

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	1/106
---------------------------	--------------------------------	------------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------



Kwaliteitshandboek

***O.O.O.C.
De Morgenster***

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	2/106
---------------------------	--------------------------------	------------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

INHOUDSOPGAVE KWALITEITSHANDBOEK

1. INLEIDING

- 1.1 Structuur van het kwaliteitshandboek
- 1.2 Voorstelling van de voorziening
- 1.3 De verantwoordelijke die met de uitvoering van het kwaliteitsbeleid is belast
- 1.4 Document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van dit decreet te verifiëren en te evalueren.

2. KWALITEITSBELEID

- 2.1 Profiel van de voorziening
 - 2.1.1. Omschrijving van missie en doelstellingen
 - 2.1.2. Waarden en visie op hulpverlening, zowel organisatorisch, maatschappelijk als pedagogisch
 - 2.1.3. Omschrijving van de doelgroepen en eventuele accenten hierin
 - 2.1.4 Middelen en werkwijze
- 2.2 De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen.

3. KWALITEITSSYSTEEM

3.1 Conditionele elementen

- 3.1.1. Omschrijving van het functioneel organogram
- 3.1.2. Functiebeschrijvingen en –profielen voor alle functies
- 3.1.3. Omschrijving van de structurele overlegmomenten, zowel intern als extern, rond de hulp- en dienstverlening en rond het beleid van de voorziening.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	3/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- 3.1.4. Omschrijving van de inzet van personele middelen (aantal en kwalificatieniveau) en de begeleidings- en ondersteuningsmiddelen die worden gehanteerd
- 3.1.5. Omschrijving van de maatregelen om bereikbaar en beschikbaar te zijn voor de doelgroep
- 3.1.6. Omschrijving van de wijzen waarop de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren
- 3.1.7. Omschrijving van de wijzen waarop gebruikers en personeel collectief en individueel aanspraak kunnen hebben
- 3.1.8. Omschrijving van het VTO-beleid

3.2 Procedures

3.2.1 Hulp- en dienstverlening:

- 3.2.1.1 Procedure voor het onthalen (aanmelden, kennismaken, intakegesprek en opname) van gebruikers
- 3.2.1.2 Procedure voor het opmaken van een onthaal-, oriëntatie- of observatieverslag
- 3.2.1.3 Procedure voor de overdracht van de hulp- en dienstverlening
- 3.2.1.4 Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker

3.2.2 Gebruikersinformatie:

- 3.2.2.1 Procedure voor het verwerven en doorgeven van informatie met betrekking tot de gebruiker
- 3.2.2.2 Procedure voor het samenstellen en gebruiken van het dossier
- 3.2.2.3 Procedure voor het kenbaar maken van klachten, het beoordelen van klachten op hun ontvankelijkheid en het informeren van de gebruiker over het resultaat

3.2.3 Werkingsprincipes

- 3.2.3.1 Procedure voor financiële ondersteuning bij bezoeken in het thuismilieu (enkel voor residentiële opname)
- 3.2.3.2 Procedure voor omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag

3.2.4 Evaluatie van de hulp- en dienstverlening:

- 3.2.4.1 Procedure voor het evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening
- 3.2.4.2 Procedure voor het meten van tevredenheid bij gebruikers
- 3.2.4.3 Procedure voor het meten van tevredenheid bij personeel

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	4/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.5 Documentenbeheer:

3.2.5.1 Procedure voor het beheren van documenten

3.2.6 Personeelsbeleid:

3.2.6.1 Procedure voor het aanwerven van personeel

3.2.6.2 Procedure voor het evalueren van personeel

3.3 Garantie voor het kwaliteitssysteem:

3.3.1. Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitssysteem



DE MORGENSTER^{WVA}
ONTHAAL-, ORIENTATIE-
EN OBSERVATIECENTRUM

1. Inleiding

1.1 Structuur van het kwaliteitshandboek

1.2 Voorstelling van de voorziening

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	5/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

1.3 De verantwoordelijke belast met de uitvoering van het kwaliteitsbeleid

1.4 Document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse regering om te plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van dit decreet te verifiëren en te evalueren

1. INLEIDING

1.1. Structuur van het kwaliteitshandboek

De opbouw van dit handboek volgt de inhoudsopgave zoals ze is opgegeven door de overheid. Hierbij bestaat het kwaliteitshandboek uit 3 delen:

- Inleiding
- Kwaliteitsbeleid
- Kwaliteitssysteem

Elk onderdeel ontstaat in samenspraak met medewerkers van De Morgenster (en cliënten) en wordt nadien goedgekeurd door het pedagogisch overleg en/of het beleidsteam en de Raad van Bestuur.

Bovenaan elke bladzijde wordt melding gemaakt van:

- Naam van de voorziening
- Specifieke nummering en titel van het thema in overeenstemming met de inhoudsopgave.
- Datum vanaf wanneer dit document geldig is
- Paginanummer
- Procedurehouder
- De goedkeuring kan gebeuren door het pedagogisch overleg en/of het beleidsteam en de Raad van Bestuur

Het kwaliteitshandboek is een dynamisch handboek dat door iedereen van De Morgenster vrij toegankelijk is. Alle medewerkers krijgen dit handboek persoonlijk ter beschikking, samen met de verwante documenten. Daarnaast is het handboek toegankelijk via de website www.demorgenster.be en het interne netwerk op de server (G:\Algemeen Kader\kwaliteit\Kwaliteitshandboek\Kwaliteitshandboek definitief).

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	6/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

1.2. Voorstelling van de voorziening

Benaming

O.O.O.C. De Morgenster
 Smoorstraat 8
 9250 Waasmunster
 tel: 052/46.04.27
 fax: 052/46.39.87
 e-mail: directie@demorgenster.be
administratie@demorgenster.be

Erkenning

Als Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentrum situeert De Morgenster zich binnen de Bijzondere Jeugdzorg in categorie 3. O.O.O.C. De Morgenster is erkend voor de opname van 17 jongeren, verdeeld over twee leefgroepen: een leefgroep voor jongens en meisjes van 3 tot 12 jaar en een leefgroep voor meisjes van 13 tot 18 jaar.

Doelgroep

Het centrum heeft opnameplicht en doet aan onthaal, oriëntatie en observatie van minderjarigen, geplaatst door Jeugdrechtbank of Comité Bijzondere Jeugdzorg naar aanleiding van een POS- of MOF-problematiek, dit zowel ambulantly als residentieel en voor een termijn van maximum 60 of uitzonderlijk 120 dagen.

Daarnaast wordt er crisis hulp aangeboden in het kader van het netwerk Crisis hulpverlening vanuit Integrale Jeugdzorg.

Contra-indicaties voor opname zijn ernstige psychiatrische problematiek en primaire verslavingsproblematiek.

Werkingsgebied

De Morgenster is centraal gelegen in het gebied van de bestuurlijke arrondissementen Dendermonde en St.-Niklaas. Het bedient de beide, evenals het bestuurlijk arrondissement Aalst wat de opvang van minderjarigen geplaatst door het Comité Bijzondere Jeugdzorg betreft.

Het centrum voert een beleid waarin de aanvragen voor crisisopname, onthaal, oriëntatie en observatie vanuit deze arrondissementen voorrang krijgen.

Beschikbaarheid

De Morgenster is permanent beschikbaar op het nummer 052/46.04.27 (via het onthaal of via de leefgroepen).

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	7/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- .3. De verantwoordelijke die met de uitvoering van het kwaliteitsbeleid is belast, is de directie. Deze verantwoordelijkheid wordt gemandateerd aan de kwaliteitscoördinator.
- .4. Document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van dit decreet te verifiëren en te evalueren.

« De Morgenster » geeft toelating aan de gemachtigden van de Vlaamse regering om in deze voorziening alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het decreet inzake kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen te verifiëren en te evalueren.



DE MORGENSTER^{zvw}
ONTHAAL-, ORIENTATIE-
EN OBSERVATIECENTRUM

2. Kwaliteitsbeleid

- 2.1 Profiel van de voorziening
- 2.2 Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	8/106
---------------------------	--------------------------------	------------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	9/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	-------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

2.1.1 Missie en doelstellingen (SMK 1.3 en 3.1)

Onze Missie

Het Onthaal-, oriëntatie- en Observatiecentrum (OOOC) De Morgenster is een voorziening binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Wij ondersteunen kinderen/jongeren, hun ouders en eventueel voor hen belangrijke derden, in hun zoeken naar oplossingen voor de als problematische gedefinieerde opvoedingsituatie. Zij krijgen hierbij de regie van de hulpverlening zelf in handen. Dit alles gebeurt binnen de maatschappelijk gestelde grenzen.

Doelstellingen

Kinderen/jongeren en hun context:

Wij stellen ons tot doel:

- *een degelijke materiële, medische, psychologische en pedagogische opvang en/of begeleiding te bieden aan kinderen en jongeren en hun contexten;*
- *de rechten zoals geformuleerd in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) en in het Internationaal Verdrag over de Rechten van het Kind (IVRK) helpen waar te maken.*

De organisatie:

Wij streven een kwaliteitsvolle hulpverlening na door middel van:

- *een interdisciplinaire samenwerking tussen alle werknemers, open en directe communicatie, ruimte voor overleg en feedback waarin ieders deskundigheid en bijdrage wordt erkend en benut;*
- *nastreven van een veilige en aangename werksfeer;*
- *stimuleren van vorming, training en opleiding;*
- *de intentie een lerende en adaptieve organisatie te zijn.*

Andere instanties:

Wij streven naar samenwerking in dialoog:

- *door een zo ruim mogelijke en constructieve samenwerking met andere hulpverlenende netwerken en instanties;*
- *door actieve betrokkenheid in het maatschappelijke debat over taak en inhoud van de hulpverlening;*
- *door onze inhoudelijke keuzes in dialoog te brengen met andere voorzieningen en met de overheid om zo de kwaliteit in de eigen hulpverlening te verbeteren.*

In de uitvoering van deze missie wenst De Morgenster op een eigentijdse manier gestalte te geven aan de christelijke inspiratie van haar stichters.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	10/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

2.1.2 Visie en waarden

Wij werken met kinderen en jongeren en hun context, die zich in een - door henzelf en/of derden - **als problematisch gedefinieerde opvoedingssituatie** bevinden.

Wij zien een opvoedingssituatie als een samengaan van relationele en omgevingsfactoren. De kwaliteit van deze factoren heeft invloed op de integriteit en op de (affectieve, morele, intellectuele en/of sociale) ontplooiingskansen van de minderjarige en zijn context. Zij ondergaan echter niet enkel hun omgeving en deze opvoedingssituatie. Ze geven er ook actief vorm en betekenis aan.

Deze uitgangspositie geeft ons meteen een aantal handvatten voor onze diagnostiek en handelen. We staan samen met de betrokkenen stil bij de problemen binnen het gezin en zijn context en de verstoorde relationele en omgevingsfactoren. Hiermee pogen we mensen terug meer ruimte te laten ontdekken in de vastgelopen situatie.

Om op een adequate wijze tegemoet te kunnen komen aan de vragen die ons vanuit een als problematisch gedefinieerde opvoedingssituatie gesteld worden, vertrekken wij vanuit **volgende uitgangspunten**.

We vertrekken hierbij vanuit wederzijds respect en vanuit het besef van diversiteit en evenwaardigheid.

.5. Een totaalbenadering

Wij gaan er fundamenteel vanuit dat objectiviteit niet bestaat. Onze uitgangspositie is deze van intersubjectiviteit. De realiteit en de daarbij horende dynamieken zijn een complex gegeven. We kunnen deze realiteit het meeste recht aandoen door deze vanuit verschillende invalshoeken te benaderen - dit zonder te pretenderen de gehele complexiteit te kunnen vatten.

Hiervoor beogen we een sterke interdisciplinaire samenwerking met ruimte voor open en directe communicatie, overleg en feedback waarin ieders deskundigheid en bijdrage erkend en benut wordt.

.6. Contextuele werking

We kaderen de aangemelde problematiek steeds binnen de context van het gezinsfunctioneren en de kwaliteit van de relaties tussen het gezin, de bredere omgeving en de maatschappij.

Vanuit een contextuele invalshoek gaan we samen met de minderjarige en zijn/haar gezin/context op zoek naar de aard van de aangemelde moeilijkheden en de mogelijke oplossingen of vormen van ondersteuning. Hierbij hebben we steeds oog voor de inzet, de competenties en de draagkrachtfactoren. Belangrijke derden uit de context van het gezin worden bij de hulpverlening betrokken. Binnen deze samenwerkingsverbanden dienen optimale ontwikkelingskansen en de veiligheid van minderjarige op elk moment gewaarborgd te zijn.

We zijn er ons van bewust dat we als hulpverlener steeds invloed uitoefenen op minderjarige en zijn gezin/context. We kunnen immers niet niet beïnvloeden.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	11/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

.7. De emancipatorische beweging

Het is belangrijk om blijvend appel te doen op de verantwoordelijkheid en de betrokkenheid van het cliëntsysteem. We geloven in de eigen krachten en dynamiek van het systeem, we spreken dan ook het probleemoplossend vermogen in mensen aan bij het zoeken naar oplossingen. We streven er naar om de regie van een begeleiding in het OOOO in handen te geven van de betrokkenen.

Overtuigd van het feit dat elk individu en elk systeem uniek zijn, willen we onze werking sterk differentiëren en vraaggericht sturen.

.8. Psychodynamische invalshoek

Ervaringen van het kind kunnen beïnvloed worden door het relationele klimaat waarin het opgroeit, constitutionele factoren en persoonlijke mentale capaciteiten. Deze vinden een neerslag in dynamische innerlijke beelden over zelf en ander. Ze beïnvloeden hoe iemand met zichzelf en met anderen omgaat. De ontwikkeling van een kind kan vastlopen vanuit conflictueuze belevingen of traumatische ervaringen. We trachten de individuele ontwikkeling van het kind te begrijpen vanuit persoonlijke belevingen en ervaringen. Vooral betekenissen en achtergronden van het probleem, die niet meteen afgeleid kunnen worden uit de actuele situatie, krijgen daarbij veel aandacht.

.9. Cognitieve gedragsbenadering

De klacht of het probleem is het startpunt bij het aanleren van een andere manier om met de gebeurtenissen/klachten/emoties om te gaan. Het doel is om de betrokkene een betere kijk op zijn klachten en problemen te geven, alsook op de functie die deze problemen hebben op het individueel en/of het systeemniveau.

Het vaardigheidsrepertoire van de betrokkene wordt vergroot doordat wij zowel de manier van denken en het interpreteren van de betrokkene, als diens manier van doen en laten proberen te beïnvloeden.

Oog hebben voor wat nog goed gaat (positief focussen) kan motivatiebevorderend werken. Om te kunnen of willen problemen aanpakken moet de minderjarige zichzelf de moeite waard vinden en zich competent voelen. Door gepaste positieve boodschappen te geven, kunnen hulpverleners en ouders een bijdrage leveren m.b.t. dit zelfwaarde- en competentiegevoel.

Positieve bekrachtiging, positieve betrokkenheid en probleemoplossing zijn hierbij essentiële vaardigheden om de minderjarige positief en prosociaal gedrag aan te leren en dit te versterken. Dit is dan ook de reden waarom we beloningssystemen belangrijk achten.

.10. Kansarmoede en culturele verschillen

De effecten van (kans)armoede kunnen niet onderschat worden. We kiezen er uitdrukkelijk voor om de effecten van een (lage) sociale en economische status en eventuele andere culturele verschillen in rekening te brengen in onze diagnostiek.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	12/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

2.1.3 Doelgroep

O.O.O.C. De Morgenster is een Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentrum dat zich situeert binnen de Bijzondere Jeugdzorg in categorie 3. Het is erkend voor de begeleiding van 17 kinderen en jongeren, verdeeld over twee begeleidingsteams: een residentieel team dat werkt voor jongens van 3 tot 11 jaar en meisjes van 3 tot 17 jaar en een ambulante/time-out/crisis team dat werkt voor jongens van 3 tot 11 jaar en meisjes van 3 tot 17 jaar. Aan elk team is een leefgroep verbonden waar kinderen of jongeren indien nodig kunnen verblijven.

Kinderen en jongeren in crisissituaties kunnen, op verwijzing van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, de Jeugdrechtbank of het Crisisnetwerk Integrale Jeugdhulp, op elk moment (7 dagen op 7, 24 uur per dag) opgenomen worden. Een begeleiding kan zowel ambulante als residentieel zijn, en dit voor een termijn van maximum 60 (2x30) of uitzonderlijk 120 (2x60) dagen.

Contra-indicaties voor opname zijn matige of ernstige mentale en/of fysieke beperking, psychiatrische problematiek, primaire verslavingsproblematiek en zware agressie.

2.1.4 Middelen en Werkwijze (SMK 2.4)

a) Opvangmogelijkheden

De Morgenster is een O.O.C.: Onthaal-, Oriëntatie- en Observatie Centrum.
O.O.C. De Morgenster vervult 4 taken:

Crisisopvang: De Morgenster biedt opvang (bed, bad, brood) aan kinderen/jongeren die zich in een acute crisissituatie bevinden. De voornaamste bedoeling is om een rustpauze in te bouwen voor alle betrokkenen: minderjarige, het gezin, de instelling, ...

Crisisonthaal: plaatsing via Jeugdrechtbank, Comité Bijzondere Jeugdzorg of parket. Het O.O.C. is bereid kinderen en jongeren in crisis op te nemen wanneer het centrum niet volzet is. Als voorwaarde geldt een vooraf afgesproken beperking in de tijd (over het algemeen maximaal 14 dagen) waarbij zowel aan de jongere als aan onszelf een duidelijk tijdspectief wordt geboden. Het initiatief voor eventuele verdere hulpverlening wordt bij de consulent gelaten.

Crisisopvang in het kader van het *Netwerk Crisisjeugdhulpverlening* (vanuit Integrale Jeugdzorg). Wij bieden in het kader van dit netwerk vanaf 1 januari 2009 één crisisbed aan voor meisjes van 12 tot 17 jaar. De jongere kan maximaal 7 dagen bij ons verblijven. Deze termijn is uitzonderlijk verlengbaar met 7 dagen.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	13/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Onthaal: De Morgenster biedt opvang aan kinderen/jongeren in afwachting van een andere maatregel die op het moment van de aanvraag nog niet kan worden uitgevoerd of een terugkeer naar huis. Minderjarige wordt maximum voor 2 x 30 dagen opgevangen. Ook hier wordt het initiatief voor verdere hulpverlening hoofdzakelijk bij de consulent gelaten. Toch is het aanbod groter dan het louter aanbieden van eten en een bed. Contacten met het eigen milieu worden nauw opgevolgd, de jongere kan verder schoollopen indien praktisch haalbaar, we staan in voor geplande intakes, ...

Oriëntatie: Hierbij ondersteunen we kinderen/jongeren, hun ouders en eventuele belangrijke derden in hun zoektocht naar een oplossing voor de gestelde probleemsituatie. De aangemelde problematiek, alsook de goed lopende zaken worden samen met de betrokkenen verkend om uiteindelijk tot een geschikte oplossing te komen. In deze zoektocht stellen wij onze expertise ter beschikking van de betrokkenen. In eerste instantie en in de mate van het mogelijke wordt er gewerkt met het oog op een terugkeer naar huis al dan niet in samenwerking met één of andere vorm van hulpverlening. De maximumtermijn voor oriëntatie is 2 x 30 dagen. Deze hulpverleningsvorm kan zowel ambulante als residentiële, ook een overgang tijdens de begeleiding van ambulante naar residentiële of omgekeerd is mogelijk.

Observatie: Een observatieperiode moet een antwoord bieden op hulpvragen die een meer diepgaande en intensiever verkenning/begeleiding vereisen. De maximumtermijn bedraagt 2 x 60 dagen en geeft de mogelijkheid om intenser en doelgericht met de betrokkenen samen te werken rond bepaalde vragen en/of om mogelijke oplossingen reeds uit te proberen. Deze hulpverleningsvorm kan zowel ambulante als residentiële, ook een overgang tijdens de begeleiding van ambulante naar residentiële of omgekeerd is mogelijk.

b) Werking vanaf de aanmelding (SMK 1.5)¹

Volgende stappen worden doorlopen tijdens een begeleiding:

Aanmelding – Intake – begeleiding door: oriëntatieteams/observatieteams/onthaalteams – (Eindbespreking) – Einddatum

1) Aanmelding:

OOOC De Morgenster behoort tot de niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening. Minderjarigen of hun ouders/context kunnen zich niet zelf aanmelden voor een begeleiding. De minderjarigen moeten steeds aangemeld worden bij de centrale wachtlijst door het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg of de Jeugdrechtbank. Daarnaast zijn er ook opnames mogelijk via het parket of het crisisnetwerk Integrale Jeugdhulp. Bij de aanmelding wordt er geïnformeerd naar een eerste probleemomschrijving.

¹ Voor verdere informatie: verwante documenten en [..\Verwante documenten\8. Handleiding Handelingsplanning.doc](#)

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	14/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

2) Intake:

Zodra een opname mogelijk is, wordt er een datum voor opname en een intakegesprek vastgelegd. Het intakegesprek is tevens het startmoment van de begeleiding.

Voor de begeleiding van elk nieuw kind/jongere wordt er een team samengesteld dat bestaat uit een gezinsbegeleider, een individueel begeleider en een medewerker klinische diagnostiek indien dit gewenst is.

Het intakegesprek is het eerste moment waarop ouders, minderjarige, de verwijzende instantie en de hulpverlener(s) rond de tafel zitten. Er wordt tijd genomen voor het ventileren van emoties, het analyseren van de hulpvraag en een eerste inventarisatie van de problemen: welke, wanneer doen ze zich voor, sinds wanneer, hoe frequent en wat is de beleving van de betrokkenen?

Verder wordt stilgestaan bij eventuele vroegere hulpverlening en hoe de betrokkenen deze ervaren hebben. Tijdens deze inventarisatie is er bijzondere aandacht voor draagkrachtfactoren binnen het gezin en de ruimere context. Verder wordt gepeild naar de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Vraag en aanbod worden op elkaar afgestemd.

Gedurende dit eerste contact worden ook afspraken gemaakt aangaande belangrijke praktische zaken zoals bezoeken, weekendverblijven thuis, andere contacten, school en vrije tijd. De data voor de oriëntatieteams worden ook vast gelegd.

3) begeleiding door:

Onthaalteams

Een onthaalteam bestaat minimaal uit 2 personen: een individueel begeleider en een gezinsbegeleider.

Deze 2 personen staan in voor de begeleidende acties die ondernomen moeten worden in het onthaaldossier. Tevens staan zij in voor de verslaggeving.

Oriëntatieteams

Het oriëntatieteam bestaat uit een gezinsbegeleider, een individueel begeleider, een medewerker klinische diagnostiek indien nodig, de ouders en de minderjarige. Deze multidisciplinair samengestelde oriëntatie-unit voorziet minimaal twee formele overlegmomenten, die doorgaan in aanwezigheid van de betrokkenen. Deze overlegmomenten worden vooraf gegaan door verkennende gesprekken.

- x Verkennende gesprekken: aan de hand van een leidraad worden zes domeinen (gezin en familie, sociale relaties, school, werk, de minderjarige en de toekomst) bevraagd. Bij dit alles houden we één centrale vraag voor ogen: ‘ Hoe kunnen we de mensen hun sterktes inzetten? ‘. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de methodiek voor het opmaken van een genogram en een tijdslijn.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	15/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- x In een eerste oriëntatieteam, tweede of derde verblijfsweek, wordt reeds verzamelde informatie terug gekoppeld aan de ouder(s) en de minderjarige. Daarnaast kunnen geformuleerde hypothesen besproken worden. Het is daarbij de bedoeling dat samen met alle betrokkenen het handelingsplan opgemaakt wordt aan de hand van sterktes, aandachtspunten, doelstellingen en acties per domein.
- x Tijdens het tweede oriëntatieteam wordt het handelingsplan met alle betrokkenen geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd. Zijn er acties die nog niet zijn uitgevoerd? Zijn er doelstellingen bijgekomen? Een belangrijk element tijdens dit oriëntatieteam is dat een advies wordt opgemaakt met de betrokkenen om voor te leggen aan de consulent en eventueel jeugdrechter. Op die manier is iedereen op de hoogte wat als advies zal gebracht worden tijdens de eindbespreking. Daarbij wordt rekening gehouden met de verzuchtingen van het kind en de ouders en met het subsidiariteitsprincipe. Hun verlangens worden expliciet opgenomen in het verslag. In geval van meningsverschillen tussen het multi-disciplinair team en de ouders worden de beide standpunten weergegeven en zo overgemaakt aan de consulent.

Observatieteams

Het observatieteam volgt dezelfde werkwijze als het oriëntatieteam, doch heeft door de langere duurtijd meer mogelijkheden om samen met de betrokkenen een bepaalde problematiek sterker uit te diepen of voor het opzetten van een gericht kortdurend begeleidingstraject.

Het observatieverslag is vergelijkbaar met een oriëntatieverslag maar met een surplus aan informatie over de aanpak van één of meerdere aspecten van de problematische opvoedingssituatie.

4) Eindbespreking

Op het einde van de oriëntatie of observatiebegeleiding (niet bij onthaal of crisisbegeleidingen) wordt er een eindbespreking georganiseerd waarop de minderjarige, de ouders/opvoedingsverantwoordelijken, eventueel belangrijke derden en de consulent worden uitgenodigd. Bij de minderjarigen wordt er wel afgewogen of zij gedurende de hele bespreking aanwezig zijn. Zij worden wel steeds verwacht bij de formulering van het advies.

Op het einde van de eindbespreking wordt het advies geformuleerd naar de consulent en in overleg met alle betrokkenen en op basis van de interdisciplinair verzamelde en verwerkte gegevensbronnen en acties komen we tot een definitief voorstel betreffende de verdere hulpverlening of acties.

Bij de concrete uitwerking van het voorstel opteren we voor een grote betrokkenheid van de minderjarige, de ouders/opvoedingsverantwoordelijken en de plaatsende instantie. Indien een verdere plaatsing van het kind wordt overwogen, voorzien we een intake in de voorgestelde voorziening of pleeggezin met de minderjarige en zo mogelijk ook met de ouders.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	16/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

5) Einddatum

Dit is de datum waarop de hulpverlening vanuit onze organisatie beëindigd wordt.

c) **Diagnostisch proces**

Diagnostiek en handelingsplanning zijn gedurende de begeleidingsperiode belangrijke kernactiviteiten. O.O.C. De Morgenster doet zowel aan individuele als aan contextuele diagnostiek.

Individuele diagnostiek

Individuele diagnostiek laat toe om de ontwikkeling van de minderjarige als individu en als deel van een gezins- en ruimere context beter te leren kennen. Daarnaast laat het toe om verbanden te leggen tussen het functioneren van de minderjarige op diverse vlakken (zoals bijv. in hoeverre hebben relatieproblemen repercussies op het intellectueel en schools functioneren).

Individuele diagnostiek bestaan onder andere uit: participerende observaties, testafnames, gesprekken, vragenlijsten, ...

Contextuele diagnostiek

Bij contextuele diagnostiek willen we ruimer gaan dan de individuele minderjarige. Het individu maakt deel uit van een netwerk van relaties. Willen we de minderjarige begrijpen, dan dienen de aangemelde problemen binnen een ruimere context te worden geïnterpreteerd. Aandacht wordt niet enkel gefocust op de persoonlijke leefsfeer maar ook op de sociaal maatschappelijke context : het gezin, de familie en de samenleving (peergroup, schoolomgeving, vrijetijdsbesteding...).

Door middel van het opstellen van genogrammen en ecogrammen, gesprekken (telefonisch of face-to-face), contacten met belangrijke derden, ... doen we aan deze vorm van diagnostiek.

Handelingsplanning

Samen met de betrokken en het oriëntatie- of observatieteam wordt een handelingsplan opgesteld. Het handelingsplan werkt met doelstellingen en acties. Er wordt afgesproken wie, één van de betrokkenen of een lid van het begeleidende team, welke acties zal ondernemen in functie van vooropgestelde doelstellingen.

Naarmate de oriëntatie vordert wordt een steeds duidelijker beeld gevormd van de vaak complexe probleemsituatie, en zullen de doelstellingen verder verfijnd of zo nodig aangepast worden.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	17/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

d) Middelen

Regionale inplanting (kwaliteitshandboek:3.1.6 – SMK 1.2)

“De Morgenster” is centraal gelegen in het gebied van de bestuurlijke arrondissementen Dendermonde en St.-Niklaas. Het bedient de beide, evenals het bestuurlijk arrondissement Aalst wat de opvang van minderjarigen geplaatst door het Comité Bijzondere Jeugdzorg betreft.

Het centrum valt onder het gerechtelijk arrondissement Dendermonde en voert een beleid waarin de aanvragen voor crisisopname, onthaal, oriëntatie en observatie vanuit dit arrondissement voorrang krijgt.

Daarnaast worden soms ook minderjarigen vanuit de Comités Bijzondere Jeugdzorg en Jeugdrechtsbanken Antwerpen en Gent begeleid. De aanvragen van daarbuiten zijn klein in aantal.

Sinds 2009 dienen de consultants van CBJ en JRB de aanvraag tot begeleiding door OOC De Morgenster in te dienen via de centrale wachtlijst. Daarbij wordt de nadruk gelegd op de regionaliteit.

OOC De Morgenster houdt ook steeds 1 verzekerd bed vrij voor een crisisopname via Integrale Jeugdhulp (artikel 7 van het Decreet Integrale Jeugdhulp).

Accommodatie (SMK 1.1)

Het centrum is landelijk gelegen.

Minderjarigen beschikken over een eigen kamer. Daarnaast zijn er 2 ruime leefruimtes per verticale leefgroep (Mirador: residentiële begeleiding, Morea: ambulante begeleiding, crisis en time-out) en een grote tuin met speeltuigen en buitenmeubilair. Er zijn tevens fietsen ter beschikking.

Het centrum beschikt over een multifunctionele ruimte voor minderjarigen die niet naar school kunnen en ter plaatse een schoolvervangend aanbod krijgen.

Er is op de eerste verdieping ook een beveiligingskamer ingericht. Het gebruik en inrichting ervan is conform de wettelijke bepalingen.

De gebruikte materialen zijn eerder sober en functioneel ingericht.

Het gebouw wordt regelmatig en grondig onderhouden.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	18/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

SMK 1. GEBRUIKERSGERICHTHEID

“De mate waarin de organisatie, de gebouwen, de materialen, de hulpverleners, de procedures, de werkvoorschriften afgestemd zijn op de specifieke behoeften van de gebruikers van een welzijnsvoorziening, met het oog op hun welbevinden.”

2.

SMK 1.1. Gebouwen

De voorziening beschikt over een aangepaste en veilige infrastructuur, rekening houdend met de specificiteit van haar aanbod en de noden van de gebruiker.

SMK 1.2. Nabijheid

De voorziening stelt zich bereikbaar en beschikbaar op voor de betrokken partijen opdat zij in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren.

SMK 1.3 Informatieverstrekking

De voorziening beschikt over een duidelijke profilering, waarvan de concretisering van haar maatschappelijke waarden elementair deel uitmaakt, en maakt die bekend.

De voorziening stelt informatie over haar reglementen en haar werking ter beschikking van de gebruiker in een voor de gebruiker verstaanbare taal.

SMK 1.4 Grondrechten en Gebruikersrechten

De voorziening waarborgt het respect voor de grondrechten en de gebruikersrechten.

SMK 1.4.1.

De voorziening verstrekt de nodige informatie aan de gebruikers en regelt de toegankelijkheid in dossiers en afschriften van gegevens. Ze respecteert hierbij de vertrouwelijkheid van de gegevens.

SMK 1.4.2.

De voorziening garandeert inspraak van gebruikers en personeel in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.

SMK 1.4.3.

De voorziening garandeert het recht op klachten en op een effectieve klachtenbehandeling. Op basis van de klachtenanalyse formuleert de voorziening in overleg met de gebruiker, correctieve en preventieve maatregelen.

SMK 1.5. Emancipatorisch werken

De voorziening erkent en stimuleert de mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	19/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

SMK 2. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID

Hier gaat het om het fundament, de basiswaarden van waaruit de hulp- en dienstverlening vertrekt. Eigenlijk onderbouwt het de hele werking.

SMK 2.1. Rechten

De voorziening respecteert de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent.

SMK 2.2 Waarborg hulpverlening

De weigering van de opname of begeleiding door de voorziening moet schriftelijk geargumenteed worden wanneer de betrokken verwijzer erom verzoekt.

De éézijdige stopzetting van de hulp- en dienstverlening door de voorziening moet schriftelijk geargumenteed worden naar de betrokken verwijzer.

SMK 2.3 Signaalfunctie en beeldvorming

De voorziening signaleert aan het beleid de elementen die belangrijk zijn voor de goede organisatie van de hulpverlening en het bijsturen ervan, eventueel vastgesteld vanuit een regionale samenspraak.

SMK 2.4 Referentiekader

De hulpverlening verloopt dynamisch en steunt op principes, methodieken en referentiekaders die wetenschappelijk gedocumenteerd kunnen worden.

SMK 3 DOELTREFFENDHEID

Onder doeltreffendheid wordt verstaan : de mate waarin de voorziening haar vooropgestelde doelen realiseert.

SMK 3.1. Doelstellingen, Systematische Meetbare Evaluatie en Registratie

3.1.a. Organisatieniveau

De voorziening formuleert en operationaliseert voor haar algemene werking de doelstellingen van haar hulp- en dienstverlening. Zij evalueert de doeltreffendheid en de doelmatigheid van haar hulp- en dienstverlening en stuurt die bij aan de hand van vooraf door de voorziening bepaalde criteria. Zij registreert de gebruikersgegevens en communiceert deze gegevens.

3.1.b. Gebruikersniveau

De voorziening formuleert en operationaliseert per minderjarige en zijn of haar gezin en met hen de doelstellingen van haar hulp- en dienstverlening.

De hulp- en dienstverlening kadert in het hulpverleningsprogramma van de verwijzer.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	20/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Per minderjarige en zijn of haar gezin evalueert met hen de voorziening de doeltreffendheid en doelmatigheid van haar hulp- en dienstverlening en stuurt bij aan de hand van vooraf door de voorziening bepaalde criteria.

SMK 3.2. Organisaestructuur

De organisaestructuur van de voorziening komt de uitvoering van een verantwoorde hulp- en dienstverlening ten goede.

SMK 3.3. Oplossingsgericht werken

De hulp- en dienstverlening draagt bij tot het oplossen van de problemen zoals geformuleerd door en in overleg met de minderjarige en zijn of haar gezin en dit met respect voor de integriteit van alle betrokkenen en rechten van derden.

SMK 4. DOELMATIGHEID

Onder doelmatigheid wordt verstaan : de hulp- en dienstverlening en de werking van de voorziening worden op een dermate wijze verleend en georganiseerd dat de middelen waarover men beschikt zich verhouden tot de resultaten.

SMK 4.1. Personeelsbeleid

SMK 4.1.1

Het personeelsbestand voldoet aan de vastgestelde functie-eisen en is multidisciplinair samengesteld.

SMK 4.1.2.

De deskundigheid en het functioneren van het personeel van de voorziening wordt bewaakt op basis van functiebeschrijvingen en van een evaluatiesysteem.

SMK 4.1.3.

De voorziening waarborgt een passend vormings-, trainings- en opleidingsbeleid (VTO-beleid) voor haar personeel.

SMK 4. 2. Gestructureerd-planmatig werken

De hulp- en dienstverlening verloopt methodisch en planmatig, zowel voor de algemene werking van de voorziening als voor de minderjarige en zijn of haar gezin. De voorziening legt voor elke minderjarige en eventueel voor het gezin waartoe hij of zij behoort een dossier aan. Het dossier bevat alle nuttige gegevens voor de hulp- en dienstverlening.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	21/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

SMK 4.3. Financieel beleid

De voorziening voert binnen de beschikbare middelen een financieel beleid met het oog op een continue en efficiënte hulp- en dienstverlening.

SMK 5. CONTINUÏTEIT

Onder continuïteit wordt verstaan : de hulp- en dienstverlening van de voorziening wordt ononderbroken en in samenhang aangeboden.

SMK 5.1. Overleg-Samenwerking

De voorziening betreft in haar hulp- en dienstverlening alle interne en externe relevante personen en instanties.

SMK 5.2. Zorg op maat

Binnen het kader van haar erkenning en binnen de opdracht van de verwijzer past de voorziening haar hulp- en dienstverlening aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruiker aan.

Indien aangewezen overlegt de voorziening met de verwijzer over het stopzetten, verlengen of wijzigen van de hulp- en dienstverlening.

SMK 5.3. Overdracht

Om de continuïteit van de hulp- en dienstverlening te waarborgen staat de voorziening in voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en beroepsgeheim.

SMK 5.4. Afsluiting zorg

De voorziening staat in voor een verantwoorde afsluiting van de hulp- en dienstverlening in afspraak met de gebruiker.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	22/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------



DE MORGENSTER^{WVA}
ONTHAAL-, ORIENTATIE-
EN OBSERVATIECENTRUM

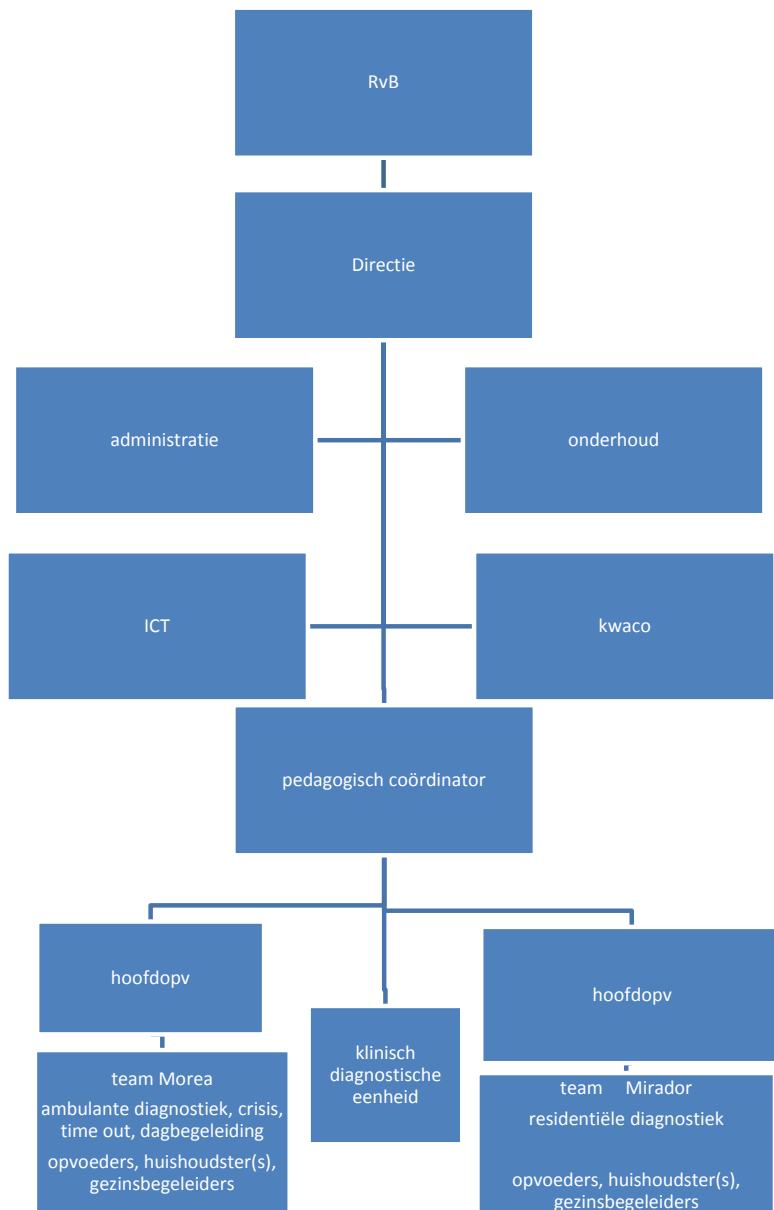
3. Kwaliteitssysteem

- 3.1 Conditionele elementen
- 3.2 Procedures
- 3.3 Garantie voor het kwaliteitssysteem

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	23/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.1 Omschrijving van het functioneel organogram



O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	24/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.2 Functiebeschrijvingen en -profielen

In 2010 werden in het kader van het diversiteitsplan alle functiebeschrijvingen en – profielen herschreven. Alle personeelsleden ontvingen een sjabloon voor elke functie in huis. Iedereen diende minstens zijn eigen functieprofiel op te maken maar mocht daarnaast ook aspecten aanvullen voor andere functiegroepen in huis.

In juni 2010 werden alle functieprofielen gebundeld en maakte de kwaliteitscoördinator een nieuw functieprofiel op voor elke functie.

Naast de specifieke vereisten van iedere functiebeschrijving verwachten we dat elke medewerker over de volgende voorwaarden en algemene attitudes beschikt:

1. *Ten aanzien van de voorziening*

- Missie en visie kennen en naleven
- Professioneel en betrokken in het werkveld staan
- Loyaliteit tav de voorziening en collega's

2. *Ten aanzien van gebruikers*

- Gebonden aan het beroepsgeheim (hulpverleners) of discretieplicht (andere functies)
- Respecteren van privacy
- Communicatievaardig zijn
- Zich actief inzetten voor de belangen van de gebruikers

3. *Ten aanzien van het team*

- Constructief samenwerken in sfeer van open en directe communicatie
- Positieve werksfeer creëren
- Communicatievaardig zijn

4. *Persoonlijke eigenschappen*

- Flexibel zijn
- Stressbestendig zijn en kunnen relativeren
- Cliëntgericht zijn
- Zelfstandig en georganiseerd kunnen werken

5. *Bereid tot verdere persoonlijke ontwikkeling*

- Kennis van eigen mogelijkheden en openstaan voor feedback
- Aanvaarden van hulp en begeleiding
- Bereid zijn tot vorming en bijscholing

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	25/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Naast de opmaak van de functieprofielen werd ook de vorige **gedragcode** grondig herwerkt door directie en syndicale delegatie. Een gedragscode beschrijft expliciet de gedragsnormen en –regels voor medewerkers.

De medewerker van OOOO De Morgenster benadert ouders als verantwoordelijke mensen die zich ook bewust zijn van hun verantwoordelijk-zijn (Van der Pas, 1994/2005). Hij benadert ouders in het besef van hun kwetsbaarheid omwille van het ouderschap en aanvaardt hun consultvraag. Hij zal zijn opvoedende rol steeds uitvoeren vanuit het mandaat van en in overleg met die ouders, eventueel binnen de beperkingen, opgelegd door de jeugdrechter en in acht genomen normen mbt de morele en fysieke integriteit van hun kinderen.

De medewerker benadert de minderjarige als een handelingsbekwaam persoon in ontwikkeling met recht op begeleiding en coaching (Decreet Rechtspositie van de Minderjarige).

De medewerker aanvaardt de ouder en de minderjarige als opdrachtgever van en volwaardig participant aan de hulpverlening met betrekking tot de opvoeding van de hem toevertrouwde minderjarige(n).

De medewerker onderkent verschillende functies die elk een aantal verantwoordelijkheden omvatten.

*- **Hulpverleningsfunctie:** de medewerker respecteert de rechten van de cliënt en schept mogelijkheden om deze uit te oefenen. Het decreet over de rechtspositie van de gebruiker in de jeugdhulp is hier een leidraad.*

*- **Zelfhanteringsfunctie:** het opnemen van verantwoordelijkheid voor het eigen gedrag is een voorwaarde voor positieve relatie-opbouw met de cliënt. Medewerkers zijn zich bewust van het belang van de eigen visie op mens en maatschappij, de visie op zichzelf, het onderkennen van de eigen dynamiek en deskundigheid en het effect ervan op de hulpverlening.*

*- **Samenwerkingsfunctie:** hulpverlening is een interdisciplinair groepsgebeuren van professionelen en mogelijks vrijwilligers, waarbij de inbreng van de verschillende medewerkers complementair is.*

*- **Beleidsfunctie:** de feitelijke opdracht gaat uit van de hulpvrager(s). De hulpverlening is echter steeds geïntegreerd in een organisatie en een samenleving. Deze laatste zijn geen opdrachtgevers. Zij zijn ook geen opdrachttuvoerders, dit zijn de medewerkers. Zij moeten de optimale structuren creëren voor het begeleidings- en hulpverleningsproces. Dat betekent dat een voorziening structuren moet creëren, waardoor de cliënt zijn rechten kan uitoefenen.*

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	26/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

1. De verantwoordelijkheid t.o.v. de gebruiker

De medewerker houdt rekening met de groeiende capaciteiten van de gebruiker. Deze kan zowel ouder als minderjarige zijn. De medewerker respecteert de levensbeschouwelijke, godsdienstige en culturele identiteit van de gebruiker.

De medewerker benadert de gebruiker op een positieve wijze. Dit impliceert dat de medewerker zoveel mogelijk een beroep doet op de verantwoordelijkheid en positieve mogelijkheden van de jongere en zijn gezin.

De medewerker motiveert zijn optreden tegenover de jongere en zijn gezin. Dit impliceert ook dat de medewerker zijn mens en maatschappijbeeld, en de waarden die daaruit voortkomen, mag expliciteren naar de cliënt toe mits dit in overeenstemming is met de begeleidingsopdracht en de missie en visie van de organisatie.

De medewerker helpt de hulpvrager zoeken naar de meest efficiënte, maar minst ingrijpende hulpverlening.

De medewerker is verplicht tot geheimhouding van alles wat hem uit hoofde van zijn functie is bekend geworden, tenzij hij feiten constateert waardoor andere mensen ernstig benadeeld worden die hem tot spreken verplichten.

De medewerker draagt er zorg voor de professionele relatie niet te overschrijden.

De medewerker stelt verslaggeving op positieve wijze op. De nadruk wordt gelegd op participatie en mogelijkheden van de cliënt.

De medewerker verleent op vraag van de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger toegang tot en eventueel inzage in de rapportage en het dossier. Gegevens over derden moeten daarbij beschermd worden.

Rapporten en dossiers worden zodanig opgesteld dat inzage geen problemen levert.

De medewerker verzamelt slechts gegevens over de jongere en zijn gezin voor zover deze relevant zijn voor de hulpverlening en na toestemming van de betrokken pers(oon)(en).

De medewerker behandelt eventuele klachten over de hulpverlening van de jongere en/of zijn gezin.

2. De verantwoordelijkheid t.o.v. zichzelf

Bescherming van het recht op hulpverlening en bijstand van de jongere en zijn gezin is voor de medewerker uit hoofde van zijn functie de primaire verplichting.

De medewerker vervult zijn functie deskundig.

De medewerker kent zijn rechten en plichten.

De medewerker kent de rechten en plichten van de jongere en zijn gezin.

De medewerker is zich bewust van zijn eigen mens- en maatschappijbeeld.

De medewerker stelt regelmatig zijn professioneel handelen in vraag en past dit zo nodig aan nieuwe ideeën, theorieën, modellen, ...

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	27/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3. De verantwoordelijkheid t.o.v. collega's

De medewerker houdt zich aan gemaakte afspraken en voert afgesproken taken uit. De medewerker is tot een dusdanige samenwerking met andere medewerkers bereid als het belang van de jongere en zijn gezin vereist en het beroepsgeheim toelaat. Indien ter wille van de hulpverlening samengewerkt wordt met anderen, verstrekt de medewerker aan dezen gegevens voor zover die van belang zijn voor de hulpverlening en mits toestemming van de cliënt.

De medewerker is bereid eigen inzicht en beroepservaring ten dienst te stellen van collega's en eveneens om eigen opvattingen te toetsen aan die van collega's.

De medewerker is bereid een open dialoog aan te gaan over zijn mens- en maatschappijbeeld en de invloed die dit heeft op zijn handelen.

De medewerker informeert zich over hulpverlening die reeds in het verleden gebeurd is en bouwt de hulpverlening zoveel mogelijk voort op de positieve aspecten die in de vroegere hulpverlening aanwezig waren.

4. De verantwoordelijkheid t.o.v. de voorziening

De medewerker werkt kritisch mee aan de ontwikkeling van de doelstellingen en het beleid van de voorziening.

De medewerker werkt in zijn functie loyaal mee aan de verwezenlijking van de doelstellingen van de voorziening.

De medewerker dient zich, zowel binnen als buiten de arbeidsuren, te onthouden van activiteiten die strijdig zijn met de begeleidingsdoelstellingen.

Ondanks zijn professionele autonomie is de medewerker informatieplichtig aan de voorziening over de wijze waarop hij zijn functie vervult.

De medewerker meldt mistoestanden die hij opmerkt.

5. De verantwoordelijkheid t.o.v. fysiek en/of mentaal grensoverschrijdend gedrag en geweld

Grensoverschrijdend gedrag betekent dat je mentale of fysieke grenzen, regels of waarden overschrijdt, of daarmee dreigt. Je gedrag berokkent anderen of jezelf materiële lichamelijke of psychische schade. Je bent je niet per se bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag. Geweld houdt in dat je agressie intentioneel en doordacht gebruikt om een doel te bereiken.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	28/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

De medewerker van OOC De Morgenster verbindt er zich toe om elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ter bespreking voor te leggen aan collega's en leidinggevenden, ongeacht de persoon die het grensoverschrijdend gedrag pleegt. Omdat het beëindigen van de grensoverschrijding of geweldpleging de eerste bekommernis is, pleegt de medewerker die dit gedrag niet in communicatie brengt schuldig verzuim. De voorziening is zichzelf en de cliënt verplicht om aan elke melding passend gevolg te geven door toepassing van de procedures voor grensoverschrijdend en gewelddadig gedrag, zoals omschreven in het kwaliteitshandboek.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	29/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

Doelstelling van de functie

Beheren van de administratie (financieel, personeel, begeleidingen) van de voorziening volgens de wettelijke voorschriften en bepalingen.

De medewerker staat in voor onthaal, zowel telefonisch als aan de deur.

Diplomaverreisten

Minimum een diploma hoger secundair onderwijs

Kennis van sociale wetgeving en administratie

Plaats binnen de organisatie

De administratief medewerker legt rechtstreekse verantwoording af bij de directie.

Taken en verantwoordelijkheden (niet exhaustief)

- *Verantwoordelijk voor onthaal*
 - Telefoon beantwoorden en doorschakelen
 - Onthaal van bezoekers

- *Algemeen administratieve taken*
 - Uithalen van post en bedelen
 - Verdelen van elektronische post
 - Briefwisseling versturen
 - Bestellingen bureelgerief
 - Organisatie van logistiek bij personeelsactiviteiten
 - Opvolgen van wetgeving
 - Opvolgen van attenties voor speciale gelegenheden (verjaardag, geboorte, overlijden, pensioen, ...)

- *Overheidsadministratie*
 - Uitvoeren van VZW-administratie (staatsblad, neerleggen jaarrekeningen, ...)
 - Opmaken kwartaalstaten ivm opnames, afschrijvingen, ...
 - Contact met ministerie van onderwijs ivm nieuwe inschrijvingen
 - Opmaken dagprijsberekening ivm afrekening voorschotten voorbij jaar

- *Loonadministratie*
 - Opvolgen van aanwezigheidsregistratie
 - Gegevens invoeren in softwareprogramma voor loonverwerking
 - Controle van loonberekening

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	30/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- Uitvoeren van uitbetaling loon
- Berekening vakantierechten van medewerkers

- *Boekhoudkundige en financiële administratie*
 - Controle en opvolging kassa leefgroep
 - Controle en opvolging algemene kassa
 - Invoeren van gegevens in geautomatiseerd boekhoudprogramma
 - Uitvoeren van financiële verrichtingen en verwerken van kasverrichtingen
 - Klasseren van facturen en bankuittreksels
 - Zakgeld jongeren berekenen
 - Verslaggeving aan directie ivm kasverrichtingen

- *Personeelsadministratie*
 - Opmaken en bijhouden van personeelsdossier
 - Opmaken van contracten
 - Oplijsten van gevolgde vormingen en verzamelen van aanwezigheidsattesten
 - Informatie opzoeken en doorgeven aan medewerkers ivm sociale wetgeving
 - Documenten sociale maribel opvolgen en klasseren
 - Overzichten opmaken van vervangingsuren en invulling kader
 - Contacten met externe dienst voor preventie en bescherming

- *Begeleidingsadministratie*
 - Opvolgen van briefwisseling en formele documenten aangaande de begeleide minderjarige
 - Communicatie met verwijzer aangaande opname, wijzigingen in opname, verlengingen, besprekingen, ...
 - Verzamelen en berekenen van statistische gegevens mbt begeleidingen
 - Opmaken elektronisch dossier in Filemaker
 - Opvolgen van tussenkomst mutualiteit
 - Opvolgen formulieren kinderbijslag
 - Doorsturen tevredenheidsmetingen (jongeren, ouders, consulenten)
 - Verslagen van begeleiding doorsturen naar plaatsende instantie
 - Elektronische en papieren dossiers klasseren

- *Beheer van het archief*
 - Klasseren van begeleidingsdossiers
 - Klasseren van boekhouding en financiële documenten
 - Klasseren personeelsdossiers

Competenties en attitudes

- Kennis van informatica en tekstverwerking
- Kennis verwerking met database

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	31/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- Kennis van taalgebruik en spelling
- Nauwkeurigheid
- Goede telefoon- en onthaaltechnieken
- Gestructureerd werken

Arbeidsomstandigheden

Vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	32/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

BEGELEIDER

Doelstelling van de functie

De begeleider staat in voor de dagelijkse opvang van minderjarigen in de leefgroep en is betrokken bij het diagnostisch proces en het begeleidingsproces.

Diplomaverreisten

Bachelor opleiding in de menswetenschappen of gelijkwaardig door ervaring

Plaats binnen de organisatie

De begeleider legt rechtstreeks verantwoording af bij de hoofdbegeleider. De begeleider is deel van het oriëntatieteam.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Coördinatie en praktische organisatie van de leefgroep*
 - Groepsdynamiek bewaken
 - Verzekeren van continuïteit
 - Opvolgen van de leefgroepadministratie
 - Deelname aan briefing en teamvergadering
 - Diagnostische taken in samenspraak met het oriëntatieteam (Observatie, testings, ambulante participatieve observaties, ...)
 - Scheppen van een veilig en betrouwbaar klimaat
 - Medische verzorging waarborgen
 - Basisnoden waarborgen (voeding, hygiëne, veiligheid)
 - Schoolse opvolging: contacten met school, huiswerkbegeleiding
 - Huishoudelijke taken: netjes houden leefruimtes en slaapkamers, koken, afwassen, opruimen
- *Begeleiding van minderjarige bij begeleidingsopdracht*
 - Opvolgen van taken
 - Gesprekken voeren met jongere en context
 - Uitwisselen van gegevens uit gesprekken en observatie
 - Opvolgen van tevredenheidsmeting
 - Uitbouw van zinvolle vrijetijdsbesteding
- *Diagnostisch werken met jongeren, ouders, context*
 - Instaan voor intake
 - Gezinsgeschiedenis exploreren
 - Testafname (scoring en interpretatie zijn verantwoordelijkheden van de medewerker klinische diagnostiek)
 - Voeren van explorerende, ondersteunende en motiverende gesprekken
 - Opmaken en evalueren van handlingsplan

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	33/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- Opmaken van verslaggeving
- Dossierverantwoordelijke
- Observatie van gezinsfunctioneren
- Opzetten van kortdurende gerichte hulpverleningsinterventies, al dan niet in aanloop van hulpverlening na begeleiding
- Deelname eindbespreking

- *Verantwoordelijk voor dagbesteding*
 - Aanbieden van activiteiten
 - Individueel gericht op de minderjarige
 - Gericht op sociaal en emotioneel functioneren
 - Aandacht voor beweging
 - Opvolging schoolse taken
 - Motiveren en begeleiden naar re-integratie in het reguliere onderwijs

- *Stagebegeleiding*
 - Opdrachten geven en voldoende ruimte voor feedback
 - Deelname aan stagebesprekingen

Competenties en attitudes

- Inzicht hebben in groepsdynamieken en –methodieken
- Verschillende gesprekstechnieken kunnen hanteren
- Relatie opbouwen met minderjarige met het oog op afstand en nabijheid
- Voldoende kunnen relativieren
- Overzicht hebben over de hulpverlening
- Kunnen hanteren van meerzijdige partijdigheid

Arbeidsomstandigheden

Deeltijds/voltijds werk met mogelijkheid tot flexibiliteit in uurrooster, met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	34/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

DIRECTIE

Doelstelling van de functie

De directie neemt de algemene leiding van de voorziening op zich. Hierbij voert hij het mandaat van de Raad van Bestuur uit.

Hij bewaakt de missie en visie van de voorziening en maakt planningen op lange termijn betreffende personeels-, pedagogisch, financieel en materieel beleid. Daarbij worden de gepaste werkingsvoorwaarden gecreëerd.

De directie is betrokken bij externe (beleids)contacten.

Diplomaverreisten

Licentiaat/Master in psychologie of pedagogische wetenschappen of gelijkwaardig door ervaring.

Plaats binnen de organisatie

De directie neemt de algemene leiding van de voorziening op zich en heeft ten aanzien van alle medewerkers de eindverantwoordelijkheid.

De Raad van Bestuur heeft de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de vzw. De directie voert beslissingen uit van de Raad van Bestuur maar ontvangt ook het mandaat om een aantal bevoegdheden voor het dagelijks bestuur te verzekeren.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Woont Algemene Vergadering en Raad van Bestuur bij als verslaggever en als waarnemer*
 - Verslag uitbrengen van dagelijkse werking
 - Verslag uitbrengen van financiën
 - Verslag uitbrengen over beleidskeuzes
 - Voorstelling werkingsverslag
 - Opvolging personeelsbeleid
 - Uitvoeren van beslissingen gemaakt door AV en RvB
 - Bespreken van meerjarenbeleid

- *Brugfunctie tussen de voorziening en externe diensten en overheid*
 - Contact met overheid
 - Contact met inspectie en verantwoordelijk voor het opvolgen van inspectieverslagen
 - Deelnemen aan overleg OOOOC's
 - Deelnemen aan overleg voorzieningen Bijzondere jeugdzorg binnen de regio en Oost-Vlaanderen
 - Opvolgen en organiseren van contacten met verwijzende instanties
 - Instaan voor de public relations van de voorziening
 - Uitbouwen van sectoroverschrijdende contacten
 - Opvolgen van maatschappelijke tendensen binnen de sector

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	35/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- *Verantwoordelijk voor beheer en beleid van de voorziening*
 - o Coördinatie van gehele werking
 - o Delegeren van taken voor uitbouw van de werking
 - o Voorzitter intern overleg op niveau van de voorziening (beleidsteam, personeelsoverleg, syndicaal overleg, preventieoverleg, kwaliteitsoverleg)
 - o Opvolgen van geldende reglementeringen en aanpassingen doorvoeren
 - o Veranderingsprocessen doorvoeren en opvolgen

- *Financiële en materiële verantwoordelijkheid*
 - o Beheer van financiële middelen
 - o Opvolging boekhouding
 - o Opvolgen van aankopen
 - o Opvolgen van financiële projecten
 - o Opmaken en opvolgen van begroting
 - o Financieel verslag en begroting voorleggen aan Algemene Vergadering

- *Verantwoordelijk voor personeel*
 - o Beheren van subsidies en andere middelen betreffende personeel
 - o Optimaal uitbouwen van het personeelskader
 - o Opvolgen van uurroosters, rekening houdend met wettelijke bepalingen
 - o Selectie en aanwerving nieuwe personeelsleden (eventueel met lid van RvB)
 - o Voorzien van opvang en introductie nieuwe medewerkers
 - o Ontslag personeelslid (na goedkeuring RvB)
 - o Voeren van evaluatie- en functioneringsgesprekken
 - o Aandacht hebben voor psychosociaal welbevinden van personeelsleden
 - o Bemiddelen bij personeelsproblemen
 - o Stimuleren van teamwork en samenwerking
 - o Deelnemen aan interne vergaderingen

- *Verantwoordelijkheid ivm gebruikers*
 - o Algemene opvolging van dossiers
 - o Voorzitten dagelijkse briefing
 - o Op vraag van oriëntatieteam deelnemen aan overleg op dossierniveau
 - o Deelnemen aan teamvergadering
 - o Optimaliseren van de organisatie om tot kwaliteitsvol werken te komen
 - o Opvolgen van klachten geformuleerd door gebruikers

- *Lid van permanentieteam*
 - o Week- en weekendpermanenties opnemen
 - o Telefonisch bereikbaar zijn bij problemen
 - o Raad geven bij moeilijkheden
 - o Ter plaatse hulp bieden bij moeilijkheden

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	36/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Competenties en attitudes

- Kennis van (ped)agogisch handelen
- Kennis van en visie op (bijzondere) jeugd(zorg)
- Kennis van en visie op diagnostiek in gezinssituaties
- Leidinggevende capaciteiten bezitten
- Organisatorisch vaardig zijn
- Kennis van administratieve taken
- Kunnen functioneren onder stressvolle omstandigheden
- Meerzijdige partijdigheid

Arbeidsomstandigheden

Vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema.
Instaan voor permanenties

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	37/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

GEZINSBEGELEIDER

Doelstelling van de functie

Door middel van diagnostiek van het gezinssysteem een beeld krijgen van de sterktes en noden en ontwikkelen van een advies voor verdere hulpverlening.
Opzetten kortdurende hulpverlenende interventies ter ondersteuning van (leden van) het gezinssysteem.

Diplomaverreisten

Bachelor in sociaal werk of gelijkwaardig

Plaats binnen de organisatie

De gezinsbegeleider maakt deel uit van het residentiële of ambulante team.
De gezinsbegeleider legt rechtstreeks verantwoording af bij de hoofdbegeleider.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Diagnostisch werken met jongeren, ouders, context*
 - Instaan voor intake
 - Gezinsgeschiedenis exploreren
 - Testafname (scoring en interpretatie zijn verantwoordelijkheden van de medewerker klinische diagnostiek)
 - Feedback geven betreffende testafname
 - Voeren van explorerende, ondersteunende en motiverende gesprekken
 - Opmaken en evalueren van handelingsplan
 - Opmaken van verslaggeving
 - Observatie van gezinsfunctioneren
 - Opzetten van kortdurende gerichte hulpverleningsinterventies, al dan niet in aanloop van hulpverlening na begeleiding
 - Bijwonen eindbespreking
- *Multidisciplinaire samenwerking: intern*
 - Bijwonen van multidisciplinaire vergaderingen: briefing, teams, supervisie, personeelsvergadering
 - Informatie-uitwisseling op dossierniveau
 - Lid van oriëntatieteam
 - Dossierverantwoordelijke
- *Multidisciplinaire samenwerking: extern*
 - Opvragen van informatie bij andere hulpverlening
 - Begeleiden van gezinnen en context naar vervolghulpverlening
 - Frequentie contacten met consulenten CBJ en JRB

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	38/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- *Stagebegeleiding*
 - o Opgaven geven en voldoende ruimte voor feedback
 - o Deelname aan stagebesprekingen
- *Algemeen coördinerende taken*
 - o Permanenties in de week en het weekend
 - o Ondersteunen van de teams bij moeilijke momenten

Competenties en attitudes

- Inzicht in gezinssystemen
- Verschillende gesprekstechnieken kunnen hanteren
- Voldoende kunnen relativeren
- Overzicht hebben over de hulpverlening
- Relatie opbouwen met minderjarige met het oog op afstand en nabijheid
- Kunnen hanteren van meerzijdige partijdigheid

Arbeidsomstandigheden

Voltijds of deeltijds werk met mogelijkheid tot flexibiliteit in uurrooster, met verloning volgens overheidsbarema.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	39/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

HOOFDBEGELEIDER

Doelstelling van de functie

Coördineren van de dagelijkse werking van de leefgroep op organisatorisch, pedagogisch, administratief en materieel vlak.

De hoofdbegeleider combineert zijn functie met de taken en verantwoordelijkheden van een begeleider.

Diplomaveeisten

Bachelor opleiding in de menswetenschappen of gelijkwaardig door ervaring

Ervaring in het werken in een leefgroep.

Plaats binnen de organisatie

De hoofdbegeleider legt rechtstreeks verantwoording af bij de pedagogisch coördinator. De hoofdbegeleider is leidinggevende over het team van begeleiders, gezinsbegeleiders en huishouders.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Coördinatie en praktische organisatie van de leefgroep*
 - Sturen van overlegmomenten
 - Groepsdynamiek bewaken
 - Verzekeren van continuïteit
 - Opvolgen van de leefgroepadministratie

- *Coaching van team*
 - Selectie van nieuwe medewerkers
 - Zorgen voor onthaal van nieuwe medewerkers (indien benoemd als peter/meter)
 - Opvolgen van werking huishouders
 - Bewaken van grenzen van de leden van het team
 - Probleemoplossend werken
 - Opvangen van moeilijke momenten en bespreekbaar stellen
 - Opmaken en opvolgen van uurroosters
 - Brugfunctie innemen tussen begeleiders en directie en pedagogisch coördinator

- *Adviserend naar beleid*
 - Deelname aan interne vergadermomenten
 - Uitwerking van pedagogisch beleid

- *Stagebegeleiding*
 - Opdrachten geven en voldoende ruimte voor feedback
 - Deelname aan stagebesprekingen

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	40/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Competenties en attitudes

- Leiding geven en nemen
- Kunnen organiseren
- Inzicht hebben in groepsdynamieken en –methodieken
- Administratieve vaardigheden
- Coördineren in moeilijk omstandigheden

Arbeidsomstandigheden

Voltijds en deeltijds werk met mogelijkheid tot flexibiliteit in uurrooster, met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	41/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

HUISHOUDER

Doelstelling van de functie

Uitvoeren van huishoudelijke taken van de leefgroep. Dit omvat instaan voor algemene netheid, netheid van de kamers en kledij. Daarnaast staat hij in voor koken en controle en aanvullen van voorraad.

Diplomaverreisten

Geen

Kennis van onderhoud, wassen en koken

Plaats binnen de organisatie

De huishouder legt rechtstreeks verantwoording af bij de hoofdbegeleider.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Verantwoordelijk voor onderhoud en huishouden van de leefgroep(en)*
 - o Wassen kledij, handdoeken
 - o Onderhoud van de leefgroep (stofzuigen, dweilen, ramen lappen, ...)
 - o Onderhoud van de kamers in gebruik (stofzuigen, dweilen, ramen, bed verversen, ...)
 - o Koken voor leefgroep en medewerkers
 - o Signaleren van defecten
 - o Onderhoud van keuken (HACCP-normen)
 - o Inspringen algemeen onderhoud bij afwezigheid medewerker algemeen onderhoud
- *Verantwoordelijk voor voorraad*
 - o Bestellingen voor voeding plaatsen
 - o Bestellingen voor onderhoudsproducten plaatsen
 - o Voedingswaren verwerken en correct bewaren (HACCP-normen)

Competenties en attitudes

- Efficiënt werken
- Kennis van schoonmaakmateriaal en -producten
- Kennis HACCP-normen
- Discretieplicht bij accidentele kennisname dossier- en contextgegevens minderjarigen
- Meldingsplicht bij rechtstreeks leidinggevende na confrontatie met bijzondere en/of verontrustende observaties
- Respect voor privacy van jongeren
- Respect voor eigenheid van jongere en zijn context

Arbeidsomstandigheden

Vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	42/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

ICT MEDEWERKER

Doelstelling van de functie

In opdracht met directeur effectieve, efficiënte, veilige en gebruiksvriendelijke netwerken uitbouwen en onderhouden die afgestemd zijn op de noden van de gebruikers en de organisatie

Diplomaveeisten

Informatica -opleiding op grauaatniveau of gelijkwaardig door ervaring. Ervaring is een pluspunt.

Goede kennis van Netwerken.

Goede kennis van:

- Windows (server)
- Microsoft toepassingen (Word, Excel, Acces)
- Beveiligingssystemen
- Back- up systemen
- Kennis van hardware.
- Kennis van randapparatuur.
- Kennis van opmaken van websites.

Plaats binnen de organisatie

De ICT-medewerker legt rechtstreeks verantwoording af aan de directie

Taken en verantwoordelijkheden

- *Uitbouwen en onderhouden van een gebruiksvriendelijk e-mail verkeer.*
 - o Virussen en spammail bestrijden op het netwerk.
- *Uitbouwen en onderhouden van effectieve, efficiënte, veilige en gebruiksvriendelijke netwerken:*
 - o Installeren en testen van nieuw te installeren hardware en software
 - o Beheren van de inventaris van hardware en (licenties)software.
 - o Bij aankoop van nieuwe software, hardware en randapparatuur offertes aanvragen en advies formuleren naar de directeur.
 - o Computer accounts maken voor nieuwe computers.
 - o Aanmaken, verwijderen en onderhouden van gebruikers en paswoorden.
 - o Back-up systeem voorzien, regelmatig laten uitvoeren en controleren en 2x per jaar een rampoefening doen met de back-up data.
 - o Uitbouwen en beheren van een pedagogisch verantwoord internetverkeer voor de jongeren.
 - o De noden van de medewerkers leren kennen met betrekking tot netwerk en computergebruik en in functie daarvan opleiding organiseren.
 - o Database voor verslaggeving onderhouden en uitbreiden.
- *Webpagina aanmaken voor de vzw en onderhouden*

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	43/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Competenties en attitudes

- Flexibiliteit
- Engagement
- Transparant werken.
- Bereid zijn kennis en vaardigheden door te geven.
- Discreet omgaan met vertrouwelijke gegevens.

Arbeidsomstandigheden

Deeltijdse functie met vaste verloning volgens overheidsbarema op A1niveau

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	44/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

KWALITEITSCOORDINATOR

Doelstelling van de functie

Coördineren en opvolgen van de kwaliteit van de hele werking van de voorziening met implementatie van het decreet inzake kwaliteitszorg in de voorzieningen bijzondere jeugdzorg en het decreet rechtspositie van de minderjarige.

Diplomaveeisten

Licentiaat/Master in menswetenschappelijke richting of gelijkwaardig door ervaring
Vorming in kwaliteitsmanagement

Plaats binnen de organisatie

De kwaliteitscoördinator heeft een beleidsbepalende en adviserende functie. Hij legt verantwoording af aan directie.

De kwaliteitscoördinator neemt samen met de pedagogisch coördinator de dagelijkse leiding van de organisatie waar. Na de pedagogisch coördinator heeft de kwaliteitscoördinator vervangende bevoegdheid bij afwezigheid van de directie.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Algemene opvolging kwaliteitszorg*
 - Opvolging decretale verplichtingen kwaliteitszorg
 - Opvolgen van ontwikkelingen inzake kwaliteitszorg en bijzondere jeugdzorg
 - Bijscholing rond kwaliteitsmanagement
 - Opbouwen van samenwerkingsverbanden met andere voorzieningen bijzondere jeugdzorg
 - Deelnemen aan externe vergaderingen inzake kwaliteit
 - Bevorderen van kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers
- *Beheer en opvolging van het kwaliteitshandboek*
 - Planmatige herziening van het gehele kwaliteitshandboek en verwante documenten
 - Opmaken van kwaliteitsplanning
 - Opmaken van strategische planning
 - Begeleiden en ondersteunen van werkgroepen rond kwaliteitszorg en procedures
- *Interne en externe auditing*
 - Verantwoordelijk voor organisatie, verwerking en terugkoppeling van interne audit
 - Begeleiden en ondersteunen van verbeterteams
 - Begeleiden van inspecties

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	45/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- *Coördinatie van kwaliteitsplanning*
 - o Verantwoordelijk voor opmaak van kwaliteitsverslag in werkingsverslag
 - o Opvolgen van planning
 - o Verifiëren van geïmplementeerde verbeteracties
 - o Superviseren van medewerkers mbt kwaliteitszorg

- *Algemeen coördinerende taken*
 - o Vervanging van pedagogisch coördinator en directie

Competenties en attitudes

- Kennis en toepassing van integrale kwaliteitszorg
- Analytisch denken
- Kwaliteitsbewust zijn
- Basiskennis informatica
- Leidinggevende positie kunnen opnemen
- Probleem in de werking definiëren als een uitspraak over interne kwaliteit
- Planmatig denken

Arbeidsomstandigheden

Deeltijdse functie met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	46/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

MEDEWERKER ALGEMEEN ONDERHOUD

Doelstelling van de functie

Schoonmaak en onderhoud van algemene ruimtes, sanitair en kamers

Diplomaverenisten

Geen

Kennis van onderhoud

Plaats binnen de organisatie

De medewerker algemeen onderhoud legt rechtstreeks verantwoording af bij de directie.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Verantwoordelijk voor onderhoud van algemene ruimtes en sanitair*
 - o Onderhouden van gangen, trappen, burelen, inslapende waak, ...
 - o Onderhouden van sanitair
 - o Ramen wassen
 - o Gordijnen wassen
- *Groot onderhoud van kamers jongeren*
 - o Grondig onderhouden van kamers
 - o Signaleren van defecten
- *Verzorgen van vergaderfaciliteiten*

Competenties en attitudes

- Efficiënt werken
- Kennis van schoonmaakmateriaal en -producten
- Respect voor privacy van jongeren
- Respect voor eigenheid van jongere en zijn context

Arbeidsomstandigheden

Vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	47/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

MEDEWERKER KLINISCHE DIAGNOSTIEK

Doelstelling van de functie

Door middel van klinische diagnostiek van de minderjarige en zijn context een beeld krijgen van de sterktes en noden en ontwikkelen van een advies voor verdere hulpverlening.

Diplomaverenisten

Bachelor in de toegepaste psychologie of licentiaat/master in de klinische psychologie

Plaats binnen de organisatie

De medewerker klinische diagnostiek maakt deel uit van de klinische diagnostische eenheid maar verbindt zich grotendeels aan 1 team.

De medewerker klinische diagnostiek legt rechtstreeks verantwoording af bij de pedagogisch coördinator.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Diagnostisch werken met kinderen en jongeren*
 - Intake en eerste verkennend gesprek voeren
 - Testafname met scoring en interpretatie
 - Feedback geven aan jongere en context betreffende de testafname
 - Belevingsonderzoek
 - spelobservaties
 - Voeren van explorerende, ondersteunende en motiverende gesprekken
 - Opmaken en evalueren van handelingsplan
 - Opmaken van verslaggeving
 - Observatie van kinderen en jongeren in leefgroep of context
 - Bijwonen eindbespreking
- *Diagnostisch werken met ouders, context*
 - Ontwikkelingsanamnese opmaken
 - Testafname met scoring en interpretatie
 - Feedback geven betreffende testafname
- *Multidisciplinaire samenwerking: intern*
 - Bijwonen van multidisciplinaire vergaderingen: briefing, teams, supervisie, personeelsvergadering
 - Informatie-uitwisseling op dossierniveau
 - Lid van oriëntatieteam
 - Dossierverantwoordelijke
 - Eindverantwoordelijk voor MDT-verslagen voor het VAPH

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	48/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- *Multidisciplinaire samenwerking: extern*
 - o Opvragen van informatie bij andere hulpverlening
 - o Contacten met school/CLB
 - o Contacten met kinderpsychiater, psychiatrische ziekenhuizen
 - o Begeleiden van jongeren naar vervolghulpverlening
 - o Frequentie contacten met consulenten CBJ en JRB

- *Stagebegeleiding*
 - o Opdrachten geven en voldoende ruimte voor feedback
 - o Deelname aan stagebesprekingen

- *Algemeen coördinerende taken*
 - o Permanenties in de week en het weekend
 - o Ondersteunen van de teams bij moeilijke momenten

Competenties en attitudes

- Inzicht in ontwikkeling en psychopathologie van kinderen en jongeren
- Inzicht in gezinssystemen
- Verschillende gesprekstechnieken kunnen hanteren
- Relatie opbouwen met minderjarige met aandacht voor afstand en nabijheid
- Voldoende kunnen relativiseren
- Overzicht hebben over de hulpverlening
- Meerzijdige partijdigheid

Arbeidsomstandigheden

Voltijds of deeltijds werk met mogelijkheid tot flexibiliteit in uurrooster, met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	49/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

PEDAGOGISCH COORDINATOR

Doelstelling van de functie

Coördinatie en vertegenwoordiging van de leefgroepen en teams. De pedagogisch coördinator bepaalt mee het beleid van de voorziening en implementeert dit in de dagelijkse werking.

Diplomavereisten

Licentiaat/Master in de menswetenschappen of gelijkwaardig door ervaring

Plaats binnen de organisatie

De pedagogisch coördinator legt rechtstreekse verantwoording af bij de directie. Hij heeft leiding over de leefgroepen en teams.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Coördinatie en praktische organisatie van dagelijkse werking*
 - Opnamebeleid: organisatie van opnames en intakegesprekken
 - Samenstellen van oriëntatieteams
 - Teamvergaderingen leiden
 - Opvolgen van klachten van jongeren, ouders, derden, personeel
 - Oplossen van acute uurroosterproblemen
 - Algemene bewaking van taken van medewerkers
 - Organisatie van interne communicatie (kalender, bewaking OT's)
- *Verantwoordelijk voor inhoudelijke ondersteuning*
 - Coachen van teams
 - Ondersteuning in dossiers
 - Individuele ondersteuning van personeelsleden (informeel, VTO, evaluatie- en functioneringsgesprekken)
 - Uitwerken van inhoudelijke evoluties
 - Deelname aan interne overlegmomenten
- *Algemeen coördinerende taken*
 - Permanenties in de week en het weekend
 - Selectie van medewerkers
 - Vervanging van directie
- *Stagebegeleiding*
 - Selectie van aanvragen stage
 - Opdrachten geven en voldoende ruimte voor feedback
 - Deelname aan stagebesprekingen

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	50/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Competenties en attitudes

- Kennis van theoretische denkkaders, groepsprocessen en leefgroepwerking
- Leiding kunnen geven
- Instaan voor teambuilding
- Luisterbereid zijn
- Innovatief denken
- Meerzijdige partijdigheid
- Relatie opbouwen met minderjarige met het oog op afstand en nabijheid

Arbeidsomstandigheden

Voltijds werk (minimaal 4/5) in een vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	51/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

TECHNISCH BEDIENDE

Doelstelling van de functie

Onderhoud, herstelling en gebruiksklaar houden van gebouwen, machines en tuin.

Diplomaverreisten

Geen

Kennis van onderhoud en herstellingswerken

Plaats binnen de organisatie

De technisch bediende legt rechtstreekse verantwoording af bij de directie.

Taken en verantwoordelijkheden

- *Onderhoud van gebouw*
 - o Uitvoeren van reparaties
 - o Controle van afvoeren
 - o Controle van verwarmingsinstallatie
 - o Uitvoeren van schilderwerken
 - o Opvolgen van algemene staat van de ruimtes en het hele gebouw
 - o Monteren en maken van materiaal en meubilair
- *Onderhoud van tuin*
 - o Onderhoud van speeltuigen
 - o Opvolging van verzorging dieren
 - o Onderhoud van beplanting
- *Verantwoordelijk voor dienstwagens*
 - o Opvolgen jaarlijkse controle
 - o Opvolgen van onderhoud

Competenties en attitudes

- Kennis van werkmateriaal en producten
- Veilig werken
- Efficiënt plannen

Arbeidsomstandigheden

Voltijdse of deeltijdse functie met vast uurrooster met verloning volgens overheidsbarema

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	52/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.3 Omschrijving van de structurele overlegmomenten zowel intern als extern, rond de hulp- en dienstverlening en rond het beleid van de voorziening

INTERNE VERGADERINGEN

<i>Vergadering: Algemene Vergadering</i>	
Verantwoordelijke	Voorzitter Raad van Bestuur
Deelnemers	Leden van de Algemene vergadering
Tijdstip	Minstens: Eenmaal per jaar
Agenda	Aanstellen RVB, goedkeuren jaarrekening en evalueren jaarwerking

<i>Vergadering: Raad van Bestuur</i>	
Verantwoordelijke	Voorzitter van de Raad van Bestuur
Deelnemers	Bestuurders, directie met verslaggevende, uitvoerende en waarnemende bevoegdheid
Tijdstip	7 maal per jaar
Agenda	bestuur van de vereniging, opvolgen en bijsturen strategische planning, financieel beleid, aanwerven en ontslaan personeel

<i>Vergadering: Beleidsteam</i>	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	Directie, pedagogisch coördinator, hoofdbegeleiders, kwaliteitscoördinator, preventiewerker, secretariaatsmedewerker, diagnostisch verantwoordelijke
Tijdstip	4 maal per jaar gedurende een hele dag
Agenda	Adviesbevoegdheid, Beleidsvoorbereidend werk, opmaken strategische planning, overlegorgaan met betrekking tot algemeen beleid, verslaggeving RVB opvolgen

<i>Vergadering: Personeelsvergadering</i>	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	Alle medewerkers
Tijdstip	2 maal per jaar
Agenda	Informatie- en advieskanaal met verslag van beleidsteam, kwaliteitsteam en syndicaal overleg.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	53/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Vergadering: Directieteam	
Verantwoordelijke	directie
Deelnemers	Directie, pedagogisch coördinator en kwaliteitscoördinator
Tijdstip	Om de 14 dagen
Agenda	Afstemmen onder leidinggeevenden van de praktische organisatie van de voorziening

Vergadering: Hoofdopvoedersoverleg	
Verantwoordelijke	Pedagogisch coördinator
Deelnemers	Hoofdopvoeders + pedagogisch coördinator
Tijdstip	Dinsdag voormiddag tijdens het schooljaar
Agenda	Praktische regeling mbt algemene gang van zaken, inhoudelijke organisatie van de teamwerking, afstemming werking beide team's op elkaar en op het huis, intervisie mbt begeleiden van de team's en de teamleden

Vergadering: Teamvergadering ambulante en residentiële team	
Verantwoordelijke	Pedagogisch coördinator
Deelnemers	Alle teamleden + minimaal 1 lid diagnostisch team
Tijdstip	Ambulant: woensdag 9u30-12u Residentieel: dinsdag 12u30-15u30
Agenda	Dossierbesprekingen + praktische regelingen team (+ inhoudelijke evoluties uitwerken/bediscussiëren), verslag vanuit oriëntatieteams (in de vakanties zijn er uitgebreide besprekingen na de briefings)

Vergadering: Overleg huishoudsters – hoofdopvoeder	
Verantwoordelijke	Hoofdopvoeders residentieel team
Deelnemers	Huishoudsters + hoofdopvoed(st)er
Tijdstip	Ongeveer om de 6 weken
Agenda	Opvolging en organisatie huishoudelijke taken

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	54/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	--------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Vergadering: Briefing	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	Alle pedagogische functies op dat moment in huis
Tijdstip	Elke werkdag om 9 u, gedurende 30 minuten
Agenda	Opvolging lopende zaken mbt beide teams, overlopen logboek (prikbord, takenlijst, individuele observaties en medicatie)

Vergadering: Dienstoverleg	
Verantwoordelijke	Dienst van 15u-20u
Deelnemers	Begeleiders in huis, hoofdbegeleiders in huis, pedagogisch coördinator in huis
Tijdstip	Elke dag om 15.10 uur tot 15.20 uur
Agenda	Planning uit te voeren taken rest van de dag en volgende ochtend, overdracht taken vorige dienst Noden kinderen/jongeren -> wie neemt vandaag zorg op voor deze nood -> wanneer -> waar (maw de vragen: hoe differentiëren we vandaag? Wie doet wat, wanneer met wie?)

Vergadering: Oriëntatieteams	
Verantwoordelijke	Dossierverantwoordelijke
Deelnemers	Ouders (eventueel kinderen en jongeren), gezinsbegeleider, IB, soms psycholoog of pedagoog
Tijdstip	Twee maal gedurende oriëntatieopdracht
Agenda	Handelingsplanning opmaken en uitwerken

Vergadering: Intervisie per functiegroep	
Verantwoordelijke	psychologen (verantwoordelijke: diagnostisch verantwoordelijke) gezinsbegeleiders (verantwoordelijke: pedagogisch coördinator en/of directie) Begeleiders (verantwoordelijke: pedagogisch coördinator), dinsdag voormiddag
Deelnemers	Leden betreffende functiegroep
Tijdstip	4 maal per jaar, start september 2010
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Bevragen eigen handelen, eenheid in handelen krijgen, zoeken naar nieuwe methodieken in handelen • Handelen aftoetsen aan visie en missie

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	55/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	--------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Vergadering: Teamdagen	
Verantwoordelijke	Pedagogisch coördinator
Deelnemers	Teamleden, interdisciplinair
Tijdstip	1 maal per jaar
Agenda	Teamvormend moment al dan niet gekoppeld aan een inhoudelijk thema/methodiek

Vergadering: Secretariaatsoverleg	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	directie en secretariaatsmedewerkers
Tijdstip	2 maal per jaar
Agenda	Bespreking noden secretariaatspersoneel, organisatie secretariaatswerk Teamvormend moment

Vergadering: Logistiek overleg	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	Directie, logistieke medewerkers
Tijdstip	2 maal per jaar
Agenda	Bespreking noden logistiek personeel, organisatie logistiek werk Teamvormend moment

Vergadering: permanentieoverleg	
Verantwoordelijke	Directie
Deelnemers	Directie, gezinsbegeleiders, klinisch diagnostici, pedagogisch coördinator
Tijdstip	2 maal per jaar
Agenda	Praktische regeling permanenties

Vergadering: kwaliteitsoverleg	
Verantwoordelijke	Kwaliteitscoördinator
Deelnemers	Directie en kwaliteitscoördinator met werkgroepen ad hoc, naargelang het behandelde thema (zie: kwaliteitsverslag)

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	56/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	--------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Vergadering: kwaliteitsoverleg	
Tijdstip	2 tot 4 maal per jaar
Agenda	Opmaak, planning en opvolging kwaliteitsbeleid

Vergadering: syndicaal overleg	
Verantwoordelijke	Syndicale delegatie
Deelnemers	Directie en syndicale vertegenwoordiging
Tijdstip	2 maal per jaar (voor de personeelsvergadering)
Agenda	Advies over materie met betrekking tot (verbeteren van) algemene werkvoorwaarden

Vergadering: preventieoverleg	
Verantwoordelijke	Preventie-adviseur
Deelnemers	Directie, preventiemedewerker, syndicale delegatie
Tijdstip	2 maal per jaar
Agenda	Wettelijke bepalingen met betrekking tot preventie veiligheid en hygiëne op het werk nakomen. Opstellen jaarverslag preventie en meerjarenplanning preventie.

EXTERNE VERGADERINGEN

Federatie OOOOC's

Alle OOOOC's van het Vlaamse landsgedeelte vergaderen een viertal keer per jaar rond thema's die specifiek zijn voor deze werkvorm.

Een Stuurgroep (waarvan de directie lid is) vergadert tussenin zoveel als nodig is.

Stuurgroep vorming van de Federatie OOOOC's

Twee personeelsleden zetelen in de stuurgroep die 3x per jaar samenkomt om vraaggestuurde, praktijkgerichte en op maat gesneden vorming voor het personeel van de OOOOC's te organiseren, deze te coördineren en op tekst te zetten. De centra werden ondergebracht in drie vormingsregio's : regio Oost-West Vlaanderen, regio Brabant-Antwerpen en regio Antwerpen-Limburg.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	57/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

COC-vergadering

Hierbinnen vergaderen directies van Oost-Vlaamse voorzieningen Bijzondere Jeugdbijstand binnen het Vlaams Welzijnsverbond. De bedoeling is o.a. tot een gezamenlijk standpunt te komen in verband met materies die ons aanbelangen. Dit wordt dan indien relevant aan de overheid meegedeeld via de koepelzorg (VWV).

Nationale Belangengroep Opvoeders

Vergadering voor syndicale afgevaardigden uit opvoedings- en huisvestingsinstellingen binnen het LBC-NVK. Binnen deze vergadering wordt het sociaal overleg in paritair comité 319.01 voorbereid. Deze vergadering wordt bijgewoond door 1 van de syndicaal afgevaardigden uit De Morgenster.

Regiovergadering

De directies Bijzondere Jeugdzorg van de bestuurlijke arrondissementen Dendermonde en St.-Niklaas vergaderen reeds ettelijke jaren rond relevante onderwerpen. Sinds enkele jaren worden deze vergaderingen enkele malen per jaar uitgebreid met de plaatsende instanties en de inspectie. Er gebeurt info-uitwisseling, evenals samenwerking aan gemeenschappelijke projecten. Problemen en tendensen in de jeugdhulpverlening krijgen aandacht, evenals de knelpunten ivm de programmatie.

Integrale Jeugdhulp Waasland

De Morgenster neemt actief deel aan het praktijkoverleg van het netwerk Crisisjeugdhulp in de regio Waas en Dender.

Netwerk Stuurgroep IJH Crisishulp Oost-Vlaanderen

Op provinciaal niveau worden de verschillende netwerken gecoördineerd en de stuurgroep fungeert daarbij als een schakel naar de stuurgroep IJH.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	58/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.4 Omschrijving van de inzet van personele middelen en de begeleidings- en ondersteuningsmiddelen die worden gehanteerd

Personeelsbezetting (personeelsleden)

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Werkbreuk</i>	<i>Financiering</i>	<i>Barema</i>
Breyne Jan	Directeur	38/38	Erkenningsbesluit	K5
De Clercq Joke	Psychodiagnostiek	30/38	Erkenningsbesluit	L1/B1C
Mieken Helsen	Kwal.coörd./Psychod.	28,5/38	Erkenningsbesluit	L1
Bailleul Cathy	Administratief medew.	19/38	Erkenningsbesluit	A2
De Blicq Ann	Gezinsbegeleider	19/38	Erkenningsbesluit	MV1 ^[1]
Van Loon Nicole	Psychodiagnostiek	19/38	Erkenningsbesluit	MV1 ^[2]
Van Parijs Wieter	Pedagogisch coörd.	30,4/38	Erkenningsbesluit	L1
Bellon Rudi	Gezinsbegeleider	38/38	Erkenningsbesluit	B1C / L1
De Smet Kathleen	Administratief medew.	21/38	Erkenningsbesluit	A2
Zaman Linda	Hoofdbegeleider	32/38	Erkenningsbesluit	B1B/B1C
Vercauteren Tine	Begeleider	38/38	Erkenningsbesluit	B1C
De Munck Bieke	Begeleider	35/38	Erkenningsbesluit	B2A ^[3]
Lieven Lecomte	Begeleider	38/38	Erkenningsbesluit	B1C
Raf De Keyser	Begeleider	38/38	Erkenningsbesluit	B1C
Hoeben Lina	Hoofdbegeleider	38/38	Erkenningsbesluit	B1B/B1C
Verheyden Greet	Begeleider	30,4/38	Erkenningsbesluit	B1C
Van Noten Luc	ICT-beheerder	4/38	Erkenningsb./manag. onderst.	A1
Schoreel Jean-Pierre	Logistiek	25/38	Erk. besl./VIA midd.	A3
Micom Michel	Begeleider	28,5/38	Erkenningsbesluit	B1C
Monique Meir	Begeleider	30/38	Erkenningsbesluit	B1B/B1C
Kiekens Lise	Begeleider	38/38	Erkenningsbesluit + 19/38 soc. mar.	B1C
De Pré Marleen	Administratief medew.	19/38	Erkenningsbesluit	A2
De Loose Patricia	Logistiek	20/38	Erkenningsbesluit	L3
De Wilde Rita	Logistiek	37/38	Erkenningsbesluit	L4
Van Cleemput Noëla	Logistiek	38/38	Erkenningsbesluit	L4
D'Hondt Marie-Jeanne	Logistiek	19/38	Erkenningsbesluit	L4
Geldof Annelies	Psychodiagnostiek	28,5/38	Erkenningsbesluit	L1
Stoels Els	Administratief bediende			
Joos Sara	Begeleider	19/38	Erkenningsbesl	B1C

[1] Ann De Blicq is sinds maart 2007 ingeschreven als B1C.

[2] Nicole Van Loon is sinds maart 2007 ingeschreven als B1C.

[3] Bieke De Munck is sedert 2007 ingeschreven als A2.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	59/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Begeleidings- en ondersteuningsmiddelen

- *Inwerking nieuwe medewerkers*

In oktober 2007 werd een procedure goedgekeurd voor het onthaal en de inwerking van nieuwe medewerkers. Na de sterkte-zwakte analyse adhv PROSE werd beslist deze procedure verder uit te diepen aan de hand van een verbeterteam. Op 29/05/2009 (beleidsteam) en 11/06/2009 (pedagogisch overleg) werd de uitdieping van een peter- en meterschap goedgekeurd. Bieke De Munck en Tine Vercauteren volgden op 30/09/2009 een studiedag rond het thema peter- en meterschap.

De directeur staat in voor de eerste introductie van een nieuwe medewerker. De nieuwe medewerker ontvangt dan ook volgende documenten:

- functieprofiel
- arbeidsreglement
- specifieke arbeidsvoorwaarden
- contract of arbeidsovereenkomst
- kwaliteitshandboek en verwante documenten (op intranet)
- laatste jaarverslag

Twee weken voor start van een nieuwe collega wordt er op team de peter of meter gekozen. Eén week voor de start wordt nieuwe collega uitgenodigd om de teamvergadering mee te volgen. Op deze manier leert de nieuwe collega zijn meter/peter en alle collega's kennen. De hoofdbegeleider of peter/meter geven op deze dag een rondleiding door het huis.

De eerste werkdag wordt (zoveel mogelijk) samen met de peter of meter gedaan. De eerste werkweek wordt de nieuwe collega steeds extra ingezet.

De eerste twee weken worden liefst zoveel mogelijk diensten van nieuwe collega aangepast aan de diensten van de peter of meter zodat deze een geruime tijd elkaar goed leren kennen en goed kunnen opvolgen. Na elke dienst moet er ruimte gemaakt worden voor een feedbackmoment. Indien nodig kan er een langere inlooperperiode vooropgesteld worden.

Het peter- of meterschap wordt officieel beëindigd na 3 maand.

Na de introductie dient een document ondertekent te worden door directie en/of een door hem aangeduide medewerker en de nieuwe medewerker waaruit blijkt dat de beginnende werknemer voldoende inlichtingen en instructies gekregen heeft en dat hij of zij deze ook goed begrijpt en in de praktijk toepast. De nieuwe medewerker heeft een maand de tijd om de inlichtingen en instructies zich eigen te maken. Dit document zal bewaard worden in het personeelsdossier.

- *Functioneringsgesprekken*

Op 4 oktober 2007 werd de procedure voor de functionerings- en evaluatiegesprekken goedgekeurd door de Raad van Bestuur en personeelsleden van De Morgenster.

Verdere uitwerking van deze procedure is terug te vinden in het kwaliteitshandboek onder punt 3.1.13.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	60/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

- *Ondersteuning/begeleiding*

De dagelijkse briefing en de teamvergadering zijn manieren om ruimte te geven aan de begeleiders en bijzondere functies om te ventileren over de werking (op gebied van leefgroepwerking, individuele problematiek van jongeren, communicatie ...).

Het dagelijks invullen van het observatiedagboek is eveneens een middel om zich te ontladen. Begeleiders en staf kunnen op die manier ook communiceren ivm het werk en reacties krijgen/geven ivm hun werk.

Daarnaast staat de pedagogisch coördinator in voor een ondersteuning van de begeleiders en bijzondere functies.

Het is eveneens de politiek van de directie om open te staan voor problemen die mensen op het werk ondervinden.

Op het pedagogisch overleg van 19/04/2007 werd gediscussieerd over het invoeren van 2 inslapende nachten. Er werd geopteerd om hier geen vaste regeling voor op te stellen. Indien de situatie 's avonds niet voldoende veiligheid biedt voor begeleiders en jongeren zal de late dienst blijven zolang het noodzakelijk is en kan die persoon ook inslapen.

Naar aanleiding van een studiedag rond trauma werd een werkgroep opgericht om een procedure op te maken voor de begeleiding van medewerkers na een traumatiserende gebeurtenis. Sinds januari 2010 is er een externe dienst (Securex) ingeschakeld die medewerkers van De Morgenster begeleidt na het meemaken van een traumatiserende gebeurtenis of trauma.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	61/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.5 Omschrijving van maatregelen om bereikbaar en beschikbaar te zijn voor de doelgroep

Telefonische bereikbaarheid

De Morgenster is permanent bereikbaar op het algemeen nummer 052/46.04.27

Tijdens de kantooruren van 8u30 tot 17u staat een administratief medewerker in voor onthaal en het aannemen van telefoons. Gedurende de avond, nacht en in de weekends (inclusief feestdagen) zijn de begeleiders van de leefgroep steeds te bereiken. Daarnaast is steeds een staf lid oproepbaar adhv de permanentiegs in noodgevallen of bij dringende vragen.

De algemene contactgegevens zijn vrij beschikbaar voor ouders, familieleden, vrienden van de cliënten en worden bij de intake doorgegeven (brochure De Morgenster). Ook consulenten en andere betrokken partijen verkrijgen de nodige gegevens.

Verdere gegevens naar bereikbaarheid met de wagen, trein en bus staan uitvoerig beschreven in de brochure die aan de ouders wordt meegegeven.

Fysieke aanwezigheid

Elke werkdag zijn er minimaal 2 stafleden beschikbaar tijdens de kantooruren voor de jongeren, ouders, familie, kennissen en de plaatsende instantie. Indien mensen een overleg wensen met een bepaalde medewerker kunnen ze navragen op het secretariaat wanneer deze aanwezig is (adhv uurroosters).

Buiten de kantooruren is er steeds een begeleider aanwezig.

Elke minderjarige krijgt een gezinsbegeleider en een individueel begeleider toegewezen. Afhankelijk van de doelstellingen voor de begeleiding kan ook een psycholoog toegewezen worden. Bij deze personen kunnen het kind en zijn familie terecht met problemen, vragen, opmerkingen.

Kinderen hebben een gesprek met hun IB of psycholoog of met de gezinsbegeleider indien het bezoekregelingen betreft. Ouders worden tijdens de intake op de hoogte gesteld van de aanwezigheid van de leden van het oriëntatieteam. Er worden telefonische afspraken geregeld in het thuismilieu of in De Morgenster.

Er is regelmatig ook overleg met consulenten en/of jeugdrechters (telefonisch, via email of via fax)

Mogelijkheden tot bezoek

Wij voorzien **geen vaste** bezoekmomenten, bezoeken worden **individueel** afgesproken. Daarbij wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden met de wensen van bezoekers (hun beroepsbezigheden, afhankelijkheid van openbaar vervoer...).

Indien mogelijk worden bezoeken tijdens de week, overdag en 's avonds, georganiseerd. Uitzonderlijk kunnen bezoeken ook tijdens weekends. Verder worden, in samenspraak met kind, ouders en plaatsende instantie, ook weekendverblijven thuis georganiseerd.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	62/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.6 Omschrijving van de wijzen waarop de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren

Tijdens de begeleidingsperiode streven wij ernaar de oriëntatie of observatie in actieve samenwerking tussen ouders, kind en medewerker te realiseren. Elke betrokkene wordt uitgenodigd en gemotiveerd om actief te participeren. Emancipatorisch werken zien wij als een blijvend appèl doen op de verantwoordelijkheid en de betrokkenheid van het cliëntensysteem (de minderjarigen en hun thuiscontext). De beslissingen worden zoveel mogelijk samen met de betrokkenen genomen op zowel praktisch, materieel als pedagogisch vlak. We doen beroep op alle positieve mogelijkheden en groeikansen die het gehele cliëntensysteem in zich heeft. Hierbij vertrekken we vanuit de eigen krachten en dynamiek van de cliënt om zijn probleemoplossend vermogen aan te spreken in het zoeken naar oplossingen. Betrokken partijen hebben het recht om op te komen voor hun behoeften, opvattingen. Emancipatorisch werken veronderstelt voorts een doorgedreven individualisering in de werking. Elk kind is uniek en elke problematiek moet dus ook individueel benaderd worden. Naast algemene groepsregels wordt daarom gewerkt met individuele afspraken op maat van het kind en diens individuele problematiek.

Er wordt naar gestreefd de jongere zelfstandiger en mondiger te laten functioneren in alledaagse situaties. Zo leert die zelf verantwoordelijkheid op te nemen en de consequenties in te schatten en te dragen van eigen handelen.

Bij de start worden de jongere en zijn context op de hoogte gesteld van de inhoud van ons hulpverleningsaanbod. Hierbij stellen we hen de noodzakelijke basiskennis ter beschikking: werking van de bijzondere jeugdzorg, opdrachtafbakening van het OOOO, eerste screening van mogelijke oplossingen.... Dit in een taal die voor iedereen verstaanbaar en duidelijk is.

Al tijdens het **intakegesprek** wordt de aanwezigheid van ouders en/of andere belangrijke directe betrokkenen betracht. Het intakegesprek heeft als doel:

- Kennismaking en warme ontvangst: hoe gaat het eraan toe in De Morgenster, hoe verlopen de contacten, uitleg over de duur van de oriëntatie of observatie, het ter hand stellen van een praktische informatiebrochure over OOOO De Morgenster en het leefgroepreglement, een brochure over de bijzondere jeugdzorg in het algemeen en het decreet rechtspositie ... Daarnaast vinden wij het heel belangrijk om de mensen gerust te stellen en een goede start te nemen om een vertrouwensband op te bouwen.
- Een eerste inzicht te krijgen in de gezinsstructuur en het gezinsfunctioneren
- Screenen van de problemen en de probleembeleving: Welke problemen doen zich voor? Hoe ervaart men het probleem? Is er een probleembesef? Hoe subjectief is de probleembeleving? enz.
- Aftasten van de verwachtingen en helder formuleren. Zijn die concreet of veeleer vaag? Hebben het kind / de jongere andere verwachtingen dan hun ouders? Waar zitten de knelpunten?
- Eventueel rechtzetten van onjuiste verwachtingen en bijstellen ervan
- Zoeken naar nog aanwezige draagkrachtfactoren

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	63/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Alle partijen worden gestimuleerd om aanwezig te zijn bij het intakegesprek. Uiteraard wordt ook het kind uitgenodigd om zijn/haar visie op de problemen te geven. Verschillen in zienswijze worden genoteerd. Eventueel bemiddelen gebeurt pas later. Indien de **consulent** niet op het intakegesprek aanwezig is, wordt eventueel later een overleg voorzien. De beschikbaarheid van een individueel op het kind afgestemd hulpverleningsprogramma is noodzakelijk voor het uitwerken van onze opdracht.

Het **oriëntatieteam (gezinsbegeleider, individueel begeleider, indien nodig een psycholoog, de ouder(s) en het kind/de jongere)** maakt een **handelingsplan** op waarin de doelen ten aanzien van de verschillende actoren gevat zijn. Het handelingsplan wordt steeds met alle betrokkenen besproken en eventueel bijgesteld en geëvalueerd.

In een eerste oriëntatieteam wordt reeds verzamelde informatie terug gekoppeld aan de ouder(s) en de minderjarige. Daarnaast kunnen geformuleerde hypothesen besproken worden. Het is daarbij de bedoeling dat samen met alle betrokkenen het handelingsplan opgemaakt wordt aan de hand van sterktes, aandachtspunten, doelstellingen en acties per domein.

Tijdens het tweede oriëntatieteam wordt het handelingsplan met alle betrokkenen geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd. Zijn er acties die nog niet zijn uitgevoerd? Zijn er doelstellingen bijgekomen? Een belangrijk element tijdens dit oriëntatieteam is dat een advies wordt opgemaakt met de betrokkenen om voor te leggen aan de consulent en eventueel jeugdrechter. Op die manier is iedereen op de hoogte wat als advies zal gebracht worden tijdens de eindbespreking. Daarbij wordt rekening gehouden met de verzuchtingen van het kind en de ouders en met het subsidiariteitsprincipe. Hun verlangens worden expliciet opgenomen in het verslag. In geval van meningsverschillen tussen het multidisciplinair team en de ouders worden de beide standpunten weergegeven en zo overgemaakt aan de consulent.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	64/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.1.7 Omschrijving van de wijzen waarop gebruikers en personeel collectieve en individuele inspraak kunnen hebben

Gebruikers

De jongeren hebben wekelijks een groeps gesprek waarbij de begeleiders aanwezig zijn. Ze kunnen opmerkingen/vragen/wensen in de ideeënbus deponeren. Deze worden dan als agendapunt behandeld op de teamvergadering. Alle vragen krijgen een weloverwogen antwoord, eventueel na een vergadering met betrokken begeleiders of directie. Het groeps gesprek biedt minderjarigen ook de gelegenheid tot inspraak in het algemeen groepsfunctioneren, de ontspanningsactiviteiten...

Vanuit de begeleiding kan er ook een focus gelegd worden op een bepaald thema dat sterk leeft in het groepsgebeuren vb pesterijen, hygiëne, ...

Jongeren kunnen ook een klacht formuleren via de klachtenprocedure (procedure 3.2.2.3) of via de tevredenheidsmeting (zie procedure 3.2.4.2). De plaats en persoon die de klacht opvolgt, zal steeds variëren naargelang de inhoud en ernst van de klacht.

Tijdens de begeleiding gaan we in dialoog met de ouders en de jongeren. Dit wijst naar een gelijkwaardige positie tussen ouders en hulpverleners. We streven ernaar dat ouders de regie van de begeleiding in handen nemen. Weliswaar dient dit gekaderd te zijn binnen de wettelijk opgelegde bepalingen vanuit de Jeugdrechtbank en het Comité Bijzondere Jeugdzorg.

Ouders kunnen ten allen tijde aangeven dat ze niet akkoord zijn met het verloop van de begeleiding. Er zijn verschillende manieren mogelijk:

1. Tijdens de opmaak van het handelingsplan geven ouders aan waar wij hen kunnen ondersteunen en waar zij zelf het heft in handen willen nemen.
2. Ouders kunnen steeds een klacht formuleren (we verwijzen hierbij naar procedure 3.2.2.3)
3. Na de begeleiding hebben de ouders de kans om een tevredenheidsmeting in te vullen (zie procedure 3.2.4.2)

Voor verdere uitdieping van de inspraak in de hulpverlening door gebruikers, verwijzen we naar 3.1.6.

Personeel

Het personeel van De Morgenster heeft verschillende mogelijkheden tot individuele of collectieve inspraak:

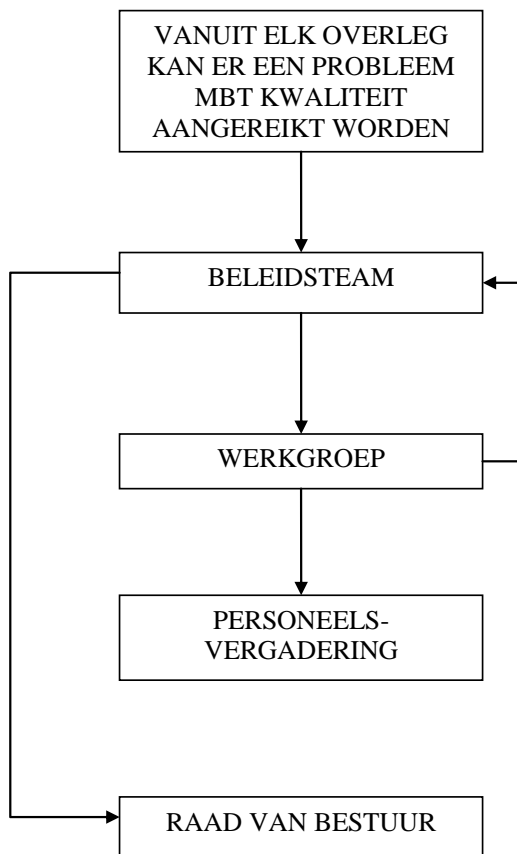
1. Functioneringsgesprekken
2. Individuele contacten met hoofdbegeleiding, pedagogisch coördinator of directie.
3. Tijdens de teamvergaderingen: hierop kunnen ook de huishoudsters aanwezig zijn.
4. Tijdens de personeelsvergadering
5. Via de vertegenwoordiging van de functiegroep op het beleidsteam
6. Hoofdopvoedersoverleg
7. Huishoudstersoverleg

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	65/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2 Procedures

In 2007 werd een aanvang gemaakt met het onderhoud van het kwaliteitssysteem. Initieel werden de aanpassingen pas ad hoc doorgevoerd, nadat zich een probleem/crisis had voorgedaan. Er werd een beslissingshiërarchie opgesteld om een structurele aanpak van een probleem te garanderen.



Op het beleidsteam worden problemen mbt kwaliteit aangekaart en de procedures geëvalueerd. Indien nodig wordt een werkgroep aangesteld voor verdere verdieping van het probleem en ontwikkelen van oplossingen en acties (met behulp van de PDCA-cyclus). Na goedkeuring door het beleidsteam worden de wijzigingen doorgegeven aan alle medewerkers op de personeelsvergadering. De Raad van Bestuur formaliseert de aangebrachte veranderingen in procedures en kwaliteitswerking.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	66/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Sinds 2008 wordt gepoogd om een duidelijker systematisch aanpakken van de procedures en kwaliteitsveranderingen voorop te stellen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het PROZA-instrument.

De procedures betreffen verschillende aspecten van de hulp- en dienstverlening.

1. Procedures betreffende de inhoud van hulp- en dienstverlening.
2. Procedures betreffende het omgaan met informatie met betrekking tot de gebruiker.
3. Procedures betreffende de werkingsprincipes
4. Procedures betreffende de evaluatie van hulp- en dienstverlening
5. Procedures betreffende het personeelsbeleid
6. Procedures betreffende administratief beheer
7. Procedures betreffende onderhoud van het kwaliteitssysteem

Alle procedures volgen dezelfde vormgeving die ze overzichtelijk maakt.

- Doel: omschrijving van het doel van de procedure volgens de SMK's.
- Toepassingsgebied: omschrijft op wie de procedure van toepassing is.
- Verwante documenten: omvat alle documenten zijn die nodig zijn voor de uitvoering van de procedure.
- Methode: omschrijving van de stappen die gezet moeten worden om de procedure te voltooien.
- Registraties: administratieve documenten

De kwaliteitscoördinator heeft de verantwoordelijkheid om aandacht te hebben voor de toepassing van de procedures, signaleert problemen en brengt de procedure om de 3 tot 4 jaar ter evaluatie op het beleidsteam.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	67/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.1 Hulp- en dienstverlening

3.2.1.1 Procedure voor het onthalen van gebruikers

Doel

- het kenbaar maken van een duidelijke profilering van De Morgenster aan de gebruikers (SMK 1.3)
- het ter beschikking stellen van informatie over de werking en de reglementen van De Morgenster aan de gebruiker, in een voor de gebruiker verstaanbare taal (SMK 1.3)
- het garanderen van inspraak van gebruikers in de algemene werking van De Morgenster en in de hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2)
- het erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening (SMK 1.5)
- het respecteren van de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissing daaromtrent (SMK 2.1)
- het schriftelijk argumenteren van de weigering van de opname/begeleiding wanneer de betrokken verwijzer hierom verzoekt (SMK 2.2)
- het methodisch en planmatig laten verlopen van de hulp- en dienstverlening (SMK 4.2)
- het aanleggen van een dossier voor elke minderjarige (en eventueel voor het gezin waartoe hij of zij behoort) (SMK 4.2)

Toepassingsgebied

Alle gebruikers

Verwante documenten

- Het verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker (procedure 3.2.5.)
- Documenten inzake verwerven en uitwisselen van informatie
- Documenten schoolverandering
- Document inzake medische gegevens van de jongere
- Infobrochure ouders: De rechten van kinderen in de jeugdhulpverlening
- Infobrochure kinderen en adolescenten: 't Zitemzo..., Mijn rechten in de jeugdhulpverlening
- Intakeformulier
- Huishoudelijk reglement
- Checklist intake

Methode

Methode voor het onthalen van gebruikers

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bezetting doorgeven aan centrale wachtlijst	Directie	Iedere week wordt een mail gestuurd naar de centrale wachtlijst met de bezetting en opnamemogelijkheid.
Nieuw OT vastleggen	Ped. coörd.	Per team wordt een OT vastgelegd voor de volgende opname en dit wordt doorgestuurd naar directie en kwaco.
Ontvangen van aanmelding voor opname	Directie	Telefonische aanmelding door: <ul style="list-style-type: none"> - Plaatsende instantie: JRB of CBJ - Opname door politie of parket - Opname binnen crisisnetwerk IJH

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	68/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Evaluëren en beslissen i.v.m. aanmelding	Directie	Telefoongesprek Opnameplicht afhankelijk van capaciteit/geslacht/leeftijd <ul style="list-style-type: none"> • bij mogelijkheid tot opname : -verdere afspraken worden gemaakt (directie verbind door met lid van OT om datum vast te leggen of vraagt of er kan teruggebeld worden) - contra-indicaties voor opname : <ol style="list-style-type: none"> 2. primaire verslavingsproblematiek 3. psychiatrische antecedenten bij de jongere 4. ernstige agressie 5. matige tot ernstige mentale handicap 6. fysieke handicap
Plannen van intakegesprek	Lid van het OT	Telefoongesprek
Realiseren van intake	Lid van het OT of groepsleiding (indien de opname 's avonds of in het WE is)	. intake gaat door -op afgesproken tijdstip in het centrum zelf -met jongere en zijn begeleiders . vragen beantwoorden, wensen noteren . infobrochures ouders/jongere verstrekken . invullen intakeformulier . info i.v.m. werking en begeleiding . info inwinnen over gebruiker en context . verwachtingen toetsen . aanbod van de opname verduidelijken . afspraken maken (school, contacten)
Introduceren van de minderjarige (enkel bij residentiële opname)	Lid van het OT of groepsleiding	Rondleiding in gebouw, in bewaring nemen van bepaalde bezittingen (zie intakeformulier) . uitleg huishoudelijk reglement . kennismaking met leefgroep . toewijzing kamer
Klasseren intakeformulier in centrale map en de gegevens in databestand invoegen	Lid van het OT of groepsleiding	
Invullen checklist	Lid van het OT of groepsleiding	Na de intake en verder aangevuld tijdens briefing

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Intakeformulier centrale map	Secretariaat	Dossiernummer	Max. 5 j
Intakeformulier databestand	Begeleiders of secretariaat	Op naam	Max. 5 j
Checklist	Begeleiders	Op naam	Tot einde verblijf/nadien in centr. doss. ged. 1 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	69/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.1 Hulp- en dienstverlening:

3.2.1.2 Procedure voor het opmaken van een onthaal-, oriëntatie- of observatieverslag

Doel :

- Het formuleren en operationaliseren van de doelstellingen van de hulp- en dienstverlening per minderjarige en zijn/haar gezin en dit in samenspraak met hen (SMK 3.1.b)
- Het evalueren van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening per minderjarige en zijn/haar gezin en het eventueel bijsturen aan de hand van vooraf door de voorziening bepaalde criteria (SMK 3.1.b)
- Het methodisch en planmatig werken (SMK 4.2)
- Het garanderen van inspraak van gebruikers in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK1.4.2)
- Het erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening (SMK 1.5)
- Het dynamisch laten verlopen van de hulpverlening, gesteund op principes, methodieken en referentiekaders die wetenschappelijk gedocumenteerd kunnen worden (SMK 2.4)
- Het in overleg met de minderjarige en zijn/haar gezin bijdragen tot het oplossen van de problemen zoals door hen geformuleerd en dit met respect voor de integriteit van alle betrokkenen en rechten van derden (SMK 3.3)
- Het aanpassen van de hulp- en dienstverlening aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruiker en dit binnen het kader van onze erkenning en binnen de opdracht van de verwijzer (SMK 5.2)

Toepassingsgebied

Alle verslagen

Verwante documenten

- Hulpverleningsprogramma (verwijzende instantie)
- Handelingsplan (geïntegreerd in het verslag)
- Intakeformulier
- Procedure 3.2.5. (verwerven en doorgeven van info)

Methode

Methode voor het opmaken van een oriëntatie- of observatieverslag

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Opvragen hulpverleningsprogramma	Dossierverantwoordelijke oriëntatie team (OT)	Consulent contacteren met de vraag het hulpverleningsprogramma door te sturen (via fax of email) Indien ontvangen wordt het genoteerd in het verslag. Indien niet ontvangen wordt dit genoteerd in het verslag.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	70/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Diagnostisch proces	OT	Samen met de minderj./context/plaatsende instantie/andere hulpverleners gegevens verzamelen. Deze worden besproken met alle betrokken partijen. Dit alles gebeurt volgens proc. 3.2.5.
Deelnemen aan oriëntatieteams (OT) bestaande uit ouders, minderjarige indien mogelijk, gezinsbegeleider, individueel begeleider en eventueel psycholoog	OT	Gesprekken: De eerste bijeenkomst vindt plaats tijdens de eerste of tweede week na het intakegesprek. Tijdens deze bijeenkomst is het de bedoeling om het kind/de jongere en zijn gezinscontext te leren kennen op basis van zes domeinen (gezin en familie, sociale relaties, school/werk, vrije tijd, het kind/de jongere, de toekomst).Daarnaast worden ook de intakegegevens gebundeld, de eerste observaties overlopen en een handelingsplan opgesteld. Dit is bruikbaar voor zowel diagnostische als voor begeleidende doelen. Het doel is antwoorden te vinden op de specifieke hulpvraag van het kind en zijn omgeving. OT1: tijdens de tweede en/of derde begeleidingsweek wordt het handelingsplan overlopen en bijgesteld. Dit is tevens een moment waarin hypothesen worden geformuleerd en informatie terug wordt gekoppeld naar ouder(s) en het kind/de jongere. OT 2: deze bijeenkomst gaat door tijdens de vierde of vijfde begeleidingsweek. Hypothesen worden getoetst aan de hand van het verzamelde onderzoeksmateriaal. Het advies wordt met de ouder(s) en het kind/de jongere besproken. Er worden afspraken gemaakt over de redactie van het oriëntatieverslag. Op uitzondering van de conclusies is het verslag uitgeschreven tegen de eindbespreking waarop naast de consulent ook de ouder(s) en het kind/de jongere worden uitgenodigd.
Deelnemen aan briefings	Teamleden	Dagelijks wordt info doorgegeven i.v.m. iedere MJ. Deze gegevens worden genoteerd in filemaker
Deelnemen aan teamvergaderingen	Teamleden	Wekelijks wordt de jongere en zijn context besproken.
Bespreken advies met minderjarige en context	OT	Voor de eindbespreking wordt het advies doorgenomen met de jongere en zijn context
Houden van eindbespreking	OT	Het verslag en advies wordt toegelicht en besproken met de jongere (indien aangewezen) en de context, consulent en eventueel de Jeugdrechtter.
Afwerken van het verslag	Lid van het OT	De dossierverantwoordelijke coördineert de afwerking
Goedkeuring van het verslag	Directie	+ ondertekening ter goedkeuring
Kopiëren en versturen van het verslag	Secretariaat	Naar plaatsende instantie en naar volgende hulpverlener met toestemming van de ouders en/of minderjarige

N.B. Het handelingsplan is geïntegreerd in dit verslag, dat een oriëntatievoorstel en een leidraad voor begeleiding of behandeling bevat.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	71/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Methode voor het opmaken van een onthaalverslag

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Begeleidende acties	onthaalteam	De beschikbare gegevens en acties mbt de begeleiding van de jongere en zijn context in verslag brengen. Deze worden besproken met alle betrokken partijen. Dit alles gebeurt volgens proc. 3.2.5.
Deelnemen aan briefings	onthaalteam	Dagelijks wordt info doorgegeven i.v.m. iedere MJ. Deze gegevens worden genoteerd in filemaker
Deelnemen aan teamvergaderingen	Teamleden	Wekelijks wordt de jongere en zijn context besproken.
Afwerken van het verslag	onthaalteam	Tegen ontslagdatum
Goedkeuring verslag	Directie	+ ondertekening ter goedkeuring
Kopiëren en versturen van het verslag	Secretariaat	Naar plaatsende instantie en naar de volgende hulpverlener met toestemming van de ouders en/of minderjarige

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Onthaal/oriëntatie/observatieverslagen in centraal dossier	Secretariaat	Doss. Nr.	Tot max. 5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	72/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.1 Hulp- en dienstverlening:

3.2.1.3 Procedure voor de overdracht van de hulp- en dienstverlening

Doel :

- Het instaan voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en het beroepsgeheim (SMK 5.3)
- Het garanderen van inspraak van gebruikers in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2)
- Het respecteren van de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent (SMK 2.1)
- Het methodisch en planmatig werken (SMK 4.2)

Toepassingsgebied

Elke beëindiging van hulp- en dienstverlening

Verwante documenten

- Procedure 3.2.5. (doorgeven van info)
- Procedure 3.2.2. (opmaken van een verslag)
- Document: akkoord informatie inzamelen

Methode voor overdracht van de hulp- en dienstverlening

<i>Wat</i>	<i>wie</i>	<i>Hoe</i>
Bespreken van het voorstel tot advies	GB+Psy+IB	Op de bespreking worden alle betrokkenen uitgenodigd (consulent, jongere, context)
Maken van afspraken rond verdere afwikkeling hulpverlening met consulent en context	GB+Psy+IB	Tijdens eindbespreking wordt bepaald wie welke verdere taken op zich neemt
Contacteren van eventuele vervolghulpverlening	Consulent GB+Psy+IB	Vervolghulp binnen de BJB: consulent meldt de jongere aan op de centrale wachtlijst Vervolghulp binnen andere sectoren: consulent doet aanmelding, in afspraak kunnen ook taken gedelegeerd worden naar de leden van het OT.
Doorgeven van info		Volgens procedure 3.2.5.
Intake begeleiden indien dit op de EB afgesproken werd met de consulent.	GB/Psy/beg.	Met MJ naar voorziening gaan of info ter plaatse verschaffen
Overmaken van het verslag	Dossierverantwoordelijke	Volgens procedure 3.2.5.

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Onthaal/oriëntatie/observatieverslag	Secretariaat	Doss. nr.	5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	73/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.1 Hulp- en dienstverlening

3.2.1.4 Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening

Doel :

- Het instaan voor een verantwoorde afsluiting van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker (SMK 5.4)
- Het schriftelijk argumenteren van de weigering van de begeleiding wanneer de betrokken verwijzer erom verzoekt (SMK 2.2)
- Het schriftelijk argumenteren van de eenzijdige stopzetting van de hulp- en dienstverlening door de voorziening naar de betrokken verwijzer (SMK 2.2)
- Het garanderen van inspraak van gebruikers in de individuele hulp- en dienstverlening (SMK 1.4.2)
- Het erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening (SMK 1.5)
- Het respecteren van de wetgeving m.b.t. de minderjarigen, de ouders, de voogdij en de rechterlijke beslissingen daaromtrent (SMK 2.1)
- Het methodisch en planmatig werken (SMK 4.2)
- Het overleggen met de verwijzer (indien aangewezen) over het stopzetten, verlengen of wijzigen van de hulp- en dienstverlening

Toepassingsgebied

Elke beëindiging van hulp- en dienstverlening.

Verwijderd:

Methode

Methode voor normale beëindiging

<i>Wat</i>	<i>wie</i>	<i>Hoe</i>
Afhandelen praktische zaken	GB/psy/ begeleider	Terugbezorgen in bewaring gegeven bezittingen Saldo zakgeld laten ondertekenen en uitbetalen
Uitschrijven minderjarige (=MJ)	Secretariaat	

Methode voor ongewone beëindiging

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Probleemsituatie uitklaren bij de betrokken partijen	DIR (=directie) of gedelegeerd medewerker	Omschrijving van de feiten + bedenkingen
Inlichten plaatsende instantie met aanvraag voor verandering van maatregel (indien JRB) of beslissing (indien CBJ) voor de minderjarige	DIR of gedelegeerd medewerker	Telefonisch en per fax/email wordt consulent/Jeugdrechter ingelicht bij gedrag dat niet hanteerbaar is in de groep of als de minderjarige een gevaar betekent voor zichzelf of anderen

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	74/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Verwittigen minderjarige	DIR gedelegeerd medewerker	of Via gesprek wordt MJ gewaarschuwd dat overplaatsing wordt gevraagd
Verwittigen ouders	DIR gedelegeerd medewerker	of Telefonisch of per brief
Minderjarige vergezellen naar Jeugdrechtbank	GB/Psy/begeleider	In situaties waarin MJ door ons kan overgebracht worden
Overplaatsing of terugkeer naar huis regelen	GB/Psy/begeleider of consulent	

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Bericht uitschrijving	Secretariaat	Doss. nr.	5 jaar
Situatieschets ongewoon ontslag	Secretariaat	Doss. nr.	5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	75/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.2 Gebruikersinformatie

3.2.2.1 Procedure voor het verwerven en doorgeven van info m.b.t. de gebruiker (extern)

Doel:

- Het regelen van de toegankelijkheid in dossiers en in afschriften van gegevens en het respecteren van de vertrouwelijkheid van deze gegevens (SMK 1.4.1)
- Het instaan voor een verantwoorde informatieoverdracht met respect voor de regels inzake privacy en het beroepsgeheim (SMK 5.3)

Toepassingsgebied

Alle informatie m.b.t. de gebruikers

Verwante documenten

7. Beleid met betrekking tot wet op privacy
8. Document "Akkoord informatie inzamelen en uitwisselen"
9. Eindverslag oriëntatie, observatie of onthaal
10. Elektronisch dossier
11. Checklist intakeformulier

Methode

Methode voor het verwerven van info

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Voeren v. gesprekken met ouders/minderj./betrokkenen	Alle pedagogisch personeel	Individuele en gezinsgesprekken, overleg andere hulpverleners en relevante contextfiguren Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim
Klinisch diagnostisch onderzoek van de minderjarige	Medewerker klinische diagnostiek	Individuele gesprekken, testafname, observaties Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim
Opvragen verslaggeving vorige hulpverlening	Alle pedagogisch personeel	Telefonisch, via Email Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim
Beroep doen op externe deskundigheid	Alle pedagogisch personeel	Consultaties Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	76/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Gedragsobservatie	Alle pedagogisch personeel	In de leefgroep, in gezinscontext, in vrije tijdscontext en schoolse context Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim

Methodie voor het beheren en bewaken van info

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bewaren van info in eigen dossiers	Alle pedagogisch personeel	Beveiligd Na einde begeleiding in centraal dossier
Bewaren van centrale dossiers	Secretariaat	Beveiligd
Bewaren van elektronisch dossier	Server	In beveiligde databases
Doorgeven van info m.b.t. gebruikers aan derden	Alle personeelsleden	Schriftelijk en mondeling Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim

Methodie voor het verlenen van kennisname van informatie

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Kennisname door minderjarigen/ouders	Betrokken hulpverleners	Mondelinge info-verstrekking en bespreking van gegevens/advies

Methodie voor doorgeven van info aan derden

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Externe raadpleging van het dossier: <ul style="list-style-type: none"> • Externe betrokken hulpverleners • Verwijzers • Relevante derden • inspectie 	Alle gemandateerd personeel	Versturen ex. van het verslag (met vermelding 'vertrouwelijk') Indien versturing naar anderen dan verwijzer, mits toestemming ouders. Inzage en/of mondelinge toelichting van het dossier ter plaatse Cfr bepalingen wet op de privacy, decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp, bepalingen mbt beroepsgeheim

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	77/10 6
---------------------------	--------------------------------	------------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>indexering</i>	<i>bewaartermijn</i>
Dossier minderjarige	Secretariaat	Doss. nr.	Tot max. 5 jaar na einde begeleiding

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	78/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.2 Gebruikersinformatie

3.2.2.2 Procedure voor het samenstellen en gebruiken van het dossier (intern)

Doel:

- Het regelen van de toegankelijkheid in dossiers en in afschriften van gegevens en het respecteren van de vertrouwelijkheid van deze gegevens (SMK 1.4.1)
- Het aanleggen van een dossier voor elke minderjarige (en het gezin waartoe hij of zij behoort) (SMK 4.2)

Toepassingsgebied

Alle informatie m.b.t. de gebruikers

Verwante documenten

12. Beleid in verband met wet op privacy (documenten)
13. Elektronisch dossier
14. Eindverslag oriëntatie, observatie, onthaal
15. Decreet rechtspositie van de minderjarige

Methode

In De Morgenster is het dossier van de jongere opgesplitst in 3 delen:

- *Centraal (papieren) dossier.* Dit omvat: intakeformulier, hulpverleningsprogramma, officiële documenten, faxen, persoonlijke nota's van de leden van het OT, enveloppe voor medische opvolging, eindverslag.
- *Elektronisch dossier in Filemaker:* per jongere worden de administratieve gegevens, medische gegevens, observatiegegevens en taken genoteerd en opgevolgd
- *Elektronisch beveiligd dossier:* G:\Kernprocessen\diagnostisch proces\Dossiers. Hier worden verslagen van huisbezoeken, gesprekken, psychodiagnostisch onderzoek in opgeslagen.

Methode voor het samenstellen van het centraal dossier

Wat	Wie	Hoe
Klasseren v. officiële doc./ briefwisseling, eigen doc.	Iedereen	Ev. gelezen door betrokken pedagogisch personeel
Klasseren v/h eindverslag	Secretariaat	

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	79/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Methode voor het samenstellen van het dossier in Filemaker

Wat	Wie	Hoe
Invoegen van gegevens verkregen bij aanmelding	Alle pedagogisch personeel en secretariaat	Vanuit telefonisch overleg met de verwijzer Vanuit hulpverleningsprogramma van de verwijzer Vanuit het intakeformulier
Invoegen van taken	Alle pedagogisch personeel	Alle taken betreffende de praktische en inhoudelijke opvolging van een begeleiding dienen ingevoerd te worden en afgevinkt na uitvoering.
Observatiegegevens en inhouden van gesprekken en klinisch diagnostisch onderzoek	Alle pedagogisch personeel	Leefgroepobservaties neerschrijven. Beknopte weergave van gevoerde gesprekken en klinisch diagnostisch onderzoek

Methode voor het samenstellen van het elektronisch beveiligd dossier

Wat	Wie	Hoe
Aanmaken van beveiligde map per jongere	Alle pedagogisch personeel	In <u>G:\Kernprocessen\diagnostisch proces\Dossiers</u> wordt een map aangemaakt voor iedere jongere.
Opslaan van intakeformulier, verslagen van gesprekken en klinisch diagnostisch onderzoek, briefwisseling	Leden van het OT	

Methode voor het gebruiken

Wat	Wie	Hoe
Interne raadpleging v/h doss.	Enkel betrokken hulpverleners	Mits respecteren vertrouwelijkheid ervan

Registraties

Registratie	Wie	indexering	bewaartermijn
Centraal dossier minderjarige	Secretariaat	Doss. nr.	Tot max. 5 jaar
Dossier in Filemaker	Secretariaat	Doss. nr.	Tot max. 5 jaar
Elektronisch beveiligd dossier	Secretariaat	G:\Kernprocessen\diagnostisch proces\Voltooid	Tot max. 5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	80/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.2 Gebruikersinformatie

3.2.2.3 Procedure voor het kenbaar maken van klachten, het beoordelen van klachten op hun ontvankelijkheid en het informeren van de gebruiker over het resultaat

Doel

- 16. Het garanderen van het recht van gebruikers op het formuleren van klachten (SMK 1.4.3)
- 17. Het garanderen van een doeltreffende klachtenbehandeling (SMK 1.4.3)
- 18. Het formuleren en implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen (SMK 1.4.3)
Het garanderen van inspraak van gebruikers (SMK 1.4.2)

Toepassingsgebied

- Klachten van minderjarigen (adolescenten/kinderen)
- Klachten van ouders

Definitie

- Een door de cliënt geuite ontevredenheid over de dienstverlening van de organisatie

Verwante documenten

- Klachtenformulieren minderjarigen/ouders
- Huishoudelijk reglement kindergroep/adolescentengroep
- Tevredenheidsmeting ouders/minderjarigen
- Tevredenheidsmeting consultants

Methode

Klachtenprocedure adolescenten

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bekendmaken klachtenprocedure aan adolescenten (A)	Begeleider A	Verstrekken van huishoudelijk reglement aan mij met daarin de nodige toelichting
Klacht onmiddellijk oplossen indien mogelijk	Beg. A	Notitie hiervan in logboek (intranet) en klachtenregistratie
Ontvangen van de klacht via jongerenbus	Hoofdbegeleider	Formulieren voor klachten/ideeën zijn ter beschikking aan de jongerenbus Ledigen jongerenbus op dag van teamvergadering
Behandelen van klacht	Deelnemers teamvergadering Hoofdbeg./ Ped. coörd./ Directie	Op teamvergadering. Eventueel worden structurele maatregelen genomen (bvb. aanpassing huishoudelijk reglement) Indien klacht i.v.m. personeelslid, wordt deze afgehandeld door hoofdbegeleiding, teamcoach of directie

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	81/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bekendmaken klachtenprocedure aan adolescenten (A)	Begeleider A	Verstrekken van huishoudelijk reglement aan mj met daarin de nodige toelichting
Beantwoorden van klacht	Beg. A, hoopbegeleiding of ped coörd	Tijdens groeps gesprek of individueel gesprek binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht
Maken v/e overzicht/trekken v. conclusies betreffende klachten	Directie	Verslag hiervan wordt uitgebracht tijdens bespreking jaarverslag

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Klachtenregistratie (intranet) Logboek A Verslagen teamvergaderingen Verslagen groeps gesprekken	Iedereen	Chronologisch	Tot jaaroverzicht
Jaaroverzicht klachten Klachtenformulieren personeelsleden	Directie betrokken	Chronologisch	Permanent

Methode

Klachtenprocedure kinderen

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bekendmaken klachtenprocedure aan kinderen (K)	Beg. K	Tijdens toelichting huishoudelijk reglement
Alert zijn om klachten op te vangen	Alle personeelsleden	Kinderen bevragen, o.a. in de kringgesprekken Openstaan voor detecteren van klachten
Klacht onmiddellijk oplossen indien mogelijk	Beg. K/ ped coörd	Notitie hiervan in logboek K en klachtenregistratie
Klacht op papier zetten indien geen onmiddell. oplossing	Beg. K/ped coörd	Op klachtenformulier
Klacht ontvangen via jongerenbus	Hoofdbegeleider	Formulieren voor klachten zijn beschikbaar aan de jongerenbus Ledigen bus op dag teamvergadering
Brengen van klacht op teamvergadering	Beg. K	
Behandelen van klacht	Deelnemers teamvergadering Hoofdbegeleider/ ped coörd/ Directie	Op teamvergadering Eventueel worden corrigerende maatregelen genomen (bv. aanpassing huishoudelijk reglement) Antwoord wordt genoteerd op klachtenformulier Indien klacht i.v.m. personeelslid, wordt deze afgehandeld door hoofdbegeleider of directie

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	82/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Beantwoorden van klacht	Beg. K/ped coörd	Boodschap overbrengen aan het betr. kind binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht
Maken v/e overzicht/trekken van conclusies betreffende klachtenformulieren	Directie	Verslag hiervan wordt uitgebracht tijdens bespreking jaarverslag

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Klachtenregistratie Verslagen kringgesprekken Logboek K Verslagen teamvergadering	Begeleider	Chronologisch	Tot jaaroverzicht
Jaaroverzicht klachten Klachtenformulieren personeelsleden	Directie betrokken	Chronologisch	Permanent

Methode

Klachtenprocedure ouders

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bekendmaking klachtenprocedure aan ouders	Maatsch ass/ped coörd/psycholoog/begeleiding	Via infobrochure ouders met daarin de nodige toelichting
Ontvangen van mondelinge klacht	Beg/stafid	Noteren op klachtenformulier en invullen in klachtenregistratie op intranet
Legen van klachtenbus	Procedurehouder	Ouders kunnen hun klachten noteren op een klachtenformulier in de bezoekersruimte Procedurehouder bezorgt formulier bij directie
Behandelen v/d klachten	Betrokkenen Hoofdbeg./ped coörd Directie	Directie overlegt met betrokken personeelsleden over eventueel te nemen maatregelen Eventueel worden corrigerende maatregelen genomen (bvb. aanpassing huishoudelijk reglement) Antwoord noteren op klachtenregistratie Indien klacht i.v.m. een personeelslid, wordt deze afgehandeld door hoofdbegeleider, teamcoach of directie
Beantwoorden v/d klachten	M. ass./ ped coörd directie	Telefonisch of tijdens gesprek met ouders binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht
Maken van overzicht/trekken van conclusies	Directie	Jaarlijks, tijdens bespreking jaarverslag

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	83/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Klachtenregistratie (intranet)	Iedereen	Chronologisch	Tot jaaroverzicht
Jaaroverzicht klachten Klachtenformulieren personeelsleden	Directie betrokken	Chronologisch	Permanent

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	84/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.3 Werkingsprincipes

3.2.3.1 Procedure voor financiële ondersteuning bij bezoeken in het thuismilieu (enkel voor residentiële opname)

Doel

- Het bereikbaar en beschikbaar zijn voor de betrokken partijen opdat zij in de hulp- en dienstverlening kunnen participeren (SMK 1.2)
- Het erkennen en stimuleren van de eigen mogelijkheden en de maatschappelijke participatie van de gebruiker bij de hulp- en dienstverlening (SMK 1.5)
- Het in overleg met de minderjarige en zijn/haar gezin bijdragen tot het oplossen van de problemen zoals door hen geformuleerd en dit met respect voor de integriteit van alle betrokkenen en rechten van derden (SMK 3.3)
- Het aanpassen van de hulp- en dienstverlening aan de evolutie van de individuele situatie van de gebruiker en dit binnen het kader van onze erkenning en binnen de opdracht van de verwijzer (SMK 5.2)

Toepassingsgebied

Alle residentiële gebruikers

Verwante documenten

- Intakeformulier
- Document 'vergoeding verblijf thuis'

Methode voor financiële ondersteuning

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Per maand het aantal dagen registreren dat de jongere thuis verblijft	Gezinsbegeleider	Op het document 'vergoeding verblijf thuis' <ul style="list-style-type: none"> • Dagbezoek (2 dagdelen) → 4€ • Zaterdag tot zondag → 2 dagen → 2x4€ • Vrijdagavond tot zondag → 2 dagen → 2x4€ • Vrijdagochtend tot zondag → 3 dagen → 3x4€ • Vrijdagavond tot maandagavond → 3 dagen → 3x4€
Document doorgeven aan directie	Gezinsbegeleider	Origineel in postbakje van directie leggen (in het opvoederslokaal) Kopie bijhouden in centraal dossier
Betaling na goedkeuring directie	Boekhouding Directie	Totaal bedrag storten op rekeningnummer van de ouder(s)

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Opvragen van rekeningnummer ouders	Persoon die intake doet.	Dossiernummer	Tot einde begeleiding
Inboeking in de boekhouding	Boekhouding	Nummer in genormaliseerd rekeningstelsel	Afsluiten boekjaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	85/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.3 Werkingsprincipes

3.2.3.2 Procedure voor omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag

Doel

De term “*seksueel grensoverschrijdend gedrag*” verwijst naar een hulpverleningscontext. Seksueel grensoverschrijdend gedrag is elke vorm van seksueel georiënteerd gedrag - verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van het personeel of andere medewerkers, de eventuele medebewoners, derden of familieleden - dat ervaren wordt door de cliënt en/of door anderen (hulpverlener en/of collega's in teamverband) als negatief, ongewenst of gedwongen, onafhankelijk van de situatie, en ongeacht de tijd en de plaats.

(Deze definities werden ontleend aan Advies nr. 2 van de Ethische Commissie van het Vlaams Welzijnsverbond, 2004).

Toepassingsgebied

Alle personeelsleden
Alle minderjarigen

Verwante documenten

Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag

Methode voor opvolging seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een leefgroepbewoner en een personeelslid

Zie ‘Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag’

Registraties

Registratie	Wie/waar	Indexering	Bewaartermijn
Verslaggeving van alle ondernomen stappen	Directie	Dossier van de MJ Directie (voor personeelsleden)	5 jaar

Methode voor opvolging seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen leefgroepbewoners

Zie ‘Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag’

Registraties

Registratie	Wie/waar	Indexering	Bewaartermijn
Verslaggeving van alle ondernomen stappen	Alle pedagogisch personeel	Dossier MJ	5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	86/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Methode voor opvolging seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een leefgroepbewoner en een externe

Zie 'Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag'

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Verslaggeving van alle ondernomen stappen	Alle pedagogisch personeel	Dossier MJ	5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	87/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.4 Evaluatie van hulp- en dienstverlening

3.2.4.1 Procedure voor het evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening

Doel

- Het evalueren van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening op organisatieniveau (SMK 3.1.a)
- Het dynamische laten verlopen van de hulpverlening (SMK 2.4)

Toepassingsgebied

Bepaalde aspecten van de hulp- en dienstverlening van De Morgenster

Verwante documenten

19. Verslagen groeps gesprekken Morea en Mirador
20. Tevredenheidsmetingen ouders, minderjarigen, consultants
21. Statistieken

Methode

Methode voor het evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening op basis van gegevens vanuit de cliënt

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bespreken voorstellen, vragen, wensen uit ideeënbus en tevredenheidsmeting of uit andere bron	Alle pedagogisch personeel	Tijdens groeps gesprek Morea / Mirador Tijdens gesprekken met jongere en context
Evalueren ervaren kwaliteit van de hulp- en dienstverlening	Alle pedagogisch personeel	Tijdens gesprekken met ouders en begeleidde minderjarigen
Formuleren van antwoord hierop	Alle pedagogisch personeel	Tijdens volgende groeps gesprek Morea / Mirador na overleg met collega's en hoofdbegeleider Op pedagogisch overleg, beleidsteam, teamvergadering Tijdens gesprek met betrokkenen
Evalueren groeps sfeer Morea/Mirador	Bewoner(s) + begeleider	Tijdens groeps gesprek Morea/Mirador
Formuleren van oplossing indien een probleem	bewoner(s) +begeleider	Tijdens groeps gesprek Morea/Mirador
Evalueren verblijf Morea/Mirador	Bewoner(s) begeleider	Door middel van tevredenheidsmeting
Formuleren van oplossing indien probleem	Alle pedagogisch personeel	Op teamvergadering + melding aan bewoner Eventueel wordt een extra groeps gesprek gehouden

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	88/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Verslagen groeps gesprekken Morea/Mirador	Begeleiders	Chronologisch	2 jaar
Klachtenregistratie	Iedereen	Chronologisch	2 jaar
Tevredenheidsmetingen jongere, context, consulent	Kwaco en directie	anoniem	2 jaar

We verwijzen hierbij ook naar procedure 3.2.7 (klachtenprocedure) en 3.2.10 (tevredeheidsmeting gebruikers)

Methoden voor het evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening op basis van registraties

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bespreking werkingsverslag voorbij jaar	beleidsteam	Na verloop van een jaar, personeelsvergadering september
Plannen van acties	Beleidsteam	Op basis van conclusies bespreken werkingsverslag
Uitvoeren van acties	Betrokkenen	
Evaluatie van acties + bestendigen of wijzigen	beleidsteam	+ toelichting op relevante vergaderingen

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Verslagen BT, personeelsvergadering, teamvergaderingen	Betrokken verslaggevers	Chronologisch	5 jaar

We verwijzen hierbij ook naar procedure 3.2.11 (procedure tevredenheidsmeting consulenten) en tot slot naar de procedure 3.3.1 (procedure voor het onderhouden van het kwaliteitssysteem) waarbij de procedures zelf worden geëvalueerd.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	89/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.4 Evaluatie van hulp- en dienstverlening

3.2.4.2 Procedure voor het meten van de tevredenheid van de gebruikers

Doel

- Het garanderen van inspraak van gebruikers in de algemene werking van de voorziening (SMK 1.4.2)
- Het registreren en communiceren van gebruikersgegevens (SMK 3.1.a)

Toepassingsgebied

Alle minderjarigen die op vrijwillige basis willen deelnemen aan het invullen van de tevredenheidsmeting

Verwante documenten

- Tevredenheidsmeting jongeren (online versie: <http://www.enquetemaken.be/toonenquete.php?id=17431>, wachtwoord = morgenster)
- Tevredenheidsmeting ouders (online versie <http://www.enquetemaken.be/toonenquete.php?id=34300>, wachtwoord = morgenster)

Methode: ouders en jongeren

Methode voor het verzamelen van informatie over tevredenheid van jongeren

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Secretariaatsmedewerker stuurt na 6 weken van de begeleiding de hyperlink door naar de IB	Secretariaatsmedewerker	Via email ontvangt de IB de hyperlink naar de online tevredenheidsmeting.
IB is verantwoordelijk voor afname van de tevredenheidsmeting	Secretariaatsmedewerker	Secretariaatsmedewerker zet als taak in filemaker dat de IB instaat voor afname.
De mij inlichten dat er op vrijwillige basis een tevredenheidsmeting kan ingevuld worden	IB	Verduidelijken van de bedoeling. Vermelden dat de enquête naamloos is
Er zijn 3 mogelijkheden tot het invullen van de tevredenheidsmeting.	IB	<ol style="list-style-type: none"> 1. De IB stuurt de link door naar het e-mailadres van de jongere waarop hij de meting onafhankelijk kan invullen 2. De IB stuurt de link door naar het e-mailadres van de voorziening ooocdemorgenster@hotmail.be (wachtwoord = Morgenster) 3. De IB geeft een papieren versie af (enkel indien er geen mogelijkheid is om via internet in te vullen, te verkrijgen bij kwaco). De ingevulde versie wordt aan de kwaco bezorgd die dit ingeeft in de computer (http://www.enquetemaken.be/, gebruikersnaam = mieken helsen, log in = lmalpa).

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	90/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Moment en plaats afspreken waarop de vragenlijst kan ingevuld worden	IB	IB zoekt een moment waarop men niet gestoord kan worden door andere minderjarigen.
De minderjarige eventueel begeleiden bij het invullen van de vragenlijst.	IB of een door hem aangesproken begeleider	Voor de jongere kinderen zijn er begeleidende prenten die gebruikt kunnen worden.
Opbergen in map 'Tevredenheidsmeting gebruikers' (enkel bij papieren versie)	IB	Map is terug te vinden in bureau van kwaco

Methodie voor het verzamelen van informatie over tevredenheid van ouders

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
De ouders inlichten dat er op vrijwillige basis een tevredenheidsmeting kan ingevuld worden	Secretariaats-medewerker	Op het einde van de begeleiding wordt een email gestuurd naar de ouders met de link naar de tevredenheidsmeting.
Er zijn 2 mogelijkheden tot het invullen van de tevredenheidsmeting.	Secretariaats-medewerker	1. De ouder vult de tevredenheidsmeting in vanuit de email. 2. De secretariaatsmedewerker stuurt een papieren versie op (enkel indien er geen e-mailadres aanwezig is).
Resultaten ingeven in internet (enkel bij papieren versie)	Kwaco	
Opbergen in map 'Tevredenheidsmeting gebruikers'	Kwaco	Map is terug te vinden in bureau van kwaco

Methodie voor het verwerken van informatie over tevredenheid

<i>Wat</i>	<i>wie</i>	<i>Hoe</i>
Analyseren van informatie	Kwaco	Na 1 jaar, verwerken van gegevens tevredenheidsmetingen (online voor jongeren en ouders)
Evalueren van de methodiek	Alle pedagogisch personeel	
Evalueren van de inhoud	Alle pedagogisch personeel	Interpretatie van de cijfergegevens van de enquête
Formuleren van conclusies (ivm methodiek/inhoud)	Kwaco	Toelichting op personeelsvergadering

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	91/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>wie</i>	<i>Hoe</i>
Formuleren van actie(s) (ivm methodiek/inhoud)	Beleidsteam en personeelsvergadering	Indien nodig wordt een werkgroep opgericht
Uitvoeren van actie(s)	Betrokkenen of werkgroep	Na toelichting op personeelsvergadering
Evalueren van actie(s)	BT en personeelsvergadering	Effect actie(s) evalueren door nieuwe bevraging via enquête: .positief effect: actie bestendigen .negatief effect: nieuwe actie plannen + toelichting op personeelsvergadering

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>bewaartermijn</i>
Tevredenheidsmetingen	Procedurehouder	Chronologisch	5 jaar
Verwerkingsgegevens	Procedurehouder	Chronologisch	5 jaar

Methode: consulenten CBJ en JRB

Methode voor het verzamelen van informatie over afgewerkte dossiers bij consulenten sociale dienst

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Voor afgewerkte dossiers wordt een enquête elektronisch doorgestuurd	Secretariaatsmedewerker	Na afsluiten dossier wordt enquête verstuurd

Methode voor het verwerken van informatie over tevredenheid consulenten

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Vaststellen van de respons op de enquête	Directie	Via email
Personeelsleden informeren over de resultaten van elke teruggestuurde enquête	Directie	Via email
Analyse van de verzamelde gegevens	Directie	Kwantitatief en kwalitatief verwerken van de beschikbare gegevens 22. globaal 23. per deelaspect
Conclusies trekken	Directie	Verwerkte gegevens bundelen op basis van reacties op de bevraging
Formuleren van acties op basis van bevindingen	WG tevredenheid	Toelichting op pedagogisch overleg
Uitvoeren van acties	Betrokkenen	Afhankelijk van gemelde werkpunten en aanbevelingen

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	92/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Evaluëren van acties	Betrokkenen/ procedure- houder	Door het uitvoeren van een eventuele nieuwe bevraging

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Enquêteformulieren	Procedurehouder	Chronologisch	5 jaar
Verwerkingsgegevens	Procedurehouder	Chronologisch	5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	93/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.4 Evaluatie van hulp- en dienstverlening

3.2.4.3 Procedure voor het meten van de tevredenheid van het personeel

Doel

- Het garanderen van inspraak van het personeel in de algemene werking van de voorziening (SMK 1.4.2)
- Het evalueren van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening (SMK 3.1.a)
- De algemene werking verbeteren door de motivatie en tevredenheid bij het personeel te bevorderen

Toepassingsgebied

Alle personeelsleden

Verwante documenten

- Enquête meten van de tevredenheid bij het personeel
- Checklist probleemstelling

Methode

Methode voor het verzamelen van informatie over personeelstevredenheid

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Verzamelen van informatie	PA (= preventie-adviseur)	Onderzoek doen bij alle personeelsleden d.m.v. laten invullen elektronisch evaluatieformulier. Om de 5 jaar.

Methode voor het verwerken van informatie over personeelstevredenheid

<i>Wat</i>	<i>wie</i>	<i>Hoe</i>
Analyseren van informatie	PA	Verwerken van gegevens evaluatieformulieren
Conclusies trekken	beleidsteam	Conclusies trekken uit verwerking van de gegevens aan de hand van de checklist probleemstelling
Resultaten van TP meedelen	directie	Op de personeelsvergadering worden de resultaten van de Tevredenheidsmeting Personeel meegedeeld en besproken
Formuleren van acties	beleidsteam	
Melden van acties op personeelsvergadering en syndicaal overleg	directie	
Ondernemen van acties	Alle betrokkenen	
Opvolgen van acties	beleidsteam	Effect van de actie evalueren: - positief effect: actie bestendigen - negatief effect: nieuwe actie plannen en uitvoeren

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>indexering</i>	<i>bewaartermijn</i>
Evaluatieformulieren	PA	per discipline	5j

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	94/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.5 Documentenbeheer

3.2.5.1 Procedure voor het beheren van documenten

Doel

- Documenten opstellen, wijzigen en verwijderen
- Documenten uniformeren
- Documenten opstellen die relevant en essentieel zijn voor een doeltreffende en doelmatige werking

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle documenten in de voorziening. Ze gaat uiteraard ook op voor de documenten die in het kwaliteitshandboek zitten of ermee verwant zijn.

Definitie van een document: een geschreven stuk dat een bewijs of andere informatieve tekst bevat. Hieronder vallen sjablonen, formulieren, teksten en elementen uit het kwaliteitshandboek zoals procedures, verwante documenten.

Verwante documenten

24. Procedure 3.1.1. (onderhouden van het kwaliteitssysteem)
25. Procedure 3.2.2.1 (verwerven en doorgeven van informatie)
26. Document beslissingshiërarchie kwaliteit

Methode voor het beheren van documenten in het kwaliteitshandboek of ermee verwant

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Bespreken van documenten uit het kwaliteitshandboek of verwante documenten	Alle personeels-leden	Iedere medewerker geeft een voorstel tot wijziging van een document aan de vertegenwoordiging binnen het beleidsteam.
Wijzigen van documenten	Leden beleidsteam	Na bespreking op beleidsteam.
Ontwerpen van nieuwe documenten	Alle personeels-leden	Iedere medewerker geeft een voorstel tot ontwerp van een document aan de vertegenwoordiging binnen het beleidsteam.
Goedkeuring documenten	Leden beleidsteam	Na de bespreking worden de documenten goedgekeurd
Presentatie documenten	Kwaliteitscoördinator en directie	Presentatie op de personeelsvergadering en Raad van Bestuur

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	95/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Nieuwe versie document	In kwaliteitshandboek (papieren versie bij kwaco, directie of centrale opvoedersplaats) Server ..\Kwaliteitshandboek\k definitief	Volgorde kwaliteitshandboek	Tot wijziging
Oude versie (enkel elektronische versie)	Kwaco ..\Kwaliteitshandboek\k definitief\verouderde documenten	Volgorde handboek	3 jaar

Methode voor het beheren van alle andere documenten (sjablonen, formulieren, ...)

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Ontwerpen van document	Alle personeelsleden in samenspraak met leidinggevende en/of administratief medewerker	Naar aanleiding van een gedeelde behoefte. De kwaco bewaakt de hoeveelheid documenten.
Wijzigen document	Alle personeelsleden in samenspraak met leidinggevende en/of administratief medewerker	Na bespreking document
Goedkeuring document	Betrokken personeelsleden	Op de meest aangewezen interne overlegmomenten

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	96/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Geldige versie document	Administratief medewerker Op de server	Volgens inhoud	Tot wijziging
Oudere versie van document	Worden verwijderd		

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	97/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.6 Personeelsbeleid

3.2.6.1 Procedure voor het aanwerven van personeel

Doel

- Het bewaken van de deskundigheid en van het functioneren van het personeel op basis van de functiebeschrijvingen (SMK 4.1.2)

Toepassingsgebied

- Alle nieuwe personeelsleden

Verwante documenten

27. Functiebeschrijvingen, gedragscode

Methode

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Beslissing tot aanwerving	Directie RVB	
Bekendmaken functie	Directie	Aan de hand van de functiebeschrijving en gedragscode
Nagaan van mogelijkheid tot interne aanw.	Directie / ped. Coördinator	
Checken werfreserve, KISS-bestand	Directie / ped. coördinator	
Ontvangen van sollicitatiebrieven	Directie	
Maken van eerste selectie	Directie / Ped. coördinator	Met hoofdbegeleider voor begeleiders en gezinsbegeleider en huishouder Met psycholoog voor klinische psychodiagnostische functies
Uitnodigen kandidaten	Directie/ ped. coördinator	
Voeren van selectiegesprek	Directie / ped. Coördinator	Met hoofdbegeleider voor begeleiders en gezinsbegeleider en huishouder Met psycholoog voor klinische psychodiagnostische functies Voor directie, ped. Coördinator of kwaliteitscoördinator, met lid RVB
Nemen van beslissing	Directie/ ped. coördinator	Intern: mondeling in persoonlijk contact – kand. zelf: telefonisch of schriftelijk
Bekendmaking	Directie / personeelslid	
Ondertekening arbeidscontract	Directie / personeelslid	
Overhandiging van een arbeidsreglement aan werknemer	Personeelslid administratie	
Overhandiging van de vereiste documenten aan werkgever	Personeelslid	

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	98/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Geven van een rondleiding + verstrekken van de nodige info + introductie bij pers.	Directie / ped. coördinator / collega	Zie 3.1.4. Inzet van de personele middelen
Onderbrengen in werfreserve van andere valabele kandidaten + hen verwittigen	Directie / ped. coördinator	Schriftelijk of telefonisch
Verwittigen van niet geselecteerde kandidaten	Directie/ ped. coördinator	Schriftelijk of telefonisch

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Pers. Dossiers	Administr. Pers.	Op naam	2 jaar na U.D.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	99/10 6
------------------------	--------------------------------	---------------------	------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.2.6 Personeelsbeleid

3.2.6.2 Procedure voor het ondersteunen en evalueren van het personeel

Doel

- Het bewaken van de deskundigheid en van het functioneren van het personeel op basis van een evaluatiesysteem (SMK 4.1.2)

Toepassingsgebied

- Alle personeelsleden

Verwante documenten

- 28. Functiebeschrijvingen
- 29. Functieprofielen
- 30. Gedragscode
- 31. Functioneringsverslagen
- 32. Checklist aanvang tewerkstelling
- 33. Document aanvang tewerkstelling

Methode

- *Ondersteuning bij aanvang van tewerkstelling en wijziging van functie*

De directeur staat in voor de eerste introductie van een nieuwe medewerker. De nieuwe medewerker ontvangt dan ook volgende documenten:

- functieprofiel
- arbeidsreglement
- specifieke arbeidsvoorwaarden
- contract of arbeidsovereenkomst
- kwaliteitshandboek en verwante documenten (op intranet)
- laatste jaarverslag

Twee weken voor start van een nieuwe collega wordt er op team de peter of meter gekozen. Eén week voor de start wordt nieuwe collega uitgenodigd om de teamvergadering mee te volgen. Op deze manier leert de nieuwe collega zijn meter/peter en alle collega's kennen. De hoofdbegeleider of peter/meter geven op deze dag een rondleiding door het huis.

De eerste werkdag wordt (zoveel mogelijk) samen met de peter of meter gedaan. De eerste werkweek wordt de nieuwe collega steeds extra ingezet.

De eerste twee weken worden liefst zoveel mogelijk diensten van nieuwe collega aangepast aan de diensten van de peter of meter zodat deze een geruime tijd elkaar goed leren kennen en goed kunnen opvolgen. Na elke dienst moet er ruimte gemaakt worden voor een feedbackmoment. Indien nodig kan er een langere inlooperperiode vooropgesteld worden.

Het peter- of meterschap wordt officieel beëindigd na 3 maand.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	100/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Na de introductie dient een document ondertekent te worden door directie en/of een door hem aangeduide medewerker en de nieuwe medewerker waaruit blijkt dat de beginnende werknemer voldoende inlichtingen en instructies gekregen heeft en dat hij of zij deze ook goed begrijpt en in de praktijk toepast. De nieuwe medewerker heeft een maand de tijd om de inlichtingen en instructies zich eigen te maken. Dit document zal bewaard worden in het personeelsdossier. De medewerker die instaat voor de introductie neemt ook het meter/peterschap op zich van de nieuwe medewerker.

- *Functioneringsgesprekken*

Het functioneringsgesprek biedt aan de medewerker en de leidinggevende de mogelijkheid om in een open gesprek alle zaken aan de orde te stellen die van direct of indirect belang zijn bij het functioneren. Daarbij wordt het functioneren aan een onderzoek onderworpen en wordt er zo nodig naar mogelijkheden en oplossingen gezocht die gericht zijn op een volwaardig functioneren in de werksituatie op korte, middellange en lange termijn. Het gesprek moet aanleiding geven tot meer duidelijkheid over visie, wensen en verwachtingen van beide gesprekspartners.

Eén maal tweemaal (in het voorjaar) vindt een functioneringsgesprek plaats tussen de medewerker en zijn rechtstreeks leidinggevende.

<i>Van wie?</i>	<i>Door wie?</i>
Directeur	Gemandateerde Raad van Bestuur
Administratief medewerker	Directeur
Kwaliteitscoördinator	Directeur
Medewerker algemeen onderhoud	Directeur
Pedagogisch coördinator	Directeur
Hoofdgroepsleiding	Pedagogisch coördinator
Medewerker klinische diagnostiek	Pedagogisch coördinator
Gezinsbegeleider	Pedagogisch coördinator
Begeleider	Hoofdgroepsleiding en Pedagogisch coördinator
Huishouder	Hoofdgroepsleiding en Pedagogisch coördinator

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	101/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Plannen en voorbereiden van functioneringsgesprek	Directie / Ped coörd / hoofdbeg	Datum en uur vastleggen van gesprek Inventarisatie van gespreksonderwerpen Verzamelen van documenten Feiten en cijfers bekijken Gegevens verzamelen bij anderen
Houden van functioneringsgesprek	Directie / Ped coörd / hoofdbeg	Startfase waarin het doel en de motivatie van het gesprek wordt toegelicht. Competenties overlopen adhv het functieprofiel. De medewerker begint met het toelichten van de gesprekspunten, nadien brengt de leidinggevende zijn gesprekspunten naar voor. In de planfase wordt gezamenlijk gezocht naar wenselijke en uitvoerbare ontwikkelingsmogelijkheden en acties. Tijdens de afrondingsfase wordt het gesprek overlopen en worden alle gemaakte afspraken samen gevat.
Verslag maken van functioneringsgesprek	Directie / Ped coörd / hoofdbeg.	Verslag wordt door beide partijen voor ontvangst en kennisneming ondertekend. Wijzigingen kunnen nog aangebracht worden. Werknemer en leidinggevende krijgen een exemplaar ten laatste na 1 maand Afspraken worden volgend gesprek geëvalueerd
Opvolgesprek	Directie / Ped coörd / hoofdbeg.	De directe leidinggevende volgt na 6 maand de werkpunten op en bespreekt kort de stand van zaken.

N.B.: Directie heeft tweejaarlijks functioneringsgesprek met RvB, waarvan de inhoud door RvB wordt bepaald

Verslag wordt ondertekend door Voorzitter en bewaard door directie

- *Evaluatiegesprekken*

Een evaluatiegesprek is gericht op het beoordelen van de medewerkers. Aan de hand van een aantal criteria wordt bekeken in welke mate iemand voldoet aan de verwachtingen zoals die werden omschreven in zijn/haar functieprofiel. De leidinggevende geeft op het einde van het gesprek een beoordeling op basis van de kwaliteit van handelen en van de teamsamenwerking.

Contract bepaalde duur (interim en proefperiode)

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	102/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Plannen en voorbereiden van evaluatiegesprek na 1 maand	Directie en directe leidinggevende	Datum en uur vastleggen van gesprek Beide partijen bereiden zich voor op het gesprek aan de hand van het functieprofiel. Gesprek rond de start van het functioneren
Houden van evaluatiegesprek	Directie en directe leidinggevende	De leidinggevende geeft informatie over de punten die in het gesprek aan bod zullen komen Medewerker brengt punten naar voor uit zelfevaluatie. Leidinggevende geeft feedback op competenties
Verslag maken van evaluatiegesprek	Directie en directe leidinggevende	Verslag wordt door beide partijen voor ontvangst en kennisneming ondertekend Werknemer en leidinggevende krijgen een exemplaar
Plannen en houden van een tweede tussentijdse evaluatie	Directie en directe leidinggevende	De leidinggevende wint informatie in bij de betrokken collega's Cfr procedure supra
Afrondende evaluatie in de 5de maand	Directie en directe leidinggevende	Cfr procedure supra Indien het gesprek een ongunstige evaluatie betreft, kan dit aanleiding geven om niet over te gaan tot verdere in dienstneming

N.B.: Bij aanwerving nieuwe directie wordt de evaluatie gemaakt door raad van bestuur op het einde van de proefperiode

Contract onbepaalde duur

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Plannen en voorbereiden van evaluatiegesprek	Directie en directe leidinggevende	Tweejaarlijks gesprek in het voorjaar (afwisselend met het functioneringsgesprek) Datum en uur vastleggen van gesprek Beide partijen bereiden zich voor op het gesprek aan de hand van het functieprofiel. De directie ontvangt een samenvatting van de functioneringsgesprekken van de teamcoach of hoofdbegeleiding.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	103/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Houden van evaluatie-gesprekken	Directie en directe leiding-gevende	De leidinggevende geeft informatie over de punten die in het gesprek aan bod zullen komen Medewerker brengt punten naar voor uit zelfevaluatie. Leidinggevende geeft feedback op bereikte doelstellingen, competenties en hij zal ook aangeven welke ontwikkelingsmogelijkheden er zijn. Evaluatie van gevolgde vorming tijdens de afgelopen jaren en invloed ervan op het functioneren Afspraken maken die gericht zijn op prestatieverbetering of verdere ontwikkelingsmogelijkheden
Verslag maken van evaluatiegesprek	Directie en directe leiding-gevende	Verslag wordt door partijen voor ontvangst en kennisneming ondertekend Werknemer en leidinggevende krijgen een exemplaar Afspraken worden volgend gesprek geëvalueerd
Opvolgesprek	Directie / Ped coörd / hoofdbeg.	De directe leidinggevende volgt na 6 maand de werkpunten op en bespreekt kort de stand van zaken.

N.B.: Drie negatieve evaluaties zouden kunnen uitmonden in een advies voor ontslag.
Indien er aangetoond sprake is van onderfunctioneren is het mogelijk om een tussentijdse evaluatie te plannen.

N.B.: Voor de directie is er tweejaarlijks een evaluatiegesprek met een gemandateerde van de Raad van Bestuur.

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Verslagen evaluatiegesprekken en functioneringsgesprekken	Directie	Chronologisch (intranet – map directie)	Tot datum U.D.

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	104/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

3.3 Garantie voor het kwaliteitssysteem

3.3.1 Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitssysteem

Doel

- Inhoudelijk op peil houden van de documenten van het kwaliteitshandboek.
- De inhoud van deze documenten aandachtig houden bij de personeelsleden die ze dienen toe te passen.
- Aanpassing aan de actualiteit van de inhoud van deze documenten.

Toepassingsgebied

- Alle onderdelen van het kwaliteitshandboek

Verwante documenten

- 34. Procedure 3.2.8. (beheer van documenten)
- 35. PDCA-cyclus
- 36. 7-stappenplan

Methodie voor systematische evaluatie van het kwaliteitshandboek

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Evaluatie van alle onderdelen van het handboek	Alle betrokken personeelsleden (via de vertegenwoordiging in het beleidsteam)	Om de 3 tot 4 jaar, op beleidsteam Minstens 1 week voor het beleidsteam stuurt de kwaco aan alle personeelsleden het te evalueren onderdeel van het handboek door. Bedenkingen, opmerkingen, wijzigingen worden gemeld aan de vertegenwoordiger in het beleidsteam.
Wijzigen of opnieuw goedkeuren van elk onderdeel	Beleidsteam en kwaco	Voor het beleidsteam bundelt de kwaco alle bedenkingen, opmerkingen en wijzigingen en maakt een tekst ter evaluatie. Het beleidsteam kuurt de nieuwe versie goed of brengt wijzigingen aan.
Voorlegging personeelsvergadering	Kwaco	
RVB ter goedkeuring voorleggen	Directie	

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Laatste versie van het onderdeel (zie datum)	Kwaliteitshandboek (bij kwaco, directie of opvoederplaatsje of op server)	Volgorde handboek	tot wijziging

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	105/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

Oudere versie	G:\Algemeen Kader\kwaliteit\Kwaliteitshandboek\Kwaliteitshandboek definitief\verouderde documenten	Volgorde handboek	Max. 5 jaar
---------------	--	-------------------	-------------

Methode voor evaluatie naar aanleiding van een probleem

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Signaleren van een probleem	Alle medewerkers	Op teamvergadering, personeelsvergadering, beleidsteam naar aanleiding van een vraag van een personeelslid of externe betrokkene (bvb. consultant)
Bespreken van het probleem	BT	Selecteren van het probleemgebied
Ev. uitwerken van oplossingen en acties	BT	Volgens de methode van de PDCA-cyclus en het 7-stappenplan
Ev. oprichten van een werkgroep	Enkele personeelsleden	Op teamvergadering of personeelsvergadering wordt er gekeken wie zich wenst aan te sluiten bij de WG.
Leden van de WG analyseren het probleem en zoeken een oplossing	WG	Er wordt gebruik gemaakt van het 7-stappenplan
Oplossingen terugkoppelen naar beleidsteam	WG	
Aanpassen en goedkeuren tekst kwaliteitshandboek	Leden BT	Op beleidsteam Indien de voorgestelde oplossingen een onvoldoende antwoord bieden op het probleem, kan dit teruggekoppeld worden naar de WG Bij goedkeuring van de oplossingen wordt dit naar op de personeelsvergadering naar voor gebracht.
Implementeren van de oplossing Evalueren van het resultaat	Alle medewerkers	Verslag op personeelsvergadering, beleidsteam

Registraties

<i>Registratie</i>	<i>Wie/waar</i>	<i>Indexering</i>	<i>Bewaartermijn</i>
Verslagen vergadering werkgroep	Map verslagen WG	Chronologisch	5 jaar
Verslagen teamvergadering, personeelsvergadering, beleidsteam	Map verslagen	Chronologisch	5 jaar
Laatste versie van de tekst	Kwaliteitshandboek (bij kwaco, directie,	Volgorde handboek	Tot wijziging

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	106/106
------------------------	--------------------------------	---------------------	---------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------

	opvoederplaatsje of op server)		
Oudere versie van de tekst	G:\Algemeen Kader\kwaliteit\Kwaliteitshandboek\Kwaliteitshandboek definitief\verouderde documenten	Volgorde handboek	Max. 5 jaar

O.O.O.C. De Morgenster	KWALITEITSHANDBOEK 2011	Geldig vanaf : 2011	107/1 06
---------------------------	--------------------------------	------------------------	-------------

Procedurehouder: kwaco	Goedgekeurd:
------------------------	--------------