

## Inleiding

Met dit boekje willen wij jullie informeren over De Waaiburg.

Wij vinden het belangrijk om zowel aan de ouders als aan de kinderen/jongeren die op één of andere manier met De Waaiburg te maken krijgen, te vertellen hoe wij werken.

Wij vinden het ook belangrijk om te horen wat jullie hiervan vinden en rekening te houden met jullie vragen en wensen.

Wij proberen zoveel mogelijk te werken vanuit de vragen van ouders en jongeren en wij willen steeds rekening houden met de inbreng van zowel de kinderen/jongeren als de ouders.

Het gezin is en blijft belangrijk en wordt zoveel mogelijk betrokken in de begeleiding.

In dit boekje vind je

- een korte voorstelling van De Waaiburg met de verschillende afdelingen (blz.3,4 en 5) en een plattegrond van het domein in Geel (pagina 6).
- uitleg over hoe de begeleiding verloopt (blz. 7 en 8).
- een deel waar de rechten van de jongeren en de ouders in uitgelegd worden (blz. 9, 10, 11 en 12).
- uitleg hoe en waar je op De Waaiburg terecht kan met klachten maar ook waar je buiten De Waaiburg terecht kan met klachten (blz.13, 14 en 15).
- wat er in je dossier zit en hoe wij daar mee omgaan (blz. 16).
- uitleg over verzekeringskwesties (blz. 18).
- op bladzijde 19 nog wat afspraken rond de permanentie (waar je wanneer terecht komt) en financiële regelingen.
- tenslotte nog enkele interessante adressen en gegevens op pagina 21.

We weten dat we met dit boekje jullie veel leeswerk bezorgen. Vele zaken die hier instaan zullen je ook al wel verteld zijn. Toch willen we je al deze informatie op papier meegeven zodat je de kans hebt om dit alles nog eens rustig door te nemen.

Heb je nog vragen, zijn er dingen onduidelijk kom dan gerust even langs.

We danken jullie in elk geval nu al voor de moeite!  
Namens alle medewerkers van De Waaiburg,

Simonne Daems  
directie

## Korte voorstelling van De Waaiburg

DE WAAIBURG vzw is een organisatie voor bijzondere jeugdbijstand. Dit wil zeggen dat wij met gezinnen en hun kinderen werken als een gemandateerde voorziening (OCJ of VK) of de jeugdrechter ons dit vragen. Voor een aantal modules zoals contextbegeleiding en dagbegeleiding (zie onder) kan de begeleiding ook opgestart worden zonder tussenkomst van deze voorzieningen. Dit kan dan op vraag van een CLB, CAW, ....

Sinds januari 2013 is De Waaiburg erkend als een organisatie met heel wat modules nl. verblijfsmodules (vroeger residentieel), dagbegeleiding (vroeger dagcentrum), contextbegeleiding (vroeger gezinsbegeleiding), contextbegeleiding autonoom wonen (vroeger begeleid zelfstandig wonen). Dit wil in de praktijk zeggen dat jongeren en gezinnen die aan de Waaiburg zijn toevertrouwd zorg op maat krijgen en dat er indien nodig en wenselijk, na overleg met alle betrokkenen, kan overgeschakeld worden van de ene afdeling naar andere. Zo kan er vermeden worden dat een gezin opnieuw achteraan op de wachtlijst komt. Dit wil ook zeggen dat we in sommige omstandigheden de mogelijkheid hebben om afdelingen te laten samenwerken om tot een aanvaardbare oplossing te komen.

De verschillende afdelingen die er op De Waaiburg zijn hebben ook nog wel hun eigen werking.

Een korte voorstelling...

1. **Verblijf met contextbegeleiding**, dit wil zeggen dat kinderen dag en nacht hier kunnen zijn, zijn er drie afdelingen waar in het totaal 35 jongens en meisjes tussen 0 en 18 (20) jaar kunnen verblijven. Hieronder vind je een korte uitleg over deze afdelingen.



### DE LEEUWERIK

(Werft 26 - 2440 Geel, tel 014/58 84 56 )

In deze leefgroep kunnen 11 kinderen terecht. Dit zijn vooral lagere schoolkinderen, maar ook enkele aankomende pubers. [leeuwerik@dewaaiburg.be](mailto:leeuwerik@dewaaiburg.be)

**'t SPOOR**

(Kameinestraat 39 - 2440 Geel, tel 014/58 84 56) is een afdeling voor pubers en adolescenten. In deze afdeling is plaats voor 21 jongeren en hun gezin, waarvan er 10 residentieel kunnen opgenomen worden en 3 in CBAW (zie onder). We begeleiden de jongeren en hun gezin zoveel mogelijk thuis. Alleen als het echt niet anders kan zal overgegaan worden naar een (tijdelijke) residentiële opname van de jongere. We gaan steeds op zoek naar welke werkvorm en welke middelen we best inzetten om zo goed mogelijke hulp te bieden. Ook zijn er 4 'kamers met aandacht' uitgebouwd binnen de afdeling 't Spoor. Jongeren die in de leefgroep verblijven kunnen in een laatste fase hier terecht om zich verder voor te bereiden op het zelfstandig leven.

[spoor@dewaaienburg.be](mailto:spoor@dewaaienburg.be)

**PITSTOP**

(Werft 24 - 2440 Geel, tel 014/58 40 58) is een gebouw waar 10 jongeren in aparte studio's verblijven en 4 jongeren in CBAW (zie onder).

De jongeren worden er voorbereid op het zelfstandig

leven.

[pitstop@dewaaienburg.be](mailto:pitstop@dewaaienburg.be)

**AUTONOOM WONEN:** dit houdt in dat jongeren de mogelijkheid hebben om met de nodige begeleiding, zelfstandig te gaan wonen. Zij moeten 17 jaar oud zijn en ook al wel wat zelfstandig zijn. De Waaiburg heeft de mogelijkheid om 7 jongeren op deze manier te begeleiden.



2. Verder zijn er **drie centra voor dagbegeleiding met contextbegeleiding** voor 25 jongens en meisjes tussen 6 en 18 jaar. De kinderen komen na schooltijd en tijdens de vakantie naar het dagcentrum. De dagcentra werken met gezinnen die moeilijkheden hebben met de opvoeding van hun kinderen. De teams zorgen zowel voor de gezins-, school-, groeps- als individuele begeleiding. Vanaf 01.01.11 hebben de dagcentra ook de mogelijkheid om kortdurende contextbegeleiding aan te bieden voor de dagcentrumbegeleiding als instroom of na de dagcentrumbegeleiding als uitstroom. Deze begeleiding kan max 6 maanden duren.



Het centrum PARKOERS (Eikevelden 30 te Geel, tel: 014/58 40 57) Er kunnen 8 kinderen tussen 6 en 18 jaar terecht, samen met hun gezin. Voor de kortdurende contextbegeleiding hebben zij 5 plaatsen.

[parkoers@dewaaienburg.be](mailto:parkoers@dewaaienburg.be)

Ook in Mol is er een centrum nl. *JAN RAP* (Wilgenstraat 18, tel :014/31 92 45). Op Jan Rap kunnen acht kinderen terecht tussen 6 en 18 jaar, samen met hun gezin. Voor de kortdurende contextbegeleiding beschikt Jan Rap over 2 plaatsen.



[janrap@dewaaienburg.be](mailto:janrap@dewaaienburg.be)



En een derde centrum is er in Herentals voor 9 kinderen en jongeren. Dit noemt *KAMELEON* in de Bolwerkstraat 56, tel: 014/22 61 41. Ook hier werken zij ongeveer hetzelfde als in de twee andere dagcentra en hebben zij ook 5 plaatsen ter beschikking voor kortdurende

contextbegeleiding.

[kameleon@dewaaienburg.be](mailto:kameleon@dewaaienburg.be)

3. Tenslotte is er nog **de dienst contextbegeleiding**

*AANDACHT*, (Werft 22 te Geel, tel: 014/59.14.56).

Zij begeleiden 35 gezinnen waar er thuis problemen zijn, met de bedoeling om een uithuisplaatsing te vermijden of om met een gezin een periode te kunnen overbruggen tot wanneer er plaats is voor een opname. Het gaat enkel over gezinnen die binnen het arrondissement Turnhout wonen en waar er minstens één kind minderjarig is. Er kan thuisbegeleiding zonder beperking in tijd aangeboden worden of thuisbegeleiding van maximaal 4 of 6 maanden.

[aandacht@dewaaienburg.be](mailto:aandacht@dewaaienburg.be)



4. *De directie*, samen met een aantal **centrale medewerkers** (den bureau), zorgen voor de nodige ondersteuning van de verschillende afdelingen.

De directie is Simonne Daems

De centrale medewerkers, waar je mee te maken kan hebben, zijn:

- Walter Vanhove voor de afdelingen met verblijf en contextbegeleiding
- Wendy Schellekens voor de centra dagbegeleiding en contextbegeleiding
- Mark Vanbroekhoven voor de mobiele dienst contextbegeleidingen
- Nancy Van De Velde is de orthopedagoge
- Jef Vermeir voor de logistieke ploeg
- Ingrid Baeyens voor het secretariaat en het onthaal

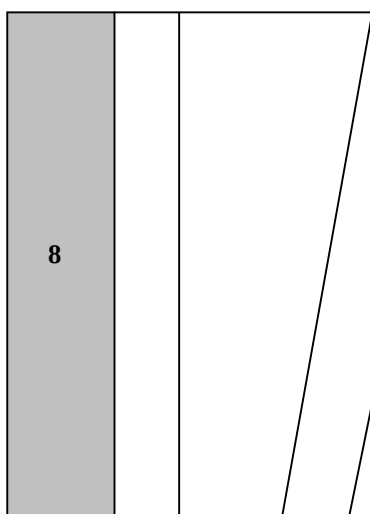
5. Er is op De Waaiburg ook **een logistieke ploeg**. Deze mensen zorgen voor de tuin, de was, de kook, het onderhoud....
6. De v.z.w. wordt *beheerd* door een ***Raad Van Bestuur***.
7. De Waaiburg wordt als voorziening erkend en betaald door het **Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap**.

De  
plattegrond  
van het  
domein

Kameinestraat



6



8

parking

logistiek

Leeuwerik

centrale

pitstop

aandacht

5

De Werft

7

1

2

3

4

- 1= hoofdingang van de Waaiburg
- 2= inkom Waaiburg Werft zijde
- 3= voordeur Pitstop
- 4= voordeur Aandacht
- 5= voordeur Leeuwerik
- 6= voordeur Spoor
- 7= klachtenbus
- 8= oud kleuterschooltje

## Begeleiden Hoe gaat dat in zijn werk?

De Waaiburg bestaat dus uit 7 verschillende afdelingen en we trachten om in die afdelingen ongeveer op dezelfde manier te werken. Hieronder vind je **een aantal fases** terug die in alle afdelingen aan bod komen.

- fase van de kennismaking
- fase van de begeleiding
- fase van het afsluiten en de nazorg



We lichten dit hier kort even toe . We geven enkel de grote lijnen weer. Voor meer uitleg kan je steeds terecht bij iemand van de begeleiding van jouw afdeling.

### fase van de kennismaking

De bedoeling in deze fase is dat we elkaar beter leren kennen. Wij vinden het belangrijk dat we goed weten wat er bij jullie aan de hand is, waar we jullie allemaal mee zouden kunnen helpen, maar ook dat we weten wat er allemaal nog wel goed gaat, dat we ook weten hoe jullie het graag anders hadden gezien.

In het begin gaan we proberen om met iedereen te spreken die belangrijk is voor jullie situatie (vader, moeder, kinderen, de consulent,...). Dit kunnen ook mensen zijn van bijvoorbeeld de school of het OCMW of.... Dit wordt steeds gedaan in overleg met jullie.

Na iets meer dan een maand wordt er een verslag opgesteld, het handelingsplan, waarin alle punten worden opgenomen waaraan er tijdens de begeleiding zal gewerkt worden en dan wordt er ook al aangegeven hoe er zal aan gewerkt worden.

We vinden het ook zeer belangrijk dat jullie weten wie wij zijn en hoe wij werken. Daarom zal er bij de start ook de nodige tijd worden voorzien om uit te leggen hoe het er in De Waaiburg allemaal aan toe gaat en ook om in te gaan op vragen waar jullie nog mee zitten.

Buiten deze brochure zullen de jongeren vaak nog een apart boekje krijgen met een aantal zaken die te maken hebben met de afdeling waar ze begeleid worden (huisregels en dergelijke).

## fase van de begeleiding

Als we dan weten wat er aan de hand is gaan we proberen samen met jullie aan de problemen te werken. Daarbij moet je vooral weten dat :

- wij proberen om zo veel mogelijk met iedereen van het gezin te werken
- wij ons voornemen om geen enkel probleem uit de weg te gaan
- wij geen tovenaars zijn die ineens alle problemen kunnen wegtoveren, maar wel bereid zijn om samen met jullie te zoeken naar mogelijke oplossingen die voor iedereen haalbaar zijn en die voor iedereen de situatie wat leefbaarder zouden moeten maken
- er zeer veel verschillende manieren zijn om aan de slag te gaan :
  - gezinsgesprekken
  - aparte gesprekken
  - overleg met alle betrokken hulpverleners om er voor te zorgen dat iedereen op hetzelfde spoor zit
  - gesprekken met andere ouders (ouderwerking )
  - een begeleider die komt meedraaien thuis
  - ouders die mee komen draaien in de groep
  - ....



Het is ook belangrijk dat de mensen die jullie doorverwezen naar De Waaiburg op de hoogte blijven van jullie begeleiding. Deze mensen kunnen een belangrijke rol blijven spelen in de begeleiding. Wanneer de doorverwijzing gebeurt door het OCJ (ondersteuningscentrum jeugdzorg) of VK (vertrouwenscentrum kindermishandeling) of Jeugdrechtsbank zijn het consultants die jullie situatie mee opvolgen en soms de knoop moeten doorhakken bij een aantal zaken. Daarom krijgen zij om de zes maanden een verslag, het evolutieverslag. Dit wordt samen met jullie opgesteld en besproken.

Na ongeveer drie maanden begeleiding krijgen jullie ook een vragenlijst (de tevredenheidsmeting 1) waarop jullie kunnen aangeven hoe tevreden of ontevreden jullie zijn over de begeleiding. Dit is voor ons zeer belangrijke informatie. Als mensen niet tevreden zouden zijn over onze manier van werken is het belangrijk dat we dit weten zodat we dat in de toekomst anders kunnen aanpakken.



### **fase van het afsluiten en de nazorg**

Er komt ook steeds weer een moment dat de begeleiding wordt afgesloten. Ook dit wordt steeds in onderling overleg gedaan tussen gezin, consulent en begeleiding.

Op het moment dat de begeleiding is afgelopen worden er ook steeds nog afspraken gemaakt over welke contacten er mogelijk zijn na het stoppen van de begeleiding. Dit loopt per afdeling weer telkens iets anders, maar daar krijgen jullie zeker nog uitleg over als het zover is.

Op het einde van de begeleiding wordt er ook nog eens gevraagd om een vragenlijst (tevredenheidsmeting 2) in te vullen over hoe tevreden of ontevreden je was over de begeleiding.

**Wat jullie kunnen  
verwachten...**

- We willen iedereen gelijkwaardig behandelen.
- We willen oog hebben voor jullie mogelijkheden of jullie talenten en zoveel mogelijk verantwoordelijkheden bij jullie laten.
- We zullen altijd jullie mening vragen over belangrijke zaken en we willen jullie ook altijd zeggen waarom er bepaalde beslissingen zijn genomen.
- We zullen altijd proberen, als het mogelijk is, de gezinsbanden te bewaren of te herstellen.
- We zullen niets verder zeggen, aan mensen die er niets mee te maken hebben, van wat in vertrouwen werd verteld, behalve als het gaat over zaken waar anderen leed wordt aangedaan. We bespreken steeds met jullie wat we dan gaan doen.
- We zullen jullie betrekken bij het opmaken van de verslagen.
- Jullie mogen altijd weten wat er over jullie in het dossier staat.
- We zullen jullie antwoorden geven op vragen waar jullie mee zitten op een manier dat jullie het goed verstaan; ook over zaken die in deze folder staan.
- We zullen alleen maar informatie over jullie opvragen als dat belangrijk is voor de begeleiding. We vinden het belangrijk dat we daarvoor jullie toestemming hebben en zullen in de mate van het mogelijke dit steeds vragen. Weet dat we het in De Waaiburg zeer belangrijk vinden dat we op een open en eerlijke manier met jullie kunnen omgaan.
- Als jullie klachten hebben en jullie vertellen ze aan iemand zullen we daar iets mee doen. (zie pagina 13, 14 en 15)

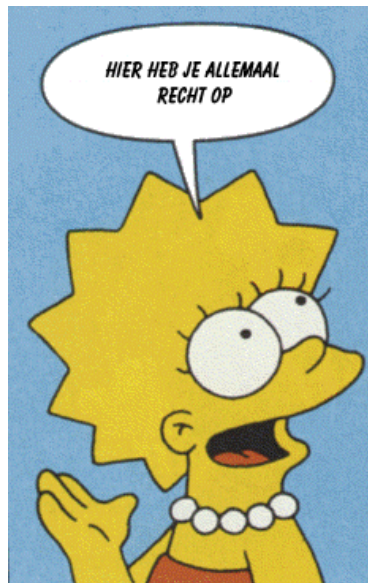
## **Waar jullie recht op hebben**

Als jullie begeleid worden door De Waaiburg hebben jullie een aantal rechten, zaken die jullie zeker mogen verwachten en zelfs eisen.



- Jullie mogen over de zaken die jullie aanbelangen altijd zeggen wat jullie te zeggen hebben.
- Er kan van bij de intake een vertrouwenspersoon aanwezig zijn en verder ook bij elke bespreking; zowel voor de ouders als voor de jongeren. Indien mogelijk dit wel even vooraf melden aan de begeleiding
- Als je naar de consulent gaat, mag je een eveneens een vertrouwenspersoon meenemen.
- Indien je dossier bij de Jeugdrechtbank is en als je ouder bent dan 12 jaar moet de Jeugdrechter je altijd horen als hij/zij een beslissing over je wilt nemen. Ben je nog geen 12 jaar en wil je ook iets tegen de Jeugdrechter zeggen, als hij een beslissing over je neemt, kan hij je dit niet weigeren als je het zelf vraagt.

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Als je in één van de leefgroepen van De Waaiburg verblijft:</b> |
|--------------------------------------------------------------------|



- Mag je je eigen dokter kiezen, mits toestemming van je ouders. In bepaalde dringende gevallen kan een dokter toch ingrijpen zonder de toestemming van je ouders, maar dan moet je minstens zelf de toestemming geven. De inentingën die je reeds gekregen hebben voor je verblijf in de leefgroep moeten doorgegeven en opgevolgd worden door je huisarts of de huisarts van De Waaiburg. De dokters moeten alle toegediende inentingën registreren op 'Vaccinnet'.
- De brieven die je ontvangt en die je schrijft mogen niet ingekeken worden door andere jongeren of door het personeel, tenzij jij hen daar de toestemming voor geeft.
- Je hebt het recht op een eigen kamer en men kan je niet zomaar verplichten om van kamer te veranderen zonder dat dit eerst met je besproken wordt.
- Je hebt het recht om eigen spullen op je kamer te hebben en die spullen moeten door iedereen gerespecteerd worden. Daarnaast heb je ook het recht om op sommige momenten alleen op je kamer te zijn. Deze laatste twee zaken moeten wel overlegd worden met de begeleiding.
- In De Waaiburg heeft iedereen het recht zijn eigen godsdienst te beleven. In de mate van het mogelijke zullen je ouders hier wel bij betrokken worden.
- Zolang je gezondheid niet in gevaar komt mag je over je eigen lichaam beslissingen nemen (haarstijl, piercings, tattoos,...), maar ook hier zullen je ouders in de mate van het mogelijke weer bij betrokken worden. De regels per afdeling zijn terug te vinden in de huisregels.
- Je krijgt in de Waaiburg zakgeld. Men mag dit niet inhouden als straf. Wel kan men je verplichten om het te gebruiken om aangerichte schade te betalen.
- Je mag contact opnemen met je ouders of familie. Er zal steeds met je bekeken worden op welke manier dit kan gebeuren. Het weigeren van bezoek van je familie mag niet gebruikt worden als sanctie.
- Je hebt recht op een individuele begeleider.

- Je dossier zal minstens om de zes maanden geëvalueerd worden.
- Als je dossier bij de Jeugdrechtbank voorkomt wordt er automatisch een advocaat aangesteld die jouw belangen moet verdedigen. Je kan steeds vragen wie deze advocaat is en je mag ook steeds contact opnemen met deze advocaat.
- In principe komt de consulent jou of het gezin geregeld bezoeken.

**Als je in één van de leefgroepen verblijft of in dagbegeleiding bent mogen de volgende sancties niet gebruikt worden**

- Er mogen geen lichamelijke straffen of lijfstraffen gegeven worden.
- Geestelijk geweld of emotionele mishandeling zoals vernederen zijn niet toegelaten.
- Geen eten geven mag ook niet als sanctie gebruikt worden.
- Het weigeren van bezoek van je familie mag niet gebruikt worden als sanctie (wel als dit een rechterlijke beslissing is). Indien er toch een beperking is van het recht op bezoek moet dit duidelijk in het dossier terug te vinden zijn.

**De Waaiburg hanteert ook een aantal regels i.v.m. geheimhouding.**

- Alles wat jullie aan de begeleiding vertellen valt onder het beroepsgeheim; dwz dat dit niet mag verder verteld worden aan mensen die niets met jullie zaak te maken hebben, behalve als het niet meer veilig is voor jou of voor iemand anders. Dan bekijken we samen met jou wat er moet gebeuren om de situatie terug veilig te maken.
- Op geen enkele manier mag publiek bekendgemaakt worden dat jullie begeleid worden door De Waaiburg; bijvoorbeeld foto's in de krant, artikels in weekbladen,...
- Jullie kunnen op elk moment vragen wat er over jullie in het dossier staat. De begeleiding zal jullie dan zeggen wanneer jullie die gegevens kunnen krijgen. Indien jullie merken dat er verkeerde gegevens in het dossier staan zullen die veranderd worden.

## Klachten- behandeling binnen De Waaiburg

Op het moment dat je begeleid wordt kan het wel eens gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop men je behandelt of over de manier waarop de zaken lopen in De Waaiburg.

Daarom hebben we getracht om het mogelijk te maken voor gelijk wie om met eventuele klachten ergens terecht te kunnen. We vinden het belangrijk dat je vooraf weet wat er kan gebeuren als je een klacht indient. Lees daarom goed door wat je kan doen en hoe je dat best doet.



### 1. Je klacht formuleren

Er zijn een aantal vragen die je je vooraf kan stellen

- Wat was de aanleiding? Wat is er gebeurd waarmee jij het niet eens bent?
- Wie heeft er iets gedaan dat niet juist is: de begeleiding, andere jongeren, de directie, iemand van de centrale medewerkers (den bureau), de verwijzer/consulent, iemand van het onderhoudspersoneel,...?
- Tracht ook eens te formuleren hoe het volgens jou anders had moeten verlopen.
- Wie mag mijn klacht weten en wie niet?

### 2. Je klacht tegen iemand zeggen

Als je eenmaal weet over wat of over wie je klacht gaat heb je een aantal mogelijkheden om er iets mee te doen.

- De eerste mogelijkheid is om niets te doen. Als je denkt dat het niet de moeite is om met je klacht iets te doen kan je gewoon het er bij laten.
- De eenvoudigste weg om met een klacht iets te doen is het tegen de betrokkenen zelf zeggen. Als je bijvoorbeeld iets voor hebt gehad met een andere jongere uit de groep of met iemand van de begeleiding en je denkt dat die wel wil luisteren kan je gewoon naar hem of haar toestappen, zeggen wat er op je lever ligt en proberen er samen uit te geraken.
- Als je denkt dat het niet echt mogelijk is om het rechtstreeks aan de persoon in kwestie te vertellen kan je het aan iemand van de begeleiding zeggen of iemand van de bureau of tegen de directie (zie pagina 5). Je kan er dan op

rekenen dat deze persoon zo vertrouwelijk mogelijk zal omgaan met je klacht en je minstens zal betrekken bij het verder afhandelen van de klacht.

- Als je het moeilijk hebt om je klacht tegen iemand te vertellen zijn er ook klachtenbussen voorzien. Voor de verblijfsafdelingen hangt die bus aan het hoofdgebouw (aan de nooduitgang van de Leeuwerik; de bus van de Simpsons zie nummer 7 plattegrond pagina 5). Deze bus is eigenlijk voor iedereen toegankelijk: ouders, jongeren en personeel van gelijk welke afdeling (ook thuisbegeleiding). Daarnaast is voor elk dagcentrum een specifieke klachtenbus voorzien. Het is enkel de directie (Simonne) die de bus mag leegmaken (éénmaal per maand). Als we niet kunnen zien over welke afdeling de klacht gaat, kunnen we onmogelijk verder iets met de klacht doen. Daarnaast nemen we elke klacht serieus.



- Je kan ook gewoon met de post een brief sturen.
- Er zijn ook een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen als je vindt dat je op De Waaiburg zelf niet terecht kan met je klacht.
- Je kan met een klacht ook terecht bij je consulent indien je die nog hebt. Je kan dit doen via de telefoon, een brief of een bezoek.
- Je kan ook terecht op de JO-lijn. Dit is een dienst die je gratis via de telefoon kan bereiken (0800-900 33). Je kan er ook een brief of een kaartje naar schrijven JO-lijn, Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel. Je kan er terecht voor vragen en opmerkingen en ook voor klachten. De telefoon wordt er beantwoord door mensen die de Bijzondere Jeugdbijstand goed kennen en bereid zijn om je klacht te behandelen. Meer informatie over de JO-lijn kan je vinden in de folder die je kan opvragen bij je begeleider of in zeer veel andere diensten.

### 3. Wat gebeurt er met klachten binnen De Waaiburg

- Het is de bedoeling dat elke klacht serieus wordt genomen, tenzij we onmogelijk kunnen achterhalen over welke afdeling het gaat of het overduidelijk om één of andere grap gaat.
- De klacht wordt onderzocht door de directie. Zij gaat na over wat het juist gaat, wie er bij betrokken is, wat er juist is misgelopen en dergelijke.
- Vervolgens komt er een voorstel over wat er nu best kan gebeuren (ten laatste één maand na dat de directie de klacht heeft ontvangen).
- Dan krijgt degene die de klacht heeft ingediend (als die bekend is tenminste) dit voorstel te horen (binnen de week na de vorige stap).
- Indien nodig maken we een plan op hoe men er voor kan zorgen dat deze klacht in de toekomst kan worden voorkomen en dat plan wordt uitgevoerd.
- Tenslotte is het belangrijk dat er wordt nagegaan of het plan inderdaad heeft geholpen.



## De dossiers

Waarschijnlijk vraagt iedereen zich wel eens af wat er allemaal geschreven en bijgehouden wordt over de gezinnen en de jongeren die begeleid worden door De Waaburg.

Het is zo dat er van elke jongere een dossier bijgehouden wordt.

Hierin zitten o.a. administratieve gegevens, handelingsplannen en evolutieverslagen, eventueel school en CLB-gegevens, verslagen van andere diensten. De persoonlijke nota's van de begeleiding zitten niet in het dossier.

Daarnaast is er in elke afdeling een elektronisch dagboek (FM) waar administratieve gegevens instaan en verslaggeving van zowel individuele begeleidingen als contextbegeleidingen. Iedereen mag vragen om de zaken die over hem of haar vermeld staan in te kijken.

Verder worden wij vanuit de overheid verplicht om een elektronisch registratiesysteem in te vullen (BINC). Hier staan o.a. administratieve gegevens in en doelstellingen van de begeleiding. Dit is een beveiligd systeem dat alleen maar kan ingekeken worden door de mensen die vermeld staan in het formulier 'ter kennisgeving en kennisname' dat bij de start van de begeleiding bezorgd wordt.

Wanneer er een begeleiding start worden de ouders en de jongeren aan de hand van een brief op de hoogte gebracht wat er allemaal in de dossiers bewaard wordt.



Ouders en jongeren kunnen inzage krijgen in hun dossier; dit wil zeggen dat zij kunnen vragen welke zaken er allemaal over henzelf in het dossier zitten. Binnen de 15 dagen na aanvraag moeten zij toegang krijgen. Op vraag van ouders of jongeren kunnen er ook documenten toegevoegd worden aan hun dossier. Zij hebben ook het recht om hun versie van de feiten te geven over zaken die vermeld staan in het dossier.

De informatie die wij hebben wordt beschermd. Elke medewerker van De Waaburg heeft

beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat zij niets van de informatie over kinderen en hun gezin zomaar kunnen doorgeven aan derden tenzij dit door de betrokken personen uitdrukkelijk wordt gevraagd

Wij zijn wel verplicht om belangrijke zaken door te geven aan de consulenten van het OCJ of van de jeugdrechtbank. Dit wordt dan ook wel aan de betrokken ouders en jongeren verteld.

Jullie dossier wordt automatisch vernietigd tien jaar nadat de betrokken jongere meerderjarig (18 jaar) is geworden. Indien jullie dit wensen kan het ook vroeger worden vernietigd. Als er in jullie dossier zaken zitten waarvan wij of jullie

denken dat ze niet mogen verloren gaan (bijvoorbeeld rapporten, foto's, ik-boek, ...) zullen die worden meegegeven bij het einde van de begeleiding.

Er bestaat binnen De Waaiburg wel een register waarin een aantal zaken worden opgenomen van alle mensen die ooit begeleid zijn geweest door ons. Dit bevat de namen van de gezinsleden en eventueel andere belangrijke personen, contactadressen, telefoonnummers en de begin- en einddatum van de begeleiding. Dit register wordt niet vernietigd.

## Verzekeringen

Ouders blijven burgerlijk aansprakelijk voor hun kinderen, ook al verblijven de kinderen binnen De Waaiburg. Dit wil zeggen dat wanneer één van de kinderen bijvoorbeeld een verkeersongeval heeft, er steeds door de politie die dit vaststelt een verklaring afgenomen wordt van de ouders. Dit moet zo volgens de wet.

Ook bij het moedwillig aanrichten van schade door hun kinderen, kan het zijn dat ouders hiervoor aansprakelijk gesteld worden. Hiervoor wordt dan beroep gedaan op de polis "Burgerlijke Aansprakelijkheid" (familiale verzekering) van de ouders.

De Waaiburg vzw is verzekerd voor een aantal zaken.

Als de kinderen op De Waaiburg verblijven en zij brengen schade toe aan derden of zij veroorzaken een ongeval dan zal dit vergoed worden door onze verzekering.

Wanneer de schade aan derden moedwillig wordt aangebracht, dan kan het zijn dat onze verzekering deze schade niet vergoedt.



Wanneer kinderen die residentieel geplaatst zijn thuis verblijven tijdens de weekends of de vakantie zijn de ouders verantwoordelijk. Dit wil zeggen dat wanneer een kind schade toebrengt aan derden of een ongeval veroorzaakt, dit moet geregeld worden via de ouders. Wij raden het dan ook aan om een familiale verzekering te nemen die deze risico's dekt. Vraag in elk geval uitleg aan je verzekeringsagent.

Ook wanneer kinderen thuis ziek worden of een ongeval krijgen en de ouders ermee naar de dokter of het ziekenhuis gaan zonder hierover in overleg te gaan met de begeleiding, kunnen deze kosten ten laste van de ouders zijn. Zij kunnen wel zoals gewoonlijk een tussenkomst krijgen via de ziekenkas.

Zoals je merkt, eenvoudig is dit allemaal niet. Bijkomende uitleg kan je steeds vragen.

## **Permanentie en Sluitings- weekends**

Er is voor alle afdelingen een permanentiesysteem. Dit wil zeggen dat er altijd iemand bereikbaar is.

Voor de dagcentra en de thuisbegeleidingsdienst kunnen mensen in erg dringende gevallen wanneer er op het dagcentrum of de dienst niemand bereikbaar is, op het telefoonnummer van De Waaiburg terecht (014/58 84 56) Hier zal dan bekeken worden hoe er kan geholpen worden.

Tijdens de weekends is er een regeling voor de sluiting van de residentiële afdelingen. Deze regeling wordt besproken bij de start van de begeleiding. Deze regeling heeft de bedoeling om kinderen/jongeren zoveel mogelijk in het thuismilieu te laten verblijven of mee oplossingen te zoeken naar mogelijkheden binnen de ruime context. Er is wel steeds opvang mogelijk in een van de andere afdelingen. De ouders worden hier dan wel van op de hoogte gebracht. Ook dan blijft er steeds een telefoonpermanentie.

## **Financiële regeling**

Soms wordt er door hogerhand beslist dat ouders een bijdrage (of de jongere zelf indien hij/zij een eigen inkomen heeft) moeten betalen voor de begeleiding. Hoe groot deze bijdrage is hangt meestal af van het inkomen.

Voor kinderen/jongeren die residentieel geplaatst worden is er ook nog een regeling voor het kindergeld. Automatisch gaat er 2/3 van het kindergeld waarop ouders recht hebben naar de Vlaamse Gemeenschap. Dat wordt gebruikt om de kosten van de plaatsing gedeeltelijk te betalen.

Het overblijvende 1/3 kan aan de ouders toegewezen worden. Dat is meestal het geval als kinderen/jongeren vaak naar huis gaan. Er kan ook beslist worden om dit 1/3 van het kindergeld op een spaarrekening te plaatsen. Die spaarrekening is voor de jongere als hij/zij 18 wordt. Indien hij/zij hier vroeger wil geld afhalen moet er toestemming gevraagd worden. Voor vragen over deze regelingen kan je steeds terecht bij je begeleiding.

**En om te  
eindigen nog  
dit ...**

Elke afdeling heeft ook zijn eigen werking. Zo kan het zijn dat er nog huisregels zijn of een apart onthaalboekje dat speciaal voor een afdeling gemaakt werd.

Dit zal jou dan ook gegeven worden en uitgelegd voor de begeleiding start.

Ook zijn er nog brochures uitgegeven door de integrale jeugdhulpverlening waarin heel wat zaken staan over rechten van kinderen en jongeren in de jeugdhulp. Er is er ééntje voor kinderen, ééntje voor jongeren en ééntje voor ouders. Je kan deze vragen aan de begeleiding.

Zo dat was het dan. Wij hopen dat dit boekje wat meer duidelijkheid heeft gegeven over hoe de mensen op De Waaiburg denken en hoe er gewerkt wordt.

Indien jullie over al die zaken meer willen weten kunnen jullie daarvoor altijd terecht bij de begeleiding, de coördinatoren of de directie.  
En zijn er nog vragen, bemerkingen, suggesties... laat ze ons weten!



## Enkele nuttige adressen

### Afdelingen van De Waaiburg:

- |                                                           |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ▪ Centraal : Kameinestraat 35 – 2440 Geel (014/588456)    | <a href="mailto:waaiburg@dewaaiburg.be">waaiburg@dewaaiburg.be</a>   |
| ▪ De Leeuwerik Werft 26 - 2440 Geel (014/588456)          | <a href="mailto:leeuwerik@dewaaiburg.be">leeuwerik@dewaaiburg.be</a> |
| ▪ 't Spoor Kameinestraat 39 - 2440 Geel (014/588456)      | <a href="mailto:spoor@dewaaiburg.be">spoor@dewaaiburg.be</a>         |
| ▪ Pitstop Werft 24 - 2440 Geel (014/584058)               | <a href="mailto:pitstop@dewaaiburg.be">pitstop@dewaaiburg.be</a>     |
| ▪ Parkoers Eikevelden 30 - 2440 Geel (014/584057)         | <a href="mailto:parkoers@dewaaiburg.be">parkoers@dewaaiburg.be</a>   |
| ▪ Jan Rap Wilgenstraat 18– 2400 Mol (014/319245)          | <a href="mailto:janrap@dewaaiburg.be">janrap@dewaaiburg.be</a>       |
| ▪ Kameleon Bolwerkstraat 56 – 2200 Herentals (014/226141) | <a href="mailto:kameleon@dewaaiburg.be">kameleon@dewaaiburg.be</a>   |
| ▪ Aandacht Werft 22 – 2440 Geel (014/591456)              | <a href="mailto:aandacht@dewaaiburg.be">aandacht@dewaaiburg.be</a>   |
| ▪ DOTT: Merodelei 116 – 2300 Turnhout (014/448150)        | <a href="mailto:dott@cirkant-vzw.be">dott@cirkant-vzw.be</a>         |

### Ondersteuningscentrum Jeugdzorg uit de buurt:

- TURNHOUT – Graatakker 189 bus 4– 2300 Turnhout 014/639333
- ANTWERPEN – Kievitplein 20 bus 3 – 2018 Antwerpen 03/6145000
- MECHELEN – Zwartzustersvest 24 – 2800 Mechelen 015/286840
- HASSELT – Guffenslaan 9 - 3500 Hasselt 011/303180

### Sociale Diensten Jeugdrechtsbank uit de buurt:

- TURNHOUT – Graatakker 189 bus 3– 2300 Turnhout 014/639520
- ANTWERPEN – Kievitplein 20 bus 3 – 2018 Antwerpen 03/6145101
- MECHELEN – Zwartzustersvest 24 – 2800 Mechelen 015/286870
- HASSELT – Guffenslaan 9 – 3500 Hasselt 011/303170

### Vertrouwenscentrum Kindermishandeling:

- Koningin Astridlaan 54 2300 Turnhout 014/422203

### Ouders van Geplaatste Kinderen [trefpunt.zelfhulp@soc.kuleuven.ac.be](mailto:trefpunt.zelfhulp@soc.kuleuven.ac.be)

Trefpunt Zelfhulp Departement Sociologie  
E. Van Evenstraat 2C 3000 Leuven  
016/236507

### Raad van Ouders van de Jeugdhulp vzw [ouders@onskindje.be](mailto:ouders@onskindje.be)

Postbus 28-2930 Brasschaat  
[www.onskindje.be](http://www.onskindje.be)  
tel: 03/663 02 41

### JO-lijn [jolijn@vlaanderen.be](mailto:jolijn@vlaanderen.be)

Koning Albert II-laan 35 – 1030 Brussel 0800-90033

### Kinderrechtencommissariaat [www.kinderrechtencommissariaat.be](http://www.kinderrechtencommissariaat.be)

Kinderrechtencommissaris – Vlaams Parlement Hertogstraat 67/71 – 1011 Brussel 02/5529800

### Awel (vroegere Kinder en Jongerentelefoon) [brievenbus@awel.be](mailto:brievenbus@awel.be)

102

elke dag van 16u tot 22u behalve op zon- en feestdagen

### Tele-onthaal 106