

Jongerencentrum Cidar V.Z.W.

Informatie over de Klachtenregeling, de Evaluaties van de hulpverlening, de Rechten van kinderen en ouders, de Cliëntrechten, de Rechten van kinderen in de Jeugdhulp.

Inleiding

De klachtenregeling, de evaluaties van de hulpverlening, het respect voor de rechten van kinderen en ouders en voor de cliëntrechten, worden in elke deelwerking van het Jongerencentrum Cidar op gelijkaardige wijze benaderd.

Wat hier volgt is dus van toepassing op het O.O.O.C. Cidar, op het Time-out project Koïnoor en op de dienst voor intensieve contextbegeleiding De Vuurvogel.

De Klachtenregeling.

Iedereen die werkt in V.Z.W. Jongerencentrum Cidar zet zich in om goed te werken. Toch kan het gebeuren dat jongeren, ouders of verwijzers niet tevreden zijn over de manier van werken van het centrum.

In dat geval kunnen er verschillende wegen bewandeld worden.

Bij klachten proberen we eerst binnen het centrum, in overleg met mekaar tot een oplossing te komen : klachten zijn zeker bespreekbaar met de begeleiders, de maatschappelijke werkers, de vormers en hun diensthoofden.

Als dit niet volstaat kan men zich tot de directie richten.

Evaluaties.

Bij het einde van een begeleiding, wordt aan jongeren en ouders gevraagd hun ervaring met het centrum te evalueren. De evaluaties worden bij voorkeur schriftelijk gericht aan de directeur van het centrum.

Rechten van kinderen en ouders.

Zowel in het O.O.O.C. als in Koïnoor en De Vuurvogel, wordt de nodige aandacht besteed aan de juridische situatie van ouders en kinderen. Ouderlijk gezag, voogdijregelingen, omgangsregelingen, hoede- en bezoekrecht, enz. worden met de nodige zorg benaderd.

Voor de wet hebben zowel kinderen als ouders rechten die gerespecteerd moeten worden, zoals het recht op wederzijds contact, het recht op opvoeding en onderwijs.

Die rechten kunnen maar gerespecteerd worden als tegelijkertijd ook de verantwoordelijkheden van kinderen en ouders worden gerespecteerd.

Cliëntrechten.

Cliëntrechten zijn rechten die mensen hebben in hun contact met welzijnswerkers (begeleiders, maatschappelijk werkers, psychologen, ...), of welzijnsorganisaties (instellingen, thuisbegeleidingsdiensten, dagcentra, ...).

Cliëntrechten waarborgen dat mensen weten wat er met hen gebeurt, dat hun mening serieus wordt genomen en dat ze commentaar kunnen geven bij het werk van welzijnswerkers of welzijnsorganisaties.

De rechten van minderjarigen in de jeugdhulp.

Vanaf 1 juli 2006 kan elke jongere die in contact komt met hulpverleners overal dezelfde rechten laten gelden.

Het Jongerencentrum Cidar respecteert deze rechten in zijn dagelijkse werking met jongeren en ouders.

Moest hier een meningsverschil ontstaan dan kan de jongere hierover een klacht formuleren, die dan afgehandeld wordt zoals beschreven onder I.

Overzicht van de rechten van kinderen in de jeugdhulp zoals geformuleerd in het decreet dd.19/7/2005, en de toepassing hiervan in het Jongeren centrum Cidar.

Zelfstandigheid (bekwaamheid) van de kinderen in de jeugdhulp. (art. 4)

Kinderen vanaf 12 jaar oefenen in principe hun rechten in de jeugdhulp zelfstandig uit.

In het Jongeren centrum Cidar wordt elke jongere aangesproken als een volwaardige gesprekspartner: al wat hem/haar aangaat wordt met hem/haar besproken. De jongere is een volwaardige deelnemer aan de rondetafelgesprekken.

Het “belang van de minderjarige” is de belangrijkste overweging in de jeugdhulp. (art. 5)

In het Jongeren centrum Cidar is de dialoog met de jongeren, de ouders, de opvoedingsverantwoordelijken de leidraad om aan de hulpverlening gestalte te geven.

Instemming, informatie en communicatie (artt. 8/9/10/11/12)

Instemming: de minderjarige moet instemmen met buitengerechtelijke jeugdhulp, en kan die ook weigeren. De jongere kan kiezen voor bepaalde hulpverleningsvormen en kan zijn/haar keuze achteraf ook wijzigen. (artt. 8 en 9)

De jongere kan de tussenkomst van bepaalde hulpverleners (personen) weigeren. Deze weigering moet gemeld worden in het dossier. Op de weigering wordt ingegaan, voorzover de organisatie van de hulpverlening dit toelaat. (art.10)

Wanneer een jongere door de Intersectorale Toegangspoort of door het Ondersteuningscentrum Jeugdhulp werd verwezen, wordt in het Jongeren centrum Cidar de instemming van de jongere gevraagd en vastgesteld, en eveneens wanneer de jongere in het kader van de oriëntatie naar een andere hulpverlener wordt verwezen.

Wanneer de jongere bepaalde personeelsleden van het centrum niet aanvaardt, wordt dit grondig doorgesproken met de jongere en wordt met hem naar een praktische oplossing gezocht. Hiervan wordt melding gemaakt in het dossier.

Informatie: de minderjarige heeft recht op informatie over wat hem aanbelangt in de hulpverleningssituatie (art.11), in een voor hem/haar begrijpelijke taal (art. 12).

Zowel de jongere als zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken worden in het Jongeren centrum Cidar breed geïnformeerd over het hulpverleningsproces, de manier van werken en het verloop van de hulpverlening

Zowel tijdens de intake als tijdens de daaropvolgende onthaaldagen wordt hieraan een bijzondere aandacht besteed.

Ook tijdens het verdere verloop van de hulpverlening zijn er uitgelezen momenten waarop de informatie kan verfijnd worden: zowel de individuele gesprekken als de rondetafels lenen zich hiertoe.

De minderjarige heeft recht op inspraak en participatie (artt.16/17/18/19).

In het Jongerencentrum Cidar zijn inspraak en participatie nauw verweven met de dagdagelijkse gang van zaken in de hulpverlening.

Daarnaast zijn er formele momenten voorzien waar participatie en inspraak specifieke vormen krijgen. Enkele voorbeelden: de rondetafels, de adviesbesprekingen.

Specifiek voor de residentie zijn: het groepsgesprek en de full-house.

De minderjarige heeft recht op een dossier en recht op inzage in dit dossier (artt. 20/21/22/23).

Zowel de jongere als de ouders worden nauw betrokken in de opbouw van het dossier. Al wat hen aanbelangt wordt uitvoerig met hen besproken en toegelicht tijdens het verloop van de hulpverlening.

Indien de jongere bovenop de mondelinge bespreking en toelichting van zijn dossier inzage in de tekst ervan of een afschrift wenst, wordt volgende procedure gevolgd: De jongere stelt de vraag tot inzage, binnen de 14 dagen wordt aan de jongere inzage verleend in zijn dossier.

Vooraleer de tekst van het dossier wordt voorgelegd aan de jongere wordt nagegaan welke gegevens uit het dossier niet mogen kenbaar gemaakt worden aan de jongere (bijvoorbeeld gegevens over andere mensen).

De begeleider bij wie de vraag terecht kwam doet hiervoor een beroep op een staflid van het centrum. Zij bepalen samen welke stukken niet vrijgemaakt worden.

De begeleider is bij de jongere aanwezig op het moment dat hem/haar inzage wordt verleend.

Bij elk contact met een jeugdhulpverlener kan de minderjarige zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (art. 24)

De vertrouwenspersoon moet voldoen aan volgende voorwaarden: het moet iemand zijn die door het beroepsgeheim gebonden is of een leerkracht de vertrouwenspersoon mag niet rechtstreeks betrokken zijn bij de hulpverlening

t.a.v. de minderjarige
de minderjarige moet hem klaar en duidelijk aangewezen hebben.

Wanneer een jongere in het Jongerencentrum Cidar wenst bijgestaan te worden door een vertrouwenspersoon, moet hij/zij dit schriftelijk verklaren. De verklaring vermeldt de identiteit van de vertrouwenspersoon en het concrete contact waarbij deze persoon aanwezig zal zijn.

De minderjarige heeft recht op privacy. (art.25)

Dit houdt o.a. in
dat zijn persoonsgegevens beschermd worden,
dat zijn overtuigingen en seksuele geaardheid gerespecteerd worden,
dat opgenomen jongeren bezoekrecht hebben en het recht hebben om te gaan met de personen van hun keuze, tenzij hierop door een rechter beperkingen opgelegd werden

De minderjarige heeft recht op een menswaardige behandeling (artt. 27/28)

Dit houdt o.a. in dat er geen lichamelijke straffen, onthouding van maaltijden, intimidatie of onthouding van bezoek als sanctie kunnen opgelegd worden.
Isolatie is slechts toegelaten zolang het gedrag van de minderjarige risico's inhoudt voor zijn eigen of andermans fysieke integriteit, of materiaalvernietigend werkt

In het Jongerencentrum Cidar zijn sancties steeds herstelgericht, en worden in overleg met de minderjarige bepaald.

*Lichamelijke straffen, inhouden van zakgelden, enz., komen niet voor.
Gedwongen isolatie wordt in het centrum niet toegepast.*

