

# Jaarverslag 2012

DAGCENTRA LETHA EN PEDAAL

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

## Inhoud

1 Inleiding .....	4
2 Personeelsgegevens .....	5
2.1 Algemene diensten .....	5
2.2 Dagcentra .....	5
2.3 Raad van Bestuur : .....	6
3 Gebruikersgegevens .....	7
3.1 Begeleide jongeren .....	7
3.2 Gezinssituatie .....	9
3.3 Verwijzing en begeleiding .....	9
4 Evaluatie vaste onderdelen werkjaar 2011 .....	12
4.1 Tevredenheidsmeting .....	12
1. Letha	
1.2. Ouders .....	12
1.3. Kinderen .....	12
2. De Pedaal	
2.2. Ouders .....	13
2.3. Jongeren .....	14
4.2. VTO beleid .....	15
1. Letha	
1.1. Gevolgde studiedagen .....	15
1.2. Opleiding - intervisie .....	15
2. De Pedaal	
2.1. Gevolgde studiedagen .....	15
2.2 Opleiding – intervisie .....	15
4.3. Klachten .....	16
1. Letha	
1.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders .....	16

1.2. Registratie en afhandeling van klachten van jongeren .....	16
1.3. Klachten en suggesties van consulenten.....	16
2. De Pedaal	
2.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders. ....	17
2.2. Klachten en suggesties van jongeren. ....	17
2.2. Klachten en suggesties van consulenten.....	17
4.4. Kinderrechten .....	18
1. Letha	
2. De Pedaal	
4.5. Ouderwerking .....	18
1. Letha	
2. De Pedaal	
4.6. Groepsvergadering.....	19
1. Letha	
2. De Pedaal	
5. Evaluatie kwaliteitsplan 2011 .....	21
5.1. Algemeen gestelde verbeterdoelen: installeren zelfevaluatiesysteem:.....	21
5.2. Evaluatie per procedure .....	22
5.2.1. Procedure onthaal van gebruikers onder de loop.....	22
1. Letha	
2. De Pedaal	
5.2.2. Procedure werken met een handelingplan onder de loop.....	23
1. Letha	
2. De Pedaal	
5.2.3. Procedure Overdracht van hulp en dienstverlening onder de loop.....	24
1. Letha	
2. De Pedaal	
5.2.4. Procedure afsluiten hulp- en dienstverlening onder de loop.....	24
1. Letha	
2. De Pedaal	
5.3. Jaaroverschrijdende verbeterpunten van De Pedaal.....	25
5.3.1. Verbeterproject woensdagnamiddag en invulling vakantiedagen	
5.3.2. verbeterproject tevredenheidsmeting na afronding	
6. Kwaliteitsbeleid en –planning 2012 .....	26
6.1. Inleiding .....	26
6.2. Kwaliteitsplan .....	27
6.2.1. Vanuit de vzw Martens- Sotteau	
6.2.2. Vanuit Letha	
6.2.3. vanuit de Pedaal	

# 1 Inleiding

---

Net als vorig jaar wordt het jaarverslag in één geheel gebracht (Letha en De Pedaal).

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 het gemeenschappelijk verbeterproject voor 2012 voor beide dagcentra geëvalueerd en enkele jaaroverschrijdende verbeterpunten vanuit de Pedaal.

Ten slotte ons kwaliteitsplan voor 2013.

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 Els	- administratie 84 %
Verspeelt Myriam	- administratie 100 %
Boudouin Van De Vondele	- klusjesman 100 %

### 2.2 Dagcentra

Dit is hier een weergave van het kalenderjaar 2012.

#### 1 Dagcentrum Letha:

Luc Vyncke	- 50 % verantwoordelijke
Luc Vyncke	- 30 % hoofdbegeleider
Pol Gevels	- 50 %begeleider
Rosette Lammens	- 50 % begeleider tot 28/09/12 (pensioen)
Kathleen Geldof	- 50 % begeleider
Valérie Samsoen	- 63 % begeleider sinds 12/12/12 70%
Johanna Vansteelant	- 75 % begeleider
Tineke François	- 75 % begeleider tot 12/12/12 (zwangerschap)
Emily Christiaens	- 60 tot 31/08/12 sinds 1/09/12 75% groepsbegeleider
Lisa Meulenbergs	-sinds 17/12/12 50%
Jan Devriendt	- vakantiejob 24/07/12 - 17/08/12
Hilde Blansaer	- 53 % logistiek
Stage Lisa Meulenbergs	-( 3 <sup>e</sup> jaar ortho Ipsoc)

## 2 Dagcentrum De Pedaal:

Rika Debusschere	- 50 % verantwoordelijke
Rika Debusschere	- 30 % hoofdbegeleider
Bram Janse	- 100 % begeleider
Ellen Van der Linden	- 100% begeleider
Sofie De Hertogh	- 80 % groepsbegeleider (01/03/2012 – 31/08/2012)
Sarah Slock	- 80 % groepsbegeleider
Seppe Camps	- 50 % groepsbegeleider
Julie Goossens	- 80 % groepsbegeleider (vanaf 01/09/2012)
Nancy Van Damme	- 51 % logistiek
Stage door Julie Goossens	

### 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 jongeren<sup>1</sup>

#### 1 Spreiding geslacht (per dossier)

Geslacht	Aantal
Mannelijk	14
Vrouwelijk	16
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

#### 2 Spreiding leeftijd bij start begeleiding

Leeftijdscategorie	Aantal
0-3	
4-6	2
7-12	15
13-18	13
19-21	
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

#### 3 Etnische origine (per dossier)

Land	Aantal
België	27
Congo	2
Somalië	1
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

#### 4 Verblijfplaats bij toekenning

Verblijfplaats	Aantal
OOOC BJB	1
gezin	27
residentiële opvang BJB	2
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

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

## 5 Verblijsadres

Gemeente	Aantal
SINT-AMANDSBERG	2
GENT	7
GENTBRUGGE	6
HEUSDEN (O.-VL.)	1
LEDEBERG	9
MERELBEKE	1
LOCHRISTI	2
MARIAKERKE	1
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

## 6 Dagbesteding bij start begeleiding

Dagbesteding	Onbekend	Mannelijk	Vrouwelijk	Totaal
Schoolgaand	0	13	16	29
Spijbelen	0	1		1
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

## 7 Opleidingsniveau bij start begeleiding

Opleidingsniveau	Onbekend	Mannelijk	Vrouwelijk	Totaal
Beroeps Secundair Onderwijs		3	6	9
Buitengewoon Secundair Onderwijs		2	1	3
Buitengewoon lager onderwijs		1	5	6
Kleuteronderwijs		1	2	3
Lager onderwijs		5	2	7
Leercontract		1		1
Technisch Secundair Onderwijs		1		1
<b>Totaal</b>		<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>



## 3.2 Gezinssituatie<sup>2</sup>

### 1 Gezinssituatie

Gezinssituatie	Aantal
Eénoudergezin vader	5
Eénoudergezin moeder	13
Nieuw samengesteld gezin vader	1
Kerngezin	1
Nieuw samengesteld gezin moeder	10
Andere	0
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

## 3.3 Verwijzing en begeleiding<sup>3</sup>

### 1 Verwijzingsgrond

Verwijzingsgrond	Volledig jaar 2012	Volledig jaar 2011
POS	30	15
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>15</b>

### 2 Spreiding verwijzende instantie

Instantie	Volledig jaar 2012	Volledig jaar 2011
CBJ Gent-Eeklo	20	24
SDJ Gent	10	7
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>31</b>

### 3 Opgestarte en afgesloten begeleidingen

Maand	Aantal opgestarte begeleidingen		Aantal afgesloten begeleidingen	
	CBJ	JRB	CBJ	JRB
Januari	1	0	0	1
Februari	1	0	1	0
Maart	0	0	1	0
April	0	1	1	0
Mei	0	0	0	0
Juni	0	3	2	0

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

<sup>3</sup> Het gaat om het aantal begeleidingen (dossiers). Dubbeltellingen van jongeren zijn mogelijk omwille van heropnames.

Juli	0	0	0	0
Augustus	0	0	1	0
September	0	2	0	1
Oktober	0	0	2	0
November	0	1	1	1
December	1	0	1	0
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
	9		13	

Aantal heropnames: 0

#### 4 Bezettingsgraad

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

Bezettingsgraad Pedaal: gemiddeld tot en met eind december 100,64

#### 5 Spreiding van de begeleidingsduur voor afgesloten begeleidingen

Duur	Aantal
0-3 maanden	1
3-6 maanden	0
6-9 maanden	1
9-12 maanden	0
12-15 maanden	1
15-18 maanden	1
18-21 maanden	1
21-24 maanden	2
24-27 maanden	1
27-30 maanden	2
30-33 maanden	0
33-36 maanden	2
36-39 maanden	1
<b>Totaal</b>	<b>13</b>

## 6 Reden van einde begeleiding (afgesloten begeleidingen)

Reden	Aantal
Positieve afronding in gezamenlijk overleg	5
Aanbod blijkt niet geschikt (meer aangepast aanbod is aangewezen)	2
Beëindigen na bmc	1
Bereiken van de leeftijdsgrens	
Opstart andere hulpverleningsvorm	5
<b>Totaal</b>	<b>13</b>

## 7 Verdere hulpverlening (afgesloten begeleidingen)

Hulpverlening	Ja	Nee
Vervolghulp jongere (cliënt) noodzakelijk	7	6
Vervolghulp interventiesystemen noodzakelijk	7	5

## 8 Nazorg (afgesloten begeleidingen)

Nazorg	Aantal
Nazorg geboden	9
Nazorg niet geboden	4
Onbeantwoord	0
<b>Totaal</b>	<b>13</b>

## 4 Evaluatie vaste onderdelen werkjaar 2011

### 4.1 Tevredenheidsmeting

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

#### 1 Letha

##### 1.1. Ouders

###### 1.1.1. Respons

5 vragenlijsten werden bezorgd aan de gezinnen, 3 ervan kregen we ingevuld terug.

###### 1.1.2. Terugkoppeling

Deze 3 ouders zijn tevreden over de gezinsbegeleiding.

Zij ervaren de activiteiten voor het gezin als voor de kinderen positief.

1 ouder is niet tevreden over het tijdig geïnformeerd worden over zijn kind, op vlak van school zijn dat 2 gezinnen.

Ouders gebruiken niet de mogelijkheid om opmerkingen te maken.

Ouders vullen meest/minst tevreden niet in.

Deze 2 mogelijkheden werden hen dit jaar geboden, nav de feedback door ouders uit de tevredenheidsmeting van 2011.

Een terugkoppeling naar de ouders gebeurde tijdens de huisbezoeken.

Als **actiepunten** weerhouden we dat we er steeds goed bewust van zijn om ouders ten allen tijde tijdig te informeren over het kind op het dagcentrum en over de schoolbegeleiding.

Verder herzien we de vragenlijst vooraleer we ze afgeven op relevantie: zo is er het voorbije jaar geen bingo-avond doorgegaan, hoewel die wel opgenomen was in de vragenlijst.

##### 1.2. Kinderen

###### 1.2.1 Respons

7 kinderen werden bevraagd en gaven hun mening.

###### 1.2.2. Terugkoppeling

Er is vaak eensgezindheid in de positieve richting, hier en daar een enkeling die minder tevreden is.

We staan stil bij de onderwerpen die minstens 2 keer een score 'niet tevreden' of 'minder tevreden' krijgen:

2/7 vindt dat er niet altijd voldoende uitleg komt waarom iets wel/niet mag.

2/7 zijn minder tevreden over IB op woensdag.

4/7 weten net wat er over hen in de verslaggeving staat.

Op een speelse manier werd een terugkoppeling van de resultaten gegeven aan de kinderen tijdens de groepsvergadering.

**Actiepunten:**

- Waakzaam zijn voor het voldoende uitleggen waarom iets wel/niet mag.
- Weten wat over je in de verslaggeving staat, is voor velen onduidelijk en voor jonge kinderen moeilijk te begrijpen. Dit is een terugkerend gegeven, ondanks inspanningen om bij voorbereidingen van besprekingen dit verslag samen op te maken en/of te overlopen. Naar komend werkjaar willen we dit via DRP zichtbaarder te maken. (zie actieplan 2013)

## 2. De Pedaal.

### 2.1. Ouders

Procedure:

Er werden 9 enquêtes opgestuurd. We hebben 8 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?*  
8 ouders zijn tevreden
- *Zijn of haar werkpuntje?*  
2 ouders zijn zeer tevreden en 5 ouders zijn tevreden.
- *Individuele begeleiding?*  
2 ouders zijn zeer tevreden, 5 ouders zijn tevreden en één ouder is minder tevreden.
- *Aspecten in verband met school?*  
3 ouders zijn zeer tevreden en 4 ouders zijn tevreden.  
(1 ouder schreef als opmerking: dit is nog een zoekproces)

*Word je tijdig geïnformeerd over:*

- *Ouderactiviteiten?*  
5 ouders zijn zeer tevreden en 3 ouders zijn tevreden.
- *Vakantiewerking?*  
2 ouders zijn zeer tevreden, 4 ouders zijn tevreden en 2 ouders zijn niet tevreden.
- *Het feit dat je zoon of dochter moet nablijven?*  
2 ouders zijn zeer tevreden, 3 ouders zijn tevreden en 2 ouders zijn niet tevreden.  
(1 ouder schreef als opmerking: nog niet meegemaakt)
- *De dagen dat je kind niet moet komen?*  
4 ouders zijn zeer tevreden en 4 ouders zijn tevreden.

*Voel jij je een volwaardige gesprekspartner tijdens gesprekken zoals:*

- *Huisbezoeken?*  
4 ouders zijn zeer tevreden en 3 ouders zijn tevreden.  
(1 ouder schreef als opmerking: nog niet meegemaakt)
- *Besprekingen met de consulent erbij?*  
3 ouders zijn zeer tevreden, 4 ouders zijn tevreden en 1 ouder is minder tevreden.
- *Telefoongesprekken?*  
5 ouders zijn zeer tevreden en 4 ouders zijn tevreden.
- *Het opstellen van verslagen?*  
3 ouders zijn zeer tevreden en 4 ouders zijn tevreden.  
(1 ouder schreef als opmerking: nog geen verslagen gezien)

*Is het dagcentrum voldoende bereikbaar?*

4 ouders zijn zeer tevreden, 2 ouders zijn tevreden en 1 ouder is minder tevreden.

*Heb je het gevoel dat het dagcentrum jou helpt?*

2 ouders zijn zeer tevreden, 3 ouders zijn tevreden en 2 ouders zijn minder tevreden.

*Voel jij je op je gemak bij de gezinsbegeleider?*

5 ouders zijn zeer tevreden en 2 ouders zijn tevreden.

*Heb je het gevoel dat de gezinsbegeleider naar jou luistert?*

6 ouders zijn zeer tevreden en 1 ouder is tevreden.

Bij andere opmerkingen schreef 1 ouder: het gedeelte studiebegeleiding van een jongen in het ASO is toch wel niet vanzelfsprekend merk ik. We zijn nog maar kort bezig, en hopelijk vindt iedereen zijn draai wel.

## **2.2. Jongeren**

Op het moment van de afname van de tevredenheidsmetingen waren er negen jongeren in begeleiding. We hebben acht ingevulde enquêtes. De vragenlijsten werden door de jongeren ingevuld, onder begeleiding van een begeleider. De resultaten werden aan de jongeren teruggespeeld via de groepsvergadering.

*Wat vind je van het beloningssysteem?*

1 jongere is zeer tevreden en 7 jongeren zijn tevreden. £

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

2 jongeren zijn zeer tevreden en 6 jongeren zijn tevreden.

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

3 jongeren zijn zeer tevreden en 5 jongeren zijn tevreden.

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

2 jongeren zijn zeer tevreden en 6 jongeren zijn tevreden.

*Wat vind je van de groepsvergadering?*

3 jongeren zijn tevreden, 3 jongeren zijn niet tevreden en 2 jongeren zijn helemaal niet tevreden.

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

7 jongeren zijn tevreden en 1 jongere is niet tevreden.

*Ben je tevreden over de activiteiten tijdens crea?*

1 jongere is zeer tevreden, 4 jongeren zijn tevreden en 3 jongeren zijn niet tevreden

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

1 jongere is zeer tevreden en 7 jongeren zijn tevreden.

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

1 jongere is zeer tevreden en 7 jongeren zijn tevreden.

*Ben jij tevreden over de binnenactiviteit op woensdagnamiddag?*

2 jongeren zijn zeer tevreden, 3 jongeren zijn tevreden en 2 jongeren zijn niet tevreden.

*Wat vind je van de buitenactiviteit op woensdagnamiddag?*

1 jongere is zeer tevreden, 5 jongeren zijn tevreden en 1 jongere is niet tevreden.

*Wat vind je van de maaltijden die je hier krijgt?*

1 jongere is zeer tevreden, 5 jongeren zijn tevreden, 1 jongere is niet tevreden en 1 jongere is helemaal niet tevreden.

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

1 jongere is zeer tevreden en 7 jongeren zijn tevreden.

*In welke mate houden de groepsbegeleiders rekening met jouw mening?*

1 jongere is zeer tevreden en 7 jongeren zijn tevreden.

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

3 jongeren zijn zeer tevreden en 5 jongeren zijn tevreden.

## 4.2. VTO beleid

### 1 Letha

#### 1.1. Gevolgde studiedagen

- Integrale jeugdhulpverlening : verschillende medewerkers volgden de diverse infomomenten o.a te Brugge en Gent
- EMK en integrale jeugdhulpverlening: alle teamleden waren aanwezig op de infomomenten die door de VZW Martens Sotteau werden georganiseerd.
- Eén medewerker volgde de avondlezing “onomwonden verbonden” Kinder- en Jeugdpsychiatrie Gent.
- Twee medewerkers volgden de studiedag “Netwerken werken’, Ipsoc Kortrijk
- Twee medewerkers volgden de studiedag “Ik ben verontrust. En jij?” Deskundigheidsbevordering ‘handelen in verontruste situaties georganiseerd door IJH te Gent.
- Twee medewerkers volgden de denkdag (MFC s’) van het VSD te Gent

#### 1.2. Opleiding – intervisie

- We namen als team deel aan de laatste dag van de driedaagse opleiding “Luister nu eens naar mij”, omgaan met ondergesneeuwde gevoelens van kinderen, georganiseerd door VZW De Bleekweide.
- Eén medewerker volgt, tweede jaar, de opleiding “Gezinsbegeleiding” georganiseerd door Balans te Sint Amandsberg.
- Eén medewerker volgt de laatste modules van het graduaat orthopedagogiek aan het VSPW te Sint Amandsberg.
- 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.

#### 2.1. Gevolgde studiedagen

- 19/03: BINC (Brussel)
- 20/03: Integrale jeugdhulp (Brugge)
- 5/10: VSD-denkdag
- 15/11: vorming Vraagkracht
- 7/12: vorming Mediatrain
- 11/12: infomoment IJH

#### 2.2 Opleiding – intervisie

- 1/10, 24/10, 26/11: Supervisie voor het volledige team, o.l.v. Sabine Vermeire (werkt voor Interactie-Academie, te Antwerpen). Deze supervisie kwam er door de vele nieuwe gezichten in het team en met als doel de neuzen in dezelfde richting te krijgen. Thema’s: groepsbelang vs. individueel belang, omgangsvormen, inzet zien, voorspelbaarheid vs. onderhandelen,

pestproblematiek en werken met een 'announcement' (Geweldloos verzet, Haim Omer).  
We werken hier in 2013 aan verder.

- 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 volgt de tweejarige opleiding 'Gezinsbegeleiding & Gezinsgericht werken' bij Balans.

## 4.3. Klachten

### 1 Letha

#### 1.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.

In 2012 werd één klacht geregistreerd. Deze werd op niveau van eerste overleg, met gezinsbegeleider, opgenomen. Bespreking op team en terugkoppeling naar ouder had plaats.

Verder proberen we aan vragen en bedenkingen van ouders gevolg te geven en denken we dat dit in de dagelijkse werking zeker mogelijk moet blijven.

#### 1.2. Registratie en afhandeling van klachten van jongeren.

In 2012 werden geen klachten geregistreerd. Vragen en bedenkingen proberen we op te nemen in de tweewekelijkse groepsvergaderingen. Deze vragen gaan over activiteiten, plaats aan tafel, Terugkoppeling volgt na overleg op team.

#### 1.3. Klachten en suggesties van consulenten.

Het systeem van tevredenheidsmeting werd afgevoerd. In september was er overleg met de teamverantwoordelijken van de verwijzende instanties. De regioverantwoordelijke heeft de verwachting dat deze vorm van overleg over de periode van vijf jaar (her-erkenning) een tweetal keer zou doorgaan. Uit het overleg, in afwachting van een schriftelijk verslag, willen we volgende punten aangeven. Deze hebben betrekking over de periode 2011 tot juni 2012

- Periode Centrale Wachtlijst, aftoetsen bij voorziening en eerste overleg is goed.
- Intake, deze wordt bij sommige consulenten als teveel tijd in beslag nemend ervaren. Dit zou te maken kunnen hebben met het gegeven dat het intakegesprek opgesplitst wordt (jongere – ouders en nadien gezamenlijk)
- De verslaggeving is helder, duidelijk en op tijd, in één situatie werd datum overschreden.
- Het verloop van het hulpverleningstraject wordt als algemeen positief ervaren. De draagkracht in crisissituaties is groot en overleg dan ook voldoende. De consulenten voelen zich in hun regiefunctie gewaardeerd.
- Bij stopzetting, door de ouders, wordt een nadrukkelijker standpunt van het dagcentrum verwacht.
- Integrale aanbod en gezinsgericht werken is aanwezig en goed. Het dagcentrum wordt ervaren als



een “warme” plek. Het pedagogische concept is goed.

- Er is de vraag om de opvolging (contactpersoon) van de gezinnen, tijdens de afwezigheid van de gezinsbegeleider, aan te geven.

## **2 De Pedaal.**

### **2.1. Registratie en afhandeling van klachten van ouders.**

We trachten ons zoveel mogelijk klachtvriendelijk op te stellen. Ervan uitgaande dat een open communicatie onze werking bevordert vinden we het belangrijk dat er gehoor gegeven wordt aan de klachten die er zijn.

In 2012 werden er 3 klachten geregistreerd. De klachten werden besproken met de betrokken partijen en er werd voor elke klacht een oplossing gevonden.

### **2.2. Klachten en suggesties van jongeren.**

In 2012 waren er zoals elk jaar veel klachten alsook suggesties. Meestal gaan deze over de dagdagelijkse zaken zoals het eten, de studie, de sancties...

Meer dan vroeger zien we dat jongeren vaak een voorstel doen omtrent een menu wanneer ze iets niet lusten i.p.v. hier alleen maar negatief op te reageren. Hier wordt uiteraard rekening mee gehouden. Zo staan we de jongeren bvb toe ook fruit te mogen eten wanneer ze hun bord niet leeg eten.

### **2.3. Klachten en suggesties van consulenten.**

Vanuit de consulenten van het CBJ kwam de opmerking dat ze niet voldoende op de hoogte gebracht worden van de aanwezigheden en de plannen van de jongeren op het dagcentrum tijdens de vakanties. Om dit in de toekomst te voorkomen letten we erop dat deze communicatie op een correcte manier en tijdig gebeurt.

Een tweede opmerking is dat men advies mist omtrent mogelijks gepaste verdere hulpverlening na stopzetting van de begeleiding. Om hieraan tegemoet te komen zorgen we ervoor dat er steeds in team wordt bekeken wat dit advies per dossier kan inhouden.

## **4.4. Kinderrechten**

### **1. Letha**

Het informeren van de rechten in de jeugdhulp staat op een laag pitje.

Reden daartoe is dat we de methode willen herwerken nav van de vaststelling dat huidige methode niet goed werkt. (cfr jaarverslag 2011).

Een eerste stap hierin was een brainstorm over een andere methode: ganzenbordspel, (foto)verhaal, werken met het blanco DRP werkschriftje...

Een volgende stap was dat de collega aan wie deze taak werd toevertrouwd, zich in de concrete rechten verdiepte en zocht naar welke methode geschikt zou zijn om dit verder uit te werken.

We stellen een aantal voorwaarden voorop waaraan de methode moet voldoen: tegemoetkomen aan een beperkte taakspanning van kinderen, eenvoudig/bevatelijk zijn en spelenderwijs.

De abstracte materie van de rechten in de jeugdhulp is echter niet eenvoudig te vertalen in een concrete methode voor lagere schoolkinderen, en na een tijd blijkt de collega niet de juiste persoon om deze taak verder op te nemen.

In het volgend werkjaar wordt een nieuwe poging ondernomen, en wordt deze taak formeel aan 2 collega's toegewezen.

## 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'.

In mei 2012 stonden de onderdelen 'Wie is de cliënt?' en 'Recht op informatie' op de agenda. Bij de vraag 'Wie is de cliënt?' vinden we het belangrijk om duidelijk te stellen dat onze opdracht bij de minderjarige ligt en dat we alert moeten zijn dat we het als begeleiders niet overnemen van de ouders. Ouders zijn betrokken partij, net zoals grootouders of andere familieleden dit ook kunnen zijn. Op intake moet worden duidelijk gemaakt wie betrokken zal worden tijdens de begeleiding.

Door de evaluatie van het onderdeel 'recht op informatie' maken we onszelf nog even bewust van het feit dat cliënten en ouders hun dossier kunnen opvragen, alsook onze persoonlijke nota's. We benadrukken nogmaals voor onszelf dat alle informatie die wordt opgenomen in de verslaggeving vooraf besproken dient te zijn met jongeren en ouders.

In oktober 2012 hadden we het over 'recht op inspraak en participatie'. Wat betreft inspraak en participatie in de begeleiding onthouden we voor ons team vooral het werkpunt om minstens maandelijks een gezinsgesprek te plannen, waarbij zowel ouders als jongeren aanwezig zijn.

Inzake inspraak en participatie in de groep planden we vorig jaar enkele doelstellingen voor 2012, namelijk:

- meer inspraak in de invulling van de woensdagnamiddag en vakantiedagen
- het opstellen van de afwaslijst door de jongeren zelf
- het systeem van de groepsvergadering evalueren en bijsturen

De evaluatie en bijsturing van het systeem wat betreft de invulling van de woensdagnamiddag en de vakantiedagen kan worden teruggevonden bij het onderdeel 'verbeterprojecten'.

De afwaslijst wordt momenteel opgesteld door een vaste begeleider, in samenspraak met de jongeren. Aanvankelijk werd de lijst door de jongeren zelf ingevuld, maar dit verliep niet altijd even correct en eerlijk. De vaste begeleider houdt nu rekening met bepaalde uitzonderingen en zorgt er voor dat de invulling eerlijk verloopt. Hij bevraagt de jongeren bij het begin van de week en houdt zo veel als mogelijk rekening met hun vragen.

Inspraak geven aan de jongeren en hierbij een volwaardige inbreng verwachten, blijft een moeilijke opgave. We zien dit ook gebeuren tijdens de wekelijkse groepsvergadering met de jongeren. Het lijkt alsof ze niet geïnteresseerd zijn.

We hebben een tijdje geprobeerd om enkel met de gemotiveerde jongeren de groepsvergadering te houden, maar toen bleek dat niemand nog deelnam aan de vergadering. Intussen is het terug een verplicht onderdeel van de werking, maar meestal met weinig succes. Jongeren durven hun mening niet te brengen, hoogstwaarschijnlijk omdat ze de groep als te onveilig ervaren. Daarom willen we in de toekomst meer op een creatieve manier aan de slag gaan tijdens de groepsvergadering en wat minder de focus leggen op het verbale. We willen hen op een laagdrempelige manier laten oefenen in het zeggen van hun mening. Onze verwachtingen hierbij zijn zeer laag.

## 4.5. Ouderwerking

### 1. Letha

Onze ouderwerking kreeg een ander accent. De combinatie, ouders en kinderen, samen op het dagcentrum te hebben voor een activiteit, knutsel- en kookactiviteit, vormde een nieuwe uitdaging voor ieder van de partijen.

Doelstellingen daarbij zijn:

- ouders meer betrekken op het dagcentrum,
- kinderen en ouders kunnen samen activiteiten doen.

In 2012 werden een negental activiteiten georganiseerd. Enerzijds hadden we de gekende activiteiten

als de bbq, de nieuwjaarsreceptie en het sintfeest. Anderzijds waren er gezinsactiviteiten o.a. uitstap naar de zoo en het halloweenfeest.

Een zestal activiteiten hadden plaats op woensdagavonden. Ouders en kinderen kunnen samen knutselen, koken, eten. Ouders en jongeren kunnen een inbreng doen in de planning nl. wat zouden we graag samen doen bv. haken en borduren of volgen het voorstel van de begeleiding.

Er was een eerste evaluatie:

- de opkomst is goed (gemiddeld 6 ouders en 7 kinderen, groter dan op de kooknamiddagen)
- het initiatief is gedragen door zowel de kinderen als de ouders.
- het is een onderdeel van de werking geworden, voor nieuwe gezinnen behoort de ouder-kinderwerking tot ons vast aanbod.
- het is waardevol om ouders en kinderen samen iets te laten doen, dit hoeft niet altijd zo te zijn. Ouders nemen dit moment ook als een moment voor zichzelf en waarin hun kwaliteiten ook eens in de verf worden gezet.
- we werken, zo mogelijk, met twee vaste begeleiders en zo nodig aanvullend met een medewerker in beurtsysteem.

## 2. Pedaal

In 2012 werden zes ouderactiviteiten georganiseerd, waarvan één helaas werd afgelast wegens weinig tot geen interesse, namelijk de gezinsuitstap.

Er vonden twee formele ouderavonden plaats. Één daarvan was de jaarlijkse terugkoppeling van de resultaten van de tevredenheidsmetingen, de andere ging over een thema dat door de ouders werd gekozen. We lieten hen op voorhand kiezen uit drie vooropgestelde thema's (straffen en belonen, puberteit en vrijetijdsbesteding voor jongeren) en gingen aan de slag met het meest gekozen thema, namelijk 'straffen en belonen'.

De andere ouderactiviteiten waren eerder informeel. Het betreft onze jaarlijkse nieuwjaarsreceptie, zomerbarbecue en de tweede versie van de winterwandeling langs de kerstmarkt. Er was op deze laatste activiteit een goede opkomst en een gezellige sfeer, maar het bezoekje aan de kerstmarkt was niet voor iedereen ideaal, gezien de financiële situatie van enkele ouders. Daarom willen we volgend jaar graag zelf een kleine kerstmarkt organiseren op het dagcentrum, met allemaal zelfgemaakte producten die we kunnen verkopen aan zeer democratische prijzen.

## 4.6. Groepsvergadering

### 1. Letha

Vanuit de kleine kring (-9 jaar) kwamen voornamelijk voorstellen m.b.t het aankopen van materiële zaken en het voorleggen van leuke uitstappen. De kinderen vanuit de grote kring (+9 jaar) brachten daarnaast ook aan wanneer er bepaalde materialen moesten vervangen worden die wat schade hadden opgelopen of verdwenen waren.

Vragen vanuit de kleine kring hadden voornamelijk betrekking op het aanvragen om samen ib te doen met een voorkeur vriendje of vriendinnetje. Bij de grote kring daarentegen werd er eerder gevraagd naar de dag en activiteiten-planning van de komende vakanties en woensdagnamiddagen.

Vanuit de teamvergaderingen kwamen er 2 wekelijks meldingen waarvan de kinderen werden op de hoogte gebracht tijdens de groepsvergaderingen zoals bv. het opstarten van een nieuwe begeleiding, stopzetting van een begeleiding, aankondigen van stagiaires, de kinderen op de hoogte brengen van bijhorende afspraken bij nieuwe materialen of vernieuwde plekjes op het dagcentrum,...

Na de meldingen, mocht telkens één van de kinderen 'de vraag van vandaag oplossen'. Hierin zat een beurtsysteem dit kon men nauw opvolgen a.d.h.v. de overzichtslijst achteraan in het begeleidersschriftje.

De kinderen van de grote kring waren ook in staat om pesterijen/ ruzies bespreekbaar te maken tijdens de groepsvergadering zodat deze verder konden opgenomen en uitgeklaard worden.

We kunnen dus algemeen besluiten; door het herwerken van de kring is er terug nieuw leven in de groepsvergadering geblazen. De kinderen werken goed samen en kijken uit naar deze moment die twee wekelijks doorgaan. Door de constructieve opbouw ervan krijgt ieder de kans om zijn zegje te doen.

## 2. Pedaal

De jongeren vragen voortdurend bewust, maar ook onbewust, naar meer inspraak. Wij proberen de jongeren via een groepsvergadering meer inspraak te bieden en hen te betrekken bij het gebeuren binnen het dagcentrum. Het is echter niet altijd even evident om via een groepsvergadering de inspraak van de jongeren te verhogen. We merken dat de groepsvergadering niet altijd voor iedereen even veilig is waardoor niet iedereen zichzelf kan zijn en niet kan zeggen wat zij denken of willen. Door voortdurende in- en uitstroom van jongeren is het voor de groep iedere keer aanpassen.

Om een veilige sfeer te creëren tijdens de groepsvergadering proberen we, indien er een grote groep is, de groepsvergadering te laten door gaan in de vergaderruimte binnen 'gesloten' deuren. Hier durven de jongeren vaak meer en openhartig te spreken doordat er weinig prikkels van buitenaf op hen inwerken. Indien de groep kleiner is en een veilige sfeer gegarandeerd kan worden laten we de groepsvergadering doorgaan in de leefgroep en verloopt deze meestal iets losser.

De jongeren stelden samen regels en afspraken op rond de groepsvergadering waarna ze deze allemaal tekenden voor akkoord. We proberen via verslaggeving zoveel mogelijk van de groepsvergadering terug te koppelen naar de teamvergadering en omgekeerd. Dit is nog wat zoeken maar we zijn op de goede weg.

## 5. Evaluatie kwaliteitsplan 2012

### 5.1. Algemeen gestelde verbeterdoelen: installeren zelfevaluatiesysteem:

#### ***-Afstemmen evaluaties op verschillende niveaus binnen de werking zelf én tussen de beide dagcentra***

Het was voor alle teamleden duidelijk wat het gebied van evaluatie in 2012 was, namelijk alle procedures van onthaal tot afsluiting hulp- en dienstverlening. Deze waren gespreid over het hele jaar. De vooropgestelde planning kon gevolgd worden.

Het was goed deze 4 procedures samen te evalueren, want verandering binnen de ene procedure had invloed op de andere. De samenhang was zo voor alle teamleden duidelijk.

Er werd steeds een verslag van deze evaluatie op de server geplaatst, zodat ook het andere dagcentrum de bevindingen van deze evaluatie kon nalezen. We merken dat dit wat minder vlot liep. Het zou misschien goed zijn, teamleden ook meer aan te sporen deze bevindingen te lezen, eens ze op de server staan. De kwaliteitscoördinator van elk dagcentrum kan hierin een rol spelen.

#### ***-Iedere medewerker is mee betrokken en voert mee het kwaliteitssysteem uit. (plan do-check action)***

Het systeem van procesbewaker (elke collega is verantwoordelijk voor de voorbereiding van één kernproces, zoals intake, HP, 6ev, ...) zorgde ervoor dat alle teamleden betrokken werden in het zelfevaluatiesysteem. Het hielp dat vanaf het begin duidelijk omschreven was wat ieders verantwoordelijk was binnen de evaluatie

De jaarplanning was, op die manier, niet meer een proces dat voornamelijk door twee mensen werd voorbereid. Nu was ieder om beurt verantwoordelijk voor de voorbereiding van de evaluatie en de andere teamleden wisten ook wat zij moesten doornemen, aangezien er per thema een mapje was gemaakt met de door te nemen procedures (KHB), documenten en werkinstructies. De input kwam van elke medewerker! Dit is één van de meest positieve gevolgen van dit zelfevaluatiesysteem.

De uitwerking en aanpassing, nadien, werd op dezelfde manier over alle medewerkers verdeeld. Er werd een 'to-do' lijst opgemaakt, telkens met WAT er moest gebeuren en door WIE. Zeker naar het einde toe, bleek de verdeling wat minder evenwichtig, en kwam bij een aantal medewerkers een stuk meer werk terecht. Dit is een aandachtspunt om mee te nemen naar volgend jaar.

#### ***-Onze procedures rond organisatie van hulp- en dienstverlening' (4.1) vormen de basis om de audits te oefenen binnen ons kwaliteitssysteem.***

We hebben een lijvig deel van onze werking gekozen om dit zelfevaluatie te oefenen. Waardoor dit vrij intensief was, maar waardoor ook er heel wat aspecten van de werking geëvalueerd en aangepast werden. De aan te passen procedures, documenten en werkinstructies liepen dan soms ook wel uit, tot begin februari 2013 werd hieraan nog gewerkt.

Hierdoor is wel elk dossier onder de loep genomen (van 2010-2012), en zal dit het komend jaar minder werk vragen. Het was ook geen vaste gewoonte om deze dossiers zo op te volgen, een nieuwe gewoonte is dus aangezet.

#### ***-Kruisbestuiving van de evaluaties binnen beide dagcentrumwerkingen***

De kruisbestuiving bestond vooral rond specifieke vragen.

Eenzijds kon elke medewerker de bevindingen van de evaluaties lezen per procedure.

Anderzijds werden specifieke vragen verzameld voor het andere dagcentrum, die dan ter sprake kwamen op het overleg van 6 december tussen verantwoordelijken en kwaliteitscoördinator van beide dagcentra. Indien er dringender vragen waren, werd vlugger contact genomen.

Thema's van kruisbestuiving waren : tevredenheidsmeting jaarlijks en einde begeleiding,

kinderrechten, map CWL, registratie jongeren, registratie aan en afwezigheden jongeren.

### ***-Procedures grondig evalueren***

Zoals boven reeds aangegeven, leidde deze manier van zelfevaluatie tot een zeer grondige evaluatie. De procedures op zich werden grondig geëvalueerd, met ook alle checklists, documenten en werkinstructies die hieraan verbonden.

### ***-Zelfevaluatie installeren en evalueren***

***Kwaliteitscyclus op zich evalueren en acties en verbeterpunten voor dit systeem uitwerken.***

*Aandachtspunten:*

- Opvolgen kruisbestuiving beide dagcentra en medewerkers motiveren om evaluatie van andere dagcentrum te lezen.
- Zorg voor evenwichtige verdeling van de uitwerking van de evaluatie.

*Wat moet zeker behouden blijven:*

- To-do lijst met WAT en WIE helpt om overzicht te houden, net als een doos Kwaliteit met daarin mappen rond de specifieke thema's waarin alles verzameld is wat doorgenomen moet worden.
- Goede en concrete uitschrijving van het plan + verdeling van de taken op naam en datum.

### ***-Uitschrijven stappenplan wanneer afgeweken wordt van procedures (motivatie en van wat is afgeweken)***

Een nood om hier een nieuwe procedure voor uit te schrijven bleek vanuit de zelfevaluatie niet nodig. De afwijkingen worden steeds op de checklists genoteerd.

### ***-Alle evaluaties worden gebundeld eind 2012 om een gedegen kwaliteitsplan uit te schrijven voor 2013 (cfr zelfevaluatiecycclus)***

Ook hier wordt het principe gevolgd dat dit verdeeld werd door zo veel mogelijk medewerkers. Zo is ieder verantwoordelijk voor een korte uitschrijving van de deelwerkingen van het dagcentrum over het voorbije jaar.

Een eerste zelfevaluatie werd gemaakt rond tevredenheidsmeting (Ouders en jongeren), groepsvergadering, ouderwerking, suggesties verwijzende instantie en klachten (zoals hiervoor ook te lezen is).

Door de verantwoordelijken worden thema's uit functioneringsgesprekken gedistilleerd en de kwaliteitcoördinatoren lijsten de vervaldata op van het KHB.

Daarnaast zullen de tendensen binnen het werkveld (EMK en Integrale jeugdzorg, nieuwe opgelegde opdrachten) en de planning binnen de VZW medebepalend zijn voor het gekozen verbeterproject voor 2013.

## **5.2. Evaluatie per procedure**

### **5.2.1. Procedure onthaal van gebruikers onder de loep**

(checklists onthaal, tevredenheidsmeting na kennismaking, verwante documenten werkinstructie en procedure nog up to date?)

#### **1. Letha**

*Vooropgestelde stappen* konden gevolgd worden zoals ingepland.

We stelden vast dat we doen wat we ons voornemen en de checklist goed ingevuld zijn.

Wat de documenten betreft werd vastgesteld dat :

- het afsprakenboekje en het welkomsboekje voor de jongeren herwerkt diende te worden. Deze

werden beiden helemaal herzien met de nodige aandacht voor een kindvriendelijke lay-out.  
-door de centrale wachtlijst was het nodig de gegevens anders bij te houden, Er werd een aparte map opgesteld waar alle gegevens in werden geclassificeerd.  
-Andere documenten die herwerkt werden zijn: document administratieve gegevens, gezinscontacten, opvolging school jongere. Zo ook werden de werkinstructie van teamvergadering en intake herzien. Opdat allen documenten die in de eerste 45 dagen moeten worden ingevuld, niet vergeten zouden worden, werd een elektronische map gemaakt waar alle documenten in terug te vinden waren.

*Verder planning* alle aanpassingen werden gerealiseerd en definitief goedgekeurd op de teamvergadering. Aandachtpunten blijven:  
-aandacht dat de tevredenheidsmeting na kennismaking terugkomt van ouders en jongere. De Co begeleider van het gezin volgt dit me op.  
-het begrip dossier is voor veel jongeren een moeilijk begrip om uit te leggen. Dit wordt in het komende jaar meer uitgewerkt binnen een kindvriendelijke versie van het DRP.

## 2. Pedaal

Wat betreft de onthaalbrochures hebben we opgemerkt dat deze moeten aangepast worden. Gezien de verwickelingen binnen de sector wachten we om een definitieve versie te maken tot september 2013. Ondertussen zorgen we ervoor dat we een brochure opstellen met zaken die niet zullen veranderen in de toekomst.

### 5.2.2. Procedure werken met een handelingsplan onder de loep

(checklists werken met een handelingsplan, tevredenheidsmeting jaarlijks, verwante documenten werkinstructie en procedure nog up to date?)

#### 1. Letha

*Vooropgestelde stappen* konden gevolgd worden.

Dossiers werden allemaal nagekeken, twee van de 10 waren niet helemaal in orde, dit werd in orde gebracht. Alle checklists waren ingevuld, wanneer er werd afgeweken, werd de reden hiervoor genoteerd op de checklist. Algemeen was dit dus vrij goed in orde.

Wat de werkinstructies betreft, werden zowel deze rond Werken met een handelingsplan, Individuele begeleiding, Groepsbegeleiding: fasering, Co-begeleiding, Gezinsbegeleiding en Omgaan met agressie grondig herzien en aangepast.

Om de betrokkenheid van iedere medewerker bij de opmaak van het handelingsplan te verhogen, werd dit vroeger ingepland in de kalender van de teamvergadering. De structuur van onze verslaggeving werd ook lichtjes gewijzigd, om tot zo SMART mogelijke (sub)doelstellingen te komen, in samenwerking met de cliënten. Aanvullend bij voorgaande werd een nieuwe methode (doelenkader) als mogelijke manier van samen werken rond doelstellingen met cliënten, aangereikt.

*Verder planning* alle aanpassingen werden gerealiseerd en definitief goedgekeurd op de teamvergadering

#### 1. Pedaal

De structuur van het handelingsplan alsook deze van de zesmaandelijkse evaluatie werd aangepast. De doelstellingen staan meer centraal dan voorheen. De checklists werden aangepast waar nodig. (kleine veranderingen)

Het up-to-date houden van de werkinstructies werd uitgesteld gezien gebrek aan tijd. Dit werd gepland voor begin 2013.

Bijkomend onderwerp: tweewekelijkse bespreking van de jongeren op teamvergadering.

### **5.2.3. Procedure Overdracht van hulp en dienstverlening onder de loep**

(verwante documenten werkinstructie en procedure nog up tot date?)

#### **1. Letha**

*Vooropgestelde stappen* konden gevolgd worden.

Er werd een andere opstelling gekozen wat betreft onze houding rond het doorgeven van verslaggeving naar andere diensten. Wanneer andere diensten die vraag hebben, wordt vanaf heden verwezen naar de consulent. Dit werd ook met het CBJ bekeken.

Externe overdacht tijdens een begeleiding kan, mits toestemming van de ouders en enkel mondeling.

Er werd een nieuw document opgemaakt, ter evaluatie van afgesloten begeleiding, waar meer aandacht ging naar het formuleren van risico- en steunpunten van het gezin, dit ifv de opmaak van het eindverslag en n.a.v. het overleg met de teamverantwoordelijken van de verwijzers.

### **5.2.4. Procedure Afsluiten hulp en dienstverlening onder de loep**

(Tevredenheidsmeting na afronding (2010-12), afgesloten begeleidingen op teamvergadering, begeleiding, verwante documenten werkinstructie en procedure nog up tot date?)

#### **1. Letha**

*Vooropgestelde stappen* konden gevolgd worden.

Na evaluatie van de checklist, bleek dat dat dit niet onze beste fase qua registratie was. We namen ons voor dit nauwgezetter op te volgen. De checklist werd ook vervolledigd en concreter gemaakt, zodat deze gebruiksvriendelijker werd.

Bij nazicht van de dossiers, bleek dat er verwarring was over het moment dat het eindverslag werd gemaakt. De procedure van eindverslag (in overleg of eenzijdig stopgezet) werd concreter en duidelijker uitgeschreven.

Er werd besloten om een andere tevredenheidsmeting te voorzien (niet de jaarlijkse versie) na einde begeleiding. Een kortere versie, kan misschien leiden tot meer respons. Hiervoor werd informatie ingewonnen bij onze collega's van de Pedaal.

Verder planning alle aanpassingen werden gerealiseerd en definitief goedgekeurd op de teamvergadering. Aandachtspunten blijven:

- Een versie van de tevredenheidsmeting bij stopzetting begeleiding maken.
- Aandacht voor invulling checklist bij einde begeleiding.

#### **2. De Pedaal**

De checklist bij afronding werd aangepast. Er moet wat meer aandacht worden gegeven aan het bijhouden van contacten met andere diensten i.f.v. het afronden van een begeleiding. Momenteel is het moeilijk te controleren of alle diensten waarmee we hebben samengewerkt op de hoogte worden gebracht indien er een begeleiding stopt. Voor het bijhouden wanneer dossiers mogen worden verwijderd wordt er een nieuw document opgesteld die door beide dagcentra wordt gebruikt.



## **5.3. Jaaroverschrijdende verbeterprojecten van De Pedaal**

### **5.3.1. Verbeterproject woensdagnamiddag & invulling vakantiedagen**

Eind 2011 werd gestart met een nieuw systeem om de woensdagnamiddagen in te vullen. We vertrekken vanuit een vaste structuur, een vier-weken-systeem, waarin steeds een sport-, creatieve -, buiten- en vormende activiteit aan bod komen. De bedoeling is dat deze structuur met de jongeren wordt ingevuld bij het begin van de maand. Op deze manier krijgen ze inspraak in de invulling van de woensdagnamiddag, maar bieden we toch een vast kader.

Uit de evaluatie van ons nieuwe systeem blijkt dat het niet altijd van een leien dakje verloopt. De jongeren hebben moeite met het invullen van het schema, gebrek aan motivatie en het niet durven spreken in groep zorgen er voor dat de begeleiding veel moet bijsturen. Daarnaast zorgt een lage aanwezigheid op woensdag er voor dat veel activiteiten niet kunnen doorgaan zoals gepland.

Ons doel dat we voor ogen hadden, namelijk dat jongeren aan de hand van dit systeem zouden leren hun vrije tijd zinvol in te vullen, lijkt te hoog gegrepen. We zien namelijk ook dat de jongeren die op individuele activiteit gaan, weinig inspiratie hebben. Daarom lijkt het ons aangewezen om een stap terug te nemen en de jongeren wat meer te sturen bij het invullen van het schema. We willen hierbij nog steeds vertrekken vanuit ideeën van de jongeren, maar hen de last van de eindverantwoordelijkheid wat meer ontnemen. Het gebeurt namelijk vaak dat jongeren met een onrealistisch voorstel komen, waardoor hun idee dan toch niet kan worden uitgevoerd. Het lijkt ons zinvoller om naar succeservaringen toe te werken.

Vanuit het team komt ook de opmerking dat flexibiliteit mogelijk moet kunnen zijn. Wanneer het goed weer is of er zijn weinig jongeren aanwezig, dan moet er kunnen geschoven worden in de planning. Daarnaast lijkt het ons ook aangewezen dat de sportieve begeleider de sportactiviteit voor zich neemt en de creatieve begeleider de atelieractiviteit leidt. Wat meer organisatie en communicatie tussen begeleiders onderling is noodzakelijk.

Dezelfde problemen doen zich voor wanneer de jongeren een dag in de vakantie zelf dienen in te vullen. We zijn na een evaluatie van dit systeem op onze beslissing teruggekomen en hebben deze regel aangepast. Momenteel laten we hen op woensdag en/of vrijdag in de vakanties kiezen tussen drie activiteiten. Op deze manier bieden we hen nog steeds inspraak, maar laten we niet alle touwtjes los.

### **5.3.2. Verbeterproject tevredenheidsmeting na afronding.**

De TVM na afronding heeft als doel zicht krijgen op de beleving van het dagcentrum bij ex-cliënten. Het proces verliep moeizaam. Hierdoor werd er een fixe achterstand in vooropgestelde doelen opgelopen. Het is bijzonder moeilijk om ouders of jongeren, na het afronden van de begeleiding, nog te pakken te krijgen. Vaak zijn hun intenties goed maar is het daadwerkelijk ingaan op het interview een stap te ver. De TVM werd afgenomen bij één ouder en 3 jongeren. Mogelijks is de weinige medewerking van ex-cliënten te wijten aan het feit dat de tijd tussen afronding en afname van de vragenlijst te groot was. Hier moet in de toekomst rekening mee gehouden worden.

Na de eerste afname werd de vragenlijst terug gekoppeld op de teamvergadering. Dit had als doel de vragenlijst te optimaliseren. Na bijsturing was de vragenlijst klaar voor gebruik. Ondertussen is er slechts één vragenlijst afgenomen.

## 6. Kwaliteitsbeleid en –planning 2013

### 6.1. Inleiding

De instap in het Experimenteel Modulair Kader betekent ook een sprong in het kwaliteitsbeleid van de dagcentra en de hele VZW (zie ook verder cfr. 6.2.1 )

We komen van een aparte kwaliteitsplanning binnen elk dagcentra, gingen vorig jaar naar een gedeelde planning voor de beide dagcentra, tot een gemeenschappelijke planning binnen de vzw Martens-Sotteau dit jaar.

In overgang van deze beweging zijn 3 kwaliteitsplannen te vinden, 4 grote (meer algemene) vanuit de hele vzw en één klein project per dagcentra.

Vanuit de dagcentra willen we dit jaar investeren in een duidelijke informatieoverdracht om deze 4 grote kwaliteitsplannen mee uit te werken.

We denken hierbij aan een goede doorstroom van de informatie vanuit het ‘beleidsteam’ (VZW) naar de afdelingen (dagcentra), met de nodige aandacht voor het overzichtelijk bijhouden van deze informatie voor alle personeelsleden.

### 6.2. Kwaliteitsplan

#### 6.2.1. Vanuit de vzw Martens – Sotteau

1) In de loop van december 2012 kregen we te horen dat we konden instappen in het Experimenteel Modulair Kader . De verwachte residentiële uitbreiding kregen we niet . De concretisering van het experimentele kader zal gebeuren door middel van verder informatieverstrekking; het afsluiten van een convenant ; de deelname aan overleg en intervisie . Er zal dus in 2013 heel wat geïnvesteerd worden in de implementatie van het EMK, al is nu nog niet helemaal duidelijk wat er allemaal verwacht wordt . We denken zelf aan :

- de uitbouw van een aangepaste overleg –en communicatiestructuur, nu de opdeling van een organisatie in afzonderlijke voorzieningen wegvalt en alles op module-niveau wordt georganiseerd.
- een visie op de organisatie naar aanleiding van de het nieuwe kader en de nieuwe mogelijkheden.
- de concrete invulling binnen onze organisatie van de module crisisopname voor maximaal 14 dagen .
- We zullen moeten voldoen aan de aangekondigde registratieverplichtingen in het kader van het EMK . Allicht zal daarvoor nog één en ander dienen aangepast te worden in de huidige registraties.
- één structuur voor één jaarverslag 2013 over de organisatie ( in plaats van per voorziening)

2) Het is voorzien dat Oost-Vlaanderen in het voorjaar 2013 als pilootregio in de ‘integrale jeugdhulpverlening’ stapt. We zien het als een voordeel om daarin te kunnen functioneren als EMK –voorziening. Allicht zullen we met onze regio vanuit het EMK onmiddellijk kunnen doorstarten in integrale en zullen een aantal tussenstappen (misschien ) niet nodig zijn. Alles hangt af van het

moment dat de regelgeving definitief is goedgekeurd en of alles reeds voldoende is uitgewerkt in de uitvoeringsbesluiten.

We zullen in 2013 hoe dan ook moeten inzetten op :

- het uitschrijven en invoeren van de nodige modules of typemodules
- het aanpassen van onze eigen procedures met in het bijzonder de wijze van toeleiding ; het omgaan met maatschappelijke noodzaak ; het hanteren van de rechtstreekse toegang naar het parket en in sommige situaties : de afwezigheid van een consulent .
- het aanpassen van onze website en onthaalbrochures in functie van de nieuwe regelgeving.

3) Het nagaan van de tevredenheid onder medewerkers staat om de 5 jaar op het programma . In het najaar van 2013 wordt een herafname van de VEVAVK vragenlijst gepland in samenwerking met Voca-consult uit Heverlee.

4) De concrete uitvoering van het nieuwe kwaliteitsdecreet voor de voorzieningen binnen Jongereenwelzijn zal medio 2013 afgewerkt zijn. Najaar 2013 zullen we in kaart brengen wat dit betekent voor onze organisatie en wat er dient te gebeuren .

## 6.2.2. Vanuit Letha

Datum : maart '13

Aandachtsgebied / aandachtspunt: decreet rechtspositie

<b>Verbeterdoel :</b>	Nieuwe methodiek ontwikkelen om lagere schoolkinderen te informeren over hun rechten in de jeugdhulp en implementeren.			
<b>Verantwoordelijke :</b>	Johanna en Lisa			
<b>Acties :</b>	<b>Gewenst resultaat :</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Brainstorm methodiek	- Gezamenlijke keuze methodiek - aanknopingspunten abstract naar concreet	05.03.2013	Johanna Lisa	Verantwke
Uitdenken methodiek	- eigen maken van inhoud DRP - manier om de kinderen in de uitvoering te betrekken: *per 2 kinderen wordt aan 2 rechten gewerkt: uitleg; hoe terug te vinden in dagelijkse praktijk op Letha; uitwerking toneel of moment; verkleden, onherkenbaar maken kinderen; vastleggen op foto's. *alle fotoverhalen worden gelamineerd met op de achterzijde het pictogram van het betreffende recht.	maart- mei	Johanna Lisa	Verantwke
uitvoeren		mei- zomer	Johanna Lisa	Verantwke
Implementatie	? bundelen ter inzage? ? doornemen tijdens kennismakingsperiode? ? foto/picto/recht uithangen op de plaats waartot het betrekking heeft? ?	Najaar 2013		Verantwke
Evaluatie vd implementatie	o.a.: komt uit tevredenheidsmeting 2014 een ander resultaat mbt begrip dossier/verslaggeving?	Maart 2014		Verantwke

### 6.2.3. Vanuit De Pedaal

Dagcentrum De Pedaal

**Datum:** Mei 2013

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Functieopsplitsing Individueel begeleider (jongeren) en Gezinsbegeleider

<b>Verbeterdoel:</b>	Door de functieopsplitsing willen we een kwalitatievere begeleiding voorzien voor zowel de jongere als het gezin. Zo kunnen de belangen van beide partijen naar voor worden gebracht door 2 verschillende begeleiders en is een bredere kijk op het totaalbeeld mogelijk.			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Verantwoordelijke dagcentrum			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Bespreking op team.	Vastleggen verbeterproject.	Mei 2013	Team	Verantwoordelijke DC
Uitschrijven verbeterproject.	Concretiseren en verduidelijken verbeterproject.	Mei 2013	Bram, Seppe	Verantwoordelijke DC
Opsplitsing van de functies binnen het team. 2 gezinsbegeleiders en 3 groeps/individuele begeleiders.	3 vaste begeleiders zijn verantwoordelijk voor alle individuele begeleidingen. 2 vaste gezinsbegeleiders begeleiden alle gezinnen.	September 2013	Team	Verantwoordelijke DC
Leefgroepbegeleiders zitten 2-wekelijks samen om zaken ivm de leefgroep en het overlopen van de jongeren voor te bereiden voor op team.	Overdracht wat betreft de leefgroep en het overlopen van de jongeren op team verloopt vlotter.	September 2013	Leefgroepbegeleiders	Verantwoordelijke DC
Gezinsbegeleiders zitten 2-wekelijks samen om één gezin op team naar voor te brengen.	Gezinsbegeleiders hebben een bredere kijk op de verschillende gezinnen. Leefgroepbegeleiders krijgen een beter beeld van de context van de jongeren.	September 2013	Gezinsbegeleiders	Verantwoordelijke DC
Nieuwe gezinnen die opstarten worden opgesplitst. De jongere krijgt een individuele begeleider die verschilt van de gezinsbegeleider die het gezin opvolgt.	Er wordt een overgang gemaakt tussen de huidige functies en de nieuwe functies. Nieuwe gezinnen starten in het nieuwe systeem.	September 2013	Team	Verantwoordelijke DC

De individuele begeleider en de gezinsbegeleider overleggen wekelijks om belangrijke zaken rond de individuele- of gezinsbegeleiding te overlopen.	Open communicatie tussen individuele- en gezinsbegeleider omtrent de jongere en het gezin. Beide belangen worden naar voor gebracht en worden mee genomen naar een volgende bespreking met de cliënt.	September 2013	Team	Verantwoordelijke DC
De takenpakketten worden bekeken en aangepast in functie van de nieuwe functieopsplitsing.	Er is een duidelijk zicht op wie verantwoordelijk is voor welke taken en wie welke begeleiding opvolgt.	September 2013	Team	Verantwoordelijke DC
Er is een maandelijks gezinsgesprek met ouders, jongere(n), gezinsbegeleider en individueel begeleider.	De jongere en het gezin kunnen positieve en negatieve zaken op tafel brengen met de steun van hun begeleider. De communicatie tussen jongere en gezin kan gestuurd worden en verloopt in een veilige omgeving.	Oktober 2013	Team	Verantwoordelijke DC
3-maandelijks wordt het systeem geëvalueerd en bijgesteld.	-De gezinsbegeleiders en leefgroepbegeleiders halen de positieve en negatieve punten van het systeem aan die zij ervaren. -De aangehaalde zaken worden besproken op team en bijgesteld.	November 2013	Team	Verantwoordelijke DC



