	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 1
		Revisie: 3

Pedagogisch concept van CIG Huis Ter Leye

1. Doelstelling

CIG Huis Ter Leye is een voorziening die zorgt voor ambulante begeleiding of residentiële opvang en begeleiding van ouders en kinderen en van aanstaande ouders.

Huis Ter Leye biedt integrale gezinsbegeleiding aan gezinnen waarvan het gezinsfunctioneren dermate problematisch is geworden, dat desintegratie dreigt. Verwaarlozing van kinderen, intrafamiliaal geweld, incest, pedagogisch onvermogen, relatieproblemen, ernstige financiële en materiële problemen, ... kunnen concrete aanleidingen zijn tot het stellen van een hulpvraag.

Huis Ter Leye biedt *integrale hulpverlening*:

- Onze begeleiding richt zich op het ganse gezin en op de context van elke persoon.
- We bieden begeleiding op de verschillende terreinen en niveaus van de gezinsproblemen (sociaal, juridisch, financieel, pedagogisch, psychisch, administratief).
- We bieden trajectbegeleiding van intake tot nazorg. Vanuit de residentiële setting kan er worden overgeschakeld naar de ambulante werkvorm of omgekeerd.

Centraal in de begeleiding staan:

- De ouder-kind relatie en de zorg voor de komende generaties
- De familiale en relationele context
- De zelfredzaamheid en zelfstandigheid.


2. Doelgroep

Residentieel bestaat de doelgroep uit aanstaande moeders en moeders met kinderen beneden de twaalf jaar, die omwille van gezinsproblemen tijdelijke opvang en begeleiding nodig hebben om het hoofd te kunnen bieden aan hun psychische, sociale en/of pedagogische problemen.

De ambulante begeleiding is bedoeld voor gezinnen, alleenstaande ouders met kinderen tot 12 jaar of aanstaande ouders in de regio Kortrijk-Avelgem-Waregem-Izegem.

Acute psychiatrische problematiek of verslavingsproblematiek zijn uitsluitingscriteria voor de begeleiding.


Er wordt doorverwezen naar een ander dienst wanneer blijkt dat er enkel sprake is van een vraag naar huisvesting en wanneer omwille van de veiligheid van het gezin een geheim adres een betere oplossing biedt.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 2
		Revisie: 3

3. Werkingsprincipes

De begeleiding in Huis Ter Leye is een methodisch en systematisch gebeuren. Vanuit de theoretische inzichten van het systeemdenken, psycho-dynamisch gedachtengoed, leertheorieën, contextueel denken, ... ontstaan een aantal werkingsprincipes die aan de grondslag liggen van de residentiële en ambulante begeleiding.

- 1 Doelgericht werken, een perspectief stellen, er stap voor stap naar toe werken.
- 2 Motivatie van de hulpvrager, ook het motiveren van de hulpvrager tot het aanvaarden van begeleiding.
- 3 Aansluiten bij de leefwereld van het gezin, met zijn eigen gezinscultuur, context en historiek.
- 4 Het realiteitsprincipe, de verwachtingen ten opzichte van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden.
- 5 Het ontwikkelen van vaardigheden, leren door te doen, voordoen, samen doen.
- 6 De confrontatie, grenzen aangeven en stellen, reflectie op de ervaringen.
- 7 Het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van de gezinsleden.
- 8 Vertrouwen geven en krijgen, afstand bewaren.
- 9 Het benoemen van positieve stappen, elke evolutie vanuit de groeikansen benaderen.
- 10 De begeleid(st)er als leermodel, de identificatie.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 3
		Revisie: 3

4. Hulpverleningsvisie

4.1 De zorg voor de komende generatie

In onze hulpverlening zijn steeds minimaal twee generaties betrokken. Hierdoor treedt de zorg voor de komende generatie sterk op de voorgrond in de hulpverlening. De zorg voor en de opvoeding van de kinderen staat centraal. In het werken aan relatieproblemen tussen ouders of aan materiële problemen staat het perspectief van de zorg voor de kinderen steeds voorop.

Men kan spreken over opvoedingsondersteuning, ingebed in een integrale gezinsondersteuning.

Het belang hiervan zien wij onderstreept door de vaststelling dat vele van de bij ons opgenomen kinderen ontwikkelingsachterstanden, hechtings- of gedragsstoornissen vertonen als gevolg van negatieve ervaringen.

De kinderwerking binnen de residentiële werking speelt hierbij een belangrijke rol en biedt vele mogelijkheden :


1. belangrijke observator van de kinderen , signaleert achterstand en/of andere problemen.
2. vangt de kinderen op bij afwezigheid van de ouder.
3. ondersteuning als de draaglast te hoog is.
4. specifieke kindgerichte interventies en hulpverlening met oog voor de belevingswereld en de ontwikkeling van het kind.

4.2 De familiale en relationele context

Bij de ambulante begeleiding worden beide ouders betrokken.

Om praktische redenen blijft de residentiële opvang vooralsnog voorbehouden aan vrouwen met kinderen. Toch is er ook in de residentiële begeleiding een fundamentele gerichtheid op de ganse relationele context. Op de eerste plaats betekent dit dat de partner en/of de vader van de kinderen daar waar mogelijk actief in de begeleiding betrokken wordt, maar ook de relatie met ouders, grootouders, familieleden en relevante derden vormen onderdeel van de begeleiding met het oog op het verstevigen van het relationeel netwerk van de cliënten. De contextuele visie op de hulpverlening biedt hiervoor theoretische handvatten.

Tevens is er aandacht voor het ruimere sociale netwerk van opleiding, tewerkstelling en vrije tijdsbesteding voor alle leden van het gezin.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 4
		Revisie: 3

4.3 Zelfredzaamheid en zelfstandigheid

De uiteindelijke doelstelling van de begeleiding is dat het gezin zo zelfstandig mogelijk kan verder functioneren. Reeds in het begin van de begeleiding focussen wij ons op het exploreren van de mogelijkheden en de krachtbronnen van het gezin. Residentieel komt het gezin eerst in een leefgroep met een vaste structuur terecht. Deze werkvorm biedt veel mogelijkheden tot observatie. De moeder wordt ingeschakeld in het huishoudelijk takenpakket en aangemoedigd om zoveel mogelijk zelfstandig haar zaken in orde te brengen.

In de beginperiode van de begeleiding worden die factoren in kaart gebracht die het zelfstandig functioneren belemmeren. Dit worden dan de topics van de begeleiding. Vanuit de leefgroep kan de moeder met haar kinderen doorschuiven naar een studio die meer privacy en autonomie biedt. In beide werkvormen is voortdurende ondersteuning bij het proces dat het gezin doormaakt in zijn streven naar zelfstandigheid en stabiliteit.

4.4 Het balansmodel van Bakker

Het balansmodel van Bakker is één van de peilers van de theoretische onderbouw van onze integrale hulpverlening.

Onze doelgroep zijn gezinnen in crisis of problematische gezinssituaties. Meestal zijn meerdere aspecten van het gezinsleven op extreme wijze verstoord. De balans van het gezin is in die mate verstoord dat de draaglast te groot is voor de draagkracht. Het verminderen van de draaglast en versterken van de draagkracht is het doel van het begeleidingsproces.

In bijlage volgt het balansmodel toegepast op het doelpubliek van het zorgaanbod van ons CIG. (HB B 201 bijlage 1)


5. Hulpverleningswaarden (opdrachtsverklaring)

We hebben respect voor de mens zoals hij is.

Respect hebben voor de mens zoals hij is, betekent: : de cliënt volledig aanvaarden zoals hij is en haar/hem au serieus nemen. Dit doe je door onbevooroordeeld te luisteren, niet te beschuldigen en begrip te tonen. (= erkennen). Dit houdt ook in dat je begrip toont voor de beleving van de cliënt en hem/haar niet persé wil veranderen. Geduld, een open dialoog en rekening houden met de individualiteit van eenieder zijn basishoudingen die wederzijds respect bewerkstelligen.

Ontworpen door
PC/..../....

Goedgekeurd door
Dir/..../....


	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 5
		Revisie: 3

We geloven in het goede in de mens, zijn positieve inzet en zijn groeimogelijkheden.

- Wij geloven dat de mens in wezen goed is
- Niet geloven in het goede werkt vooroordelen in de hand. Niet geloven in de inzet en niet zien van de inzet werkt demotiverend.
- Geloven in de veranderbaarheid van een persoon in zijn situatie gaat samen met geloven in de groeimogelijkheden van die persoon.
- Verandering is niet iets dat je kan opleggen, het vraagt inzicht en inzet. Als cliënten ervaren dat wij hen niet als 'slecht' bestempelen maar oprecht geloven in hun inspanningen en mogelijkheden geven wij hen het gevoel dat verandering mogelijk is. Hierbij is het belangrijk het positieve en de inzet te benoemen. Dit stimuleert het gevoel van impact en geloof in verandering.
- Eerder dan de cliënt te veroordelen tot 'onveranderbaar', moeten we durven onze eigen werkwijze in vraag stellen. Vooral daar waar we weinig of geen vooruitgang zien, moeten we bewaken de cliënt niet te beschuldigen.

We willen meerzijdig partijdig zijn

- We hebben aandacht voor het verhaal van alle partijen om op die manier een totaal beeld van de situatie te krijgen en iedere partij te kunnen begrijpen.
- We hebben een bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare partij, nl. de kinderen.
- We zien het gezin als een dynamisch systeem, waarbij de leden elkaar voortdurend beïnvloeden. Het ontstaan van problemen situeert zich niet in één oorzaak, maar door een wisselwerking van diverse factoren. Elk lid van het gezin beïnvloedt het geheel en wordt beïnvloed.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 6
		Revisie: 3

Een vertrouwensrelatie opbouwen is een voorwaarde voor goede hulpverlening.

Een vertrouwensrelatie is nodig maar vraagt tijd. De cliënt staat vaak wantrouwend t.o.v. de hulpverlening omwille van negatieve ervaringen in het verleden. De hulpverlener moet het vertrouwen verdienen. Dit kan door een grondhouding van respect en geduld.

Hij dient te investeren in een veilig klimaat door zelf open en echt te zijn. Als hulpverlener mag je jezelf kwetsbaar opstellen. Eigen ervaringen, voor zover relevant voor de begeleiding, kunnen drempelverlagend werken. Je hoeft niet de alleswetende hulpverlener te zijn, maar in de eerste plaats een mens met de nodige empathie en deskundigheid, maar ook met onvolmaaktheden.

Discretie en het beroepsgeheim zijn onontbeerlijk. Veronderstellingen en hypothesen dienen getoetst te worden bij de cliënt. De cliënt moet gerespecteerd worden in zijn/haar verhaal, oplossingen en tempo.

Vertrouwen geeft zelfvertrouwen. Vertrouwen in de mogelijkheden van de cliënt, helpt de cliënt weer te geloven in zichzelf.

Als hulpverlener ben je bondgenoot van de cliënt binnen het groeiproces die ze/hij doormaakt.


We willen de normen die we hanteren voortdurend toetsen aan de normen van het gezin en in dialoog bepalen wat in hun situatie de goede norm is.

Het is belangrijk dat we in communicatie gaan met de cliënten over hoe zij t.o.v. bepaalde zaken zoals opvoeding, belang van netheid, omgangsvormen, enz... staan om een beeld te krijgen wat hun waarden en normen zijn en welke rol zij spelen in hun huidige problemen.

Wanneer er voldoende vertrouwen is, kan men als begeleider het verschil met eigen waarden en normen en vooral met de algemeen geldende ('transcendente') waarden van de maatschappij bespreken. Je kan de cliënt wijzen op de mogelijke gevolgen van bepaalde gedragingen, dit vanuit een bezorgdheid, op een niet veroordelende manier.

Wanneer je als hulpverlener beseft dat je de mensen beoordeelt vanuit een persoonlijk waardepatroon, en dat jouw norm niet persé "de norm" is, zal je automatisch meer openstaan voor andere waarden en normen.

In dialoog kan je dan samen een haalbare norm zoeken voor het begeleide gezin.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 7
		Revisie: 3

**Wij vertrekken vanuit de vraag van de cliënt
Wij respecteren zijn/haar tempo en prioriteiten.**

Vanuit de perceptie van de hulpverlener zijn er vaak andere werkpunten zichtbaar dan vanuit de invalshoek van de cliënt.

Het is echter belangrijk om eerst die werkpunten aan te pakken die de cliënt zelf aanbrengt.

- De cliënt is zich immers al bewust van het probleem en is meer gemotiveerd om er iets aan te doen. Dit vergroot de slaagkansen .
- Het stimuleert het vertrouwen in de hulpverlener en het zelfvertrouwen.
- Het geeft de cliënt een gevoel van veiligheid , hij wordt niet direct geconfronteerd met thema's die misschien nog te bedreigend zijn.
- De cliënt voelt zich au sérieux genomen en begrepen.
- Zoniet krijg je weerstand

Binnen een vertrouwensrelatie en als er voldoende veiligheid is, zal de cliënt op zijn tempo wel elementen aanbrengen die hij op dat moment belangrijk vindt.


Dit betekent niet dat wij geen zaken mogen 'duiden'. Soms kan het de cliënt helpen dat wij onze interpretaties benoemen, dat wij ons perspectief toetsen. Dialogoog met de cliënt is hierbij een sleutelwoord.

Dialogoog betekent :

- open staan voor de oplossingen die de cliënt aangeeft
- de beleving van de cliënt au sérieux nemen en jouw beleving terug geven
- de cliënt ondersteunen bij zijn keuzes en beslissingen
- de cliënt als evenwaardige partner zien binnen de hulpverleningsrelatie.

We vertrekken vanuit de basisvaardigheden en mogelijkheden van de gezinsleden. 'Falen' maakt deel uit van het leerproces.

We moeten afstappen van 'vanzelfsprekendheden'. Dingen die voor ons vanzelfsprekend zijn, kunnen voor anderen heel moeilijk of onmogelijk zijn. Als de verwachtingen niet aansluiten bij de mogelijkheden van de cliënt, kan die het gevoel hebben van tekort te schieten. Te hoge verwachtingen kunnen er ook voor zorgen dat de cliënt ten onrechte beschuldigd wordt van onwil of gebrek aan medewerking. Kortom : te hoge verwachtingen (bij de hulpverlener of bij de cliënt) werkt een gevoel van falen in de hand.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 8
		Revisie: 3

Door te vertrekken van de mogelijkheden van de cliënt, stijgt de kans op succes en het zelfwaardegevoel van de cliënt. Het geeft de hulpverlener de mogelijkheid om de (soms kleine) stapjes in de goede richting te benoemen, wat efficiënter werkt dan kritiek. Dit bevordert de relatie en het (zelf)vertrouwen.


Het is belangrijk om samen met de cliënt een grondige analyse van het probleem te maken, waarbij de basisvaardigheden, de mogelijkheden, de verwachtingen, de weerstanden en de motivatie van de cliënt worden onderzocht.

Daarnaast is het belangrijk dat er binnen ons hulpverleningsklimaat ruimte is om fouten te maken, zonder dat mensen zich daarvoor veroordeeld voelen. Fouten maken, maakt deel uit van een leerproces en staat niet gelijk met mislukken. Het is belangrijk dat inzichten kunnen groeien door ervaring. Hulpverlening biedt ruimte tot experimenteren en geeft telkens opnieuw kansen opdat mensen zelf zouden kunnen voelen wat de beste weg is voor hen. Je kan als hulpverlener jouw bezorgdheid uiten of advies geven, maar je moet kunnen accepteren dat mensen liever hun eigen oplossingen hanteren. Wanneer deze echter ten nadele van de veiligheid van de kinderen zijn of wanneer het om minderjarigen gaat, kan er in teamverband beslist worden dat er vlugger standpunt wordt ingenomen.

We willen de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen stimuleren

We vertrekken in de eerste plaats van de oplossingen die de cliënt voorstelt, ook al komen die niet overeen met de onze. We kunnen samen met de cliënt de mogelijke gevolgen van een beslissing overlopen en eventuele andere oplossingen benoemen, maar de uiteindelijke keuze blijft bij de cliënt.

We proberen een evenwichtige balans te zoeken tussen overnemen en zelf laten handelen. Soms kan tijdelijk overnemen van een aantal zaken nodig zijn ter ontlasting of afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt. Daarnaast is het belangrijk dat we de zelfredzaamheid van de cliënt stimuleren door in overeenstemming met het tempo en de mogelijkheden van de cliënt, de cliënt de kans te geven weer greep op zijn/haar leven te krijgen. Dit kan door hen het vertrouwen te geven om zelf zaken te laten regelen en ruimte te laten om eigen oplossingen uit te proberen. Soms zal het nodig zijn mensen hierin extra te stimuleren, want vaak hebben ze door een problematische levensgeschiedenis weinig zelfvertrouwen.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 9
		Revisie: 3

Daar waar de fundamentele rechten van de mens en het kind geschonden worden binnen het gezin, moeten we als hulpverlener onze verantwoordelijkheid nemen.

Deze op het eerste zicht evidente stelling blijkt in de praktijk een moeilijke zaak. De gezinnen die op onze dienstverlening een beroep doen zijn vaak zodanig in hun functioneren verstoord dat de leden elkaar bewust of onbewust kwetsen.

Dit maakt deel uit van hun problematiek. Onze interventies zijn er op gericht om het gezinsfunctioneren te verbeteren en de relaties te herstellen. Oplossingen zijn vaak maar op lange termijn haalbaar.

Gedurende het hulpverleningsproces zal het team voortdurend afwegen welke de beste oplossingen zijn en beschermende factoren zoeken voor de meest kwetsbare partij (meestal de kinderen).

Daarnaast is het belangrijk dat de begeleiding delicate thema's blijft bespreken met het gezin op een niet-beschuldigende manier.

Wanneer we menen dat onze interventies onvoldoende zijn om voldoende veiligheid te garanderen voor de gezinsleden, schakelen we andere beschermende diensten in. Dit gebeurt in overleg met alle betrokken hulpverleners en het gezin.

We werken gezinsintegrerend en integraal

Gezinsintegrerend werken betekent verbindend werken. We proberen de relaties tussen de gezinsleden te verbeteren. Vertrekkend vanuit de individuele beleving van elk gezinslid, proberen we het inlevingsvermogen te stimuleren om zo tot een beter begrip van elkaar te komen.


We hebben oog voor de inzet en het geven van alle gezinsleden en proberen dit te benoemen.

Integraal werken houdt in dat we de samenhang zien tussen de problemen op verschillende levensdomeinen en ons niet richten op één bepaald probleemgebied.

We proberen alle leden van het gezin te begeleiden, en indien gewenst, betrekken we het netwerk.

Door onze verschillende werkvormen (leefgroep, studio, ambulante begeleiding, nazorg) kunnen we trajectbegeleiding aanbieden.

We hebben oog voor het verleden, heden en de toekomst van het gezin. De gezinsproblematiek wordt gekaderd binnen de ganse context van het gezin en de betekenis die de leden van het gezin verlenen aan het gebeuren.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 10
		Revisie: 3

We willen werken met doorzichtige methodieken

We proberen open en duidelijk te zijn naar onze cliënt. Deze open houding biedt veiligheid en zekerheid en stimuleert het vertrouwen.

We vertrekken vanuit de doelstellingen van de cliënt en leggen uit waarom we wat doen. Alle acties in functie van de begeleiding worden met de cliënt besproken. Concreet betekent dit dat de hulpverlener geen informatie doorgeeft aan andere diensten zonder toestemming van de cliënt, en geen zaken doorzegt die hij niet eerst met de cliënt heeft doorgesproken. Het hele hulpverleningsproces gebeurt in samenspraak met de cliënt.


We werken vanuit een Christelijke inspiratie

De Christelijke waarden zijn een belangrijke inspiratiebron :

de andere helpen, opkomen voor de kleinsten, de zwaksten, respect voor de mens, de persoon achter het gedrag zien, het goede zien in elke mens, gelijkwaardigheid, rechtvaardigheid, ieder aanvaarden zoals hij is met zijn talenten en gebreken, ieder zonder vooroordelen en met liefde benaderen, kansen geven, vergeven.

Wij willen tolerant zijn voor anders-denkenden en eenieders geloof accepteren, ook al is dit niet het onze.

Wij willen binnen Huis Ter Leye tijd en ruimte maken voor spiritualiteit of godsdienst. Stilstaan bij een bepaald thema, erover nadenken of stilstaan bij het wonderlijke van het leven om dankbaarheid te uiten.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 11
		Revisie: 3

6. Samenwerkingswaarden

Het is belangrijk dat mensen zich goed voelen in hun job

Iedereen kan een bijdrage leveren aan de werksfeer. Een goed contact met collega's en cliënten zijn hierbij belangrijk.

Het beleid voorziet formele momenten waar er expliciet kan worden stilgestaan bij de werkverdoening : nl. functioneringsgesprekken. Een doorzichtig beleid met ruimte voor inspraak en een open communicatie moeten zorgen voor klimaat waarbinnen medewerkers au serieux worden genomen.

Elkeen heeft recht op respect, erkenning en aanvaarding door zijn collega's en overste.


Het is de taak van iedereen om aandacht te hebben voor elke collega. Iedereen heeft recht op acceptatie en ondersteuning. Erkenning door collega's en overste draagt bij tot een goede werksfeer is een sterke stimulans.

Iedere functie is even belangrijk, elk heeft zijn rol en zijn inbreng. Samenwerking tussen de teams is belangrijk

Elke dienst is een schakel in het hulpverleningsproces. Vanuit elke discipline is er een verschillende kijk op de werking, al die percepties samen zorgen voor een bredere kijk. Respect voor elkaar gezichtspunt om van daaruit te komen tot iets dat gedragen is over de verschillende teams heen blijft langer overeind.

Daarnaast is het belangrijk dat de teams, elk met hun eigen taak, identiteit en cultuur binnen hun terrein kunnen groeien en vorm geven aan nieuwe ideeën. Teamvergaderingen bieden een platform voor de communicatie binnen de teams. Er moet ook voldoende ruimte zijn voor informatiedoorstroming en overleg tussen de verschillende functies.

Het creëren van structurele voorwaarden om de samenwerking mogelijk te maken is een belangrijke opdracht voor het beleid : voldoende formele momenten voor overleg en informatiedoorstroming tussen medewerkers met een verschillende functie , vb. : constellaties, personeelsvergaderingen, werkgroepen,...

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 12
		Revisie: 3

Het is belangrijk van samen in dezelfde richting te werken


Samen in dezelfde richting werken, betekent dat er vanuit ieders inbreng gekomen wordt tot iets waar we allemaal achter kunnen staan. De visie van Huis Ter Leye is een belangrijke inspiratiebron en legt de klemtonen van onze hulpverlening. Het is belangrijk dat iedereen handelt vanuit die visie. Overleg en duidelijke afspraken en ieders engagement zijn hierbij essentieel. Afspraken zo eenvoudig mogelijk maken en regelmatig herhalen bevordert het werken in dezelfde richting.

Duidelijke informatie geven en afspraken nakomen zijn nodig voor een goede samenwerking.

Het is belangrijk dat de juiste informatie bij de juiste personen terecht komt. Hiervoor moeten de instrumenten daartoe op een correcte manier worden gebruikt. (dagboek, briefings, teamverslagen, constellatieverslagen,...) Bij informatie-overdracht is het belangrijk het objectieve feitenmateriaal gescheiden te houden van meningen en interpretaties. Eenmaal er een overeenkomst is over de afspraken en regels, dienen ze door iedereen gevolgd te worden. Een afspraak of regel kan herzien worden op ieders vraag in de daartoe bestemde vergadering (teamvergadering, personeelsvergadering). Het bundelen van afspraken voorkomt dat gemaakte afspraken verloren gaan. (handleidingen sociale dienst, groepswerking)

Open communicatie is belangrijk om goed te kunnen samenwerken

Open communicatie is met een open geest samen nadenken en werken. Dit vergt luisterbereidheid en de intentie om je mening te zeggen, jezelf durven te zijn en open te staan voor de mening van de ander. Het is ieders verantwoordelijkheid om een vertrouwensfeer te creëren waarbinnen men in dialoog zaken kan bespreken. Toetsen of een boodschap wel duidelijk is overgekomen en wederzijdse feedback stimuleren een duidelijke communicatie.

	Kwaliteitsbeleid	HB B 201
	Missie, doelstellingen en waarden	1 december 2004
		blad 13
		Revisie: 3

Het beleid stimuleert een open werkomgeving, door voldoende tijd te voorzien voor reflectie en diepgang om knelpunten op een rustige manier te bespreken.

Het is waardevol om onze beeldvorming met elkaar te delen. Dit vereist toegankelijkheid voor elkaar, de bereidheid om open te staan voor de beeldvorming van de ander en de moed om jouw beeldvorming te verlaten.

De verschillende beeldvormingen met elkaar delen, kan een nieuw licht op de begeleiding werpen. Op die manier kan men beter de complexiteit van een probleem vatten en kunnen we vaste denkpatronen verlaten.

Het is ook belangrijk van stil te staan bij de eigen beeldvorming ; in hoeverre is die bepaald door de eigen waarden en normen, door de eigen levensgeschiedenis. Door open te staan voor de beeldvorming van de andere, krijg je zelf een bredere kijk.

Het is zinvol om de zaken eens van op een afstand te bekijken, tijd om stil te kunnen staan bij ons functioneren. Medewerkers met een overzichtspositie kunnen hierbij helpend zijn.

Reflecteren en proberen de zaken te bekijken van op een afstand, helpt om de belangen van alle partijen te zien. Het helpt om los te komen van de eigen beeldvorming en de ander beter te begrijpen. Het brengt nieuwe inzichten en kan nieuwe richtingen geven aan begeleidingen.

Dit vereist evenwel een klimaat van veiligheid en openheid. Denkdagen, teamvergaderingen, constellaties en vormingen zijn hierbij helpend.

Functioneringsgesprekken met de directie geven de kans om stil te staan bij ons functioneren.