

Kwaliteitsverslag 2015

Martens-Sotteau vzw



Contactgegevens:

Martens-Sotteau vzw
Meerhoutstraat 49
9041 Oostakker
Tel. 09/255 90 10
www.martens-sotteau.be

Inhoudstafel

1. Inleiding	p.3
2. Organisatie vzw Martens-Sotteau	p.4
2.1. Voorstelling	p.4
2.2. Organogram	p.4
2.3. Personeelsgegevens	p.6
2.3.1. Actief personeelsbestand	
2.3.2. Niet-actief personeelsbestand	
2.4. Stages	p.9
2.5. Raad van Bestuur	p.9
3. Cijfers en conclusies	p.10
3.1. Bezetting 2015	p.10
3.2. Cijfers per module	p.11
3.2.1. Modules ‘verblijf in een leefgroep’ – ‘kamertraining’ – ‘contextbegeleiding in functie van autonoom wonen’	
3.2.2. Module ‘dagbegeleiding’	
3.2.3. Module ‘contextbegeleiding’	
3.2.4. Module ‘crisisverblijf’ en schakelingen	
3.3. Indicatoren	p.21
3.4. Wachtlijstbeheer	p.21
3.5. Conclusies	p.22
4. Werking en accenten in 2015	p.23
4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.23
4.2. Verdieping per afdeling/team	p.33
4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau	
4.2.2. Dagcentra	
4.2.3. Thuisbegeleidingsdienst Sigma	
5. Kwaliteitsplanning	p.47
5.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.47
5.2. Per afdeling/team	p.48
5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau	
5.2.2. Dagcentra	
5.2.3. Thuisbegeleidingsdienst Sigma	

1 Inleiding

U vindt hieronder het werkingsverslag 2015 van de vzw Martens-Sotteau.

Ook 2015 was een jaar van veranderingen binnen het regelgevend kader van de Integrale Jeugdhulp. De omschakeling naar een rechtstreeks toegankelijk karakter van de modules binnen de thuisbegeleidingsdienst en de dagcentra was een belangrijke uitwerking hiervan.

Wat betreft de algemene interne werking werd heel wat aandacht besteed aan het uitwerken van een vernieuwd kwaliteitsbeleid, en stond het einde van het jaar ook in het teken van een directiewissel in januari 2016.

Na een algemene voorstelling van de vzw volgt in dit verslag informatie rond het personeelsbestand van de organisatie.

Vervolgens worden de bezettingscijfers en demografische gegevens gedetailleerd omschreven. Uit deze cijfers worden een aantal conclusies gedistilleerd.

In het volgende hoofdstuk kan u inhoudelijke accenten per afdeling, en info over vormingen en samenwerkingen lezen. Tot slot worden de plannen voor 2016 in de verschillende werkingen omschreven.

Dit verslag is het resultaat van de inzet van heel wat medewerkers, de inbreng van kinderen en jongeren, en de uitwisseling met ouders en verwijzers. Dank daarvoor.

Veel leesgenot,

Bram Soenen,
directeur

2 Organisatie vzw Martens-Sotteau

2.1 Voorstelling

Het aanbod van onze organisatie is ingedeeld in modules. Conform deze modulering ziet onze erkenning er als volgt uit:

- 32 modules 'verblijf';
- 20 modules 'dagbegeleiding';
- 73 modules 'contextbegeleiding' (waarvan er 69 contextbegeleiding zijn en 4 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen').

Deze modules bieden we aan in 4 afdelingen overheen 3 verschillende locaties.

Het begeleidingstehuis Martens-Sotteau is gevestigd in de nabijheid van Oostakker-centrum. Er zijn drie huizen. Elk huis heeft een grote leefruimte, individuele slaapkamers en een ruime tuin. Daarnaast zijn er 7 studio's, gebouwd rond een binnenplaats. Verder is er ook een administratief gebouw, een centrale keuken, een werkatelier en de nodige berging.

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

In de studio's van kamertraining is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook begeleid wonen aan voor jongeren vanaf 17 jaar. Elke werkvorm is gemengd.

In termen van modules bieden we hier 'verblijf', 'contextbegeleiding' en 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen' aan.

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

Dagcentrum De Pedaal is een dagcentrum voor adolescenten. Jongeren tussen 12 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort.

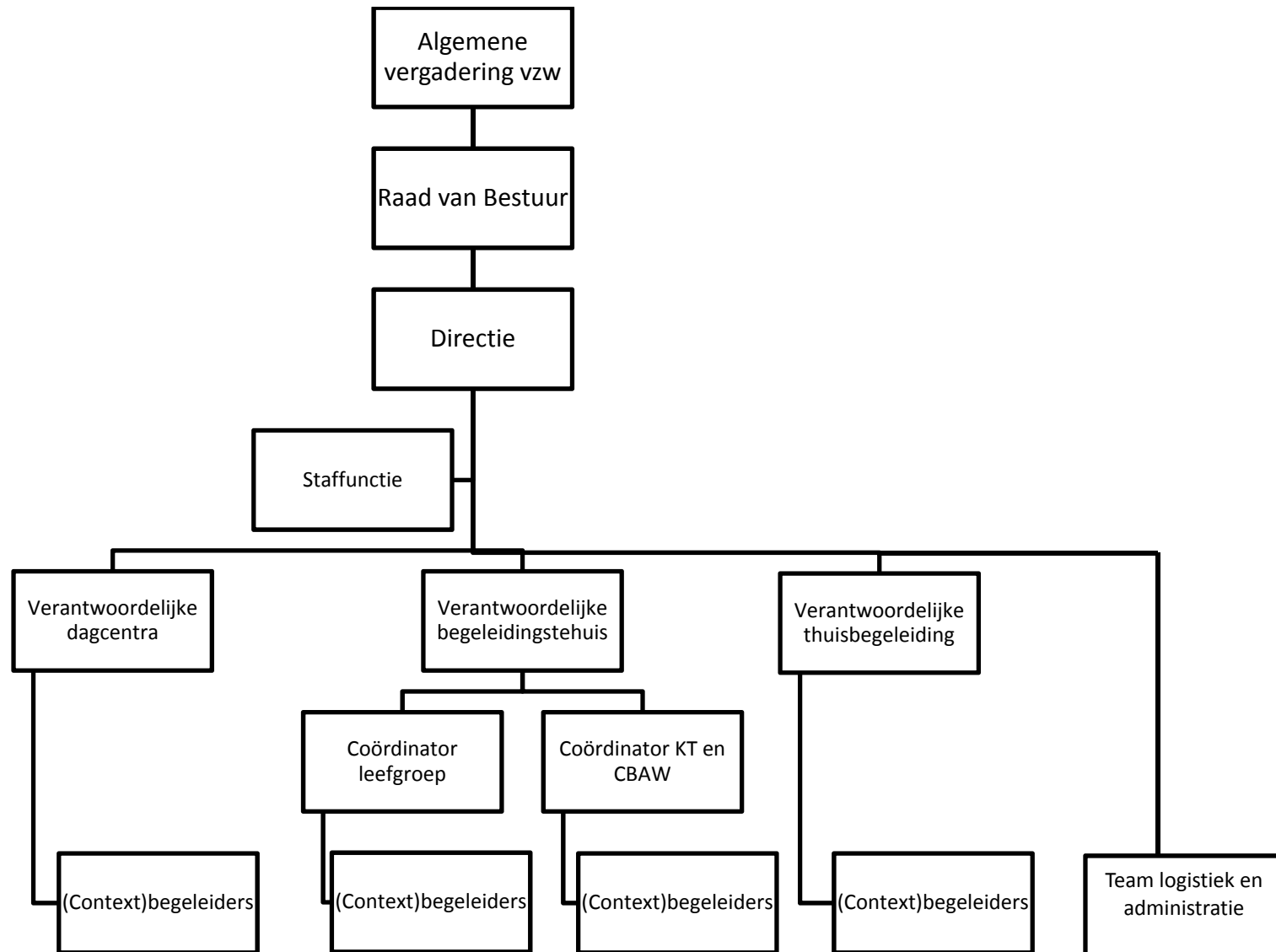
In beide dagcentra worden de modules 'dagbegeleiding in groep' en 'contextbegeleiding' aangeboden. Sinds 1 april 2015 is het aanbod in beide dagcentra rechtstreeks toegankelijk.

Thuisbegeleidingsdienst Sigma startte op begin mei 2012 en staat enkel in voor 'contextbegeleiding'. De kantoorruimte bevindt zich op de terreinen van het begeleidingstehuis in Oostakker. Ook dit aanbod is sinds 1 april 2015 rechtstreeks toegankelijk.

2.2 Organogram

Onderstaand organogram geeft de wijze weer waarop de taken in de organisatie verdeeld zijn over functies en hoe die taken op elkaar zijn afgestemd. De functies vallen niet noodzakelijk samen met personen. In dit organogram zijn alle functies opgenomen die mee de werking dragen en wordt duidelijk wie rapporteert aan wie.

In tegenstelling tot jaarverslagen uit de vorige jaren werd in dit organogram de 'staffunctie' toegevoegd, aangezien de positie van deze in 2014 ingevoerde functie doorheen 2015 duidelijker werd afgelijnd.



2.3 Personeelsgegevens

Sinds dit jaarverslag wordt de keuze gemaakt om bij het onderdeel 'personeelsgegevens' geen namen van medewerkers meer te vermelden, maar wel meer achtergrondinformatie te geven rond het personeel, waarbij er een onderscheid zal worden gemaakt tussen het 'actieve' en 'niet-actieve' personeelsbestand.

2.3.1. Actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2015 (N=58)

1. Verdeling op basis van functie

Functie	Aantal personen op 31/12/2015	Aantal VTE op 31/12/2015
Directie	1	1,00
Administratie/boekhouding/lonen	2	1,70
Staffunctie (kwaliteitscoördinator/ veiligheidsconsulent)	1	0,50
Coördinator	5	4,30
(Context)begeleider	41	31,08
H1 (verblijf)	7	6,04
H2 (verblijf)	8	6,10
H3 (verblijf)	7	5,64
KT/CBAW (autonoom wonen)	5	3,13
Sigma (contextbegeleiding)	3	2,40
Letha (dagbegeleiding in groep)	6	3,92
De Pedaal (dagbegeleiding in groep)	5	3,85
Individuele therapeut	1	0,10
Logistiek	8	5,37
huishoudhulp/naaister	5	3,22
kok	1	0,55
klusjesman	2	1,60
Totaal	59*	44,05

* Doordat sommige medewerkers meerdere functies opnemen, komt het totale aantal niet overeen met wat bovenaan werd aangegeven bij 'actief personeelsbestand'.

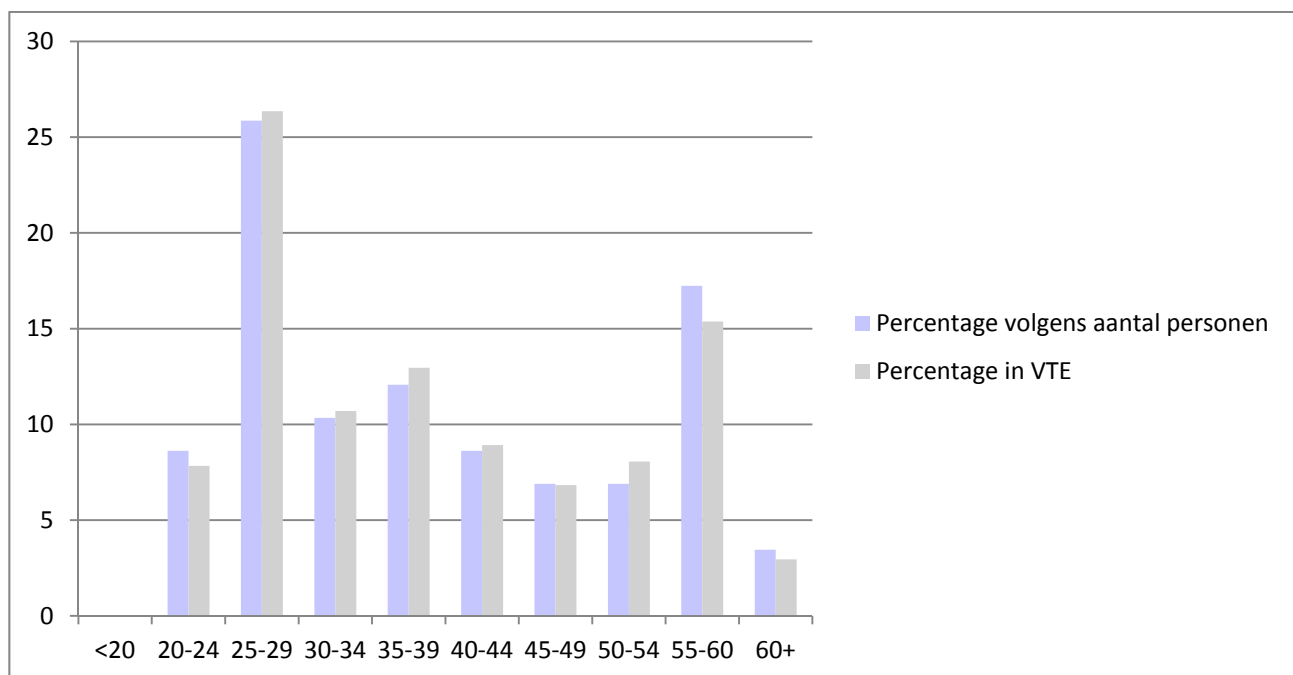
2. Verdeling op basis van geslacht

Geslacht	Aantal personen	Percentage volgens aantal personen	Aantal VTE	Percentage in VTE
Man	16	27,6%	12,31	27,95%
Vrouw	42	72,95%	31,74	72,05%

Deze cijfers komen overeen met geslachtskenmerken van medewerkers op sectorniveau.

3. Leeftijdsverdeling

Leeftijd	Percentage volgens aantal personen	Percentage in VTE
<20	0,00%	0,00%
20-24	8,62%	7,83%
25-29	25,86%	26,36%
30-34	10,34%	10,70%
35-39	12,07%	12,96%
40-44	8,62%	8,92%
45-49	6,90%	6,83%
50-54	6,90%	8,06%
55-60	17,24%	15,37%
60+	3,45%	2,95%



De gemiddelde leeftijd van het actief personeelsbestand is 39 jaar. Dit komt overeen met de gemiddelde leeftijd binnen de sector. Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de leeftijdsgroep tussen 25 en 29 jaar de grootste leeftijdsgroep is onder de medewerkers, gevolgd door de leeftijdsgroep tussen 55 en 60 jaar.

4. Verhouding voltijds-deeltijds

	Aantal personen op 31/12/2015	Aantal VTE op 31/12/2015
Voltijds	6	6,00
Deeltijds	52	38,05

Deze gegevens betreffen de tewerkstellingsuren volgens het oorspronkelijk contract (dus geen rekening houdend met tijdelijke afwezigheden, e.d.). 90% van het actief personeelsbestand werkt deeltijds binnen de organisatie. Ten opzichte van het personeelsgemiddelde (45%) is dit een grote groep.

5. Afwezigheden en vervangingen doorheen 2015

Onderstaande tabel geeft informatie over medewerkers die doorheen 2015 een tijd afwezig waren, maar die op 31/12/2015 terug aan de slag waren.

Afwezigheid	Aantal personen in 2015
Zwangerschapsverlof	1
Tijdskrediet omwille van medische bijstand	1
Tijdelijke toegestane afwezigheid	2
Totaal	4

De volgende tabel biedt informatie over personen die vervangingen gedaan hebben doorheen 2015, maar die op 31/12/2015 niet meer in dienst waren.

Vervangingen	Aantal personen in 2015
Jobstudent	2
IBO-contract	1
Tijdelijk contract	3
Totaal	6

2.3.2. Niet-actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2015 (N = 8)

Afwezigheid	Aantal personen op 31/12/2015
Brugpensioen	3
Langdurige ziekte	2
Volledig ouderschapsverlof	1
Zwangerschapsverlof	2
Totaal	8

2.4 Stages

School	Opleiding	Afdeling
VSPW Gent	HBO 5 orthopedagogiek	H1
VDAB instapstage	/	Logistiek
HoGent	2e jaar professionele bachelor orthopedagogiek	H2
HoGent	3e jaar professionele bachelor orthopedagogiek	De Pedaal (2 personen) H2

In 2015 werd er, net zoals in 2014, een instapstage (eerste werkervaring) aangeboden voor jongeren zonder opleiding. Op die manier kon iemand meerdere maanden mee werken in de tuin met de klusjesmannen. In tegenstelling tot vorig jaar werd het deze keer een minder positieve ervaring.

Verder werd onze organisatie enkele keren opengesteld voor bezoeken voor studenten vanuit Hogeschool Gent (lerarenopleiding), Edugo (Humane wetenschappen), UGent (Master in de Orthopedagogie) en het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen uit Brussel.

2.5 Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur veranderde niet in het jaar 2015. 7 personen engageren zich hier voor. Wie zetelt in deze Raad van Bestuur is terug te vinden op de website van onze organisatie.

3 Cijfers en conclusies

Hieronder zijn enkele cijfergegevens te vinden van het voorbije werkjaar. De situatie op 31/12/2015 wordt beschreven, alsook de in- en uitstroom. Hierbij werd geprobeerd zoveel mogelijk de logica van de modules te volgen.

Sedert de opstart van Integrale Jeugdhulp (2013) wordt gewerkt met centrale wachtlijsten voor het niet-rechtstreeks toegankelijke aanbod. Sinds april 2015 werd een deel van het aanbod van Martens-Sotteau rechtstreeks toegankelijk. In concreto gaat het over de modules binnen de afdelingen 'Sigma', 'Letha' en 'De Pedaal'. Om die reden kunnen de cijfers rond aanmeldingen binnen deze modules moeilijk vergeleken worden met de voorbije jaren.

Toch kan alvast geconcludeerd worden dat, zowel op basis van de wachtlijst voor het niet-rechtstreeks toegankelijke aanbod als op basis van de wachtlijsten voor het rechtstreeks toegankelijke aanbod, vele aanmelders kiezen voor onze werking. Voor elk van de modules dienen kinderen/jongeren en hun context dus te 'wachten' vooraleer de hulp kan opgestart worden.

3.1 Bezetting 2015

Module	Maximum	Bezetting 2013	Bezetting 2014	Bezetting 2015
Verblijf/kamertraining	32	98,7%	96,6%	94,0%
Dagbegeleiding voor april 2015 (niet-rechtstreeks toegankelijk)	20	95,5%	95,2%	71,2%
Dagbegeleiding vanaf april 2015 (rechtstreeks toegankelijk)		-	-	73,7%
Contextmodules	73	93,5%	98,1%	94,8%
Laag intensief	51	-	-	98,2%
Regulier	18	-	-	95,0%
CBAW	4	-	-	73,8%
Totaal	125	95,2%	97,3%	93,5%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de cijfers voor 'dagbegeleiding in groep' aanzienlijk lager zijn dan de voorbije jaren. Dit komt omdat tot en met 2014 het 'aantal lopende trajecten' als indicator werd genomen. Dat wil zeggen dat de bezetting werd berekend op basis van het aantal ingezette modules ten opzicht van het aantal modules waarvoor vzw Martens-Sotteau erkend is. Vanaf 2015 werd echter 'benutting' gebruikt als indicator. Met benutting wordt bedoeld 'het aantal dagen dat een jongere effectief aanwezig was op het dagcentrum'. Het spreekt voor zich dat het omwille van deze verschillende berekeningswijzen niet mogelijk is om een zinvolle vergelijking te maken met de voorbije jaren¹.

¹ Momenteel wordt de discussie gevoerd rond bezettingseisen rond dagcentra. Omdat de berekening in BinC op basis van benutting gebeurt, passen we deze berekening ook toe in ons jaarverslag.

3.2 Cijfers per module

Zoals beschreven onder '2.1. Voorstelling' biedt vzw Martens-Sotteau meerdere modules aan van op verschillende locaties. Cliënten kunnen dan ook schakelen van de ene module naar de andere. Wanneer de begeleidingsduur in cijfers wordt uitgedrukt, wordt daarmee de begeleidingsduur bedoeld die cliënten in de welbepaalde module hebben doorlopen.

3.2.1. Modules 'verblijf in een leefgroep' – 'kamertraining' – 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen'

1. Situatie op 31/12/2015

Module	Bezetting
Verblijf in een leefgroep	25
Kamertraining	6
CBAW	4

Aanmelder	Verblijf	Kamertraining	CBAW	Totaal
Zonder gemandateerde voorziening	0	2	1	3
VK	0	0	0	0
OCJ*	4	1	1	6
Jeugdrechtbank	23	3	2	28
Gent	18	2	2	22
Dendermonde	4	0	0	4
Oudenaarde	0	1	0	1
Brussel	1	0	0	1

* Gelet op de veranderde regelgeving maken we sinds 2015 geen onderscheid meer tussen interveniërend en observerend case management bij aanmelding van het OCJ.

Leeftijdsspreiding	Verblijf	Kamertraining	CBAW	Totaal
3-6 jaar	0	-	-	0
6-12 jaar	12	-	-	12
12-16 jaar	12	-	-	22
16-18 jaar	1	6	4	1
+ 18 jaar	-	0	0	0

Begeleidingsduur	Verblijf	Kamertraining	CBAW	Totaal
0-3 maanden	2	4	2	8
3-6 maanden	4	2	2	8
6-12 maanden	2	0	0	2
12-18 maanden	3	0	0	3
18-24 maanden	2	0	0	2
2-5 jaar	9	0	0	9
+ 5 jaar	3	0	0	3

Opleidingsniveau	Aantal
Kleuteronderwijs	0
Buitengewoon kleuteronderwijs	1
Lager Onderwijs	11
Buitengewoon Lager Onderwijs	3
Algemeen Secundair Onderwijs	2
Technisch Secundair Onderwijs	4
Beroeps Secundair Onderwijs	6
Deeltijds Beroeps Secundair Onderwijs	2
Buitengewoon Secundair Onderwijs	3
OKAN	1

2. Afgesloten begeleidingen in 2015

In 2015 werden er in totaal 23 begeleidingen afgerond overheen de verschillende modules.

Leeftijdsspreiding	Verblijf	Kamertraining	CBAW	Totaal
3-6 jaar	0	-	-	0
6-12 jaar	3	-	-	3
12-16 jaar	4	-	-	4
16-18 jaar	5	6	3	14
+ 18 jaar	-	1	1	2

Begeleidingsduur	Verblijf	Kamertraining	CBAW	Totaal
0-3 maanden	1	1	0	2
3-6 maanden	2	1	0	3
6-12 maanden	4	1	2	7
12-18 maanden	2	2	2	6
18-24 maanden	0	2	0	2
2-5 jaar	2	0	0	2
+ 5 jaar	1	0	0	1

Hoe afgerond?	Aantal
Naar andere voorziening	1
Naar internaat	0
Naar huis	4
Naar pleeggezin	1
Naar module 'kamertraining'	4
Naar module 'CBAW'	2
Einde CABW	4
Naar zelfstandig wonen zonder begeleiding	2
Naar module 'contextbegeleiding'	4

3. Opgestarte begeleidingen in 2015

In 2015 werden er 24 nieuwe begeleidingen opgestart. Informatie over de nieuwe begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Verblijf			Kamertraining	CBAW	Totaal
	H1	H2	H3			
3-6 jaar	1	0	-	-	-	1
6-12 jaar	1	1	-	-	-	2
12-16 jaar	-	0	6	-	-	6
16-18 jaar	-	0	2	7	6	15
+ 18 jaar	-	-	-	0	0	0

Aanmelder	Verblijf			Kamertraining	CBAW	Totaal
	H1	H2	H3			
Zonder gemandateerde voorziening	0	0	1	2	1	4
VK	0	0	0	0	0	0
OCJ	0	0	1	1	1	3
Jeugdrechtbank	2	1	6	4	4	17

Verblijfplaats bij opstart	Aantal
Andere voorziening	3
Eigen voorziening (vanuit andere module)	7
OOC	6
Thuis	4
Internaat	2
Familie	2

3.2.2. Module 'dagbegeleiding'

1. Situatie op 31/12/2015

Eind 2015 waren er 20 kinderen/jongeren in dagbegeleiding. Meer informatie is te vinden in de volgende tabellen.

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal
Zonder gemandateerde voorziening	7	1	8
VK	0	0	0
OCJ	4	5	9
Jeugdrechtbank	0	3	3

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal
6-12 jaar	8	1	9
12-16 jaar	3	7	10
16-18 jaar	-	1	1

Begeleidingsduur	Letha	De Pedaal	Totaal
0-3 maanden	5	1	6
3-6 maanden	3	1	4
6-12 maanden	1	3	4
12-24 maanden	0	3	3
2-5 jaar	2	1	3

Domicilie adres	Letha	De Pedaal	Totaal
Gent	3	5	8
Oostakker	0	1	1
Wondelgem	0	1	1
Kluizen (Evergem)	0	1	1
Sleidinge (Evergem)	0	1	1
Gentbrugge – Sint-Amandsberg	3	0	3
Ledeberg	5	0	5

Gezinsgrootte	Letha	De Pedaal	Totaal
Enig kind	0	0	0
2 kinderen	2	2	4
3 kinderen	1	1	2
4 kinderen	6	4	10
5 kinderen	2	2	4

Opleidingsniveau	Letha	De Pedaal	Totaal
Lager Onderwijs	8	1	9
Buitengewoon Lager Onderwijs	3	0	3
Algemeen Secundair Onderwijs	0	0	0
Technisch Secundair Onderwijs	0	1	1
Beroeps Secundair Onderwijs	0	3	3
Deeltijds Beroeps Secundair Onderwijs	0	1	1
Buitengewoon Secundair Onderwijs	0	3	3

2. Afgesloten begeleidingen in 2015

In 2015 werden er 16 begeleidingen afgerond. In wat volgt is hierover enkele info te vinden.

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal
6-12 jaar	2	1	3
12-16 jaar	0	7	7
16-18 jaar	-	6	6

Begeleidingsduur	Letha	De Pedaal	Totaal
0-3 maanden	0	5	5
3-6 maanden	0	2	2
6-12 maanden	2	2	4
12-24 maanden	0	4	4
2-5 jaar	0	1	1

Hoe afgerond	Letha	De Pedaal	Totaal
Thuis wonen	2	10	12
Schakelen naar module 'kamertraining'	0	1	1
Internaat	0	2	2
Doorverwijzing naar module 'residentiële oriëntatie'	0	1	1

3. Opgestarte begeleidingen in 2015

In 2015 werden er in totaal 21 nieuwe begeleidingen opgestart binnen de module 'dagbegeleiding in groep'.

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal
6-12 jaar	8	2	10
12-16 jaar	2	7	9
16-18 jaar	-	2	2

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal
Zonder gemandateerde voorziening	5	4	9
Wijkgezondheidscentrum	1	0	1
Thuisbegeleidingsdienst	1	0	1
OCMW	1	0	1
BuBaO	2	0	2
CLB	0	4	4
VK	0	0	0
OCJ	3	2	5
Jeugdrechtbank	2	5	7

Dagcentrum De Pedaal startte 2 begeleidingen op voordat de dienst rechtstreeks toegankelijk werd (op 01/03/2015). De andere 9 begeleidingen werden nadien opgestart. Bij Letha werd nog 1 begeleiding opgestart vooraleer de dienst rechtstreeks toegankelijk werd, de 10 overige opgestarte begeleidingen werden dan ook na 01/03/2015 opgestart.

Verblijfplaats bij opstart	Letha	De Pedaal	Totaal
Thuis	10	8	18
Begeleidingstehuis	0	3	3

3.2.3. Module 'contextbegeleiding'

De module 'contextbegeleiding' als afzonderlijke module wordt hoofdzakelijk aangeboden in Sigma. Ze wordt evenwel in functie van continuïteit in hulpverlening ook opgenomen door contextbegeleiders van de dagcentra of het begeleidingstehuis, wanneer daar (respectievelijk) een module dagbegeleiding of verblijf werd afgerond. De cijfers hieronder vervatten elk van deze opties.

1. Situatie op 31/12/2015

Op 31/12/2015 werden er 21 gezinnen opgevolgd vanuit de module contextbegeleiding. Hierrond is in wat volgt meer gedetailleerde informatie te vinden. Ondanks het feit dat er wel degelijk wordt samengewerkt met scholen, wordt hier geen beschrijving gegeven van het opleidingsniveau van de kinderen/jongeren. Om correct te zijn zou immers het opleidingsniveau voor alle kinderen van de betrokken gezinnen moeten beschreven worden.

Aanmelder	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
Zonder gemandateerde voorziening	8	0	0	0	8
VK	0	0	0	0	0
OCJ	3	0	0	1	4
Jeugdrechtbank	4	1	1	2	8

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
0-3 jaar	0	-	-	-	0
3-6 jaar	5	-	-	0	5
6-12 jaar	5	1	0	0	6
12-16 jaar	4	0	1	1	6
16-18 jaar	1	-	0	2	3

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
0-3 maanden	1	0	0	2	3
3-6 maanden	3	0	0	0	3
6-12 maanden	3	1	0	1	5
12-18 maanden	4	0	0	0	4
18-24 maanden	1	0	1	0	2
24-36 maanden	2	0	0	0	2
+ 3 jaar	1	0	0	0	1

Verblijfadres	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
Aalter	1	0	0	0	1
Assenede	1	0	0	0	1
Destelbergen	1	0	0	0	1
Eeklo	0	1	0	0	1
Gent (Groot-Gent)	6	0	1	3	10
Kaprijke	1	0	0	0	1
Lochristi	2	0	0	0	2
Maldegem	1	0	0	0	1
Merelbeke	1	0	0	0	1
Waarschoot	2	0	0	0	2
Totaal	16	1	1	3	21

Gezinsgrootte	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
1 kind	3	0	0	3	9
2 kinderen	6	0	0	0	6
3 kinderen	3	0	0	0	3
4 kinderen	0	1	1	0	2
5 en meer kinderen	3	0	0	0	3

2. Afgesloten begeleidingen in 2015

In 2015 werden er 16 begeleidingen afgesloten. Meer informatie is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
0-3 jaar	0	-	-	-	0
3-6 jaar	2	-	-	0	2
6-12 jaar	4	1	0	0	5
12-16 jaar	3	0	1	1	5
16-18 jaar	2	-	2	0	4

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
0-3 maanden	2	0	0	1	3
3-6 maanden	3	0	1	0	4
6-12 maanden	3	0	1	0	4
12-18 maanden	2	0	1	0	3
18-24 maanden	1	1	0	0	2

Hoe afgerond?	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
Doelstellingen zijn bereikt	5	1	2	0	8
Wijziging verblijfplaats jongere	1	0	0	0	1
Gezin haakt af	1	0	0	0	1
Contextbegeleiding niet (langer) de meest aangewezen hulpverlening	4	0	1	1	6

3. Opgestarte begeleidingen in 2015

Er werden 17 nieuwe begeleidingen opgestart in 2015. Informatie betreffende deze begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
0-3 jaar	0	-	-	-	0
3-6 jaar	2	-	-	0	2
6-12 jaar	6	0	0	0	6
12-16 jaar	1	0	2	2	5
16-18 jaar	1	-	1	2	4

Verblijfplaats bij opstart	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
Begeleidingstehuis	1	0	0	4	5
Pleeggezin	1	0	0	0	1
Thuis	8	0	3	0	11

Sigma startte in 2015 5 begeleidingen op vanuit de centrale wachtlijst Insisto en 5 begeleidingen van de eigen wachtlijst (na overstap NRTJ naar RTJ). Letha heeft geen contextbegeleidingen opgestart in 2015. Vanuit De Pedaal startte men 2 contextbegeleidingen op voor de overstap van NRTJ naar RTJ, en 1 daarna.

Aanmelder	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	Totaal
Jeugdrechtbank	4	0	2	2	8
OCJ	1	0	1	2	4
Zonder gemandateerde voorziening	5	0	0	0	5
CLB	2	0	0	0	2
VK (reguliere werking)	1	0	0	0	1
CKG	1	0	0	0	1
CAW	1	0	0	0	1

3.2.4. Module 'crisisverblijf' en schakelingen

1. Crisisverblijf

We bieden de module 'crisisverblijf' aan bij crisissituaties in lopende ambulante en mobiele begeleidingen binnen onze organisatie. Indien haalbaar gaan we daarvoor in overtal in onze leefgroepen.

Een crisisverblijf kan maximaal voor 14 dagen en in die gevallen waar alternatieve opvang niet mogelijk is. De contextbegeleiding en individuele begeleiding worden gedurende het crisisverblijf verder opgenomen door de afdeling van die de cliënt oorspronkelijk begeleidde.

In 2015 was er 1 opname in de module 'crisisverblijf'. Daarbij werd een cliënt vanuit Sigma 14 dagen opgevangen in het begeleidingstehuis. Gezien er verder geen perspectief was binnen de eigen context, is de cliënt daarna ook voor een langere periode in de module 'verblijf' ingestroomd (zie 'schakelingen').

2. Schakelingen binnen de organisatie

Onder schakelingen begrijpen we het overgaan van de ene module naar een andere. Dit gebeurt steeds in overleg met verwijzer, kind/jongere en zijn context. Soms kan de begeleiding door dezelfde contextbegeleider worden opgenomen, in andere gevallen wordt gezorgd voor een zorgvuldige overdracht

en continuïteit in de begeleiding.

Van module...	...naar module...	Aantal
Verblijf	Kamertraining	1
	CBAW	1
	Contextbegeleiding	2
Contextbegeleiding	Verblijf	2
Kamertraining	CBAW	3
	Contextbegeleiding	1
Totaal		10

3.3 Indicatoren

In het kader van de evaluatie van het experimenteel modulair kader werd door de overheid gevraagd een aantal indicatoren bij te houden. Die resultaten dienen bekeken te worden in hun ruimere context en in vergelijking met collega-voorzieningen.

De mate waarin bedden worden beslapen in de modules 'verblijf' is een eerste indicator. Voor 2015 bedroeg dit voor vzw Martens-Sotteau 61%. Dit cijfer ligt iets lager dan in 2014, waar er 65% beslapen bedden waren. We zien dat het gemiddelde op jaarbasis sterk naar beneden wordt gehaald door de zomervakantie. Zowel in juli (45%) als in augustus (40%) worden de bedden minder beslapen dan doorheen het schooljaar.

Ook de aanwezigheden binnen dagbegeleiding worden bijgehouden. De aanwezigheid van kinderen en jongeren in het dagcentrum bedroeg in 2015 in totaal 2959 dagen, wat ongeveer overeenkomt met de aanwezigheidsdagen van 2014. Dit komt neer op een benutting van 59% indien gerekend wordt op maximaal aanwezigheid bij volledige bezetting. Indien we voor een 100% bezetting van de module 'dagbegeleiding in groep' uitgaan van een effectieve aanwezigheid van 4 op 5 dagen, dan komen we uit op 74%. Ondanks het feit dat het binnen de organisatie essentieel wordt gezien dat kinderen en jongeren naar het dagcentrum komen, lukt dit niet altijd. In afbouw, tijdens vakanties met het gezin of in functie van vrije tijdsactiviteiten, wordt het binnen onze organisatie wel belangrijk geacht dat afwezigheden kunnen worden ingepland. De cijfergegevens over de aanwezigheden moeten de discussie over positie, rol en functie van de dagcentra in Vlaanderen mee inhoud geven.

Een laatste indicator is het aantal uren contextbegeleiding die wordt aangeboden over de gehele organisatie. Een streefcijfer van 125 uur per week werd voor de organisatie vzw Martens-Sotteau vooropgesteld. Op jaarbasis werd dit streefcijfer nipt behaald. Het blijft een opgave – zeker in de leefgroepen – om dit te registreren. Eveneens valt op dat het cijfer sterk verschilt tussen afdelingen en van begeleiding tot begeleiding. Anderzijds is het goed een 'objectieve' indicatie te hebben om aan te tonen dat contextbegeleiding zeer essentieel is in het begeleidingswerk. Verfijning van deze 'indicator' is evenwel zeker nog mogelijk.

3.4 Wachtlijstbeheer

Sinds de opstart van de integrale jeugdhulp wordt voor de niet-rechtstreekse toegankelijke jeugdhulp gewerkt met een centrale wachtlijst. Binnen deze wachtlijst is er een prioritering, met name het toekennen van de status 'prior' aan dossiers of het organiseren van fase 2 of fase 3 overleg. Wat betreft onze niet-rechtstreeks toegankelijke modules merken we dat de wachtlijst in die mate uitgebreid is dat enkel nog jongeren met een prior status of jongeren voor wie fase 2/3 overleg wordt gepland kunnen instromen. Dit betekent dus dat 'reguliere' wachtenden steeds meer achteruit worden geschoven. Ook in 2015 was deze

trend duidelijk merkbaar.

Een deel van het aanbod van de vzw werd in 2015 rechtstreeks toegankelijk. Dit betekende dat het systeem van de centrale wachtlijst niet meer van toepassing werd voor de beide dagcentra en voor de thuisbegeleidingdienst. In 2015 werd zowel binnen ons eigen organisatie als samen met regionale partners gezocht naar een manier om met de wachtlijsten voor het rechtstreeks toegankelijk aanbod om te gaan. Dit resulteerde onder andere in een digitaal aanmeldingsformulier. De eerste maanden als rechtstreeks toegankelijke werking leert dat er nog verdere verfijning nodig is rond wachtlijstbeheer voor deze modules. Hierbij is vooral de manier van prioritering een belangrijk thema.

3.5 Conclusies

- De bezetting blijft hoog, hoewel er een relatief grote turnover was in 2015. Binnen 'verblijf' was deze turnover er vooral bij kamertraining. Ook bij CBAW was er heel wat turnover. We zien dus dat er vooral verschuivingen zijn bij de werkingen voor oudere jongeren.
- De benutting wijzigt niet noemenswaardig in vergelijking met 2014.
- Wachtlijsten binnen niet-rechtstreeks toegankelijke aanbod blijven zeer groot, waardoor enkel dossiers met prioritering instromen.
- De omschakeling naar een rechtstreeks toegankelijk aanbod heeft als gevolg dat er meer dossiers zonder JRB of OCJ instromen, en leert dat er verfijning en afstemming nodig is met betrekking tot het wachtlijstbeheer

4 Werking en accenten in 2015

4.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

4.1.1. Integrale Jeugdhulp

Binnen de provincie Oost-Vlaanderen ging in 2013 de Integrale Jeugdhulp van start als pilootproject. In het voorjaar van 2014 volgden de andere Vlaamse provincies. In navolging hiervan werd het aanbod binnen de dagcentra en de thuisbegeleidingsdienst in 2015 rechtstreeks toegankelijk. Hoe deze afdelingen met deze veranderingen omgingen, en welke effecten dit had met betrekking tot de aanmeldingen en het hulpverleningsproces is te lezen in onderdeel 4.2.2. van dit verslag.

We kunnen er niet om heen dat het hulpverleningslandschap continu in beweging is. Het omgaan met een veranderende regelgeving is daardoor een continu proces geworden. Ook de komende jaren zal dit dus een zeer aanwezig thema blijven.

4.1.2. Uitbouw interne wiki

Onder medewerkers heerste er reeds enige tijd de vraag tot uitwisseling van boeiende vormingen en studiedagen. Eveneens werd opgemerkt dat er heel wat nuttig materiaal aanwezig is binnen de organisatie, rond uiteenlopende thema's, maar dat men overheen de organisatie weinig weet heeft van wat waar aanwezig is. In 2015 werd de beslissing gemaakt hierrond een systeem uit te bouwen om dit te bundelen.

Er werd gestart met de uitbouw en het gebruik van een interne wiki, beschikbaar voor alle medewerkers van de organisatie, waarbij er drie luiken zijn ondergebracht:

- vormingen/opleidingen
- boeken/literatuur
- materiaal/spellen

In 2016 zal deze database verder op punt worden gezet en zal getracht worden alles in een overzichtelijk maar volledig geheel onder te brengen. Na enige tijd willen we dit ook evalueren en waar nodig verder bijsturen.

4.1.3. Informatica

Anno 2015 is informatica niet meer weg te denken uit de hulpverlening. In 2014 werd geïnvesteerd in de nodige serverhardware (omdat het oude systeem onvoldoende bedrijfszeker was, het backupsysteem niet meer voldeed en niet compatibel was met de eisen vermeld in het 'decreet gegevensdeling') en werden wifi-mogelijkheden voor de jongeren uitgebreid. In 2015 werd geïnvesteerd in een laptop voor jongeren uit de leefgroepen. Door deze investeringen trachtten we een antwoord te bieden op de informaticanoden die er leven in de verschillende groepen.

4.1.4. Infrastructuur

Met betrekking tot onze infrastructuur werden in 2015 opnieuw enkele investeringen gedaan met het oog op het energiezuinig maken van de gebouwen. Deze keuze werd zowel om financiële als ecologische redenen gemaakt.

In het dagcentrum Letha werden in het najaar van 2015 zowel dak- als gevelwerken uitgevoerd. Net zoals het dak kreeg de zijgevel van het gebouw een nieuwe isolatie, terwijl ook de nodige herstellingen werden uitgevoerd aan het dak en de dakgoten.

In 2014 werd in functie van verbruik en comfort een audit uitgevoerd van de verlichting. In navolging van deze doorlichting werden in 2015 alle armaturen in de gebouwen in Oostakker vervangen door energiezuinige exemplaren met LED.

Tot slot werd in 2015 ook het oude busje bedankt voor bewezen diensten en werd een nieuw busje aangekocht.

4.1.5. Therapie

Binnen de eigen organisatie werd het (beperkte) aanbod aan individuele psychotherapie blijvend voorzien. In 2015 bleek dit opnieuw maximaal te worden benut en werd dit bij evaluatie als zeer zinvol waargenomen. Voordelen van deze werking zijn de grote flexibiliteit, alsook het feit dat verplaatsing, wachttijden tijdens therapie en lange wachttijden voor de opstart, vermeden worden. De effecten van deze therapie zijn gelijkaardig aan de effecten van time-out (zie 'Samenwerking met projecten', onder '4.1.1. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg').

Eveneens wordt waargenomen dat er goede en transparante afspraken lopen tussen team, therapeut en het kind in kwestie rond de informatiedoorstroming (of niet) en eventueel teamoverleg.

4.1.6. Klachten

Het is belangrijk dat ongenoegens geuit worden. Het liefst gebeurt dat rechtstreeks aan de betrokken medewerker(s). Het afgelopen werkjaar werden er 6 formele klachten ingediend, die aan directie of een teamcoördinator gericht waren. Telkens probeerden we via open communicatie en een klachtvriendelijke houding gehoor te geven aan de aangebrachte klachten om vervolgens mee een gepaste oplossing/afpraak te zoeken.

Eén klacht was het gevolg van een incident dat zich voordeed tussen een cliënt en een begeleider. Het incident voldeed bij aanvang niet aan de definitie van een ernstige gebeurtenis en werd daarom eerst als klacht behandeld. Herstelgesprekken bleken echter onvoldoende om terug tot een samenwerking te komen, waarbij werd besloten dit incident alsnog te classificeren als 'ernstige gebeurtenis', aangezien het imago van de organisatie, de jeugdhulp of het agentschap Jongerenwelzijn kon worden geschonden. In navolging hiervan zal er in 2016 een inspectiebezoek plaatsvinden.

4.1.7. Kwaliteit

1. Opstart stuurgroep kwaliteit

In 2015 werd gestart met bijeenkomsten van een 'stuurgroep kwaliteit' die de lijnen rond kwaliteit, samen met de kwaliteitscoördinator, samen zou uitzetten. Deze stuurgroep kwam in 2015 5 keer samen en was samengesteld uit enkele leden van het beleidsteam. Gedurende ieder beleidsteam werd er een terugkoppeling voorzien indien er een bijeenkomst van de stuurgroep was doorgegaan. In een latere fase zal deze stuurgroep en diens samenstelling worden geëvalueerd.

2. Vzw-overschrijdende werkgroep 'cliëntenfeedback'

In 2014 werd een vzw-overschrijdende werkgroep opgestart die zich zou buigen over het thema cliëntentevredenheid. Vanuit deze werkgroep werd de suggestie gedaan cliëntenfeedback breder te zien dan enkel deze vragenlijsten, en werd de benaming dan ook aangepast tot 'cliëntenfeedback'.

Deze cliëntenfeedback zal de komende jaren op verschillende manieren worden bevestigd: via vragenlijsten, via 'systematische feedback' en via 'spontane feedback'.

In de eerste plaats werden de bestaande vragenlijsten opnieuw onder de loep genomen. In kleine werkgroepjes werden de vragenlijsten voor de kinderen en jongeren overheen de organisatie op elkaar afgestemd. Tegelijkertijd werd gezocht naar mogelijkheden om deze vragenlijsten ook digitaal

af te nemen. Gedurende dit traject werden de hernieuwde vragenlijsten ook afgetoetst bij enkele kinderen en jongeren. In februari 2016 zullen deze worden gelanceerd overheen de gehele organisatie.

De vragenlijsten voor ouders werden van nul af aan opnieuw uitgebouwd. Daarbij werd de keuze gemaakt om – tegemoetkomend aan de werklust van contextbegeleiders – de vragenlijsten niet jaarlijks af te nemen. De herwerking van deze vragenlijsten zal in 2016 nog een verder verloop kennen.

Vervolgens werd besloten ook een verzameling te maken van ‘systematische feedback’, m.n. feedback die cliënten geven op systematische evaluatiemomenten (m.n. de 6-maandelijke besprekingen van het handelingsplan en de evolutieverslagen). In februari 2016 zullen contextbegeleiders overheen de organisatie deze feedback trachten te bundelen en door te geven aan de kwaliteitscoördinator. Deze zal een analyse proberen maken van de feedback door deze te bundelen a.d.h.v. volgende structuur:

- organisatie van de hulpverlening
- informatie
- inspraak/participatie
- begeleidershouding

Tenslotte werd ook besloten aan de slag te gaan met het experiment van ‘spontane feedback’, waarbij alle begeleiders willen proberen de feedback bij te houden die wordt gegeven tijdens informele momenten. De keuze werd gemaakt om dit als experiment te zien, en dit te evalueren in februari 2016.

Hoe ieder team dit vorm gaf, wordt beschreven onder ‘4.2. Verdieping per afdeling/team’.

3. Actiepunten n.a.v. Zorginspectie 2014

In het voorjaar van 2014 kwam de Zorginspectie op bezoek, n.a.v. het thema ‘participatie’. De werkpunten die daaruit verder stroomden werden in 2015 opgenomen en leidden tot volgende veranderingen:

- Jongeren vanaf 12 jaar vragen we hun handtekening te zetten onder een verslag, om aan te tonen dat het samen met hen werd overlopen. Eventueel wordt een extra document toegevoegd met opmerkingen.
- Het concept ‘vertrouwenspersoon’ werd geactualiseerd in alle afdelingen, zowel t.a.v. de begeleiders als t.a.v. de cliënten.
- We waken er over dat het document dat duiding geeft rond wie toegang heeft tot het dossier zeker bij opstart de cliënten bereikt.

4. ‘Resultaten tevredenheidsmeting personeel’ vertalen naar verdere actiepunten

In 2014 werd opnieuw een tevredenheidsmeting gehouden bij alle medewerkers van de organisatie. Hieropvolgend werden volgende thema’s weerhouden:

- ‘Feedback en coaching’ (waarbij de beleidskeuze werd gemaakt hiervoor iemand extern aan te werven, die doorheen het jaar 2016 samen met het beleidsteam hierrond zal stil staan).
- ‘Vorming’ (waarbij de reeds genomen initiatieven (supervisie e.d.) zoveel mogelijk zullen verder gezet worden).
- ‘Brandpreventie’ (zie ook ‘4.1.8. Preventie en bescherming op het werk’).
- ‘Onveiligheid bij jobuitvoering’ (samen met de externe preventiedienst Provikmo zal worden gezocht naar hoe er verder kan worden omgegaan met onveiligheid bij jobuitvoering (agressie, beroepsziekten, ...), door het opmaken van een risico-analyse. Ook dit sluit aan bij ‘4.1.8. Preventie en bescherming op het werk’).

Iedere coördinator maakte vervolgens met het eigen team een vertaling naar de eigen werking. Dit is terug te vinden onder punt '4.2. Verdieping per afdeling/team'.

5. Uitbouw kwaliteitszorgsysteem

Met het in voege treden van het nieuwe kwaliteitsdecreet kwam de verwachting vanuit de overheid om een kwaliteitsbeleid te voorzien waarbij voor de uitvoering een kwaliteitsmanagementsysteem en een zelfevaluatie nodig zijn. Hoewel hieromtrent al heel wat zaken aanwezig waren binnen de organisatie, werd in 2015 sterk ingezet op het formaliseren en stroomlijnen van deze zaken. Er werd werk gemaakt van het opmaken van een visietekst kwaliteitszorg, het opstellen van een algemene kwaliteitscyclus die zich vertaalde in een eerste 5-jarencyclus en het inschalen op basis van groeಿನiveaus in de verschillende kwaliteitsthema's (met behulp van het online instrument PROSE).

5a. Visietekst kwaliteitszorg

Er was reeds heel wat materiaal aanwezig binnen de organisatie rond kwaliteit, maar er werd vastgesteld dat dit nogal versnipperd was overheen de verschillende afdelingen. Het uitwerken van een eenduidige visie op kwaliteit was een eerste stap in de richting van een vzw-overkoepelende werking.

Leden vanuit de stuurgroep kwaliteit deden een aanzet tot opmaak van deze tekst. Vervolgens werd deze bezorgd aan de leden van het beleidsteam, die dit met de medewerkers per team konden bekijken.

5b. Algemene kwaliteitscyclus

Kwaliteitszorg betreft heel wat uiteenlopende thema's, die elk voldoende aandacht verdienen om mee aan de slag te gaan. Om dit op een systematische en haalbare manier te doen, kiezen we er voor alle thema's in een cyclus te gieten, waarbij ieder thema 5-jaarlijks terugkomt en waarbij ook een 'leegstaand' jaar voorzien wordt voor thema's die in de afgelopen cyclus onvoldoende aan bod konden komen. De algemene cyclus ziet er als volgt uit:

Cyclus 1	Jaar 0 2015	Jaar 1 2016	Jaar 2 2017	Jaar 3 2018	Jaar 4 2019	Jaar 5 2020
	- Quicksan - Nulmeting groeiniveaus - Planning thema's komende cyclus	- Thema's 2016 - Planning thema's 2017: waar willen we naartoe en welke actiepunten zijn daarvoor nodig?	- Thema's 2017 - Planning thema's 2018: waar willen we naartoe en welke actiepunten zijn daarvoor nodig?	- Thema's 2018 - Planning thema's 2019: waar willen we naartoe en welke actiepunten zijn daarvoor nodig?	- Thema's 2019 - Planning thema's 2020: welke thema's zijn er blijven liggen? Welke actiepunten stellen we daarvoor op?	- Thema's die nog niet aan bod kwamen de afgelopen jaren. - Quicksan en vervolgmeting voor alle thema's (verspreid over hele jaar) - Evaluatie afgelopen cyclus
Cyclus 2		Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5
Cyclus 3		Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5
...						

Deze cyclus, opgemaakt door de leden van de stuurgroep kwaliteit, werd bekrachtigd door het beleidsteam en vervolgens vertaald in een eerste 5-jarenplanning (zie 5c).

5c. 5-jarenplanning 2016-2020

Bij het opmaken van de eerstkomende 5-jarenplanning werd rekening gehouden met welke thema's reeds lopende zijn binnen de organisatie en – in navolging van de groeiniveaus die per thema werden bepaald (zie 5d) – met de thema's waarbij we de eerstkomende jaren een ander groeiniveau willen zien. Deze elementen bepaalden mee de volgorde waarin thema's de komende jaren aan bod komen. Dit leidde uiteindelijk tot volgend voorstel:

	Inputthema	Outputthema	Metathema
2016	Leiderschap	Gebruikersresultaten en kernprocessen	Kwaliteitszorg
2017	Beleid en strategie		
2018	Middelen en partnerschappen	Samenlevingsresultaten	
2019	Personeelsbeleid	Medewerkersresultaten	
2020	<ul style="list-style-type: none"> - Thema's die nog niet aan bod kwamen de afgelopen Jaren. - Quickscan en PROSE vervolgmeting voor alle thema's (verspreid over hele jaar). - Evaluatie van de afgelopen cyclus. 		

Jaarlijks zullen in september/oktober de concrete verbeteracties worden opgemaakt voor de thema's van het komende jaar en zal een eerste keer teruggekeken worden naar de thema's van het lopende jaar.

5d. Quickscan en groeiniveaus

Bij aanvang van iedere kwaliteitscyclus zal iedere keer een Quickscan worden uitgevoerd. Dit biedt de mogelijkheid om een eerste sterkte-zwakke analyse uit te voeren. In 2015 gebeurde dit een eerste keer, met behulp van het online instrument PROSE (zie 5e). Hoewel deze nulmeting nog met niks kan vergeleken worden, biedt het een eerste 'foto' die mee helpt prioriteiten bepalen in de verdere kwaliteitsplanning.

Ook zal er bij aanvang van iedere kwaliteitscyclus voor ieder kwaliteitsthema een groeiniveau worden bepaald. Enerzijds helpen deze groeiniveaus stil te staan bij het bestaande kwaliteitsniveau en helpt het reflecteren over het door ons gewenste niveau. Anderzijds worden deze groeiniveaus ook verwacht vanuit de overheid. In 2015 werd een eerste nulmeting gedaan voor alle kwaliteitsthema's uit het EFQM-model. In wat volgt wordt een kort overzicht gegeven (waarbij G.N. staat voor 'groeiniveau'):

Thema	Subthema	G.N.	Thema	Subthema	G.N.
Kwaliteitszorg	Organisatie en visie	2	Kernprocessen	Onthaal van de gebruiker	3
	Betrokkenheid	2		Doelstellingen en handlingsplan	2
	Methodiek en instrumenten	2		Afsluiting en nazorg	2
	Verbetertraject	2		Pedagogisch profiel	2
Medewerkers-resultaten	Personeels-tevredenheid	3		Dossierbeheer	2
	Indicatoren en kengetallen	0/1	Gebruikers-resultaten	Klachtenbehandeling	2
Samenlevings-resultaten	Waardering strategische partners	2		Gebruikers-tevredenheid	3
	Maatsch. opdracht en tendensen	0/1		Effect van de hulpverlening	0/1

Deze groeivolumes werden bepaald in samenwerking met alle leden van het beleidsteam.

5e. Gebruik van PROSE

Er werd voor PROSE gekozen aangezien het compatibel is met het voorgestelde EFQM-model uit het nieuwe kwaliteitsdecreet. Daarnaast biedt dit instrument ook een mogelijkheid om scores op organisatieniveau te verkrijgen, wat door ons eveneens als meerwaarde werd gezien.

Volgens de kwaliteitscyclus zullen we dit instrument minstens om de 5 jaar opnieuw inzetten, al zal iedere keer worden bepaald of dit instrument nog steeds het meest geschikt is. Hoewel het in 2015 werd gezien als de beste keuze, werden er ook enkele contra-indicaties genoteerd, die zullen worden meegenomen naar een volgende evaluatie.

6. (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Over de jaren heen werd er binnen de organisatie reeds veel ingezet rond het thema 'grensoverschrijdend gedrag'. Er was dan ook reeds heel wat materiaal aanwezig, al bleek dit sterk versnipperd te zijn overheen de verschillende afdelingen.

In 2015 werd al het materiaal verzameld en werd op zoek gegaan naar hiaten in het geheel. Uit dit proces vloeide uiteindelijk een algemene nota rond 'grensoverschrijdend gedrag' en een nota specifiek gericht op 'seksueel grensoverschrijdend gedrag'. Deze laatste was reeds aanwezig maar werd aangepast om grote overlap met de nieuwe 'algemene nota' te vermijden.

Deze nota's, opgesteld door de stuurgroep kwaliteit, werden via het beleidsteam tot bij ieder team van de organisatie gebracht. Feedback die daarop volgde werd meegenomen naar de stuurgroep kwaliteit, waar de definitieve versies werden opgemaakt.

7. Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek heeft als doel het borgen van de processen die gaande zijn binnen de organisatie. De processen die hierboven werden uitgeschreven, vonden op die manier allemaal hun plek in het kwaliteitshandboek. Doorheen het veranderingsproces werden alle verwijzingen naar de vroegere SMK's iedere keer mee vervangen. Dit zal ook de komende jaren verder gebeuren.

De herziening en het updaten van het kwaliteitshandboek kent sinds 2015 twee sporen. In de eerste plaats volgt het de opgemaakte kwaliteitsplanning (zie 5. Uitbouw kwaliteitszorgsysteem). Iedere keer wordt er een grondige herwerking voorzien van de bijhorende documenten, waar nodig. Tegelijkertijd worden jaarlijks ook alle andere onderdelen van het kwaliteitshandboek overlopen, al zal dit meer oppervlakkig gebeuren voor thema's die dat jaar niet op de kwaliteitsplanning staan.

Met het kwaliteitshandboek volgen we tevens het proces waarbij steeds meer afdelingsoverschrijdend wordt gewerkt: steeds meer documenten worden opgemaakt vanuit een vzw-overschrijdende optiek, waarbij enkel waar nodig verwezen wordt naar een specifieke afdeling/module binnen de organisatie.

4.1.8. Informatieveiligheid

Vanuit het 'decreet gegevensdeling' wordt opgelegd dat elke organisatie die zijn informatie elektronisch verwerkt en deelt met anderen, een veiligheidsconsulent dient aan te stellen. In 2014 gebeurde dit binnen vzw Martens-Sotteau.

De informatieveiligheidsconsulent binnen de organisatie zette in 2015 het veiligheidsplan op punt, waarmee in 2014 van start werd gegaan. Dit plan heeft als doel alle aspecten van informatieveiligheid binnen de organisatie in kaart te brengen. Tegelijkertijd werd er een planning opgemaakt voor de systematische herziening van dit plan.

De sensibiliseringscampagne die in 2014 een eerste keer door ging, werd in 2015 geëvalueerd op basis van feedback van alle medewerkers. Daaruit bleek dat de gebruikte posters wel degelijk de alertheid m.b.t. 'informatieveiligheid' hielp oprispen. Eveneens brachten de posters gesprekken op gang met sommige cliënten, die niet in de eerste plaats de doelgroep van deze campagne waren, maar ook getriggerd werden door het thema. Tegelijkertijd kwamen er ook suggesties voor een nieuwe campagne. Deze werden meegenomen bij de opmaak van nieuwe posters, die vanaf eind 2015 opnieuw op alle afdelingen van de organisatie werden losgelaten.

De veiligheidsconsulent van de organisatie sloot tenslotte ook aan bij de terugkomdagen voor veiligheidsconsulenten, georganiseerd door Steunpunt Jeugdhulp.

4.1.9. Preventie en bescherming op het werk

In 2015 ging een bezoek van de brandweer door bij de residentiële afdelingen van onze organisatie, waarbij vertegenwoordigers vanuit de verschillende teams aanwezig waren. Daarbij werd een rondgang georganiseerd, werden er nieuwe evacuatieplannen opgesteld en werden er suggesties gedaan voor aanpassingen (bv. investeren in LCD-schermen). Het thema 'brandpreventie' kwam eveneens als item uit de tevredenheidsmetingen van het personeel als prioritair aan te pakken thema (zie punt 7 onder 4.1.7.).

Vooraleer hier echter werk van wordt gemaakt, wordt prioriteit gegeven aan de opleiding van een nieuwe interne preventie-adviseur. Deze persoon zal vervolgens, in samenwerking met onze externe preventiedienst, werk maken van het opstellen van risico-analyses, waardoor er op doordachte wijze én met aandacht voor alle arbeidsdomeinen kan ingezet worden op belangrijke thema's m.b.t. arbeidswelzijn. Deze medewerker zal in 2016 een 6-daagse basisopleiding volgen.

4.1.10. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg

1. Samenwerking met projecten

Time-outprojecten blijven noodzakelijk. We spreken in feite liever over een (alternatief) project. Dit geeft een ruimere inhoud (kan rustperiode zijn, kan een pedagogische opdracht inhouden, kan een begeleidende inhoud voorstellen, ...). Het aanbod aan projecten blijft echter beperkt en telkens

weer is het een zoektocht. Met een meer uitgebreid aanbod zou het mogelijk zijn om bewuster te kiezen voor een project dat aansluit bij het profiel van de jongere.

Als effect van time-out erkennen we volgende zaken :

- weggehaald worden uit de negatieve spiraal,
- confrontatie met een nieuwe wereld,
- ademruimte,
- het opdoen van positieve ervaringen,
- een stijging van het zelfbeeld,
- zelfreflectie.

Ook in 2015 deden we beroep op time-out projecten. We werkten vooral samen met 'De Bekwame Boon' (vzw aPart) en Buiten Beeld (vzw Stappen). De bedoeling is een alternatieve dagbesteding aan te bieden voor jongeren die – tijdelijk – school of werk dienen te onderbreken.

Voor één meisje deden we beroep op de time-out module (14 dagen) van de gemeenschapsvoorziening in Mol.

Tenslotte loopt er verder een overeenkomst in het kader van het aanbod op zorgboerderijen.

Het is belangrijk dat er verschillende contexten zijn om een 'rustperiode' te organiseren. Toch merken we dat, telkens zich er een incident voordoet, het een blijvende opgave is om binnen een redelijke termijn een gepast aanbod te realiseren.

2. Samenwerking met psychiatrie: 'Crossover'

We blijven partner in het Crossover-project (een verbreding en uitdieping van de samenwerkings-overeenkomst Jeugdpsychiater@Huis, die organisch groeide tussen de Jongerencluster van PC Sleidinge en de voorzieningen Bijzondere Jeugdzorg (en bij uitbreiding De Zande)).

We namen deel aan de verschillende vergaderingen, waarin zowel inhoudelijke als administratieve thema's werden opgenomen.

Daarnaast participeerden we aan een vorming met de thema's 'hechting', 'omgaan met kwetsbare jongeren in een mentaliserend leefklimaat' en 'oefeningen m.b.t. mentaliserend werken'.

In 2015 brachten we geen casus aan bij 'Crossover'.

3. Samenwerking met Buiten Beeld

Hierboven werd reeds beschreven dat we heel geregeld beroep deden op Buiten Beeld in het kader van time-out. Waar het kan bieden we eveneens aan om inhoudelijk mee te denken. We zien hoe sterk deze werking is voor onze jongeren die in de reguliere onderwijsvormen hun talenten niet of onvoldoende kunnen ontwikkelen.

4. Samenwerking met Habbekrats

Eén van de jongeren nam regelmatig deel aan de weekends en de kampwerking van Habbekrats, een jeugdorganisatie die zich overal in het land inzet voor kinderen en jongeren tussen 8 en 18 jaar. Een andere jongere schakelde in in de weekwerking.

Het is te merken aan de jongeren dat vzw Habbekrats steeds verder gaat in het overdenken van wat ze doen en hoe ze het doen. Participatie, diversiteit en burgerzin zijn maar enkele aspecten die zichtbaar zijn in hun werking en dit alles via vrije tijd in de meest ruime betekenis van het woord.

Door hun variatie in aanbod spreken zij verschillende jongeren met verschillende noden en behoeften aan en dit alles georkestreerd vanuit een centrale plek in Gent.

5. Contextbegeleiding en netwerk

Dit jaar hadden we verschillende situaties waarbij de contextwerking door verschillende netwerken gebeurde. De netwerken waren hier andere voorzieningen met een verblijfmodule (broers en zussen verblijven in verschillende voorzieningen).

Voor ons ligt hier een uitdaging voor de toekomst, m.n. in het anticiperen op enkele vragen die hieruit kunnen voortvloeien: Wie doet wat? Organiseren we overleg over onze visie hierop? Indien er een verschil is in visie, hoe ageren we dan naar de context? Wat als de activiteiten niet matchen met het eigen aanbod?

6. Andere engagementen

- Deelname aan ad hoc werkgroep 'Rechtstreeks Toegankelijke Hulpverlening' regio Gent-Deinze-Eeklo
- Deelname aan ad hoc werkgroep 'Intersectorale afstemming RTH' Vlaams Welzijnsverbond
- Vergadering regionaal Welzijnsoverleg: afstemming RTH-NRTH
- Vertegenwoordiging in regio-overleg diensten contextbegeleiding (6wekelijkse vergaderingen)
- Vertegenwoordiging in comité thuisbegeleiding van VWV (4 vergaderingen/jaar)
- Lidmaatschap bij Dierenasiel Gent waardoor kinderen/jongeren vanuit de leefgroepen geregeld met asielhonden konden gaan wandelen.

4.1.11. Vorming en opleiding

Vorming en bijscholing zijn belangrijk in onze organisatie. In de sociale balans valt te lezen dat we in het voorbije jaar 1963 uur hebben besteed aan vorming (intern en extern) en daar een bedrag van 58 615 euro voor hebben uitgegeven (totale som van de kostprijs van de opleiding en de loonkost van de medewerker). Dit is ongeveer 2,5% van onze personele middelen. Hieronder is een overzicht te vinden.

1. Studie- en infodagen

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Attachement Based Family Therapy (2d)	EFT Belgium	1 persoon
Tijdskrediet en landingsbaan na het Michel I-regeerakkoord	SD Worx	1 persoon
Vervolmaking eBlox: acties naar het jaareinde 2015	SD Worx	1 persoon
Terugkomdagen voor veiligheidsconsulenten (2d)	Steunpunt Jeugdhulp	1 persoon
Basisopleiding 'Werken aan kwaliteitszorg met PROSE' (3d)	PROSE	1 persoon
Basisopleiding agressiehantering (2d)	Vormingsdienst PC Caritas Melle	17 personen (intern)
Duplo voor leidinggevendenden (2d)	Vzw Jongerenbgl- Informant	2 personen
Inspiratiedag CBAW-netwerkontwikkeling	Federatie CBAW	2 personen
M-decreet	TOPunt vzw	6 personen

Middelenmisbruik bij jongeren en hun ouders	PopovGGZ	1 persoon
Narratieve hulpverlening (verdiepingscursus) (7d)	Interactie-academie	2 personen
Praktijkdag vlaggensysteem	Vzw Jongerenbgl- Informant	1 persoon
Samen werken aan veiligheid	Departement WVG	1 persoon
Cano durft!	Cano	2 personen
Narratief congres Antwerpen	NVRG	2 personen
Lunchdebat 'Consultfunctie Ondersteuningscentrum Jeugdzorg'	COJ vzw	1 persoon
Lunchdebat 'De nieuwe familie- en jeugdrechtbank'	COJ vzw	2 personen
De kwetsbare draad tussen ouders en kinderen	Steunpunt Expertisenetwerk	1 persoon
50 jaar orthopedagogiek aan de UGent	UGent	1 persoon
25 jaar De Kaap "Is spreken zilver?"	PC Caritas	1 persoon
Islamitische visies op zorg	Vzw Guislain	1 persoon
Ontmoetingsdag De Waai	De Waai	1 persoon
Allemaal Integraal (standen)	Regionaal Welzijnsoverleg	2 personen
Budgetbeurs	BudgetInzicht	1 persoon
Sociale plattegrond: justitie bij minderjarigen	Regionaal Welzijnsoverleg	1 persoon
Infomoment 80/20 regeling	Stad Gent	1 persoon
Goed inschatten van sociaal emotionele ontwikkeling (2d)	Vzw Jongerenbgl- Informant	1 persoon
Infovoormiddag participatie en kwaliteit	Jongerenwelzijn	2 personen

2. Supervisie/intervisie

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Supervisie	School voor relatietherapie	1 persoon
Intervisie contextbegeleiders (6 sessies)	Vzw Jongerenbgl- Informant	12 personen
Intervisie vanuit 'Ondersteuningsproject EMK en Kwaliteit'	Agentschap Jongerenwelzijn	1 persoon
Intervisie psychotherapeuten (10x)	Interactie-academie	1 persoon

Intervisie duplo-methodiek	---	1 persoon
----------------------------	-----	-----------

3. Langdurige opleidingen

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Creatief agogisch coachen	VSPW Gent Balans	1 persoon
Opleiding contextuele therapie	Leren over Leven	1 persoon

4.1.12. Reflectie op planning uit jaarverslag 2014

In dit onderdeel komt een terugblik op de thema's die werden vermeld in de planning voor het jaar 2015, maar uiteindelijk niet werden opgenomen:

- Updaten kernprocessen, beschreven in kwaliteitshandboek. Dit thema werd bekeken op het beleidsteam, maar leidde tot het besluit dat een aantal zaken in dit stadium van de vele veranderingen nog onmogelijk kunnen worden vastgeklikt. We kozen dan ook voor een meer geleidelijk herwerking, waarbij het thema in 2016 zal worden hernomen om stapsgewijs de veranderde processen in kaart te brengen. Binnen de afzonderlijke teams konden hier wel al stappen in worden gezet ter voorbereiding, iets dat team Sigma in 2015 reeds deed (zie 4.2.).
- Afdelingsoverschrijdende nieuwsbrief: uiteindelijk werd dit initiatief niet verder uitgewerkt, aangezien bleek dat medewerkers voornamelijk nood hadden aan uitwisseling van vormingen, wat in een nieuwsbrief maar te beperkt kan worden uitgewerkt. Dit leidde echter wel tot het besluit te starten met de digitale wikipagina (zie punt 4.1.2.).

4.2 Verdieping per afdeling/team

4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

1a. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team

Na analyse van de resultaten van de tevredenheidsmeting werd stilgestaan bij wat nuttig is om verder op te nemen. Volgende items werden hierdoor verder onder de aandacht gebracht:

- Belang van "voortdurend" kunnen bijleren, liefst in teamverband. Meest actueel thema hierbij: "agressie/grensoverschrijdend gedrag en hoe hiermee omgaan".
- Belang van het open teamklimaat en duidelijke teamafspraken.
- Belang van de ondersteuning, zowel door het team als op organisatieniveau, om met emotioneel aangrijpende gebeurtenissen te kunnen blijven omgaan.
- Zelfvertrouwen vs. persoonlijke draagkracht.
- Aandacht voor risico op beroepsziekten.
- Flexibiliteit in de job.
- Belang en betekenis van de eigen financiële verantwoordelijkheid als team (Wat is er nodig om dit goed te kunnen uitvoeren?).
- Uurrooster.

Tevens kwam het besluit dat de timing van de afname meebepalend is voor het scoren van topics als werklust, persoonlijke draagkracht en betrokkenheid.

1b. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Een begeleidster van huis 1 sloot aan bij de werkgroep ter herwerking van de bestaande vragenlijsten voor kinderen. Ze agendeerde telkens dit topic op de teamvergadering na een bijeenkomst, wat leidde tot uitwisseling van informatie, feedback vragen op uitgewerkte versies, het laten draaien van een proefversie,

1c. Kwalitatief verder uitbouwen van de bewonersvergadering

In 2014 werd er opnieuw gestart met de ‘bewonersvergadering’, een middel om de participatie en inspraak van de kinderen te verhogen. Op het einde van het schooljaar 2014-2015 werd dit voor het eerst grondig geëvalueerd:

- We stelden vast dat we de vooropgestelde timing niet haalden. Er werd besloten voortaan 1 keer per maand een bewonersvergadering te plannen, vastgelegd op de kalender bij het begin van het schooljaar.
- We voorzagen een ideeënbus waar kinderen vooraf hun vragen, bedenkingen of suggesties voor thema’s kunnen bezorgen.
- We behielden de keuze om een bewonersvergadering niet met de volledige groep te doen maar telkens te bekijken welk kind kan deelnemen. We willen hierbij alert zijn dat alle kinderen op de hoogte gehouden worden van de besluiten.
- We plannen op zoek te gaan naar interessante thema’s (die nauw aansluiten bij de leefwereld van de kinderen) en methodieken die de kinderen enthousiasmeren. Hiervoor zal een aparte map bijgehouden worden.

1d. Groepsdynamiek

Ook in 2015 bleven we op zoek gaan naar methodieken die de groepsdynamiek in de leefgroep positief beïnvloeden, naast het blijven investeren in positieve begeleidingsmomenten (heel gericht en bewust nabijheid bieden). Ook het voorbije werkjaar stelden we vast dat de beleidskeuze om te streven naar 3 begeleiders op dienst (op de schooldagen, uitgezonderd op vrijdag) zinvol is.

In het voorjaar 2015 werd een “laddercompetitie” geïnstalleerd waarbij de kinderen telkens uitgedaagd werden om een groepsopdracht uit te voeren. We stelden vast dat deze uitdaging onvoldoende impact had op de sociale interacties tussen de kinderen. In een kleine werkgroep (teambegeleider en 2 leefgroepbegeleiders) werd er op zoek gegaan naar een alternatief, dat nadien uitgewisseld werd op team en verder uitgediscussieerd werd. We baseerden ons op de Axenroos (Ferdinand Cuvelier). De kinderen doopten dit beloningssysteem om tot “de dierenboom”. Per periode worden er 4 dieren (relatiewijzen) in de spotlights gezet. Enerzijds worden alle kinderen binnen deze methodiek individueel uitgedaagd om zo veel mogelijk te scoren, anderzijds hangt er ook een groepsbeloning aan vast.

1e. Individuele begeleiding

Ook in 2015 bleven we veel belang hechten aan de individuele begeleiding van de kinderen. De ‘pretroulette’ (vast gelegd IB-momentje) werd van onder het stof gehaald, tot één ieders tevredenheid. Er werden nieuwe werkafspraken gemaakt zodat dit leuke moment zeker kon doorgaan, ondanks de hectiek van het leefgroepsgebeuren.

1f. Samenwerking met externe diensten

Eind 2014 vond een eerste contact plaats met CGG Holstraat in een zoektocht naar werkondersteuning n.a.v. enkele prangende casussen. In 2015 zijn er daarop volgend 2 observatiemomenten doorgegaan met als doel dat een medewerker vanuit het CGG het team van huis 1 kon leren kennen.

Vervolgens werd er een kalender (frequentie: zeswekelijks, +/- 1,5u) opgemaakt van supervisiemomenten waarop het team verondersteld werd een goed voorbereide casus voor te leggen. Door ziekte van de medewerker kon deze planning niet uitgevoerd worden. Na afloop van het ziekteverlof (ruim 4 maanden) werd er een nieuwe afspraak vastgelegd, die opnieuw niet kon doorgaan door ziekte. Uiteindelijk werd in team beslist om deze samenwerking stop te zetten.

1g. Mediawijsheid

We trachtten alert te blijven om de kinderen attent te maken op de mogelijkheden en de gevaren van nieuwe media (meer specifiek het gebruik van het internet). Deze alertheid groeide vanuit enkele observaties, maar is ook preventief bedoeld. Hiervoor worden o.a. tijdens de bewonersvergadering gewerkt met filmpjes van Child Focus.

1h. Gezonde voeding

Een begeleidster vanuit huis 1 is met een tuinproject gestart: er werd een bloemenperkje aangelegd, met o.a. verse kruiden en een moestuin. Dit wordt onderhouden met de kinderen.

1i. Opleiding agressiehantering

Het volledige team nam deel aan de cursus 'basisopleiding agressiehantering'. Na afloop vonden er twee extra teammomenten plaats waarbij er stil gestaan werd bij de regels en afspraken die het leefklimaat bepalen (op vlak van duidelijkheid, zinvolheid, ...). Tevens werd het gebruik van de time-out ruimte (intussen herdoopt tot 'rustruimte') kritisch onder de loep genomen.

2. Huis 2

2a. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team

Na analyse van de resultaten van de tevredenheidsmeting werd stilgestaan bij wat nuttig is om verder op te nemen. Volgende items werden hierdoor verder onder de aandacht gebracht:

- Aanvoelen dat tijdstekort vaak de verklaring vormt voor bepaalde mindere scores.
- Belang van duidelijkheid op vlak van verantwoordelijkheden.
- Belang van een goede werkorganisatie.
- In het omgaan met emotioneel aangrijpende situaties is de kracht van een team heel belangrijk, er is een vertrouwen dat er kan teruggevallen worden op externen.
- Beroepsziekten.
- Belang van feedback en evaluatie.

Er werd eveneens opgemerkt dat de timing van de afname heel bepalend kan zijn voor de score van bepaalde items (idem huis 1).

2b. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Bij de samenstelling van de vzw-overschrijdende werkgroep werd er voor geopteerd geen medewerker van huis 2 te laten deelnemen, al stelde er zich iemand aan de zijlijn kandidaat om bij te springen bij specifieke uitwerkopdrachten. Bijgevolg kwam dit thema regelmatig aan bod op het team. Er werd in teamverband nagedacht op welke manier 'spontane feedback' kon worden bijgehouden.

2c. Samenwerking externe diensten

Tijdens het werkjaar 2015 namen we contact op met dienst Slachtofferhulp (CAW) ter ondersteuning van het inhoudelijk uitwerken van één specifieke casus. Een medewerkster kwam daaromtrent twee keer langs op team. Thema's zoals rouwverwerking en traumabegeleiding werden toegelicht en toegepast op deze casus.

2d. Participatie van jongeren

Ook in 2015 bleven we op zoek gaan naar manieren om de participatie van kinderen en jongeren doorheen hun verblijf in huis 2 te verstevigen.

- Dankzij het afstudeerproject van een stagiaire werden aanzetten gegeven om terug van start te gaan met een bewonersvergadering. Dit wordt verder uitgewerkt en gaat definitief van start begin 2016.
- Er gingen enkele themagerichte groepsgesprekken door (bv. kampvoorbereiding, pesterijen in de leefgroep, ...).
- We zorgden ervoor dat de verslaggeving naar de verwijzer transparanter werd voor de jongeren: naast het samen met hen voorbereiden werd het nu ook samen met hen kritisch doorgenomen en werden ze gestimuleerd om hun feedback te verwoorden zodat dit kan verwerkt worden.

2e. Groepsdynamiek

We blijven als team op zoek gaan naar manieren om de groeps sfeer bespreekbaar te maken en aangenaam te houden. Er werden verschillende beloningssystemen uitgewerkt die voor de afgebakende periode resultaat opleverden.

2f. Mediawijsheid

De evoluties op vlak van nieuwe media hebben er voor gezorgd dat we een alertheid hebben ontwikkeld om dit thema te blijven opvolgen. We staan met een zekere regelmaat kritisch stil bij afspraken, hebben preventieve gesprekken met jongeren, We zijn er van overtuigd dat dit thema de komende jaren verder aan bod zal komen.

2g. Allerlei

- Het thema "Gezonde voeding" bleef ook dit jaar heel actueel in onze werking met de kinderen/jongeren. Er werd stil gestaan bij enkele werkafspraken.
- Vrijtijdsbesteding voor kinderen en jongeren: er werd een jaarplanning met activiteiten aanbod opgemaakt, waarbij we probeerden niet alleen op zoek te gaan naar betalende activiteiten. Jongeren en kinderen werden hierbij betrokken.

3. Huis 3

3a. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team en evalueren van de teamkwaliteiten

Na analyse van de resultaten van de tevredenheidsmeting werd stilgestaan bij wat nuttig is om verder op te nemen. Volgende items werden hierdoor verder onder de aandacht gebracht:

- Het durven geven van feedback onder collega's.
- Stilstaan bij onvoorspelbaarheid dat stagiairs en nieuwkomers soms ervaren: dit is niet altijd evident, maar laat wel toe veel te leren.
- Het voldoende stil staan bij de eigen begeleidings- en communicatiestijl en daar respect voor hebben.
- Emotionele betrokkenheid met en naar jongeren. Naar aanleiding hiervan werd afgesproken een teamdag te organiseren met als thema 'vormgeving van individuele begeleiding', waarbij het emotioneel betrokken zijn op de jongeren een onderdeel is.

Voor de overige items is er voorlopig nog geen planning voorzien. Tenslotte werd ook stilgestaan bij de teamkwaliteiten en –valkuilen. Daarbij bleek het 'slordig zijn' een belangrijke focus te zijn. In dit verband hopen we dat volgende aandachtspunten ons hierbij kunnen helpen:

- Opvolging binnen team: nagaan binnen het eigen team welke afspraken nagekomen werden en welke niet.
- Er alert voor zijn dat regels niet verslappen.
- Het opmaken van 'focuspunten' wordt als helpend bevonden. Dit willen we zeker behouden.
- Informatie willen we meer centraliseren in een map (bv. telefoonnummers), i.p.v. op verschillende briefjes.

3b. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Op organisatie-overschrijdend niveau werd de beslissing genomen om cliëntenfeedback breder te gaan bekijken dan enkel de vragenlijsten die jaarlijks worden afgenomen, waardoor nu ook met het experiment rond 'spontane feedback' werd gestart. Binnen het team van huis 3 werd stil gestaan bij verschillende wijzen waarop deze kan verzameld worden:

- In de groepsvergadering,
- bij bespreking van het handelingsplan en de evolutieverslagen,
- tijdens momentjes met de individuele begeleider,
- na teamvergadering bekijken of er reflecties zijn gekomen rond dit onderwerp,
- één begeleider kijkt na over een periode is het logboek of er feedback gekomen is van de jongeren.

3c. Individuele begeleiding (IB)

M.b.t. dit thema werden een aantal onderwerpen besproken:

- Hoe kan er verbindend gewerkt worden? Aansluitend hierbij werd de balans 'afstand-nabijheid' besproken met behulp van de tool "Hulpverlener op twee benen" van Johan Maes.
- Hoe kunnen we een klimaat scheppen met voldoende tijd en ruimte voor individuele begeleiding?
- Zijn de domeinen die opgenomen dienen te worden binnen individuele begeleiding duidelijk voor iedereen?

Eveneens werd stil gestaan bij een aantal methodieken:

- We willen de IB map meer specifiek toegankelijk maken voor onze jongeren.
- Bij het binnenkomen van nieuwe jongeren willen we er aandacht voor hebben om vrij snel een IB-moment in te voeren.
- Het is een mogelijkheid de context te leren kennen via bv. de duplopoppen.
- We dienen geregeld stil te staan bij de verhouding individuele begeleider – context – jongere – contextbegeleider.
- We willen afstemming voorzien tussen de individuele begeleiding en het team. Van daaruit vloeit het idee voort om met intervisie te werken ('reflecting team intervisiemodel', Van Etten en Broersen (2010)).

Vanuit deze reflectie worden een aantal zaken meegenomen in de verdere uitwerking:

- IB-activiteit wordt geïnstalleerd ,
- de duplopoppen worden verder aangevuld en gebruikt bij aanvang van een begeleiding,
- de IB map wordt meer toegankelijk gemaakt,
- de methodiek om HP te bespreken wordt algemeen toegepast,
- het plan om op team met intervisie te werken wordt verder uitgewerkt.

3d. Contextwerking

De samenwerking tussen context, jongere en leefgroep kwam dit jaar geregeld ter sprake. Het onderwerp werd echter, wegens tijdsgesprek, nog onvoldoende grondig besproken. Er werden wel aandachtspunten aangehaald die volgend jaar dienen opgenomen te worden. Thema's die dan aan bod zullen komen:

- Wie doet wat? (bekijken van de verschillende petjes)
- Samenwerkingsverbanden
- Werken aan gemeenschappelijke doelen
- Transparantie in de contextwerking

3e. Wifi

Dit jaar werd de tijd genomen om een proces op te zetten, teneinde wifi te introduceren bij de jongeren. Het onderwerp zal in elke fase van het proces besproken worden met alle betrokkenen, wat wil zeggen dat het wordt bekeken met jongeren individueel, alle jongeren samen, met het team en met het beleid.

Voor het technische aspect (mogelijkheden en grenzen) zal beroep gedaan worden op de directie. Eén persoon binnen het team werd aangesteld om het technische aspect op te volgen en is woordvoerder voor de verschillende partijen. Alles zit klaar om in 2016 van start te gaan met een try-out. Het zal belangrijk zijn dit regelmatig te evalueren.

4. Kamertraining en CBAW

4a. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team

De teamdagen werden benut om stil te staan bij die aspecten van tevredenheid die de job interessant en boeiend maken, en het onderhouden ervan, zijnde:

- Mogen zoeken,
- nieuwe collega's voldoende geruststellen blijft belangrijk,
- blijvend zoeken hoe we inzetten op de 'verbinding' met jongeren, zeker in minder evidente situaties,
- onderling reflecteren blijft een belangrijke tool om het zoeken in het handelen naar jongeren te ondersteunen,
- flexibiliteit in hulpverleningsprocessen behouden en zelfs nog meer benutten.

4b. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Op organisatie-overschrijdend niveau werd de beslissing genomen om cliëntenfeedback breder te gaan bekijken dan enkel de vragenlijsten die jaarlijks worden afgenomen, waardoor nu ook met het experiment rond 'spontane feedback' werd gestart. Binnen het team van kamertraining en CBAW werd de tijd genomen om de informatie van de werkgroep te bespreken. Naar de toekomst toe komen er nog verdere afspraken rond het verzamelen van (spontane) cliëntenfeedback.

4c. Teamfeedback

We trachtten de resultaten van het kwaliteitenspel van vorig jaar verder op te volgen. Hierbij trachtten we stil te staan bij wat we realiseren en verder dienen op te volgen. Het opnemen van valkuilen en sterktes kwam hierbij regelmatig terug. Gezien de wissels in het team en de inwerking van nieuwe (tijdelijke) collega's bleek het belangrijk deze teamthema's geregeld te laten terugkeren.

4d. Contextwerking

Geleidelijk aan werd er meer en meer ingezet op het werken in en met de context. Dit trachtten we te doen in situaties waarin flexibele trajecten meer vorm krijgen en waar het voor de jongere niet onmiddellijk duidelijk is of hij/zij naar huis kan gaan. De bedoeling is om dit stelselmatig meer en meer inhoudelijk te verdiepen en meer in te zetten op deze methodiek.

4e. Allerlei

Doorheen het werkjaar 2015 kwamen nog enkele andere items prominent naar voren:

- de samenwerking met het SVK (sociaal verhuurkantoor) blijft bestaan: verschillende jongeren hebben een woonst gekregen via de toegekende prior;
- we blijven het budget 'vrijtijdsparticipatie' verder opvolgen zodat jongeren in hun vrije tijd blijvend keuzes kunnen maken.

4.2.2. Dagcentra

1. Letha

1a. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Twee medewerkers vanuit Letha namen deel aan de organisatie-overschrijdende werkgroep 'cliëntenfeedback'. Vanuit de opstart van het experiment rond 'spontane feedback' startte team Letha met een wekelijks agendapunt op de teamvergadering, waarbij feedback gegeven door ouders of kinderen genoteerd werd in het teamverslag.

1b. Van niet-rechtstreekse toegang (NRT) naar rechtstreekse toegang (RT)

Een hele verschuiving binnen het jeugdhulpverleningslandschap leidde tot een aanpassing van de instroom van cliënten en vroeg om een bekendmaking van het aanbod aan (nieuwe) verwijzers. Hiervoor werd samengewerkt met de dagcentra over heel Vlaanderen, alsook met de Gentse dagcentra, de brede instap, het lokale werkveld (Ledeberg-Gentbrugge) en binnen het eigen team.

Hierrond werden enkele concrete stappen ondernomen:

- Aanwezigheid bij denkdag van 'Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra' (VSD) hierrond.
- Rondvraag en bevraging via vragenlijsten bij CLB's rond doorverwijzingen naar het dagcentrum (hun zicht op het hulpverleningslandschap, hun takenpakket, beschikbare middelen, tijd, expertise, ... en hun verklaring voor onderbezetting in de dagcentra). Daaruit bleek dat de grote inspanning voor het invullen van een A-document de doorstroom tegenhield. Dit verklaarde ook het plotse wegvallen van een wachtlijst voor de dagcentra. Blijkbaar wachtte de 'brede instap' op het wegvallen van de toegangspoort voor de dagbegeleiding, zodat rechtstreeks kon doorverwezen en aangemeld worden.
- Overleg met de Gentse dagcentra (met o.a. opstellen van een plan rond overstap, uitwerken van gezamenlijke aanpak, ...).
- Opstart van een werkgroep binnen de dagcentra van vzw Martens-Sotteau. Deze werkgroep boog zich over inventarisatie van potentiële lokale partners of verwijzers en over het organiseren van infomomenten voor deze personen/organisaties (maart 2015). De opkomst bij deze infomomenten was behoorlijk talrijk en werd door de aanwezigen en de teams als waardevol geëvalueerd. Verwijzers blijken nadien meer gemakkelijk de weg te vinden naar de dagcentra.
- Aanwezigheid en voorstelling van het aanbod op 'Allemaal Integraal'.

Het evolueren van NRT naar RT bleek effect te hebben op zowel de aanmeldingen binnen de dagcentra, alsook op het hulpverleningsproces. Vanuit de werkgroep werden hierrond volgende zaken besloten rond de 'aanmeldingen':

- De aanmeldingen lopen via het aanmeldingsformulier (op de website van de organisatie) en komen op die manier rechtstreeks bij de dagcentra terecht. De informatie is soms zeer beperkt, en verdere bevraging blijkt geregeld nodig.
- Het systeem lijkt gekend te zijn, vermoedelijk mede door de voorstelling van onze werking aan verschillende organisaties.
- Gezien de lengte van de wachtlijsten is er minimum zes maanden tussen het ogenblik van de aanvraag en het intakegesprek. Informatie van bij de aanmelding is daardoor soms niet meer relevant of hulpvragen kregen een andere invulling (bv. andere context).
- Het is niet altijd duidelijk welke andere voorzieningen dezelfde aanmelding kregen. Het zou goed zijn dit met de verschillende dagcentra te kunnen uitfilteren.
- De aanmeldingen in dagcentrum de Pedaal hebben een goede mix tussen gemandateerde voorzieningen en andere voorzieningen. In dagcentrum Letha blijken er voornamelijk aanmeldingen via niet-gemandateerde voorzieningen.
- De aangemelde kinderen voor Letha zijn vooral jongens vanuit de leeftijdsgroep 10 – 12 jaar, bij De Pedaal zijn de aangemelde jongeren uitsluitend jongens en blijkt de leeftijd in dalende lijn te gaan.

Ook m.b.t. het hulpverleningsproces formuleerde de werkgroep enkele besluiten. Zo ligt de verantwoordelijkheid nu nog meer dan vroeger bij de voorziening. Bij het intakegesprek is de aanmelder meestal aanwezig, in het verdere proces komt de aanmelder niet meer voor. Bij hulpvragen waar gemandateerde voorzieningen positie hebben blijft een buitenstaander (de consulent) wel in het proces betrokken. Het zoeken naar steunpunten blijkt dan ook vaak, zeker bij

complexe en moeilijkere hulpvragen, aangewezen. Intern trachten we dit te doen door aanwezigheid van de coördinator (Pedaal) of een co-begeleider (Letha), alsook op de teams. Extern trachten we dit te zoeken door samen met andere diensten een netwerk op te zetten, vaak in overleg te gaan, In situaties waar maatschappelijke noodzaak speelt moeten we op verantwoorde manier omgaan met nemen van initiatief.

1c. Omgaan met grensoverschrijdend gedrag (GOG)

Rond omgaan met grensoverschrijdend gedrag (GOG) werd een onderscheid gemaakt tussen enerzijds GOG tussen jongeren onderling en van jongeren naar begeleiders, en anderzijds van begeleiders naar jongeren.

Binnen het team werd er opnieuw gebrainstormd hoe er kan worden omgegaan met GOG tussen kinderen/jongeren (zowel preventief als wanneer er zich agressie voordoet). Daarbij blijft de visie dat agressie/boosheid deel is van het groeiproces bij kinderen. Tevens wordt er blijvend een onderscheid gemaakt tussen frustratieagressie en een 'machtsspel'.

De 'basisopleiding agressiehantering' die gevolgd werd met het team gaf meerdere handvaten hier rond. Er werd een werkgroepje opgericht om deze opleiding te implementeren in de werking van het team.

Wat GOG van begeleiders naar jongeren toe betreft, werd er vanuit het beleidsteam een visietekst en stappenplan uitgewerkt. Deze werd door team Letha bekeken, geëvalueerd en teruggekoppeld naar het beleidsteam.

1d. Kring

De Kring blijft een belangrijk middel om de participatie en inspraak van de jongeren aan het dagcentrumgebeuren te vergroten. De manier van werken is nog steeds hetzelfde gebleven (iedere eerste woensdag van de maand, soms met opsplitsing in kleinere groepjes). Het flappensysteem (met 'ik heb een idee' of 'ik heb een vraag') blijkt nog steeds goed gebruikt te worden door de kinderen. De brievenbus echter (om discreet iets te kunnen zeggen) wordt zelden tot nooit gebruikt. Dit zal later nog geëvalueerd worden.

1e. Ouder-kind activiteiten

Het afgelopen werkjaar werden 11 ouderactiviteiten georganiseerd. Dit zijn momenten waarop de ouders die begeleid worden samen met al hun inwonende kinderen welkom zijn op het dagcentrum. Het zijn vaak dezelfde gezinnen die zich hiervoor engageren. Geen enkele keer diende er het afgelopen jaar een activiteit te worden geannuleerd wegens te lage opkomst. Bij de nieuwjaarsreceptie, de BBQ en de gezinsuitstap was er steeds een opvallend grote opkomst (20 à 30 deelnemers). Uit bevestigingen bij de ouders blijkt dat de gezinnen die hieraan deelnemen over het algemeen tevreden zijn van de georganiseerde activiteiten. Ze ervaren het contact met hun kinderen, de andere gezinnen en de begeleiders als positief.

2. De Pedaal

2a. Kinderrechten

Naar aanleiding van de werkpunten die we meenamen van het vorige werkjaar werd verder gebouwd op de volgende punten binnen het aspect kinderrechten:

- *Vertrouwenspersoon*: dit punt werd vorig jaar reeds opgenomen in de 'checklist bij opstart begeleiding' zodat de informatie hierover zeker zou worden doorgegeven binnen de eerste individuele begeleidingsmomenten met de jongeren. Op die manier kon achteraf ook worden afgetoetst als dit was gebeurd. In het dagcentrum liggen sinds kort ook flyers met extra informatie hierover die samen met de jongeren steeds worden overlopen en meegegeven.
- *Klachten en suggesties*: dit onderdeel, wat reeds een vast punt was tijdens de groepsvergadering en maandelijks op de teamvergadering komt, werd verder uitgebreid door hier een vast punt van te maken bij het invullen van het logboek op het einde van elke werkdag. Deze punten komen maandelijks, samen met de punten vanuit de groepsvergadering, aan bod op de teamvergadering. Er wordt dan besproken wat hier eventueel mee kan gedaan worden en hoe dit aan de jongeren gecommuniceerd zal worden.
- *Groepsvergadering*: dit is een formeel inspraakmoment voor de jongeren en vindt wekelijks op maandagavond (schooljaar) of maandagmiddag (vakanties) plaats. De jongeren hebben steeds het recht om deel te nemen aan de groepsvergadering. Aan de hand van vaste rituelen en patronen proberen we een veilige sfeer te creëren. Verder koppelen we maandelijks de informatie van de groepsvergadering terug naar het team en omgekeerd. Zo willen we duidelijk maken aan de jongeren dat er daadwerkelijk rekening wordt gehouden met hetgeen ze zeggen.
- *Handelingsplanning*: binnen de evaluatie van de handelingsplanning kwam naar boven dat de opgestelde doelen voor de jongeren te vaak doelen waren die werden aangegeven door de ouders of vanuit het begeleidende team. Hoewel veel jongeren vaak moeilijk zelf tot doelstellingen kunnen komen, en een aantal van de doelstellingen ook kunnen worden opgesteld vanuit de aanmeldingsproblematiek of onze observaties binnen de leefgroep of de begeleiding, streven we ernaar om de individuele doelstellingen van de jongeren zo veel mogelijk van deze jongere zelf te laten komen. Een minimum hierbij is dat de jongere akkoord kan gaan met de opgestelde doelstellingen. Hiernaast werd er verder ingezet op het laten ondertekenen van de verslagen door zowel de ouders als de jongeren. Hiermee willen we blijf geven van een coöperatieve samenwerkingsvorm met zowel de ouders als de jongeren.

2b. Ouderwerking

Binnen het dagcentrum wordt nog steeds het onderscheid gemaakt tussen een informele en een formele ouderwerking.

Onder onze informele werking verstaan we een ontmoetingsmoment voor ouders (en begeleiders) waarbij de nadruk ligt op 'ontmoeten' en 'samenkomen'. Voorbeelden zijn de maandelijks 'ouderkoffieklets', de Kerst- en Nieuwjaarsreceptie, ons Sinterklaasfeestje en de jaarlijkse BBQ.

We stellen vast dat we de meeste ouders treffen op de jaarlijkse momenten. Het blijft voor ons echter afwachten tot de avond zelf wie er precies zal zijn. Alhoewel de ouders zich achteraf heel positief over deze momenten uitlaten, lijken ze weigerachtig om zich op voorhand tot aanwezigheid te engageren. Dit maakt het organisatorisch wat moeilijker. Doorheen de tijd hebben we wel wat routine opgebouwd waardoor de investering van werkuren en middelen efficiënter verloopt.

Het succes van de 'ouderkoffieklets' verloopt met ups en downs. Soms waren er tot 4 ouders aanwezig, soms slechts 1 of 2. We vermoeden dat de trigger voor de ouders te klein is. Zelf willen we proberen de momenten meer in te kleden en de ouders meer tijdig te verwittigen.

De formele ouderwerking concentreert zich eerder rond een informatief thema. Voorlopig bleef dit het voorbije jaar beperkt tot kamp- en vakantie-informatie. We proberen dit telkens op een visuele

en interactieve manier te brengen, met het oog op een veilige participatie van de ouders. Aanwezigheden varieerden van 2 tot 4 ouders. We nemen ons voor deze samenkomsten een nieuw leven in te blazen met frissere thema's.

2c. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

Zowel wat betreft de cliëntenfeedback vanuit de ouders/ruimere context als die van de jongeren werden er op vzw-niveau werkgroepen opgericht waarbij telkens één persoon vanuit het team van De Pedaal aansloot.

Omtrent het experiment rond 'spontane feedback' vanuit gezinnen werd afgesproken dat dit binnen ons team zou worden verzameld binnen het onderdeel 'klachten en suggesties' van het logboek. De 6-maandelijke feedback zou telkens worden bevroegd op het moment van evolutiebesprekingen, waarbij de vraag wordt gesteld waar het gezin het meest en het minst tevreden over is binnen de begeleiding.

We merkten bij de ophijsting hiervan echter dat het voor beide vormen van feedback nog een oefening is om dit goed op te volgen, waardoor er allicht regelmatig feedback vanuit de gezinnen enigszins verloren geraakt binnen het dagdagelijks werken.

2d. Van niet rechtstreeks toegankelijk naar rechtstreeks toegankelijk

Dit onderdeel was binnen het team van De Pedaal zeer gelijklopend aan het traject dat dagcentrum Letha hierrond uitschreef (zie p. 40).

2e. Thema 'gezonde voeding'

Het afgelopen werkjaar werd er veel aandacht besteed aan het aanreiken van een gezond aanbod wat betreft de voeding op het dagcentrum. Dit op verschillende vlakken:

- het 4-uurtje: we trachten dagelijks een gezond 4-uurtje aan te bieden (fruit(sla), toastjes, yoghurt met muesli, fruitsap zonder toegevoegde suikers, ...).
- soep: er werd vastgehouden aan de dagelijkse portie (verse) soep die de jongeren reeds kregen
- avondmaal: we trachten, indien mogelijk, met alternatieven te werken voor boter (olijf- of andere olie), naar volkoren alternatieven te kijken bij pastagerechten, een vaste veggiedag per week te plannen en het aanbieden van een dessert te beperken (behalve voor wat betreft fruit).

Op verschillende momenten doorheen het jaar werd dit punt met het gehele team besproken, geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

2d. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team

Na analyse van de resultaten van de tevredenheidsmeting werd stilgestaan bij wat nuttig is om verder op te nemen. Volgende items werden hierdoor verder onder de aandacht gebracht:

- Evaluatie van het verloop van teamvergaderingen; waarbij er voor gekozen werd de tweeweekelijkse besprekingen van de jongeren concreter voor te bereiden zodat het minder tijd in beslag zou nemen. Het overlopen van alle jongeren werd tevens beperkt tot het maandelijks 'lange team', waarbij dit telkens aan de hand van 4 thema's (school, vrije tijd, thuissituatie en Leefgroep) zal worden besproken. Hierdoor komt er meer tijd vrij om specifieke groepsgebonden zaken te bespreken.

- Zoeken naar een vaste structuur in de bespreking van casussen, om te komen tot een meer efficiënte en inhoudelijke bespreking.
- Inlassen van meer (informele) overleg- en feedbackmomenten binnen het team, het op punt stellen van de taakverdeling en het positiever trachten te kijken naar jongeren, gezinnen en begeleidingsprocessen.

4.2.3. Thuisbegeleidingsdienst Sigma

1. Werking en accenten

1a. Resultaten 'tevredenheidsmeting personeel' vertalen naar het eigen team

Er werd uitgebreid stilgestaan bij de resultaten van de meting van personeelstevredenheid, waaruit kon besloten worden dat de medewerkers van team Sigma over het algemeen heel tevreden zijn. Vanuit Sigma worden volgende thema's weerhouden waarrond verder acties zullen worden gepland:

- Jaarlijkse functioneringsgesprekken (periode: februari) (verantwoordelijke Sigma – contextbegeleiders Sigma).
- Op volgende domeinen kiezen we er expliciet voor op dezelfde wijze verder te werken:
 - duidelijkheid voor wat betreft doelen en taken;
 - regelmatige constructieve uitwisseling op dossierniveau ;
 - ondersteunende collegiale relaties;
 - ontplooiingsmogelijkheden individuele medewerkers.
- Blijvend kunnen steunen op de sterkte van de onderlinge relaties binnen het team om met emotioneel belastende werkinhouden om te gaan.
- De relatieve ontevredenheid omtrent de loonvoorwaarden wordt opgevangen door de flexibiliteit van de uurroosters en door het boeiend takenpakket. We volgen dit evenwicht verder op.
- Informatisering/digitalisering/multimedia:
 - waar mogelijk kiezen we ervoor de administratie intern verder te digitaliseren (registratiesystemen, gemeenschappelijke agenda's in outlook, digitale cliëntdossiers,...);
 - het gebruik van methodieken (multimedia) wordt opnieuw geagendeerd op het beleidsteam. Wanneer er ook afdelingsoverschrijdend een vraag is hierin een bijscholing te voorzien, kunnen we de weerhouden contactpersonen bevragen op een concreet aanbod.

1b. Cliëntenfeedback, in navolging van de vzw-overschrijdende werkgroep

In de ad hoc werkgroep 'cliëntenfeedback' werden enkele afspraken gemaakt die verder worden opgevolgd binnen het team (m.n. verzamelen van spontane feedback van cliënten en noteren en verzamelen van de feedback van ouders en netwerk bij de zesmaandelijks evolutiebesprekingen). Eveneens werd de vragenlijst 'feedback voor ouders/netwerk' ontworpen . De vragenlijst zal in maart 2016 bij wijze van proef afgenomen worden bij ouders en netwerk van gezinnen die begeleid worden door team Sigma, alsook bij de gezinnen bij wie de begeleiding in 2015 werd afgesloten.

1c. Hulp- en dienstverlening afstemmen op de rechtstreekse toegang

Concrete acties in functie van de overstap naar rechtstreeks toegankelijke instroom van de modules van Sigma

Vanaf 1 januari 2015 werden de modules breedsporige contextbegeleiding en laag-intensieve

contextbegeleiding rechtstreeks toegankelijk. Concreet zorgde dit voor een aantal keuzes en actiepunten:

- Er werd de keuze gemaakt geen inhoudelijk onderscheid te maken tussen deze beide modules. Voor gezinnen betekent dit dat duur en intensiteit aangepast wordt aan de vraag en de vooropgestelde doelstellingen. Voor verwijzers betekent dit dat ze algemeen kunnen aanmelden voor contextbegeleiding en dat de duur en de intensiteit van de begeleiding kan worden doorgepraat op het intakegesprek (rekening houdend met de limieten van wat we gezien onze erkenning kunnen bieden).
- Uitwerken van een gemeenschappelijk aanmeldingsforumier met diensten die binnen de regio dezelfde modules aanbieden. Van de verwijzers uit de brede instap krijgen we de feedback dat deze werkwijze duidelijk is en ondertussen ook is ingeburgerd.
- Overleg met reguliere verwijzers (JRB en OCJ). We stelden hierbij de vraag of deze diensten zelf een wachtlijst konden bijhouden voor hun verwijzingen naar mobiele contextbegeleiding. In tegenstelling tot de andere Vlaamse Provincies wordt deze vraag voor Oost-Vlaanderen negatief beantwoord. We hopen in de toekomst tot verdere afstemming te komen.

Knelpunten bij de overstap naar de rechtstreekse toegang

- De introductie van de gemeenschappelijke wachtlijsten over de diensten voor contextbegeleiding, zorgen voor heel wat overlap in wachtlijsten. Dit vraagt meer overleg en afstemming tussen de diensten. Het voorbije jaar werd de frequentie van het regio-overleg dan ook opgedreven naar zeswekelijks.
- Wegens de overlappende wachtlijsten is het nog heel moeilijk een inschatting te maken van de wachttijd voor opstart van begeleiding. In overleg met andere diensten pogen we hier in de toekomst meer duidelijkheid in te kunnen verschaffen.
- Verwijzingen die via het VK instroomden zorgden wel vaker voor verwarring. Er werd een overleg gepland tussen de diensten CB (regio-overleg) en VK om tot duidelijke afspraken te komen. Processen die gevolgd zouden worden wanneer een aanmelding gebeurt via de reguliere werking en processen die gevolgd worden wanneer het VK betrokken is als gemandateerde voorziening werden beschreven in werkafspraken.

Gezien van bij de start van het rechtstreeks toegankelijk worden van ons aanbod, de aanmeldingen binnen stroomden, hebben we er geen prioriteit van gemaakt ons aanbod voor een breed publiek bekend te maken. We hebben ons beperkt tot aanwezigheid op de standenmarkt van 'Allemaal Integraal!' en tot een aanbod om te komen kennis maken via het project 'Vreemdgaan'.

Analyse van de aanmeldingen in 2015 (rechtstreekse toegang)

De gegevens van aangemelde gezinnen werden nauwkeurig bijgehouden en geanalyseerd. Uit deze analyse kunnen we volgende zaken concluderen:

- Algemeen stellen we vast dat verwijzers uit de verschillende sectoren (met uitzondering van CAW) de weg vinden naar ons aanbod.
- De jeugdrechtbank is met 29% van de aanmeldingen de grootste verwijzer.
- Ook het CLB is als verwijzer duidelijk aanwezig. 25% van de gezinnen op de wachtlijst werden aangemeld door het CLB.
- Verwijzingen vanuit het OCJ zijn eerder beperkt (7%).
- We maken kennis met een aantal nieuwe verwijzers, die soms in het verder hulpverleningstraject ook partners blijven: GGZ (7%) en VAPH (3%).

- Heel wat gezinnen werden verwezen vanuit CKG's. Bij deze aanmeldingen stellen we vast dat het CKG gedurende een jaar op weg gegaan is met de gezinnen, maar wegens het bereiken van de maximale begeleidingstermijn deze gezinnen noodgedwongen dient te verwijzen.
- In totaal werden 72 gezinnen naar onze dienst verwezen. Bij slechts drie van deze aanmeldingen kon de vraag en het aanbod niet worden afgestemd en werd de aanmelding niet opgenomen op wachtlijst. We menen uit deze gegevens te kunnen besluiten dat aanmeldingen correct gebeuren. De verwijzers lijken ons hulpaanbod te kennen.
- Tabel aanmeldingen 2015:

Verwijzer	Aantal gezinnen	Aantal gezinnen in %
JRB	21	29%
CLB	18	25%
CKG	13	18%
GGZ	7	10%
OCJ	5	7%
CaH	3	4%
VAPH	2	3%
Andere	3	4%
Totaal	72	100%

Aanpassen van de procedures rond kernprocessen in het kwaliteitshandboek

We organiseerden een teamdag met als thema 'Verslaggeving en teambespreking'. Dit teamoverleg resulteerde onder meer in een herschrijven van de procedures rond kernprocessen in het kwaliteitshandboek. Concreet werden de procedures aangepast aan de nieuwe feitelijkheid van de rechtstreekse toegang.

Ook de folder voor gezinnen werd herwerkt en aangepast aan de rechtstreekse toegang.

1d. Aanvraag uitbreiding

Vanuit Sigma deden we een aanvraag tot versterking van het rechtstreeks toegankelijk aanbod. Via het aanvraagformulier en met een duidelijk omschreven motivatie én pedagogisch profiel gaven we onze intentie te kennen om Sigma uit te breiden met 5 modules, exclusief inzetbaar naar gezinnen met jonge kinderen. De aanvraag werd echter niet gehonoreerd. Vooral het feit dat de intersectorale samenwerkingsverbanden in de aanvraag (nog) niet concreet omschreven stonden zou hierin doorslaggevend geweest zijn.

1e. Vragenlijst 'feedback begeleiders bij afsluiten van begeleiding'

We willen zicht krijgen op de sterktes en de knelpunten van de procedures die gehanteerd worden in contextbegeleidingen. Om deze discussie ietwat te objectiveren, zijn we gestart met het afnemen van een vragenlijst 'feedback contextbegeleider' bij het afsluiten van een begeleiding (in te vullen door de contextbegeleiders zelf). Deze werkwijze wordt in de loop van 2016 geëvalueerd.

5 Kwaliteitsplanning

Hieronder geven we beknopt weer waar we zullen op inzetten in de loop van 2016. In een eerste deel hebben we het over aspecten die we op organisatieniveau zullen aanpakken. Daarna worden beknopt een aantal accenten per team opgesteld.

5.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

5.1.1. Rechtstreekse toegang

Zoals reeds vermeld in dit verslag werd een deel van het aanbod rechtsreeks toegankelijk. In concreto wil dit zeggen dat het begeleidingstehuis niet-rechtsreeks toegankelijk blijft, en dat nu zowel de thuisbegeleidingsdienst als beide dagcentra rechtstreeks toegankelijk zijn.

Er zal in 2016 nog heel wat werk en overleg nodig zijn om de rechtstreekse toegankelijke werking te optimaliseren. Items die hierbij zeker aan bod zullen komen zijn onder andere het omgaan met wachtlijsten en prioriteringen hierbinnen, het omgaan met casussen zonder consultants, ...

5.1.2. Evoluties binnen de dagcentra

Gedurende het voorbije jaar werd gewerkt aan een wijziging van de regelgeving omtrent de module 'dagbegeleiding in groep'. Specifiek wordt momenteel de discussie gevoerd rond de bezettingseisen voor een dagcentrum. Tot op heden heeft deze discussie nog niet geresulteerd in een vernieuwde regelgeving. We zullen ook de komende periode, net zoals de voorbije maanden, een duidelijk standpunt moeten innemen met betrekking tot deze discussie en de eventuele voorgestelde wijzigingen. We gaan ervan uit dat er daaromtrent nog heel wat tijd naar overleg zal gaan, zowel intern als extern.

5.1.3. Proces organisatieontwikkeling

Een hulpverleningsorganisatie is geen stabiel gegeven, en dus is een vzw zoals Martens-Sotteau constant in beweging. Het lijkt ons dan ook zinvol om in 2016 te werken rond een aantal thema's die gerelateerd zijn aan de organisatie- en overlegstructuur. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan zaken zoals verduidelijken van mandaten, coaching en gecoacht worden, het spanningsveld tussen autonomie en eenheid, persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling, ...

In de loop van 2016 willen we samen met het beleidsteam en met ondersteuning van een externe begeleider deze thematieken verder onder de loep nemen, om uiteindelijk te komen tot enkele concrete handvaten om de werking te kunnen organiseren.

5.1.4. Agressie

In 2014 volgden een 30-tal medewerkers van het begeleidingstehuis en de dagcentra een tweedaagse basisopleiding rond fysiek tussenkomen in geval van agressie. Omdat dit een zinvolle opleiding bleek te zijn en we deze nieuwe kennis willen borgen binnen de werking, zullen in 2016 twee medewerkers ook de driedaagse trainersopleiding volgen.

Omdat fysieke interventies slechts een deel kunnen uitmaken van het agressiebeleid willen we blijvend inzetten op verbale interventies mbt conflicthantering, en willen we onderzoeken wat de mogelijkheden zijn binnen het aanbod fysieke weerbaarheidstraining.

5.1.5. Kwaliteit

- Voorbereiding bezoek Inspectie.
- Afname cliëntenfeedback:
 - Bundeling 'spontane feedback', besluiten en eventuele actiepunten opmaken. Evaluatie van deze methodiek.
 - Bundeling 'systematische feedback', besluiten en eventuele actiepunten opmaken. Evaluatie van deze methodiek.
 - Analyse resultaten uit digitale vragenlijsten voor kinderen en jongeren.

Besluiten en eventuele actiepunten opmaken. Evaluatie van deze methodiek.

- Evaluatie stuurgroep kwaliteit (samenstelling, manier van werken, communicatielijnen, ...).
- Evaluatie betrokkenheid van medewerkers bij kwaliteit.
- Cliëntenfeedback ouders: op punt stellen van nieuwe vragenlijsten.
- In kaart brengen van huidige kernprocessen, in vergelijking met beschreven procedures in kwaliteitshandboek.
- Evaluatie huidige structuur KHB versus nieuwe kwaliteitsdecreet.
- Stil staan bij thema 'effect van de hulpverlening'.
- Evaluatie actiepunten 2016, opmaak actiepunten 2017.
- Eventuele opmerkingen van Inspectie omzetten in mogelijke actiepunten.

5.1.6. Informatieveiligheid/veiligheidsconsulent

- Evaluatie werkjaar 2015.
- Opmaak, planning en uitwerking van werkpunten werkjaar 2016.
- Evaluatie sensibiliseringscampagne 2015.
- Opzet sensibiliseringscampagne 2016.

5.1.7. Preventie en bescherming op het werk

- Vorming interne preventie-adviseur (niveau III).
- Opstart globale risico-analyse in samenwerking met externe preventiedienst Provikmo.
- Opmaak van globaal preventieplan en jaaractieplan, op basis van globale risico-analyse, m.b.t. de verschillende welzijnsdomeinen.

5.2 Per afdeling/team

5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

- Onthaalboekje (nieuwe poging).
- Cliëntentevredenheid, met aandacht voor de kinderen van huis 1.
- Participatie van kinderen bij verslaggeving.
- Organisatie van teamvergadering kritisch onder de loep nemen.

2. Huis 2

- Reflectie over en uitwerken van concept van time-out ruimte.
- Kwalitatief verder uitbouwen van de bewonersvergadering.
- Seksuele voorlichting: hoe aanpakken in een verticaal gemengde leefgroep?
- Uitwerken van onthaalbrochure voor -12 jarigen.
- Verslaggeving.

3. Huis 3

- Verder uitwerken van het proces rond wifi voor jongeren.
- Samenwerking context, leefgroep en jongere bekijken.
- Intervisie op team organiseren rond individuele begeleiding.
- Externe vorming rond agressiehantering.

4. Kamertraining en CBAW

- Verdiepen van de contextwerking.
- Flexibele trajecten.
- Migratie-groepen.

5.2.2. Dagcentra

1. Letha

- Lichamelijke integriteit in de groep en binnen hun context.
- Bundeling van informatie en literatuur context en individuele begeleiding.
- Rechtstreekse toegankelijke hulpverlening binnen dagcentrum.

2. De Pedaal

- Verder uitbouwen van trajectwerking.
- Rechtstreeks toegankelijke hulpverlening binnen dagcentrum.

5.2.3. Thuisbegeleidingsdienst Sigma

- Verdere implementering van de rechtstreekse toegang. Verkennen van de extra mogelijkheden/detecteren van knelpunten om deze aan te pakken (verder regionaal overleg en afstemming; mogelijkheden tot prioritering bekijken; ...).
- Moeilijkheden met wachtlijst/hoe verder hiermee? (wachtlijsten centraliseren binnen de regio?; zoektocht naar alternatieven voor het werken met wachtlijsten; ...).
- Multiculturaliteit /werken met tolken (invloed van cultuurverschillen; samenwerking en afstemming met tolk- en vertaalservice Gent; aanpassingen hardware voor webcam-tolken; experimenteren met non-verbale methodieken in begeleidingen waar taal een hindernis vormt).
- Verdere ontwikkeling van en eigen maken van beeldende methodieken: experimenteren met gebruik van beeldend materiaal/werken met bewegende beelden/narratieve methodieken.
- 'Vragenlijst feedback begeleiders bij afsluiten': verwerking van de gegevens van de begeleiding afgesloten in 2015. Detecteren van aandachtspunten. Indien nodig bijsturen van de procedures.
- Verdere verwerking gegevens aanmeldingen. Wie zijn onze verwijzers? Zijn er verwijzers uit de brede instap die de weg niet vinden? Maken de verwijzers juiste inschattingen op vlak van indicatiestelling? Is ons aanbod voldoende gekend bij de verwijzers?