

1

2

3

4Jaarverslag 2011

DAGCENTRA LETHA EN PEDAAL

Capaciteit:	20
Doelgroep:	Bijzondere jeugdzorg: 6-13 jaar en 12 tot 17
Inrichtende macht:	Martens – Sotteau vzw Meerhoustraat 49 9041 Oostakker
Adresgegevens:	Dagcentrum Letha Willem Blanckestraat 29 9050 Ledeberg Dagcentrum De Pedaal, Pijnderstraat 30 9000 Gent

Inhoud

4 Jaarverslag 2011.....	1
5 1.1. Procedure.....	13
6 1.2. Ouders.....	13
7 1.3. Kinderen.....	13
8 1.4. Verwijzers.....	14
9 2.1. Algemeen.....	14
10 2.2. Ouders	14
11	
2.3. Jongeren.....	15
12 2.4. Hoe tevreden zijn de verwijzers?.....	16
13 1.1. Gevolgde studiedagen.....	16
14 1.2. Opleiding - intervisie.....	16
15 2.1. Gevolgde studiedagen.....	17
16 2.2. Opleiding – intervisie.....	17
17 1.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.....	18
18 1.2. Registratie en afhandeling van klachten van jongeren.....	18
19 2.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.....	18
20 2.2. Klachten en suggesties van jongeren.....	18

1 Inleiding

Vanaf dit jaar zal ons jaarverslag (Letha en De Pedaal) in één geheel gebracht worden.

Als eerste deel worden de gebruikersgegevens gecategoriseerd vanuit de totale populatie van beide dagcentra.

De jaarlijkse evaluatie van de vaste onderdelen (tevredenheidsmeting, klachten, VTO, kinderrechten en groepsvergadering) worden per dagcentrum bekeken, dit komt aan bod in het tweede deel.

In het derde deel wordt per dagcentra de verbeterpunten van 2010 geëvalueerd.

Tot slot is er het gemeenschappelijk verbeterproject voor 2012 voor beide dagcentra.

Veel leesplezier

2 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

2.1 Algemene diensten

Maertens Filip	- directeur 100 %
Fonteyne Rudy	- klusjesman 60 %
Scheire Elsy	- administratie 84 %
Verspeelt Myriam	- administratie 100 %
Boudouin Van De Vondele	- klusjesman 100 %

2.2 Dagcentra

Dit is hier een weergave van het kalenderjaar 2011.

1 Dagcentrum Letha:

Luc Vyncke	- 50 % verantwoordelijke
Luc Vyncke	- 30 % hoofdbegeleider
Pol Gevels	- 80 % begeleider tot eind juli. sinds 1/08/11 50 %
Rosette Lammens	- 50 % begeleider
Kathleen Geldof	- 50 % begeleider
Valérie Samsoen	- 63 % begeleider
Johanna Vansteelant	- 75 % begeleider
Tineke François	- 75 % begeleider vanaf 06/02/11
Maria Euwema	- 75 % begeleider tot 24/02/11
Emily Christiaens	- 75% groepsbegeleider 25/7/11 tot 31/08/11 sinds 1/09/11 60 %
Hilde Blansaer	- 53 % logistiek
Stages door Lisa De Meulenaere (2 ^e en 3 ^e jaar ortho Ipsoc)	

2 Dagcentrum De Pedaal:

Rika Debusschere	- 50 % verantwoordelijkerdinator
Rika Debusschere	- 30 % hoofdbegeleider
Jurgen Van Rossem	- 100 % begeleider
Stef Keyen	- 100 % begeleider
Bram Janse	- 100 % begeleider
Ellen Van der Linden	- 100% begeleider
Sarah Slock	- 75 % groepsbegeleider vanaf 01/09/11
Seppe Camps	- 53 % vrijwilliger
Nancy Van Damme	- 51 % logistiek

Stages door: Lisa De Witte (2^e en 3 jaar ortho Ipsoc)

2.3 Raad van Bestuur :

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

3 Gebruikersgegevens

3.1 Begeleide jongeren¹

1 Spreiding geslacht (per dossier)

Geslacht	Aantal
Mannelijk	15
Vrouwelijk	16
Totaal	31

2 Spreiding geslacht (per unieke jongere)

Geslacht	Aantal
Mannelijk	15
Vrouwelijk	16
Totaal	31

3 Spreiding leeftijd bij start begeleiding

Leeftijdscategorie	Aantal
0-3	0
4-6	6
7-12	13
13-18	12
19-21	0
Totaal	31

4 Spreiding leeftijd op einde periode

Leeftijdscategorie	Aantal
0-3	0
4-6	1
7-12	16
13-18	14
19-21	0
Totaal	31

¹ Het gaat om het aantal begeleidingen (dossiers), tenzij anders vermeld. Dubbeltellingen van jongeren (cliënten) zijn mogelijk omwille van heropnames.

5 Geslacht / Leeftijd op einde periode

Leeftijd	Onbekend	Mannelijk	Vrouwelijk	Totaal
5	0	0	1	1
7	0	2	2	4
8	0	1	0	1
9	0	0	3	3
10	0	1	1	2
11	0	1	3	4
12	0	1	1	2
13	0	1	1	2
14	0	4	2	6
15	0	1	1	2
16	0	2	0	2
17	0	1	1	2
Totaal	0	15	16	31

6 Etnische origine (per dossier)

Land	Aantal
België	27
Congo	1
Somalië	1
Totaal	29

7 Etnische origine (per unieke jongere)

Land	Aantal
België	27
Congo	1
Somalië	1
Totaal	29

8 Verblijfplaats bij toekenning

Verblijfplaats	Aantal
OOOC BJB	1
gezin	27
residentiële opvang BJB	1
Totaal	29

9 Verbljfsadres

Gemeente	Aantal
AALST	1
BALEGEM	1
EVERGEM	1
GENT	16
GENTBRUGGE	5
HEUSDEN (O.-VL.)	1
LEDEBERG	4
MERELBEKE	2
Totaal	31

10 Dagbesteding bij start begeleiding

Dagbesteding	Onbekend	Mannelijk	Vrouwelijk	Totaal
Schoolgaand	0	13	13	26
Spijbelen	0	1	0	1
Totaal	0	14	13	27

11 Opleidingsniveau bij start begeleiding

Opleidingsniveau	Onbekend	Mannelijk	Vrouwelijk	Totaal
Beroeps Secundair Onderwijs	0	3	3	6
Buitengewoon Secundair Onderwijs	0	2	0	2
Buitengewoon lager onderwijs	0	1	4	5
Kleuteronderwijs	0	1	1	2
Lager onderwijs	0	3	4	7
Leercontract	0	1	0	1
Technisch Secundair Onderwijs	0	3	1	4
Totaal	0	14	13	27

3.2 Gezinssituatie²

1 Gezinssituatie

Gezinssituatie	Aantal
----------------	--------

² Totalen kunnen hoger liggen dan aantal cliënten of dossiers, aangezien er meerdere interventiesystemen kunnen aangemaakt worden.

Eénoudergezin vader	4
Eénoudergezin moeder	17
Nieuw samengesteld gezin vader	3
Kerngezin	9
Nieuw samengesteld gezin moeder	6
Andere	1
Totaal	40

2 Kansarmoede indicatoren

Indicator	Negatief	Positief	Onbekend
Maandinkomen	15	25	0
Arbeidssituatie	18	20	2
Opleiding	18	8	14
Huisvesting	8	30	2
Ontwikkeling jongere	19	17	4
Gezondheid	18	20	2

Aantal kansarme interventiesystemen³: 47%

3.3 Verwijzing en begeleiding⁴

1 Verwijzingsgrond

Verwijzingsgrond	Volledig jaar 2011	Volledig jaar 2010
POS	15	12
Totaal	15	12

2 Spreiding verwijzende instantie

Instantie	Volledig jaar 2011	Volledig jaar 2010
CBJ Gent-Eeklo	24	15
SDJ Gent	7	1
Totaal	31	16

3 Opgestarte en afgesloten begeleidingen

Maand	Aantal opgestarte begeleidingen		Aantal afgesloten begeleidingen	
	CBJ	JRB	CBJ	JRB
Januari	1	1	1	0
Februari	0	0	0	0

³ Indien een interventiesysteem op minstens 3 van de indicatoren negatief scoort, wordt het als kansarm beschouwd.

⁴ Het gaat om het aantal begeleidingen (dossiers). Dubbeltellingen van jongeren zijn mogelijk omwille van heropnames.

Maart	1	1	1	0
April	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0
Juni	1	0	1	0
Juli	1	0	0	0
Augustus	2	0	0	0
September	1	1	1	1
Oktober	0	1	3	0
November	0	0	1	0
December	2	2	3	0
Totaal	9	6	11	1
	15		12	

Aantal heropnames: 0

4 Bezettingsgraad

Bezettingsgraad Letha: gemiddeld tot en met eind december 95,63

Bezettingsgraad Pedaal: gemiddeld tot en met eind december 98,73

5 Spreiding van de begeleidingsduur voor afgesloten begeleidingen

Duur	Aantal
0-3 maanden	0
3-6 maanden	0
6-9 maanden	1
9-12 maanden	1
12-15 maanden	1
15-18 maanden	1
18-21 maanden	1
21-24 maanden	0
24-27 maanden	0
27-30 maanden	0
30-33 maanden	0
33-36 maanden	0
36-39 maanden	1
Totaal	6

Gemiddelde begeleidingsduur (dagen): 530

6 Samenwerking met andere instanties

Sector	Instantie	Aantal
Administratie en Financiën	OCMW	9

Administratie en Financiën	Schuldbemiddeling	2
Andere	Geen	4
Gezondheidssector	Artsen	5
Gezondheidssector	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	4
Gezondheidssector	Kinder- of jeugdpsychiater	1
Gezondheidssector	Psychiatrisch ziekenhuis	1
Gezondheidssector	Revalidatiecentrum	2
Huisvestingssector	Sociale huisvesting	3
Onderwijs	CLB	6
Onderwijs	School	27
Tewerkstelling	RVA	1
Tewerkstelling	Tewerkstellingsprojecten	1
Welzijnssector	AWW	1
Welzijnssector	BJB - HCA	1
Welzijnssector	Gezinszorg	1
Welzijnssector	Kind & Gezin	1
Welzijnssector	VAPH	1
Welzijnssector	Vertrouwenscentrum	1

7 Samenlopende hulpverlening buiten BJB

Hulpverlening	Jongere (Cliënt)	Interventiesyste(e)m(en)	Totaal
AWW	1	1	2
Andere	2	1	3
CLB	7	10	17
Geen	16	17	33
Geestelijke gezondheidszorg	2	1	3
Gezinszorg	0	1	1
Huisarts	6	16	22
Internaat	0	1	1
Kind en Gezin	0	1	1
Kinder- of jeugdpsychiater	1	0	1
MPI	1	0	1
OCMW	0	11	11
Privé therapeut	0	1	1
Psychiatrisch ziekenhuis	0	2	2
Revalidatiecentrum	2	0	2
Schuldbemiddeling	0	10	10

Sociale huisvesting	0	5	5
Vertrouwenscentrum	2	1	3

8 Reden van einde begeleiding (afgesloten begeleidingen)

Reden	Aantal
Positieve afronding in gezamenlijk overleg	4
Aanbod blijkt niet geschikt (meer aangepast aanbod is aangewezen)	1
Opstart andere hulpverleningsvorm	2
Totaal	7

9 Verder hulpverlening (afgesloten begeleidingen)

Hulpverlening	Ja	Nee
Vervolghulp jongere (cliënt) noodzakelijk	4	3
Vervolghulp interventiesystemen noodzakelijk	5	2

10 Nazorg (afgesloten begeleidingen)

Nazorg	Aantal
Nazorg geboden	7
Nazorg niet geboden	0
Onbeantwoord	5
Totaal	12

4 Evaluatie vaste onderdelen werkjaar 2011

4.1 Tevredenheidsmeting

1 Letha

51.1. Procedure

Alle gezinnen ontvangen in februari een vragenlijst met geadresseerde envelop waarmee ze de ingevulde vragenlijst kunnen terugsturen naar de Pedaal. De vragenlijsten worden door een begeleider van de Pedaal verwerkt, waardoor de anonimiteit van de vragenlijst gewaarborgd wordt. Wij krijgen de verwerkte resultaten, en maken zelf de conclusies op. Via een oudernamiddag werden de resultaten en conclusies teruggekoppeld.

De tevredenheidsmeting voor de kinderen gebeurde door de stagiaire, die elk kind afzonderlijk bevraagde. De terugkoppeling gebeurde tijdens de kring.

61.2. Ouders

1.2.1. Respons

Van de 6 vragenlijsten, kregen we er 3 ingevuld terug.

Er worden 24 onderdelen bevraagd: op 21 vragen is er tevredenheid tot grote tevredenheid, op 3 vragen is er telkens 1 antwoord 'minder tevreden'. Er is nergens sprake van 'helemaal niet tevreden'. Er werden geen opmerkingen of voorstellen geformuleerd.

1.2.2. Terugkoppeling

Terugkoppeling met ouders op 10.05 en 19.05: telkens was 1 moeder aanwezig. Tijdens deze momenten werd het belang van een tevredenheidsmeting nogmaals uitgelegd, en werd toegelicht waarom deze dit jaar anders verlopen is (anonimiteit met oog op hogere respons)

De moeders werden tijdens deze terugkoppeling rond de vorm van afname bevraagd: ze vinden de vragenlijst zelf helder opgesteld, de vragen duidelijk, de antwoordmogelijkheden overzichtelijk. De hoeveelheid vragen vinden zij haalbaar.

De wijze van afname -waarbij de lijst wordt opgestuurd naar een onbekend adres- was voor deze 2 moeders niet onwennig of vreemd.

Het is wat gissen bij antwoorden van 'minder tevreden'; we weten niet waarover dat precies gaat. → We passen de vragenlijst aan door na elke vraag plaats te laten om hun antwoord te verduidelijken. Dit werd ook in de begeleidende brief opgenomen.

Beide moeders vinden het goed als de vragenlijst zou eindigen met de open vragen 'waarover ben je het minst tevreden' en 'waarover ben je het meest tevreden'? Zo kunnen ouders nog iets meegeven dat eventueel in de vragen niet aan bod kwam, en krijgen wij via een open vraagstelling concreet zicht op de zwaktes en sterktes van de werking.

7 1.3. Kinderen

1.3.1 Respons

Van de 20 vragen zijn er 10 vragen die met 'tevreden' of 'zeer tevreden' worden gescoord. Op de andere 10 vragen is er meer nuance en komen ook minder tevreden tot 'helemaal niet tevreden' naar voor als score.

1.3.2. Terugkoppeling

In april gebeurde de terugkoppeling ahv een buitenspel waarbij dmv 4 gekleurde cirkels (antwoordcategorieën) de resultaten gevisualiseerd werden.

De medewerking was wisselend en de hoeveelheid aan vragen net te veel om de aandacht er goed bij te houden.

Sommigen herinnerden zich hun antwoord goed.

81.4. Verwijzers

In 2011 hebben we geen tevredenheidsmetingen ontvangen vanuit de verwijzers.

2. De Pedaal.

92.1. Algemeen

De tevredenheidsmetingen worden jaarlijks afgenomen in februari. De ouders ontvangen een vragenlijst en enveloppe, met daarop het adres van dagcentrum Letha. De vragenlijsten worden door een begeleider van Letha verwerkt, waardoor de anonimiteit ervan gewaarborgd wordt.

102.2. Ouders

Er werden 9 enquêtes opgestuurd. We hebben 6 ingevulde enquêtes teruggekregen.

Over het algemeen zijn de ouders tevreden tot zeer tevreden over de werking. Hieronder volgen de resultaten per vraag. Deze werden aan de ouders teruggekoppeld via een ouderavond.

Word je tijdig geïnformeerd over je kind op het dagcentrum, betreffende:

- *Houding in de groep?*
Drie ouders zijn zeer tevreden en drie ouders zijn tevreden.
- *Zijn of haar werkpuntje?*
Twee ouders zijn zeer tevreden, drie ouders zijn tevreden en één ouder is minder tevreden.
- *Individuele begeleiding?*
Drie ouder zijn zeer tevreden en drie ouders zijn tevreden.
- *Aspecten in verband met school?*
- Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.

Word je tijdig geïnformeerd omtrent ouderactiviteiten?

Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.

Word je tijdig geïnformeerd over vakantiewerking?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Word je tijdig geïnformeerd over het feit dat je zoon of dochter moet nablijven?

Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.

Word je tijdig geïnformeerd over de dagen dat je kind niet moet komen?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Voel jij je een volwaardige gesprekspartner tijdens gesprekken zoals:

- *Huisbezoeken?*
Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.
- *Besprekingen met de consulent erbij?*
Alle ouders zijn zeer tevreden.
- *Telefoongesprekken?*
Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.
- *Het opstellen van verslagen zoals het evaluatieverslag?*
Drie ouders zijn zeer tevreden en drie ouders zijn tevreden.

Is het dagcentrum voldoende bereikbaar?

Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.

Heb je het gevoel dat het dagcentrum jou helpt?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Voel jij je op je gemak bij de gezinsbegeleider?

Alle ouders zijn zeer tevreden.

Heb je het gevoel dat de gezinsbegeleider naar jou luistert?

Alle ouder zijn zeer tevreden.

Is het dagcentrum voldoende bereikbaar?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

11

2.3. Jongeren

Op het moment van de afname van de tevredenheidsmetingen waren er tien jongeren in begeleiding. We hebben 10 ingevulde enquêtes. De vragenlijsten werden door de jongeren ingevuld op de computer, onder begeleiding van een stagiaire. De resultaten werden aan de jongeren teruggespeeld via de groepsvergadering.

In welke mate heb je het gevoel welkom te zijn op het dagcentrum?

Tien jongeren zijn tevreden.

In welke mate voel jij je op je gemak bij je individuele begeleider?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, vijf jongeren zijn tevreden en twee jongeren zijn minder tevreden.

In welke mate luistert jouw IB'er naar wat je te vertellen hebt?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is minder tevreden.

Wat vind je van de groepsvergadering?

Vier jongeren zijn tevreden, twee jongeren zijn minder tevreden en twee jongeren zijn niet tevreden.

Twee jongeren bleven het antwoord verschuldigd.

In welke mate vind jij dat je aan bod komt tijdens de groepsvergadering?

Twee jongeren zijn zeer tevreden, vier jongeren zijn tevreden en twee jongeren zijn minder tevreden.

Twee jongeren bleven het antwoord verschuldigd.

Ben je tevreden over de activiteiten tijdens crea?

Zes jongeren zijn tevreden, drie jongeren zijn minder tevreden en één jongere is niet tevreden. Één jongere bleef het antwoord verschuldigd.

Ben je tevreden over de manier waarop je geholpen wordt tijdens de studie?

Vijf jongeren zijn zeer tevreden, drie jongeren zijn tevreden, één jongere is minder tevreden en één jongere is niet tevreden.

Wordt er rekening gehouden met jouw mening tijdens gesprekken met je ouders erbij?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden.

Ben jij tevreden over de binnenactiviteit op woensdagnamiddag?

Twee jongeren zijn zeer tevreden, twee jongeren zijn tevreden, twee jongeren zijn minder tevreden en twee jongeren zijn niet tevreden. Twee jongeren bleven het antwoord verschuldigd.

Wat vind je van de buitenactiviteit op woensdagnamiddag?

Vijf jongeren zijn tevreden, drie jongeren zijn tevreden en één jongere is minder tevreden.

Wat vind je van de maaltijden die je hier krijgt?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes zijn tevreden en één jongere is minder tevreden.

In welke mate wordt er rekening gehouden met jouw mening in de verslagen? (handelingsplan, evaluatie...)

Een jongere is zeer tevreden, acht jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden.

In welke mate houden de groepsbegeleiders rekening met jouw mening?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden.

Kom jij voldoende aan het woord tijdens gezinsgesprekken? (gezinsbegeleider + ouders + jij)

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden.

Andere opmerkingen zijn:

-Er wordt veel rekening met mij gehouden.

-Ik vind het hier zeer leuk!

-Ik heb geen opmerking, ik vertel de waarheid.

-De Pedaal moet meer rekening houden met ons want jullie zijn te streng voor ons en daarom doen we zo beu.

12.4. Hoe tevreden zijn de verwijzers?

In 2011 hebben we geen tevredenheidsmetingen ontvangen vanuit de verwijzers.

4.2. VTO beleid

1 Letha

13.1.1. Gevolgde studiedagen

- Studiedag in het Psychiatrisch Centrum Caritas, "Vissen in Kaapse Wateren" op 1 april
- Cliëntoverleg met externe voorzitter, IJH op 31 maart
- Binc, de registratieverantwoordelijke nam in december 2011 deel aan het dialoog en reflectiemoment te Brussel
- Studiedag "Kleurrijke maatzorg", aan de slag met interculturalisering in de jeugdzorg op 14 oktober te Brussel.

14.1.2. Opleiding - intervisie

- We namen als team deel aan een driedaagse opleiding "Luister nu eens naar mij", omgaan met ondergesneeuwde gevoelens van kinderen, georganiseerd door VZW De Bleekweide.

- Eén medewerker startte in september 2011 met de opleiding “Gezinsbegeleiding” georganiseerd door Balans te Sint Amandsberg.
- Eén medewerker volgt de opleiding graduaat orthopedagogiek aan het VSPW te Sint Amandsberg.
- Twee medewerkers nemen deel aan de Duplo intervisie, vier maal per werkjaar komt deze groep (dagcentra, thuisbegeleidingsdienst,...), samen
- Een medewerker neemt deel aan het overleg georganiseerd door het Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra (VSD). Dit overleg wordt drie maal per jaar georganiseerd.

2 De Pedaal.

15.1. Gevolgde studiedagen

- “Keep it clean”, methodiekendag - C.A.T. (Centrum voor preventie, studie en behandeling van alcoholisme en anderen toxicomanieën).
- BINC DRA- Gent – OSBJ
- Digitale dopamine: “Keep it clean” - CGG Eclips
- “Informereren van ouders en cliënten in de jeugdhulp” - Steunpunt jeugdhulp
- “Gezinsbegeleiding” – Interactie-Academie Antwerpen
- “Respect voor de eigenheid van kinderen in de jeugdhulp” - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- “Accent van de cliënt” – Steunpunt Jeugdhulp
- “Ter sprake brengen van seksueel misbruik” – SENSOA
- “basisopleiding begeleiders mobiele begeleiding” - Informant

16.2. Opleiding – intervisie

- Eén medewerker volgt de opleiding graduaat orthopedagogiek aan het VSPW te Sint Amandsberg. Een andere medewerker volgt de opleiding maatschappelijk werk, eveneens aan het VSPW.
- Een medewerker neemt deel aan het overleg georganiseerd door het Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra (VSD). Dit overleg wordt drie maal per jaar georganiseerd. Daarnaast woont de verantwoordelijke het jaarlijkse coördinatorenoverleg van VSD bij.
- Een medewerker neemt deel aan het ADO-overleg, waarin alle dagcentra die enkel met adolescenten werken, ervaringen delen.
- Een medewerker gaat naar de bijeenkomsten van de regionale werkgroep georganiseerd door ROPPOV.
- Een medewerker gaat naar de intervisies van Duplo-opleiding, waar cases uit het werkveld a.d.h.v. duplopoppen worden toegelicht en besproken.

4.3. Klachten

1 Letha

17 1.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.

In 2011 werd één klacht geregistreerd. De afhandeling gebeurde op niveau van overleg tussen de begeleider en de ouders. De verschillende perspectieven werden verwoord, de verstandhouding bleef intact.

Volgende afspraak werd gemaakt:

- Bij afsluiten van het kamp is één begeleider verantwoordelijk om de ouders individueel te informeren over belangrijke gebeurtenissen met betrekking tot hun kind.
- Dit gebeurt bij het afhalen van de jongeren.

18 1.2. Registratie en afhandeling van klachten van jongeren.

In 2011 werd geen enkele klacht geregistreerd.

Op de tweewekelijkse groepsvergadering (Kringgesprek) kunnen jongeren hun wensen, vragen en bedenkingen formuleren. Deze worden genoteerd en besproken op de teamvergadering. Antwoorden van het team worden gemotiveerd teruggekoppeld.

2 De Pedaal.

19 2.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.

In 2011 werden er 2 klachten geregistreerd. De klachten werden besproken met de verschillende partijen en alle partijen werden gehoord. Er werden oplossingen gezocht voor beide klachten waar alle betrokken partijen akkoord mee waren.

Naar aanleiding van de eerste klacht optimaliseerden we de informatieoverdracht naar de ouders (niet duidelijk of er warm eten voorzien was). De tweede klacht ging over pestgedrag. We namen stappen waardoor de groep veiliger werd en de ouders meer gerustgesteld.

20 2.2. Klachten en suggesties van jongeren.

In 2011 zijn de klachten en suggesties 6 maal besproken op het team en teruggekoppeld naar de jongeren. Zoals meestal gingen de klachten en suggesties over het eten. Jongeren geven snel hun mening over wat ze lekker vinden en wat niet. Heel vaak waren er voorstellen van jongeren wat betreft de menusamenstelling. In de mate van het mogelijke werd hiermee dan ook rekening gehouden.

De afwaslijst is een steeds terugkerend puntje. We trachtten hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de jongeren. Zowel over de frequentie als de manier waarop de afwaslijst werd ingevuld.

Zowel de wekelijkse groepsvergadering als de ideeënbus geven de jongeren de mogelijkheid om klachten en suggesties door te communiceren naar het team. Wanneer jongeren hun klachten of suggesties niet op de groepsvergadering durven/kunnen brengen kan dit ook (anoniem) via de ideeënbus of via hun individuele begeleider.

Deze klachten en suggesties worden vervolgens gebundeld en op het team besproken. Nadat alle klachten en suggesties besproken zijn op het team worden ze teruggekoppeld naar de jongeren via de groepsvergadering.

4.4. Kinderrechten

1. Letha

Het was de bedoeling elke nieuwe jongere te informeren over de artikels rechtspositie en deze rechten samen met hem te bespreken. Dit gebeurde net zoals vorig jaar, gezien de leeftijd van de jongeren, op een speelse manier. En werd een moment gekozen wanneer er een echt nieuw groepje samengesteld kon worden. De groep was samengesteld uit 4 kinderen. Het jongste kind was cognitief ook wat zwakker en wellicht daarom viel het wat uit de boot qua begrijpen. Er werden verschillende sessies gepland en aan de hand van spelletjes werden de artikels toegelicht.

Sessie 1 : ik krijg uitleg en ik mag meepraten, ik mag mee beslissen. De poster "mijn rechten in de jeugdhulp" werd als een puzzel opnieuw samengebracht door de jongeren. Dit gebeurde op basis van vraagjes met betrekking tot dit artikel.

Het verliep vlot, het niveau was gepast voor de leeftijd van de jongeren. Voor het jongste kind was het te moeilijk om de betekenis van de aangebrachte rechten te begrijpen, maar ze deed wel goed mee met de groep.

Sessie 2: had betrekking tot "ik krijg hulp", "ik word goed behandeld", "ik ben niet tevreden". Via het verzinnen van een toneeltje werd geprobeerd deze items concreter gemaakt.

Ook dit was voor het jongste kind te moeilijk.

Sessie 3: had betrekking tot "ik heb recht op een bijstandspersoon", "ik heb recht op een dossier", en "ik heb recht op privacy".

Via het toewijzen van trefwoorden aan de juiste prent werd geprobeerd deze items duidelijker te maken.

Sessie 4: Hier werd geprobeerd via een memoryspel alle voorgaande te herhalen.

Ook in 2012 zal dit ingepland worden, wanneer er voldoende (circa 3-4) nieuwe kinderen in de groep zijn. Er zal met volgende bedekkingen rekening gehouden worden bij de uitwerking van de sessies:

-tussen de sessies in niet te veel tijd, anders mist het wat 'drive'.

-Er wordt gezocht worden om de 4 sessies te herleiden tot 3.

-Er zal verder gezocht worden om hoe het recht visueler kan uitgelegd worden via een verhaal, spelbord, Zoekplaat of fotoverhaal

2. Pedaal

Binnen het thema 'kinderrechten' vindt er een systematische evaluatie plaats van enkele vaste onderdelen. Deze evaluatie is gebaseerd op de verschillende onderwerpen uit de 'Procesmap, Kinderrechten in de Bijzondere Jeugdbijstand'. De eerste zaken kwamen aan bod in 2010 en we gingen hier mee door in 2011.

In mei 2011 kwam het thema 'recht op privacy' naar voor op de teamvergadering. We vinden het belangrijk dat er binnen de groep een open sfeer heerst, waarin iedereen zijn eigen mening kwijt kan. Hierbij willen we als begeleider onze eigen mening niet opdringen aan de jongeren, maar kunnen we wel de maatschappelijke normen naast de mening van de jongeren plaatsen. Verder werd het thema afstand-nabijheid verder uitgediept en zien we 'het zoveel mogelijk vermijden van fysiek contact tussen begeleiders en jongeren en tussen jongeren onderling' als een onderdeel van onze basishouding als begeleider. We vinden hierbij belangrijk dat gezag niet gebaseerd is op fysieke overmacht en willen de jongeren leren grenzen stellen omtrent lichamelijk contact. Het is echter niet altijd een eenvoudige opdracht om fysiek contact tussen de jongeren te vermijden.

In november 2011 kwamen 'specifieke cliëntenrechten' aan bod, waarbij we het vooral hadden over sancties. Het systematisch terugkeren van zo'n onderwerpen geeft ons de mogelijkheid om te debatteren over toch wel fundamentele onderdelen binnen onze werking en staat ons toe om onze visies op elkaar en op de visie van het dagcentrum af te stemmen.

Het laatste thema uit de procesmap staat gepland voor het voorjaar van 2012. Daarna start de cirkel opnieuw, waardoor we onszelf blijven in vraag stellen en we verplicht worden te checken of we alles uitvoeren zoals we eerder hadden afgesproken.

Verder werd in het licht van de kinderrechten het huishoudelijk reglement volledig herbekeken met de jongeren tijdens de groepsvergadering. Hun opmerkingen en aanvullingen kwamen later op team en werden in de mate van het mogelijke aangepast in het huishoudelijk reglement. De groepsvergadering is het ideale medium om de jongeren inspraak te geven in vaste onderdelen van de groepswerking. Zo wordt bijvoorbeeld samen met hen bekeken wat ze in de vakantie willen doen of volgens welk systeem we de afwaslijst opstellen. In 2012 willen we de jongeren echter nog meer inspraak geven in het plannen van activiteiten, op woensdagnamiddag of in vakanties.

4.5. Ouderwerking

1. Letha

De jaarlijkse activiteiten, nieuwjaarsreceptie en sint feest, hadden plaats.

Per kwartaal ontvangen de ouders, sedert oktober 2010 een nieuwsbrief. Het is de bedoeling dat ze geïnformeerd worden over allerlei activiteiten en nieuwtjes uit het dagcentrum.

De formele ouderwerking wordt in de evaluatie van het kwaliteitsplan 2011 verder uitgediept.

2. Pedaal

In 2011 vonden er zeven ouderactiviteiten plaats, twee formele en vijf informele.

Een nieuw initiatief vond plaats op het einde van de zomervakantie. We gingen met de gezinnen op uitstap. Waar we naartoe gingen werd door de gezinnen zelf beslist en er werd gekozen voor Planckendael. De opkomst was niet overdonderend, maar toch vonden we het een geslaagde dag, die voor herhaling vatbaar is.

Begin oktober werd een groot feest georganiseerd voor het 20-jarig bestaan van het dagcentrum. Alle gezinnen die de laatste 5 jaar in begeleiding waren geweest en alle ex-collega's werden uitgenodigd voor een receptie en barbecue.

Ook de laatste ouderactiviteit van 2011 was een nieuw initiatief. Aangezien de gezinsuitstap uit de zomer nogal op consumeren gericht was, wilden we graag ook een activiteit organiseren waarbij de focus lag op 'samen doen'. We stippelden een winterwandeling uit, met een stop aan het Glazen Huis en aan de kerstmarkt. Na een goede wandeling kwamen we samen in het dagcentrum voor een lekker hapje te eten.

4.6. Groepsvergadering

1. Letha

De werkwijze van onze groepsvergadering 'kring' genaamd werd in 2011 herzien. We hadden een grotere groep jonge kinderen (5-7 jarigen die niet of onvoldoende konden lezen), waarbij de wijze en verslag name van de groepsvergadering minder aansloeg.

Met twee collega's werd een vernieuwde werkwijze uitgedacht en uitgeschreven (werkinstructie 1) . Er ging daarbij vooral aandacht naar het aantrekkelijker en visueler maken van de groepsvergadering. Dit door o.a. verschillende rollen binnen de groepsvergadering te voorzien van een nieuw bijhorend accessoir, de handleiding 'kring' voor de kinderen te visualiseren met pictogrammen, een materiaalkoffer te maken voor de twee groepsvergaderingen (kleine tot 9 jaar en grote vanaf 10 jaar) , ...

Dit had tot resultaat dat de tweewekelijkse 'kring' terug nieuw leven werd ingeblazen. De kring diende nu niet meer enkel tot het vragen van materiaal of activiteiten, maar ook om thema's en vragen uit de groep door de kinderen zelf te laten aankaarten. Die komen op hun beurt tweewekelijks op de teamvergadering, waardoor een vlotte terugkoppeling naar de kring kan gebeuren.

We blijven deze positieve tendens verder opvolgen.

2. Pedaal

In 2011 werd er wat geëxperimenteerd met de groepsvergadering. Op vraag van de jongeren gingen we er wat lossier mee om. Jongeren werden wel nog steeds verplicht om deel te nemen. Inhoudelijk werd de agenda vooral opgesteld door de jongeren. Dit zorgde ervoor dat er leuke groepsvergaderingen waren waar constructief gewerkt werd met mooie resultaten. Zo denken we aan een nieuwe manier van de afwaslijst op te stellen. Zo bekeken we ook samen met de jongeren het huishoudelijk regelement en pasten we dit aan waar nodig.

Naar het einde van het jaar merkten we dat er toch steeds stoorzenders aanwezig zijn tijdens de groepsvergadering waardoor er niet efficiënt vergaderd kon worden. we trachtten hierop in te spelen door de jongeren niet meer te verplichten. Gezien we dit pas op het einde van het jaar hebben toegepast ontbreekt het effect hiervan nog.

Er werd een speciaal document opgesteld waarin terug te vinden is waarover de groepsvergadering ging wat betreft de vakanties. Zo is er terug te vinden wat er die week gepland is en wat voorstellen van jongeren zijn. Dit document wordt opgehangen in de leefgroep en dient ook als uitnodiging naar de jongeren toe om meer op de hoogte te zijn van wat er gepland is.

5. Evaluatie kwaliteitsplan 2011

5.1. Letha

1 Hulpverleningsaanbod aan ouders / gezin vergroten.

Gestelde verbeterdoel: Ouders samen brengen en steun laten ervaren aan elkaar. Platform creëren om via een oudergroep, op termijn, de vaardigheden van ouders te vergroten.

Vooropgestelde stappen werden doorlopen. De ouder(kook)namiddagen om de 14 dagen op een vaste dag (donderdag) gepland, gingen zelfs bij minimale aanwezigheid (1 ouder) door, om de opstart van de ouderwerking maximale kansen te geven.

Als extra stimulans werd er naast de oudernamiddag een gezinsuitstap in de grote vakantie (25 augustus) naar Puyenbroeck en een 4 uurtjes namiddag met ouders en kinderen in de herfstvakantie georganiseerd.

Dit met een beperkt succes. Van de 16 geplande oudernamiddagen, kwam er 7 x niemand opdagen, 6 x 1 iemand, 2x 2 ouders, 1x 3 ouders meekoken. Bij de gezinsuitstap werd een minimum van 2 ouders vooropgesteld om de activiteit te laten doorgaan, dit haalden we niet.

De enkele ouders die kwamen waren wel tevreden, maar de opkomst bleef te laag.

Na de evaluatie binnen ons team, werd gekozen een individuele bevraging te houden bij alle ouder, met als onderwerpen: de oudernamiddag, de gezinsuitstap en de 4 uurtjesnamiddag met kinderen. Bij elk van de drie soorten activiteiten werd stilgestaan bij het tijdstip, de aansluiting in de groep, de interesse in dit soort activiteit en een mogelijke alternatieve activiteit.

Hieruit bleek dat de ouders vaak de oudernamiddag vergaten of dat er belangrijke zaken op moment van de ouderwerking tussenkwamen. Ook het alleen, zonder kinderen en partner, naar de oudernamiddag komen en de aansluiting in de groep was lag moeilijk.

Daarnaast werd als mogelijk alternatief enkele keren een knutselactiviteit en een activiteit samen met de kinderen aangegeven.

Verder planning:

Uit bovenstaande vaststellingen werd op team beslist om in 2012 de oudernamiddag te vervangen door een ouderavond. Aansluitend op de groepswerking van woensdag, wordt een knutsel- en kookactiviteit gepland voor de aanwezig ouders, hun kinderen die op het dagcentrum zitten en de andere kinderen uit hun gezin dit van 17-19 uur. Ouders werden hierover in de huisbezoeken en via het tweemaandelijks 'Letha Nieuws' op de hoogte gebracht. Dit werd positief onthaald.

We streven ernaar om dit 1 maal per maand te laten doorgaan en dit te evalueren na drie ouderavonden.

2 Groeps- en individuele begeleiding: handvaten om jongeren te leren beter hun emoties te verwoorden.

Gestelde verbeterdoel: begeleiders hebben een extra aantal handvaten om jongeren te leren beter hun emoties verwoorden.

De stappen verliepen zoals gepland. De opleiding, " omgaan met ondergesneeuwde gevoelens bij kinderen" had plaats einde november – begin december. Deze werd verzorgd door Gwendolyn Van Cauwelaert van VZW De Bleekweide.

Inhoud.

Er werd ons een kader aangeboden, met als invalshoek 'verlies en emotionele pijn'

Wat we vaak zien is enkel het signaalgedrag (boos worden, schelden, teruggetrokken, nukkig,...). De ware betekenis van het gedrag – vaak gekoppeld aan verlies, in de ruime zin van het woord – is niet altijd zo eenvoudig om te ontdekken.

Bij beiden stonden we uitgebreid stil en we bekeken hoe hier in praktijk mee aan de slag te gaan. Concreet hebben we geoefend rond het leren kijken naar de ware betekenis van dit signaalgedrag en hoe dit te bevragen. Hoe gepast erkenning te geven aan kinderen en jongeren die het moeilijk hebben, ontploffen, nergens geen zin meer in hebben En werd er samen met de begeleiders op zoek gegaan naar het vinden en het aanreiken van alternatieven om beter om te gaan met moeilijke emoties en alsook te leren werken met de ware verliesvraag die hierachter schuilt. Dit zowel in groep als individueel.

Planning:

De verdere uitwerking, te gebruiken in de individuele begeleiding als in de groepsbegeleiding, zal in 2012 nog opgenomen worden en dit via een werkgroepje.

Op 27 maart wordt een werkbezoek aan de Bleekweide georganiseerd.

Om ons aanbod zo concreet mogelijk uit te werken stelden wij de vraag aan Kiwanis Gent, via deze weg hopen wij over een budget te kunnen beschikken om het nodige materiaal aan te schaffen. Zo zouden we een begeleidingskoffer (individuele begeleiding) willen maken waarin verschillende verhalen en materiaal rond verschillende thema's in bijhouden kunnen worden.

Verder willen we in onze groepsruimtes enkele aanpassingen doen vb in de time out ruimte een groot bord plaatsen om gevoelens te noteren, een eigen plekjeskast waar kinderen hun geheimen en stille verdriet in kunnen bewaren...., opdat kinderen de mogelijkheid zouden krijgen om gevoelens te uiten, en eventueel woorden kunnen vinden om deze gevoelens in gesprek te brengen.

3 BinC

Gestelde verbeterdoelen: meewerken aan het in kaart brengen van de doelgroep van de BIZ enerzijds. Anderzijds het stimuleren van de reflectie over hulpverleningshandelen met het oog op het verhogen van de kwaliteit.

Vooropgestelde stappen werden doorlopen, sommige namen wat meer tijd in beslag dan voorzien. Een tussentijdse evaluatie gebeurde in februari 2012. Op vraag van het team gaf de registratieverantwoordelijke een presentatie van het invoeren in BinC (24.04.2012), alvorens elke gezinsbegeleider de eigen dossiers zelf gaat invoeren.

Omdat het vanuit BinC niet zo duidelijk is welke de te volgen richting is (cfr Binc Studiedag dd 19.03.2012), nemen we een afwachtende houding aan. We pikken op wat we voor onze werking interessant is, zonder alles van BinC te gaan overnemen.

We passen bijvoorbeeld onze verslaggeving aan zodat ook hier in termen van werkdomeinen wordt gesproken. Doelstellingen worden SMART-er geformuleerd. Tijdens focusbesprekingen worden de doelstellingen mee in gesprek gebracht.

Verdere planning:

Elke gezinsbegeleider voert eigen dossiers samen met registratieverantwoordelijke.

Elke gezinsbegeleider voert eigen dossiers samen met co-begeleider.

Het consequenter betrekken van cliënt en het interventiesysteem bij het evalueren van doelstellingen, en beoordelen van hun tevredenheid.

We beslissen of we het luik gezinsfunctioneren invullen of niet.

De ouders inlichten over BinC via de ouderbrochure. Hiervoor wordt een informatieve tekst opgesteld.

5.2. De Pedaal

1. BinC integreren in de werking

Verbeterdoel: BinC integreren in de werking.

De *vooropgestelde stappen* werden gevolgd. Het administratieve gedeelte van BinC werd geïntegreerd in onze werking. Tijdens de teamvergaderingen hebben we vooral de focus gelegd op het herformuleren van doelstellingen, volgens de SMART-principes. De evaluatie van de doelstellingen wordt gericht bekeken met het team en met de ouders en jongeren. Samen met hen wordt een score gegeven, die dan later in BinC wordt ingevoerd. We vinden hierbij belangrijk steeds oog te hebben voor het verhaal achter de cijfers.

Het invullen van BinC is nog geen routine geworden, waardoor het soms lang duurt vooraleer de elektronische dossiers aangevuld worden. Door het vertrek van een collega, werd een nieuwe registratieverantwoordelijke aangesteld en zij is zich aan het inwerken. We denken er aan om de begeleidingen rechtstreeks op teamvergaderingen in te voeren in BinC.

2. Visiemap: visieteksten m.b.t. de werking en de deelaspecten actualiseren en theoretisch onderbouwen.

Verbeterdoel: visieteksten m.b.t. de werking en de deelaspecten actualiseren en theoretisch onderbouwen.

De *vooropgestelde stappen* werden gevolgd. Er werd geen specifiek tijdspad gegeven per onderdeel gezien de omvang van dit verbeterproject. Twee begeleiders werden aangeduid om de teksten te herschrijven en te onderbouwen aan de hand van relevante theorieën. De herwerkte versie werd door de collega's gelezen en becommentarieerd op team. We kwamen hierbij tot een resultaat waar iedereen zich achter kon scharen.

Het uiteindelijke *resultaat* is een mooi ingebonden leesboek waarin onze visie terug te vinden is. Het is de bedoeling dat deze jaarlijks geëvalueerd wordt en zo nodig aangepast wordt.

3. Internetgebruik door de jongeren in de studieruimte.

Verbeterdoel: Internetgebruik in de studieruimte.

De *vooropgestelde stappen* werden nauwkeurig opgevolgd. Tijdens een teamvergadering kwamen we tot een consensus over wat internetgebruik in onze groep kan inhouden. Steeds meer moeten jongeren taken downloaden van op de schoolsite of krijgen ze een taak waarvoor ze opzoekwerk moeten doen. We kunnen er bijna niet meer om heen om de jongeren in het licht van hun studies internet toe te laten. Daarom kan iedereen in de studie gebruik maken van de computer en het internet. We trachten de tijd te verdelen en voorrang te geven aan taken die de dag erna moeten ingediend worden. Wanneer er niemand dringend op de computer moet, kan deze ook gebruikt worden voor educatieve spelletjes.

Voorheen was er een vermoeden dat deze integratie nogal wat spanningen en moeilijkheden zou teweeg brengen. Dit blijkt niet het geval te zijn, de jongeren maken er zo goed als geen misbruik van. Belangrijk is wel dat er voldoende aanwezigheid is van de studiebegeleider zodat de jongeren weten dat er steeds iemand in de buurt is.

Een extra mogelijkheid die we nu ook hebben is dat de jongeren documenten i.v.m. school kunnen printen op het dagcentrum. Er is een printerkaart voorzien dat ze kunnen kopen voor € 2. Het gebruik van de printer verloopt goed en stelt zo goed als geen moeilijkheden.

We overwogen met het team ook internet toe te laten in de leefgroep, los van het gebruik voor schoolwerk. Binnen ons team zijn hierover heel verschillende meningen, maar ook hier vonden we

een gulden middenweg. Internetgebruik in de leefgroep wordt toegelaten in de vakantie tijdens vrije momenten. Gewelddadige spelletjes, chatten en mailen worden echter niet toegelaten.

Dit veelbesproken thema werd ook aan de ouders voorgelegd op een ouderavond. De aanwezige ouders zouden internetgebruik in de leefgroep toelaten maar met de nodige grenzen, bv. beperkt in tijd of bv. Facebook en Netlog niet toelaten. De ouders gaven ook aan dat het belangrijk zal zijn dit volgens een beurt- of beloningssysteem te doen. De mening van de ouders werd meegenomen in de discussie op de teamvergadering.

4. Vorming geven in de groep.

Verbeterdoel: maandelijks een vorming laten doorgaan in de groep op het dagcentrum.

De *stappen* werden deels gevolgd. Vooreerst gingen we op zoek naar relevante thema's die leven bij onze doelgroep. We gingen hiervoor te rade bij de jongeren en de ouders. De jongeren werden bevroegd tijdens de groepsvergadering, maar daaruit kwam toen weinig respons. Aan de ouders gaven we een korte vragenlijst waarin de volgende vragen werden opgenomen:

- Welke thema's zijn volgens jullie belangrijk om onze jongeren over te informeren?
- Hebben jullie een idee hoe we dat best kunnen aanpakken?
- Zijn er bepaalde diensten, voorzieningen, musea, bedrijven, ... die we volgens jullie eens zouden moeten bezoeken met de jongeren?
- Hebben jullie andere opmerkingen in verband met ons aanbod op woensdag?

We kregen drie ingevulde vragenlijsten terug waarin enkele interessante thema's en bezoeken werden aanbevolen. We gingen hiermee aan de slag, in de herfstvakantie vond een vorming plaats rond 'sociale vaardigheden' en in de kerstvakantie rond 'drugs'. Deze vormingen werden telkens door twee collega's voorbereid en op team voorgesteld. De evaluatie ervan achteraf is echter nog een werkpuntje, dit zouden we nog diepgaander moeten bespreken op de teamvergadering.

Eind 2011 gingen we op zoek naar een nieuw systeem voor de woensdagnamiddag, dit dankzij het verbeterproject 'optimaliseren van het I.A.-systeem'. We ervaren dat jongeren, die in het individueel activiteitensysteem zitten moeite hebben om degelijke activiteiten te bedenken. Daarom willen we de jongeren meer laten meedenken om de woensdagen in te vullen. Uiteindelijk kwamen we tot het volgende, er wordt maandelijks een planning opgesteld met de jongeren van wat er te doen zal zijn op woensdagnamiddag. De eerste woensdag is er een sportactiviteit, de tweede een crea-activiteit, de derde woensdag is er een buitenactiviteit en als laatste is er een maandelijks vorming. De jongeren kiezen op deze manier hoe de vier verschillende woensdagnamiddagen ingevuld zullen worden. Voor de vormingsactiviteit kiezen de jongeren het thema en bereiden enkele collega's deze voor. Dit nieuw systeem gaat van start vanaf januari 2012, waardoor het vooropgesteld doel 'maandelijks vorming geven in de groep' toch bereikt is.

Naar de toekomst toe willen we een evaluatiesysteem uitdenken om de vorming te evalueren met de jongeren en willen we er voor zorgen dat dit stevast op team wordt besproken. Daarnaast vinden we het ook belangrijk dat de ouders op de hoogte worden gebracht van de thema's die in de vormingsnamiddagen aan bod komen, dit kan via de Pedaal magazine.

5. Optimaliseren van het I.A.-systeem.

Verbeterdoel: optimaliseren van het I-A.-systeem.

We zijn reeds een tijdje op zoek naar een manier om ons individuele activiteitensysteem beter te laten verlopen. We hebben de indruk dat de jongeren die in dit systeem terecht komen weinig verschillende activiteiten doen. Ze kiezen, uiteraard, voor iets waar ze zich veilig in voelen. Heel vaak houdt dit echter in dat ze naar huis gaan om daar iets te doen met hun ouders of op zichzelf.

Tijdens onze zoektocht naar hoe we het voor de jongeren aantrekkelijker kunnen maken en hoe we op zoek kunnen gaan naar een manier om hen meer activiteiten te laten doen die ze niet zo goed

kennen, komen we terecht in een aanpassing van de invulling van de woensdagnamiddag. Ervan uitgaande dat jongeren, wanneer ze meer inspraak krijgen, meer zullen gemotiveerd zijn, willen we met hen samen die namiddagen invullen. (Zie voorgaand)

Aanvankelijk was het plan om samen met jongeren die hier nog begeleid werden en met de jongeren die nu in begeleiding zijn aan de slag te gaan met het huidige IA-systeem. We ondervonden echter problemen met het bereiken van de jongeren die nu niet meer in begeleiding zijn en er waren ook slechts twee van de jongeren die in 2011 naar het dagcentrum kwamen die het IA-systeem volgden. Daarom werden de eerste stappen van het verbeterproject niet met succes afgerond.

Daarnaast vonden er in 2011 heel wat veranderingen plaats binnen ons team en aansluitend binnen de groepswerking, waardoor we besloten een volledige vernieuwing van het IA-systeem wat los te laten. Dit verbeterproject bleek een te grote stap te zijn, waardoor we ons nu vooral focussen op het nieuwe systeem van de woensdagnamiddag.

Tijdens de discussie rond het systeem op de teamvergadering hebben we wel besloten dat het belangrijk is om in de toekomst de jongeren die op individuele activiteit gaan nog meer te gaan ondersteunen en samen met hen na elke activiteit een evaluatiegesprekje te houden. Dit is niet altijd eenvoudig omdat de jongeren niet altijd meer terugkomen na hun activiteit en het later op de week vaak verloren gaat om hierop terug te blikken. We moeten dus op zoek naar een manier waarop deze gesprekjes toch zeker plaats kunnen vinden.

De planning blijft verder lopen tot voorjaar 2012.

6. Kwaliteitsbeleid en –planning 2012

6.1. Inleiding

Vanuit het geharmoniseerd kwaliteitsdecreet (2003) zijn er een aantal **nieuwe accenten** binnen het kwaliteitsbeleid van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.

Er is een evolutie plaatsgevonden *van* het aantoonbaar maken van de sectorale minimale kwaliteitseisen (smk) , *naar* het toonbaar maken van een *kwaliteitssysteem* binnen je organisatie, waarin zelfevaluatie een belangrijk element in is.

Er wordt van ons verwacht dat we gegevens verzamelen over de werking, deze evalueren, nieuwe doelen formuleren, actiepunten opstellen en deze dan opnieuw evalueren.

Het is voornamelijk belangrijk dat dit een *integraal systeem* wordt, waarin de samenhang tussen de verschillende evaluaties gebundeld worden, opdat die samen het nieuwe kwaliteitsplan voor het volgende jaar vormen. Vanuit het integraal karakter hiervan, willen we dit niet enkel vanuit onze eigen werking bekijken. We willen dit in beide dagcentra gelijktijdig uitbouwen, samen het systeem evalueren en van daaruit een inspirerende kruisbestuiving bewerkstelligen.

Als gemeenschappelijk project om dit kwaliteitssysteem een eerste keer te implementeren, nemen we een grondige evaluatie van de procedures die betrekkingen hebben op 'organisatie van hulp- en dienstverlening' (4.1. van het KHB).

Daarnaast is een andere belangrijke tendens dat het kwaliteitssysteem gedragen en mee uitgevoerd wordt door *alle medewerkers*, ieder medewerker kan zijn bijdrage leveren in dit kwaliteitsproces. Dit willen we doen door de verschillende taken in dit kwaliteitssysteem te verdelen onder de medewerkers. Door te werken met :

- *proceseigenaars*, dit zijn alle mensen die de procedure uitvoeren. In ons kwaliteitssysteem splitsen we het toe op 1 persoon, die gedurende een jaar de procedure achter het licht houdt van hoe het werkelijk gebeurt.
- *Inhoudsbewaker van een procedure*, dit is de persoon die bevoegd is om de procedure aan te passen naar inhoud.
- *Kwaliteitscoördinatoren*, zij sturen en coördineren de kwaliteitscyclus

6.2. Plan

Dagcentrum Letha – De Pedaal

Datum : jan 2012

Aandachtsgebied / aandachtspunt: Kwaliteitscyclus implementeren

Verbeterdoel :	<ul style="list-style-type: none"> -Afstemmen evaluaties op verschillende niveaus binnen de werking zelf én tussen de beide dagcentra -Iedere medewerkers is mee betrokken en voert mee het kwaliteitssysteem uit. (plan do-check action) -Onze procedures rond organisatie van hulp- en dienstverlening' (4.1) vormen de basis om de audits te oefenen binnen ons kwaliteitssysteem -Kruisbestuiving van de evaluaties binnen beide dagcentrumwerkingen -Procedures grondig evalueren -Zelfevaluatie installeren en evalueren <p>Kwaliteitscyclus op zich evalueren en acties en verbeterpunten voor dit systeem uitwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uitschrijven stappenplan wanneer afgeweken wordt van procedures (motivatie en van wat is afgeweken) -Alle evaluaties worden gebundeld eind 2012 om een gedegen kwaliteitsplan uit te schrijven voor 2013 			
Verantwoordelijke	Verantwoordelijken en kwaliteitscoö			
Acties :	Gewenst resultaat :	Tijdspad	Uitvoerder:	Opvolging:
Toewijzen van procedures aan proceseigenaars.	-Per procedure procesbewaker toewijzen -data teamdagen vastleggen voor wanneer procedures geëvalueerd worden.	Maart	Team	<i>Bram</i> en <i>Valérie</i>
<u>4.1.1. onthaal gebruikers</u>	Toewijzing procesbewakers	jan	Johanna en <i>Sarah</i> (procesbewaker) en team	<i>Valérie</i> <i>Bram</i>
Vorbereiding door procesbewaker	-Checklists onthaal van alle dossiers worden doornomen. -Tevredenheidsmeting ('10-'12) na kennismaking (ouders en jongere) wordt doornomen. -Verwante documenten nog up date -Werkinstructie intake doornomen -Procedure nog up date	Mei	-Johanna <i>Sofie</i> " " " " -Johanna, <i>Sofie</i> en team -	"
Bespreking op team van voorbereidingen	Procedure wordt nauwlettend doorlicht en getoetst naar toepasselijkheid en effectiviteit. "doen we wat we zeggen dat we doen, hoe is dit terug te	5 juni <i>14 mei</i>	team	"

	vinden en op te volgen” - Werkinstructie ‘Intake’, ‘teamvergadering’ en ‘kennismakingsperiode’ doornomen.		<i>Sofie en team</i>	
Verslag van bespreking op team op server	-Kruisbestuiving beide dagcentra door doornamen verslag -Indien wenselijk samenzitten beide procesbewakers	Juni-sept	-Johanna en <i>Sofie</i>	“
Beslissing	-Beslissing welke aanpassingen worden doorgevoerd op TV -terugkoppeling met beide dagcentra -Nodige aanpassingen in KHB, werkinstructies en documenten doen	Dec	-Team -kwaliteitscoö en verantw -kwaliteitscoö	“
<u>4.1.2. deel: handelingsplan</u>	Toewijzing procesbewakers	jan	<i>Tineke Ellen</i>	<i>Bram en Valérie</i>
Vorbereiding door procesbewaker	-Checklists HP van alle dossiers worden doornomen. -Verwante documenten nog up date -Werkinstructies betrekking op HP -Procedure nog up date	Aug	- <i>Tineke Ellen</i> “ “ “ - <i>Tineke, Ellen</i> en team - <i>Tineke, Ellen</i> en team	“
Bespreking op team van voorbereidingen	Procedure wordt nauwlettend doorlicht en getoetst naar toepasselijkheid en effectiviteit. “doen we wat we zeggen dat we doen, hoe is dit terug te vinden en op te volgen”	18 sep 17 sept	Team	“
Verslag van bespreking op team op server	-Kruisbestuiving beide dagcentra door doornamen verslag -Indien wenselijk samenzitten beide procesbewakers	Sept-okt	- <i>Tineke en Ellen</i>	“
Beslissing	-Beslissing welke aanpassingen worden doorgevoerd op TV -terugkoppeling met beide dagcentra -Nodige aanpassingen in KHB, werkinstructies en documenten doen	Dec	-Team -kwaliteitscoö en verantw -kwaliteitscoö	“
<u>4.1.2. deel:</u>	Toewijzing procesbewakers	jan	<i>Luc en Ellen</i>	<i>Bram en</i>

<u>6-maandelijks evolutieverslag</u>				Valérie
Vorbereiding door procesbewaker	-Checklists 6mev van alle dossiers worden doornomen. -Verwante documenten nog up date -overzicht meest minst tevreden BinC -Werkinstructie 2 deel 6mev <i>Nagaan of de toepasselijke werkinstructies nog up-to-date zijn.</i> -Procedure nog up date	sept	-Luc <i>Ellen</i> " " " " -Luc, <i>Ellen</i> en team -Luc, <i>Ellen</i> en team	"
Bespreking op team van voorbereidingen	Procedure wordt nauwlettend doorlicht en getoetst naar toepasselijkheid en effectiviteit. "doen we wat we zeggen dat we doen, hoe is dit terug te vinden en op te volgen"	16 okt 17 sept	Team	"
Verslag van bespreking op team op server	-Kruisbestuiving beide dagcentra door doornamen verslag -Indien wenselijk samenzitten beide procesbewakers	Okt nov	-Luc en <i>Ellen</i>	"
Beslissing	-Beslissing welke aanpassingen worden doorgevoerd op TV -terugkoppeling met beide dagcentra -Nodige aanpassingen in KHB, werkinstructies en documenten doen	Dec	-Team -kwaliteitscoö en verantw -kwaliteitscoö	"
<u>4.1.3. overdracht hulp en dienstverlening</u>	Toewijzing procesbewakers	jan	Kathleen en <i>Bram en Seppe</i> (procesbewakers)	Bram en Valérie
Vorbereiding door procesbewaker	-Checklists nodig? -Verwante documenten nog up date? -Procedure nog up date? - W.I.: nagaan of de betreffende werkinstructies nog up-to-date zijn.	Okt	-Kathleen <i>Bram en Seppe</i> -Tineke, <i>Bram en Seppe</i> en team "	"
Bespreking op team van voorbereidingen	Procedure wordt nauwlettend doorlicht en getoetst naar toepasselijkheid en effectiviteit. "doen we wat we zeggen dat we doen, hoe is dit terug te vinden en op te volgen"	nov 22 okt	Team	"
Verslag van	-Kruisbestuiving beide	nov	-Kathleen en <i>Bram</i>	"

bespreking op team op server	dagcentra door doornamen verslag -Indien wenselijk samenzitten beide procesbewakers		<i>en Seppe</i>	
Beslissing	-Beslissing welke aanpassingen worden doorgevoerd op TV -terugkoppeling met beide dagcentra -Nodige aanpassingen in KHB, werkinstructies en documenten doen	dec	-Team -kwaliteitscoö en verantw -kwaliteitscoö	“
<u>4.1.4. Afsluiten hulp en dienstverlening</u>	Toewijzing procesbewakers	jan	Pol en <i>Sarah</i> (procesbewaker)	<i>Bram</i> en Valérie
Vorbereiding door procesbewaker	-Checklists afsluiting en afronding beg van alle dossiers worden doornomen. -Verwante documenten nog up date -tevredenheidsmeting na beg (ouders en jongere) ('10-'12) -afgesloten beg op team ('10-'12) -Werkinstructie 2 deel eindverslag -Procedure nog up date	okt	-Pol <i>Sarah</i> “ “ ““ “ “ “ -Pol, <i>Sarah</i> en team -Pol, <i>Sarah</i> en team	“
Bespreking op team van voorbereidingen	Procedure wordt nauwlettend doorlicht en getoetst naar toepasselijkheid en effectiviteit. “doen we wat we zeggen dat we doen, hoe is dit terug te vinden en op te volgen”	nov <i>26 nov</i>	team	“
Verslag van bespreking op team op server	-Kruisbestuiving beide dagcentra door doornamen verslag -Indien wenselijk samenzitten beide procesbewakers	Nov	-Pol en <i>Sarah</i>	“
Beslissing	-Beslissing welke aanpassingen worden doorgevoerd op TV -terugkoppeling met beide dagcentra -Nodige aanpassingen in KHB, werkinstructies en documenten doen	Dec	-Team -kwaliteitscoö en verantw -kwaliteitscoö	“

<u>Evaluatie zelfevaluatiecyclus</u>				
Verzamelen gegevens	-Overzicht tevredenheidsmeting -Groepsvergadering hoogtepunten samenvatten -Klachten samenvatten van 2012 -Overzicht terugkerende thema's uit functioneringsgesprekken -Suggesties PI -Vervaldata procedures KHB -Zijn er nog aanvullende thema's /thema' s van de werking waarrond gegevens moeten verzameld worden?	Mei Dec " " " " " "	-Johanna en <i>Sarah</i> -Emily en <i>Seppe</i> -Luc en <i>Bram</i> -Luc en <i>Rika</i> -Luc en <i>Rika</i> -Luc en <i>Rika</i> -Valérie en <i>Bram</i> -Beide teams	Valerie en <i>Bram</i> " " " " " "
samenbundelen	-Info ter sprake brengen op teams -zijn er aanvullingen nodig op de voorlopige versie van de kwaliteitscyclus? -evaluatie van deze cyclus -hoe verliep de kruisbestuiving tussen beide dagcentra	Jan '13	Beide teams " " "	<i>Bram</i> en Valérie " " ""
Doelstellingen kiezen	-evaluatie van deze stap in het werkjaar 2012 -Kiezen voor manier om methode om prioriteiten te kiezen uit deze gegevens per team . -Overleg van die prioriteiten door beide teams -komen tot gezamenlijk prioriteiten waar elke team zich in kan vinden	Feb '13	Beide teams " Luc, <i>Rika</i> , <i>Bram</i> en Valérie "	Luc, <i>Rika</i> , <i>Bram</i> en Valérie "
Stappenplan uitzetten	Uitschrijving plan en beslissen uitvoerders	Maart '13	<i>Bram</i> en Valérie	Luc, <i>Rika</i> , <i>Bram</i> en Valérie
Tussentijdse evaluatiemomenten		Mei, sept '13	Luc, <i>Rika</i> , <i>Bram</i> en Valérie	<i>Bram</i> en Valérie

Legende: *cursief lettertype* = De Pedaal / recht lettertype = Letha