



OBSERVATIE- EN BEHANDELINGSCENTRUM
TER WENDE

Mechelsevest 30 – 3000 Leuven

tel. 016 22 45 42

e-mail : info@terwende.be

website: www.terwende.be

Welkom !

Beste,

Deze onthaalbrochure wil u wegwijs maken in de werking van ter Wende . Er bestaat niet zoiets als 'het' ter Wende. Wat we doen is telkens anders en hangt vooral af van jullie noden als gezin. Samenwerken is een sleutelwoord in onze werking.

We doen ons uiterste best om rekening te houden met wat ouders en jongeren zelf belangrijk vinden. We zoeken daarbij zorg-op-maat, met verblijf in de leefgroep, verschillende vormen van individuele therapie, schoolbegeleiding en een intensieve gezinswerking.

Samenwerken slaat niet alleen op samenwerken tussen jongere, ouders en ter Wende. Hoe meer mensen we kunnen mobiliseren, hoe sterker we staan. Ter Wende probeert dan ook samen te werken met school, CLB, andere hulpverleners, maar ook met burens, familie, vrienden, sportclubs, jeugdbewegingen, We zullen proberen de krachten op al die plaatsen te bundelen.

We beseffen dat er heel wat informatie op u afkomt tijdens een eerste kennismaking met ons centrum. Ongetwijfeld heeft u heel wat vragen. Met deze brochure willen we alvast de belangrijkste informatie op een rijtje zetten. Zo kan u dit thuis eens rustig doornemen.

Ook op onze website www.terwende.be vindt u heel wat info.

Geen enkele brochure kan u echter alles vertellen. We maken graag tijd om uw vragen te beantwoorden. Dat kan in een gesprek, via telefoon (016 22 45 42) of via email (info@terwende.be).

Aarzel zeker niet om ons te contacteren !

Vriendelijke groeten,

Het team van ter Wende

KORTE INHOUD

1. Wie zijn wij ? Wie is wie in ter Wende
2. Waar staan wij voor ? Onze missie !
3. Hoe werken wij ?
4. Wie kan er in ter Wende terecht ? Hoe kan ik een aanvraag doen ?
5. Wederzijdse afspraken
6. Financiële afspraken
7. Hoe kan een begeleiding beëindigd worden ?
8. Collectief overleg binnen onze voorziening
9. Hoe gaan we met klachten om?
10. Verzekeringen tijdens de begeleiding
11. Wat breng ik mee ?

1. WIE ZIJN WIJ ?

Ter Wende-Espero vzw biedt intensieve ondersteuning aan gezinnen wanneer kinderen ernstige gedrag- en/of emotionele problemen vertonen, op twee vestigingsplaatsen (Leuven en Brussel). In deze brochure vindt u alle informatie over ter Wende, onze vestiging in Leuven

Ter Wende is door het Agentschap Opgroeien erkend als observatie- en behandelingscentrum.

Adres:	Mechelsevest 30, 3000 Leuven
Telefoon algemeen	016 22 45 42 (overdag van 9u tot 16u30)
Telefoon living Rene	016 24 42 10
Telefoon Living Chris	016 20 72 63
Telefoon living Edward	016 23 20 59
Atlas	0489 655007

Tijdens het weekend worden alle leefgroepnummers doorgeschakeld naar het weekendteam. U kan het weekendteam ook bereiken op 0489 66 58 93

WIE IS WIE IN TER WENDE

Living Rene

Marianne Willockx	teambegeleidster
Lieve Wijckmans	gezinsbegeleiding
Mireille Meulemans	psychologe
Eline Van Weddingen	Hoofdbegeleidster
Lauren Bosmans	Begeleider
Hannah Campo	Begeleidster
Ellis Vandendriessche	Begeleidster
Zelal Aslan	begeleidster
Elke DuBois	Schoolbegeleiding
Katrien Geuth	Schoolbegeleiding

Living Chris

Anneleen Bosseloo	Teambegeleidster
Lady Van Landeghem	psycholoog
Kathleen Smeers	gezinsbegeleiding
Veronique Wyns	gezinsbegeleiding
Geert Verwaest	hoofdbegeleider
Irene De Brucker	begeleidster
Isabelle Verleg	begeleidster
Lore Debrouwer	begeleidster
Sam Minnen	begeleider
Katrien Geuth	Schoolbegeleiding

Living Edward

Tom Pauwels	teambegeleider
Lieve Terryn	psychologe
Carola Coenjaerts	gezinsbegeleiding
Lisa De Meyer	gezinbegeleidster
Ilse Boogaerts	hoofdbegeleidster
Kristof Nuyts	begeleider
Marco Vercoutter	begeleider
Maarten Wijnands	begeleider
Isis Verheyden	begeleidster
Elke Du Bois	Schoolbegeleiding

weekendteam

Peter Biets
Miranda Eeckeloo
Marlies Van Wielendaele

weekendteam groepsleider
weekendteam groepsleidster
weekendteam groepsleidster

Eva Kestens
Heidi Symons
Annelies Tanghe
Klaartje Deckers

psychiater
psychiater
muziektherapeute
bewegingstherapeut

Jenne Dams
Bernd Rooms
Kaat Terranova
Lieselot Seldeslaghs

dagbegeleiding en atlas/pilootgroepsleiding
dagbegeleiding en atlas/pilootgroepsleiding
dagbegeleiding en atlas/pilootgroepsleiding
teambegeleidster dagbegeleiding-atlas-weekendteam

Administratie

Els Willems
Tine Van Maelsaeke
Koen Schollen
Fikria El Kadouri

medische secretariaat
boekhouding-bewonersadministratie
personeelsadministratie
onthaal

Logistiek

Anita Luyckx
Franske De Vestele
Christophe Denteneer
Bavo Mariën
Ingrid Meyers
Gunter Dehaes
Najat Abdeslami

keuken
keuken
onderhoud
techniek
onderhoud
wasserij
onderhoud

Mattias Bouckaert
Liesje Vanvaeck

directeur
coördinator

2. WAAR STAAN WIJ VOOR ? ONZE MISSIE !

ter Wende - Espero biedt creatieve zorg-op-maat aan jongeren en gezinnen met ernstige psychosociale en relationele moeilijkheden. We bieden intensieve gezinsgerichte ondersteuning, met een brede waaier van werkvormen: leefgroep, schoolbegeleiding, gezinsgesprekken, oudergroepen, ambulante zorg-aan-huis, zelfstandiger wonen, verschillende vormen van individuele therapie,

We willen jongeren en hun netwerk begeleiden bij het (her)ontdekken van ieders eigen krachten en samen met hen op zoek gaan naar hoe deze 'unieke jongere in deze unieke context' zo veel mogelijk kansen kan krijgen om zich te ontplooien. We zien onszelf daarbij als een tijdelijke schakel, een plek om terug duidelijk te krijgen hoe het verder moet.

Samenwerken, participatie, respect voor eigen keuzes en voor ieders tempo, vertrouwen in de groeikracht en de competentie en de kracht van het eigen netwerk zijn sleutelwoorden in onze werking. We houden steeds rekening met ieders normen en waarden en we handelen met zo groot mogelijk respect voor ieders filosofische, morele en religieuze overtuiging. We vinden het belangrijk ons centrum zo toegankelijk mogelijk te maken voor alle groepen in de samenleving.

Samenwerken is ook binnen onze eigen organisatie een kernwoord. De diverse krachten van de vele personeelsleden en verschillende disciplines zijn voor ons een bron van informatie en inspiratie. Een intensieve uitwisseling en dagdagelijkse samenwerking tussen die verschillende disciplines is cruciaal in onze werking.

Als voorziening zijn we een onderdeel van een groter geheel. We willen dan ook investeren in samenwerkingsverbanden binnen de jeugdhulp en met andere belangrijke actoren in de samenleving als onderwijs, justitie, welzijnswerk en gezondheidszorg. We hechten belang aan deelname aan verschillende overlegfora, om de dialoog met beleidsmakers en de brede samenleving aan te gaan.

We richten ons naar gezinnen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaams-Brabant. Ter Wende – Espero is erkend door het Agentschap Opgroeien als observatie- en behandelingscentrum.

3. HOE WERKEN WIJ ?

“Samenwerken” is een sleutelwoord in onze werking.

Samenwerken betekent dat elk traject in ter Wende er anders uitziet. We doen immers ons uiterste best om rekening te houden met wat ouders en jongeren zelf belangrijk vinden.

Samenwerken betekent dat we steeds handelen met respect voor ieders filosofische, morele en religieuze overtuiging, voor ieders eigen cultuur, normen en waarden.

Samenwerken betekent dat we ook een inspanning vragen van jongeren en van de ouders. We kunnen maar iets bereiken als iedereen bereid is om tijd te maken, om mee na te denken. Jullie lezen verder in deze brochure wat we concreet van ouders en jongeren verwachten. Maar laat ons eerst op een rijtje zetten wat gezinnen en jongeren van ons kunnen verwachten.

Een interdisciplinair team, onder leiding van de teambegeleider, geeft vorm aan de geboden hulpverlening. Dit team zorgt voor deskundige begeleiding op verschillende levensdomeinen. Elke team bestaat uit groepsleiding, gezinsbegeleiders, schoolbegeleider en individuele therapeuten.

Ter Wende heeft drie horizontale leefgroepen met maximum acht jongeren :

- **Living René** voor kleuters en lagere schoolkinderen tussen 5 en 10 jaar
- **Living Chris** voor preadolescenten tussen 10 en 13 jaar
- **Living Edward** voor jong adolescenten tussen 13 en 17 jaar (startleeftijd).
- Atlas is onze ambulante werking. Jongeren in een atlas-traject komen één dag per week overdag naar ter Wende voor therapeutische dagbesteding in een kleine groep, maar verblijven verder thuis.

Tijdens de weekends worden de jongeren die niet naar huis kunnen samengebracht in een verticale weekend-leefgroep. Al onze leefgroepen zijn gemengd.

De begeleiders in de leefgroep zorgen voor een veilige, stimulerende dagdagelijkse leefsituatie in de groep, in voortdurende overleg met de belangrijkste levenscontexten van de jongeren: ouders en school. Ze zorgen voor activiteiten, bemiddelen bij conflicten, zoeken met jongeren naar andere manieren om om te gaan met lastige emoties. Elke jongere krijgt een vaste vertrouwenspersoon, de IB (individuele begeleider). Deze begeleider is de belangrijkste aanspreekpersoon voor ouders en jongere.

De gezinsbegeleid(st)er begeleidt de therapeutische processen binnen het gezin, en zoekt samen met alle belangrijke contextfiguren hoe we het samenleven thuis kunnen verbeteren. Ze organiseert waar nodig bemiddeling tussen familie, de verwijzers en de hulpverleners. Samen met andere collega's organiseren de gezinsbegeleiders ook oudergroepen, rond thema's als 'grenzen stellen'.

De schoolbegeleider onderhoudt de contacten met schooldirecties, leerkrachten en CLB-centra. Hij ondersteunt de leefgroep en de ouders in de opvolging van de schoolse situatie en bemiddelt waar nodig tussen al deze partijen.

Verschillende therapeuten stimuleren jongeren in het ontdekken en aanwenden van hun creatieve, sociale en motorische vaardigheden. We hebben een aanbod muziektherapie, beweging, werken met dieren. Daarnaast heeft ieder team ook een eigen psycholoog , verantwoordelijk voor de psychodiagnostiek en de individuele psychotherapeutische begeleiding.

De psychiater draagt de therapeutische eindverantwoordelijkheid en volgt specifiek ook alle medische vragen op, inzet van medicatie. De huisarts volgt de algemene hygiëne en de gezondheid van de jongeren op.

De efficiënte werking van het centrum wordt mede mogelijk gemaakt door de administratieve, technische en onderhoudsmedewerkers en directie.

Voor we aan een traject beginnen, staan we in een of meerdere intake gesprekken uitgebreid stil bij wederzijdse verwachtingen van alle partijen: ouders, jongere, reeds betrokken hulpverleners en eventueel ook jeugdrechtbank.

Wanneer er een begeleiding door ter Wende opstart, staat in de eerste periode vooral 'elkaar leren kennen' centraal. Na een viertal maanden wordt er een handelingsplan opgemaakt, samen met ouders, jongere, doorverwijzer en het ganse team. Hierin worden de belangrijkste doelstellingen en samenwerkingsafspraken vastgelegd. Tijdens 3 à 4 maandelijksse bijeenkomsten en overlegmomenten wordt dit plan steeds opnieuw bijgestuurd.

4. WIE KAN ER IN TER WENDE TERECHT? HOE KAN IK EEN AANVRAAG DOEN ?

Een vraag naar ondersteuning van ter Wende moet steeds verlopen via de Intersectorale toegangspoort van de provincie waar u woont. Meer info over deze procedure vindt u op de website www.jeugdhulp.be. Voor Vlaams-brabant en Brussel kan u de poort contacteren op 016/666.000.

De aanvraag bij de poort gebeurt bijna steeds door een hulpverlener. Vaak is het CLB goed geplaatst om u bij deze procedure te helpen. Om tijdens onze begeleiding echt zorg-op-maat te kunnen bieden, vragen we om steeds volgende vormen van hulpverlening aan te vragen: verblijf 5 op 7 of 7 op 7, behandeling met geïntegreerde diagnostiek. Heeft u een vraag voor onze ambulante werking Atlas, volstaat de module 'behandeling met geïntegreerde diagnostiek'.

De goedkeuring van uw aanvraag heeft meestal een beperkte geldigheidsduur, die kan variëren van 6 maanden tot 2 jaar.

Een opname in ter Wende is een ingrijpende beslissing. Dat ouders of jongeren twifelen is normaal. Ook wij van onze kant twifelen soms: gaan we wel tot samenwerking kunnen komen ? In die situaties zullen we in onderlinge afspraak voor een korte proefperiode kiezen (zes weken).

Naast de algemene opnamevoorwaarde zoals leeftijd en regio gelden ook volgende bijkomende opnamevoorwaarden:

- ❖ De jongere aanvaardt het hulpverleningsaanbod in deze specifieke open setting en kan zich handhaven in een open leefgroepstructuur. Herhaaldelijk wegvloeden, blijvend weigeren van school/dagbesteding, ... zijn hierin tegen indicaties. Vanaf 12 jaar is er ook een akkoord van de jongere nodig. Enkel de jeugdrechtbank kan een opname verplichten.
- ❖ De jongere beheerst voldoende de Nederlandse taal.
- ❖ Wanneer er vooral een specifieke en intensieve ondersteuningsnood is rond volgende probleemgebieden, kan een andere, meer gespecialiseerde setting aangewezen zijn : verslaving, acting-out of geweldpleging, seksueel grensoverschrijvend gedrag, motorische en zintuiglijke of mentale handicap, een psychiatrische stoornis die het dagelijks functioneren ernstig belemmert. Deze problematieken kunnen dermate op de voorgrond staan/komen, dat we binnen onze werking de veiligheid van de jongere zelf, van andere bewoners of van medewerkers niet kunnen garanderen en ons genoodzaakt zien door te verwijzen.
- ❖ Soms is er vooral nood aan een lange termijn verblijfplaats en is er reeds heel wat diagnostiek en behandeling gebeurd. Een opname in een OBC is dan niet aangewezen. Een doorverwijzing naar een pleeggezin, een begeleidingstehuis, een Medisch Pedagogisch Instituut (MPI) of een project Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW) kan soms een beter antwoord bieden op de hulpvraag.
- ❖ Beide ouders (of de wettelijke vertegenwoordiger) aanvaarden de opname minimaal. Waar nodig nemen we de tijd om aarzelingen en weerstanden bespreekbaar te maken. In bijzondere situaties kan hiervan afgeweken worden (vb. een van beide ouders is reeds langere tijd niet meer betrokken bij opvoeding, contactverbod,...)

We proberen deze voorwaarden steeds zo zorgvuldig mogelijk voor de start van een opname te bevragen. Soms blijkt echter pas tijdens de begeleiding dat aan een van deze opnamevoorwaarden niet (langer) voldaan is. Dit kan een reden zijn om de begeleiding te beëindigen. We zullen dan waar mogelijk steeds samen met het gezin op zoek gaan naar een beter alternatief. Meer hierover leest u in deel 7: 'hoe kan een begeleiding beëindigd worden?'

5. WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

Recht op inspraak & informatie

Als ouder en als jongere heb je recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met het verblijf, de begeleiding en behandeling. Na drie à vier maanden maken we samen met jullie op de synthesebespreking een handelingsplan op. Ouders en waar mogelijk ook de jongere zijn aanwezig bij die bespreking, samen met het ganse team. In het handelingsplan staat waar we rond gaan werken, op welke manieren. Je ontvangt een schriftelijk exemplaar van het besluit van dit plan.

Regelmatig, en minstens 2 x per jaar, evalueren we dan op evolutiebesprekingen of er aanpassingen nodig zijn. Ouders of jongeren kunnen steeds ook zelf om een evolutiebespreking vragen. Je kan steeds zelf ook steunfiguren (vrienden, familie) meebrengen naar deze besprekingen.

Recht op bezoek

Jongeren kunnen bezoek ontvangen. We vragen wel steeds om op voorhand contact te nemen, om te kijken of het moment van het bezoek binnen de werking past.

Recht op privacy

We proberen op verschillende manieren oog te hebben voor privacy en de GDPR-regelgeving. meer informatie daarover vind je in de privacy-verklaring op onze website. We gaan natuurlijk zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. We verspreiden enkel beeldmateriaal met toestemming van de betrokkenen, en vragen van andere bewoners om dit ook te doen. We vragen uitdrukkelijk om geen foto's of informatie over medewerkers te verspreiden via sociale media.

We zullen ook maximaal de privacy van bewoners op hun eigen kamer respecteren.

We proberen oog te hebben voor alle facetten van ontwikkeling. Aangaan van relaties en (het ontdekken van) seksualiteit is een belangrijk onderdeel van elke normale ontwikkeling, en hoort bij elke levensfase. Enkele voorbeelden van voor ons belangrijke huisregels zijn:

- ❖ we zijn een gemengde voorziening, maar jongens komen niet bij meisjes op de kamers, en vice versa.
- ❖ we betrekken ouders zo veel als mogelijk bij vragen rond relaties.
- ❖ Vriendjes of vriendinnetjes kunnen niet overnachten in de voorziening.

In onze uitgebreide visietekst op onze website kan u meer in detail lezen hoe we als voorziening jongeren proberen weerbaar te maken.

Recht op onafhankelijke bemiddeling

Wanneer je intensief samenwerkt, kan er al eens iets mislopen. Bent u ontevreden over een bepaald facet van onze werking ? Verder in deze brochure leest u hoe u klacht kan indienen. Wanneer de onvrede blijft aanslepen, kan u ook steeds vragen om bemiddeling door een onafhankelijke deskundige. Die zal proberen de samenwerking tussen ouders/jongere en ter Wende terug vlotter te laten lopen. Meer info vindt u op de website www.jeugdhulp.be/bemiddeling. U kan hier zelf contact nemen via 016 26 73 07, Via mail: bemiddeling@vlaamsbrabant.be

Recht op aandacht voor je eigen cultuur

We proberen in onze voorziening aandacht te hebben voor verschillen in taal, cultuur en geloof. Waar nodig zullen we tolken inzetten om de communicatie te vergemakkelijken. We proberen hier zelf attent voor te zijn, maar aarzel niet om hier zelf om te vragen. Belangrijke verslagen zoals het handelingsplan worden vertaald. Indien er vanuit jullie geloofsovertuiging bepaalde voedingsvoorschriften zijn,

proberen we hier maximaal rekening mee te houden. Halal-maaltijden zijn op eenvoudig verzoek mogelijk. Zijn er belangrijke feestdagen waarop u uw zoon of dochter graag thuis heeft (offerfeest, suikerfeest, ...)? We maken dit graag mogelijk. Ook deelname aan de ramadan is mogelijk.

Een gebruiker kan nooit geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Samenwerking met school

Ter Wende richt zich naar schoolgaande kinderen. We verwachten van alle jongeren dat ze overdag naar school gaan, of een alternatieve dagbesteding aanvaarden. We proberen elke jongeren een goede schoolse begeleiding te bieden, in samenspraak met de school en het Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB). Daarbij is het vaak noodzakelijk om bepaalde informatie uit te wisselen. We vragen u hiervoor dan ook de toestemming en vragen ook dat u school en CLB informeert over de opname in ter Wende.

Schoolmateriaal bieden de meeste lagere scholen gratis aan. Indien u wenst dat uw kind ander schoolmateriaal gebruikt dan wat de school aanbiedt, dient u dat zelf aan te kopen. Kinderen krijgen een drankje mee vanuit de leefgroep op de dagen dat ze vanuit ter Wende vertrekken. Op dagen dat jongeren van thuis uit naar school vertrekken, moeten ouders hier voor zorgen.

Als ouder blijft de schoolkeuze steeds uw beslissing. We vragen scholen steeds om zoveel mogelijk brieven en andere communicatie rechtstreeks met u en met ons te delen.

Samenwerken met andere hulpverleners

De krachten bundelen, daar geloven we in. Als er andere hulpverleners al betrokken zijn, dan gaan we graag met hen in overleg. We houden u steeds op de hoogte van deze overlegmomenten. We zijn ook steeds bereid om mee contacten te leggen naar bepaalde diensten.

Kleding & was

De was en de herstelling van versleten kleding wordt normaal thuis gedaan, tenzij anders afgesproken wordt. Voor opname moeten alle kledingsstukken (ook sokken, zakdoeken, ...) duidelijk getekend worden met naam of met een nummer. Wanneer uw kind tijdens zijn verblijf nieuwe kledingstukken meebrengt, moeten deze eveneens getekend worden. Ongetekende kledingstukken kunnen niet of zeer moeilijk teruggevonden worden. **Ter Wende is niet verantwoordelijk voor verloren of beschadigde kledij.**

Brengen en halen

Brengen en halen zijn belangrijke contactmomenten. We vragen dan ook om tijd te maken om even in de leefgroep de voorbije week of het weekeinde te overlopen. Op vrijdag worden de kinderen/jongeren opgehaald voor 18.00. Op zondagavond verwachten we de kinderen/jongeren terug vanaf 18u. Elke leefgroep heeft zijn eigen afspraken rond uurregelingen. Afhankelijk van de noden van uw kind en gezin kunnen deze afspraken steeds na overleg aangepast worden. (vb. binnenkomen op maandag na school).

Het vervoer van en naar ter Wende wordt georganiseerd door de ouders. De kosten zijn dan ook ten laste van de ouders. Indien jongeren zelfstandig naar huis gaan, wordt dit steeds eerst met ouders besproken.

Dossier en delen van informatie

voor iedere bewoner wordt een dossier bijgehouden, met daarin administratieve en medische gegevens en verslagen van de belangrijke besprekingen. Het spreekt uiteraard voor zich dat dit gebruikersdossier strikt vertrouwelijk is en dat derden hierin geen inzage hebben. Alle medewerkers van ter Wende zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Heel wat gegevens worden elektronisch bewaard in ons logboekensysteem. We proberen deze gegevens zo goed mogelijk elektronisch te beveiligen.

Om de 3 à 6 maanden evalueren we tijdens een bespreking hoe de samenwerking verloopt. Het handelingsplan wordt besproken. Op deze manier kunnen we op een directe manier alle informatie delen met ouders en jongeren, die steeds uitgenodigd zijn. Daarnaast biedt de bespreking ook de kans om samen te kijken naar de toekomst. We vragen met aandrang dat u mee aanwezig bent op de synthese- en evolutiebesprekingen, die overdag doorgaan. Wij kunnen steeds een verklaring voor uw werkgever bezorgen.

Van al deze besprekingen wordt een verslag gemaakt. Deze verslagen vormen samen het dossier van uw kind. U ontvangt steeds een schriftelijke kopij van het handelingsplan. De wettelijke vertegenwoordiger heeft ook een direct inzage-recht in het dossier. Hij kan onjuiste gegevens laten corrigeren of een eigen mening laten toevoegen. Indien men van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan men zich wenden tot de directie, mondeling of schriftelijk. We engageren ons om binnen de 15 dagen inzage te verlenen, bij voorkeur in aanwezigheid van een medewerker, zodat er makkelijk toelichting gegeven kan worden.

Een ouder heeft geen recht op inzage in informatie over derden. Jongeren hebben vanaf 12 jaar het recht om bepaalde passages af te schermen voor hun ouders (decreet rechten van de minderjarige in de jeugdhulp).

De persoonlijke nota's van medewerkers vormen geen onderdeel van het dossier en kunnen dus ook niet ingekeken worden. Verslaggeving die door andere hulpverleners als 'vertrouwelijk' is bestempeld, kan ook enkel met akkoord van deze eerdere hulpverleners ingekeken worden.

We willen beklemtonen dat onze verslaggeving enkel bedoeld is om gebruikt te worden in de hulpverlening en niet kan gebruikt worden in juridische procedures bv. echtscheiding. Wij geven dan ook de raad om met dit verslag erg voorzichtig om te gaan. We willen tenslotte aangeven dat door de werkdruk het soms wat tijd vraagt voor een verslag volledig afgewerkt is.

Gescheiden ouders

Als voorziening vinden we het belangrijk om steeds met beide ouders contact te kunnen hebben. We bekijken afhankelijk van uw situatie of deze contacten best door eenzelfde persoon kunnen gebeuren, dan wel door verschillende personen. We nodigen ook bij voorkeur beide ouders samen uit voor belangrijke besprekingen, omdat we rechtstreeks overleg tussen alle partijen willen stimuleren.

Voor alle praktische regelingen (kosten, kledij en was, weekendregelingen, ...) baseren we ons zoveel mogelijk op de bestaande officiële burgerlijke regeling. Enkel de jeugdrechtbank kan deze regeling tijdelijk aanpassen. Bij betwisting zullen we steeds verduidelijking vragen aan de jeugdrechtbank.

Eventuele kosten zullen aangerekend worden aan de ouder die het resterende 1/3 kinderbijslag ontvangt.

We zullen nooit verklaringen op papier zetten in het kader van juridische procedures of op vraag van advocaten.

Gebruik afzonderingsruimte

Wanneer er ernstig risico is op schade voor anderen, voor zichzelf of een risico op het vernielen van materiaal, kan een jongere door de begeleiding naar de afzonderingsruimte gebracht worden. Dit gebeurt enkel wanneer er geen andere manier is om de schade te voorkomen.

Elke afzondering wordt geregistreerd en u wordt als ouder op de hoogte gebracht. In de startbundel kan u aangeven op welke manier u wenst dat dit gebeurd (telefonisch, per mail, bij ophalen).

Er blijft steeds een begeleider in de buurt, die regelmatig kijkt of de jongere voldoende gekalmeerd is en of gesprek terug mogelijk is. Elke afzondering wordt achteraf besproken op de teamvergadering.

om met het ganse team te bekijken hoe deze ingrijpende interventie een volgende keer voorkomen kan worden. begeleiders oefenen regelmatig technieken om deze afzonderingen te begeleiden.

Herstel van schade

We vinden het belangrijk dat jongeren leren verantwoordelijkheid nemen voor de gevolgen van hun gedrag. Wanneer iemand iets beschadigt, zullen we steeds een vorm van herstel verwachten. Soms is dit een 'symbolische' bijdrage, soms gebeurt dit in de vorm van een taak. Grote kosten bij opzettelijk aangerichte schade kunnen steeds op u als ouder verhaald worden. (vb. gebroken venster). Het is zeker aangeraden een familiale verzekering af te sluiten. Bij de start van de opname wordt een beschrijving van de staat van de kamer opgemaakt. Grote schade kan verhaald worden.

Recht op abonnement openbaar vervoer aan verminderd tarief

Sinds 2000 kunnen alle personen die begeleid worden door het Agentschap opgroeien tegen sterk verminderd tarief gebruik maken van de vervoersdiensten van De Lijn. Wilt u hiervan gebruik maken, kunnen wij deze aanvraag voor u doen.

Gebruik van alcohol, drugs en illegale middelen.

Elke leefgroep heeft in zijn leefregels aandacht voor afspraken rond alcoholgebruik, afgestemd op leeftijd en ontwikkeling. Er zijn ook duidelijke procedures rond de gevolgen van drugsgebruik. Gebruik of verkopen van ieder ander illegaal genotsmiddel is absoluut verboden. Als voorziening zullen we bij vermoedens eventueel drugstesten inschakelen. Jongeren kunnen een test weigeren, maar dit wordt dan als een positief resultaat beschouwd. Als voorziening zullen we bij ernstige vermoedens, waar ook de veiligheid van andere bewoners in gedrang is, vragen om de kamer van een jongere te doorzoeken, in aanwezigheid van die jongere. Ook hier zal een weigering beschouwd worden als een positief resultaat, en kan de politie ingeschakeld worden. Ouders worden steeds geïnformeerd over deze stappen.

Afspraken rond roken

Binnen elke leefgroep zijn er specifieke afspraken rond roken.

Multimediagebruik

Binnen elke leefgroep zijn er afspraken over wanneer en hoe je internet en GSM kan gebruiken. Elke leefgroep heeft wel minstens twee PC's met internet.

Weekends en vakanties – ter Wende

Weekends

We willen de band tussen ouders en kinderen ondersteunen. We stimuleren dan ook dat de kinderen weekends thuis kunnen doorbrengen. Tegelijk begrijpen we dat er uitzonderlijke omstandigheden kunnen zijn waarbij het aangewezen is dat kinderen een deel van het weekend, of zelfs het volledige weekend in ter Wende verblijven.

Voor het begin van het verblijf worden afspraken gemaakt in verband met de weekendregeling. Hierbij wordt rekening gehouden met de noden van elk kind en zijn gezin en de mogelijkheden van ter Wende. Onze capaciteit in het weekend is immers beperkt. Voor vragen met weekendverblijf dient de module verblijf 7/7 aangevraagd te worden. Wijzigingen van de weekendregeling worden steeds tijdig besproken met de gezinsbegeleiders om samen te zoeken naar de meest aangewezen oplossing.

Schoolvakanties

In de periode dat de kinderen en jongeren in ter Wende verblijven vinden we het noodzakelijk om een intensieve begeleiding te kunnen bieden. Dit betekent ook dat er voldoende continuïteit moet zijn in de werking, ook tijdens schoolvakanties. Tegelijk beseffen we dat schoolvakanties belangrijke momenten samen kunnen zijn, om thuis nieuwe ervaringen op te doen. Daarom voorzien we dat kinderen en jongeren een deel van de schoolvakanties thuis zijn, en een ander deel in ter Wende verblijven.

Weken met beperkte werking:

De julimaand, de Kerstvakantie, 1 week Paasvakantie en de week rond 15 augustus zijn vakantieperiodes die de kinderen thuis kunnen verblijven. In overleg met gezinsbegeleiding wordt bekeken wat haalbaar en wenselijk is. We engageren ons om samen met jullie te zoeken naar een goede vakantieplanning voor jullie kind en gezin.

ter Wende is lid van "iedereen verdient vakantie" en kan voor het ganse gezin leuke uitstappen en verblijfsmogelijkheden boeken aan een sterk verminderd tarief. Spreek er bij interesse zeker de gezinsbegeleiding rond aan.

Weken met aanwezigheid in ter Wende:

De andere schoolvakanties (3 weken in augustus, 1 week paasvakantie, herfstvakantie, krokusvakantie) proberen we samen met de ouders, de kinderen en onze leefgroepen een aangepaste en wenselijke invulling te organiseren. Periodes in de leefgroep kunnen afgewisseld worden met periodes thuis en dit steeds in gezamenlijk overleg. Onze leefgroepwerking loopt wel door. Onze kampen vallen in deze periodes. Dit zijn belangrijke groepsvormende activiteiten. Vandaar dat deelname verplicht is.

Losse vrije schooldagen worden zoveel mogelijk thuis doorgebracht. Er blijft indien nodig een aanbod van dagopvang binnen ons centrum.

Medische opvolging tijdens het verblijf – ter Wende

Nadat uw kind in ter Wende is opgenomen, wordt er een algemeen medisch onderzoek verricht door onze eigen huisarts. Dit eerste onderzoek moet wel verplicht door onze huisarts gebeuren. Voor de verdere medische opvolging tijdens het verblijf, kan u kiezen voor uw eigen huisarts of de huisarts van ter Wende.

- ❖ Indien u voor de verdere opvolging kiest voor uw eigen huisarts, vragen we wel om steeds zelf in te staan voor vervoer. We krijgen dan ook graag wat informatie van uw huisarts over de consultatie.
- ❖ Indien u kiest voor onze huisarts, vragen we om gedurende het jaar van de opname het globale medisch dossier over te dragen naar onze huisarts. Dit is kosteloos voor u. Op einde van de opname zorgt onze huisarts voor een goede overdracht naar uw huisarts. Ter Wende stuurt van de gebeurde onderzoeken de getuigschriften zelf naar uw mutualiteit. U hoeft enkel nog het remgeld te betalen. Dit gebeurt via de maandelijks factuur.

Het is mogelijk dat er tijdens het verblijf in ter Wende ook andere onderzoeken nodig blijken, zoals tandarts, oogarts, onderzoeken in het ziekenhuis. Wij zullen u hierover steeds inlichten en maximaal deze verantwoordelijkheid bij u laten. We vragen wel om ons steeds goed te informeren over eventuele aandachtspunten.

Tijdens het verblijf van uw kind / jongere in ter Wende is het medisch toezicht verzekerd.

Meerdere opvoed(st)ers hebben een EHBO - cursus gevolgd. De huisarts is vertrouwd met de jongeren van ons centrum en gemakkelijk te bereiken. Elke leefgroep beschikt over een huisapothek waarin de noodzakelijke eerste hulp- en geneesmiddelen voorhanden zijn. De inhoud van de apotheek is samengesteld in overleg met de huisarts. Wij verzoeken u daarom geen extra medicatie mee te geven met uw kind. Specifieke geneesmiddelen, voorgeschreven door de behandelende geneesheer, kunnen wel meegebracht worden. In die situaties rekenen wij op uw medewerking: alle noodzakelijke informatie dient dan doorgegeven te worden aan de opvoed(st)ers van de leefgroep.

In hoogdringende gevallen en wanneer u zelf niet bereikbaar bent, kan de voorziening zelf beslissen om uw kind te laten opnemen in het ziekenhuis. Uiteraard wordt alles in het werk gesteld om u te verwittigen.

Langdurige behandeling door specialisten proberen we steeds zo veel mogelijk via ouders te laten lopen. Als er hierin een engagement van de voorziening verwacht wordt, werken we samen met een beperkt aantal vaste specialisten (orthodontie, tandarts, oogarts, ...).

Met vragen kan u terecht bij ons medisch secretariaat. U kan Els Willems elke voormiddag bereiken op 016/22.45.42

Rechten van de minderjarige in de jeugdhulp

Sinds 2006 zijn er in Vlaanderen een reeks wetten over de rechten van kinderen en jongeren in de jeugdhulp: recht op inzage in het dossier, op inspraak, op bezoek van ouders, op zakgeld, ... We overlopen deze rechten kort, zoals we ze ook aan onze jongeren uitleggen. Meer info vindt u op www.rechtspositie.be

- ❖ Je hebt **recht op hulp**, als er iets in je leven niet goed loopt.
- ❖ Je hebt recht om in gesprekken zelf **een vertrouwenspersoon** mee te brengen. Deze vertrouwenspersoon moet meerderjarig zijn. Hij of zij mag niet rechtstreeks betrokken zijn in de hulpverlening. Enkel jij en jij alleen kan die vertrouwenspersoon aanduiden. Als er zorgen zijn rond die persoon, kan de voorziening wel vragen naar een bewijs van goed gedrag en zeden type 2.
- ❖ Je hebt recht op **duidelijke uitleg**, over hoe ter Wende je gaat helpen. We hebben ons best gedaan om dit in deze onthaalbrochure zo goed mogelijk uit te leggen.
- ❖ Je hebt **vanaf 12 jaar het recht om zelf mee te beslissen of je hulp wil of niet**. In ter Wende kan je erbij zijn op de evolutiebesprekingen, waarop we samen nadenken over of we verder zullen samenwerken. Wanneer de jeugdrechter iets verplicht, moet je dat wel aanvaarden.
- ❖ Je hebt recht op **respect voor je gezin**. Dat betekent dat je steeds het recht behoudt op contact met je ouders en je broers en zussen. Soms kunnen hulpverleners oordelen dat deze contacten niet veilig genoeg zijn, en ze tijdelijk beperken. Binnen ter Wende zijn er wel praktische afspraken over wanneer je mag bellen, hoe vaak, wanneer er best bezoek komt, ...
- ❖ Je hebt recht op een **zorgvuldig bijgehouden dossier**. Hulpverleners schrijven heel wat op, om te onthouden wat je wil verbeteren in je leven, wat helpt en wat niet, ... Je hebt ook heel wat rechten rond het inkijken van dit dossier.
- ❖ Je hebt recht om **steeds je eigen mening geven**. In ter Wende hebben we minstens om de twee weken een groepsvergadering. Op belangrijke vergaderingen waarin er over jou gepraat wordt, kan je er vanaf 12 jaar zelf bij zijn.
- ❖ Je hebt recht op **privacy**. Je mag je eigen ideeën hebben over de wereld, over mensen en over godsdienst.
- ❖ Je hebt recht om **goed behandeld** te worden. Straffen mogen niet wreed zijn, of nodeloos pijn doen. In ter Wende is er een afzonderingsruimte. Als je zo kwaad zou worden, dat je dingen gaat doen die gevaarlijk zijn voor jezelf of voor anderen, en als we geen andere manier vinden om je terug rustig te laten worden, kan je naar die ruimte gebracht worden. Tijdens de rondleiding tonen we deze ruimte, en geven we er extra uitleg over.
- ❖ Je hebt **recht op zakgeld**.
- ❖ Je hebt altijd het recht om een **klacht** in te dienen.

6. FINANCIËLE AFSPRAKEN

Kosten voor verblijf

Wanneer een jongere binnen een voorziening verblijft (=overnacht), wordt 2/3de van de kinderbijslag voor het kind dat in de voorziening verblijft ingehouden als bijdrage in de kosten van voeding, therapieën, Ook medicatie of medische kosten gemaakt tijdens het verblijf zijn inbegrepen. We komen niet tussen wanneer medische kosten eenzijdig gemaakt worden, zonder voorafgaand overleg tussen ouders en voorziening.

Het inhouden van de kinderbijslag gebeurt centraal door het 'fonds jongerenwelzijn'. Heeft u hier vragen over, kan u contact opnemen met: kinderbijslag@jongerenwelzijn.be

Het resterende 1/3de kinderbijslag gaat normaal gezien naar de ouder die voor het verblijf de kinderbijslag ontving. Kosten als kledij, schoolkosten, hobby's, ... blijven immers doorlopen. In sommige situaties beslist de jeugdrechter om deze 1/3de te storten op een spaarrekening op naam van de jongere.

De bijdrage in de verblijfskosten van 2/3de kinderbijslag staat los van het aantal nachten dat uw zoon of dochter thuis overnacht. We willen in onze werking echter graag contacten met thuis zoveel mogelijk ondersteunen. In de meeste schoolvakanties verblijven onze jongeren zo veel mogelijk thuis. Ook in de schoolweken werken we op maat: soms vijf dagen per week, soms drie dagen per week, Meer momenten thuis betekent meer uitgaven voor u als ouders: vervoer, voeding, ontspanning, Om hierin tegemoet te komen, voorzien we een tussenkomst van € 5 per bijkomende overnachting, wanneer een jongere meer dan 1/3de van een maand thuis verblijft. Concreet doen we een tussenkomst vanaf de 11de nacht per maand dat een kind of jongere thuis verblijft.

Wanneer een jongere terug volledig thuis verblijft, en de kinderbijslag weer volledig naar uw gezin gaat vervalt deze tussenkomst natuurlijk. We storten dit bedrag in principe voor het einde van de maand volgend op de betrokken maand, in principe naar de ouder die voor het verblijf de kinderbijslag ontving.

vb. Pieter verblijft in maart maar 2 dagen per week in ter Wende, en komt zo aan 10 overnachtingen in de voorziening. Hij overnacht 21 keer thuis. We storten voor eind april 55 euro als tussenkomst voor de extra 11 overnachtingen.

Wat met schoolkosten, kledij, vrije tijd?

Ouder zijn is ook een financiële verantwoordelijkheid. Als voorziening zijn we een tijdelijke partner en proberen we niet meer over te nemen dan nodig. Wij gaan er dan ook in eerste instantie van uit dat u verder zorgt voor voldoende kledij en voor tijdige betaling van de schoolfacturen.

We beseffen anderzijds dat financiële zorgen erg kunnen wegen op ouderschap en voor veel stress kunnen zorgen in een gezin. In volgende situatie kan u een tussenkomst vragen in schoolkosten, kledij of vrije tijd:

- U heeft recht op een **verhoogde tegemoetkoming van de mutualiteit**. U kan aan uw mutualiteit steeds vragen dit te laten onderzoeken. Verhoogde tegemoetkoming geeft vaak ook recht op andere voordelen, zoals de Uitpass, waarmee u 80 % korting krijgt op culturele evenementen en inschrijving in sportclubs.

- U volgt een begeleiding in de vorm van **budgetbegeleiding of budgetbeheer** of valt onder een collectieve schuldenregeling.
- U leeft van een **vervangingsinkomen of leefloon**.

Zakgeld

Elke jongere ontvangt van de Vlaamse overheid maandelijks zakgeld. Het bedrag is afhankelijk van leeftijd. De manier van uitbetalen verschilt van leefgroep tot leefgroep. Bij jongere kinderen wordt het zakgeld meestal bewaard door de begeleiders. Bij oudere kinderen wordt het zakgeld rechtstreeks aan de jongere gegeven, meestal maandelijks. Wanneer een jongere meer dan € 230 per maand verdient, verliest hij het recht op zakgeld. We ronden de wettelijke bedragen af naar € 0,50.

6 tot 8 jaar	€ 6,16 / maand		14 tot 16 jaar	€ 36,79 / maand
8 tot 12 jaar	€ 12,26 / maand		16 tot 18 jaar	€ 49,05 / maand
12 tot 14 jaar	€ 24,52 / maand		18 tot 20 jaar	€ 61,36 / maand

7. HOE KAN EEN BEGELEIDING BEËINDIGD WORDEN ?

ter Wende streeft ernaar om beslissingen rond het beëindigen van hulp en dienstverlening maximaal te nemen in onderling overleg en akkoord met de ouders en met de jongere zelf. Elke synthese- en evolutiebespreking is een evaluatiemoment, om samen te bekijken of verdere begeleiding nog wenselijk en zinvol is. We proberen in consensus tot een beslissing te komen:

- ❖ De begeleiding loopt verder. De maximale verblijfsduur is wel begrensd door de beslissingen van de intersectorale toegangspoort.
- ❖ We beslissen gezamenlijk om te stoppen, omdat de doelen bereikt zijn, omdat de voortgang onder de verwachtingen blijft, ...
- ❖ We beslissen samen om op zoek te gaan naar andere vervolghulp (thuisbegeleiding, een lange termijn verblijf, een project begeleid zelfstandig wonen, ...).

ter Wende engageert zich om plotse breuken maximaal te voorkomen. Wanneer samenwerking moeizaam verloopt, zien we het als onze taak om dit aan te kaarten. Op moeilijke momenten wordt indien nodig een externe time-out gezocht, een kort verblijf op een andere plek, zodat ieder de kans krijgt om na te denken over hoe we beter kunnen samenwerken. Wanneer we na deze herstart opnieuw niet tot betere samenwerking komen, kan de samenwerking beëindigd worden. Waar mogelijk zullen we hierbij een opzegtermijn respecteren van minimaal 4 weken.

Een eenzijdig besluit vanuit de voorziening om onze hulpverlening stop te zetten, zal steeds schriftelijk gemotiveerd worden. Mogelijke redenen zijn:

- ❖ Overmacht (vb. plotse onvoorziene schade aan het gebouw)
- ❖ De jeugdrechter beslist het verblijf in de voorziening te stoppen.
- ❖ Een ernstig incident maakt dat verdere hulp- en dienstverlening onmogelijk geworden is. We denken hierbij aan gedrag dat de veiligheid van anderen (kinderen en/of medewerkers) in het gedrang brengt (vb. seksueel grensoverschrijdend gedrag), of aan situaties waarin we binnen onze open werking onvoldoende garanties kunnen bieden voor de veiligheid van het betrokken kind.
- ❖ Wanneer de ondersteuningsnood zodanig verandert dat ons ondersteuningsaanbod blijvend ontoereikend is: herhaaldelijk weglopen (nood aan een meer besloten kader), blijvend weigeren van school/dagbesteding, herhaaldelijke fysieke agressie naar andere bewoners/medewerkers.
- ❖ Wanneer de afspraken in dit charter of in het protocol van verblijf niet gerespecteerd worden.
- ❖ Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat er niet langer voldaan is aan de bijzondere opnamevoorwaarden.

Op een teambespreking (eventueel ad hoc samengeroepen) worden alle argumenten voor- en tegen besproken, waar mogelijk samen met ouders. Wanneer teambegeleider en team zelf niet tot overeenstemming komen, kunnen ze aan de psychiater vragen om de eindbeslissing te nemen.

In deze situatie van onverwachte afronding zal ter Wende mee zoeken naar een alternatief voor hulpverlening indien de betrokkene en/of zijn ouders dit wensen, echter zonder garantie op resultaat. In geval van eenzijdige verbreking heeft u recht op een opzegvergoeding. Het precieze bedrag hiervan ligt wettelijk vast en bedraagt maximaal 30 maal de dagvergoeding.

U kan beroep aan tekenen tegen deze beslissing. Er zal dan een onafhankelijke bemiddelaar aangesteld worden door een onafhankelijke instantie. U contacteert hiervoor bemiddeling@vlaamsbrabant.be.

U kan ook eerder vragen om een tussenkomst van deze externe bemiddelaar, als u vindt dat de samenwerking moeilijk loopt. Deze dienstverlening is kosteloos.

Ook u behoudt als ouder steeds het recht om de begeleiding eenzijdig te beëindigen, tenzij de hulpverlening een gevolg is van een jeugdrechtbankbeslissing. Als voorzieningen moeten we echter ook steeds waken over het belang van de minderjarige. Wanneer we overtuigd zijn dat het tegen het

belang van de minderjarige ingaat om hulpverlening te stoppen, zijn we verplicht om dit aan te kaarten bij instanties als het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg. We zullen deze stappen steeds transparant communiceren en motiveren.

8. COLLECTIEF OVERLEG BINNEN ONZE VOORZIENING

Wekelijks of tweewekelijks is er een bewonersvergadering, een groepsgesprek. Hierop kunnen de jongeren zelf ideeën en suggesties brengen. Bij belangrijke thema's kan er ook een inspraakvergadering georganiseerd worden met vertegenwoordigers van verschillende leefgroepen.

Drie keer per jaar organiseren we een jongerenraad, waar iedereen die in ter Wende verblijft welkom is om het te hebben over thema's die de jongeren zelf bezig houden, vragen die ze willen stellen aan de directeur of coördinator,...

Ouders kunnen deelnemen aan de Ouderraad, die minstens twee maal per jaar bijeenkomt. Jaarlijks worden in oktober verkiezingen georganiseerd. De leden van de ouderraad duiden onderling een voorzitter aan. De directie is steeds aanwezig als niet-stemgerechtigd lid op de ouderraad en verspreidt de agenda. Een vertegenwoordiger van de ouderraad kan als waarnemer deelnemen aan de raad van bestuur. De ouderraad krijgt alle noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de jongeren gaan, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen.

De ouderraad komt enkel bijeen als er drie ouders effectief willen deelnemen. Het verslag van de ouderraad wordt elektronisch verspreid en wordt ook steeds opgehangen aan het onthaal. Alle adviezen en vragen van de ouderraad krijgen een schriftelijk antwoord van de directie binnen de 30 werkdagen. Bij gebrek aan consensus wordt bij stemming beslist.

Wanneer er onvoldoende kandidaten zijn, organiseert elke leefgroep minstens één inspraakavond voor ouders tijdens het werkjaar. Ouders krijgen dan uitleg over de jaarplanning en de werking en kunnen zelf suggesties doen.

9. HOE GAAN WE MET KLACHTEN OM?

Mondelinge klachten :

- ❖ U meldt uw klacht aan een teamlid.
- ❖ Dit teamlid brengt uw klacht ter sprake op de wekelijkse teamvergadering, of meldt uw klacht aan de direct leidinggevende. Samen met het team wordt er een oplossing gezocht. We bespreken die oplossing met u.
- ❖ Als de oplossing onvoldoende is, kan u steeds uw klacht schriftelijk melden

Schriftelijke klachten :

- ❖ U kan een schriftelijke klacht doen, als de oplossing voor een mondelinge klacht onvoldoende was. U kan ook steeds rechtstreeks een schriftelijke klacht richten aan de directeur, zonder mondelinge melding. Dat kan via een formulier op de website. Er is een klachtenformulier beschikbaar, maar het is zeker niet verplicht dit te gebruiken. U kan uw klacht ook mailen naar klachten@terwende-espero.org.
- ❖ U ontvangt binnen de 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht
- ❖ Volgens de aard van de klacht zoekt de directeur samen met de rechtstreeks leidinggevende en/of met het team een passende oplossing.
- ❖ De directeur deelt de vooropgestelde oplossing schriftelijk of mondeling mee aan u, binnen de 30 dagen na het indienen van je klacht.
- ❖ Ben je niet tevreden over de opvolging van je klacht ? Dan kan je contact nemen met de interne klachtencommissie, of met Opgroeipunt. We kunnen ook een onafhankelijke bemiddelaar inschakelen. Meer info lees je hieronder

Externe bemiddelaar

U kan steeds vragen dat een onafhankelijke derde bemiddelt tussen u en ter Wende-Espero vzw. U neemt dan contact met bemiddeling@vlaamsbrabant.be

Interne klachtencommissie

Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon aangeduid door de gebruikersraad. Wanneer er geen gebruikersraad is, verspreiden we een oproep onder de ouders om een vertegenwoordiger te vinden.

Deze klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Ze deelt binnen de 30 dagen haar oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening. Als voorziening antwoorden we dan binnen de 30 dagen op het oordeel van klachtencommissie. Dat antwoord ontvangt u minstens ook schriftelijk.

Ook wanneer de klachtencommissie zich niet bevoegd acht, of de klacht ongegrond vindt, ontvangt u dit antwoord schriftelijk.

Samenstelling klachtencommissie ter Wende – Espero vzw

Namens de inrichtende macht: Hamida Chikhi p/a Mechelse vest 30, 3000 Leuven

Namens de gebruikers: In geval er zich een klacht voordoet wordt een vertegenwoordigers van ouders aangewezen na een oproep naar alle ouders van alle minderjarigen die op dat moment begeleid worden door het OBC. Wanneer er meerdere kandidaten zijn, wordt er bij stemming beslist.

Opgroeipunt

U kan ook zelf het agentschap opgroeien contacteren, via Opgroeipunt-<https://www.opgroeien.be/opgroeipunt> - 078 170 000. Opgroeien is een agentschap van de Vlaamse overheid, dat de financiering en erkenning van voorzieningen opvolgt.

10. VERZEKERINGEN TIJDENS DE BEGELEIDING

Jongeren van ter Wende-Espero zijn als volgt verzekerd

- ❖ Er is een verzekering voor brand, storm en waterschade voor alle gebouwen en de inboedel. De persoonlijke inboedel van gebruikers is hierdoor verzekerd ter waarde van 250 €.
- ❖ Burgerlijke aansprakelijkheid van personeel, minderjarigen - gebruikers en vrijwilligers: wanneer een jongere schade aanricht terwijl hij onder het toezicht valt van ter Wende-Espero vzw, kan deze schade mogelijk gedekt worden door deze verzekering. In eerste instantie zal nog steeds uw familiale verzekering aangesproken worden. De franchise van uw familiale verzekering kan dan gedekt worden door onze verzekering.
- ❖ Lichamelijke ongevallen minderjarigen: de niet-gedekte medische kosten van lichamelijke ongevallen tijdens verblijf kan hierop verhaald worden.

Bij de start van de opname wordt een beschrijving van de staat van de kamer opgemaakt.

11. WAT BRENG IK MEE ?

Zorg dat alle spullen duidelijk gelabeld zijn !!! ter Wende is niet aansprakelijk voor verdwenen kledij.

- onderbroeken en onderhemden/BH's
- broeken en/of rokken/kleedjes
- hemden / bloezen / T-shirts en pullovers
- zakdoeken
- pyjama's en/of slaapkleedjes
- kousen
- indien gewenst: eigen lakens/donsdeken (kan ook vanuit ter Wende ter beschikking gesteld worden)
- mantel/regenjas
- stevige schoenen/pantoffels/sportschoenen
- speelkleding om buiten mee te ravotten
- toiletgerief: kam of borstel, tandenborstel...
- voor de meisjes eventueel maandverband
- linnenzak om vuil linnen in te bergen (liefst niet in plastic)
- boekentas en pennenzak / ander schoolgerei
- zwempak / badzak
- **iets om mijn kamer te versieren (posters, knuffel, foto's...)**

Mijn vragen:



Voor een vollediger beeld van onze werking kan u steeds ons kwaliteitshandboek raadplegen op www.terwende.be of www.obc-espero.be

Dit charter van rechten en plichten kan enkel gewijzigd worden mits akkoord van de ouderraad.