

Raadgevend Comité

Advies 2014/02

De afdeling gemeenschapsinstellingen legt aan het Raadgevend Comité Jongerenwelzijn twee vragen voor m.b.t. het toekomstige kwaliteitskader in de gemeenschapsinstellingen en de gesloten federale centra:

1. Is het uitgewerkt kwaliteitskader aangepast aan de eigenheid van de gemeenschapsinstellingen en de gesloten federale centra?
2. Is het uitgewerkt kwaliteitskader voldoende duidelijk en concreet om hiermee aan de slag te gaan in de instellingen? Wat is het meest wenselijke vervoltraject in termen van implementatie?

Na een grondige bespreking met vertegenwoordigers van de betrokken afdeling brengt het Raadgevend Comité Jongerenwelzijn in de vergadering van 23 april 2014 daarover volgend advies uit.

De leden spreken vooreerst hun waardering uit over het concept dat voorligt.

De afdeling gemeenschapsinstellingen maakt een zeer moedige oefening die past binnen de keuze van het agentschap Jongerenwelzijn om de reglementering en de instrumenten die in de private voorzieningen in praktijk gebracht worden ook op de eigen dienstverlening toe te passen.

Vraag 1

Als antwoord op de eerste vraag formuleert het Raadgevend Comité enkele bedenkingen.

1. *Het dubbelzinnig gebruik van het begrip 'overheid' in de werktekst dat zowel slaat op het hoofdbestuur als op het agentschap, kan tot verwarring leiden*

Het Raadgevend Comité merkt op dat de instellingen met het hoofdbestuur een zekere eenheid vormen en dat een aantal tools nodig voor de uitvoering van het kwaliteitsbeleid precies bij het hoofdbestuur liggen. De realisatie van het

kwaditeitskader is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het hoofdbestuur moet mee ingezet worden in de kwaliteitsborging.

2. Beveiliging versus veiligheid

Beveiliging staat als subthema bij de inputgebieden maar wordt in de kernprocessen en outputgebieden niet meer herhaald. Het Raadgevend Comité is van oordeel dat gemeenschapsinstellingen specifieke aandacht moeten besteden aan 'veiligheid' in de brede betekenis van het woord, nl. fysieke beveiliging in het voorkomen van vluchtgedrag maar ook intern de beveiliging van personeel t.o.v. het cliënteel en omgekeerd het cliënteel tegen misbruik van gezag (risico op machtsgebruik).

3. Afstemming op de realiteit na 1 juli 2014

De gemeenschapsinstellingen en de bestaande gesloten federale centra zijn op dit ogenblik zeer verschillend. Vanaf 1 juli zijn er geen gesloten federale centra meer. Het Raadgevend Comité is er zich van bewust dat het niet evident is om hun werking te vertalen in een overkoepelende tekst waarbij de verschillen tot hun recht komen. Hoe zal de diversiteit in het hulpaanbod van de gemeenschapsinstellingen een plaats krijgen of zal dit geconcretiseerd worden op operationeel niveau?

4. Focus op input- of outputgebieden m.b.t. zelfevaluatie

De keuze of daarin de lijn van de private sector wordt gevolgd, ligt bij de afdeling gemeenschapsinstellingen.

Vanuit de redenering dat elke organisatie dat zelf kan en zal doen, normeert Voorzieningenbeleid de inputgebieden niet. Maar de gemeenschapsinstellingen bevinden zich als overheidsinstellingen in een andere situatie. Voor de instrumenten die moeten gebruikt worden zoals PLOEG, zullen met het oog op een correcte toepassing in het kwaliteitskader garanties moeten worden ingebouwd.

Vraag 2

Het Raadgevend Comité benadrukt dat communicatie, participatie/betrokkenheid, gedragenheid, het bepalen van prioriteiten en het vermijden van overhaasting kritische succesfactoren zijn bij de introductie en de implementatie van het kwaliteitskader.

Uit de ervaringen van de private voorzieningen blijkt duidelijk dat deze factoren essentieel zijn om op termijn resultaat te halen in de verandering van de structuur en in de cultuur van een organisatie.

Om betrokkenheid te verwezenlijken is het belangrijk dat de opgesomde thema's in hun verdere uitwerking herkenbaar blijven voor zowel personeel als voor de cliënten. Bijgevolg is bij de invulling van de thema's een 'bottom-up' benadering aangewezen. Betrokkenheid en participatie zorgen op hun beurt voor gedragenheid.

Het Raadgevend Comité adviseert om keuzen te maken, prioriteiten te bepalen. Mensen willen concrete resultaten zien, anders blijft alles te theoretisch. Een kwaliteitshandboek is een middel en geen doel op zich. Het is belangrijk het basismateriaal te inventariseren en bij de vastlegging van prioriteiten trajecten te kiezen die leven op de werkvloer.

Verder is het volgen van een realistisch tijdsplan noodzakelijk om het eigenaarschap van het kwaliteitsconcept dat nu bij het hoofdbestuur en bij uitbreiding bij de directies van de gemeenschapsinstellingen zit, te laten doorsijpelen.

Tenslotte heeft het Raadgevend Comité nog enkele suggesties die de implementatie van het kwaliteitskader kunnen ondersteunen:

- Maak in de mate van het mogelijke gebruik van de leervorm 'wissellere';
- Neem deel aan de studiedagen die worden georganiseerd in het kader van de overeenkomst die door Jongerenwelzijn met de drie koepels werd afgesloten om de sector te ondersteunen in het kwaliteitstraject;
- Wissel over het thema kwaliteit(szorg) van gedachten met de private voorzieningen.

De voorzitter,

De secretaris,

Rik Bloemen

Marc Trips