

Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 BRUSSEL
T 02 553 34 34
F 02 553 34 35
contact@zorginspectie.be

////////////////////////////////////
INSPECTIEVERSLAG
////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT	
Naam	Vzw NE(S)T
E-mail	[REDACTED]

OPDRACHT	
Nummer	O-2020-XSRA-0001
Datum	5/2/2020
Inspecteur(s)	[REDACTED] en [REDACTED]

VERSLAG	
Nummer	V-2020-[REDACTED]-0004
Datum	11/2/2020

INSPECTIEBEZOEK	
Soort	Onaangekondigd inspectie op 10/2/2020 tussen 10.30 u en 18.30 u.
Reden	Opvolging
Gesprekspartners	[REDACTED] – pleegzorger/hoofdopvoeder [REDACTED] – opvoeder Enkele meisjes die er verblijven.

TOEGEPASTE WETGEVING

- Besluit van de Vlaamse Regering 5 april 2019 betreffende de erkenningsvoorwaarden en de subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp
- Het decreet rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp van 7 mei 2004
- Decreet betreffende de integrale jeugdhulp van 12/07/2013
- Het Besluit van de Vlaamse Regering m.b.t. het decreet integrale Jeugdhulp van 21 februari 2014.

U kunt deze regelgeving terugvinden op
www.jongerenwelzijn.be

- Het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid (B.S 21 februari 2018).

1. LEESWIJZER

HOE WERKT ZORGINSPECTIE?

1.1.1 Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Agentschap Opgroeien een objectief beeld te geven over de mate waarin een organisatie zich conformeert aan de gestelde voorwaarden. Het Agentschap Opgroeien is immers bevoegd voor de erkenning van de organisaties in de jeugdhulp en de finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap als toezichthouder toe. Zo kan het bijvoorbeeld uit bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur.

1.1.2 Onze inspecties

Zorginspectie gaat na of het opvanginitiatief de geldende regelgeving naleeft. Het belang van de minderjarige en zijn context staat bij iedere inspectie centraal.

HOE LEEST U EEN INSPECTIEVERSLAG?

De inspecteur stelt een verslag op over het inspectiebezoek met daarin de bevindingen en vaststellingen van de inspecteur.

Vanaf 1/1/2019 verlopen onze inspecties en bijhorende inspectieverslagen conform de bepalingen uit het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

De niet naleving van de regelgeving door actoren in de zorg of zorggebruikers wordt gedefinieerd als een 'inbreuk', hieronder is ook te verstaan: werkpunt.

Er kan ook melding gemaakt worden van werkpunten. Deze mogen niet gelezen worden als het niet voldoet aan de geldende regelgeving en kunnen dus ook op basis van deze regelgeving niet afgedwongen worden. In enkele gevallen hebben deze te maken met regelgevingen waarvoor andere toezichthouders bevoegd zijn. In andere gevallen vraagt de inspectie aandacht hiervoor in functie van het belang van de gebruiker of gewoon vanuit een 'good practice'.

U vindt alle verdere informatie over onze organisatie op "www.departementwvg.be".

WAT NA DE INSPECTIE?

Na het inspectiebezoek krijgt u een afschrift van het ontwerpverslag. Indien er onjuistheden of onduidelijkheden in het ontwerpverslag staan, kan u binnen 14 kalenderdagen schriftelijk reageren. Indien de inspecteur akkoord gaat met de gemaakte opmerkingen zal dit leiden tot de aanpassing van het inspectieverslag.

Na deze fase wordt het verslag definitief en wordt het, met inbegrip van de eventuele reactie, overgemaakt aan het Agentschap Opgroeien en stopt het inspectieproces. Het is het Agentschap Opgroeien dat bevoegd is voor de verdere dossieropvolging en alle verdere communicatie hierover dient dus te worden gericht aan dit agentschap.

2 WERKWIJZE

Voorbereidend werden de beleidsdocumenten die betrekking hebben op het aanbod binnen dit project doorgenomen. In het bijzonder:

- de overeenkomst betreffende het project 'slachtoffers van tienerpooiers' die inging op 1/3/2019
- de overeenkomst betreffende het project 'pleegzorgondersteuning bij innovatieve woonvormen slachtoffers tienerpooiers' die inging op 1/7/2019.
- de aanbevelingen van het Agentschap Opgroeien n.a.v. overleg met de Raad van Bestuur dd. 11/10/2019.
- voortgangsrapport vzw Ne(s)t 18/12/2019

Voorafgaand aan de inspectie werd de concretisering van dit bovenstaand kader, hieronder telkens weergegeven onder het stukje "beleid", voorgelegd aan het Agentschap Opgroeien.

Ter plaatse werd waar nodig bijkomende verduidelijking gevraagd aan de leidinggevendenden. Volgende documenten werden daarbij voorgelegd (doordat de printer ter plaatse niet werkte, op dat moment enkel diagonale digitale lezing mogelijk).

- Voorlopige versie van het crisisdraaiboek, na de inspectie werd een aangepast crisisdraaiboek (versie februari 2020) gemaild
- Voorlopige versie van het huisreglement/deontologische code
- Voorlopige versie van een tekst rond samenwerkingsafspraken
- Vrijwilligersfiche
- Voorlopig uurrooster van de week, na de inspectie werd een aangepast uurrooster van de week gemaild
- Lijst vrijwilligers zoals uitgehangen op het prikbord in de veranda

Aansluitend werd gefocust op de praktijk:

- bespreking met de pleegzorger en de opvoedster van de dagelijkse werking
- bespreking met enkele geplaatste meisjes
- tijdens de inspectie waren er geen vrijwilligers op dienst, dus een gesprek met vrijwilligers was niet mogelijk. Er waren wel twee stagiaires op dienst. Eén van hen leidde Zorginspectie rond maar zij werden verder niet betrokken bij de inspectie.
- nazicht en bespreking van de begeleidingsdossiers/het begeleidingstraject van de geplaatste meisjes voor zover beschikbaar (zie verder)
- rondgang in het huis vanuit het oogpunt van beveiligingsmaatregelen, de machtiging van de politierechtbank tot visitatie in het huis werd overhandigd aan de pleegzorger.

Op deze wijze werd nagegaan of en hoe het opvanginitiatief de overeenkomst en aanbevelingen van het Agentschap Opgroeien in de praktijk omzet.

Voorafgaand:

Raad van Bestuur

Huidige samenstelling raad van bestuur (=rvb) en recente verslaggeving: [REDACTED] (verder in dit verslag de pleegzorger genoemd) geeft aan dat de rvb momenteel bestaat uit 2 personen: de voorzitter, [REDACTED] en een medelid, [REDACTED]. Er is, onder leiding van de externe manager [REDACTED], een proces lopende om de rvb uit te breiden met deskundigen vb. uit de academische wereld, magistratuur en/of hulpverlening.

Er werd meegedeeld dat er op 26/3/2020 opnieuw een intern overleg zou plaatsvinden over de nieuwe samenstelling rvb en av (algemene vergadering) met aanduiding van de nieuwe leden.

Momenteel is er geen huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de rvb en wijze van werken hierrond bepaald worden. Er werd tijdens het inspectiebezoek aangetoond dat dit element wel zal opgenomen worden in het nog te finaliseren document 'deontologische code'.

3 DOELGROEP

3.1 BELEID

In de voormelde overeenkomsten en de aanbevelingen werden er een aantal principes vooropgesteld door het Agentschap Opgroeien:

- Opname van maximaal 6 meisjes
- Uitsluitend slachtoffers van tienerpooiers
- Opname na vonnis Jeugdrechter (indien minderjarig en doorverwezen via jeugdrechtbank)
- Niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening via de intermediaire partner Pleegzorg Oost-Vlaanderen, na toewijzing via Afdeling Continuïteit en Toegang van het Agentschap Opgroeien
- Registratiesysteem met aan- en afwezigheden

3.2 PRAKTIJK

- Vooropgestelde werkwijze
 - o Check van de registratie: geen registratie beschikbaar, men verwijst hiervoor naar de Dienst voor Pleegzorg Oost-Vlaanderen en de betrokken contextbegeleiders
 - o de gegevens van de meisjes die nu residentieel ingeschreven zijn controleren: er werd toegelicht dat er één “persoonlijke map/dossier” van één meisje beschikbaar was, voor een tweede meisje een partieel digitaal dossier
- Tijdens het inspectiebezoek werd er derhalve door de pleegzorger en de opvoedster gepoogd om, al dan niet op basis van het geheugen, de cliëntgegevens te verzamelen om het onderstaande raster in te vullen.

Actuele bezetting NE(S)T

Er werd tijdens het inspectiebezoek aan ZI toegelicht dat enkele leden van de voormalige rvb de “persoonlijke mappen/dossiers” met daarin de officiële documenten van sommige meisjes hadden meegenomen. Dit betrof de cases 1, 2 en 4 hieronder in de tabel. Daarnaast waren er 2 meisjes waarvoor het traject in NE(S)T nog niet zo lang lopende was (cases 5 en 6) waardoor er ook voor die meisjes geen schriftelijke gegevens ter beschikking waren. Van de 6 geplaatste meisjes, was er één dossier, met name voor case 3. Voor case 2 was er een digitale back-up.

	Naam*	doelgroep	pleegzorg	verblijft in NE(S)T	CB
1	[REDACTED] Opnamedatum: [REDACTED] ([REDACTED] [REDACTED])	ja	Attest [REDACTED]	Permanent	[REDACTED]
2	[REDACTED] Opnamedatum: [REDACTED] ([REDACTED] [REDACTED])	ja	Attest [REDACTED]	Permanent [REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED] Opnamedatum: [REDACTED] ([REDACTED] [REDACTED] [REDACTED])	ja	Attest [REDACTED]	Permanent	[REDACTED]
4	[REDACTED]	ja	neen	8 dag/maand ([REDACTED] [REDACTED])	[REDACTED]
5	[REDACTED]	Vraagverhelde ring is lopende	neen	Permanent	[REDACTED]

	Opnamedatum: [REDACTED]	([REDACTED] [REDACTED] [REDACTED])			
6	[REDACTED] Opnamedatum: [REDACTED]	ja [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	neen	[REDACTED] Weekend: NE(S)T	[REDACTED]

Is er een verschil tussen het aantal meisjes ingeschreven in het opvanginitiatief en het aantal meisjes verblijvend in het opvanginitiatief?

Alle meisjes die hierboven werden vermeld, verblijven residentieel in NE(S)T. Dit wil niet zeggen dat ze er iedere dag verblijven, de frequentie is afhankelijk van hun noden. Naast deze residentiële trajecten heeft de pleegzorger ook nog ambulante trajecten met andere meisjes lopende. Dat zijn meisjes die bijvoorbeeld in het verleden in NE(S)T verbleven, of het zijn meisjes waarvan de pleegzorger weet via professionele of persoonlijke netwerkkanalen dat een tijdelijk brugfunctie naar andere hulpverlening aangewezen is. Indien er een bed vrij is, kan een dergelijk meisje ook tijdelijk residentieel bij Ne(s)t logeren.

Is er voor de meisjes die elders verblijven en in het opvanginitiatief ingeschreven zijn een gecombineerde maatregel die de Jeugdrechter heeft genomen?

In case 6 zou er een dergelijke combinatiemaatregel moeten genomen worden. Deze procedure was op niveau van de verwijzer/ jeugdrechtbank nog niet rond. De beschikking werd nog niet genomen, het meisje verblijft in NE(S)T sinds [REDACTED].

Doelgroep

Volgens de verklaringen van de 2 gesprekspartners zouden de geplaatste meisjes allen aan de criteria van de doelgroep voldoen. Er was één meisje (case 5) waarbij de vraagverheldering nog lopende was waardoor dit nog niet duidelijk was.

Beschikking van de jeugdrechter

De meerderheid van de meisjes was op de dag van inspectie meerderjarig, daardoor was er geen beschikking vereist. Verschillende van die meisjes stroomden echter in toen ze nog minderjarig waren, dit soms nog vóór de projectovereenkomst van 1 maart 2019. Voor 1 case was er een dergelijke beschikking tijdens het inspectiebezoek.

Pleegzorg

Via een bijkomende projectovereenkomst is de dienst voor Pleegzorg Oost-Vlaanderen sinds 1 juli 2019 een belangrijke actor die ondersteuning dient te geven aan het project NE(S)T dit om het experimentele en innovatieve van het initiatief NE(S)T mee mogelijk te maken. Pleegzorg dient de instroom regelgevend correct te organiseren en NE(S)T te ondersteunen zowel inhoudelijk als administratief.

De meisjes die in NE(S)T worden geplaatst, zijn "pleegkinderen" en [REDACTED] heeft het statuut van pleegzorger. Via een pleegzorgattest werden de meisjes aan haar toevertrouwd.

Naast het nagaan van de voorwaarden voor de pleegzorgattestering, is het ook de bedoeling dat er twee medewerkers van Pleegzorg Oost-Vlaanderen de dossiers van de meisjes in kaart brengen en het traject van de meisjes opvolgen. Tijdens de inspectie werd toegelicht dat de administratieve ondersteuning er (in de meeste cases) is. De twee pleegzorgmedewerkers die hiervoor door Pleegzorg Oost-Vlaanderen worden ingezet, zijn de dossiers nog in kaart aan het brengen, aldus de gesprekspartners.

Verblijvend ter plaatse

Op de dag van inspectie verbleven er 6 meisjes residentieel in NE(S)T. Echter, niet allemaal 7 dagen op 7. Er waren verschillende trajecten vb. enkel in de week, enkel in het weekend, in combinatie met een andere maatregel,... Er was ook één meisje dat soms in de weekends in NE(S)T verblijft, [REDACTED]. Een permanent verblijf 7 op 7 wil evenmin zeggen dat de meisjes iedere nacht in NE(S)T slapen. Bij de minderjarige meisjes wordt dit in samenspraak met de jeugdrechter/consulent bepaald, aldus de gesprekspartners. Tijdens de inspectie kon er niet aangetoond worden dat er daarover schriftelijke afspraken (vb. de bezoek en/of uitgaansregeling) waren. De meerderjarige meisjes regelen hun nachtelijk verblijf rechtstreeks met de pleegzorger.

Naast deze 6 meisjes, verblijft er ook één jongen in het huis waarin NE(S)T gelokaliseerd is. [REDACTED]

Contextbegeleiding

In de meerderheid van de cases was het residentiële verblijf in NE(S)T gecombineerd met een contextbegeleiding. Er wordt verklaard dat men de begeleiding soms als uitstekend ervaart, soms minder, soms is de samenwerking erg goed, bij andere diensten verloopt deze samenwerking veel moeilijker. De contextbegeleiding tracht wekelijks een individueel gesprek te hebben met de meisjes, maar ook dat is afhankelijk van dienst tot dienst, aldus de verantwoordelijke.

Registratiesysteem met aan- en afwezig

Er is geen geïkt systeem dat een overzicht geeft over de aan- en afwezige meisjes. De pleegzorger zegt van de aan- en afwezigheid van de meisjes op de hoogte te zijn (Whatsapp) en dit door te brieven aan het personeel/de vrijwilligers.

Historische bezetting NE(S)T

Bovenstaand raster heeft betrekking op de geplaatste meisjes op de dag van inspectie.

Er werd door Zorginspectie ook een overzicht gevraagd van het aantal geplaatste meisjes vanaf het begin van de projectovereenkomst tussen NE(S)T en Agentschap Opgroeien (d.d. 1 maart 2019). Tijdens de inspectie werd duidelijk dat het bekomen van schriftelijke informatie niet vanzelfsprekend was, cfr. bovenstaand raster. Er konden hier en daar wat sporen getoond worden (mails, whatsapp berichten, documenten in mappen,...), er waren echter ook verschillende hiaten. Dit probleem deed zich nog meer voor bij de reeds afgesloten dossiers. Derhalve diende ZI hier verder te gaan op de louter mondeling meegedeelde informatie door de pleegzorger. Enkel de instroomdatum, uitstroomdatum, de reden van uitstroom en de eventuele vervolghulpverlening werden bevraagd. Dit kon mondeling toegelicht worden. De meisjes die nu residentieel in NE(S)T verblijven, werden niet meer aan onderstaand raster toegevoegd.

Onderstaand raster betreft dus enkel de afgesloten dossiers, echter de pleegzorger stelt dat ze in verschillende van deze dossiers nog een brugfunctie blijft opnemen naar andere hulpverlening toe.

	Instroom	Uitstroom	Reden uitstroom	Vervolghulpverlening
1 ([REDACTED])	Ambulant	-	-	-
2 ([REDACTED]) JRB	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

3 ()				
4 ()				
5 ()				
6 ()				
9 ()				
10 ()				
11 ()				
12 ()				

3.3 BESLUIT

De werkafspraken en de praktijk m.b.t. doelgroep zijn nog niet conform de overeenkomst/de aanbevelingen.

4 BEVEILIGING VAN DE MINDERJARIGE

4.1 BELEID

In de voormelde overeenkomsten en de aanbevelingen werden er een aantal principes vooropgesteld door het Agentschap Opgroeien.

Algemeen:

- Er zijn procedures inzake omgaan met crisissituaties, contactname politie, drugbeleid, omgaan met grensoverschrijdend gedrag.
- Er is een procedure ernstige gebeurtenissen (zelfverwonding, agressie, fugue) en deze gebeurtenissen worden geregistreerd en toekomstgericht geëvalueerd.
- De personeelsleden, vrijwilligers en meisjes kennen deze procedures.

- Hoe bewaakt men de grens tussen het laagdrempelige en huiselijke enerzijds en het veiligheidsaspect anderzijds?

Individuele afspraken per geplaatst meisje:

- Er is een voorspelbare aanpak binnen een positief pedagogisch klimaat: dagindeling, dagbesteding, opvolging van de aanwezigheid (met daarin het evenwicht tussen zorg op maat en ruimte geven aan het meisje)
- Risicotaxatie instrumenten/ crisisinterventie instrumenten/ signaleringsplannen worden gehanteerd
- Er is een ondersteuningsplan beschikbaar met daarin het traject/perspectief van dit meisje na 18 jaar
- Er zijn afspraken rond het gebruik van sociale media
- Er zijn afspraken m.b.t. te vermijden contacten/contactverbod
- Er zijn afspraken rond druggebruik
- Ernstige gebeurtenissen (zelfverwonding, agressie, fugue) worden geregistreerd per geplaatst meisje en toekomstgericht geëvalueerd

4.2 PRAKTIJK

Algemeen:

Er zijn procedures inzake omgaan met crisissituaties, contactname politie, drugbeleid, omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

Tijdens het inspectiebezoek werd er een crisisdraaiboek getoond. Tijdens de inspectie kon er niet aangegeven worden wanneer dit document werd opgemaakt. Men stelt dat dit werd ontwikkeld na overleg met en overeenkomstig de aanbevelingen van het Agentschap Opgroeien. Een eerste versie zou aan hen zijn voorgelegd op 20/12/2019. Een voorlopige versie werd ter plaatse getoond en nadien gemaild. Zorginspectie maakt daarbij de kanttekening dat deze nog zo recent is dat door inspectie niet kan geconcludeerd worden deze procedures ook effectief werden gevolgd de voorbije maanden.

In het crisisdraaiboek staat het volgende vermeld:

- samenstelling van het crisisteam
- namen+ gsmnummers crisisteam
- werkwijze whatsapp groep crisisteam
- soorten crisis
 - Sociaal/emotionele crisis van een meisje
 - Pooiers in huis
 - Agressie en onaanvaardbaar gedrag
 - Zelfdoding
 - Brandalarm
- Stappenplan crisismelding
 - Telefoonnummers van desbetreffende crisisdiensten (politie, medische diensten, vertrouwenspersonen- andere externe hulpverleners).
 - Per meisje werd er opgelijst welke externe hulpverlener (contextbegeleider) betrokken is

Naast het crisisdraaiboek is er nog een 'deontologische code', het huisreglement. Dit document is nog in volle ontwikkeling en is nog niet gefinaliseerd. Een blauwdruk werd getoond. Dit dient bijvoorbeeld nog doorgesproken te worden met de rvb en het is nog niet voorgesteld aan de vrijwilligers. De implementatie ervan volgt later.

Het bevat volgende elementen:

- Gedrags- en omgangsregels:
 - o Geen enkele drug noch het gebruik ervan is toegelaten in het huis.

- Het nuttigen van alcohol kan beperkt toegelaten worden (bv. op een feestje in het huis), indien dit ook op voorhand is afgesproken.
- Roken kan enkel in de afgesproken ruimte, de veranda aan de achterkant van het huis. Roken op de kamers is niet toegestaan.
- Er komen geen mensen in het huis zonder dat het team op de hoogte is.
- Na 00u niet meer op elkaars kamer.
- Niemand vertrekt nog uit het huis na 00u.
- Het vermijden van alle vormen van verbaal of fysiek geweld.
- Indien er agressie incidenten zijn, wordt gereageerd met herstelmaatregelen (indien nodig met externe begeleiding).
- Regels rond dagindeling en maaltijden
- Regels rond financiën
- Regels rond vertrouwenspersoon
- Ombudsfunctie
- Regels rond het team, vrijwilligers, rvb en publieke communicatie

Er is een procedure ernstige gebeurtenissen (zelfverwonding, agressie, fugue) en deze worden geregistreerd en toekomstgericht geëvalueerd.

Het voorlopige en beperkte crisisdraaiboek bevat (nog) geen expliciete verwijzing naar zelfverwonding of fugue. Het omgaan met agressie-incidenten is wel vermeld.

Eveneens voorzien: reflectie na een incident en desgevallend aanpassing van de werkwijze.

Uit de toelichting ter plaatse blijkt dat er bij fugue via Whatsappverkeer getracht wordt om met het meisje in contact te blijven.

Er dient tevens (mondelinge verklaring) om het uur gestuurd te worden als men het huis, met toestemming/verwittiging heeft verlaten. De meisjes gaven in het gesprek aan dat ze inderdaad regelmatig maar daarom niet om het uur dienen te sturen). De verantwoordelijke geeft aan dat ze dag en nacht 24/24 uur bereikbaar is voor de meisjes en indien er niet wordt gereageerd op de whatsapp berichten, wordt de politie gebeld.

Anderzijds wordt benadrukt door de pleegzorger dat de meeste meisjes meerderjarig zijn en in hun bewegingsvrijheid en privacy niet mogen/kunnen beperkt worden.

Hoe worden de personeelsleden, vrijwilligers en meisjes die er geplaatst zijn op de hoogte gebracht van deze procedures?

- Meisjes: nog geen formele communicatie/document hierover met hen doorgenomen
- Personeelsleden: het enige personeelslid is betrokken bij de opmaak van het document.
- Vrijwilligers: nog geen formele communicatie hierover of document met hen doorgenomen.

Tijdens het inspectiebezoek wordt toegelicht dat de verantwoordelijke wenst om het half jaar een overleg te plannen met de 14 vrijwilligers die werkzaam zijn bij NE(S)T. Dit overleg heeft nog niet plaatsgevonden.

Hoe bewaakt men de grens tussen het laagdrempelige en huiselijke enerzijds en het veiligheidsaspect anderzijds?

Tijdens het inspectiebezoek werd toegelicht dat het laagdrempelige en huiselijke van NE(S)T ervoor moet zorgen dat er connectie met de meisjes blijft.

De gsm (Whatsapp) is een belangrijk kanaal om in contact te blijven met deze meisjes, ongeacht de leeftijd. De verantwoordelijke tracht hen zo veel als mogelijk vrij te laten, dit vanuit het principe "hoe ga je als ouder met je kinderen om".

Het standpunt van de pleegzorger is: indien een meisje enige tijd niet meer in huis is (dag of nacht), zal de verantwoordelijke via sms-verkeer trachten terug in contact te komen met haar. De doelgroep heeft vaak een verleden in allerlei gesloten settings (GI, beveiligend verblijf, FOR-K,...) wat niet heeft gewerkt. Geslotenheid werkt niet voor hen, vandaar deze innovatieve, andere wijze van omgaan met de meisjes. Door in connectie te blijven met de meisjes, door hen vertrouwen te geven, hen niet los te laten, creëert NE(S)T een veilige plaats voor hen, aldus de gesprekspartner.

Individuele afspraken per geplaatst meisje:

Er werd door de pleegzorger toegelicht dat de inhoudelijke dossiers eerder bij de contextbegeleiding van de externe diensten jeugdhulp raadpleegbaar zijn en niet bij NE(S)T. Voor 1 meisje was er ter plaatse een door de contextbegeleiding opgesteld stappenplan aanwezig.

Dagbesteding

Tijdens het inspectiebezoek werd toegelicht dat de meerderheid van de meisjes er omwille van hun problematiek niet aan toe zijn om reeds een structurele daginvulling te hebben. Sommigen gingen/gaan tijdelijk werken vb. in een klerenwinkel, maar vaak lukt dit maar voor korte periodes.

Van de 6 meisjes is er momenteel 1 ingeschreven in de avondschool en volgt 1 een traject deeltijds leren, deeltijds werken.

Er zijn geen structurele afspraken. Sommige meisjes hebben ook psychiatrische ondersteuning, contextbegeleiding en andere hulpverlening nodig, daar gaat soms ook een dagdeel naartoe. Er is echter geen ingebed systeem dat maakt dat duidelijk is wie wat en waar aan het doen is. De verantwoordelijke heeft daar wel zicht op, via Whatsapp-verkeer. Zo waren er bijvoorbeeld op het moment van de inspectie een aantal meisjes op bezoek bij hun context. Inspectie kan niet nagaan of dit ook daadwerkelijk zo was.

Risicotaxatie/ crisisinterventieplannen/signaleringsplannen

Er worden geen risico-taxatie instrumenten e.d. opgesteld. Tijdens de inspectie werd toegelicht door de gesprekspartners dat dit mogelijk wel een hulpmiddel kan zijn om de problematiek van de meisjes in kaart te brengen (dat dit mogelijk ook gebeurt in de contextbegeleiding), maar dat daar binnen NE(S)T geen direct zicht op is. Voor meerderjarige meisjes vond men dit ook niet haalbaar: er wordt verwezen naar hun autonomie en zelfbeschikkingsrecht.

Ondersteuningsplan

Gezien het innovatieve karakter van NE(S)T verwijst men daarvoor naar de andere hulpverlening. In NE(S)T zelf zijn er, met uitzondering voor 1 meisje, geen ondersteuningsplannen raadpleegbaar. Er waren geen eenduidige indicaties dat er daarover wordt overlegd.

In het gesprek met de meisjes gaf 1 van hen aan de externe contextbegeleider regelmatig te zien, voor het andere meisje was er nog geen contextbegeleiding gestart. .

Gebruik sociale media

Er zijn in de praktijk geen huisregels betreffende het gebruik van sociale media, deze werden ook nog niet in het ontwerpdocument van de deontologische code opgenomen.

Er is geen systeem van controle. Eenmaal 18 wil Ne(s)t geen controle uitoefenen, men wil wel dat het gebruik van sociale media ten allen tijde bespreekbaar is. De gesprekspartners geven aan dat men door de drempel zo laag mogelijk te leggen, in gesprek kan gaan met het meisje. Men tracht hen niets te verbieden, maar eerder erover te spreken. Dit volgens het principe van "wat doet een ouder" en geconnecteerd te blijven met de jongere.

Voor minderjarige meisjes kan de jeugdrechter eventueel een verbod op sociale media opleggen. Voor het minderjarige meisje dat momenteel in Ne(s)t verblijft waren er geen formele afspraken.

Te vermijden contacten, contactverbod

Er is geen gedocumenteerd zicht op mogelijk contactverbod via jeugdrechtsbank. Volgens de pleegzorger heeft niemand van de in NE(S)T verblijvende meisjes contactverbod noch met personen uit het pooiermilieu noch met personen uit de relationele/familiale context.

Wel geeft de verantwoordelijke aan in nauw contact te staan met twee medewerkers van de cel mensenhandel die weet zouden hebben van bepaalde te vermijden contacten. Er is daarvan geen lijst of

transparant systeem aanwezig. De gesprekspartner licht ook toe dat er meermaals per dag een anonieme politiewagen in de straat patrouilleert. Dit kon niet geverifieerd worden door de inspectie.

Noot: voor een meerderjarig meisje dat de voorgaande nacht had doorgebracht bij haar vriend werd tijdens het inspectiebezoek aangegeven dat men deze persoon nog niet kende. Hij zou wel gecheckt zijn door de dienst die de contextbegeleiding verzorgt.

Registratie ernstige gebeurtenissen (zelfverwonding, agressie, fugue) m.b.t. dit meisje

Indien het een minderjarig meisje betreft zal de jeugdrechter en consulent SDJ daarvan op de hoogte gebracht worden. Bij een meerderjarig meisje zal intern bekeken worden welke stappen moeten ondernomen worden en zal de werking op dit punt geëvalueerd en desgevallend bijgestuurd worden. Zo staat het in het ontwerp van crisisdraaiboek.

Er is geen systeem om stelselmatig het Agentschap Opgroeien te briefen, dit wordt volgens de gesprekspartners ook niet van hen verwacht door Agentschap Opgroeien. Noot: in het ontwerp crisisdraaiboek is wel een melding aan het Agentschap voorzien.

Analyse en remediëring na ernstige gebeurtenis

Er is geen systeem om ernstige gebeurtenissen te analyseren en daar eventueel conclusies uit te trekken. Ad hoc wordt dit besproken op het team en wordt daarvoor intern een herstelgesprek gehouden (met personeel of vrijwilligers), echter het is geen vast gegeven. Noot: analyse en remediëring zijn wel voorzien in het ontwerp crisisdraaiboek.

4.3 BESLUIT

De werkafspraken en de praktijk m.b.t. beveiliging/begeleiding zijn nog niet conform de overeenkomst/de aanbevelingen.

5 VEILIGHEIDSBELEID

5.1 BELEID

In de voormelde overeenkomsten en de aanbevelingen werden er een aantal principes vooropgesteld door het Agentschap Opgroeien:

- er zijn personeelsmatige maatregelen die de veiligheid van de meisjes garanderen: 24/24 permanentie, interne back-up, back-up met externe diensten (pleegzorg, contextbegeleiding.)
- er zijn infrastructurele maatregelen die de veiligheid van de meisjes garanderen
- er zijn schriftelijke werkafspraken rond de veiligheidsgaranties in het huis met minimaal vermelding van de wijze waarop de toegangscontrole verloopt. Deze werkafspraken zijn gekend bij het personeel, de vrijwilligers.
- er zijn schriftelijke werkafspraken betreffende het omgaan met de dreigende aanwezigheid van pooiers/daders. Deze werkafspraken zijn gekend bij het personeel, de vrijwilligers.

5.2 PRAKTIJK

Personeelsmatige maatregelen

In NE(S)T werken momenteel in totaal 14 vrijwilligers, 1 opvoedster die in dienst kwam in december 2019 en de pleegzorger. Een deeltijds personeelslid koos ervoor, om persoonlijke redenen, haar contract van beperkte duur einde januari niet te verlengen, er is een vacature. Pleegzorger woont ter plaatse in het huis van NE(S)T.

In het rooster is voorzien dat er, naast de pleegzorger, in principe 7/7 minstens 1 bijkomende persoon ter plaatse beschikbaar is: personeelslid, stagiair of vrijwilliger.

In het uurrooster zijn er evenwel diverse hiaten: niet aaneensluitende shifts. Pleegzorger geeft aan dat zij dan als back-up fungeert. Anderzijds wordt niet uitgesloten dat soms een vrijwilliger alleen "op dienst" is.

Bijvoorbeeld indien de pleegzorger wordt opgeroepen door de politie, door een meisje...

Vóór 1/9/2019 zou men de permanentie niet steeds hebben kunnen garanderen bij gebrek aan medewerkers/vrijwilligers. Sindsdien zou er steeds iemand ter plaatse aanwezig zijn.

Op de dag van inspectie waren aanwezig: de pleegzorger, de opvoedster was ingeroosterd tussen 9 en 16 u (in de praktijk is zij gebleven tot op het einde van de inspectie), 2 stagiaires waarvan 1 wel (9 tot 15.30 u) en 1 niet vermeld op het uurrooster maar gedurende de dag aanwezig.

De voorgaande nachtdienst werd uitgevoerd door de pleegzorger (niet op het rooster) omwille van ziekte van de ingeplande vrijwilliger. In principe is de nacht inslapend.

Voor de avond en nacht aansluitend op de inspectie was een dubbele nacht voorzien door vrijwilligers (respectievelijk van 20 u tot 8.30 uur en van 22 u tot 8 u). In principe was dan ook de pleegzorger aanwezig.

Infrastructurale maatregelen m.b.t. veiligheid

Het huis is een halfopen bebouwing met een zijdelingse voordeur en een achterliggende tuin. De toegang tot het huis is, met uitzondering van de gesloten voordeur, niet beveiligd. De tuin is zeer toegankelijk via de oprit (inwandelbaar, wel diverse ramen van het huis die uitgeven op deze oprit). De tuin beschikt over een laag tuinhekje, dit kon niet dichtgedaan worden en had geen slot.

De deursloten van zowel de voordeur, de achterdeur als de deuren van de meisjeskamers zijn gewone deursloten: geen extra sloten, geen badges, geen alarmsysteem, geen camera's. In de reactie op het verslag geeft men aan dat "dit een bewuste keuze is omdat ze in Ne(s)t kiezen om zo getrouw mogelijk op een gewoon huis te lijken".

De toegangsdeuren worden overdag of 's nachts niet extra beveiligd: het is mogelijk dat meisjes 's nachts iemand binnen laten of zelf naar buiten gaan. Ook hier wordt in de reactie aangegeven dat "dit een bewuste keuze is omdat we de meisjes leren omgaan met vrijheid en verantwoordelijkheid". Pleegzorger geeft aan dat zij bij vermoedens extra alert is en een extra nachtronde doet.

In het huis zijn de gemeenschappelijke lokalen voor iedereen toegankelijk. De veranda is o.a. één van deze lokalen. De veranda is via de open achtertuin vlot bereikbaar, op het moment van inspectie was deze veranda niet afgesloten.

Meisjes mogen bij mekaar op de kamer tot middernacht. [REDACTED]

De individuele kamers van de meisjes kunnen in principe niet op slot. Twee kamers beschikken over een bijkomend slot (hangslotje dat langs de binnenkant en buitenkant kan gebruikt worden) en 1 kamer beschikt over een schuifketting. Men geeft ook aan dat enkel meisjes die al lang ter plaatse verblijven hun kamer aan de binnenkant op slot kunnen doen, voor de anderen wenst men zeker te zijn dat, indien zich een persoonsincident voordoet, men toegang heeft tot de kamer.

De ramen van de meisjeskamers werden gecontroleerd. Ze zijn niet beveiligd.

De veranda heeft een plat dak, langs dit dak is er toegang tot de meisjeskamers mogelijk.

Veiligheidsgaranties i.v.m. toegangscontrole

Er zijn geen schriftelijke werkafspraken over bezoek. Er wordt aangegeven dat indien iemand op bezoek wil komen, de identiteitskaart dient voorgelegd te worden aan de pleegzorger. Deze neemt, indien er een vermoeden is dat het een pooier betreft, daarvoor dan contact op met de lokale medewerkers van de cel mensenhandel.

Er kon niet aangetoond worden dat dit formeel ook zo is afgesproken met de vrijwilligers/stagiairs. Dit is ook niet vermeld in de deontologische code/huisreglement. Later in het gesprek werd aangegeven dat de controle van de identiteitskaarten eerder een verantwoordelijkheid is van de contextbegeleiders.

Het systeem van de toegangscontrole is onvoldoende eenduidig en transparant.

Whereabouts

De pleegzorger geeft aan dat alle meisjes de instelling vrij kunnen verlaten maar elk uur geacht worden een bericht te sturen tijdens de daguren. Indien de meisjes al langer in NE(S)T verblijven, kan hiervan afgeweken worden. Deze afspraak staat niet vermeld in de deontologische code/het huisreglement. In de reactie wordt aangegeven dat dit is "omdat dit afhankelijk is van meid tot meid en er rekening gehouden wordt met de verantwoordelijkheidszin, draagkracht en de wijze waarop ze met vrijheid kunnen omgaan".

In het gesprek met de meisjes werd bevestigd dat er Whatsapp verkeer is tussen de pleegzorger en de meisjes, maar de hoge frequentie van elk uur een bericht te sturen werd niet bevestigd.

Werkafspraken m.b.t. dreigende aanwezigheid pooiers/daders

Er zijn geen geschreven werkafspraken. Er wordt aangegeven dat dan naar de politie dient gebeld te worden en dat er daar een goede interne communicatie is die ertoe leidt dat er snel wordt ingegrepen. Er wordt gesteld dat er momenteel voor geen van de opgenomen meisjes contactverboden zijn, noch met daders noch met andere leden uit hun context. Door de beperkte schriftelijke gegevens kon dit door ZI niet worden nagekeken.

Huiselijkheid

In het huis hebben alle meisjes, desgewenst, een eigen kamer. Er zijn 2 badkamers en 2 keukens. Verder ook de nodige ontspanningsruimten: een veranda waar gerookt mag worden en waar pc's ter beschikking zijn, een TV-ruimte, een aparte vergaderruimte en een wasruimte.

Er is momenteel geen eenduidig huishoudelijk reglement, meisjes geven aan dat zij mondeling geïnformeerd werden over de huisregels. Er is geen beurtrol of dergelijke rond huishoudelijke taken. Meisjes worden wel geacht om zelf hun kamer netjes te houden. Tijdens de rondgang werd opgemerkt dat de meisjeskamers niet proper waren. Er hing bovendien in huis een indringende geur van sigaretten. Het huis is ingericht met het nodige meubilair maar oogt wat rommelig.

Het avondmaal wordt volgens de pleegzorger samen genuttigd. Er zou vaak een vrijwilliger komen koken, dit was niet het geval de dag van de inspectie, het ontbijt wordt doorgaans niet samen genomen.

Eén van de bevraagde meisjes gaf aan dat zij in het begin niet wist dat het een "instelling" betrof, de andere deelde mee dat het niet de bedoeling van de pleegzorger was om er een instelling van te maken. Indirect benadrukten zij hierdoor het huiselijk karakter.

Voor telefoon (mobiele en vaste), internet, was, huur, maaltijden.. betalen de meisjes 200 euro per maand aan de pleegzorger. De 400 euro die overblijft van de tegemoetkoming van het OCMW dient voor persoonlijke uitgaven en wordt via een wekelijks zakgeld van 50 euro in cash of per kaart beschikbaar gesteld. Dit werd in het gesprek met de meisjes bevestigd.

5.3 BESLUIT

De werkafspraken en de praktijk m.b.t. het veiligheidsgebeuren zijn nog niet conform de overeenkomst/de aanbevelingen.

6 PERSONEELSBELEID

6.1 BELEID

In de voormelde overeenkomsten en de aanbevelingen werden er een aantal principes vooropgesteld door het Agentschap Opgroeien.

- Voor alle personeelsleden/ingezette vrijwilligers is er een uittreksel uit het strafregister model 2 beschikbaar.
- Inscholing: er is vorming/coaching voorzien door deskundigen met het oog op het ontwikkelen van specifieke expertise in het omgaan met de doelgroep inclusief het kunnen garanderen van de veiligheid van de meisjes.
- Beschikbaarheid van de externe manager
- Er is een procedure voor aanwerving van nieuwe vrijwilligers

6.2 PRAKTIJK

Momenteel zijn in dienst bij NE(S)T:

- De pleegzorger
- Een opvoedster, gegradueerde in de orthopedagogie, 38 u per week, in dienst sinds december 2019
- Er is een vacature voor een opvoeder voor de nachtdienst.
- Volgens een lijst die uithing in de veranda zijn er actueel 14 vrijwilligers.

- procedure voor de aanwerving van nieuwe vrijwilligers: periodiek worden, al dan niet samenvallend met een lezing door de pleegzorger, infomomenten gehouden. Aanwezige belangstellenden kunnen dan een fiche invullen met hun gegevens (werksituatie, vervoer, beschikbaarheid, competenties en of men een vergoeding wil). Nadien volgt een gesprek op een extern adres met de opvoedster en eventueel ook de leden van de rvb. Er zijn geen vereisten rond vooropleiding of achtergrond. Indien zij aanvaard worden, lopen zij in eerste instantie dubbel met een meer ervaren kracht.

De vrijwilligers nemen diverse taken op: koken, vervoer, begeleiding bij winkelen, bezoek (voor zover mogelijk) indien de meisjes op time out zijn in de GI. De vrijwilligers zouden verzekerd zijn. Men verwijst naar de externe manager voor verdere gegevens hier rond.

Toets van de dossiers van de begeleidende personeelsleden/vrijwilligers:

- Beschikbaarheid van model 2 (personeel, vrijwilligers): er is geen systematiek om deze documenten op te vragen. Voor 2 van de 16 personen was dit beschikbaar.
- Planning/registratie van de inscholing: de inscholing bestaat uit het dubbellopen met een andere vrijwilliger of met een personeelslid, er zijn geen formele afspraken of registraties.

- Beschikbaarheid van de externe manager: uit het gesprek blijkt dat deze momenteel bezig is met de opmaak van het verslag over de werking voor het Agentschap Opgroeien dat deze maand dient ingediend te worden en met de uitbreiding van de rvb.

6.3 BESLUIT

De werkafspraken en de praktijk m.b.t. het personeelsbeleid zijn nog niet conform de overeenkomst/de aanbevelingen.

7 SAMENWERKING

7.1 BELEID

In de voormelde overeenkomsten en de aanbevelingen werden er een aantal principes vooropgesteld door het Agentschap Opgroeien.

- Samenwerkingsafspraken met partners vanuit beveiligend oogpunt
 - o Politie
 - o Payoke
 - o Drugshulpverlening
 - o Gemeenschapsinstellingen
 - o Consulanten sociale dienst Jeugdrechtbank
- Samenwerking met partners vanuit begeleidend oogpunt:
 - o Dienst voor Pleegzorg Oost-Vlaanderen
 - o Contextbegeleiding
 - o Consulanten sociale dienst Jeugdrechtbank

7.2 PRAKTIJK

Ter plaatse waren er geen formele samenwerkingsafspraken beschikbaar noch met de politie, noch met Payoke, noch met andere diensten.

In de reactie wordt erop gewezen dat “dit heeft alles te maken met het feit dat wij een reflectiehuis zijn en in mindere mate een onderdeel in het hulpverlenings- en justitieel traject van de meisjes”.

Algemeen

Er wordt een niet gefinaliseerd gedeelte van een tekst digitaal getoond waarin de positionering van NE(S)T aan de orde komt.

- NE(S)T: het bieden van een veilige huiselijke context en faciliteren van de externe hulpverlening (contextbegeleiding)
- Dienst Pleegzorg Oost-Vlaanderen (DPZ): algemene coördinatie van het traject. Hierbij is voorzien dat alle contacten met consulenten, contextbegeleiders en andere hulpverleners via Pleegzorg lopen en indien nodig worden overlegmomenten met deze partners door Pleegzorg ingepland. Pleegzorg registreert ook de verschillende acties die bij een casus ondernomen worden en dus ook de bezetting van NE(S)T.
- CB (contextbegeleiding): van deze diensten wordt verwacht dat zij de individuele begeleiding opnemen, reflecteren over de situatie mede om het meisje terug toe te leiden naar een dagbesteding.

Informatieoverdracht: in de tekst wordt gesteld dat: “Voor de belangrijkste partners is er op regelmatige basis een informatieoverdracht omdat deze partners ook aan huis komen”. Er wordt niets vermeld rond dossiervorming.

Ter plaatse werd vastgesteld dat er niet op een gestructureerde wijze schriftelijke informatie wordt doorgegeven of bijgehouden. Bij doorvragen over bepaalde aspecten wordt steeds verwezen naar mailtjes of Whats app berichten op de telefoon van de pleegzorger of opvoedster.

Uit annotaties bij deze tekst blijkt dat deze ook het voorwerp is van bespreking met het Agentschap Opgroeien. Het Agentschap dringt er in zijn annotaties op aan om uit te klaren of NE(S)T zich wil focussen op kortdurende opvang dan wel op opvang met een langer perspectief of beide.

Samenwerking vanuit beveiligend oogpunt

- Concrete tussenkomsten politie: men geeft aan dat de politie intensief surveilleert in de buurt en de nummerplaten van de wagens screent in de straat. Er zouden regelmatige contacten zijn met de cel mensenhandel. Noot: tijdens de inspectie kwam de politie aanbellen om te horen of, na de publicatie in de pers, alles in orde was in het huis. Ze hadden aan de deur een kort gesprek met de pleegzorger.
- Meldingen bij Payoke: men geeft aan dat de relatie met Payoke verstoord is en dat de directeur van Payoke ontslag nam uit de rvb van NE(S)T. Verder wordt gesteld dat bij aanmeldingen voor assessment men geen gehoor krijgt bij deze dienst.

Samenwerking vanuit begeleidend oogpunt

- DPZ: men geeft aan dat er 2 personeelsleden zijn aangeduid binnen die dienst die de dossiers van de meisjes in NE(S)T opvolgen. Na de inwerkperiode sinds september 2019 zou de vertrouwdsheid met de werking van NE(S)T nu in orde zijn.
- CB: van de 6 geplaatste meisjes in NE(S)T was er voor één meisje een papieren dossier. Voor een ander meisje waren er enkele digitale sporen van een dossier. In het digitale dossier was er geen stappenplan beschikbaar. De pleegzorger verwijst naar de begeleidingsdienst want wenst ter plaatse geen dossiers meer bij te houden, vanuit het argument dat ze kunnen ontvreemd worden.
- Uit het papieren dossier kon geconcludeerd worden dat er een zekere taakverdeling is; in het stappenplan van de dienst voor contextbegeleiding lezen we enerzijds hun eigen werkdoelen, anderzijds ook wat verwacht wordt van de pleegzorger:
 - o De jongere stimuleren/toeleiden naar aangepaste therapie
 - o Het belang van een eigen inkomen onder de aandacht brengen, ook i.f.v. een daginvulling
 - o Het meegeven van gepaste normen en waarden.
- Voor de meisjes waarvoor er een dienst contextbegeleiding is aangeduid, zouden deze 1 keer per week langskomen voor gesprekken met de meisjes. De verdere beschikbaarheid van de begeleiders van deze diensten zou wisselend zijn: van steeds bereikbaar en beschikbaar voor ondersteuning/advies tot zeer moeilijk bereikbaar en beschikbaar.

Voor een meisje dat sinds [REDACTED] in NE(S)T verblijft was er nog geen CB aangeduid. Nochtans vraagt men in bovenstaande geciteerde nota dat dit zo snel mogelijk na opname gebeurt.

In de voormelde tekst rond de positionering en samenwerkingsverbanden wordt gesteld dat: “Indien er een stappenplan wordt uitgewerkt met de contextbegeleiding, is NE(S)T hiervan op de hoogte en kent de vzw de te zetten stappen”. De facto kon dit ter plaatse voor 1 meisje aangetoond worden.

- [REDACTED]: uit de toelichting blijkt dat er ad hoc samenwerking is met de consultants van de sociale dienst jeugdrechtsbank. Echter, verslaggeving van bijvoorbeeld overlegmomenten, schriftelijke afspraken inzake trajecten e.d. konden niet getoond worden. Indien er werd doorgevraagd werd er telkens verwezen naar mailverkeer, Whatsapp-verkeer. Er is geen transparant systeem om de informatie/ de beslissingen die de verwijzer/ jeugdrechter neemt op een systematische wijze te communiceren aan het personeel/ vrijwilligers.

- Men geeft mee dat er met het OCMW Gent een protocol is met één aanspreekpunt, dit financiële luik werd tijdens dit inspectiebezoek niet verder bevraagd.

7.3 BESLUIT

De werkafspraken en de praktijk m.b.t. het samenwerkingsbeleid zijn nog niet conform de overeenkomst/de aanbevelingen.