

Departement Zorg

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be - www.departementzorg.be

INSPECTIEVERSLAG: VLUCHTHUIZEN

INRICHTENDE MACHT

Naam	XXXX
Rechtsvorm	VZW
HCO	XXXX
Adres	XXXX

INSPECTIEPUNT

Naam	XXXX
------	------

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	XX/XX/XXXX
Verslagnummer	ZI-XXXX-XXXXX
Inspecteur(s)	XXXX
	XXXX

INSPECTIEBEZOEK

Aangekondigde inspectie op	XX/XX/XXXX (XX:XX-XX:XX)
Gesprekspartner(s)	XXXX
	XXXX

1 INHOUDSOPGAVE

1	Inhoudsopgave	2
2	Inleiding	3
2.1	Leeswijzer	3
2.2	Situering inspectiebezoek	4
2.3	Methodiek	5
2.4	Opbouw verslag	5
3	Werking vluchthuis/beveiligde opvang	6
4	Infrastructuur	7
5	Budgettering	7
6	Implementatie kadertekst	7
6.1	Onthaal	8
6.2	Begeleiding	11
6.2.1	Acute fase	11
6.2.2	Actiesfase	14
6.3	Nazorg	17
7	Klachten	19
7.1	beleid klachten	19
7.2	Klachtenbehandeling	20
8	grensoverschrijdend gedrag	21
8.1	Beleid Grensoverschrijdend gedrag	21
8.2	Behandeling interne meldingen grensoverschrijdend gedrag	22
9	Gebruikersbevraging	24
10	Algemeen besluit	25

1 INLEIDING

1.1 LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling in het kader van het toezicht ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om – gedurende een periode van 14 kalenderdagen – schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

1.2 SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) heeft als opdracht het ondersteunen van mensen op verschillende levensgebieden (relatie en gezin, wonen en opvang, administratie en financiële hulp, slachtofferhulp, justitieel welzijnswerk). Het CAW is voor iedereen, maar in het bijzonder voor personen die zich in een kwetsbare positie bevinden in de maatschappij. Het CAW biedt zowel ambulante als residentiële hulpverlening aan.

In Vlaanderen en Brussel zijn er elf CAW. Alle CAW hebben een ambulant aanbod rond intrafamiliaal geweld, zes CAW bieden een residentieel aanbod aan. In vijf CAW wordt dit georganiseerd in vluchthuizen, die prioritair zorgen voor een veilige omgeving voor individuen/gezinssystemen die geconfronteerd worden met enige vorm van IFG en hierdoor nood hebben aan tijdelijke opvang op een anonieme locatie, omwille van hoog risico situaties m.b.t. veiligheid.

Eén CAW heeft een erkenning voor het aanbieden van een beveiligde opvang in een setting met een gekend adres. Op die manier kan de client het contact met zijn eigen netwerk onderhouden en kan er ingezet worden op het doorbreken van het sociaal isolement. Er wordt extra veiligheid geboden op vlak van personeelsomkadering en infrastructuur.

De regelgeving van het vluchthuis/de beveiligde opvang zit vervat in de volgende sectorale doelstellingen (BVR 21/06/2013 m.b.t. algemeen welzijnswerk, 11, 15° Het centrum biedt psychosociale begeleiding aan slachtoffers en plegers van intra familiaal geweld en misbruik om de geweldspiraal te doorbreken zodat geweld stopt en in de toekomst wordt voorkomen.

De CAW beschikken over een kadertekst IFG (ambulant/residentieel). Deze kadertekst is een werkingskader m.b.t. het thema IFG binnen een CAW context. De kadertekst vertaalt de decretale opdracht in een visie en concretiseert deze in operationele afspraken met de nodige tools en methodieken. Het biedt een overzicht voor iedereen in het CAW die betrokken is op het thema IFG.

Het doel van de inspectie bestaat erin om in kaart te brengen hoe de CAW hun taak i.v.m. het vluchthuis/de beveiligde opvang invulling geven en om na te gaan hoe de afspraken, zoals omschreven in de kadertekst (versie 2025) worden geïmplementeerd. Verder worden de processen rond klachtbehandeling en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag ook nagekeken.

Het is de bedoeling dat het vluchthuis/de beveiligde opvang concreet aan de slag gaat met alle inspectievaststellingen. De afdeling Eerstelijns en Gespecialiseerde Zorg het Departement Zorg staat in voor de opvolging van deze vaststellingen.

Alle definitieve verslagen van de uitgevoerde inspecties in woonzorgcentra, met uitzondering van klachtinspecties of inspecties n.a.v. een ernstige gebeurtenis, zijn raadpleegbaar via de [CoBRHA Viewer](#) en via de [website van Zorginspectie](#).

1.3 METHODIEK

Ter voorbereiding van de inspectie werden gegevens opgevraagd met betrekking tot verschillende thema's:

Onderstaande vaststellingen in het verslag zijn o.a. gebaseerd op:

- Op voorhand opgevraagde documenten
- Gesprekken met
- Steekproef van cliëntdossiers
- Een rondgang
- ...

Tijdens de inspectie werden volgende steekproeven samengesteld: drie dossiers die niet leidden tot een opstart en drie dossiers die werden opgestart in 2024 of 2025 en afgerond in 2025 of 2026.

1.4 OPBOUW VERSLAG

Na dit eerste inleidend hoofdstuk volgen zeven hoofdstukken met inhoudelijke vaststellingen.

In elk hoofdstuk worden de betreffende verwachtingen uit het kwaliteitskader IFG, de sectorale klachtenregeling of het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag weergegeven.

Daarbij beschrijft Zorginspectie de (schriftelijke) afspraken binnen de organisatie en wordt getoetst in welke mate de organisatie werkt volgens deze verwachtingen.

Elk hoofdstuk eindigt met een conclusie. Er wordt een werkpunt geformuleerd indien vastgesteld wordt dat de beleidsafspraken en de dossiercontrole niet (volledig) overstemmen met de kadertekst.

Het verslag wordt afgesloten met een algemeen besluit. Hierin wordt een samenvatting gegeven van de vaststellingen die er gedaan werden.

2 WERKING VLUCHTHUIS/BEVEILIGDE OPVANG

Het CAW xxx (bv. Antwerpen) heeft een geen aparte /aparte teamwerking voor het vluchthuis/de beveiligde opvang. Verdere omschrijving...

In het vluchthuis/beveiligde opvang waren op 01/01/2025 volgende medewerkers werkzaam:

- X vte maatschappelijk werkers
- X vte master in de psychologie

X VTE worden exclusief ingezet voor deze werking. Bijkomend wordt de functie van teamverantwoordelijke ingevuld voor x vte en heeft kwalificatie. Indien de teamverantwoordelijke ook TV is voor ander team eventueel toevoegen? Verdere omschrijving...

In het vluchthuis/beveiligde opvang zijn op 01/01/2025 X aantal/geen vrijwilligers actief. Zij nemen volgende taken op: verdere omschrijving...

Het CAW doet beroep op een professionele tolkdienst waar nodig. Ook het vluchthuis/de beveiligde opvang maakt gebruik van tolken. In 2025 werden er in X aantal dossiers een tolk ingeschakeld. Over deze dossiers heen gaat het over X aantal momenten waar een tolk aanwezig was. Verdere omschrijving...Indien info niet wordt bijgehouden ook beschrijven (geen cijfergegevens) + tekst hiervoor aanpassen.

Wanneer na aanmelding bij een gemandateerd team wordt beslist dat een opname in een vluchthuis/de beveiligde opvang aangewezen is, is er wel/geen wachtlijst. Deze wachtlijst bedraagt gemiddeld x dagen. De veiligheid van de cliënt wordt op volgende manier gegarandeerd: ...

De maximumcapaciteit van het vluchthuis/beveiligde opvang bedraagt xxx. Op xx/xx/xxxx waren x cliënten aanwezig. Hiervan waren x volwassen (+18) en xxx minderjarigen/kinderen (-18).

De gemiddelde verblijfsduur van een cliënt in het vluchthuis/de beveiligde opvang bedraagt x. De cliënt met het kortste hulpverleningstraject in 2025 verbleef x/weken/maanden in het vluchthuis/de beveiligde opvang. De cliënt met het langste hulpverleningstraject verbleef x weken/maanden/in het vluchthuis/de beveiligde opvang. Na de opstart van de begeleiding werd een gemiddelde doorstroomtijd (van acute naar actiesfase) van x (dagen/weken) gehanteerd. De mediaan van de cliënten die een volledig hulpverleningstraject doorlopen hebben bedroeg in 2025 x... .

Het huisreglement van het vluchthuis/de beveiligde opvang werd niet overhandigd en besproken met de cliënten.

Indien noodzakelijk kunnen cliënten niet verhuizen naar een ander vluchthuis. Wanneer er geen veiligheidsrisico is kunnen cliënten verhuizen naar een andere opvanglocatie van het CAW Verder omschrijving... redenen?

- Verloop?
- Warme overdracht?
 - Wie neemt begeleiding op?
 - Verwittigen politie?
 - Wordt volledige onthaal/intakegebeuren opnieuw gedaan (context)
 - ...

In 2025 werden **x aantal** begeleidingen stopgezet. **X** cliënten kozen zelf voor een stopzetting van de begeleiding. In **x** begeleidingsdossier(s) besloot het CAW de samenwerking stop te zetten. In **x** werd een ambulant traject voorgesteld, **x** cliënten gingen hierop in.

Het vluchthuis/de beveiligde opvang heeft voor de eigen werking (geen) kwaliteitsindicatoren vooropgesteld. Het vluchthuis/de beveiligde opvang analyseert jaarlijks cijfergegevens en koppelt hier acties aan.

3 INFRASTRUCTUUR

Het vluchthuis biedt tijdelijke opvang aan cliënten die zich in hoog risico situatie bevinden. Het vluchthuis tracht prioritair in te zetten op veiligheid met focus op rust en ontladen. De inrichting van het vluchthuis kan invloed hebben op de werking. Tijdens het inspectiebezoek werd de infrastructuur bezocht.

In een beveiligde opvang wordt extra veiligheid geboden op vlak van personeelsomkadering en infrastructuur. Zo is er 24/7 begeleiding voorzien, is er camera bewaking en inkom met een sluis. Aanvullend kan een alarmsysteem in het gebouw als ondersteunend ervaren worden om de beveiliging te maximaliseren.

Beschrijving vluchthuis:

...

Beschrijving beveiligde opvang:

...

4 BUDGETTERING

Omdat de dagprijs een financiële drempel kan vormen worden de verblijfkosten de eerste 84 dagen betaald door de Vlaamse overheid. Op deze manier kunnen cliënten rust en veiligheid krijgen in een acute crisis zonder financiële zorgen. Anderzijds creëert het ruimte voor de hulpverleners om samen met de cliënt te werken aan perspectieven van herstel en toekomst, inclusief het in kaart brengen en stabiliseren van de financiële situatie.

In 2025 stroomden **x** cliënten uit binnen de eerste maand. **X** cliënten verlieten de opvang voor 84 dagen. **X** cliënten verbleef tussen de vier en zes maanden in het vluchthuis en **x** cliënten verbleven langer dan een jaar.

Het vluchthuis/de beveiligde opvang hanteert volgende dagprijs **xxx** voor het verblijf. Deze dagprijs wordt **wel/niet** bekend gemaakt aan de cliënten **xxx**. De begeleiding gedurende de verblijfsperiode is gratis.

In 2025 betaalden **x** cliënten de dagprijs zelf na 84 dagen. **X** cliënten kregen financiële steun van het OCMW.

5 IMPLEMENTATIE KADERTEKST

Voor het proces dat cliënten in het vluchthuis/de beveiligde opvang doorlopen, werd de “Kadertekst IFG (ambulant/residentieel)” als uitgangspunt gehanteerd. Om tijdelijke opvang te organiseren, wordt gefaseerd te werk gegaan door de CAW waarbij elke fase gepaard gaat met specifieke verwachtingen.

De verschillende fasen, zoals opgenomen in de ‘Kadertekst IFG (ambulant/residentieel)’, worden tijdens het inspectiebezoek besproken.

Tijdens de inspectie wordt nagegaan of de in de kadertekst omschreven elementen per faseterug te vinden zijn in het beleid alsook in de dossiers.

5.1 ONTHAAL

Hulpverlening start bij een grondige vraagverheldering en indicatiestelling. Wanneer de hulpverlener die het onthaal organiseert, niet dezelfde is als degene die de begeleiding op zich neemt, zijn duidelijke samenwerkingsafspraken belangrijk. Deze samenwerkingsafspraken beschrijven onder meer de aanmeldingswijze, de informatieoverdracht maar ook welke hulpverlener in welke fase van de hulpverlening de context contacteert.

De onthaalfase bestaat uit vier deelelementen: 1) vraagverheldering, 2) de exclusiecriteria, 3) het hulpverleningsvoorstel en 4) het screeningsdocument veiligheid. Het doel tijdens deze fase is om zicht te krijgen op de hulpvraag, context en voorgeschiedenis van cliënt.

Vaststellingen

1. Vraagverheldering

Vraagverheldering bestaat minstens uit:

- het verkennen van de verblijfsdocumenten (indien nodig)
- het verkennen van de hulpvraag
- het beschrijven van de voorgeschiedenis (zoals frequentie en ernst van geweld)
- het beschrijven van de politionele en justitiële tussenkomsten
- het onderzoeken van de risicofactoren en uitlokkende factoren
- het verkennen van protectieve factoren
- het beschrijven van het netwerk
- het aandacht besteden aan het welzijn van kinderen door:
 - de impact op het geweld op kinderen te beschrijven
 - indien nodig extra stappen voor kinderen te ondernemen
- De informatie werd bezorgd aan de medewerker van het vluchthuis bij de opstart van de begeleiding.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

In het onthaalbeleid werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. vraagverheldering zoals omschreven in de kadertekst IFG

OF

In het onthaalbeleid werden andere afspraken opgenomen m.b.t. vraagverheldering.

OF

In het onthaalbeleid werden geen afspraken opgenomen m.b.t. vraagverheldering.

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat de vraagverheldering zoals omschreven in de kadertekst werd opgenomen in het dossier.

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat de vraagverheldering zoals omschreven in de kadertekst werd opgenomen in het dossier.

2. Exclusiecriteria

Bij het gebruik van exclusiecriteria werden deze gemotiveerd:

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

In het onthaalbeleid werden **wel/geen** afspraken opgenomen met betrekking tot exclusiecriteria.

EN

In **x/x** dossiers die niet werden opgestart werden volgende exclusiecriteria gehanteerd

3. Het hulpverleningsvoorstel (= indicatiestelling)

Er werd een hulpverleningsvoorstel (indicatiestelling) gedaan voor het vluchthuis of beveiligde opvang.

- het hulpverleningsvoorstel/indicatiestelling werd bezorgd en beschrijft:
 - waarom een opname in een vluchthuis/beveiligde opvang aangewezen is
 - de inschatting van veiligheid
 - de inschatting of er zoekgedrag is
 - het onderzoek of de context betrokken is bij IFG en of deze een hulpverleningsvoorstel kunnen krijgen
 - het in kaart brengen van de reeds geïnstalleerde hulp
 - dat de aanmelder (CAW) het aanspreekpunt blijft aangezien er een terugkeer kan zijn naar de regio van herkomst.
- In het hulpverleningsvoorstel is aandacht voor eventuele aanwezige kinderen
- de informatie werd bezorgd aan de medewerker van het vluchthuis bij de opstart van de begeleiding

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

In het onthaalbeleid werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. het hulpverleningsvoorstel zoals omschreven in de kadertekst IFG.

OF

In het onthaalbeleid werden andere afspraken opgenomen m.b.t. het hulpverleningsvoorstel (toelichting en motivering).

OF

In het onthaalbeleid werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het hulpverleningsvoorstel (toelichting en motivering).

In **x/x** dossiers kon aangetoond worden dat het hulpverleningsvoorstel zoals omschreven in de kadertekst werd opgenomen in het dossier.

In **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat het hulpverleningsvoorstel zoals omschreven in de kadertekst werd opgenomen in het dossier.

4. Het screeningsdocument veiligheid

De cliënt werd doorverwezen naar het vluchthuis/beveiligd verblijf. Het CAW hanteert het screeningsdocument veiligheid m.b.t. het inschatten van het veiligheidsrisico:

- de cliënt werd rechtstreeks doorverwezen door een gemandateerd team
- er werd een verslag gemaakt van het eerste contact
- bij effectieve opstart begeleiding gebeurt er een digitale veiligheidscheck
- de informatie werd bezorgd aan de medewerker van het vluchthuis bij de opstart van de begeleiding.

In het onthaalbeleid werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. het screeningsdocument veiligheid zoals omschreven in de kadertekst IFG

OF

In het onthaalbeleid werden andere afspraken opgenomen m.b.t. het screeningsdocument veiligheid

OF

In het onthaalbeleid werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het screeningsdocument veiligheid

EN

In **x/x** dossiers kon aangetoond worden dat het screeningsdocument veiligheid aanwezig was.

In **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat het screeningsdocument veiligheid aanwezig was.

Werkpunten

- Er zijn geen werkpunten.
- De beleidsafspraken met betrekking tot de onthaalfase komen niet volledig overeen met de kadertekst
- In een steekproef van **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat er in de dossiers tijdens de onthaalfase de stappen zoals beschreven in de kadertekst werden gevolgd.

Conclusie onthaal

- In het onthaalbeleid van het vluchthuis werden dezelfde afspraken als uit de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - vraagverheldering
 - hulpverleningsvoorstel
 - screeningsdocument veiligheid.
- Werkpunt: in het onthaalbeleid van het vluchthuis werden andere afspraken dan deze in de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - vraagverheldering
 - hulpverleningsvoorstel
 - screeningsdocument veiligheid
- Werkpunt: in het onthaalbeleid van het vluchthuis werden geen afspraken opgenomen m.b.t.:
 - vraagverheldering
 - hulpverleningsvoorstel
 - screeningsdocument veiligheid
- In het onthaalbeleid werden afspraken opgenomen met betrekking tot exclusiecriteria.
- In het onthaalbeleid werden geen afspraken opgenomen met betrekking tot exclusiecriteria.
- In **x/x** dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de onthaalfase de afspraken uit de kadertekst werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - Vraagverheldering
 - Hulpverleningsvoorstel
 - screeningsdocument veiligheid

- Werkpunt: in x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de onthaalfase de afspraken uit de kadertekst werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - Vraagverheldering
 - Hulpverleningsvoorstel
 - screeningsdocument veiligheid
- Werkpunt: In x/x dossiers die niet werden opgestart werden exclusiecriteria gehanteerd.

5.2 BEGELEIDING

5.2.1 Acute fase

Tijdens deze fase staat rust en ontladen voorop voor het cliëntsysteem. De focus ligt op het stabiliseren van de crisis en veiligheid ervaren. Op die manier trachten hulpverleners terug het gevoel van controle op de situatie te bewerkstelligen. Het gevoel van controle en terug regie/impact te hebben op het eigen leven, is een essentiële basis voor de verdere hulpverlening.

Er wordt ingezet op kennismaking en het verder in kaart brengen van de situatie en hulpvraag van de cliënt. De eerste stappen tot gerichte doelstellingen worden ondernomen.

De acute fase bestaat uit vier deelelementen: 1) verwittigen van de politiezone, 2) context verwittigen, 3) bespreken verloop hulpverleningstraject en 4) overstap actiefase. Het doel tijdens deze fase is om zicht te krijgen op de hoe de acute fase verloopt en hoe de overstap wordt gemaakt naar de actiefase.

Vaststellingen

1. Verwittigen politiezone

De politiezone van de woonplaats van de cliënt en van het vluchthuis/de beveiligde opvang worden geïnformeerd.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen politiezone
OF

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen politiezone
OF

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen politiezone
EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. m.b.t. verwittigen politiezone werden opgenomen in het dossier.

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. verwittigen politiezone werden opgenomen in het dossier

2. Verwittigen context

De hulpverlener motiveert aantoonbaar om toestemming te krijgen om context te verwittigen (met oog op systemisch werken en verminderen zoekgedrag).

Bij aanwezigheid van kinderen wordt de andere ouder binnen de week na de opstart van de begeleiding geïnformeerd.

Context wordt (bij toestemming) geïnformeerd over meerzijdige partijdigheid en over opbouw hulpverleningstraject voor alle betrokkenen. Er wordt geadviseerd om naar het lokale CAW te gaan.

Het CAW kan aantonen dat er meerdere pogingen werden ondernomen om aanklappend te werken met de context

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen context
OF

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen context

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. verwittigen context.

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. verwittigen context werden opgenomen in het dossier.

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. verwittigen werden opgenomen in het dossier

3. Verloop verdere hulpverleningstraject

Tijdens de acute fase ligt de nadruk op het tot rust komen en het stabiliseren, het vluchthuis/beveiligde opvang doet dit op volgende manier: ...

De hulpvragen werden samen met de cliënt opgesteld, de hulpvragen werden opgesplitst in doelen.

Er werden afspraken gemaakt over ouderschap indien er kinderen aanwezig zijn (kindreflex).

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. verloop verdere hulpverleningstraject

OF

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. verloop verdere hulpverleningstraject

OF

Tijdens de acute fase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. verloop verdere hulpverleningstraject.

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. verloop verdere hulpverleningstraject werden opgenomen in het dossier.

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de acute fase van de begeleiding de afspraken m.b.t. verloop verdere hulpverleningstraject werden opgenomen in het dossier.

4. Overstap actiesfase

In de acute fase worden gemiddeld **x** gesprekken gevoerd met de cliënt. De fase duurt **x** dagen. Er wordt **niet** gewerkt met een vaste begeleider.

Werkpunten

- Er zijn geen werkpunten.
- De beleidsafspraken met betrekking tot de acute fase in de begeleiding komen niet volledig overeen met de kadertekst
- In een steekproef van **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat er in de dossiers tijdens de acute fase in de begeleiding de stappen zoals beschreven in de kadertekst werden gevolgd.

Conclusie acute fase

- In het beleid m.b.t. de acute fase van de begeleiding werden dezelfde afspraken als uit de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - **verwittigen politiezone**
 - **verwittigen context**
 - **verloop verdere hulpverleningstraject**
 - **overstap actiesfase.**
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de acute fase van de begeleiding werden andere afspraken dan deze uit de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - **verwittigen politiezone**
 - **verwittigen context**
 - **verloop verdere hulpverleningstraject**
 - **overstap actiesfase.**
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de acute fase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t.:
 - **verwittigen politiezone**
 - **verwittigen context**
 - **verloop verdere hulpverleningstraject**
 - **overstap actiesfase.**
- In **x/x** dossiers kon aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de acute fase van de begeleiding werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - **verwittigen politiezone**
 - **verwittigen context**
 - **verloop verdere hulpverleningstraject**
 - **overstap actiesfase.**

- **Werkpunt:** in x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de acute fase van de begeleiding werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - **verwittigen politiezone**
 - **verwittigen context**
 - **verloop verdere hulpverleningstraject**
 - **overstap actiesfase.**

5.2.2 Actiesfase

In deze fase komt er ruimte om gericht acties te ondernemen in functie van de vooropgestelde doelstellingen. Er is een basis om aan de slag te gaan rond de thematiek IFG en de impact op de verschillende levensdomeinen. Er wordt gewerkt aan het normaliseren van de bespreekbaarheid van het geweld. De contextgerichte aanpak zorgt dat alle betrokkenen in kaart gebracht worden.

Vaststellingen

Tijdens de actiesfases worden vier stappen doorlopen: 1) concretiseren begeleidingsplan 2) contextgericht werken 3) het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico en 4) al dan niet terugkeren naar de context.

1. Concretiseren begeleidingsplan

Het CAW toont aan dat er acties worden ondernomen, gekoppeld aan de hulpvragen en doelen.

- Hulpvragen worden generalistisch geformuleerd.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. het concretiseren van het begeleidingsplan.

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. het concretiseren van het begeleidingsplan

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het concretiseren van het begeleidingsplan

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. het concretiseren van het begeleidingsplan werden opgenomen in het dossier

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. het concretiseren van het begeleidingsplan werden opgenomen in het dossier

2. Contextgericht werken

Het CAW toont aan dat er contextgericht gewerkt wordt

- De betrokken context werd in kaart gebracht
- Er kan worden aangetoond dat er actief aan de slag werd gegaan met de context
- Er kan worden aangetoond dat men inzet op een herstelgerichte benadering met veiligheid in onderlinge relaties als basis

Het CAW toont aan dat er aandacht is voor de emotionele en psychosociale impact voor minder- en meerderjarigen in het systeem.

Cliënten worden aangesproken op hun ouderrol en op de effecten van het geweld op de kinderen en de intergenerationele overdracht van geweld).

Daar waar het kind een individuele hulpnood heeft, wordt gericht gekeken welke de passende hulpverlening kan zijn.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. contextgericht werken.

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. contextgericht werken

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. contextgericht werken

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. contextgericht werken werden opgenomen in het dossier.

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. contextgericht werken werden opgenomen in het dossier

3. Inschatten van het veiligheidsrisico

Het CAW toont aan dat er een nieuwe inschatting van het veiligheidsrisico gebeurde.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico.

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t. het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico werden opgenomen in het dossier

OF

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico werden opgenomen in het dossier

4. Al dan niet terugkeer naar de context

De cliënt kiest voor een terugkeer naar de context:

- er gebeurde een doorverwijzing naar een ambulante begeleidingsmodule lokale CAW
- er werd bekeken met de doorverwijzer van het gemandateerd team wie de begeleide terugkeer zal opvolgen
- hulpverlener vluchthuis informeert cliënt én context wie contact zal opnemen
- de cliënt krijgt voorrang op een eventuele wachtlijst
- indien cliëntsysteem niet openstaat voor hulpverlening werd individuele ambulante begeleiding geadviseerd
- er wordt gewerkt aan een veiligheidsplan

- risicotaxatie
 - ketenaanpak (IFG/FJC/Veilig Huis, indien nodig consult VK/OCJ)
- de cliënt kiest ervoor om apart verder te gaan
 - de hulpverlener van vluchthuis zet de psychosociale begeleiding verder en oriënteert richting een woonvorm buiten het vluchthuis/beveiligde opvang
 - indien er regelingen getroffen moeten worden wordt er doorverwezen naar professionals (binnen of buiten CAW).

In de actiesfase worden gemiddeld **x** gesprekken gevoerd met de cliënt. De fase duurt **x** dagen. Er wordt **niet** gewerkt met een vaste begeleider.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t al dan niet terugkeren naar de context

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden andere afspraken opgenomen m.b.t al dan niet terugkeren naar de context

OF

Tijdens de actiesfase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t al dan niet terugkeren naar de context

EN

In **x/x** dossiers kon aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t al dan niet terugkeren naar de context werden opgenomen in het dossier

OF

In **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat tijdens de actiesfase van de begeleiding de afspraken m.b.t. het al dan niet terugkeren naar de context werden opgenomen in het dossier

Werkpunten

- Er zijn geen werkpunten.
- De beleidsafspraken met betrekking tot de actiesfase in de begeleiding komen niet volledig overeen met de kadertekst
- In een steekproef van **x/x** dossiers kon niet aangetoond worden dat er in de dossiers tijdens de actiesfase in de begeleiding de stappen zoals beschreven in de kadertekst werden gevolgd.

Conclusie actiesfase

- In het beleid m.b.t. de actiesfase van de begeleiding werden dezelfde afspraken als uit de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - Concretiseren begeleidingsplan
 - contextgericht werken
 - het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico
 - al dan niet terugkeren naar de context
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de actiesfase van de begeleiding werden andere afspraken dan deze uit de kadertekst opgenomen m.b.t.:
 - Concretiseren begeleidingsplan
 - contextgericht werken
 - het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico

- al dan niet terugkeren naar de context
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de actiesfase van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t.:
 - Concretiseren begeleidingsplan
 - contextgericht werken
 - het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico
 - al dan niet terugkeren naar de context
- In x/x dossiers kon aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de actiesfase van de begeleiding werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - Concretiseren begeleidingsplan
 - contextgericht werken
 - het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico
 - al dan niet terugkeren naar de context
- Werkpunt: in x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de actiesfase van de begeleiding werden opgenomen en dit m.b.t. :
 - Concretiseren begeleidingsplan
 - contextgericht werken
 - het opnieuw inschatten van het veiligheidsrisico
 - al dan niet terugkeren naar de context

5.3 NAZORG

Het CAW omschrijft sectoraal dat aanklappende nazorg een must is bij uitstroom vanuit een residentiele setting i.k.v. IFG. Dit om vinger aan de pols te houden bij eventuele terugkeer naar eigen context, het borgen van de aangeleerde vaardigheden en waakzaam zijn voor signalen van (terugkerend) geweld.

Vaststellingen

Na een residentieel hulpverleningstraject wordt er aan aanklappende nazorg gedaan. Er was minstens één hulpverleningscontact binnen de drie tot zes maanden. Indien een cliënt niet bereikt kon worden, kan het CAW aantonen dat er aanklappend werd gewerkt.

In de nazorgfase worden gemiddeld x gesprekken gevoerd met de cliënt. De fase duurt x dagen. Er wordt niet gewerkt met een vaste begeleider.

Kies uit volgende standaard geformuleerde vaststellingen:

Tijdens de nazorg werden dezelfde afspraken opgenomen m.b.t. het aanklappend werken na een residentieel traject

OF

Tijdens de nazorg werden andere afspraken opgenomen m.b.t. het aanklappend werken na een residentieel traject

OF

Tijdens de nazorg werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het aanklappend werken na een residentieel traject

EN

In x/x dossiers kon aangetoond worden dat een traject rond nazorg werd opgenomen in het dossier.

In x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat een traject rond nazorg werd opgenomen in het dossier

Werkpunten

- Er zijn geen werkpunten.
- De beleidsafspraken met betrekking tot de nazorg komen niet volledig overeen met de kadertekst
- In een steekproef van x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat er in de dossiers nazorg werd gedaan.

Conclusie nazorg

- In het beleid m.b.t. de nazorg van de begeleiding werden dezelfde afspraken als uit de kadertekst opgenomen m.b.t. het aanklampend werken.
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de nazorg van de begeleiding werden andere afspraken dan deze uit de kadertekst opgenomen m.b.t. het aanklampend werken.
- Werkpunt: In het beleid m.b.t. de nazorg van de begeleiding werden geen afspraken opgenomen m.b.t. het aanklampend werken.
- In x/x dossiers kon aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de nazorg van de begeleiding werden opgenomen.
- Werkpunt: in x/x dossiers kon niet aangetoond worden dat de afspraken uit de kadertekst m.b.t. de nazorg van de begeleiding werden opgenomen.

6 KLACHTEN

Het CAW hecht veel belang aan cliëntparticipatie en ontwikkelden onder andere om die reden een sectorale klachtenregeling. Er wordt, tijdens de inspectie, voor het vluchthuis/beveiligde opvang nagegaan of de sectorale klachtenregeling gevolgd wordt hetzij een eigen klachtenbeleid ontwikkeld werd. Het klachtenbeleid moet bekend gemaakt worden aan de cliënten van het vluchthuis/**de beveiligde opvang**.

De ingediende klachten moeten behandeld worden door een klachtenbehandelaar en het gevolg van de klacht moet schriftelijk aan de klachtindiener worden bekend gemaakt.

6.1 BELEID KLACHTEN

Vaststellingen:

Indien de sectorale klachtenprocedure wordt gebruikt hieronder invullen en tweede kader weg doen:

	Ja	Nee
De sectorale klachtenprocedure wordt gebruikt door het vluchthuis/ beveiligde opvang		
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt (de klachtenfolder wordt bezorgd).		
Er hangt een affiche in verband met het melden van ontevredenheid op een duidelijke, zichtbare plaats.		

Indien er een eigen klachtenprocedure wordt gebruikt deze kader invullen en bovenstaande weg doen:

	Ja	Nee	NB	NVT
Indien de sectorale klachtenprocedure niet wordt gebruikt hanteert het vluchthuis/ de beveiligde opvang een eigen klachtenprocedure.				
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt (de klachtenfolder wordt bezorgd).				
Er hangt een affiche in verband met het melden van ontevredenheid op een duidelijke, zichtbare plaats.				
De gespecificeerde klachtenprocedure van het vluchthuis/ beveiligde opvang is systematisch uitgeschreven en bevat volgende elementen: • aanduiding klachtenbehandelaar • wijze waarop klachten kunnen worden ingediend • termijn van feedback • klachtindiener schriftelijk op de hoogte brengen van het gevolg van de klacht.				

Besluit:

- Er zijn geen werkpunten.
- Volgend(e) werkpunt(e)n word(t)(en) geformuleerd:
 - Er is geen klachtenprocedure (indien men de sectorale klachtenprocedure niet volgt en men geen eigen procedure heeft).
 - De klachtenprocedure wordt niet bekend gemaakt.
 - De klachtenprocedure is niet systematisch uitgeschreven (indien er een eigen klachtenprocedure is, aangeven welke van bovengenoemde elementen ontbreken).

6.2 KLACHTENBEHANDELING

	Ja	Nee	NB	NVT
Er werden de voorbije vijf jaar klachten geregistreerd m.b.t. de werking van het vluchthuis/de beveiligde opvang				
De ingediende klachten werden geanalyseerd.				
Indien uit de analyse naar vorkwam dat er verbeteracties nodig waren, werden deze genomen.				

Volgens de gesprekspartners waren er de afgelopen vijf jaar geen klachten.

OF

Volgens de gesprekspartners waren er de afgelopen vijf jaar klachten maar werden deze niet geregistreerd.

OF

Op basis van de klachten die ingediend werd tijdens de voorbije vijf jaar werd een steekproef van drie dossiers bepaald. Er werd nagekeken of de behandeling van het klacht conform de klachtenprocedure verliep.

Vaststellingen:

Aantal gecontroleerde dossiers: X	Ja	Nee	NB	NVT
Bij elke klachtenbehandeling werd een klachtenbehandelaar aangeduid.				
De klachten werden opgevolgd met het sjabloon "klachtenopvolging".				
Bij de behandeling van de klachten, werd de klachtenprocedure toegepast: • na 10 werkdagen werd er contact opgenomen met de klachtindiener • de klacht werd met al de betrokkenen onderzocht • uiterlijk na 10 weken ontving de klachtindiener schriftelijk het gevolg van de klacht.				

Besluit:

- Er zijn geen werkpunten.
 - Volgend(e) werkpunt(en) word(t)(en) geformuleerd: ingediende klachten worden niet geregistreerd.

- Ingediende klachten worden niet geanalyseerd.
- Er werden, indien nodig, geen verbeteracties ondernomen.
- Er werd geen klachtenbehandelaar aangeduid.
- De klachtenprocedure werd niet toegepast. (bv geen contact na 10 dagen met de KI,...)

7 GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Het CAW heeft een afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag. In dit afsprakenkader wordt grensoverschrijdend gedrag omschreven als elk gedrag of interactie dat de fysieke, psychische, seksuele of economische integriteit van een persoon die een beroep doet op de organisatie, ernstig in het gedrang brengt. Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag zijn: geweld (verbaal, fysiek, psychisch), machtsmisbruik (pesten, kleineren, kwaad spreken...), seksueel grensoverschrijdend gedrag (aanrakingen, seksueel getinte opmerkingen...), financieel of materiaal grensoverschrijdend gedrag (diefstal, uitbuiting, afpersing), verzuim of verwaarlozing.

Er moet in het vluchthuis/de beveiligde opvang een beleid zijn rond grensoverschrijdend gedrag met een procedure voor de preventie, detectie en gepaste reacties op grensoverschrijdend gedrag. Deze procedure moet een registratiesysteem bevatten met geanonimiseerde gegevens over het grensoverschrijdend gedrag. Grensoverschrijdend gedrag van een hulpverlener naar een cliënt moeten geanonimiseerd gemeld worden aan de afdeling Eerstelijns en Gespecialiseerde Zorg via een meldingsformulier.

7.1 BELEID GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Vaststellingen:

Tabel hieronder invullen indien het algemene afsprakenkader GOG wordt gebruikt.

	Ja	Nee
Het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag wordt door het vluchthuis/beveiligde opvang gehanteerd.		

Tabel hieronder invullen als er een eigen afsprakenkader GOG wordt gebruikt.

	Ja	Nee
Het afsprakenkader bevat de volgende elementen: • preventie (informerende van cliënt, alert zijn voor signalen, open communicatie over grensoverschrijdend gedrag) • detectie • reactie • geanonimiseerde registratie (sjabloon "registratiefiche om binnen het CAW geanonimiseerde gegevens bij te houden over alle vastgestelde situaties van grensoverschrijdend gedrag") • geanonimiseerde melding aan de overheid van GOG door een medewerker t.a.v. een cliënt.		
Naar aanleiding van grensoverschrijdend gedrag werden verbeteracties ondernomen.		

Cliënten in het vluchthuis/beveiligde opvang worden geïnformeerd over het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag (website, folders, huishoudelijk reglement...).		
--	--	--

Nieuwe medewerkers worden geïnformeerd en gesensibiliseerd over het bestaan van een specifiek beleid ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag.		
Er waren de voorbije vijf jaar meldingen van grensoverschrijdend gedrag i.v.m. (werking van het) vluchthuis/beveiligde opvang.		

Besluit:

- Er zijn geen werkpunten.
- Volgend(e) werkpunt(en) word(t)en geformuleerd:
 - Er wordt geen afsprakenkader m.b.t. grensoverschrijdend gedrag gehanteerd.
 - Het afsprakenkader m.b.t. grensoverschrijdend gedrag is niet afgestemd op de bezoekers van het vluchthuis/**beveiligde opvang**.
 - Het afsprakenkader is niet systematisch uitgeschreven (indien er een eigen afsprakenkader is, aangeven welke van bovengenoemde elementen ontbreken).
 - Er werden, indien nodig, geen verbeteracties ondernomen.
- Bezoekers van het vluchthuis/beveiligde opvang worden niet geïnformeerd over het afsprakenkader grensoverschrijdend gedrag.
- Nieuwe medewerkers worden niet geïnformeerd en gesensibiliseerd over het bestaan van een specifiek beleid ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag.

7.2 BEHANDELING INTERNE MELDINGEN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Op basis van de incidenten in verband met grensoverschrijdend gedrag tijdens de voorbije vijf jaar werd een steekproef van drie dossiers bepaald. Er werd nagekeken of de behandeling van het incident conform de procedure grensoverschrijdend gedrag verliep.

Vaststellingen:

Aantal gecontroleerde dossiers: X	Ja	Nee	NB	NVT
De meldingen van grensoverschrijdend gedrag worden systematisch behandeld: • de ernst van de situatie wordt in kaart gebracht met betrokkenheid van zoveel mogelijk partijen • er wordt afgesproken wie wat opneemt • er wordt nagegaan hoe de veiligheid wordt gegarandeerd • er is aandacht voor nazorg en herstel, eventueel doorverwijzing naar experts.				
Bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag wordt van elke genomen stap een verslag gemaakt. Het verslag wordt toegevoegd aan het dossier.				
In het kader van nazorg en herstel werden er acties ondernomen voor de cliënt van de vluchthuis/beveiligde opvang.				

Aantal gecontroleerde dossiers: X	Ja	Nee	NB	NVT
Situaties van grensoverschrijdend gedrag van hulpverlener naar cliënt werden het voorbije jaar op een geanonimiseerde manier gemeld aan Team Welzijnswerk (sjabloon: Melding grensoverschrijdend gedrag).				

Besluit:

- Er zijn geen werkpunten.
- Volgend(e) werkpunt(en) word(t)en geformuleerd:
 - De meldingen van grensoverschrijdend gedrag worden niet systematisch behandeld.
 - Bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag wordt niet van elke genomen stap een verslag gemaakt.
 - In het kader van nazorg en herstel werden er geen acties ondernomen voor de ouders/kind(eren) van het vluchthuis/beveiligde opvang
 - Situaties van grensoverschrijdend gedrag worden niet gemeld aan het Team Welzijnzorg.

8 GEBRUIKERSBEVRAGING

Er werd met X cliënten die hiervoor open stonden in gesprek gegaan over het proces van hulpverlening. Het proces van aanmelding tot begeleiding tijdens het verblijf in het vluchthuis/de beveiligde opvang kwamen aan bod.

Beschrijven (algemene samenvatting gesprekken)

X cliënten bevestigden dat de werking **grotendeels** van het vluchthuis werd geïmplementeerd zoals beschreven in de kadertekst **of eigen werking**. Er waren volgens gebruikers verschillen op basis van...

9 ALGEMEEN BESLUIT

Er zijn geen werkpunten voor de beleidsafspraken in verband met de werking van de vluchthuizen.

OF

Voor de beleidsafspraken in verband met de werking van het vluchthuis/**de beveiligde** opvang werd de kadertekst **niet/deels/** gevolgd. Er werden hiervoor werkpunten geformuleerd.

Er zijn geen werkpunten voor de vertaling van de kadertekst in de dossiers.

OF

De kadertekst werd **grotendeels/niet** in de dossiers aangetoond. Er werden hiervoor werkpuntengeformuleerd.

Er zijn geen werkpunten m.b.t. het klachtenbeleid, de klachtenbehandeling en het beleid en/of de aanpak grensoverschrijdend gedrag. (kiezen wat van toepassing is) Deze zijn conform de sectorale afspraken en verwachtingen.

OF

M.b.t. het klachtenbeleid, de klachtenbehandeling, het beleid en de aanpak (grensoverschrijdend gedrag (kiezen wat van toepassing is) t.a.v. gebruikers werden hiervoor werkpunten geformuleerd.