



**de totebel**

Dagcentrum voor kinderen en hun gezin

vzw nieuwland

Dagcentrum De Totebel

Prinsenlaan 33, 8370 Blankenberge

Tel: 050/ 41. 55. 60

GSM: 0479/37.77.41

0470/30.62.66

E-mail : detotebel@nieuwland.be

[www.nieuwland.be](http://www.nieuwland.be)

[www.nieuwland.be/Afdelingen/DeTotebel](http://www.nieuwland.be/Afdelingen/DeTotebel)

**ONTHAALBROCHURE**

**voor ouders**

# INHOUD

---

1	Een algemene voorstelling .....	3
1.1	De Totebel is een dagcentrum .....	3
1.2	De medewerkers.....	4
2	De werking.....	5
2.1	Het kennismakingsgesprek.....	5
2.2	De intake.....	5
2.3	De gezinsbegeleiding .....	5
2.4	De groepsbegeleiding .....	6
2.5	De ouderwerking .....	7
3	Het dagverloop.....	8
3.1	De openingsuren .....	8
3.2	Het brengen en afhalen van de kinderen.....	9
3.3	De maaltijden .....	9
3.4	Speelkledij.....	9
3.5	Afwezigheden. ....	9
4	Samenwerking met OCJ of Jeugdrechtbank (indien van toepassing) .....	10
5	Financiële regelingen .....	11
6	Verzekeringen .....	11
7	De bescherming van de privacy .....	12
7.1	Verslagen .....	12
7.2	Het dossier.....	12
7.3	Samenwerking met andere diensten .....	13
7.4	Notities van de begeleiders .....	13
7.5	Facebook = ‘dagcentrum De Totebel’ .....	13
7.6	Beroepsgeheim.....	14
7.7	Video- en fotomateriaal .....	14
8	De klachtenprocedure.....	14
9	Nuttige adressen en telefoonnummers .....	16

## Een algemene voorstelling

### 1.1 De Totebel is een dagcentrum

Het dagcentrum “De Totebel” is een voorziening voor bijzondere jeugdbijstand waarbij gezinnen tijdelijk maar intensief begeleid en ondersteund worden.

We zijn er voor die gezinnen, met kinderen in de lagere school, die door omstandigheden een moeilijke periode doormaken. Een periode waar het omgaan met elkaar in het gezin, het schoollopen van de kinderen, de invulling van de vrije tijd, de financiële situatie, de verwerking van persoonlijke problemen ... niet zo vlot verlopen. Daardoor kan het opnemen van de zorg over de kinderen tijdelijk problematisch worden. Soms komt men er alleen niet meer uit en is hulp van buitenaf nodig.

De gezinnen worden via de toegangspoort, door de Jeugdrechtbank of een andere verwijzer naar het dagcentrum verwezen. Gezinnen kunnen ook rechtstreeks bij ons aanbellen met een vraag.

De maximaal 10 kinderen uit de lagere school komen tijdens de week dagelijks naar het centrum, voor enkele uren naschoolse opvang en begeleiding en/of voor deelname aan het activiteitenprogramma tijdens de vakantieperiodes. Terwijl de ouders tijdens de begeleidingsperiode de opvoedingsverantwoordelijkheid blijven dragen, kunnen ze bij het opnemen van deze opdracht rekenen op een bijkomende ondersteuning via gezinsbegeleiding.

## 1.2 De medewerkers

Om dit alles vlot te laten verlopen, staat er een heel team van medewerkers ter beschikking:

### Coördinator:



Hanne Andriaens

### Hoofdbegeleidster:



Frieda Van Aggelpoel

### Groeps- als gezinsbegeleiders:



Linda Naessens



Wendy Marius



Dirk Deprez

### Groepsbegeleidster:



Sarah Sneppe

### Huishoudelijke hulpen:



Nicky De Scheemaeker

Ons dagcentrum is een afdeling van vzw NIEUWLAND met zetel te 8310 Sint-Kruis / Brugge, Polderstraat 76.

## **2 De werking**

### **2.1 Het kennismakingsgesprek**

Het kennismakingsgesprek is doorgaans het eerste contact met het kind en jullie gezin. We stellen onze werking voor en geven een rondleiding in het huis. Zo kunnen jullie wat sfeer opsnuiven en zien wat het dagcentrum kan bieden. Na het kennismakingsgesprek is er nog niets beslist.

### **2.2 De intake**

De intake is de eerste stap in de begeleiding. Alle partijen: jullie, jullie kind, twee begeleiders van het dagcentrum (en de eventuele verwijzer van het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg, Jeugdrechtbank of een andere dienst) gaan samen zitten om belangrijke informatie uit te wisselen. Er wordt geluisterd naar jullie en naar jullie kind. Hoe zijn jullie bij het dagcentrum terecht gekomen? Wat zijn de moeilijkheden volgens jullie en volgens de consulent? Wat loopt wel goed en waaraan kunnen we samen werken? Wat verwachten jullie van ons?

Jullie zoon/dochter zal op dat moment ook even apart genomen worden door een begeleider om zijn/haar verhaal te doen. Achteraf leggen we dan alles samen om afspraken te maken voor de begeleiding van het gehele gezin: waaraan gaan we samen werken en op welke manier denken we dat dit het beste zal lukken?

### **2.3 De gezinsbegeleiding**

Dit zien we als een belangrijk aspect van onze werking. De problemen – welke die dan ook allemaal kunnen zijn – zorgen ervoor dat het leven in het gezin niet loopt zoals iedereen dat wel zou willen. Dus moeten we daar het meest rond werken.

Er kunnen tal van problemen zijn die het gezinsleven verstoren. Wij willen dan ook open staan om met jullie al de problemen te bekijken. We vertrekken bij voorkeur vanuit die zaken die jullie als probleem ervaren en aanbrengen (= de hulpvraag). Samengaan we dan op zoek naar een geschikte aanpak als mogelijke oplossing voor die vragen. Omdat we er van uit gaan dat de ouders de verantwoordelijkheid over het gezin blijven dragen, zullen wij ook proberen om niets te ondernemen zonder dat jullie daar maximaal bij betrokken worden.

Om dit zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt de begeleiding van uw gezin toegewezen aan één begeleider die daarvoor is opgeleid. Die persoon leer je al vanaf het intakegesprek kennen en zal jullie belangrijkste verbindingspersoon met het dagcentrum worden gedurende de hele begeleidingsperiode.

Tijdens de volledige duur van de begeleiding worden regelmatige gesprekken met jullie gevoerd. De gezinsbegeleider spreekt met jullie af waar en wanneer die doorgaan. Om

voldoende betrokkenheid en informatie te verzekeren, wordt er verwacht dat we minstens éénmaal per 2 weken samen zitten.

Gedurende de begeleidingsperiode bespreekt de gezinsbegeleider jullie gezin regelmatig op het team.

Tijdens de begeleiding kan door alle partijen (jullie, wij en de verwijzer) gekozen worden om met thuisdagen te werken. Tijdens deze periode is jullie kind één of meer dagen in de week ook thuis en worden de ervaringen van deze 'opbouw' door de gezinsbegeleider met jullie doorgenomen. Zaken als studie- en schoolwerk, vrijetijdsbesteding, ... komen uitgebreid aan de orde.

Op het einde van de begeleiding zal een begeleider nog langskomen om samen met jullie stil te staan bij hoe jullie de begeleiding hebben ervaren. Met andere woorden hoe tevreden jullie zijn over de veranderingen die er sinds de komst naar het dagcentrum gerealiseerd zijn (=tevredenheidmeting). Tijdens de begeleiding worden er ook tevredenheidmetingen afgenomen.

Ook na het beëindigen van de begeleiding kunnen jullie nog een beroep doen op het dagcentrum. De manier waarop deze nazorg voor jullie zal verlopen, wordt bij de eindbespreking afgesproken.

## **2.4 De groepsbegeleiding**

Hoewel de opvoedingsverantwoordelijkheid bij jullie blijft, wordt de komst van jullie kind naar het dagcentrum gezien als een tijdelijke ontlasting van het gezin.

De bedoelingen van het groepswerk in De Totebel zijn ruim. Ook voor de kinderen kan het soms goed zijn om eens uit de dagelijkse problemen van het gezin weg te zijn. We zien dan ook de komst van de kinderen naar het dagcentrum niet als een straf. Wij proberen in het centrum een omgeving aan te bieden waar ze naast het kind-zijn ook een aantal leerprocessen kunnen meemaken. Zo worden ze begeleid in de omgang met elkaar en met de begeleiders. De kinderen leren bij ons ook omgaan met regels en grenzen, met vrije tijd ...

Het schoollopen krijgt de nodige aandacht. Samen met jullie en het kind bekijken we voortdurend hoe het schoolleven verloopt. Zonder de taak van de leraar over te nemen, is door de begeleiders een opvolging van het schoolwerk mogelijk. Elke dag (maar niet op vrijdag) wordt een studiebegeleiding voorzien: de controle van de agenda en de huistaken, het opvragen van lessen, de voorbereiding van toetsen ... kunnen daarbij aandachtspunten zijn.

Op vrijdag brengt het kind het schoolwerk mee naar huis. We zien het als een kans om jullie tijdens het weekend ook op dat onderdeel van de opvoeding van je kind te betrekken.

Om het voor iedereen (jezelf, je kind en de school) duidelijk te houden dat de verantwoordelijkheid bij jullie als de ouders blijft, zullen wij nooit iets uit school - agenda, strafwerk ... - ondertekenen. Ook de contacten met de school zelf blijven liefst via jullie verlopen. Voor dit alles kan natuurlijk aan de begeleider overleg en ondersteuning gevraagd worden.

Een bijzonder aandachtspunt in de groepswerking is de ontwikkeling van de sociale vaardigheden van de kinderen. Maandelijks organiseren de begeleiders een gestructureerde groepsactiviteit waarbij een voorbereide activiteit op de agenda staat. Dit kan gaan van een sociaal vaardigheidsspel tot een Totebel Got Talent show.

We proberen ook maandelijks samen te zitten voor een kindervergadering waarbij de kinderen op een begeleide manier over hun gevoelens en ervaringen kunnen praten binnen en buiten De Totebel.

Een jaarlijks terugkerende groepsactiviteit is het kamp. Tijdens de zomervakantie gaat de Totebel voor een midweek (van maandag tot vrijdag) op kamp. De kinderen en de begeleiders zijn dan een hele week samen en maken elkaar op een andere manier mee.

## 2.5 De ouderwerking

Het ligt in onze bedoeling om de ouders zo veel mogelijk in de werking van het dagcentrum te betrekken.

- Omdat een belangrijk stuk in het dagelijkse werk van het dagcentrum ligt, willen we jullie allemaal uitnodigen om opmerkingen, bedenkingen en voorstellen t.a.v. onze werking te blijven formuleren. Het contact tijdens de gezinsbegeleiding, de deurcontacten bij het brengen of afhalen van jullie kind, de bijeenkomsten met de oudergroep ... zijn mogelijkheden die daartoe kunnen dienen.

- Ook vanuit de begeleiders heb je recht op voldoende informatie over het reilen en zeilen van de plaats waar jullie kind wordt opgevangen. Naast de mondelinge contacten aan de deur, de telefoon en tijdens de begeleidingsgesprekken krijgt je kind ook vaak een informatiebrief mee. Deze brief wordt, indien nodig, meegegeven.

- Maandelijks komen we met de ouders samen voor 'de Koffieklets'. Die tijd gebruiken we om bij een potje koffie over het dagcentrum, de kinderen, ouder-zijn ... te praten. Soms wordt de tijd gebruikt om samen iets te doen; zo hebben we al samen soep gemaakt, belegde broodjes voor een nieuwjaarsviering klaargemaakt, naar het kledingdepot geweest, het huis versierd voor Halloween ... Niemand is verplicht om te komen, iedereen (zowel papa als mama) is welkom!

- Jaarlijks proberen we ook een 3-tal dagen te organiseren waarop alle ouders, broers en zussen de kans krijgen om momenten samen met de Totebel mee te maken. Dit gebeurt

soms met een feestje, een daguitstap tijdens de vakantie of een leuke activiteit. Het zijn toch telkens opnieuw ontspannende momenten waarop men zowel alle begeleiders als de andere ouders kan ontmoeten.

### 3 Het dagverloop

#### 3.1 De openingsuren

Er is elke werkdag een begeleider in het dagcentrum aanwezig vanaf 09.00 uur tot het einde van de openingsuren voor kinderen.

Buiten die uren is er niemand rechtstreeks bereikbaar maar kan er een boodschap op het antwoordapparaat van de gsm (0479/377741 of 0470/306266) ingesproken worden. Ook wanneer overdag door omstandigheden (vb. activiteit, vergadering ...) niemand te bereiken is, wordt deze mogelijkheid gebruikt. Er wordt dan indien nodig contact met jullie opgenomen op de eerstvolgende werkdag.

De kinderen worden tijdens de schooldagen in het dagcentrum verwacht na school:

maandag	15.30 – 19.00u
dinsdag	15.30 – 19.00u
woensdag	12.00 – 17.30u
donderdag	15.30 – 19.00u
vrijdag	15.30 – 19.00u

Op vakantiedagen worden de kinderen in het dagcentrum verwacht:

maandag	09.30 – 17.30u
dinsdag	09.30 – 17.30u
woensdag	12.00 – 17.30u
donderdag	09.30 – 17.30u
vrijdag	09.30 – 17.30u

Het dagcentrum is gesloten in het weekend en op feestdagen.

Permanentie: het dagcentrum is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09.00 – 19.00u, en op woensdag en vakantiedagen van 9.00 – 17.30u of via voice mail.

Om misverstanden te vermijden zullen alle wijzigingen van die gewone regeling doorgegeven worden via de oudergroep op Facebook en via een brief.



## **3.2 Het brengen en afhalen van de kinderen**

Na de schooluren komen de kinderen, al dan niet begeleid door een ouder, naar het dagcentrum.

Bij voorkeur wordt jullie kind door één van jullie op het dagcentrum afgehaald. Dit kan vanaf 18.30u tot 18.45u. Zelf vinden we dit afhalen nogal belangrijk, omdat dit ons de kans geeft om het verloop van de avond met jullie en jullie kind eens te overlopen en om indien nodig nog wat extra tijd voor jullie vrij te maken.

De regeling bij het afhalen van jullie kind is dezelfde op vakantiedagen (en woensdagen) als bij schooldagen, maar verloopt dan tussen 17.00 u en 17.15 u.

## **3.3 De maaltijden**

Op volle schooldagen is er tussen het vieruurtje en de warme avondmaaltijd aandacht voor schoolwerk en tijd voor ontspanning. Op woensdag nemen we 's middags de warme maaltijd.

Tijdens de vakantiedagen wordt de warme maaltijd ook over de middag genomen. Voor het einde van de dag op het centrum krijgen de kinderen nog een vieruurtje. Bij daguitstappen wordt een uitgebreide picknick voorzien.

Rond de maaltijden worden de kinderen met een taakje betrokken in de huishoudelijke opdrachten zoals afruimen van de tafel.

## **3.4 Speelkledij**

Ook op schooldagen maar vooral tijdens de vakantieperiodes vragen wij jullie steeds om jullie kind van speelkledij en speelschoenen te voorzien. De kinderen kunnen die ofwel al dragen vanaf thuis ofwel bij ons achterlaten en bij het begin van de dagcentrumdag aantrekken. Om misverstanden te vermijden, vragen wij jullie om de gezinsbegeleider van de beslissing wat dat betreft op de hoogte te brengen. Ook het hebben van een zwempak met (bad)handdoek tijdens de vakantie in de Totebel is nuttig.

## **3.5 Afwezigheden.**

Bij onvoorziene afwezigheden (vb. ziekte ...) van jullie kind op het dagcentrum vragen we om ons zo vlug mogelijk te verwittigen. Dit bespaart ons een hoop ongerustheid en praktische zorgen.

De voorziene afwezigheden (vb. thuisdagen, familiale omstandigheden ...) worden liefst op voorhand met de gezinsbegeleider afgesproken.

#### **4 Samenwerking met OCJ of Jeugdrechtbank (indien van toepassing)**

Jullie zijn als gezin bij het dagcentrum aangemeld door een verwijzer. Vanaf het intakegesprek werken wij dan ook nauw samen met de consulent van die verwijzer. We vragen hem of haar dan ook bij dit gesprek met jullie aanwezig te zijn en ons te vertellen hoe de hulpverlening gezien wordt (= het jeugdhulpverleningsplan).

Nadat wij ook jullie hebben gehoord, maken wij een gezamenlijk plan op van hoe wij met jullie gezin verder willen werken. Dit (= handelingsplan) wordt samen met jullie doorgenomen en aan die consulent doorgestuurd.

Een begeleiding wordt voor 6 maanden goedgekeurd. We krijgen dus een periode van 6 maanden om samen te werken. In die tijd nemen wij contact met de consulent op wanneer jullie of de situatie daarom vraagt. We zullen jullie daar altijd van berichten.

Op het einde van een periode van 6 maanden maakt de gezinsbegeleider een verslag op dat met jullie wordt besproken (= evolutieverslag). Er wordt ook een samenkomst gepland waarbij jullie, de eventuele consulent en de gezinsbegeleider de voorbij periode overlopen. Nadien wordt bekeken als en op welke wijze de begeleiding wordt beëindigd of verlengd.

## 5 Financiële regelingen

Aan het dagcentrum zelf moet niets worden betaald. Er moet nooit voor voeding, materiaal of ontspanning worden betaald. Om problemen bij verlies te vermijden, vragen wij zelfs om de kinderen geen geld mee te geven.

## 6 Verzekeringen

Jullie kind is door de verzekering van de vzw Nieuwland gedekt als:

- Er een ongeval gebeurt tussen het dagcentrum en thuis, als het kind een rechtstreekse weg volgt op de afgesproken uren.
- Het kind een lichamelijke schade oploopt bij aanwezigheid tijdens de uren van het dagcentrum.
- Het kind zelf tijdens die uren een ongeval veroorzaakt met schade aan derden. Het kind is dan verzekerd voor de schade aan derden en de eigen lichamelijke schade (dus niet de eigen materiële schade). Als het gezin een familiale verzekering heeft – wat in de meeste gevallen wel is aan te raden – zal onze verzekering proberen om die verzekering aan te spreken. De mogelijke franchise zal in dit geval door het dagcentrum worden vergoed.

Beschadigingen aan de kledij van de kinderen door de activiteiten zelf (bv. jullie kind blijft tijdens een bosspel aan een boom haperen en scheurt zijn jas) zijn niet verzekerd.

## 7 De bescherming van de privacy

### 7.1 Verslagen

- Handelingsplan (45 dagen na de intake)
- Zesmaandelijks evolutieverslag
- Eindverslag

#### 7.1.1 Handelingsplan

Na 45 dagen wordt er samen met jullie een plan opgesteld waarin de begeleidingsdoelen duidelijk gesteld worden.

#### 7.1.2 Evolutieverslag

6-maandelijks worden de doelen van het handelingsplan geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.

#### 7.1.3 Eindverslag

Bij het afsluiten van de begeleiding in De Totebel wordt er samen met jullie een eindverslag opgemaakt.

Telkens een verslag wordt geschreven, zullen jullie zelf kunnen lezen wat er over jullie zelf en over jullie kind geschreven wordt. Jullie kunnen dan ook uitleg vragen over wat er in het verslag staat.

Wanneer jullie met bepaalde zaken in het verslag niet helemaal akkoord gaan, dan kunnen jullie vragen om het verslag op die plaatsen aan te passen, of kunnen jullie zelf de opmerkingen bij het verslag schrijven. Er zal jullie ook telkens gevraagd worden om, als jullie dat willen, het verslag dat door ons wordt opgemaakt te ondertekenen.

### 7.2 Het dossier

Het dossier bestaat uit twee delen:

- 1.1.1. Het elektronisch dossier in BINC: dit dossier moeten wij bijhouden voor het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- 1.1.2. Het dossier in de Totebel wordt digitaal bewaard.

Elk dossier omvat de volgende onderdelen:

- **De identificatiegegevens:** dit zijn de namen, de geboortedata, adressen ... van de gezinsleden en eventueel andere personen die aan de begeleiding zullen deelnemen.
- **Het jeugdhulpverleningsplan:** dit wordt door de consulent van het OCJ of de Jeugdrechtbank gemaakt. Er staat in wat men met de begeleiding wil bereiken en hoe dit best aangepakt wordt.

- **Het handelingsplan:** dit wordt door jullie samen met de gezinsbegeleider opgemaakt. Hierin komen duidelijke afspraken. Ook de punten die in het hulpverleningsprogramma staan worden verduidelijkt.
- **De evolutieverslagen:** minstens om de zes maanden wordt er op papier gezet wat er allemaal gebeurd is, wat er nog moet gebeuren, enzovoort.
- Verslagen van andere diensten

Enkel de ouders, het team van begeleiders en de inspectie kunnen het dossier inkijken. Wanneer wij verslagen krijgen van andere diensten zullen wij steeds overleggen of deze ook naar jullie mogen worden doorgegeven of op welke manier wij jullie kunnen informeren over de inhoud. Het dossier wordt minimum 1 jaar en maximum 2 jaar na het einde van onze dagcentrumbegeleiding bijgehouden. Daarna wordt het vernietigd.

### 7.3 Samenwerking met andere diensten

Soms krijgen wij verslagen uit andere diensten (zoals de school, het C.L.B., ...) toegestuurd. Wij zullen jullie altijd verwittigen wanneer dat gebeurd is.

Wij zullen ook met die andere dienst afspreken hoe jullie geïnformeerd zullen worden over wat er in de verslagen staat. Als jullie die verslagen volledig willen inkijken, dan kan je dat gaan vragen aan de dienst waar ze vandaan komen, of aan de consulent.

Wanneer wij zelf wat bijkomende informatie van andere diensten willen, dan zullen wij daar altijd jullie toestemming voor vragen.

### 7.4 Notities van de begeleiders

De meeste begeleiders houden korte notities bij van gesprekken. Deze zijn vooral bedoeld om belangrijke zaken niet te vergeten en om er later nog eens over te kunnen nadenken. Ook van teamvergaderingen worden notities gemaakt.

Deze notities worden verwerkt in de evolutieverslagen en worden op die manier onderdeel van het dossier. Notities die na het verslag niet meer nuttig zijn worden vernietigd, de overige worden bij het dossier gevoegd.

### 7.5 Facebook = 'dagcentrum De Totebel'

De Totebel beschikt ook over een facebookpagina. Met deze pagina willen wij ons dagcentrum voorstellen aan het breder publiek. Wij delen verschillende artikelen over de jeugdzorg en wat volgens ons interessant lijkt voor de buitenwereld. Ook verschillende nieuwtjes uit Blankenberge (zoals activiteiten en organisaties) komen bij ons in de schijnwerper.

Geef ons gerust een like als je op de hoogte wil blijven van informatie die wij posten. Ook al like je ons niet kan je ons toch volgen. Weet wel als je ons liked, wordt jouw profiel gelinkt aan onze pagina. Zo kunnen mensen eventueel linken leggen met jou en de hulpverlening. Het is belangrijk te beseffen dat alles wat gepost of geliked wordt voor iedereen zichtbaar is.

Wij nodigen jullie ook uit, als jullie in begeleiding zijn, voor onze geheime oudergroep. Hier worden weetjes of gebeurtenissen geplaatst die zich voordoen in De Totebel (bv brieven, menu's).

Een geheime groep houdt in dat enkel degenen die in deze groep zitten, de groep kunnen terugvinden, er iets kan in plaatsen of iets in lezen.

Zodra de begeleiding in De Totebel stopt, wordt men verwijderd en overgeplaatst naar een andere geheime groep voor de ex-ouders. Dit is allemaal vrijblijvend (= niet verplicht).

Alle begeleiders hebben een persoonlijk werkprofiel.

## **7.6 Beroepsgeheim**

Elke dagcentrummedewerker is gebonden aan het beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat zij alle informatie over jullie gezin geheim moeten houden.

Toch moeten alle belangrijke gebeurtenissen aan de consulent worden doorgegeven. Jullie zullen op voorhand weten dat de consulent zal ingelicht worden.

## **7.7 Film- en fotomateriaal**

Telkens als er bij activiteiten zoals uitstappen, het kamp, feestjes ... foto's worden gemaakt, worden die enkel aan de groep van deelnemers getoond. Jaarlijks wordt er voor elk gezin een dvd gemaakt waarop alle foto's van jullie kind opstaan.

Bij aanvang van de begeleiding vragen wij jullie schriftelijk akkoord om de gemaakte foto's van de activiteiten en jullie kind te mogen uithangen in het dagcentrum (zolang jullie kind naar het dagcentrum komt).

Wij gaan voorzichtig om met beeldmateriaal van u en uw kind. Hierbij vragen wij dan ook voor wederzijds respect om foto's van begeleiders niet zomaar op internet te plaatsen.

## **8 De klachtenprocedure**

Wanneer jullie van oordeel zijn dat er doorheen de begeleiding met jullie rechten als cliënt geen of onvoldoende rekening werd gehouden, zijn er een aantal mogelijkheden – zowel binnen als buiten het dagcentrum – waar jullie met klachten terecht kunnen.

Vooreerst willen we jullie uitnodigen om alle opmerkingen en bedenkingen aan de gezinsbegeleider te melden. Jullie klacht kan ook rechtstreeks aan de coördinator gemeld worden. Die wordt altijd door de begeleider op de hoogte gebracht van de klacht.

Na het beluisteren van de klacht en afhankelijk van de ernst wordt beslist op welke wijze de klacht zal behandeld worden. Soms kan de klacht in het dagcentrum geregeld worden.

Als jullie klacht niet door het dagcentrum opgelost kan worden of indien jullie dit zelf wensen kan er contact opgenomen met Marc Lapierre, waarnemend directeur van de v.z.w. NIEUWLAND, Polderstraat, 76 te Sint-Kruis /Brugge, 050.35.40.61

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de verwijzer gewaarschuwd en soms moet ook de Inspecteur ingeschakeld worden. Jullie blijven voortdurend op de hoogte van de stappen die worden gezet. Als er briefwisseling is met een externe dienst, dan krijgen jullie daarvan een afschrift.

Wanneer jullie het gevoel hebben dat de klacht niet ernstig wordt genomen of wanneer het een klacht betreft waarvan je vindt dat het dagcentrum onvoldoende kan tussenkomen, zijn er een aantal mogelijkheden buiten het dagcentrum waar jullie rechtstreeks beroep op kunnen doen (zie nuttige adressen en telefoonnummers).

## 9 Nuttige adressen en telefoonnummers

### ONDERSTEUNINGSCENTRUM JEUGDZORG (OCJ)

Koning Albert I-laan 1.3

8200 Brugge

050 24 71 30

ocj.brugge@jongerenwelzijn.be

### VERTROUWENSCENTRUM KINDERMISHANDELING

Blankenbergse Steenweg 112

8200 Brugge

050 34 57 57

info@vertrouwenscentrumwvl.be

### JEUGDRECHTBANK BRUGGE

Koopmansstraat 29

8000 Brugge

050 24 71 60

sdj.brugge@jongerenwelzijn.be

### CENTRUM GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG = CGG PRISMA

Astridlaan

8370 Blankenberge

050 41 84 22

### AWEL KINDER- EN JONGERENLIJN

102

**Andere nuttige diensten zie folder.**