiers kon aangetoond worden dat naar een zelfstandige bezoekerregeling werd gewerkt of dat de continuïteit van de bezoeken gegarandeerd werd tot aan de zitting van de rechtbank.

In één dossier kon niet aangetoond worden dat afspraken werden gemaakt i.v.m. het afronden van de begeleiding.

De afrondingen van de trajecten werden voor de meeste dossiers besproken op de teamvergadering. In drie dossiers was dat niet het geval.

Daar waar de dossiers afweken van de eigen beleidsafspraken, werden in de verslagen werkpunten geformuleerd.

3.6 RAPPORTAGE

Volgens het draaiboek wordt bij rechtbankgebonden verwijzingen altijd een verslag bezorgd aan de rechtbank en aan de ouders en dit zowel bij afronding, opschorting als stopzetting. Daarvoor wordt het sjabloon 'rapportage bezoekeruimtes' gebruikt. Bij niet-rechtbankgebonden verwijzingen kan een verslag worden opgemaakt, maar dit is geen vereiste.

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

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat alle bezoekeruimtes een verslag met feitelijke gegevens aan de rechtbank bezorgen.

Wanneer een dossier werd aangemeld door een jeugdrechtbank, wordt niet altijd een rapportage aan de rechtbank bezorgd. Dit is afhankelijk van de afspraken tussen de jeugdrechtbank, de consulent en de bezoekerimte.

In tegenstelling met de rechtbankgebonden dossiers maken de bezoekerimtes voor niet rechtbankgebonden dossiers alleen een verslag op als beide ouders daarmee akkoord gaan. Beide ouders ontvangen dit verslag.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat in alle dossiers een feitelijk verslag voor de rechtbank aanwezig was. In één dossier werd het verslag aangevuld door de ouders.

3.7 NAZORG

Volgens het draaiboek bestaat nazorg 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.

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat bijna alle bezoekerimtes de afspraken van het draaiboek i.v.m. het aanbieden van nazorg volgen. De invulling van nazorg gebeurt meestal tot zes maanden na het traject of tot aan de zitting van de rechtbank. De hulpverleners nemen zelf geen initiatieven maar ouders kunnen zelf de hulpverleners contacteren wanneer ze nood hebben aan ondersteuning.

Eén bezoekerimte biedt standaard nazorg aan door na drie maanden telefonisch contact op te nemen. Dit kan éénmalig verlengd worden met nog drie maanden. Beide ouders moeten wel met deze regeling instemmen.

Eén bezoekerimte biedt geen nazorg aan omdat men van mening is dat dit druk legt op de wachtlijst. De wachttijd om een traject te starten zou daardoor langer worden. Wanneer er toch opvolging nodig is, wordt verwezen naar een andere dienst.

Sommige bezoekerimtes verwijzen de ouders door naar interne of externe diensten indien zij na afronding ondersteuning nodig hebben.

Zoals hoger vermeld, biedt één bezoekerimte een soort van vierde fase aan. Deze fase zou onder de noemer van nazorg kunnen vallen maar wordt door de hulpverleners niet als zodanig in het huidige elektronisch cliëntdossier Myneva geregistreerd.

3.8 GROEPSAANBOD PSYCHO-EDUCATIE (OUDERS EN NETWERK)

Volgens het draaiboek wordt bij een wachtlijst voor een begeleiding door een bezoekerimte van ongeveer zeven cliëntsystemen deze termijn overbrugd 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.

Tijdens de inspecties werden verschillen vastgesteld tussen de bezoekerimtes met betrekking tot het aanbod van psycho-educatie.

Enkele bezoekerimtes hebben geen wachtlijst waardoor geen groepsaanbod psycho-educatie wordt georganiseerd. De meeste bezoekerimtes hebben wel materiaal (PowerPointpresentatie) klaarliggen om deze vorming te organiseren.

Andere bezoekerimtes hebben wel een wachtlijst van minstens 7 cliëntsystemen maar leggen momenteel de focus op continuïteit in de lopende dossiers omwille van personeelsproblemen, tijdelijke sluiting van de bezoekerimte ...

Eén bezoekerimte organiseert meerdere keren per jaar (10 keer) een groepsaanbod. Alle ouders (niet alleen de ouders van de wachtlijst) worden gestimuleerd om deel te nemen. De vorming wordt op verschillende dagen aangeboden zodat ouders kunnen kiezen wanneer ze deelnemen. Ouders die elkaar niet wensen te ontmoeten, kunnen voor een verschillende datum kiezen.

Twee bezoekerimtes organiseren twee keer per jaar psycho-educatie. In de ene bezoekerimte is dat voor ouders van de wachtlijst maar ook voor lopende dossiers. Er wordt gewerkt in twee groepen: een groep met verblijfouders en een groep met bezoekersouders. In de andere bezoekerimte zijn twee vormingsmomenten en werd een webinar ontwikkeld om de tijd tussen de twee momenten te overbruggen.

De bezoekerimte die een groepsaanbod heeft voor kinderen, organiseert na zeven sessies een avond voor de ouders van de kinderen die deelnemen. De inhoud van die avond valt ook onder de noemer psycho-educatie.

Eén bezoekerimte organiseert psycho-educatie na zes maanden wachttijd; twee andere bezoekerimtes organiseren gezamenlijk het groepsaanbod.

Soms kunnen de ouders iemand uit hun netwerk ook laten deelnemen aan het groepsaanbod psycho-educatie.

3.9 DOORLOOPTIJDEN VERSCHILLENDE FASES BEGELEIDING

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

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

Voor het opvolgen van de doorlooptijden werden tijdens de inspecties verschillen tussen de bezoekerimtes vastgesteld.

Myneva laat, volgens de medewerkers van de bezoekerimtes, niet toe om doorlooptijden op te volgen. Als gegevens worden opgevraagd, dan moet dit vaak manueel geteld worden. Het is dan ook moeilijk om objectieve analyses te maken en eventuele verbeteracties op te stellen.

Sommige bezoekerimtes hebben zelf (visuele) systemen ontwikkeld om de stand van zaken van de lopende dossiers op te volgen. Enkele voorbeelden:

- Excelbestand met administratieve gegevens van ouders en kinderen, fase waarin het dossier zich bevindt, belangrijke data (vb. datum van zitting) en opmerkingen.
- Eén medewerker die de aanmeldingen opvolgt en brieven verstuurt. Voor de lopende dossiers is er een Excelbestand met overzicht van de fase.
- Visuele voorstelling in het bureau van de hulpverleners met vermelding van de fase van de dossiers. Elke reden voor het verlengen of inkorten van een fase moet aan elkaar gemotiveerd worden.
- Overzicht met alle lopende dossiers.
- Kaft met tabbladen per fase waarin de dossiers zich bevinden.

- Opvolging van elk dossier door twee hulpverleners zodat er gedeelde verantwoordelijkheid is.
- De supervisor en teamverantwoordelijke volgen de doorlooptijden op. De inhoudelijk directeur voert jaarlijks een analyse uit. De doorlooptijden worden geanalyseerd als de nood zich aandient (bij wachtlijsten).

Eén bezoekerimte heeft geen zicht op de stand van zaken in de lopende dossiers.

In de bezoekerimtes die geen beleidsafspraken hadden i.v.m. het opvolgen van de doorlooptijden, werden in de verslagen werkpunten geformuleerd.

4 KLACHTENBELEID

De CAW's hechten veel belang aan cliëntparticipatie en ontwikkelden onder andere om die reden een sectorale klachtenregeling. Er werd tijdens de inspectie nagegaan of de bezoekeruimtes de sectorale klachtenregeling volgden of een eigen klachtenbeleid ontwikkelden. Het klachtenbeleid moet bekendgemaakt worden aan de bezoekers van de bezoekeruimte.

De ingediende klachten moeten behandeld worden door een klachtenbehandelaar. Het gevolg van de klacht moet schriftelijk aan de klachtindiener worden bekendgemaakt.

4.1 KLACHTENPROCEDURE

Tijdens de inspecties werd vastgesteld dat alle bezoekeruimtes gebruikmaakten van de sectorale klachtenprocedure. De procedure wordt bekendgemaakt door het bezorgen van de klachtenfolder en het ophangen van de affiche op een zichtbare plaats. Eén bezoekeruimte maakte de klachtenprocedure niet bekend.

4.2 KLACHTENBEHANDELING

Ter voorbereiding van de inspectie werden de ingediende klachten van de laatste vijf jaar opgevraagd. Alle bezoekeruimtes toonden aan dat ze de klachten registreerden en analyseerden.

Twee bezoekeruimtes konden niet aantonen dat de klachtenbehandeling verliep zoals de sectorale klachtenprocedure dit voorschrijft. Er vond alleen een telefonische en geen schriftelijke afhandeling van de klacht plaats.

In de meerderheid van de bezoekeruimtes werd vastgesteld dat een ander klachtensjabloon werd gebruikt voor klachten die dateren van voor 2021. Vanaf 2021 werd het huidige klachtensjabloon ingevoerd.

Twee bezoekeruimtes gebruikten voor de klachtenbehandeling niet het voorziene sjabloon maar een zelf ontwikkeld (digitaal) formulier.

5 BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

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 materieel grensoverschrijdend gedrag (diefstal, uitbuiting, afpersing), verzuim of verwaarlozing.

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

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

5.1 AFSPRAKENKADER GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Alle bezoekruimtes maakten gebruik van het sectorale afsprakenkader inzake grensoverschrijdend gedrag.

De bezoekers van de bezoekruimtes worden tijdens het kennismakingsgesprek geïnformeerd over dit afsprakenkader en over het huishoudelijk reglement. Het huishoudelijk reglement verwijst eveneens naar het sectorale afsprakenkader inzake grensoverschrijdend gedrag.

Vermits de bezoekruimtes geen situaties van grensoverschrijdend gedrag van hulpverlener naar bezoeker vaststelden, werd geen melding gemaakt van grensoverschrijdend gedrag aan de overheid. De bezoekruimtes benadrukten dat grensoverschrijdend gedrag van bezoeker naar medewerker wel frequent voorkomt omdat er gewerkt wordt in een hoog conflictueus kader.

6 BESLUIT EN AANBEVELINGEN

Tijdens de inspecties werd afgetoetst of de bezoekruimtes het draaiboek in hun werking hebben geïmplementeerd en of zij de sectorale procedures en afspraken i.v.m. klachten en grensoverschrijdend gedrag toepasten.

Gedurende het inspectietraject werd reeds actief aan de slag gegaan met feedback die tijdens de inspectie werd gegeven. De sector heeft ook de intentie om het draaiboek kwalitatiever te maken en te optimaliseren.

6.1 INFRASTRUCTUUR

Alle bezoekruimtes waren kindvriendelijk ingericht.

Aangezien in verschillende bezoekruimtes meerdere cliëntsystemen tegelijkertijd in één ruimte worden begeleid, is het belangrijk om blijvend aandacht te hebben voor de privacy van alle betrokkenen. Het kan aangewezen zijn om een overzicht te hebben van niet-betalende buitenactiviteiten die in alle weersomstandigheden kunnen gebruikt worden.

6.2 IMPLEMENTATIE DRAAIBOEK

Er kon vastgesteld worden dat de bezoekruimtes grotendeels de afspraken van het draaiboek geïmplementeerd hebben in hun werking, aangevuld met eigen 'specifieke' afspraken.

Er werden geen structurele afwijkingen vastgesteld in de gecontroleerde dossiers. Bij afwijkingen werden werkpunten in de individuele verslagen geformuleerd.

De grootste verschillen tussen de bezoekruimtes werden vastgesteld in de organisatie en invulling van het psycho-educatief groepsaanbod en de nazorg. Het lijkt aangewezen om over deze thema's af te stemmen en good practices uit te wisselen.

In het draaiboek worden naast inhoudelijke verwachtingen ook verwachtingen beschreven over de doorlooptijd van de verschillende stappen in de begeleiding. Deze doorlooptijden kunnen niet opgevolgd worden vanuit het huidige elektronische cliëntdossier Myneva. Grote verschillen werden geconstateerd i.v.m. de manier van monitoren van de doorlooptijden. Daarnaast werd opgemerkt dat de analyse van deze gegevens en verbeteracties eerder beperkt aanwezig waren. Het lijkt aangewezen om rond dit thema actie te ondernemen.

In het beleidsrapport werden enkele reflecties geformuleerd. Aansluitend hierop is het raadzaam om evaluatiegesprekken met het kind te verankeren in het traject van de begeleidingsfase en die te registreren. Daarnaast dringt het verder afstemmen van de categorisering van rechtbankgebonden (meer specifiek jeugdrechtbank) en niet rechtbankgebonden dossiers zich op.

6.3 KLACHTENBELEID EN BELEID GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

De sectorale klachtenprocedure en het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag werden door alle bezoekerimtes geïmplementeerd. Alleen voor de klachtenbehandeling werd er af en toe een werkpunt geformuleerd in de individuele verslagen.

Voor het grensoverschrijdend gedrag was de scope van de inspectie beperkt tot grensoverschrijdend gedrag van hulpverlener naar cliënt, zoals omschreven in de regelgeving. Er waren geen gebeurtenissen of meldingen van dit gedrag. Tijdens de inspecties werd aangegeven dat de hulpverleners vooral geconfronteerd worden met grensoverschrijdend gedrag van de cliënt naar de hulpverlener of tussen cliënten onderling gezien de hoog conflictueuze situaties waarin ze zich kunnen bevinden.

Om zicht te krijgen op het thema grensoverschrijdend gedrag in de neutrale bezoekerimten moet de scope van een eventueel volgende inspectie verruimd worden tot elk grensoverschrijdend gedrag.