

*Werkingsverslag
Kwaliteitsverslag 2007*

*Dagcentrum letha
Dagcentrum Pedaal*

INLEIDING **2**

DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU

1) V.Z.W. Martens-Sotteau **4**

2) Profiel **5**

3) Organigram **7**

4) Medewerkers en Raad van Bestuur **9**

DEEL 2 : DAGCENTRUM LETHA **10**

DEEL 3 : DAGCENTRUM DE PEDAAL
33

INLEIDING

U vindt hieronder het werkingsverslag 2007 van de dagcentra Letha, gelegen te Ledeberg en bedoeld voor lagere schoolkinderen en dagcentrum De Pedaal, dat zich bevindt in Gent en adolescenten en hun gezin begeleidt.

De beide dagcentra vormen samen één voorziening.

Het dagcentra maken deel uit van de V.Z.W. Martens-Sotteau samen met het begeleidingstehuis Martens-Sotteau en het project herstelbemiddeling. Zoals vorig jaar krijgt U één verslag per voorziening. We volgen daarmee de logica van de regelgeving. Ook daar wordt gevraagd gegevens af te leveren per voorziening.

Het eerste deel is gemeenschappelijk voor alle voorzieningen van de V.Z.W. We beschrijven het aanbod, onze missie, de doelgroep, het organigram, de voor de voorziening relevante personeelsgegevens.

Een volgend deel gaat enkel over het de dagcentra. Eerst komt Letha aan bod en daarna 'De Pedaal'. De gebruikelijke cijfergegevens komen eerst aan bod. Daarnaast schrijven we explicieter over de accenten in het 'kwaliteitsbeleid' van de voorziening. Hetgeen U in de volgende bladzijden vindt over de werking (en nog veel meer dan dat), is resultaat van de inzet van heel wat medewerkers, de inbreng van kinderen en jongeren en de uitwisseling met ouders en verwijzers. Dank daarvoor.

Dit jaarverslag en ook de jaarverslagen van de 'Begeleidingstehuis Martens-Sotteau' en van het 'Project herstelbemiddeling' vindt U terug op de website: www.martens-sotteau.be.

Veel leesgenot

Filip Maertens, directeur

DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU

1) V.Z.W. Martens-Sotteau

V.Z.W. Martens-Sotteau heeft een erkenning van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Bijzondere Jeugdbijstand, voor :

- 38 residentiële plaatsen
- 20 dagcentrum plaatsen
- een project herstelbemiddeling

Het **begeleidingstehuis** Martens-Sotteau is gevestigd op een groot terrein in Oostakker.

Er zijn 3 huizen. Elk huis heeft een grote leefruimte, individuele slaapkamers en een ruime tuin. Daarnaast zijn er 6 studio's, gebouwd rond een binnenplaats. Verder is er ook een administratief gebouw, een centrale keuken, een werkatelier en de nodige berging.

Huis 1 is een leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale groep: er verblijven zowel kleuters, kinderen, pubers als adolescenten. Huis 3 is een groep voor jongens en meisjes tussen 12 en 18 jaar.

In de studio's is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook Begeleid Zelfstandig Wonen aan voor maximaal 9 jongeren. Elke werkvorm is gemengd.

Dagcentrum Letha is een dagcentrum voor kinderen tussen 6 en 12 jaar . Het is gelegen in het centrum van Ledeberg.

Dagcentrum De Pedaal is een dagcentrum voor adolescenten . Jongeren tussen 12 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort . De beide dagcentra samen kunnen instaan voor de begeleiding van 20 kinderen of jongeren en hun gezinnen.

Het project herstelbemiddeling bestaat sinds 2001. De opdrachten tot bemiddeling krijgen we bijna altijd van de parketmagistraat. Er wordt geprobeerd te bemiddelen tussen minderjarige daders en hun slachtoffers. We zijn de enige dienst voor Oost-Vlaanderen. Sinds 2007 doen we ook een aanbod voor hergo, herstelgericht groepsoverleg. De dienst kreeg in het afgelopen een forse uitbreiding aan medewerkers en verhuisde naar de oude brandweerkazerne in de Academiestraat.

2) Profiel V.Z.W. Martens-Sotteau

Doelgroep

We zijn door de Vlaamse Gemeenschap erkend als voorziening (begeleidingstehuis / dagcentrum) binnen de bijzondere jeugdzorg. Dit betekent dat kinderen en jongeren bij ons terecht kunnen, die zijn doorverwezen door de Jeugdrechtbank of het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg.

Die verwijzer is van oordeel dat een opvoedingssituatie dermate problematisch is, dat een minder ingrijpende hulpverlening niet toereikend is. Een problematische opvoedingssituatie wordt in de decreten omschreven als: *“een toestand waarin de fysieke integriteit, de affectieve, de morele, de intellectuele of de sociale ontplooiingskansen ernstig in het gedrang komen door bijzondere gebeurtenissen, door relationele conflicten of door omstandigheden waarin zij leven”*.

Een opvoedingssituatie wordt problematisch op grond van het volume van de aanwezige problematiek: het gaat over situaties waarin verschillende problemen aanwezig zijn, de problemen ernstig zijn en chronisch van aard.

Naast de begeleiding van een kind of jongere, beschouwen we de samenwerking met en/of de begeleiding van de context - in de eerste plaats de ouders - essentieel.

We kiezen ervoor om met gemengde groepen te werken. We hebben geen opname- of begeleidingsplicht; een weigering wordt echter steeds gemotiveerd.

Onze opdracht

1) We willen aan de kinderen, jongeren en gezinnen, waartoe ze behoren, een kwaliteitsvolle begeleiding bieden:

*We willen een aanbod doen, dat zoveel mogelijk vertaald wordt naar de vraagstelling van de mensen.

*We willen kinderen, jongeren, ouders helpen bij het ontplooiën van hun mogelijkheden: hen leren zoveel mogelijk zelf hun leven in handen te nemen.

*We willen samenwerken met ouders, familie, school en de bredere omgeving.

*Om dit te realiseren willen we doelgericht werken aan:

- degelijke groepswerking in een aangepaste infrastructuur
- individuele zorg en begeleiding
- gezinsbegeleiding en ondersteuning
- studiebegeleiding
- oefenkansen bieden naar zelfstandigheid toe
- overleg en samenwerking met andere betrokkenen

2) We willen onze hulpverlening aanbieden vanuit een onderbouwde visie:

*We bekijken mensen als dynamische wezens, die in interactie staan met hun onmiddellijke omgeving, hun bredere context, hun eigen levensgeschiedenis. De mens is een knooppunt van relaties.

*We geloven dat iedereen positieve krachten in zich heeft. We zullen mensen daarop aanspreken.

*Kinderrechten zijn belangrijk. Het zal bij onze doelgroep steeds weer zoeken zijn naar een evenwicht in de concrete invulling van de begrippen protectie, participatie en provisie.

*We werken met complexe situaties en krijgen heel uiteenlopende probleemsituaties aangemeld. Omwille daarvan willen en kunnen we niet rigide vasthouden aan bepaalde theorieën. Bruikbare elementen uit diverse kaders willen we integreren in onze methodieken.

3) We willen een schakel zijn in het hele netwerk van hulpverlening:

*Als voorziening willen we duidelijk aanwezig zijn in de regio en mee verantwoordelijkheid opnemen voor de uitbouw van een adequaat voorzieningennetwerk met voldoende middelen. Overleg en samenwerking met andere organisaties is daarbij essentieel.

*We willen ons hulpaanbod kritisch bevragen. Indien de noodzaak blijkt, om een bestaand hulpverleningsaanbod te wijzigen of nieuwe werkvormen dienen zich aan, willen we daartoe initiatieven ontwikkelen.

4) We willen medewerkers een stimulerende werkomgeving bieden:

*Hulpverlening is een teamaangelegenheid. Inbreng van iedereen wordt verwacht vanuit zijn / haar eigen inbreng, persoonlijkheid en engagement.

*Duidelijke communicatie, verantwoordelijkheid, solidariteit, respect voor ieders overtuiging, ruimte voor reflectie en feedback zijn belangrijk.

*We willen middelen en tijd vrijmaken voor vorming en kritische reflectie.

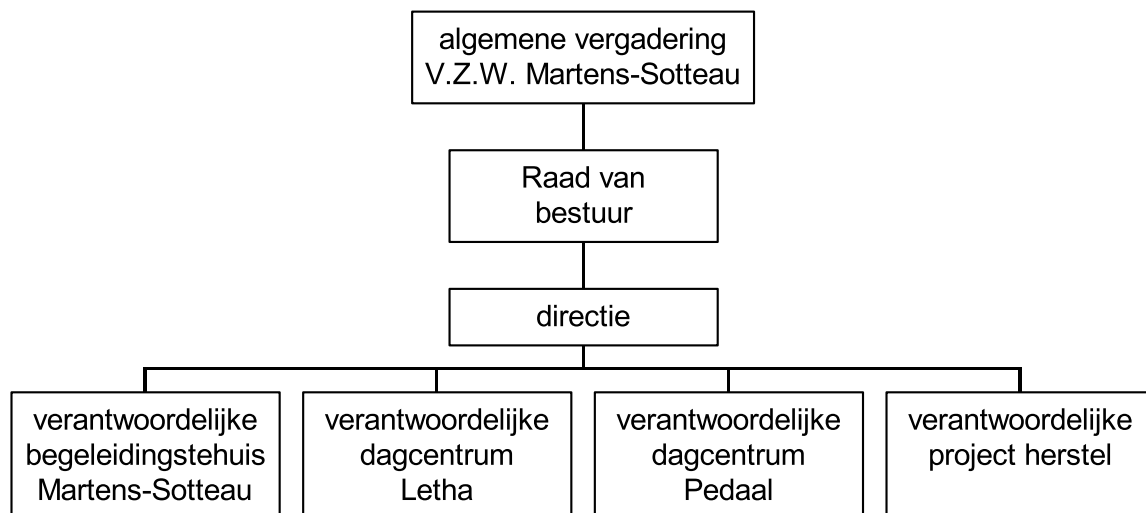
5) We willen de finances en de middelen aan personeel zorgzaam inzetten:

*Financiële verantwoordelijkheid betekent voor ons een zorgzaam aanwenden van de middelen met het oog op de uitbouw van een optimale hulpverlening; zorg voor werkgeversverplichtingen en aandacht voor de toekomst.

3) Organigram

Dit organigram geeft de wijze weer waarop de taken in de organisatie verdeeld zijn over functies en hoe die taken op elkaar zijn afgestemd. Alle functies (die vallen niet noodzakelijk samen met personen), die invloed hebben op de werking zijn hierin opgenomen. Het organigram toont wie rapporteert aan wie.

U vindt het organigram over de voorzieningen heen.



4) Personeelsgegevens:

Hieronder vindt U een lijst van medewerkers en de samenstelling van de Raad van Bestuur. We beperken ons in dit werkingsverslag tot de medewerkers van de algemene diensten, dit zijn de personen die werken voor alle afdelingen van de V.Z.W., en de medewerkers van de dagcentra

Vaste medewerkers:

Algemene diensten

Fonteyne Rudy	klusjesman	60%
Scheire Elsy	administratie	84 %
Maertens Filip	directeur	100 %
Verspeelt Myriam	administratie	100 %
Verheyde René	klusjesman	100 %
Kruyt Willy	klusjesman	100 % (vervanging)

Dagcentrum Letha

Vyncke Luc	verantwoordelijke	80 %
Blansaer Hilda	poetsen en koken	53 %
Geldolf Kathleen	begeleider	75 %
Gevels Paul	begeleider	80 %
Lammens Rosette	begeleider	50 %
Samsoen Valerie	begeleider	75 %
De Baere Mieke	begeleider	58 %
Francois Tineke	begeleider	80 % (vervanging)

Lien Dedeurwaerder 3°jaarstage graduaat orthopedagogie Ipsoc Kortrijk
Fiona De Coene 2°jaarsstage maatschappelijk werk Artevelde hogeschool.

Dagcentrum Pedaal

Debusschere Rika	verantwoordelijke	100 %
Keyen Stef	begeleider	100 %
De Laere Sofie	begeleider	100 %
Vandamme Nancy	poetsen en koken	54 %
Van Rossem Jurgen	begeleider	100 %
Vervecken Liesbeth	begeleider	80 %
Janse Bram	begeleider	100 % (vervangingen)
Debusschere Sarah	begeleidster	75 % (vervanging)

Mieke Decorte 1°jaarsstage graduaat orthopedagogie Ipsoc
Bert Vandenbroucke 2°en 3°jaarsstage graduaat orthopedagogie Ipsoc
Sarah Debusschere 3°jaarstage graduaat orthopedagogie Hogeschool Gent

2) Raad van bestuur.

* Roger Van Gasse, voorzitter , gewezen inspecteur buitengewoon onderwijs

* Luc Schollaert, gewezen directeur V.S.P.W Gent

- * Stefan Hollaert, bankdirecteur
- * Norbert Coorevits, gewezen inspecteur hoger onderwijs
- * Hilde Van Gasse, docent V.S.P.W. -Gent
- * Hilde Mestdagh , psychologe revalidatiecentrum
- * Jacques Adriaens , directeur revalidatiecentrum
- * Marc Lambrecht, boekhouder

DEEL 2: DAGCENTRA 'LETHA' en 'DE PEDAAL'

1. LETHA

1. Cijfergegevens Jongeren

1. Bezetting op 31 dec 2007

De bezetting bedroeg voor 2007 : 98,49 %

Eind 2007 hadden we 9 kinderen in begeleiding. Vijf verwijzingen via de J.R.B. en vier verwijzingen via het C.B.J.

De leeftijdsspreiding van de kinderen op 31.12 was de volgende:

6 jaar -
7 – 8 jaar: 2
9 – 10 jaar: 2
11- 12 jaar: 3
+ 12 jaar: 2

De verblijfsduur van de kinderen in 2007 was als volgt:

0 – 3 maand: 2
3 – 6 maand:
6 – 12 maand: 4
12 – 24 maand: 4
+ 24 maand:

2. Afgesloten begeleidingen

In 2007 werden 4 begeleidingen afgesloten

De opnames duurden tussen:	0 – 3 maand	0 kinderen
	3 – 6 maand	0 kinderen
	6 – 12 maand	1 kind
	12 – 24 maand	2 kinderen
	+ 24 maand	1 kind

Verdere hulpverlening na de dagcentrumbegeleiding ?

- een begeleiding werd verder gezet door een dienst ambulante gezinsbegeleiding.
- een begeleiding werd verder gezet via het C.B.J. door een internaatsplaatsing.
- twee begeleidingen konden worden afgesloten zonder verder bijkomende hulp, in deze situaties konden de gezinnen verder via hulpverlening buiten de bijzondere jeugdzorg.

3. Nieuwe begeleidingen

In 2007 werden 3 nieuwe begeleidingen opgestart.

Leeftijd bij opname : 5 - 6 jaar 0
7 – 8 jaar 0
9 – 10 jaar 1
11 – 12 jaar 2

Verwijzende instantie : J.R.B. Gent: 0
C.B.J. Gent : 3

4. Aanmeldingen in de loop van 2007

In 2007 waren er een tiental aanmeldingen, vijf van de JRB en vijf van het C.B.J te Gent.

- twee van deze aanvragen konden nog starten in de loop van dit jaar.
- bij twee aanvragen werd de vraag voor begeleiding nadien niet verder weerhouden.
- één van de aanvragen werd na overleg team – consulent niet opgenomen voor begeleiding.
- Zeven aanvragen bleven op de wachtlijst.

Bedenkingen :

- in vergelijking met 2006 was er toename in de vraag in de aanmeldingen, dit van 4 naar 10. In vergelijking met 2004 en 2005 blijft het aantal gelijk namelijk 10.
- de leeftijd van de jongeren op het moment van aanvraag ligt tussen de 5 – 8 jaar dit voor een zestal jongeren. De vraag voor begeleiding van gezinnen met jongere kinderen is groter dan de vorige jaren.

2. Personeel

1. De lijst der medewerkers

De lijst van de medewerkers op 31.12.2007 is terug te vinden in globale deel van het werkingsverslag van de V.Z.W.

2. Vorming, training en opleiding van het personeel.

1. Gevolgde opleiding

- één medewerker volgde het tweede jaar van de opleiding Gezinsbegeleiding en gezinsgericht werken bij Balans te Gent
- als team volgden we een studiedag m.b.t. het decreet rechtspositie in de integrale jeugdhulp. door Lily Declerck van de Kinderrechtswinkel.
- als team hadden we nog een gezamenlijk supervisiemoment, door het Instituut voor Vorming, Training en Opleiding (Lochristie)
- twee medewerkers volgden de vormingscyclus filosoferen met kinderen, 4 avonden, door Volkshogeschool Vorming Plus.
- enkele medewerkers volgden de vormingscyclus kinderrechten en opvoedingsondersteuning, door het Centrum voor de rechten van het kind – vakgroep Sociale Agogiek Gent.
- twee medewerkers volgden een informatievoormiddag Integrale Jeugdzorg te Gent.
- aan het overleg van het V.S.D. blijven we deelnemen. Een medewerker volgt het overleg oost – west Vlaanderen, de coördinator volgt het coördinatorenoverleg.
- verder nemen we ook deel aan de werkgroep Q , een overleg tussen verschillende dagcentra.

2. Geplande opleiding 2008

- in het najaar zullen we als team de cursus 'van verhalen en poppen' (contextuele scholing) volgen, opleiding wordt verzorgd door Ipsoc bijscholing Kortrijk
- twee medewerkers werden ingeschreven voor de vormingsdagen van het OSBJ – 'Het decreet rechtspositie implementeren'. Wegens volzet wachten we het nieuwe aanbod af.
- 'oplossingsgericht werken met mijn team' door Upgrating Brussel zal gevolgd worden door de verantwoordelijke.
- verder kijken we uit naar enkele studiedagen die aansluiten bij onze werking.

3. Functioneringsgesprekken

Deze hadden plaats in de periode mei, juni en september, oktober.

3. Werken aan kwaliteit

.1 Een chronologisch overzicht

januari 2007

- m.b.t. het kwaliteitshandboek werden volgende items besproken :
 - Overlegorganen : - supervisie werd toegevoegd als vorm van overleg
 - m.b.t. de functioneringsgesprekken zal geprobeerd worden deze in het eerste kwartaal van het jaar te laten doorgaan.
 - Participatie van de cliënt aan eigen hulpverlening : afspraak werd gemaakt om de werkmap Rechtspositie van de minderjarige door te nemen, dit door ieder van de teamleden
 - Werd de planning gemaakt voor afname van de jaarlijkse tevredenheidsmeting
 - Werd een planning gemaakt voor de evaluatie van de afgesloten begeleidingen.

Februari 2007

- Evaluatie van het werken met een individueel aandachtspuntje voor de jongere, via een dagelijks ondersteuningssysteem.
- Afname tevredenheidsmeting ouders en jongere.

Maart 2007

- Evaluatie van afgesloten begeleiding door gezinsbegeleider en team, aangevuld met evaluatie door de Plaatsende instantie, cfr. 3.2
- Inventarisatie van materiaal dat gebruikt wordt voor individuele begeleiding.
- Bespreking resultaten van de jaarlijkse tevredenheidsmeting ouders en jongere.
- Spreker over rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulpverlening Afspraken werden gemaakt over keuze artikels die we doornemen en werkwijze werd vastgelegd.
- Pestproject werd in de paasvakantie uitgewerkt
- Paaskamp te Westouter

April 2007

- Evaluatie van de informele ouderwerking nl. de feestelijkheden en hoe deze verder uit te bouwen.
- Evaluatie van afgesloten begeleiding.

Mei 2007

- Voorstelling proefschrift "Afbouw van de hulpverlening in een dagcentrum". Naar aanleiding van deze uiteenzetting werd de afbouw van de hulpverlening

in ons dagcentrum geëvalueerd, een werkgroepje bekijkt dit verder op eventuele aanpassingen voor onze werking.

Juni 2007

- Planning groot verlof
 - kampen (scouts,) voor de jongeren
 - grabbel- en swappasactiviteiten in overleg met jongeren en ouders
 - planning fietskamp Letha in augustus.
 - barbecue met de gezinnen
- Decreet rechtspositie minderjarige. Door een eerste werkgroepje werden de art. 8, 9, 10 Recht op instemming en art 11 – 12 Recht op informatie en duidelijke communicatie toegelicht en getoetst op onze kijk en werking. Vanuit vragen, bedenkingen wordt een eerste neerslag uitgewerkt (cfr inhoudelijk 3.2)

Juli 2007

- Planning van de vorming najaar 07 – voorjaar 2008.
 - Balans tweede jaar gezinsbegeleiding, door Johanna
 - Filosoferen met kinderen, door Mieke en Johanna.
 - Contextueel begeleiden aan de hand van duplo – taal, door alle teamleden. Deze opleiding kan pas starten november 2008.

September 2007

- Teamdag : verdere uitwerking van afbouw hulpverlening vanuit een dagcentrum. Een stappenplan en eventuele procedure zal daarvoor ontwikkeld worden. (cfr 3.2)
- Informele ouderwerking: planning van Bingoavond voor de gezinnen.

Oktober 2007

- Decreet rechtspositie minderjarige. Door een tweede werkgroep werd artikels aangaande dossier toegelicht en getoetst op onze kijk en werking. Vanuit vragen en bedenkingen wordt een verdere neerslag uitgewerkt.

November 2007

- Decreet rechtspositie minderjarige. Vanuit een derde werkgroep werden de artikels aangaande recht op een menswaardige behandeling aan bod gebracht. Ook hier wordt verder aan gewerkt.

December 2007

- Denkdag m.b.t. aspecten van het groepsgebeuren
- Evaluatie van een afgesloten begeleiding.

2. Per thema

2.1. Tevredenheid

2.1.1. Hoe tevreden zijn de ouders ?

- Acht vragenlijsten werden afgegeven, zeven ervan werden terugbezorgd.
- Ouders zijn positief over de mate waarin ze geïnformeerd worden over de dagcentrumwerking in zijn verschillende aspecten. Op drie vragen wordt evenwel één maal onvoldoende tevredenheid ervaren.
- Wat betreft de betrokkenheid stellen we een hoge mate van tevredenheid vast, zowel wat betreft contacten tussen ouders en dagcentrum, als over contacten tussen ouders, dagcentrum en verwijzer.
- Over het reeds doorlopen begeleidingsproces heerst een tevredenheid. De meningen zijn in vrij hoge mate positief wanneer gevraagd wordt of men opnieuw de stap naar het dagcentrum zou zetten.
- Niemand doet een voorstel of heeft opmerkingen.
- Eén ouder(paar) verkiest een terugkoppeling van de resultaten via een oudervergadering. De terugkoppeling gebeurt dus via een huisbezoek waarbij de resultaten worden toegelicht.

Besluit

We kunnen stellen dat ouders tevreden zijn over de samenwerking met het dagcentrum. We besluiten dat het belangrijk is blijvend aandacht te hebben voor een goede informatieoverdracht met de ouders.

2.1.2. Hoe tevreden zijn de jongeren ?

- Tien vragenlijsten werden afgegeven, allen werden terugbezorgd.
- Het merendeel van de kinderen geeft aan graag naar het dagcentrum te komen, twee geven duidelijk blijk van tegenzin.
- Wat individuele begeleiding betreft besteden de begeleiders voldoende tijd en zorg aan de individuele begeleiding. Het boekje "Spiegelbeeld, een blik op mezelf" heeft niet voor iedereen het gewenste effect. Andere middelen moeten dus aangewend worden. Het aanwezige materiaal moet beter bij elkaar gebracht worden. Dit gebeurde reeds in maart.
- M.b.t. de gezinsbegeleiding heeft de helft van de kinderen een idee wat in de huisbezoeken besproken wordt, de andere helft kent de agenda niet. Anderzijds vinden alle kinderen wel dat er met hun vragen voldoende rekening gehouden wordt. In gezinsgesprekken heeft de helft van de kinderen het gevoel aan bod te komen.
- M.b.t. de schoolse begeleiding zijn de kinderen tevreden over de studiebegeleiding en is de meerderheid voldoende geïnformeerd over de contacten die er met de school zijn. Eén kind geeft aan geen weet te hebben van de inhoud van de contacten.
- M.b.t. de groep. De kring (groepsvergadering) wordt als goed ervaren, ze kunnen er terecht met hun vragen. Het individuele werkpunt is niet voor

iedereen altijd even duidelijk, de meerderheid vindt wel dat het werkpunt eerlijk beoordeeld wordt. Er is een algemene tevredenheid over de keuze van dagcentrumactiviteiten. Kinderen geven aan dat zij daar voldoende inspraak in hebben.

- M.b.t. verslaggeving (dossier) en besprekingen kennen de meeste kinderen de inhoud van de verslagen betreffende henzelf (en hun gezin) niet. Dit is een vreemde vaststelling, de kinderen worden in functie van verslag en besprekingen steeds geïnformeerd en de neerslag wordt met hen doorgenomen. Bij de zesmaandelijke besprekingen hebben ze het gevoel betrokken te zijn, zo ze aanwezig zijn. Zo ze niet aanwezig zijn hebben ze het gevoel niet goed op de hoogte te zijn van de inhoud van de bespreking.
- De terugkoppeling gebeurde via de groepsvergadering.

Besluit

Ook de jongeren zijn tevreden met het aanbod van het dagcentrum. Het geven van informatie, met betrekking tot gezin, verslaggeving blijft ook voor ons een aandachtspunt.

2.1.3. Hoe tevreden zijn de verwijzende instanties ?

De door de consulenten in te vullen tevredenheidsmeting wordt drie maand na stopzetting van de begeleiding aan betrokken consulent overgemaakt.

Van de vier afgesloten begeleidingen hebben we momenteel drie respondenten. De vierde begeleiding werd afgesloten op 31.12. De resultaten zullen we dus later ontvangen.

Globaal is de mening van de consulenten gaande van eerder tevreden, naar tevreden tot zeer tevreden.

Globale opmerkingen :

- Minst tevreden over : - verhouding inspanning – resultaat
- de eerder beperkte vooruitgang inzake probleem hantering van betrokkenen.
- Meest tevreden : - het engagement / aanklappende
- de hulpverlening kon ook na de dagcentrumbegeleiding verder gezet worden.

Besluit.

Het is niet mogelijk om hieruit een conclusie te trekken. Enkel dit, wij zijn tevreden, de tevredenheidslijst wordt door de consulenten gebruikt als middel tot feedback.

2.2. Individueel aandachtspunt jongere

Aandachtspunten hierbij:

- het werkpuntje voor de jongere moet zo concreet mogelijk gemaakt worden, positief geformuleerd zijn.
- éénzelfde werkpunt kan slechts twee periodes na elkaar aangehouden worden.
- overleg tussen de dienstdoende begeleiders om juistere evaluatie aan de jongere voor te leggen.
- tussentijds, op vrijdag, evalueren.
- in vakantieperiodes wordt een globaal aandachtspunt genomen nl. sfeer.

2.3. Informeel ouderwerk

Aandachtspunt hierbij:

- Een actievere inbreng van de ouders is de doelstelling. We organiseren een gezinsavond waar een spelelement ingebracht wordt. Dit kan in toekomst na evaluatie verder uitgebreid worden.

2.4. Beleid ivm de afbouw van hulpverlening en begeleiding

2.4.1. Uitgangspunt.

De afbouw van onze hulpverlening tav de jongere en zijn gezin is geen zaak van de laatste zes maanden. Gedurende het gehele hulpverleningsproces is het nodig aandacht te hebben voor de gedeelde verantwoordelijkheid. Mogelijkheden, aanwezig in het gezin, moeten kunnen blijven bestaan en sterker gemaakt worden. Positieve, groeibevorderende en gezamenlijke momenten met in en met het gezin moeten, zelfs met ons aanbod kunnen blijven bestaan.

2.4.2. Stappen in de hulpverlening

Elke stap in de hulp wordt gedragen door ons handelingsplan, de zesmaandelijke verslaggeving en de daaraan gekoppelde besprekingen met alle betrokkenen. In het handelingsplan moeten concrete wensen van ouders en de jongere opgenomen worden en tijdens de bespreking duidelijk afgesproken worden met akkoord van alle betrokkenen (ouders, jongere, plaatsende instantie en dagcentrum). Wensen moeten gemotiveerd zijn, opvolgbaar voor ieder en evalueerbaar. De opvang op het dagcentrum hoeft geen 'vijfdagen regime' te zijn. Concreet : het kan het gaan over vrijetijdsbesteding, schoolse aspecten (vb maken van huistaak), invulling van vakantieperiodes (vanaf het eerste jaar van de begeleiding zijn de jongeren reeds één week thuis waarbij samen naar invulling gekeken wordt vb. een extern sportkamp, deelname aan open scouts kamp, grabbelpasactiviteit,...

Belangrijk is dat de effecten geëvalueerd worden, en doelstellingen waar nodig aangepast worden.

Bij elke zesmaandelijke bespreking moet, als afzonderlijk item, de verdere uitbouw op het vlak van afbouw en uitbreiding ter sprake gebracht worden. Voorgaande afspraken worden dan geëvalueerd en nieuwe kunnen geïnstalleerd worden. Het is bedoeling dat daarmee de tijdelijkheid van onze tussenkomst aangegeven wordt en de ouders verantwoordelijk blijven, en dat wij hen daar willen op aanspreken.

In de laatste periode van de begeleiding kunnen in overleg met alle betrokkenen drie afbouwdagen geïnstalleerd worden.

Het organiseren van oefenmomenten moet mogelijk zijn, dit kan zijn vb samen met de ouders en jongere de stap zetten naar vb een sportclub, de jongere maakt thuis zijn huiswerk en komt nadien naar het dagcentrum ...Bij dit alles is er opvolging door de ouder(s) die op zijn (hun) beurt het dagcentrum informeert over het verloop. De bespreking hiervan met de jongere en ouders volgt tijdens individuele begeleidingsmomenten en huisbezoeken.

Afbouw en nazorg vormen het sluitstuk van het hulpverleningsproces, het proces van loskomen en afstand nemen zowel voor het gezin, de jongere als voor de hulpverlener. Het aantal contacten kan in deze periode verminderen, hoeft daarom geen regel te zijn. Zo bijsturing nodig is kan ieder van de partijen de noodzaak daartoe aangeven, dit kan resulteren in extra contacten.

Komen tot een procedure afbouw in het kwaliteitshandboek is niet nodig. De verschillende stappen kunnen hun plaats krijgen in de andere procedures o.a. werken met handelingsplan, overdracht van hulp en dienstverlening. Afbouw is een onderdeel van systematisch werken met een handelingsplan. Hoe deze verloopt, wie er initiatief neemt en wat er precies dient te gebeuren wordt verduidelijkt.

2.4.3. Te doen

Documenten ivm hulp en dienstverlening (o.a. intakeformulier, structuur handelingsplan en zesmaandelijke verslaggeving) moeten aangepast worden. Als een afzonderlijk item moet afbouw of wat daar mede te maken bijgevoegd worden aan het kwaliteitshandboek De concretisatie van afbouw moet zijn plaats vinden in de verschillende procedures o.a. werken met handelingsplan, afsluiten hulp- en dienstverlening. Aanpassing waar nodig : dec 2008.

3. Evaluatie van onze kwaliteitsplanning 2007

We stelden voorop het decreet Rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulpverlening stapsgewijs te bespreken en na te gaan waar wij onze dienstverlening op dit vlak kunnen verbeteren.

1. Werkwijze

- De toelichting van het decreet gebeurde door L. Declerck van de Kinderrechtswinkel op de teamdag van 6 maart.
- Na de keuze van nader te bespreken artikels werd een rangorde opgemaakt. Er werd gekozen voor:
 - recht op menswaardige behandeling (art 27, 28)
 - recht op instemming (art 8,9,10)
 - recht op informatie en duidelijke communicatie (art 11,12)
 - belang van de minderjarige (art 5). Gezien dit artikel te allesomvattend is werd, geopteerd om concreter te werken. Er werd de keuze gemaakt voor het art met betrekking tot recht op dossier (art 21,22)
- De verschillende werkgroepjes brachten na voorbereiding de inhoud op het team. Er werd een bundeling gemaakt van vragen en verder te ondernemen acties in 2008.

2. Inhoud.

2.1. Recht op een menswaardige behandeling. Art 27. 28

- Wat houdt dit in voor het dagcentrum

De jongeren worden opgevangen in de groep, de begeleiding betreft enkele uren. Voor een groot deel verblijven ze ook nog thuis (avonden, weekends), vaak in een gezin met meerdere kinderen. Op het dagcentrum proberen we zo goed mogelijk tegemoet te komen aan dit recht. Dit recht moet echter ook opgenomen worden in de gezinsbegeleiding, in contacten met de ouders en dit voor alle kinderen.

Op het dagcentrum worden de regels en afspraken opgenomen in het afsprakenboekje. Dit mag altijd door iedereen ingekeken worden. Deze regels en afspraken werden door de begeleiders opgesteld. Jongeren kunnen via de groepsvergadering vragen naar toelichting en voorstellen doen voor wijziging. Deze worden door het team besproken. Eventuele aanpassingen kunnen gebeuren. Er wordt steeds feedback gegeven over de beslissing.

- Wat sancties betreft proberen we het volgende:

Bij sancties houden we rekening met volgende voorwaarden :

- met leeftijd en persoonlijkheid

- sancties zijn proportioneel met de ernst van de feiten
- sancties beogen opvoeding.

De sancties worden ook door het team vastgelegd. Vooraleer over te gaan tot sanctionering spreken we de jongere aan op zijn gedrag, zoeken naar en alternatief. De jongere krijgt de kans zich opnieuw te verhouden tot de gestelde verwachtingen. Een aantal sancties staan vermeld in het afsprakenboekje, zijn bepaald. Belangrijk is dat na de sanctie gewerkt wordt met herstel. vb bij vernietigingen van materiaal van het dagcentrum of van anderen, bij agressie

Dit houdt in : stil staan bij het gebeuren, nadenken over de wijze van herstel en afhandeling vb betrokkenen bij elkaar brengen en proberen komen tot gesprek.

Het onthouden van een vieruurtje, wordt niet gezien als een maaltijd, en kan dus gebruikt worden als herstel bij opzettelijk vernielen van materiaal. Op die manier 'vergoeden' ze de gemaakte schade.

Andere sancties vb. extra taakjes geven is binnen onze werking minder gemakkelijk realiseerbaar, maar worden waar mogelijk toch naar gezocht.

- Wat moet worden aangepast:

-Het afsprakenboekje bekijken op sancties en alle sancties die gehanteerd worden duidelijker vermelden.

2.2. Recht op instemming met, en vrije keuze van de buitenrechterlijke jeugdhulp' art 8, 9,10

- Wat houdt dit recht in voor het dagcentrum

Het kind dat bekwaam is moet kunnen instemmen of weigeren van het aanbod van het dagcentrum.

- Wat dit recht betreft proberen we volgende:

Hoe kunnen we er op toezien de bekwaamheid van het kind niet te negeren? Tijdens het intakegesprek met het kind kan expliciet gevraagd worden of het kind wil komen naar het dagcentrum.

Wat als het kind niet naar het dagcentrum wil komen? Hoe wordt zijn bekwaamheid beoordeeld? In de loop van de kennismakingsperiode wordt dmv observatie en gesprek een antwoord gegeven.

Het kind kan in de loop van de begeleiding evolueren naar een kind dat bekwaam is om te oordelen over instemming en weigering van verdere begeleiding. Deze evolutie bewaken we door bij elke evolutiebespreking dit expliciet te evalueren.

We starten met het volledige dagcentrumaanbod dat grotendeels vast staat.

Wanneer blijkt dat het kind op een bepaald aspect van de begeleiding weigert in te gaan wordt dit bespreekbaar gemaakt. Wanneer dit ontoereikend is, wordt overwogen in welke mate we tegemoet kunnen komen aan de vraag van het kind, rekening houdende met de mogelijkheden binnen de voorziening (vb keuze van individuele begeleider). De jongere wordt hiervan op de hoogte gebracht in de loop van de kennismakingsperiode.

- Wat moet nog worden aangepast

-Op het intakeformulier moet als extra vraag 'de wens om naar het dagcentrum te komen' staan.

-Op 'checklist evolutiebespreking' moet de vraag wat betreft 'bekwaamheid van het kind over instemming en weigering van verdere begeleiding' bijgezet worden.

2.3. Recht op informatie en duidelijke communicatie art 11, 12

- Wat houdt dit in voor het dagcentrum

Ons terrein en verantwoordelijkheid om de jongere actief te informeren over de jeugdhulpverlening betreft:

- de werking van de jeugdhulpvoorziening en dit doen we dmv het welkomstboekje dat tijdens de intake wordt doorgenomen..

-de gehanteerde hulpverleningsmethode en dit doen we dmv het welkomstboekje tijdens intake.

-de klachtenprocedure in het dagcentrum wordt binnen de kennismakingsperiode uitgelegd.

-de participatiestructuur (= de kring) wordt aan de jongere uitgelegd dmv het welkomstboekje dat tijdens de intake wordt doorgenomen.

-de doelstellingen van de jeugdhulp worden tijdens de individuele begeleiding besproken ter voorbereiding van het handelingsplan/ zesmaandelijks evolutieverslag.

-informatie over de contacten die jeugdhulpverleners hebben met familie en andere jeugdhulpverleners worden aan de jongere doorgegeven in de momenten van individuele begeleiding.

-de evaluatieprocedure komt aan bod tijdens de individuele begeleiding ter voorbereiding van zesmaandelijkse evolutiebesprekingen.

- de leefregels zijn terug te vinden in het afsprakenboekje en worden met de jongere doorgenomen tijdens de kennismakingsperiode.

-Een aandachtspunt blijft om alle informatie die de jongere moet krijgen aangepast is op niveau van de minderjarige, aan zijn persoonlijkheid, taal, draagkracht...

-Wat betreft vertrouwelijkheid in de individuele begeleiding : het kind moet weten dat wat het vertelt vertrouwelijk is, tenzij de begeleider in het belang van het kind meent dat deze vertrouwelijkheid verbroken moet worden bijv bij grensoverschrijdend seksueel gedrag van volwassenen ten aanzien van het kind. Deze beslissing wordt gedragen door het team. Dit wordt meegedeeld bij start van de individuele begeleiding.

- Wat moet aangepast worden

-Checklist kennismakingsperiode, jongere informeren over klachtenprocedure.

-een geschikt informatiekanaal zoeken dat tegemoet komt aan diverse criteria als tijd, aantrekkelijkheid, begrijpbaarheid ...) We stellen vast dat er een grote hoeveelheid informatie moet doorgegeven worden aan de minderjarige bij de start van de begeleiding. Doornemen van het welkomstboekje, samen de regels en afspraken doornemen, verder blijven stilstaan bij de beleving met betrekking tot de begeleiding Hoe dit allemaal en op een haalbare wijze aan te pakken ?

2.4. Recht op een Dossier (art 21, 22)

- Wat houdt dit in voor het dagcentrum.

Eenzijds moeten we het 'omgaan met dossier' afstemming vinden met de verschillende afdelingen binnen de v.z.w. Binnen het de v.z.w is nog een werkgroep actief die stilstaat bij het 'recht op dossier' en een toetsing met die werkgroep moet bekeken worden.

Anderzijds kunnen we voor onszelf een aantal aandachtspunten op een rijtje zetten: Hoe maken we kenbaar wat in het dossier / verslag staat voor de cliënten:

- is het verslag voldoende duidelijk geschreven?
- lezen we delen van het dossier voor ?
- hoe vullen wij het inzagerecht in ? Laten lezen ?
- proberen een verslag op maken dat leesbaar is voor alle partijen.

Wat met de Privacy uitzondering :

- minderjarige + 12 jaar : mag de minderjarige het verslag inzien van de periode - 12 jaar ?
- mag de minderjarige zelf initiatief nemen tot inzage ?
- hoe informeren we hem over dit recht
- moet een kind een copy krijgen van zijn deel van het verslag ?
- wat met zaken die het kind in vertrouwen zegt en die niet gedeeld zijn met gezinsleden?

Wat betreft de tevredenheidsmeting: hoe relevant is het (in huidige wijze) te vragen of minderjarigen zijn dossier kent?

- Wat moet aangepast worden

- Toetsing met de visie binnen de VZW
- Criteria ter bepaling van de bekwaamheid van -12 jarigen moeten op de teamagenda bij het punt '6 maandelijks evolutiebespreking' staan. Om de zes maanden zouden we op team naar aanleiding van het evolutie de bekwaamheid van het kind kunnen toetsen op:
 - Taalgebruik van het kind te lezen deel
 - Begrijpbaarheid voor het kind
 - Begrijpbaarheid naar de vorm en inhoud van de doelstellingen
- Leesbaarheid van de verslaggeving voor de kinderen moet op punt gesteld worden, voornamelijk de mate waarin ze zichzelf kunnen plaatsen in wat over hen en hun context opgenomen wordt in een dossier. Daarnaast moeten we zoeken naar een goede formulering in het verslag die het kind begrijpt. In de verslaggeving dient de structuur een stuk aangepast te worden.
 - Ik en mijn gezin
 - Ik en mijn school
 - Ik en het dagcentrum
- Onze kennismakingsbrochure is in opmaak en taalgebruik vooral gericht op + 12 jarigen. Dit beter aangepast worden voor de -12 jarigen (via de brochure 't zitemzo).
- Om het inzagerecht en het recht op kopie te regelen wordt voorgesteld dat de jongere een mapje heeft waarin de kopieën mbt zichzelf geklasseerd worden; een mapje dat bewaard wordt in het dagcentrum. Tijdens de begeleiding ter inzage van de jongere, bij het einde van de begeleiding kan dit aan de jongere, indien de wens er is, meegegeven worden.

4. Inrichting woning - tuin

In het najaar werden verfwerken uitgevoerd. Verder werd een ontwerp gemaakt voor de plaatsing van nieuwe speeltuigen en werden een aantal firma's gecontacteerd. In het voorjaar 2008 worden de toestellen geplaatst.

5. Planning voor 2008?

dagcentrum Letha

	Datum: 29/1/08
--	-------------------

Aandachtsgebied / aandachtspunt: decreet **rechtspositie van de minderjarige** in de IJH

Verbeterdoel:	concreter maken van het decreet rechtspositie van de minderjarige in de IJH binnen onze dagcentrumwerking. Vanuit evaluatie in werkjaar 2007, de nodige aanpassingen uitvoeren binnen onze dagcentrumwerking
Verantwoordelijke:	Coördinator

Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
Recht: menswaardig behand. -Het afsprakenboekje bekijken op sancties en alle sancties die gehanteerd worden duidelijker vermelden.				
-Hoe herstel door jongeren na conflict	Hoe en wat
..... -recht: op instemming... -Op het intakeformulier moet als extra vraag ` de wens om naar het dagcentrum te komen` staan.			wanneer wanneer	
-Op `checklist evolutiebespreking` moet de vraag wat betreft `bekwaamheid van het kind over instemming en weigering van verdere begeleiding` bijgezet worden. WANNEER WANNEER EN WAT
..... -Recht: op duidelijke communicatie -Checklist kennismakingsperiode, jongere informeren over klachtenprocedure.		 WANNEER EN WAT	
-Zoeken naar manieren om het kind op een voor hem verstaanbare manier informeren bijv spel, stripverhaal,...?			We stellen vast dat er een grote hoeveelheid informatie moet doorgegeven worden aan de minderjarige bij de start van de begeleiding.	
-rechten en plichten van begeleiders en van de minderjarigen begrijpbaar maken.			Doornemen van het	
-Hoe verduidelijken			welkomstboekje,	

dagcentrum Letha

	Datum: 26/ 3/0 8
--	---------------------------

Aandachtsgebied / aandachtspunt: Groepsbegeleiding onder de loep

Verbeterdoel:	Groepsbegeleiding evalueren dmv uiteenzetting begeleider OOBC (type 3 onderwijs).
Verantwoordelijke:	Coördinator

Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
Teamdag: uiteenzetting door begeleider OOBC met inhoud: doelgroep type 3 onderwijs, gedragstappenplan, omgaan met agressie dmv herstel.	26 maart 08	Begeleider OOBC	Eerste toetsing ons aanbod en aanpak tov kinderen in type 3 onderwijs.	Coö
Evaluatie groepsbegeleiding door subgroepje, vanuit de informatie die we krijgen van het OOBC	maart 08	Johanna, Tine, Valérie en Fiona (stagiaire)	Voorstel uitwerken ter verbetering van de groepsbegeleiding	Coö
Bespreking op teamvergadering voorstel van fasering voor groepsbegeleiding	22 maart 08	Alle teamleden	Bespreking voorstel	Coö
In subgroepje voorstel uitwerken rond hoe jongeren kunnen werken aan herstel na agressie.	april 08	Johanna, Tine, valérie, Fiona (stagiaire)	Voorstel herstel uitwerken	Coö
Alle teamleden voorstel fasering grondig doornemen	27 mei 08	Alle teamleden	Def vorm voor fasering en herstel in groepsbegeleiding	Coö
Definitieve evaluatie team voorstel fasering en bespreking. Voorstel omgaan met herstel door jongeren na agressie.	1 september 08	Alle teamleden	Implementatie	coö
Implementatie 'fasering' en 'herstel' in groepsbegeleiding	teamdag november 08	Alle teamleden	Evalueren hoe het systeem loopt, minpunten bijschafen, waar nodig aanpassen.	
Evaluatie implementatie				

	Datum: : 1/0 1/0 8
--	--------------------------------

Aandachtsgebied / aandachtspunt: afbouw van hulp- en dienstverlening.

Verbeterdoel:	Vanuit evaluatie van ons afbouwbeleid vorig jaar, de nodige aanpassingen doorvoeren.			
Verantwoordelijke:				
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
Intakeformulier aanpassen			Bij intakeblad jongere en ouders bijvoegen: 'wat behouden moet blijven' wat steunfiguren en vrije tijd betreft.	
Verslag hp en 6m ev			Wensen en verwachtingen van ouders en jongeren duidelijker opnemen. Zo beschrijven dat ze gemotiveerd, opvolgbaar en evalueerbaar zijn.	
Afbouw implementeren in KHB			Afbouw invoegen bij procedures 'werken met een HP' en 'afsluiten van hulp en dienstverlening'. Uitklaren wat/wie/hoe wat afbouw betreft.	

Datum
:

Aandachtsgebied / aandachtspunt:
Gezinsbegeleiding onder de loep

Verbeterdoel:	Leidraad uitwerken voor onze gezinsbegeleiding			
Verantwoordelijke:	Coö			
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
Teamdag	18 maart 08	Alle teamleden	Denkdag over gezinsbegeleiding	Coö
Basistekst uitschrijven	?	Pol	Neerslag van onze visie over gezinsbegeleiding besproken op de teamvergadering	Coö
teamdag	?	Alle teamleden	Bespreking tekst, mogelijke aanvullingen aanpassen, bewaren in map visie- en werkingsteksten	coö

DEEL 3: DAGCENTRUM DE PEDAAL

1. Over de jongeren: cijfers

1.1. Bezetting op 31 december 2007

De bezetting op jaarbasis bedroeg 99,49%.

Eind 2007 hadden we 10 jongeren in begeleiding. Daarvan werden er 2 doorverwezen door de JRB, 8 door het CBJ. Deze jongeren hadden de volgende leeftijden:

12 jaar: 2

14 jaar: 3

15 jaar: 4

17 jaar: 1

De duur van deze begeleidingen was eind 2007 als volgt:

2 maand: 1

4 maand: 1

6 maand: 1

7 maand: 1

10 maand: 1

11 maand: 1

1 jaar: 2

1 jaar, 4 maand: 1

2 jaar: 1

1.2. Afgesloten begeleidingen

In 2007 werden er 9 begeleidingen afgesloten.

De duur van de beëindigde begeleidingen was als volgt:

1 maand: 1

3 maand: 1

6 maand: 1

9 maand: 1

10 maand: 1

1 jaar: 1

1 jaar, 8 maand: 1

1 jaar, 10 maand: 1

2 jaar, 11 maand: 1

1.3. Nieuwe begeleidingen

In 2007 werden er 9 nieuwe jongeren opgenomen. De leeftijd van de jongeren bij opname was als volgt:

12 jaar: 2

13 jaar: 2

14 jaar: 2

15 jaar: 3

Verhouding jongens – meisjes:

Jongens: 6

Meisjes: 3

Verwijzers:

CBJ: 7

JRB: 2

1.4. Aanmeldingen in de loop van 2007

In 2007 werden er 21 jongeren aangemeld. 15 van hen werden aangemeld via het CBJ, 6 via de JRB. De leeftijd van de aangemelde jongeren was als volgt verdeeld:

12 jaar: 3

13 jaar: 4

14 jaar: 4

15 jaar: 8

16 jaar: 1

17 jaar: 1

1.5. Algemene conclusies

In vergelijking met de voorbije jaren blijft de bezetting vrijwel stabiel (tussen 95% en 100%). Verder zien we een lichte daling van het aantal aanmeldingen, het aantal opnames en het aantal beëindigingen.

De leeftijd van zowel de aangemelde als de opgenomen jongeren stijgt licht. Waar vorig jaar de meeste jongeren 14 jaar waren, zien we dat dit nu 15 jaar is. De tendens van de afgelopen jaren waarbij we steeds een verjonging van onze groep vaststelden, lijkt zich opnieuw te keren.

De verhouding jongens meisjes bij de opgenomen jongeren is anders dan vorig jaar: in 2006 meer meisjes (7/11), in 2007 meer jongens (6/9).

Net zoals in 2006 komen de meeste jongeren bij ons terecht via het CBJ. Bij de aanmeldingen zien we een daling van het aantal door de JRB aangemelde jongeren (vorig jaar 11/23; dit jaar 6/21).

De duur van begeleidingen blijft gespreid, al valt over de jaren heen wel op dat jongeren langer in begeleiding blijven of ook soms, na een plaatsing of observatie, terug aangemeld worden. Verder vinden we ook regelmatig jongere broers / zussen van ex-jongeren terug bij de aanmeldingen.

2. Over de medewerkers

2.1. V.T.O.

2.1.2. Individuele vorming

- Liesbeth Verweken:

- 2007-2008: Gezinsbegeleiding en gezinsgericht werken – Balans.
- 16/02/07: Studiedag rond de nieuwe wet op de jeugdbescherming – OSBJ.
- 14/12/07: Infomoment integrale jeugdhulp – OSBJ.

- Jurgen Van Rossem:

- 16/02/07: Studiedag rond de nieuwe wet op de jeugdbescherming – OSBJ.
- 01/03/07: Gedeeld beroepsgeheim – IJH.
- 22/11/07: Empowerment – DC Marbol.

- Stef Keyen:

- 02/02/07: Deeltijds werkt – Sector Deeltijdse vorming.
- 16/02/07: Bijzondere verhalen: systeemtheoretisch werken met adolescent en context – Hogeschool Gent.

- Rika Debusschere:

- 20/11/07: Teamkracht als inzet – VOCA.
- 22/11/07: Empowerment – DC Marbol.
- 14/12/07: Infomoment integrale jeugdhulp – OSBJ.

2.2. Deelname aan overleg buiten het dagcentrum

- Adolescentenoverleg: Stef Keyen.

- Overleg Oost- en Westvlaamse dagcentra: Jurgen Van Rossem.

- Overleg coördinatoren Oost- en Westvlaamse dagcentra: Rika Debusschere.

- Overleg coördinatoren Gentse dagcentra: Rika Debusschere.

- Werkveldcommissie hogeschool Gent: Jurgen Van Rossem.

3. Werken aan kwaliteit

3.1. Tijdsband 2007

Januari 2007

- Uitbreiding van de werking: studie op maandag.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Nieuwjaarsreceptie voor de gezinnen.
- Planning verloven en kampen.
- Modulering: behandelen of begeleiden.
- PC in groep: afspraken en regels.
- Vervanging zwangerschapsverlof Sofie door Bram.

Februari 2007

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Afname van de jaarlijkse tevredenheidsmetingen.
- Overleg van de Oost- en Westvlaamse dagcentra.
- Nieuw systeem tafelpaatsen.
- Voorbereiding ouderavond.
- Modulering: begeleiden / trainen.

Maart 2007

- Voorbereiding paaskamp.
- Verwerking van de jaarlijkse tevredenheidsmetingen.
- Examens.
- Voorbereiding ouderavond => niet doorgegaan wegens te weinig volk.

April 2007

- Paaskamp in Affligem.
- Activiteit Bizon.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Uitwerken ouderwerking.
- Ouderwerking: AA Gent – Bergen.

Mei 2007

- Voorbereiding 1^e themagerichte ouderavond.
- Organisatie eigen mini-triatlon.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Voetbaltornooi Lejo.
- Schrijven kwaliteitsverslag 2006.

Juni 2007

- Themagerichte ouderavond rond kinderrechten / alle gezinnen die de afgelopen 5 jaar in begeleiding waren, worden uitgenodigd.
- Evaluatie ouderavond.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Examens.
- Voorbereiding zomerkampen.
- Voorbereiding zomervakantie.
- BBQ voor de gezinnen.

Juli 2007

- Groepskamp naar Maredsous.
- Vervanging ouderschapsverloven door Sara.
- Fietskamp / overlevingstocht.
- Evaluatie BBQ.

Augustus 2007

- Evaluatie kampen.
- Vervanging ouderschapsverloven door Sara.

September 2007

- Evaluatie zomervakantie (op team en groepsvergadering).
- Opstarten schooljaar.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Planning extra teams najaar.

Oktober 2007

- IA-systeem: evaluatie systeem + per jongere.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Afspraken rond doorgeven van informatie (o.a. aan consulenten) via e-mail.
- Voorbereiding ouderavond.

November 2007

- Functioneringsgesprekken.
- Bijkomende procedures uitschrijven:
 - PC-gebruik en -inhoud.
 - Beloningskaartjes kiezen en inruilen.
 - Mails naar consulenten.
 - Foto's en ontwikkeling.
 - Studie.

- Aankoop materiaal binnenactiviteit.
- Omgaan met klachten.
- Agressie.
- Swappas.

- Ouderavond.
- Bezoek aan de brandweer (herfstvakantie).
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Pantoffels voor de jongeren.
- Implementering van het decreet rechtspositie van de minderjarige: voorbereiding analyse van de werking.

December 2007

- Examenstudie.
- Aankoop Playstation 3 (Sinterklaas) + regels en afspraken er rond.
- Functioneringsgesprekken.
- Evaluatie ouderavond.
- Implementering van het decreet rechtspositie van de minderjarige: voorbereiding analyse van de werking.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Nieuwjaarskaartjes.

3.2. Verder uitgewerkte thema's

3.2.1. Tevredenheidsmetingen (jaarlijks of bij afsluiten van een begeleiding) 2007

De tevredenheidsmetingen over het jaar 2007 werden afgenomen in februari 2008 en verwerkt in maart 2008.

Ouders

Dit jaar kregen we 7 tevredenheidsmetingen terug van de ouders.

Ouders vinden voor 100% dat ze goed tot zeer goed geïnformeerd werden over de begeleiding. Ze vinden allen dat ze goed tot zeer goed betrokken werden bij de begeleiding en dat er rekening werd gehouden met hun mening tijdens de huisbezoeken en de gezinsgesprekken. We zijn voor iedereen vlot bereikbaar.

Eén gezin vond dat er met hun mening geen rekening werd gehouden bij de zesmaandelijke bespreking met de verwijzer. Hetzelfde gezin vond dat er geen antwoorden gekomen zijn op hun vragen en hebben de begeleiding niet als een hulp ervaren. Ze zouden de stap naar een dagcentrum dus niet opnieuw zetten, maar geven hier geen specifieke reden voor op.

Alle andere gezinnen hebben de begeleiding als een hulp ervaren en zouden de stap naar het dagcentrum opnieuw zetten. Zij kregen goede tot zeer goede antwoorden op hun vragen.

Redenen die ouders hiervoor aangeven zijn:

- Ze ervaren een goede en steunende hulp bij de opvoeding van de kinderen.
- Ze appreciëren dat ze ook als ouders worden gehoord en dat de begeleiding zich niet enkel richt tot de kinderen.

- Sommigen zijn ons dankbaar vooral vanwege onze oprechtheid en onze begeleidingsstijl die rekening houdt met hun gevoeligheden.

Jongeren

Dit jaar kregen we 10 tevredenheidsmetingen terug van de jongeren.

Over het algemeen zijn de meeste jongeren tevreden over de werking van het dagcentrum. Echter is die tevredenheid niet zo algemeen als vorige jaren. Bij de meeste vragen zijn er toch 2 tot 3 van de 10 jongeren die aangeven minder of helemaal niet tevreden te zijn.

Vooraf bij de vragen die polsen naar hoe de jongeren ervaren dat er rekening gehouden wordt met hun mening, valt dit op. Zowel bij de gezinsgesprekken, de verslaggeving als de groepsvergadering geven toch 30% van de jongeren aan dat ze zich niet of minder gehoord voelen. Ook binnen IB-gesprekken vindt 20% van de jongeren dat er minder goed rekening wordt gehouden met hun mening. In vergelijking met vorig jaar, scoren we hier opvallend minder goed.

Toch blijkt uit de metingen dat 70% van de jongeren tevreden zijn.

Eensgezindheid is er ook over activiteiten en de maaltijden. Deze onderwerpen scoren goed tot zeer goed bij het merendeel van de jongeren.

Ook over de studie- en schoolbegeleiding is 80% van de jongeren tevreden.

Vanuit de analyse en nabespreking van deze metingen nemen wij als belangrijkste werkpunt mee het voldoende plaats geven aan de stem en de mening van de jongere binnen de gezinsgesprekken en de verslaggeving.

Op de vraag 'Wat zou je anders willen?' antwoorden jongeren het volgende:

- Geen rare combinaties van eten.
- Geen dagcentrum in de vakantie.
- Vrienden mogen meenemen.
- Andere activiteiten in de vakantie.
- Meer vrije tijd voor PS3 en voetbal.
- We hebben al wat we moeten hebben.
- Een boxbal en nieuwe netten voor de goals.
- Ander drinken bij het eten.

Deze suggesties sluiten aan bij wat we vaak van jongeren horen via het logboek en de ideeënbus.

De resultaten van deze tevredenheidsmeting werden overlopen met de jongeren op de groepsvergadering. Ook daar werd hen nog eens een forum geboden om (on)genoegens te uiten. Ook daar viel op dat jongeren zich minder betrokken voelen bij de gezinsgesprekken.

Consulenten

Sinds het begin van het werkjaar 2007 wordt ook de tevredenheid bij de consulenten bevraagd. Dit gebeurt 1 maand na het afsluiten van een begeleiding. De coördinator stuurt een vragenlijst op naar de desbetreffende consulent.

In 2007 werden er 8 vragenlijsten verstuurd. Daarvan kregen we er 6 ingevuld terug.

Er worden 9 zaken bevraagd die de verwijzer in zes gradaties kan quoteren. (van zeer slecht tot zeer goed):

- Frequentie informatie van de begeleider.
 - Relevantie van de gekregen informatie.
 - Inbreng van de begeleider tijdens gezamenlijk overleg.
 - Tijdigheid van de verslagen.
 - Verwachtingen van de consulent in de verslaggeving.
 - Verslagen geven een duidelijk beeld van de evolutie.
 - Voorstelling in het 1^{ste} gesprek.
 - Bereikte effecten ten aanzien van de vooropgestelde doelen.
 - Bijdrage dagcentrum aan begeleidingsgesprek.
- Verder zijn er nog twee open vragen:
- Waar bent u het meest/minst tevreden over?

De doorverwijzers antwoordden op alle vragen ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’.

Op de vraag over de bereikte effecten ten aanzien van de vooropgestelde doelen antwoordt één consulent dat hij/zij eerder tevreden is; alle anderen zijn tevreden.

Doorverwijzers zijn het meest tevreden over de bijdrage die het dagcentrum biedt aan het begeleidingsproces.

De open vragen peilen naar waarover een consulent het meest/minst tevreden is.

- Minst tevreden: - Werd nooit ingevuld.
- Meest tevreden: - Het engagement van de begeleider.
- Het regelmatig samen zitten.
- Open communicatie / met alle betrokkenen de evolutie doornemen.

3.2.2. Klachten en suggesties 2007

Klachten (zie formulier: ‘registratie en afhandeling van klachten’)

1. In januari 2007 komt er een klacht binnen betreffende een van de begeleidingen. Moeder geeft aan zich niet geholpen en onder druk gezet te voelen. Ze vindt ook dat haar dochter niet goed behandeld wordt. Deze klachten werden verder bevraagd en uitgeklaard door de betrokken begeleider en door de coördinator. Ook de consulent werd betrokken bij de vraag hoe de hulpverlening verder moest verlopen. Zo bleek ook dat moeder eigenlijk wilde stoppen met de begeleiding. Er werd, met akkoord van alle partijen, besloten om verder te werken met een versnelde afbouw en met duidelijk afspraken omtrent hulpvraag en –aanbod. Deze klacht werd een aantal keer op de teamvergadering besproken en kon worden afgerond begin maart 2007. De procedure werd gevolgd

2. Half april 2007 klaagt een moeder aan dat haar dochter in het dagcentrum te hard werd aangepakt en huilend thuis kwam. Ook hier werd de procedure gevolgd. De betrokken begeleider nam, na toetsing op team, contact op met moeder en kon uitleggen dat het meisje gelijk werd behandeld zoals alle anderen. Moeder kon dit begrijpen maar vroeg om er in de toekomst meer rekening mee te houden dat haar dochter extra gevoelig is voor opmerkingen.

Een weergave van deze klachten en van hoe ze werden opgevangen en behandeld, is te vinden in de klachtenmap.

Klachten en suggesties vanuit het logboek en de ideeënbus

Zoals steeds treffen we in het logboek weinig ideeën van ouders aan. We merken dat bemerkingen en suggesties van ouders vaak onmiddellijk opgevangen worden door de gezinsbegeleider. Tijdens de oudervergaderingen worden ouders steeds expliciet bevraagd omtrent ideeën, bemerkingen.

Vanuit de jongerengroep komen er wel ideeën. Vaak gaan die over eten. Om ideeën te sprokkelen voor activiteiten, wordt er vaak een extra impuls gegeven op de groepsvergadering. We merken ook dat jongeren soms hun frustraties ‘lozen’ in de ideeënbus vb. rond bepaalde regels vb. het gegeven dat er dagelijks studie is, het moeten dragen van pantoffels. Ook komen er geregeld vragen om vaker de gsm / mp3 te mogen bijhouden in het dagcentrum. Verder vragen jongeren vaak beter materiaal om te voetballen of nieuwe spelletjes voor op de playstation / computer.

We doen ons best om zo veel mogelijk rekening te houden met de vragen van jongeren en om hen te blijven stimuleren om gebruik te maken van de ideeënbus. Toch blijft het een moeilijke opdracht om jongeren echt het gevoel te geven dat hun ideeën er toe doen.

Als er binnen het team een bepaald aspect van de werking geëvalueerd wordt, worden de jongeren hier vaak ook rond bevraagd in de groepsvergadering. De meningen van de jongeren worden dan wel degelijk in rekening gebracht. Toch blijft het de vraag in hoeverre de jongeren dit echt zien en voelen.

3.2.3. Ouderwerking in 2007

26/01/07: nieuwjaarsreceptie voor de gezinnen (informeel)

De nieuwjaarsreceptie was een beetje een ontgoocheling qua opkomst. We hadden veel inschrijvingen, maar op de avond zelf kwamen een aantal mensen niet opdagen. Zoals steeds was er een goede taakverdeling onder de begeleiders en werd er efficiënt gewerkt. Over de jaren heen ontwikkelden we met het team een vlotte routine in het organiseren van de nieuwjaarsreceptie en de barbecue. Dit maakt dit zeer aangenaam om te doen.

14/03/07: geplande formele ouderavond niet doorgedaan wegens een te klein aantal inschrijvingen

13/06/07: themagerichte ouderavond rond kinderrechten

Voor de eerste keer organiseerden we een ouderavond gewijd aan een bepaald pedagogisch thema. Dit op vraag van ouders zelf.

Naast de huidige gezinnen, nodigden we ook de gezinnen die de afgelopen 5 jaar in begeleiding waren hier op uit. Zo wordt de groep waarmee we op zo'n avond werken groter en bieden we bovendien een vorm van nazorg via onze ouderwerking.

Het thema van de eerste themagerichte ouderavond was kinderrechten. Aan de hand van stellingen werden de kinderrechten overlopen en was er mogelijkheid om hierover te praten / discussiëren.

Opvallend was dat 5 van de 8 ouders die naar deze ouderavond kwamen, ouders waren die momenteel niet meer in begeleiding zijn. De functie nazorg lijkt dus wel aan te slaan. Ook voor de begeleiders was het leuk om mensen nog eens terug te zien.

29/06/07: barbecue voor de gezinnen

Ook de organisatie van de barbecue verloopt vlot en routineus.

Conform de opkomsten op de formele ouderavonden, merkten we dat ook hier een aantal gezinnen er niet geraakten.

Algemeen hangt de opkomst op ouderavonden (formeel en informeel) af van de specifieke gezinnen die op een bepaald moment in begeleiding zijn. Sommige mensen staan hier meer voor open dan andere. Zo merken we dat de ouders van vroegere begeleidingen die nu naar de themagerichte ouderavond komen, diegenen zijn die toen ze in begeleiding waren ook naar de ouderavonden kwamen.

Toch blijven we proberen om de mensen warm te maken voor de ouderwerking. Voordelen voor ouders zijn:

- Ervaringen kunnen delen met andere ouders die ‘in hetzelfde schuitje’ zitten, zien dat men niet de enige is.
- Verhoogde inspraak en participatie en van daaruit een verhoogde betrokkenheid op het dagcentrum en een verhoogd gevoel van greep hebben op de begeleiding.
- Alle begeleiders leren kennen.
- mogelijkheid tot meer informeel contact met de begeleiders.

28/11/07: formele ouderavond

Op deze ouderavond was de opkomst een pak groter: 7 van de 10 gezinnen waren door 1 of 2 ouders vertegenwoordigd.

Onderwerpen: Swappas, problemen na 19u, studie, verloren voorwerpen.

De ouderavond verliep vlot. De ouders praatten actief mee.

3.2.4. Groepswerking in 2007

Studie op maandag

Het extra studiemoment op maandagavond na de maaltijd is opgestart mede op vraag van de ouders. Tot dan hadden de jongeren geen studie op maandag, enkel I.B. – gesprek.

De meeste jongeren hadden echter veel schoolwerk tegen dinsdag (een volle lesdag). De ouders vroegen of we hieraan niet tegemoet konden komen.

De extra ingebouwde studietijd wordt vooral gebruikt om te leren leren, leren plannen, extra aandacht voor moeilijke vakken, werk tegen dinsdag,

Een tweede verandering is het gebruik van de Pedaalagenda. Deze wordt gebruikt om een studieplanning op te maken en te evalueren hoe de studie is verlopen. Daarnaast krijgen de jongeren nog eens apart een studieplanning, die heen en weer gaat tussen de ouders en het dagcentrum. Nu hebben we pedaalagenda en studieplanning samengevoegd: op het nieuwe studieblad wordt zowel de planning gemaakt als de studie geëvalueerd. Het blad gaat heen en weer tussen de ouders en de studiebegeleiders. Beiden kunnen er opmerkingen bij schrijven. Het blad moet dagelijks ondertekend worden door de ouders. Wanneer de jongere iets heeft

afgewerkt, komt er een stempel op de planning. Op die manier weten de ouders wat de jongeren reeds gedaan hebben en wat niet en is er aldus een betere transfer vanuit de studie naar thuis toe. De planningsblaadjes worden bijgehouden in een mapje. Zo krijgen we na verloop van tijd een mooi overzicht van hoe de studie van een jongere is geëvolueerd, welke vakken hij/ zij voornamelijk heeft gestudeerd, welke niet,

Beloningssysteem eetplaatsen

Afgelopen jaar werd het tafelmoment aangepast.

We hebben nog steeds twee tafels waaraan we eten. Aan de eerste tafel zitten de twee begeleiders die van dienst zijn. Aan de tweede tafel zit er geen begeleiding.

Als een jongere op het dagcentrum start, krijgt hij in eerste instantie een plaats aan tafel 1. Naargelang de begeleiding vordert kan de jongere overgaan naar tafel 2. Hiervoor moet aan enkele voorwaarden met betrekking tot tafelmanieren voldaan zijn. Als de jongere en de begeleiders vinden dat de tafelmanieren van de jongere voldoende zijn, kan hij/zij een plaats krijgen aan tafel 2. Dit wordt samen met de jongere en tijdens de teamvergadering besproken. Aan de tweede tafel scheppen de jongeren zelf op en verdelen ze het eten onder elkaar. Ze onderhouden samen een gesprek, halen zelf het eten uit de keuken, ruimen samen af en houden zich aan de gebruikelijke tafeletiquette.

Indien er jongeren zijn waarbij blijkt dat ze hieraan niet (meer) kunnen voldoen, worden ze daarop gewezen. Als het nodig is kunnen zij weer een plaats krijgen aan de eerste tafel.

De bedoeling van deze schikking is om de jongeren meer verantwoordelijkheid te geven over hun eigen gedrag en hen hier verder te laten mee experimenteren binnen een minder gestructureerde tafelsetting.

Binnenactiviteit op woensdagnamiddag

Tweewekelijks is er op woensdagnamiddag activiteit binnen het dagcentrum zelf. De nadruk ligt hier op doe – activiteiten:

- Een hobby activiteit die jongeren later thuis eens kunnen overdoen: modelbouw, pyrogravure, schilderen, We koesteren een stille hoop dat er voor sommige jongeren een blijvende hobby wordt ontdekt.
- Klusjes, zaken die iedereen thuis ook wel eens moet doen: herstellingswerkjes (muur repareren, verven, ...), verven (houten spelmateriaal insmeren tegen regen, ...), klussen in de tuin (een composthoop maken en onderhouden, gras maaien, zaaien en planten, perken onderhouden, ...),
- Iets maken voor thuis: cd-rekje, nachtlampje,
- Iets maken dat we in de dagcentrumgroep kunnen gebruiken: ideeënbus, kast om schoenen in op te bergen, skate-ramp,
- Bepaalde perioden van het jaar werken rond bepaalde thema's en proberen via verkoopartikelen de groepskas te spijzen. (kaarsen maken om op de receptie te verkopen, tuinkaarsen voor de zomer, ...). Met de opbrengst mogen de jongeren een dag tijdens het krokusverlof zelf invullen: uitstap, etentje, bioscoop,

We proberen de namiddag zo sfeervol mogelijk te maken. De jongeren werken meestal individueel (soms per 2) en worden door 2 begeleiders bijgestaan.

Over de jaren heen hebben we reeds heel wat materiaal verzameld. De nodige houtbewerkingmachines zijn beschikbaar.

Jongeren doen heel wat ervaringen op tijdens deze namiddagen: volhouden, precisie, planning, geduld, creativiteit en samenwerking zijn eigenschappen die geoefend worden. Ze leren hoe ze met een machine moeten werken, veiligheidsaspecten, basisnoties van hout en elektriciteit,

Om de twee a drie weken kiezen de jongeren een activiteit. Ze bepalen wat ze willen doen en er wordt een kleine planning opgemaakt:

- Nodige materialen + hoeveelheid leren berekenen,
- Werkplan, volgorde.
- Kostprijs,

De jongeren gaan zelf het materiaal aankopen en leren prijsbewust denken.

De jongeren kunnen achteraf hun eigen werkjes kopen aan de kostprijs van het materiaal.

Buitenactiviteit op woensdagnamiddag

Om de twee weken is er een activiteit voorzien buiten het dagcentrum. We proberen hierin zoveel mogelijk te variëren tussen 'extern' georganiseerde activiteiten (vb. bowling, badminton, squash, museumbezoek, ...) en 'intern' georganiseerde activiteiten (vb. bibliotheekspel, stadszoektocht, sporten op een stadsplein, ...).

Het opzet is dat er wel ergens één activiteit is die hopelijk aanslaat en blijft hangen bij de jongeren. Anderzijds willen we ook tonen dat een tijdsinvulling niet noodzakelijk duur hoeft te zijn en toch buitenshuis kan.

Een consequente verandering is dat de jongeren die regelmatig meegaan op activiteit en goed meewerken ook meer inspraak hebben in de keuze van de volgende activiteit. Het is niet langer enkel de begeleider die beslist. Op die manier willen we het gedwee mee volgen en het consumerende gedrag wat tegengaan en de jongeren zelf meer activeren.

Terug in het dagcentrum wordt de activiteit met en door de jongeren geëvalueerd.

Individuele activiteit op woensdagnamiddag

De term I.A. heeft een dubbele betekenis. Enerzijds houdt het in dat een jongere 'individueel' een activiteit mag doen. Hiermee wordt bedoeld los van de groep, zonder begeleider dus. De jongere mag natuurlijk wel een familielid, klasgenoot, vriend(in), ... meevragen. Anderzijds bedoelen we dat wie er voor I.A. in aanmerking komt heel individueel wordt bekeken. Zo gebeurt het bijvoorbeeld dat een jongere die minder lang naar het dagcentrum komt, toch eerder I.A. mag doen dan een andere.

Binnen de algemene werking geven we sowieso voorrang aan een regelmatige georganiseerde vrijetijdsbesteding vb. sportclub, studentenjob, Zo kan het zijn dat een jongere op dinsdag en donderdag gaat voetballen en op woensdag toch met de groep op activiteit gaat.

Binnen de I.A. zijn we afgestapt van de verplichting om steeds een andere activiteit te doen. Hierbij houden we o.a. meer rekening met de interessesfeer van de jongere, eventuele positieve veranderingen op thuisvlak, We kijken ruimer dan enkel de woensdagnamiddag. Elke stap wordt besproken met zowel de jongere, de ouders en de begeleider.

Crea op dinsdagavond

Elke dinsdagavond werken we met de jongeren een half uur met plastische materialen aan de hand van korte opdrachten. Verschillende thema's komen aanbod maar steeds ligt de nadruk op "individu en groep": wie ben ik, wat kan ik, wat durf ik, hoe kijk ik naar anderen, hoe kijk ik naar mezelf, wat wil ik al dan niet delen met anderen, hoe zie ik mijn toekomst,

Aan de hand van een opdracht worden de jongeren voor een probleem gesteld. Ze zijn vrij om de opdracht om te zetten in beeldtaal.

Het esthetische hiervan is ondergeschikt aan de expressie en de emotie die het "kunstwerkje" bevat. De nabespreking in de groep is dan ook heel belangrijk. Zo leert jongeren om bepaalde gevoelens aan anderen te verwoorden en krijgen ze feedback van anderen. De begeleiders zorgen dat alles veilig blijft en dat zaken positief worden verwoord.

De werkhouding en het werk op zich geven ons een schat aan informatie, en leren ons bepaalde eigenschappen van jongeren ontdekken.

Thema's:

- Observeren, waarnemen van details.
- Objecten en personen vanuit verschillende perspectieven bekijken.
- Beleven, uitbeelden en verwoorden van emoties.
- Een probleem creatief leren oplossen via woorden, situaties en gevoelens zonder teveel na te denken op papier zetten of in beeldvorm weergeven.
- Verbale vaardigheden aanscherpen en leren luisteren naar anderen.
- Leren leiding geven, volgen en vertrouwen geven.

Materialen:

Klei, papier, wasco, houtskool, muziek, verf, het eigen lichaam,

De crea-activiteiten werden in 2007 uitgebreid met een aantal spelen en opdrachten rond samenwerking, vertrouwensspelen, rollenspelen en inleving.

We zorgden ervoor dat er voldoende afwisseling was in de opdrachten en in het materiaal en lieten de jongeren regelmatig evalueren, bijsturen en mee de keuze van het materiaal bepalen.

4. Evaluatie kwaliteitsplan 2007

4.1. Werken aan kwaliteit / bijsturen – aanpassen – evalueren van de procedures beschreven in het kwaliteitshandboek

In 2007 werden een aantal procedures geëvalueerd. Aangezien er slechts kleine aanpassingen gebeurden, werd enkel het kwaliteitshandboek aangepast. Zodoende werd hieromtrent weinig geregistreerd in het teamverslag. We ervaren dit als een mankement en werken momenteel aan een systeem waarbij via een vaste rubriek ‘kwaliteit’ binnen het teamverslag alle werk rond kwaliteit consequent geregistreerd wordt.

4.2. Bijkomende procedures

In november 2007 werden een aantal bijkomende procedures besproken, verfijnd en uitgeschreven. Het doel van deze procedures is om het handelen van alle begeleiders op elkaar af te stemmen en om een aantal voordien meer impliciete afspraken vast te leggen.

4.2.1. Procedure in verband met het gebruik en de inhoud van de PC's

We hebben twee computers zonder internettoegang die hoofdzakelijk gebruikt worden voor tekstverwerking. De computer met internetaansluiting wordt vooral gebruikt voor mails, internetgebruik en foto's. Dossiers van de cliënten of verslagen van teamvergaderingen mogen niet op deze PC opgeslagen worden (wet privacy).

4.2.2. Procedure omtrent beloningskaartjes kiezen en ruilen

Hierin wordt onze visie over de beloningskaartjes besproken, de manier waarop we de werkpunten van de jongeren om beloningskaartjes te verdienen evalueren en het beloningssysteem zelf.

4.2.3. Procedure mails naar consulenten

Er kan enkel voor praktische zaken naar consulenten gemaïld worden.

De stand van zaken over een begeleiding, conflictsituaties, belangrijke gebeurtenissen, ... wordt via telefonisch of schriftelijk (o.a. ook verslaggeving) en na overleg met het team doorgegeven. Dit om misverstanden te vermijden en steeds het standpunt van het team te kunnen blijven vertolken.

4.2.4. Procedure rond ontwikkelen van foto's

Met de aanschaf van een digitale camera drong de nood aan afspraken rond hoe, waar en wanneer we foto's ontwikkelen zich op.

4.2.5. Procedure studie

In deze procedure wordt besproken wanneer er studie is, wie van de jongeren studie doet en wanneer, hoelang de studie duurt, wat er onder schoolwerk verstaan wordt en wat niet en hoe de studiebegeleider over het algemeen te werk gaat.

4.2.6. Procedure aankoop materiaal binnenactiviteit

Om een overzicht te blijven behouden over wat er binnen en buiten gaat bij de binnenactiviteiten, werd 1 begeleider (Stef) hier verantwoordelijk voor gesteld. Hij maakt een bestek op over hoeveel een werkstuk gaat kosten en maakt het budget op per maand. Jongeren kunnen eventueel hun werkstukje achteraf, tegen terugbetaling van het materiaal, meenemen naar huis. Ook dit wordt door Stef bijgehouden en geregeld.

4.2.7. Procedure omgaan met klachten

We proberen om zo transparant mogelijk te werken en moedigen cliënten aan om zoveel mogelijk hun klachten te uiten. Zo kunnen we daar meteen op reageren. Andere kanalen zijn: klachtencommissie, de Jo-lijn, de consulenten.

4.2.8. Procedure rond agressie

We streven een agressievrije sfeer na.

We hebben de manier waarop we met een agressieaanval omgaan in een procedure beschreven:

- Wat doen we preventief om agressie te vermijden?
- Wat doen we bij een agressieaanval?
- Hoe ronden we een agressieaanval af?

4.2.9. Procedure rond Swappas

Voor vakantie-activiteiten georganiseerd door de jeugddienst hebben we met de ouders afspraken gemaakt rond betaling. De pedaal betaalt de activiteiten terug aan de ouders als de jongere op activiteit geweest is. Het pasje zelf is op kosten van De Pedaal.

Verder zijn er in deze procedure ook nog afspraken tussen de jeugddienst en De Pedaal opgenomen.

4.3. Kinderrechten

In november 2007 begonnen 2 medewerkers met het voorbereiden van de analyse van de werking in het kader van de implementatie van het jongerenrechtendecreet.

Het echte werk staat op de agenda voor 2008. Zo zullen we op afgesproken momenten telkens een aspect / onderdeel van het decreet toetsen aan en inpassen in onze werking. Meer hierover dus in het kwaliteitsverslag 2008.

5. Kwaliteitsplan 2008

Januari 2008

- Nieuwjaarsreceptie.
- Planning verloven en kampen.
- Werken met een tolk: start samenwerking met TGV.

Februari 2008

- Planning kwaliteit.
- Planning implementatie kinderrechten.
- Afname tevredenheidsmetingen.

Maart 2008

- Ouderavond.
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen.
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op ouderavond.
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering.
- KWHB: meten van tevredenheid bij de gebruiker: evalueren vragenlijst tevredenheidsmeting.
- Kinderrechten: analyse van de werking: bekwaamheid en belang van de minderjarige.
- Stage (2^e jaars) Frauke Maes.

April 2008

- Paaskamp naar Affligem.
- Minivoetbaltornooi Lejo.
- KWHB: afspraken in het omgaan met gevoelige informatie.
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op instemming, informatie en duidelijke communicatie.
- KWHB: overlegorganen.
- KWHB: inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening.
- Evaluatie beloningskaartjes op vraag van de jongeren.

Mei 2008

- KWHB: werken met een handelingsplan.
- KWHB: afsluiten van hulp – en dienstverlening.
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op inspraak en participatie / dossier.
- Stage (1^e jaars) Gaëlle.
- Themagerichte ouderavond rond nieuwe media.

Juni 2008

- BBQ voor de gezinnen.
- Examenbegeleiding.
- Evaluatie groepsvergadering.
- Structureren van de groep in functie van de zomervakantie.

Juli 2008

- Fietskamp / overlevingstocht.
- Vervanging ouderschapsverlof.

Augustus 2008

- Groepskamp naar Maredsous.
- Vervanging ouderschapsverlof.

September 2008

- Opstellen nieuw uurrooster.

Oktober 2008

- KWHB: Onthalen van gebruikers.
- KWHB: Bereikbaar en beschikbaarheid.

November 2008

- KWHB: Overdracht in de hulp- en dienstverlening.

December 2008

- KWHB: Omgaan met klachten en suggesties.