



## ***Bemerkingen omtrent onthaalbrochures diensten Bijzondere Jeugdbijstand: punten uit de oudergroep***

*Oudergroep Gent (19 feb. 2004)*

### **Algemene opmerkingen**

De brochures die we tot hiertoe ontvingen zijn erg dik. Ze worden daardoor vaak niet gelezen. Er is een spanningsveld tussen wat noodzakelijk is dat de ouders op voorhand weten en zo volledig mogelijk willen zijn over alles.

Men heeft de indruk dat er vaak veel woorden gebruikt worden waar men de dingen eenvoudiger kan zeggen.

Positief zijn de vermeldingen (met duidelijke termijnen) wanneer met de jongere en met de ouders afspraken gemaakt worden en waarover. Het is goed dat men als ouder weet waaraan gewerkt wordt, wanneer en op welke manier men daarbij betrokken wordt.

Wat ook als positief vermeld wordt, is de duidelijkheid rond verslaggeving. Afspraken rond hoe ouders en jongeren hun inbreng kunnen doen (bv. verslagen inzien of ondertekenen alvorens ze naar CBJ of naar sdJRB gestuurd worden.).

Over het algemeen vindt men de brochures volledig, maar dit is dan misschien wel in het nadeel van de leesbaarheid. We verzamelden dan ook wat de ouders van belang vinden dat zeker in de brochure vermeld wordt. Daarnaast kwamen er een aantal tips.

### **Er werden een aantal tips gegeven rond brochures:**

1. Het zou goed zijn de ouders op voorhand, voor het eerste gesprek, een brochure te bezorgen. Misschien kunnen een aantal exemplaren ter beschikking gesteld worden van CBJ en sociale dienst Jeugdrechtbank.
2. Misschien kan men twee soorten brochures hanteren. Een praktische bundel met belangrijke informatie omtrent regels en afspraken die voor ouders belangrijk zijn. Naast een uitgebreidere infomap die ook de achtergrondvisie en informatie over de algemene werking van de dienst bevat. De dunnere praktische bundel kan dan ter beschikking gesteld worden van sd JRB en CBJ.

**Na een rondvraag werd gesteld dat volgende zaken zeker in een onthaalbrochure aanwezig moeten zijn:**

1. Omtrent **regels en afspraken**:  
Welke regels worden gehanteerd in het huis? En wat gebeurt er bij niet naleving?  
Welke regels worden gehanteerd naar de jongeren? En wat gebeurt er bij niet naleving?  
Welke afspraken zijn er omtrent bezoek? Wanneer kan een ouder op bezoek?
2. Wat te doen bij **klachten**? Wat kan men verwachten nadat men een klacht indiende?
3. Omtrent **de begeleiding**:  
Hoe ziet het verloop van een begeleiding er uit.  
Welke stappen worden gezet, wat doet men effectief met de jongeren en de ouders.  
Hoe worden de ouders bij de begeleiding betrokken?
4. Hoe verloopt **de schoolkeuze**?  
Wat zijn de afspraken omtrent oudercontacten met de school? Omtrent vervoer naar de school?
5. Hoe is de dienst **bereikbaar**?  
Kan men op een dienst beroep doen als men minder mobiel is (vb. een telefoonnummer van belbus, vrijwilliger vervoerdienst)  
Bij wie kan je wanneer terecht met vragen omtrent regels en afspraken, met vragen omtrent de jongere : naam en telefoonnummers.
6. Wat gebeurt er met de spullen die een jongere meebracht bij het binnenkomen (vb. kledij)?  
Wat gebeurt er met deze die tijdens het verblijf van het zakgeld gekocht worden. Wat krijgen ze mee naar huis. Hoe wordt het terug naar huis gaan voorbereid?  
Kan er voor de **aankoop van kledij en andere spullen** (vb bril) geen vast moment zijn vb. een moment waar ouders ook bij betrokken worden.
7. Omtrent **financies**:
  - hoeveel zakgeld krijgt de jongere
  - wat dient met de zakgeld gekocht en wat niet
  - hoe wordt het zakgeld verdeeld over de verschillende posten (kledij, vervoer..)
  - afspraken rond aankoop kledij
  - afspraken rond medische kosten
  - welke kampen en reizen zijn er; welke regeling is er omtrent de kosten die dit meebrengt

# *Aanvullingen uit de oudergroep Gent – januari 2011.*

Wat ouders belangrijk vinden om op te nemen in een onthaalbrochure:

- \* Wat de instelling te bieden heeft, wat hun doelstellingen zijn, waar ze aan werken.
- \* Welke de huisregels zijn, de vereisten.
- \* Welke beslissingen ouders kunnen nemen.

En dit zo concreet mogelijk.

Ouders willen weten op welke manier, wanneer en voor welke inhoud zij inspraak hebben:

- wanneer kunnen ouders hun verhaal kwijt
- wie wordt betrokken bij het opstellen van doelstellingen
- betrokkenheid bij overleg
- inbreng in verslagen, dossier
- wat wordt van de ouders concreet verwacht en wat kunnen zij verwachten van de hulpverlener

Belangrijk is ook dat in de info-brochure de voor de ouders belangrijke contactpersoon vermeld staat.

Ze stellen voor om het volgende in te voegen, dit kan aangepast aan het gezin ingevuld worden:

(naam).....is mijn contactpersoon,  
te bereiken op .....dag van ...uur tot ...uur;  
op het telefoonnummer: .....

Wanneer sprake is over de betrokkenheid van ouders, of de werking naar het ‘gezin’ werd opgemerkt dat het goed zou zijn direct te duiden of plus-ouders uit wedersamengestelde gezinnen hier ook onder verstaan worden. Blijkbaar zorgt dit in de praktijk soms voor verwarring.

Een goed idee is om te werken met een woordverklarende lijst. Hierbij moet echter de uitleg eenvoudig en kort gehouden worden. Bij sommige woorden is het ook belangrijk te duiden op welke manier ouders dit kunnen geconcretiseerd zien in de dienst (bv. bij het woord ‘participatie’: hoe het er voor hen dan concreet uit ziet, hoe de samenwerking en de participatie gerealiseerd wordt in de praktijk....).

Naar aanleiding van een concreet voorbeeld werd in de oudergroep besproken welke termen belangrijk zijn voor nadere uitleg. We sommen er hier een aantal op die positief onthaald zijn:

Beroepsgeheim; Centrale wachtlijst; Dossier; Evolutieverslag; Handelingsplan;  
Klachten; Meldingsplicht; Privacy en bescherming van persoonsgegevens; Rechten;  
Roppov; Tevredenheidmeting.