



3 Kwaliteitssysteem
3.2. Middelenbeheer
3.2.4. Documentenbeheersing
3.2.4.1 Ten aanzien van gebruikers
versie 2010

## **Doel:**

Ministerieel besluit;

Art. 4 §4: Het systeem waarbij de voor de werking relevante documenten op een overzichtelijke wijze worden beheerd.

Hiertoe:

- a) legt het centrum de modaliteiten vast volgens dewelke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden en bepaalde personen inzage krijgen in bepaalde documenten.
- b) bundelt het centrum de documenten die eigen zijn aan het kwaliteitssysteem in een overzichtelijk en voor de medewerkers toegankelijk kwaliteitshandboek

Sector minimale specifieke kwaliteitseisen:

SMK 19: Het centrum staat in voor een methodische en planmatige hulpverlening. Van ieder begeleid kind en gezin waartoe het behoort wordt een dossier aangelegd met de volgende elementen

- 1.** inlichtingen van administratieve aard
- 2.** de gegevens over de toestand van het begeleide kind en het gezin waartoe het behoort
- 3.** het ondersteuningsplan, bedoeld in artikel 26 &2, evenals elke bijsturing ervan zoals bedoeld in artikel 27 van dit besluit
- 4.** rapporteringen van alle stappen in het dossier waaruit blijkt dat de begeleiding en de ondersteuning een gepast antwoord zijn op de hulpvragen.

Het dossier is vertrouwelijk.

SMK 24: Het centrum respecteert de geldende wetgeving inzake het beroepsgeheim. Het garandeert de betrokkenen toegang tot hun dossier overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Rechtspositie van de minderjarige

Het recht op een dossier (afd 7 art 20-23)



Het recht op informatie en duidelijke communicatie (afd 4 art 11-12)

Het recht op inspraak en participatie (afd 6 art 16-19)

## **Toepassingsgebied:**

Op de totale werking van het CKG

## **Termen en definities:**

A: ambulantly

R: residentieel

M: mobiel

MW: maatschappelijk werker

AO: aandachtsofvoeder

## **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:**

Sociale dienst, de eindverantwoordelijkheid ligt bij de directie

## **Aantoonbaarheid:**

Dossier (in bijlage opgenomen )

## **Documentenbeheersing ten aanzien van de gebruikers**

Kind & Gezin gaat over tot het gebruik van een computergestuurd dossier. Een geautomatiseerd dossier vraagt een duidelijk visie omtrent de inhoud, het gebruik, de manier van bewaren,...

De werking vraagt nog steeds een papieren versie van het dossier.

## **DOSSIER LEEFGROEP**

### **1. Aanmeldingsformulier**

Wie: de persoon die de aanmelding krijgt

Wanneer: formulier wordt onmiddellijk (tijdens de aanmelding) ingevuld

Waarom: registratie van de aanmeldingen

Waar: de aanmeldingen waarop wordt ingegaan worden in het dossier bewaard

de overige, niet behandelde, opnamevragen worden bewaard in een aparte kافت bij de MW

### **2. Overeenkomst dag- en/of nachtopvang**

Wie: MW (evt pedagoog),

Wat: engagement tot deelname, prijsbepaling, bezoeksregeling,...

Wanneer: bij de effectieve opname/ start van de begeleiding

Waar: dossier

Hoe: -Bewijs van inkomsten en gezinssamenstelling

-Attest van de gemeente

-Kopie ziekenboekje



Waarom: schriftelijke weergave van de overeenkomst

### **3. Intakeverslag**

Wie: MW'er (evt pedagoog)

Wat: samenvatting van alle gesprekken voorafgaand aan de opname

opsomming van de betrokken hulpverleningsdiensten

verzamelen van alle documenten van cbj/JRB

genogram

omschrijving van de problematiek en de beleving ervan

hulpvraag en verwachte termijn

Afspraken ivm aanwezigheidsdagen

Wanneer: tijdens intakegesprek/ tegen de effectieve opname

Waar: dossier + een kopie wordt bewaard in de leefgroep

Waarom: schetsen van de beginsituatie opdat de hulpverlening doelgericht kan starten

### **4. Eerste observaties en afspraken:**

Wie: aandachtsoepvoeder

Wat: eerste observaties mbt kind

Wanneer: tijdens de eerste kindbespreking na opname

Waar: in de leefgroep

Waarom: start van de hulpverlening vlot te laten verlopen  
extra informatie voor leefgroep

### **5. Medische interventie**

Wie: huisarts

Wat: beschrijven van medische acties

Waar: in de leefgroep

Wanneer: bij opname, verblijf en ontslag van kind medische opvolging

Waarom: opvolging medische aspecten

### **6. Doelstellingen van het ondersteuningsplan**

Wie: MW + pedagoog

Wat: hulpverlening uitstippelen aan de hand van algemene en concrete doelstellingen

Wanneer: Vanaf de aanvang van de hulpverlening  
maandelijks evalueren en eventueel bijsturen van de  
doelstellingen

Waar: dossier

Hoe: op basis van informatie uit het opnameteam en de kindbespreking

Waarom: bieden van een hulpverlening op maat



## **7. Voorbereiding Kindbespreking**

Wie: AO  
Wat: leidraad om een kind gericht te kunnen observeren en bespreken  
Wanneer: maandelijks, ahv opgemaakt schema  
Waar: persoonlijk materiaal AO  
Waarom: doelgerichte hulpverlening te bevorderen, basis om verslag te maken

## **8. Beginverslag**

Wie: AO in samenwerking met pedagoog en mw'er  
Wat: beschrijving van de eerste 3 maanden  
Wanneer: na 11 weken  
Waar: dossier  
Hoe: handleiding  
Waarom: synthese van de hulpverlening tijdens de eerste 3 maanden

## **9. Evolutieverslag**

Wie: AO in samenwerking met pedagoog en mw'er  
Wat: weergave van de evoluties in de hulpverlening  
Wanneer: na beginverslag elke 3 maanden  
Waar: dossier  
Hoe: handleiding  
Waarom: beschrijven van de veranderingen sedert het opnameverslag en/of vorige

## **10. Eindverslag**

Wie: AO in samenwerking met pedagoog en mw'er  
Wat: beschrijving van de totale hulpverlening  
Wanneer: einde opname  
Waar: dossier  
Hoe: handleiding  
Waarom: synthese van de totale hulpverlening

## **11. Agogische contacten**

Wie: MW  
Wat: structurele en inhoudelijke vermelding van de agogische contacten  
Wanneer: bij elk werkcontact  
Waar: dossier  
Waarom: overzicht van werkcontacten

## **12. Pedagogische contacten**



Wie: pedagoog  
Wat: structurele en inhoudelijke vermelding van de pedagogische contacten  
Wanneer: bij elk werkcontact  
Waar: dossier  
Waarom: overzicht van werkcontacten

### **13. Andere documenten indien belangrijk voor de hulpverlening**

schoolrapport  
briefwisseling  
testing  
(ev juridische documenten jrb)  
(ev briefwisseling kinderbijslagfonds)  
...

### **Uitzondering in verslaggeving bij kortverblijf**

#### **Verlag kortverblijf (verblijf van minder dan 4 weken)**

Wie: MW  
Wat: synthese van het verblijf  
Wanneer: bij het vertrek  
Waar: dossier  
Hoe: op basis van informatie uit de kindbespreking, opnameteam en oudergesprekken  
Waarom: beschrijving van de hulpverlening

### **DOSSIER MOBIEL**

#### **1. Aanmeldingsformulier**

Wie: de persoon die de aanmelding krijgt  
Wanneer: formulier wordt onmiddellijk (tijdens de aanmelding) ingevuld  
Waarom: registratie van de aanmeldingen  
Waar: de aanmeldingen waarop wordt ingegaan worden in het dossier bewaard  
de overige, niet behandelde, opnamevragen worden bewaard in een aparte kافت bij de MW

#### **2. Overeenkomst mobiele begeleiding**

Wie: MW  
Wat: officiële start begeleiding  
Wanneer: bij de voorstelling van de ambulante begeleider door MW  
Waar: dossier  
Waarom: schriftelijke weergave van de overeenkomst



### **3. Intake-verslag**

- Wie: MW
- Wat: samenvatting van alle gesprekken voorafgaand aan de begeleiding  
opsomming van de betrokken hulpverleningsdiensten  
genogram
- Wanneer: tegen de effectieve start begeleiding
- Waar: dossier
- Waarom: schetsen van de beginsituatie opdat de hulpverlening doelgericht kan starten

### **4. Doelstellingen van het ondersteuningsplan**

- Wie: thuisbegeleider/maatschappelijk werker
- Wat: hulpverlening uitstippelen a.d.h.v. lange en korte termijn doelstellingen
- Wanneer: aanvang hulpverlening
- Waar: dossier
- Hoe: op basis van info uit intake-verslag en gesprek(ken) met de gezinsleden
- Waarom: hulpverlening op maat

### **5. Agogische contacten**

- Wie: MW
- Wat: structurele en inhoudelijke vermelding van de contacten
- Wanneer: bij elk werkcontact
- Waar: dossier
- Waarom: overzicht van werkcontacten

### **6. Verslag huisbezoek**

- Wie: thuisbegeleider
- Wat: schriftelijke weergave huisbezoek
- Wanneer: na elk huisbezoek
- Waar: dossier
- Waarom: inhoudelijke beschrijving van een huisbezoek

### **7. teambespreking**

- Wie: thuisbegeleider
- Wat: evaluatie en bijsturing van de hulpverlening
- Wanneer: bij elke bespreking op het team
- Waar: dossier
- Hoe: op basis van de besprekingen
- Waarom: hulpverlening op maat



### **8. overleg met andere hulpverleners**

Wie: thuisbegeleider MW  
Wat: beschrijving van de overlegmomenten  
Wanneer: na elke bespreking  
Waar: dossier  
Hoe: naar aanleiding van een gesprek met andere hulpverleners  
Waarom: evalueren van de hulpverlening

### **9. tussentijdse evaluatie**

Wie: thuisbegeleider  
Wat: beschrijving van de evolutie  
Wanneer: na drie maanden  
Waar: dossier  
Hoe: naar aanleiding van een gesprek met ouders en maatschappelijk werker  
Waarom: evalueren van de hulpverlening

### **10. eindevaluatie**

Wie: thuisbegeleider  
Wat: beschrijving van het gehele proces  
Wanneer: bij einde begeleiding  
Waar: dossier  
Hoe: naar aanleiding van een gesprek met ouders en maatschappelijk werker  
Waarom: evalueren van de hulpverlening

## **DOSSIER T SPOOR**

### **1. aanmeldingsformulier**

Wie: de persoon die de aanmelding krijgt  
Wanneer: formulier wordt onmiddellijk (tijdens de aanmelding) ingevuld  
Waarom: registratie van de aanmeldingen  
Waar: de aanmeldingen waarop wordt ingegaan worden in het dossier bewaard  
de overige, niet behandelde, opnamevragen worden bewaard in een aparte kافت bij de MW

### **2. Overeenkomst begeleiding**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: ,engagement van de ouders om in te stappen in de hulpverlening  
Wanneer: officiële start begeleiding



Waar: dossier  
Waarom: schriftelijke weergave van de overeenkomst

### **3. Intake-verslag**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: samenvatting van alle gesprekken voorafgaand aan de begeleiding  
Wanneer: opsomming van de betrokken hulpverleningsdiensten  
Waar: genogram  
Wanneer: tegen de effectieve start begeleiding  
Waar: dossier  
Waarom: schetsen van de beginsituatie opdat de hulpverlening doelgericht kan starten

### **4. Contacten**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: vermelding van alle contacten  
Wanneer: dagdagelijks  
Waar: dossier  
Waarom: opvolging van de verschillende contacten met het gezin

### **5. het gezinsgesprek**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: verslag gesprek met het gezin of één van de gezinsleden  
Wanneer: na elke bespreking  
Waar: dossier  
Waarom: opvolging van de verschillende contacten met het gezin

### **6. dagboek**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: vermelding van alle doelstellingen waar die dag gewerkt is met het gezin  
Wanneer: na elke aanwezigheidsdag  
Waar: dossier  
Waarom: opvolging van de verschillende contacten met het gezin

### **7. eindevaluatie**

Wie: gezinsbegeleider  
Wat: beschrijving van het gehele proces  
Wanneer: bij einde begeleiding  
Waar: dossier  
Hoe: naar aanleiding van een gesprek met ouders  
Waarom: evalueren van de hulpverlening





### **De wijze waarop het CKG te werk gaat ivm beroepsgeheim**

- Alle dossiers worden bewaard op de sociale dienst in een kast die op slot kan. Deze wordt na de werkuren gesloten.
- Binnen het centrum wordt over de dossiers gesproken, enkel met de medewerkers die betrokken zijn bij de begeleiding van kind of ouders. Hiervan worden de ouders bij de intake op de hoogte gesteld dmv opnameverbintenis.
- Tijdens het opnameteam wordt met de pedagoog, de maatschappelijk werker en hoofdopvoeder gesproken over de ouder- en kindbegeleiding.
- Ouders worden steeds op de hoogte gebracht als er een gesprek of overleg gaat plaats vinden over hun gezin/ kind. Er wordt een formele toestemming tot overleg gevraagd bij de opnameprocedure.
- Er wordt enkel informatie uitgewisseld met andere betrokken diensten, mits toestemming van de ouders en enkel als het in belang is van de begeleiding van de ouders of het kind. Dit geldt ook voor het overmaken van verslagen. In het opnamecontract worden de ouders hiervan op de hoogte gesteld.
- In het huishoudelijk reglement van de instelling wordt vermeld dat iedereen verbonden is aan het beroepsgeheim. Dit wordt door elk beginnend personeelslid ontvangen en ondertekend.
- Tav kinderen : op regelmatige tijdstippen ruimte maken voor het geven van informatie (vb. intake, periodieke evaluatie, belangrijke gebeurtenissen)  
nadenken over hoe informatie en communicatie met jonge kinderen moet gebeuren = tijd en middelen zoeken voor informatie en communicatie  
welke info moet er gegeven worden: o.a. meedelen aan de jongere waar hij precies kan terecht komen, hoe lang de hulpverlening kan duren, wie hem begeleidt en of hij hierin kan kiezen, welke dokters beschikbaar zijn, wanneer hij bezoek mag ontvangen, hoeveel zakgeld hij krijgt, of medische ingrepen nodig zijn en wat de gevolgen zijn, welke studierichtingen mogelijk zijn, hoe zijn pleeggezin eruit ziet, wat het verschil is tussen ambulante begeleiding en een plaatsing, ...  
Het doorgeven van die informatie kan op verschillende manieren gebeuren: in gesprek gaan met de jongere of een document opstellen met duidelijke uitleg over regels, procedures, ... voor jongere minderjarigen op een meer visuele manier (bvb. met behulp van tekeningen), een strip of film te maken.



- Kinderparticipatie (i.e. actieve betrokkenheid van jongeren bij zaken die hen aanbelangen) is op zich geen nieuw idee. Door jongeren mee te laten participeren, vergroot hun greep op de werkelijkheid, op hun eigen hulpverleningssituatie. Hierdoor ontstaat het inzicht dat men niet een passief slachtoffer is, maar ook zelf actief vorm kan geven aan de omringende leefwereld.  
Daarnaast houdt iemand mee laten participeren ook een blijk van waardering en respect in voor die persoon. Immers, aan zijn mening wordt belang gehecht. Hierdoor vergroot de betrokkenheid en dus ook automatisch de motivatie. Onderzoek heeft aangetoond dat wanneer jongeren, van bij het begin van de begeleiding mee kunnen participeren, hun motivatie stijgt.
- Participatie bestaat uit een aantal concrete stappen:
  - **mee weten:** Dit is een grondvoorwaarde tot participatie: het is noodzakelijk voldoende informatie te verstrekken over de verschillende mogelijkheden binnen de jeugdhulp, voorstellen te duiden en toe te lichten en het verloop te schetsen van het hulpverleningsproces
  - **mee denken:** In een tweede fase zal men de informatie gaan afwegen, gevolgen van bepaalde keuzes voorspellen, voor- en nadelen afwegen,... Dit kan een meerwaarde bieden: de ervaringswereld van de minderjarige / zaken die voor volwassenen minder belangrijk zijn, worden onder de aandacht gebracht.
  - Uiteraard moeten we hier rekening houden met het ontwikkelingsniveau van het kind. Vanaf de leeftijd van ongeveer elf jaar zijn minderjarigen in staat om hypothesen te maken, in de toekomst te denken, alternatieven af te wegen, perspectief te nemen en zich in te leven in anderen. Een kind van zes of zeven jaar is daar nog niet toe in staat. Het kan wel meedenken op het concrete niveau. Bij oudere minderjarigen kan dus gewerkt worden met hypothesen, terwijl het beter is bij jongere mij heel concrete zaken te gebruiken. Ditzelfde gaat ook op voor mij met een ontwikkelingsachterstand.
  - **mee praten:** Alvorens beslissingen te nemen is het noodzakelijk samen te zitten en te praten over de gevonden ideeën, opgerezen vragen, bedenkingen,... Als begeleider heb je dan een dubbele opdracht. Enerzijds aan de jongere de ruimte geven om een mening te formuleren en anderzijds hen ondersteunen door ondermeer toegankelijke, aangepaste uitingsvormen of kanalen aan te reiken.



- **mee beslissen:** Participatie mag niet stoppen na de bevraging naar noden en behoeften. Het is essentieel dat ook de beslissing samen met de jongeren gebeurt. Ook nadat een beslissing genomen is, moet deze nog gerealiseerd worden. In deze fase is het ook aangeraden om de jongeren zoveel mogelijk te betrekken en verantwoordelijkheid uit handen te geven. Zo kan men de jongere zelf de nodige stappen laten ondernemen in zijn eigen leven...
- **mee evalueren:** Dit is de laatste fase van het participatieproces. Eens een beslissing uitgevoerd is, is het best een evaluatiemoment in te lassen om de uitkomst te toetsen aan de verwachtingen die men vooraf had. Op dit moment kan men gaan kijken hoe alles verlopen is, of men tevreden is met het resultaat, of er in de toekomst aanpassingen nodig zijn, ...
- **Participatie** van mij moet als een proces gezien worden en niet zozeer als een resultaat of doel dat moet bereikt worden. Echte participatie vraagt een voortdurend engagement doorheen de tijd waardoor de betrokkenheid van kinderen deel wordt van de dagelijkse praktijk, eerder dan een éénmalig gebeuren. Dit vereist dat gewerkt wordt aan relaties tussen mij en hulpverleners waarin wederzijds respect centraal staat.

### **De wijze waarop het centrum omgaat met inzagerecht**

- Ouders worden op de hoogte gebracht dat er een dossier over hen zal worden opgemaakt.
  - Ouders hebben op elk moment van de begeleiding inzagerecht in hun dossier. Zij kunnen hun dossier ook steeds doornemen, samen met een medewerker. Zij kunnen het dossier echter niet integraal nalezen, maar enkel deze elementen die zij zelf hebben aangebracht. Zij kunnen er ook geen afdruk van ontvangen. Zij worden van dit recht op de hoogte gebracht bij de intake.
  - Alle dossiers blijven bewaard in het centrum in een archiefruimte. Dit geeft de kinderen de mogelijkheid om in hun latere leven hun verleden te reconstrueren.
  - De rechten kan de mij uitoefenen voor zover hij in staat is tot een redelijke beoordeling van zijn belangen. Vanaf 12 jaar, wordt hij dat geacht te kunnen. Onder de 12 jaar moet dit telkens opnieuw ter beoordeling komen.
- Twee mogelijkheden:***
- minderjarige is in staat tot een redelijke beoordeling van zijn belangen
  - jongere moet instemmen met de voorgestelde hulpverlening en/of opname; dit sluit aan bij de idee van vrijwilligheid: de jongere moet



overtuigd zijn van het nut van de hulp of opname om effectief geholpen te kunnen worden

- in het geval van een belangenconflict met de ouders (vb. minderjarige stemt niet toe, terwijl ouders wel kiezen voor opname of start van hulpverlening) rust er een belangrijke opdracht bij de jeugdhulpverlener: deze zoekt in samenspraak met alle betrokkenen naar een oplossing die voor iedereen aanvaardbaar is, rekening houdend met het belang van de minderjarige
- manifeste weigering van de minderjarige om de geboden hulp te aanvaarden, kan de jeugd-hulpverlener niet zomaar negeren, tenzij dit overduidelijk indruist tegen zijn belang... (vb. de thuissituatie is niet langer veilig).

° minderjarige is nog niet in staat tot een redelijke beoordeling van zijn belangen

- de beslissing tot opstarten hulpverlening en/of opname ligt bij de ouders
- er moet hierbij wel degelijk rekening gehouden worden met de mening van de minderjarige, die voldoende geïnformeerd wordt (inspraak, geen instemming)
- in geval van belangenconflict tussen ouders en minderjarige, wordt de uiteindelijke beslissing wel door de ouders genomen; de jeugdhulpverlener waakt hierbij over het belang van de minderjarige