

***Werkingsverslag  
Kwaliteitsverslag 2008***

*Dagcentrum Letha  
Dagcentrum Pedaal*

<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU</b>	
<b>1. V.Z.W. Martens-Sotteau</b>	<b>4</b>
<b>2. Profiel</b>	<b>5</b>
<b>3. Organigram</b>	<b>7</b>
<b>4. Medewerkers en Raad van Bestuur</b>	<b>7</b>
<b>DEEL 2 : DAGCENTRUM LETHA</b>	<b>9</b>
<b>1. Cijfergegevens jongeren</b>	<b>9</b>
<b>2. Medewerkers</b>	<b>11</b>
<b>3. Werken aan kwaliteit</b>	<b>13</b>
<b>DEEL 3 : DAGCENTRUM DE PEDAAL</b>	<b>28</b>
<b>1. Cijfergegevens jongeren</b>	<b>28</b>
<b>2. Medewerkers</b>	<b>30</b>
<b>3. Werken aan kwaliteit</b>	<b>31</b>
<b>4. Evaluatie kwaliteitsplan 2008</b>	<b>45</b>
<b>5. kwaliteitsplan 2009</b>	<b>56</b>

## **INLEIDING**

U vindt hieronder het werkingsverslag 2008 van het dagcentrum Letha, gelegen te Ledeberg en bedoeld voor lagere schoolkinderen en dagcentrum De Pedaal, dat zich bevindt in Gent en adolescenten en hun gezin begeleidt. De beide dagcentra vormen samen één voorziening.

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

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

Een volgend deel gaat enkel over het de dagcentra. Eerst komt Letha aan bod en daarna `De Pedaal`. De gebruikelijke cijfergegevens komen eerst aan bod. Daarnaast schrijven we explicieter over de accenten in het `kwaliteitsbeleid` van de voorziening.

Hetgeen U in de volgende bladzijden vindt over de werking (en nog veel meer dan dat), is resultaat van de inzet van heel wat medewerkers, de inbreng van kinderen en jongeren en de uitwisseling met ouders en verwijzers. Dank daarvoor.

Dit jaarverslag en ook de jaarverslagen van het `Begeleidingstehuis Martens-Sotteau` en van het `Project herstelbemiddeling` vindt U terug op de website: [www.martens-sotteau.be](http://www.martens-sotteau.be).

Veel leesgenot

Filip Maertens, directeur

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

### **1. V.Z.W. Martens-Sotteau**

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

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

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

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

Huis 1 is een leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale groep: er verblijven zowel kleuters, kinderen, pubers als adolescenten. Huis 3 is een groep voor jongens en meisjes tussen 12 en 18 jaar. In de studio's is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook Begeleid Zelfstandig Wonen aan voor maximaal 9 jongeren. Elke werkvorm is gemengd.

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

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

**Het project herstelbemiddeling** bestaat sinds 2001. De opdrachten tot bemiddeling krijgen we bijna altijd van de parketmagistraat. Er wordt geprobeerd te bemiddelen tussen minderjarige daders en hun slachtoffers. We zijn de enige dienst voor Oost-Vlaanderen.

In de loop van 2007 kregen we een forse uitbreiding en sindsdien doen we ook een aanbod voor hergo, herstelgericht groepsoverleg. 2008 was het laatste jaar als 'project'. 'Hca' of herstelgerichte en constructieve afhandelingen werd vanaf 1 januari 2009 een erkende voorziening. Daartoe dienden alle projecten onder die noemer gegroepeerd worden.

Onze activiteiten van hergo en bemiddeling werden daarom ondergebracht in een nieuwe V.Z.W. (Hca Oost-vlaanderen) samen met de leerprojecten, de ouderstages (als project werkend onder V.Z.W. Centrum voor ambulante begeleiding) en de dienst alternatieve sancties (werkend als project onder V.Z.W dienst alternatieve sanctie en voogdijraad).

We blijven als Martens-Sotteau betrokken in de bestuursorganen van de nieuwe V.Z.W.

## **2. Profiel V.Z.W. Martens-Sotteau**

### ***Doelgroep***

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

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

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

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

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

### ***Onze opdracht***

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

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

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

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

- \*Om dit te realiseren willen we doelgericht werken aan:
  - degelijke groepswerking in een aangepaste infrastructuur
  - individuele zorg en begeleiding
  - gezinsbegeleiding en ondersteuning
  - studiebegeleiding
  - oefenkansen bieden naar zelfstandigheid toe
  - overleg en samenwerking met andere betrokkenen

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

- \*We bekijken mensen als dynamische wezens, die in interactie staan met hun onmiddellijke omgeving, hun bredere context, hun eigen levensgeschiedenis. De mens is een knooppunt van relaties.
- \*We geloven dat iedereen positieve krachten in zich heeft. We zullen mensen daarop aanspreken.
- \*Kinderrechten zijn belangrijk. Het zal bij onze doelgroep steeds weer zoeken zijn naar een evenwicht in de concrete invulling van de begrippen protectie, participatie en provisie.
- \*We werken met complexe situaties en krijgen heel uiteenlopende probleemsituaties aangemeld. Omwille daarvan willen en kunnen we niet rigide vasthouden aan bepaalde theorieën. Bruikbare elementen uit diverse kaders willen we integreren in onze methodieken.

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

- \*Als voorziening willen we duidelijk aanwezig zijn in de regio en mee verantwoordelijkheid opnemen voor de uitbouw van een adequaat voorzieningennetwerk met voldoende middelen. Overleg en samenwerking met andere organisaties is daarbij essentieel.
- \*We willen ons hulpaanbod kritisch bevragen. Indien de noodzaak blijkt, om een bestaand hulpverleningsaanbod te wijzigen of nieuwe werkvormen dienen zich aan, willen we daartoe initiatieven ontwikkelen.

4) We willen medewerkers een stimulerende werkomgeving bieden:

- \*Hulpverlening is een teamaangelegenheid. Inbreng van iedereen wordt verwacht vanuit zijn / haar eigen inbreng, persoonlijkheid en engagement.
- \*Duidelijke communicatie, verantwoordelijkheid, solidariteit, respect voor ieders overtuiging, ruimte voor reflectie en feedback zijn belangrijk.
- \*We willen middelen en tijd vrijmaken voor vorming en kritische reflectie.

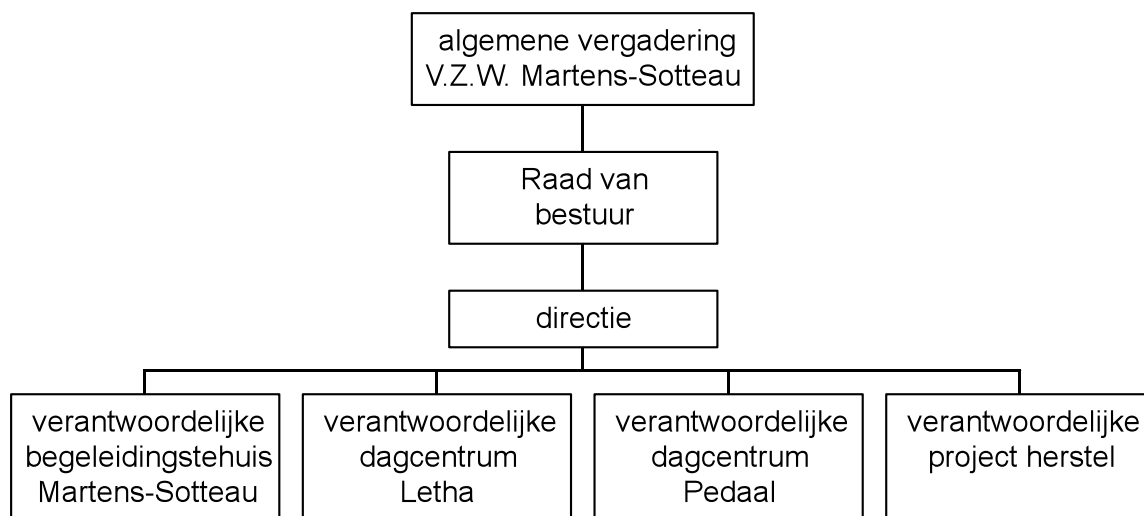
5)We willen de finances en de middelen aan personeel zorgzaam inzetten:

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

### 3. Organigram

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

U vindt het organigram over de voorzieningen heen.



### 4 . Personeelsgegevens:

Hieronder vindt U een lijst van medewerkers en de samenstelling van de Raad van Bestuur.

We beperken ons in dit werkingsverslag tot de medewerkers van de algemene diensten, dit zijn de personen die werken voor alle afdelingen van de V.Z.W., en de medewerkers van de dagcentra

#### **Algemene diensten**

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

## Dagcentrum Letha

Luc Vyncke , verantwoordelijke – 4/5  
Pol Gevels, begeleider – 4/5  
Rosette Lammens, begeleidster - 1/2  
Valérie Samsoen, begeleidster – 3/5  
Geldolf Kathleen, begeleidster - F.T  
Mieke De Baere, begeleidster – 1/2  
Johanna Van Steelant, begeleidster – 4/5  
Blansaer Hilde, logistiek –1/2

Fiona De Coene – derdejaars stage Artrvelde Hoge School Gent  
Mieke Geens – derdejaars stage Plantijn Hoge School Antwerpen

## Dagcentrum De Pedaal

Debusschere Rika	verantwoordelijke	100%
Keyen Stef	begeleider	100%
Van Rossem Jurgen	begeleider	100%
De Laere Sofie	begeleider	100% (tot eind juli)
Vervecken Liesbeth	begeleider	80% (tot eind juli) 100% (vanaf augustus)
Janse Bram	begeleider	80% (vanaf augustus)
Vandamme Nancy	poetsen en koken	54%
Maes Frauke	jobstudent	
Haevere Stijn	jobstudent	
Maes Frauke	2° jaarsstage	graduaat orthopedagogie Ipsoc
Van Driessche Elien	2° jaarsstage	graduaat orthopedagogie Hogeschool Gent
Decruw Gaëlle	1° jaarsstage	graduaat orthopedagogie Ipsoc

## 4) Raad van Bestuur :

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



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

### 1. LETHA

#### 1. Cijfergegevens Jongeren

##### 1. Bezetting op 31 december 2008

De bezetting bedroeg voor 2008: 95%

In de loop van het jaar 2008 hadden we 11 kinderen in begeleiding.  
Zes dossiers via de Jeugdrechtbank en vijf via het CBJ.  
Eind 2008 bleven 9 kinderen ingeschreven.

De leeftijdsspreiding van de kinderen op 31.12 was de volgende:

6 jaar	-
7 - 8 jaar	3
9 -10 jaar	2
11 -12 jaar	1
+ 12 jaar	3

De verblijfsduur van de kinderen in 2008 was als volgt:

0 – 3 maand	1
3 – 6 maand	0
6 – 12 maand	5
12 – 24 maand	1
+ 24 maand	4

##### 2 Afgesloten begeleidingen

In 2008 werden 2 begeleidingen afgesloten.

De respectievelijke opnameduur was 12 en 16 maand.

Verdere vervolg op de hulpverlening:

- één begeleiding werd, na overleg met betrokken partijen en goedkeuring van de plaatsende instantie, ambulantly verder gezet.
- de tweede begeleiding werd met een nazorgperiode afgerond.

### **3. Nieuwe begeleidingen**

In 2008 werden 4 nieuwe begeleidingen opgestart.

Leeftijd bij opname:

5 – 6 jaar	0
7 – 8 jaar	2
9 – 10 jaar	1
11 -12 jaar	1

Verwijzende instantie :

J.R.B. Gent : 3

C.B.J. Gent : 1

### **4. Aanmeldingen in de loop van 2008**

In 2008 waren er een tiental aanmeldingen, 5 van de jeugdrechtbank en 5 van het comité bijzondere jeugdzorg te Gent.

- 2 van deze aanvragen konden nog starten in de loop van 2008
- 3 van de aanvragen staan op de wachtlijst
- bij 5 van de aanvragen werd de vraag voor begeleiding nadien niet verder weerhouden.

Bedenkingen :

- het aantal aanvragen in de loop van:

2004	10
2005	10
2006	4
2007	10
2008	10

Over een periode van vijf jaar blijft het aantal aanvragen vrij stabiel.

## **2. Medewerkers**

### **1. Lijst van medewerkers**

De lijst van medewerkers werd in de vorige bladzijden reeds weergegeven

### **2. Vorming, training en opleiding van het personeel.**

#### 2.1. Gevolgde opleiding

- een tweedaagse over relationele en seksuele ontwikkeling bij jongeren door het CAW, dit voor alle teamleden
- fasering in het begeleiden van jongeren, door het OOBC, voor alle teamleden ½ dag.
- eerste twee dagen van de cursus 'Van verhalen en poppen' (contextuele vorming, door Ypsoc Kortrijk.)
- een medewerker volgde een dag Kwaliteitsbeleid in voorzieningen te Gent, 1 dag
- de overlegmomenten van het V.S.D (dagcentrumoverleg oost – west Vlaanderen en het coördinatorenoverleg) worden gevolgd, 3 maal per jaar ½ dag
- een medewerker volgde een driedaagse vorming van het OSBJ met betrekking tot verslaggeving in de bijzondere jeugdzorg

#### 2.2. Geplande opleiding 2009

- de opleiding "Van herhalen en poppen" wordt in januari vervolgd. Er wordt gezocht naar een manier waarop deze informatie kan geïmplementeerd worden in onze hulpverlening.
- de nood aan verdere opleidingsmomenten wordt in het werkjaar verder opgevolgd.

### **3. Functioneringsgesprekken**

De functioneringsgesprekken hadden plaats in het voor - en najaar.

In november 08 werd voor alle personeelsleden van de VZW een tevredenheidsmeting georganiseerd. De resultaten zullen in 2009 besproken worden.

### **3. Werken aan kwaliteit in 2008**

#### **1. Chronologisch overzicht**

##### ***Januari***

- nieuwjaarsreceptie met ouders : geringe opkomst. Naar volgend jaar zouden we eventueel alle ouders en jongeren uitnodigen die in de loop van het voorbije werkjaar in begeleiding geweest zijn.
- evaluatie filosoferen met kinderen: een drietal begeleiders volgden een opleiding, de kennis en vaardigheden zijn aanwezig om daar verder iets mee te doen. Na overleg met de jongeren werd op hun vraag de keuze gemaakt om het filosoferen op te schorten, dit tot opnieuw de nood bij een aantal kinderen zou bestaan.
- de keuze voor nieuwe speeltuigen, in de tuin, gebeurde in overleg met de jongeren. Een firma werd aangesproken.

##### ***Februari***

- afname van de tevredenheidsmeting bij de ouders en de jongeren.
- start stage Fiona De Coene, Artevelde Hogeschool Gent
- reorganisatie agenda teamvergadering, ook het aspect samenwerking binnen het team kan nu wekelijks aan bod komen.  
Op termijn wordt verslaggeving (teamvergadering) geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.
- resultaat tevredenheidsmeting jongeren

##### ***Maart***

- inhoud teamdagen 2008
  - Denkdag gezinsbegeleiding
  - Rechtspositie minderjarigen: planning en vastleggen data
  - Fasering in de begeleiding van de jongere op het dagcentrum
- studievoormiddag 'omgaan met moeilijk en grensoverschrijdend gedrag'. Na inleiding door een spreker van het Orthopedagogisch Observatie - en Behandelingscentrum Nieuwe Vaart over fasering werd een werkgroepje opgericht. Doelstelling: wat met deze informatie? Hoe omzetten naar een bruikbaar instrument binnen onze werking.
- systeem/plan om vernieling op het dagcentrum terug te dringen, door jongeren verantwoordelijk te geven over een eigen budget. Waarbij terugbetaling bij

vernietiging kan gebeuren en waarbij ze met de winst, binnen afspraak, een aankoop kunnen doen.

- Het kamp (vier dagen) ging door te Westouter.

### **April**

- voorstelling van het project fasering ( per fase duidelijke verwachtingen en anderzijds kansen voor meer vrijheden.) De start ervan wordt begin september gepland, na voorstelling aan de jongeren en de ouders.
- procedure herstel na grensoverschrijdend gedrag: verfijning.
- planning studiedag (V.M.) 'kinderen en seksualiteitsbeleving' CAW Artevelde
- installatie en ingebruikname van de nieuwe buitenspeeltuigen.
- tevredenheidsmeting jongeren: terugkoppeling via de groepsvergadering en via schema prikbord.
- tevredenheidsmeting ouders; terugkoppeling via huisbezoeken

### **Mei**

- Evaluatie fasering : vragen en bedenkingen van medewerkers met betrekking tot de uitwerking en uitvoering. Voor de ouders en jongeren wordt een avond georganiseerd, er wordt een visuele voorstelling uitgewerkt.
- Visie m.b.t kamp : moet dit een element blijven van onze werking? De keuze werd gemaakt dit aanbod te blijven doen.
- Deelname aan overleg van de Gentse dagcentra met betrekking tot afstemming van de intakeprocedure, een visietekst werd opgemaakt.
- Verdere planning rechtspositie

### **Juni**

- afstemming intakeprocedure voor de dagcentra Gent – Eeklo :de basistekst wordt als positief gezien. De bedenking m.b.t de vrijblijvendheid waarmee een begeleiding zou worden opgestart wordt overgemaakt aan het Regionaal overleg Bijzondere Jeugdbijstand Gent – Eeklo.
- voorbereiding van opleidingsmoment seksualiteitsbeleving. Het vormingsmoment op zich werd als positief ervaren.

- aanpassing van de herstelprocedure.
- planning barbecue met ouders en jongeren, popeiland, deelname grabbel en swappasactiviteiten en kamp 2009.
- planning verlof en inzetbaarheid van begeleiders (voor ouders) in groot verlof.

### ***Juli***

- planning fietskamp augustus
- planning vorming najaar: bijscholing IPSOC 'Van verhalen en poppen' einde 2008 – begin 2009. Deze vormingsdagen gaan door samen met de medewerkers van de Pedaal.

### ***Augustus***

- planning uitvoering fasering begeleiding jongeren in de groep. Ouders en jongeren worden op woensdag drie september geïnformeerd.
- fietskamp naar Oudenaarde.

### ***September***

- jongeren en ouders worden geïnformeerd over het faseringssysteem.
- evaluatie groot verlof :
  - Knutsel en georganiseerde activiteiten blijven aanbieden
  - Het fietskamp werd als positief ervaren
  - Externe kampen als open schoutskamp, sportkampen blijven we aanbieden
  - Grabbel - en Swappas activiteiten blijven we aanbieden.

### ***Oktober***

- de tevredenheidsmeting personeel door Voca : na een informatiemoment was er afname. De resultaten zouden in 2009 bekendgemaakt worden.
- evaluatie van de tekst gezinsbegeleiding.
- decreet rechtspositie: recht op instemming tot hulpverlening en informatie & duidelijke communicatie werd besproken.
- evaluatie van fasesysteem.

- evaluatie opmaak handelingsplan en evolutieverslagen : komt de inhoud overeen met structuur die we hebben? Komt op teamdag van 27 januari 2009 verder aan bod.

- planning Bingo – avond (24 november) met ouders en kinderen.

## **November**

- tussentijdse evaluatie stage Mieke Geens

- start opleiding Van Verhalen en Poppen, werken met Duplo. Twee maal samen met dc de Pedaal en éénmaal per dagcentrum.

- afbouwgericht beleid, met als aandachtspunten:

- Belang om bij de zesmaandelijke besprekingen kritischer te zijn, waar staan we in het hulpverleningsproces?
- Subdoelen moeten concreter gemaakt worden
- Bij intakegesprek wordt de gemiddelde begeleidingsduur (24 maanden) vermeld
- Er werd niet gekozen voor een afzonderlijke procedure. Het afbouwbeleid wordt geïntegreerd in de procedures werken met handelingsplan en afsluiten van hulp – en dienstverlening (kwaliteitshandboek).

## **December**

- opmaak van vernieuwde pedagogisch profiel dit in functie van de hererkenning.

- aanschaf nieuw spelmateriaal (trampoline), na overleg met de jongeren.

- evaluatie van de bingo avond met de ouders en jongeren. Deze werd als positief ervaren.

- start Thaïs Bryon, vervanging Johanna Van Steelandt

- project hoe werken aan een pestvrij dagcentrum, gepland in kerstvakantie – jan 09.

- planning nieuwjaarsreceptie januari.

- wafelbak ouders in kerstvakantie, samen met de jongeren.

## **2. Per thema**

### 2.1 Tevredenheid

#### 2.1.1. *Hoe tevreden zijn de ouders?*

- De vragenlijsten (7) werden aan de ouders afgegeven.
- Slechts één vragenlijst werd ons terugbezorgd.

#### Besluit

Het tweede jaar in rij krijgen we weinig ingevulde vragenlijsten terug. Over doelstellingen, wijze en effect willen we het komende jaar even stil blijven staan.

#### 2.1.2. *Hoe tevreden zijn de jongeren?*

- Zeven vragenlijsten werden afgegeven en kregen we ook terug.
- Globaal zijn de kinderen zeer tevreden over de individuele begeleiding. Zij hebben het gevoel met hun vragen, zorgen en wensen bij de individuele begeleider terecht te kunnen, dit op de geplande momenten. Graag zouden ze op andere momenten nog meer bij hun begeleider terecht kunnen.
- De jongeren zijn tevreden (helemaal) dat de begeleider met hun ouders praat. En zijn minder tevreden met het feit dat ook over hen wordt gesproken.
- Wat de schoolse begeleiding betreft zijn er vier van de zeven heel tevreden over de tijd die ze krijgen om hun schoolwerk te maken op het dagcentrum.
- De jongeren zijn tevreden over de steun en hulp die ze krijgen bij hun schoolwerk.
- Over de wijze waarop jongeren geïnformeerd worden over de contacten tussen begeleider en leerkracht zijn ze soms tevreden.
- Over hun aandachtspunt in de groep zijn ze globaal gezien tevreden. De beoordeling ervan wordt als negatief ervaren.
- De jongeren zijn unaniem tevreden over de activiteiten, ze hebben ook het gevoel dat naar hun voorstellen geluisterd wordt.
- Vijf op de zeven kinderen geven aan dat ze helemaal niet tevreden te zijn over de kennis die ze hebben over wat er in de verslagen over hen geschreven staat.
- Er is een zeer grote tevredenheid over de inhoud van de gesprekken, hun zorgen – vragen die ze kunnen stellen – gevoelens die ze kunnen uiten, in de besprekingen met consulent en ouders.



Opvallend :

- Zeer grote tevredenheid over de activiteiten
- Te weinig geïnformeerd (?) over inhoud van verslagen. In de praktijk wordt elk verslag, vóór het moment van de bespreking, met hen doorgenomen. We maken ons de bedenking of de verslaggeving op zich nog steeds een te abstract gegeven is, waar ze zelf niet voldoende kunnen blijven bij stilstaan.
- Gesprek over hun situatie, gevoelens wordt door de meerderheid als positief ervaren. De inhoud van het gesprek, welke overeenkomt met de inhoud van verslag, wordt blijkbaar beter begrepen en geapprecieerd.

Besluit:

- Bij inhoud van verslaggeving en over de wijze waarop het verslag tot stand komt, nemen we het komende werkjaar als één van de verbeterdoelen.

### 2.1.3 . Hoe tevreden zijn de plaatsende instanties.

In 2008 beëindigden twee begeleidingen, beiden bij het einde van het werkjaar. De tevredenheidsmetingen voor de consultants wordt in het voorjaar doorgestuurd en de resultaten ervan worden opgenomen in het kwaliteitsverslag van 2009.

## 2.2. Pestproject

Met de huidige groepssamenstelling was er een heropfrissing nodig van onze pestprocedure. In de herfstvakantie en één woensdag erna, werd een pestproject opgestart.

Dit was gebaseerd op het actieprogramma: "Pesten op school", door Veerle Stevens en Paulette Van Oost UG.

Er werd 3 x 20 min met de groep gewerkt met als doelstellingen:

- De jongeren begrijpen wat pesten inhoudt
- De jongeren voelen zich meer betrokken bij dit fenomeen
- De jongeren begrijpen hoe het voelt om gepest te worden
- De jongere begrijpen de rol van de middengroep
- De jongere staan stil bij de rol van de pester.
- De jongere staan stil bij mogelijke manieren van oplossen en problemen rond het pesten

Nadien is er samen een pestcontract opgesteld, waar iedereen (jongeren en begeleiders) achter staat, en die door iedereen is ondertekend.

Dit omvat duidelijke afspraken en manieren van omgaan in onze groep bij

- als je de pesterijen van andere kinderen niet meer leuk vindt
- als iemand je nodig heeft om mee te pesten
- als je pest

- als je iets aan pesten wil doen

Dit werd nadien positief geëvalueerd, door alle betrokkenen, en geeft nu een concretere richtlijn hoe met pesten in de groep wordt omgegaan.

### **3. Evaluatie van onze kwaliteitsplanning 2008**

#### 3.1. Rechtspositie

Vanuit evaluatie 2007 moesten we met betrekking tot de **rechtspositie** van de minderjarige nog enkele aanpassingen gebeuren.

##### ➔ *Recht op menswaardige behandeling*

Het overzicht van *afspraken* voor de jongeren werd overlopen en bijgewerkt. Afspraken en de daaraan, indien nodig, gekoppelde *sancties* die gehanteerd worden werden duidelijker opgenomen. De neerslag daarvan bevindt zich in onze visiemap.

De procedure rond de herstelbemiddeling werd aangepast. Er kan indien nodig iets meer tijd genomen worden, een korte rustperiode, waarbij het conflict de dag nadien besproken wordt en gezocht wordt hoe herstel het best gebeurt (cfr herstel na agressie)

##### ➔ *Recht op instemming tot hulpverlening, informatie en duidelijke communicatie*

Het recht op instemming tot hulpverlening speelt niet bij hulpverlening vanuit de jeugdrechtbank, problemen die zich daarbij zouden stellen worden bespreekbaar gemaakt. Bij de hulpverlening georganiseerd vanuit het cbj ligt het nemen van een beslissing tot hulpverlening in de samenspraak die daarvoor georganiseerd wordt. Bij weigering is de consulent verantwoordelijk voor een beslissing tot bemiddeling. Zolang de ouders hulpverlening belangrijk vinden en de jongere verzet zich dan blijven we de hulpvraag van de ouders volgen, in de mate dat hulpverlening mogelijk is. Indien dit niet meer mogelijk is zijn we bereid samen naar een alternatief te zoeken.

Het welkomstboekje werd aangepast, duidelijker en vollediger waar nodig. Op het intakeformulier werd de vraag 'de wens om naar het dagcentrum te komen' toegevoegd. Op onze checklist evolutiebespreking werd de vraag m.b.t. bekwaamheid van het kind over instemming en weigering bijgevoegd. Dit wordt voor elke bespreking bevraagd.

## → Dossier

### - Samenstelling

Iedere jongere/gezin heeft een dossier.

Het is samengesteld uit verschillende delen, ondergebracht in verschillende mappen.

- Gegevens en verslaggeving die we ontvangen van de plaatsende instantie (o.a. beschikkingen, hulpverleningsprogramma, toelatingen verblijf kamp ..)
- Gegevens en verslaggeving vanuit de context school (o.a. rapporten, verslagen klassenraden...) en eventuele andere diensten vb. CLB ....
- Gegevens die we zelf bij elkaar brengen. Dit deel omvat o.a. gegevens vanuit het intakegesprek, ons handelingsplan, de zesmaandelijke evolutieverlagen, afrondingsverslag, checklisten...

### - Inzage

Inzage in het dossier, samen inhoud opmaken en doornemen, kan over dit deel van het dossier dat we zelf opmaken. Voor dit deel zijn we dan ook verantwoordelijk.

De bekwaamheid van de jongere wordt voor de bespreking van het handelingsplan, de evolutiebesprekingen samen besproken en beslist.

Aanvankelijk hadden we de bedoeling voor de kinderen een apart deel te schrijven, een vertaling van het "grote" mensenverslag en dit onder de vorm van "ik en mijn gezin, ik en mijn omgeving (school, ...), ik en het dagcentrum.

Verder gesprek bracht ons tot een nieuwe vorm van verslaggeving. Waarbij ieder van de partijen vanuit geformuleerde werkpunten zijn eigen evolutie en eventueel verdere werkpunten kan formuleren van en voor zichzelf. De begeleider kan zijn deel daarnaast leggen. De concrete uitwerking is voor 2009.

De inzage van dit deel, de jongere voor zijn deel, de ouders voor hun deel, en wat samen gelegd kan worden vanuit gemeenschappelijke delen.

De informatiebrochure voor de jongeren werd aangepast.

## 3.2. Aandachtsgebied gezinsbegeleiding.

Gezinnen die bij ons aangemeld worden, hebben vaak geen hulpvraag of een onduidelijke hulpvraag. In de eerste contacten is het belangrijk signalen met betrekking tot de problemen die zich voordoen te verwoorden en toetsen. Vanaf de intake wordt stilgestaan bij de ervaringen en verwachtingen van de ouders en jongere.

Onze aandacht gaat naar:

- De gezinsstructuur
- Communicatie in het gezin
- Gezinstaken: - huishoudelijke taken en dagelijks leven – budget – wonen  
- opvoeding en ontwikkeling van de kinderen
- Maatschappelijke integratie

Bij elk van deze niveau 's werden een aantal vragen geformuleerd die de gezinsbegeleider de mogelijkheid geven te blijven stilstaan bij het gezin.

In het najaar van 2008 startte de opleiding gezinsbegeleiding "Van verhalen en poppen" gebaseerd op contextuele begeleiding.

### 3.3. Groepsbegeleiding onder de loep

Doorheen de jaren was ons beloningsysteem in onze groepswerking verouderd . We wilden zoeken naar een systeem, waar jongeren gedurende de hele groepswerking meer verantwoordelijkheden kregen.

Vaak moesten we beperkingen opleggen aan kinderen vanuit ons aanbod. Vanuit een overleg met mensen uit het OOB Nieuwe Vaart (type 3 onderwijs) stonden we stil bij onze groepswerking.

In team en in subgroepjes werd hier aan verder gewerkt, en leidde tot drie vernieuwde werkvormen binnen de groepswerking. (fasering - herstel na agressie - groepsbudget)

#### ➔ *Fasering*

Met dit faseringssysteem willen we vertrekken vanuit een basisaanbod voor ieder kind. Het gedrag wordt positief beloond door uitbreiding van verworven vrijheden. Deze beloning gebeurt in een faseringssysteem van 4 niveaus, van elk min 4 x 5 dagen.

Elke avond wordt opgesplitst in 8 momenten (entree, 4 uurtje, huiswerk, spel voor eten, tafel, spel na eten, opruim, vertrek) om het opnieuw goed te doen. Op die manier kunnen we kort op de bal spelen in het bijsturen van gedrag binnen de groepswerking en krijgen de jongeren telkens per moment een kans om met een schone lei te herstarten.

Zo kan elke jongere zijn eigen individueel traject volgen. Hoe hoger hij in het fasesysteem komt hoe meer vrijheden er worden verworven en hoe meer hij een aanbod kan krijgen buiten het dagcentrum. De verantwoordelijkheid ligt meer bij de jongere, hij bepaalt mee zijn hulpverleningstraject.

Elke fase heeft zijn specifieke aandachtspunten en oefengebieden.

1 agressie, pesten, schelden en tergen

2 zorg voor materiaal, tafelmanieren

3 Bestaande regels naleven, op een goede manier omgaan met de anderen, zorgen dat jezelf in orde bent.

4 Positief beïnvloeden van anderen, anderen aanzetten tot positief gedrag.

Met deze fasering in de groepswerking werd gestart begin september. Er werd voordien een oudervergadering (3/9/08) georganiseerd om de ouders, samen met de jongeren, in te lichten.

Deze nieuwe manier van werken werd op de teamvergadering van oktober geëvalueerd, positief bevonden en verder verfijnd:

- Elke avond overleg met de dienstdoende begeleiders is noodzakelijk voor het beoordelen en invullen van de fasebladen.

- Visueel maken van behaalde dag op de fasebladen voor de kinderen, dmv een stempel
- Er wordt een mogelijkheid gemaakt om info over het gedrag van het kind, bij de dag te noteren
- Er wordt gewerkt in een 5 opeenvolgende dagen systeem (ipv het vroegere weekstelsel). Zo is de inspanning voor alle kinderen hetzelfde, ongeacht het al dan niet hebben van thuisblijfdagen.
- De begeleiders merken dat dit systeem een leidraad vormt voor het hele groepsgebeuren op een avond / middag. Daar waar het vorige beloningssysteem zich enkel op één aandachtspunt richtte.

Ook met de kinderen in de kring werd dit nieuwe systeem geëvalueerd (30/10/08).

- Voor kinderen die in de eerste fase blijven steken, is het confronterend.
- Het vraagt meer inzet om met de verschillende werkpunten rekening te houden gedurende de avond /avond.
- Kinderen die al één of meerdere fase(n) gestegen zijn, zijn fier.

We blijven dit systeem verder volgen en verfijnen waar nodig.

#### ➔ *Herstel na agressie*

We hadden een eenduidige visie rond het omgaan met het grensoverschrijdend gedrag. Toch bleek er een hiaat in het herstel van dit gedrag. Op de teamdag in april werd een herstelprocedure uitgewerkt.

Wat naar voor komt in deze procedure, is het belang dat er herstel en communicatie over het grensoverschrijdend gedrag is. Alle communicatie hierover gaat door met een begeleider die niet betrokken was bij het conflict (2e groepsbegeleider of permanentie - begeleider (tot 17u). Kan dit niet alles afgerond worden op dezelfde dag, dan wordt het de volgende dag verder opgenomen. Dit wordt ook in gesprek gebracht met ouder(s).

#### ➔ *Budgetblad groep*

Om de 4 weken krijgen de jongeren 20 euro, is er geen vernieling, kunnen ze deze 20 euro spenderen aan materiaal voor de groep, of eventueel opsparen voor duurder materiaal. Worden er zaken vernield, dan wordt een deel van de kosten verrekend. Dit systeem werd gestart in april en met een zeker effect t.o.v. vernieling.

Datum: januari 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** Kwaliteitshandboek optimaliseren

<b>Verbeterdoel:</b>	-KHB aanpassen zodat dit meer als een efficiënt werkinstrument voor het hele team bruikbaar wordt -Differentiatie in methodieken naargelang de leeftijdsgroepen (Letha/ De Pedaal)				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
Overleg pedaal	-Op punt stellen aanpassingen van KHB -verlopen procedures: nieuwe data afspreken -Starten met invoegen werkinstructies	dec '08	Luc, Valérie, Rika en Bram	Luc	
-Aanpassingen aanvullen bij huidige KHB -Verzamelen visieteksten i.f.v. werkinstructies	Voorstel voor bespreking op TV uitwerken	jan -febr	Valérie	Luc	
bespreking op TV van KHB	Bespreking aanpassingen KHB en invoegen van werkinstructies	24 maart	alle teamleden	Luc	
-Werkinstructies verder uitschrijven -Aanpassingen KHB definitief afwerken	Op punt stellen KHB en werkinstructies	mei	Valérie	Luc	
Overleg Pedaal	Overleg rond aanpassingen en werkinstructies	juni	Luc, Valérie, Rika en Bram	Luc	
Evt nodige aanpassingen of aanvullingen toevoegen	KHB def aangepast met bijgevoegde werkinstructies	juni	Valérie	Luc	

**Datum:** januari 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** Meerstemmige verslaggeving

<b>Verbeterdoel:</b>	Positie / visies jongeren en ouders in verslaggeving duidelijker verwoorden en plaats geven				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Luc				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
-Evaluatie extra deeltje in verslag voor jongere (ik en mijn thuis, school, IB, groep) -Evalueren op bruikbaarheid van tekst 'meerstemmige verslaggeving als uitnodiging tot dialoog' uit Syst. Bull.	-evalueren van meerwaarde van extra verslagje -antwoord op: Biedt tekst een mogelijkheid tot aanpassen methode van verslaggeving binnen ons dc?	TD 21 jan	alle teamleden	Luc	
Uitschrijven visie en gedachtegang TD	Door alle teamleden wordt dit doorgenomen voor 24/4	30 jan	Mieke (stagiair)	Luc	
Bespreken tekst Strategie bepaling	-Duidelijkheid rond hoe (methode), wat, wanneer (start) -Bepalen wie schrijft werkinstructie	ITD 24 april	-Alle teamleden -Thais en Valérie	Luc	
-Start proefperiode meerstemmige verslaggeving van elke begeleiding -Werkinstructie verslaggeving	Ervaringen opdoen met deze manier van verslaggeving -schrijven werkinstructie	-april -juni	alle begeleiders -Thais en Valérie	Luc	
Evaluatie proefperiode	Bundeling van ervaringen, nodige aanpassingen en aanvullingen op methode bundelen	TD nov	Alle teamleden	Luc	

**Datum:** januari 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** Herstructurering methode van teamvergadering

<b>Verbeterdoel:</b>	Constructiever en efficiënter teamvergaderen			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Luc			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Individueel rondje bij alle collega's over hoe de TV wordt geëvalueerd (+en -), wat mogelijke voorstellen tot aanpassing zijn	Overzicht van + en - en mogelijke alternatieven van de huidige TV. Visie uittypen, zodat andere collega's ze kunnen lezen.	Najaar 08 tot jan 09	Valérie	Luc
Lezen visies collega's en filtering maken van wat te veranderen en wat te behouden	-iedereen is op de hoogte van elkaars visie -voorbereiding bespreking TD	midden jan	alle teamleden	Luc
Samenvatting visie	Vorbereiding TD	27 jan	Luc	Luc
Bespreking visie TV	komen tot aanzetten voor nieuwe structuur tv	27 jan	alle teamleden	Luc
In werkgroepje nieuwe structuur / inhoud uitschrijven	-aanzetten vanuit TV omzetten in concreet voorstel tot structuur, inhoud en tijdsplanning.	begin febr	alle teamleden	Luc
Evaluatie voorstel werkgroepje	aanpassingen en aanvullingen verwerken en startdatum afspreken	17 febr	alle teamleden	Luc
Proefperiode	implementatie nieuwe structuur TV	3 maart	alle teamleden	Luc
Evaluatie nieuwe structuur TV	-evaluatie of nieuwe structuur tot efficiëntere TV leidt -Aanpassingen en aanvullingen verwerken	21 april	alle teamleden	Luc



Datum: september 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** IB begeleiding onder de loep

<b>Verbeterdoel:</b>	Komen tot werkinstructie van Individuele begeleiding			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Luc			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Denkdag over IB	-Komen tot leidraad voor IB -bepalen wie uitschrijft	TD sept	alle teamleden	Luc
Basistekst uitschrijven	-neerslag van onze visie over IB-begeleiding -stilstaan bij doel / verloop / inhoud / leidraad en verwante documenten van IB	okt '09	verslaggever	Luc
Evalueren tekst	-Komen tot consensus -Mogelijke aanvullingen, aanpassingen	TD dec	alle teamleden	Luc
Aanpassingen en aanvullingen in tekst verwerken. bewaren en linken aan KHB	Werkinstructie geschreven en gelinkt aan KHB	december	Verslaggever	Luc

**Datum:** september 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** Informatieoverdracht van ouders bij start hulpverlening

<b>Verbeterdoel:</b>	Komen tot een Brochure, met bundeling van alle info die ouders moeten verkrijgen tijdens de kennismakingperiode			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Luc			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Verzamelen nodige informatie en documenten	Overzicht alle nodige info die doorgenomen moet worden met de ouders bij start van de hulpverlening	sept	Luc en Valérie	Luc
Gebundelde informatie nachecken aan: -checklist onthaal -rechtspositie	Hiaten in info voor ouders opsporen	sept	Luc en Valérie	Luc
Voorontwerp maken	Brochure ontwerpen met als inhoud -werking dc (jongere, gezin, school, samenwerking andere diensten) -Info over RP jongere en dossier -Praktische info over dc werking -met dubbel blad waar mogelijkheid is tot tekenen voor akkoord door de ouders	okt	Luc en Valérie	Luc
Bespreken ontwerp brochure op TV	Bespreken van de brochure door alle teamleden. Komen tot consensus	TD Okt	Alle teamleden	Luc
Aanpassingen en aanvullingen verwerken in brochure	Afgewerkte Brochure	nov	Luc en Valérie	Luc

**Datum:** oktober 2009

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:** Klachtenprocedure onder de loep

<b>Verbeterdoel:</b>	Efficiëntie klachtenprocedure evalueren				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Luc				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
Nagaan wat in de klachtenregister wordt geregistreerd.	Zicht op wat wij als wel / niet als klacht omschrijven.	Oktober '09	Pol Kathleen Femke (stag)	Luc	
Nagaan wat laatste maanden genoteerd wordt aan mogelijke klachten/ opmerkingen/... in logboek/ op tv verslagen vanuit gezin.	Zicht krijgen of wij mogelijks klachten over het hoofd zien.	Oktober '09	Pol Kathleen Femke (stag)	Luc	
Informereren bij andere dagcentra, via hete hangijzers VSD overleg, hoe klachtenprocedure bij hen wordt ingevuld.	Zicht krijgen op hoe andere dagcentra omgaan met klachtenprocedure	Sept '09	VSD overleg opvolger	Luc	
Bevindingen samenvatten	Komen tot overzicht rond klachtenprocedure bij ons op het dagcentrum en bij andere dagcentra	november '09	Pol Kathleen Femke (stag) VSD overleg opvolger	Luc	
Bevindingen bespreken en eventuele verbeteringen zoeken.	Komen tot een efficiëntere klachtenprocedure	TD november	Alle teamleden	Luc	

## **2. PEDAAL**

### **1. Cijfersgegevens jongeren**

#### **1.1. Bezetting op 31 december 2008**

De bezetting op jaarbasis bedroeg 98,6%.

Eind 2008 hadden we 10 jongeren in begeleiding. Daarvan werden er 2 doorverwezen door de JRB, 8 door het CBJ. Deze jongeren hadden de volgende leeftijden:

11 jaar: 1

12 jaar: 1

13 jaar: 4

15 jaar: 2

16 jaar: 2

De duur van deze begeleidingen was eind 2008 als volgt:

2 maand: 1

3 maand: 1

4 maand: 1

5 maand: 1

7 maand: 2

10 maand: 1

1 jaar, 2 maand: 1

1 jaar, 4 maand: 1

1 jaar, 9 maand: 1

#### **1.2. Afgesloten begeleidingen**

In 2008 werden er 9 begeleidingen afgesloten.

De duur van de beëindigde begeleidingen was als volgt:

2 maand: 1

6 maand: 1

1 jaar: 2

1 jaar, 4 maand: 1

1 jaar, 6 maand: 1

1 jaar, 8 maand: 1

1 jaar, 11 maand: 1

2 jaar: 1

### **1.3. Nieuwe begeleidingen**

In 2008 werden er 9 nieuwe jongeren opgenomen. De leeftijd van de jongeren bij opname was als volgt:

11 jaar: 1  
12 jaar: 3  
13 jaar: 1  
15 jaar: 4

Verhouding jongens – meisjes:

Jongens: 7  
Meisjes: 2

Verwijzers:

CBJ: 8  
JRB: 1

### **1.4. Aanmeldingen in de loop van 2008**

In 2008 werden er 16 jongeren aangemeld. 14 van hen werden aangemeld via het CBJ, 2 via de JRB. De leeftijd van de aangemelde jongeren was als volgt verdeeld:

11 jaar: 4  
12 jaar: 4  
13 jaar: 1  
14 jaar: 2  
15 jaar: 3  
16 jaar: 2

### **1.5. Algemene conclusies**

Net zoals de voorbije jaren blijft de bezetting vrijwel stabiel (tussen 95% en 100%). De aanmeldingen blijven dalen (21 in 2007, 16 in 2008). Het aantal opnames en het aantal beëindigingen is exact hetzelfde als vorig jaar.

De leeftijd van de aangemelde jongeren ligt gespreid met opvallend meer aanmeldingen van 11 en 12 jaar en ongeveer evenveel van jongeren rond de 15.

Bij de opgenomen jongeren zijn er opvallend veel jongeren van 12 en 15jaar.

Waar vorig jaar de groep zich leek te verouderen, zien we dat de groep dit jaar terug jonger is.

De verhouding jongens meisjes bij de opgenomen jongeren is anders dan vorig jaar: in 2006 meer meisjes (7/11), in 2007 meer jongens (6/9), in 2008 opvallend weinig meisjes (2/9).

Net zoals in 2007 komen de meeste jongeren bij ons terecht via het CBJ. Bij de aanmeldingen zien we een daling van het aantal door de JRB aangemelde jongeren (vorig jaar 6/21; dit jaar 2/16).

De duur van begeleidingen blijft gespreid, al valt over de jaren heen wel op dat jongeren langer in begeleiding blijven of ook soms, na een plaatsing of observatie,

terug aangemeld worden. Verder vinden we ook regelmatig jongere broers / zussen van ex-jongeren terug bij de opnames.

## **2. Over de medewerkers**

### **2.1. V.T.O.**

#### 2.1.1. Individuele vorming

- Bram Janse:

2008-2009: Gezinsbegeleiding en gezinsgericht werken – Balans.

- Liesbeth Vervecken:

2007-2008: Gezinsbegeleiding en gezinsgericht werken – Balans.

- Sofie De Laere:

20/03/08: stagementorendag

17/04/08: implementatie kinderrechten – vzw Jongerenbegeleiding Informant.

- Jurgen Van Rossem:

06/03/08: jongeren en nieuwe media – graffiti jeugddienst Gent

- Rika Debusschere:

18/01/08: Debatlunch rond Multifunctionele Centra (MFC) – contactcomité voor org. BJZ

25/04/08: Studiedag rond Globaal Plan (vernieuwende methodieken in het globaal plan jeugdzorg) – Vlaams Welzijnsverbond.

#### 2.1.2. Groepsvorming

24/11/08; 8/12/08; 05/01/09: Van verhalen en poppen (Duplo-opleiding) – IPSOC

## **2.2. Deelname aan overleg buiten het dagcentrum**

- Adolescentenoverleg: Stef Keyen en Bram Janse
- Overleg Oost- en Westvlaamse dagcentra: Jurgen Van Rossem.
- Overleg coördinatoren Oost- en Westvlaamse dagcentra: Rika Debusschere.
- Overleg coördinatoren Gentse dagcentra: Rika Debusschere.
- Werkveldcommissie hogeschool Gent: Jurgen Van Rossem.

## **3. Werken aan kwaliteit**

### **3.1. Tijdsband 2008**

#### Januari 2008

- Nieuwjaarsreceptie (voorbereiding, uitvoering, evaluatie)
- Planning verloven en kampen
- Werken met een tolk: start samenwerking met TGV
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Rapporten jongeren op team
- Sofie terug in dienst + Bram uit dienst
- Kinderrechten
- Planning Krokusverlof
- Verdeling takenpakket inventariseren inhoud kasten

#### Februari 2008

- Planning kwaliteit
- Planning implementatie kinderrechten
- Afname tevredenheidsmetingen
- Nieuwe afspraken omtrent 'rommelvrij' houden van inkomhal en vergader- / gespreksruimte
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Coördinatorenoverleg.
- Evaluatie Kerstvakantie
- Planning stageperiodes

## Maart 2008

- Ouderavond (voorbereiding, uitvoering, evaluatie).
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op ouderavond
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering
- KWHB: meten van tevredenheid bij de gebruiker: evalueren vragenlijst tevredenheidsmeting
- Kinderrechten: analyse van de werking: bekwaamheid en belang van de minderjarige
- Stage (2<sup>e</sup> jaars) Frauke
- Voorbereiding paaskamp Affligem
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- IB-regeling
- Voorbereiding Paasvakantie

## April 2008

- Paaskamp naar Affligem
- Minivoetbaltornooi Lejo
- KWHB: afspraken in het omgaan met gevoelige informatie
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op instemming, informatie en duidelijke communicatie
- KWHB: overlegorganen
- KWHB: inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening
- Evaluatie beloningskaartjes op vraag van de jongeren
- Swappas paasvakantie
- ADO - activiteit paasvakantie
- ADO - overleg
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Ordenen documenten PC
- Nieuwe afspraken omtrent teamverslag + verzamelen informatie / afspraken in themamappen
- Evaluatie Paasvakantie
- Opnamebeleid

## Mei 2008

- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op inspraak en participatie
- Kwaliteitsplan 2007 schrijven
- Stage (1<sup>e</sup> jaar) Gaëlle
- Themagerichte ouderavond rond nieuwe media (voorbereiding, uitvoering)
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Start planning examens – groot verlof
- Verbeterpunt vanuit de tevredenheidsmetingen: de stem van de jongeren in



gezinsgesprekken

- Jongeren nemen het invullen van de afwaslijst op zich (vanuit de groepsvergadering).
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra

### Juni 2008

- KWHB: werken met een handelingsplan
- KWHB: afsluiten van hulp- en dienstverlening
- Kinderrechten: analyse van de werking: het dossier
- BBQ voor de gezinnen (organisatie en evaluatie)
- Examenbegeleiding / einde schooljaar / eventuele heroriëntaties
- Structureren van de groep in functie van de zomervakantie
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie ouderavond
- Evaluatie groepsvergadering op team
- Evaluatie studie op team
- Vakantieplanning
- Kampvoorbereidingen
- ADO – overleg
- Overdracht begeleidingen (verloven)

### Juli 2008

- Fietskamp / overlevingstocht (organisatie en evaluatie)
- Vervanging ouderschapsverlof door Stijn en Frauke
- Jongeren vullen zelf een aantal dagen in de vakantie in
- Evaluatie groep
- Overdracht begeleidingen (verloven)
- Voorbereiding groepskamp Maredsous
- ADO- activiteit

### Augustus 2008

- Groepskamp naar Maredsous
- Jongeren vullen zelf een aantal dagen in de vakantie in
- Nieuwe werknemer in plaats van Sofie: Bram

### September 2008

- Opstellen nieuw uurrooster
- Werkpuntjes jongeren
- Evaluatie vakantie
- Stagebeleid

- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op bijstand
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie studie op maandag

### Oktober 2008

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Voorbereiding herfstvakantie
- Evaluatie individueel activiteitensysteem
- Evaluatie studie
- Rol groepsbegeleider / individueel begeleider / gezinsbegeleider (werkinstructie)
- ADO – overleg
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op privacy
- Overdracht begeleidingen / vervangingen (verloven)
- Afname tevredenheidsmeting personeel

### November 2008

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Formele ouderavond (voorbereiding + uitvoering + evaluatie)
- Evaluatie herfstvakantie
- Coördinatorenoverleg
- Verslaggeving evalueren
- Procedure tevredenheidsmetingen herbekijken
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op menswaardige behandeling
- Planning kwaliteit
- Examenplanning
- Pedagogisch profiel

### December 2008

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Voorbereiden Kerstvakantie
- Overleg kwaliteit met Letha
- Evaluatie studie
- Rapporten jongeren op team

## **3.2. Verder uitgewerkte thema's**

### 3.2.1. Tevredenheidsmetingen (jaarlijks of bij afsluiten van een begeleiding) 2008

De tevredenheidsmetingen over het jaar 2008 werden afgenomen in februari 2009 en verwerkt in maart 2009.

#### Ouders

Dit werkjaar waren er 13 afnamen, dit zijn er 6 meer dan vorig jaar. Er zijn dit jaar verschillende gezinnen waar er met moeder en vader intensief en afzonderlijk gewerkt werd.

De ouders vinden allen dat ze goed tot zeer goed werden geïnformeerd over de begeleiding van hun jongere en het gezin. De begeleiders waren zeer betrokken en goed bereikbaar.

Ze vinden dat er goed met hun mening en met hun wensen wordt rekening gehouden, ook in de gesprekken met de verwijzer en in de verslagen. Slechts één gezin was minder tevreden over de gesprekken met de verwijzer en over de verslagen.

Negen op de tien vond tijdens de begeleiding antwoorden op hun vragen en heeft de begeleiding als een hulp ervaren. Eén gezin vond dit iets minder goed.

Twaalf van de dertien gezinnen zouden opnieuw voor een dagcentrum kiezen, en dit om verschillende redenen:

- Het dagcentrum is niet te ingrijpend voor de jongere, maar toch ingrijpend genoeg om resultaat te boeken.
- De hulp was zeer welkom en nodig.
- We zijn thuis meer gaan samenwerken en gaan overleggen, vooral rond "toegevingen".
- Voor bepaalde ouders is het dagcentrum en de begeleider een praatpaal waar ze met al hun bevindingen en vragen terecht kunnen.
- De combinatie van vrije tijd besteding en begeleiding sprak ook bepaalde gezinnen aan.

Eén gezin zou niet meer wensen gebruik te maken van het dagcentrum omdat de dagelijkse aanwezigheid op het centrum niet steeds paste; het luik van de gezinsbegeleiding via ons centrum was voor dit gezin wel doeltreffend.

#### Jongeren

Er werden dit jaar 8 afnamen binnengebracht van de jongeren.

Dit jaar zijn de meningen minder uitgesproken en komt gemiddeld 7 van de tien jongeren graag naar het dagcentrum, de andere minder graag maar vinden het wel oké eens ze er zijn.

De jongeren vinden unaniem dat er door de begeleiding meer rekening werd gehouden met de mening van de jongere, zowel tijdens de gesprekken met hun individuele begeleider als voor de verslaggeving en de activiteiten.

Eén jongere was minder tevreden over zijn gezinsgesprek, een andere over de wekelijkse groepsvergadering vanwege het storend gedrag van andere jongeren. Zo goed als alle jongeren (9 op 10) zijn zeer tevreden over de schoolbegeleiding. Dit vinden ze ook erg belangrijk. Vorig jaar was dit slechts voor 4 op 10 het geval. Ons activiteitenaanbod werd zeer geapprecieerd, maar toch vraagt men ons nog beter op te letten voor onderlinge pesterijen.

Iedereen vindt de maaltijden hier goed tot zeer goed, wat een verbetering is ten opzichte van vorig jaar.

Alle jongeren hebben de begeleiding als een hulp ervaren. Voor sommigen leek het dagcentrum in het begin zinloos maar veranderde hun idee naargelang de begeleiding vorderde.

Enkele opmerkingen van de jongeren:

- De jongens willen meer meisjes in de groep, de meisjes ook.
- Sommigen wensen dat we meer geld hebben om leuke activiteiten te doen.
- Vroeger naar huis gaan, minder dagen moeten komen,...
- Niet hoeven te komen als je met problemen zit.

De resultaten van deze tevredenheidsmeting werden overlopen met de jongeren op de groepsvergadering.

### 3.2.2. Klachten en suggesties 2008

*Klachten (zie formulier: 'registratie en afhandeling van klachten')*

1. In oktober 2008 komt er een klacht binnen van één van de begeleidingen. Een moeder vindt het niet kunnen dat een begeleider een opmerking in de agenda van haar zoon schreef na een conflict in de studie. De moeder vond de opmerking misschien wel terecht maar zij wil niet dat dit in de agenda van haar zoon komt te staan. Een agenda is een schooldocument. Niet iedereen hoeft te weten wat er gebeurt op het dagcentrum. Het is misschien beter dat een dergelijk conflict opgelost wordt met de individueel begeleider. Er werd overlegd met de betreffende begeleider en er werd nog eens duidelijk gemaakt welke rol een begeleider heeft als studiebegeleider in vergelijking met een gezinsbegeleider. Er was een inhoudelijk akkoord omtrent de inhoud van de klacht maar de manier waarop de boodschap werd doorgegeven. Dit werd ook besproken op team en er werden algemene afspraken gemaakt.

2. In oktober 2008 komt er een klacht binnen van een moeder. Naar aanleiding van een aantal afwezigheden zou een begeleider aan de telefoon gedreigd hebben naar moeder om dit door te geven aan de consultant. Moeder vond dit niet de taak van een groepsbegeleider. Hier werd bekeken wat de rol is van een groepsbegeleider, gezinsbegeleider en coördinator. Dit werd in team besproken en er werden algemene afspraken gemaakt. Dit werd teruggekoppeld naar de moeder en dit was voor haar voldoende.

### Klachten en suggesties vanuit het logboek en de ideeënbus

In 2008 waren er vooral klachten en suggesties vanuit de leefwereld van de jongeren. Wat de ouders betreft vinden we deze hier niet zo snel terug omdat deze via een andere procedure behandeld worden. Indien ouders klachten en/of suggesties hebben wordt daar nogal snel op gereageerd via de gezinsbegeleider of via een andere begeleider na overleg in team. Tijdens de oudervergaderingen is er steeds ruimte voor ouders om met ideeën en klachten te komen.

De jongeren zelf hebben wel veel ideeën. In de leefgroep staat er een ideeënbus waar de jongeren hun ideeën en klachten kwijt kunnen. De begeleiders hebben voortdurend aandacht voor suggesties of ideeën van de jongeren. Maandelijks worden de klachten en suggesties besproken op team en teruggekoppeld naar de jongeren tijdens de groepsvergadering.

Net zoals vorige jaren hadden de ideeën grotendeels met het eten te maken. De wensen worden met de kookvrouw bekeken en indien mogelijk ingewilligd. Om eens een avond te koken wat iedereen wil, is nogal moeilijk. We kiezen ervoor om samen te eten en niet om allemaal verschillende zaken te eten.

De jongeren vroegen ook om nieuwe beloningskaartjes. We hebben deze samen met de jongeren doorgenomen en aangepast.

De jongeren wilden ook wat studie betreft een aantal zaken veranderd zien. Indien er een lesvrije dag is moeten de jongeren nu geen studie meer doen op die dag zelf. Vroeger was dit wel zo en waren ze de avond ervoor vrijgesteld van studie.

De vraag om een zetel te zetten bij de spelconsole werd ook aanvaard, in die mate dat we dit toestaan binnen de vakantiewerking.

Er kwam een vraag om de groepsvergadering af te schaffen. Aangezien dit niet zomaar mogelijk is zijn we nagegaan wat er achter deze vraag schuilgaat en hebben we gepoogd om de groepsvergadering aantrekkelijker te maken.

Op aanvraag van de jongeren werd de boksbal vernieuwd.

Jongeren willen hun lief meebrengen naar het dagcentrum. Tijdens de vakantie kunnen ze dit eens doen, in samenspraak met de begeleiders.

Zoals elk jaar komt de vraag om een afwasmachine te kopen terug; gezien een afwasmoment enkele sociale vaardigheden inhoudt behouden we het beurtensysteem zoals dit nu is. De vraag om eens een week niet te moeten afwassen werd in de beloningskaartjes verwerkt.

Een TV in de groep staan we niet toe omdat we vinden dat jongeren reeds genoeg tv zien en dat er andere mogelijkheden genoeg zijn om zich te ontspannen.

De jongeren willen geen studie meer op maandag. Gezien het vele werk en de vraag van de ouders blijft ons systeem van maandagavondstudie behouden. We houden wel meer rekening met de mening van de jongere.

De jongeren merken ook op dat de nieuwe beloningskaartjes leuk zijn. Op vraag van de jongeren werd er een nieuwe spelletjescomputer gekocht, zijn we gaan schaatsen in de Kerstvakantie en hebben we meegedaan met een voetbaltoernooi.

De jongeren willen de vrijdag in de vakantie niet meer zelf kiezen wat ze moeten doen. Gezien het feit dat we het belangrijk vinden dat jongeren inspraak hebben en

een activiteit moeten kunnen organiseren behouden we dit. Ook hier kijken we vooral naar wat het voor hen zo moeilijk maakt om een activiteit te organiseren. Met twee personen afdrogen in plaats van één lukt niet omdat er geen plaats genoeg is.

De computerbak van de spelletjes-pc werd op de grond geplaatst zodat ze meer plaats hebben om het scherm te zetten.

Een extra koek als 4-uur kan, indien de jongere daar een beloningskaartje voor heeft.

Om ideeën te sprokkelen voor activiteiten, wordt er vaak een extra impuls gegeven op de groepsvergadering. We merken ook dat jongeren soms hun frustraties 'lozen' in de ideeënbus vb. rond bepaalde regels zoals het gegeven dat er dagelijks studie is, het moeten dragen van pantoffels.

We doen ons best om zo veel mogelijk rekening te houden met de vragen van jongeren en om hen te blijven stimuleren om gebruik te maken van de ideeënbus. Op de groepsvergadering worden de klachten en suggesties steeds teruggekoppeld en trachten we de jongeren er zo nauw mogelijk bij te betrekken door ideeën of voorstellen samen met hen te bekijken en de voor- en nadelen ervan te bespreken.

### 3.2.3. Ouderwerking in 2008

#### 25/01/08: nieuwjaarsreceptie voor de gezinnen (informeel)

Op de nieuwjaarsreceptie was er veel volk. Er waren 44 cliënten. Niet alleen gezinnen die in begeleiding zijn waren aanwezig maar ook gezinnen die het afgelopen jaar gestopt zijn.

Er werd een mooie som geld bijeengebracht door kaarsen en dergelijke te verkopen. Met dat geld werd een verdwenen spel terug aangekocht.

De voorbereiding verliep vlot.

#### 19/03/08: formele ouderavond

Op deze formele ouderavond waren vijf gezinnen vertegenwoordigd. Volgende punten werden naar voren gebracht: klachten en suggesties; nieuwe regels; tevredenheidsmetingen van de jongeren en de gezinnen; kampinformatie en een voorstel voor een ouderactiviteit.

De ouders moeten er regelmatig aan herinnerd worden dat er een ouderavond is, zoniet komen ze niet opdagen. Wat betreft de tevredenheidsmetingen geven de ouders enorm weinig respons. We zorgen er in de toekomst voor dat de resultaten op een simpele en duidelijke manier worden weergegeven zodat de ouders zich meer aangesproken voelen.

### 26/05/08: themagerichte ouderavond rond nieuwe media

Deze ouderavond stond niet alleen open voor de huidige gezinnen in begeleiding, maar ook voor de ouders van wie de begeleiding de voorbije 5 jaar afgelopen is. De ouderavonden vormen een grote investering, maar we hebben wel de indruk dat de ouders er wat aan hebben. We zorgen ervoor om met het hele team aanwezig te zijn. De ouders krijgen iedereen te zien en omgekeerd. De ouders die wel uitgenodigd, maar niet aanwezig waren, krijgen wel een verslag opgestuurd.

Op vraag van de ouders ging het deze keer over het gebruik van nieuwe media:

Gsm's worden niet enkel meer gebruikt om te telefoneren, ze kunnen foto's nemen, filmpjes maken, muziek opslaan en afspelen, surfen op internet, .... Ze zijn, en vooral in combinatie met een pc, een echte poort op de wereld geworden. Met deze toegenomen mogelijkheden ontstaan er eveneens nieuwe vraagstukken, verantwoordelijkheden, discussies, opvoedingskwesties, ... Redenen genoeg om dit thema eens aan te snijden.

Op de ouderavond blijken vele kwesties voor de meeste ouders heel herkenbaar. Internet-, gsm- en mp3-gebruik zijn in veel gezinnen het onderwerp van discussie. Iedereen is het erover eens dat de huidige jongeren in andere omstandigheden zijn opgegroeid dan de ouders. Of het nu zoveel beter is, daar is meer onenigheid over. De meeste ouders zijn heel bezorgd over de gevaren die de nieuwe media met zich mee kunnen brengen. De opmerking wordt gegeven dat de jongeren er handiger mee omspringen dan de meeste ouders. De centrale boodschap bij alle items (chatten, blogs, websites, downloaden, games, belwaarde, sms'sen, wachtwoorden, profielen, ...) was onderlinge communicatie: maak alles bespreekbaar!

### 26/06/08: barbecue voor de gezinnen

Ook de organisatie van de barbecue verloopt vlot en routineus. Conform de opkomsten op de formele ouderavonden, merkten we dat ook hier een aantal gezinnen er niet geraakten.

### 19/11/08: formele ouderavond

Zes gezinnen waren aanwezig. De onderwerpen die besproken brachten weinig inbreng van de ouders terug. Wat opvalt is dat de meeste gezinnen onze werking al te lang kennen en dat er weinig interesse voor is. Voortaan zoeken we grondiger achter thema's die hen interesseren door o.a. de ouders hierover aan te spreken en te zoeken wat er bij hen leeft.

### Algemene conclusies over de ouderavonden

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

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

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

### 3.2.4. Groepswerking in 2008

#### Studie

In 2008 hebben we de klassieke "Pedaalagenda" vervangen door één planningsblad. Dit kwam mede door vraag van de ouders. Zij wilden meer op de hoogte zijn van wat hun zoon/ dochter al of niet gedaan had tijdens het studiemoment op het dagcentrum.

Het mapje van de pedaalagenda heen en weer naar huis laten gaan, was een beetje omslachtig.

Er is gekozen voor één blad:

- op de voorzijde een weekoverzicht met vooral twee doelen;
  - een weekplanning maken van alle taken en lessen (leren plannen)
  - een dagelijks overzicht van wat er reeds gedaan is en nog moet gebeuren
- op de keerzijde de mogelijkheid tot het schrijven van opmerkingen;
  - hoe is het studiemoment verlopen op het dagcentrum
  - door de ouders hoe het thuis is gegaan i.v.m. de studie
  - andere mededelingen of opmerkingen

De genoteerde taken en lessen die in orde zijn, worden afgestempeld. Op die manier kunnen de ouders op een vlugge manier een overzicht krijgen.

Ook anderstalige ouders kunnen gemakkelijk zien of het studiewerk volledig was.

Elke dag dient het blad getekend te zijn door minstens één van de ouders. Zo weten wij ook of het blad aan de ouders is voorgelegd en/ of door hen gezien.

Bij het begin van een nieuwe week krijgen de jongeren een nieuwe weekplanning en wordt de oude in een mapje bewaard.



### Buitenactiviteit

Het aantal jongeren die deelnemen aan de buitenactiviteit wordt steeds kleiner. Op zich is dit een goede zaak. De meeste afwezigen hebben immers een alternatieve tijdsinvulling; sport in clubverband, iets met hun ouders doen, ... Dit zijn vormen van I.A. (Individuele Activiteit) en het doel is toch het zelf invullen van vrije momenten.

Een nadelig effect hiervan is dat het kleinere aantal jongeren het ook moeilijker maakt om een activiteit te plannen. Een stads- en/of bosspel is immers veel minder aantrekkelijk als je maar met twee of drie bent.

Dit leidt er dan weer toe dat sommige jongeren hierdoor ook passen voor de woensdagnamiddag, al dan niet gewettigd. Zo wordt het dan nog een stapje moeilijker om iets te plannen of te reserveren bij derden. Het is onduidelijk tot de laatste moment of de geplande aanwezigen er effectief zullen zijn.

Het voordeel is dan weer dat je meer aandacht kan hebben voor de jongeren die er wel zijn en meer oog voor hun werkpunten. De medewerking van het kleine groepje ligt zeer hoog. Door deze factoren kunnen ze mee de keuze beïnvloeden van de volgende activiteit.

### Groepsvergadering

De groepsvergadering is één van onze instrumenten om de jongeren inspraak te geven. Tijdens het voorbije jaar hebben we volgende zaken opgemerkt. Tijdens het rondje, waarbij iedereen één keer aan het woord komt is er veel openheid van de jongeren. De jongeren leren hun mening zeggen en leren 'durven spreken'.

We hebben het als zinvol ervaren om doelen van de groepsvergadering regelmatig te overlopen.

Onze vroegere visie op de groepsvergadering als o.a. een moment om rond een aantal regels de puntjes op de i te zetten en een wisselwerking met het team op te zetten werd vanuit de vorming rond kinderrechten afgeraden. De groepsvergadering is er voor inspraak. Indien je de groepsvergadering te vaak gaat gebruiken als moment om regels te verduidelijken zorgt dit voor verwarring en doorbreekt het de sfeer van 'openheid en je gedacht kunnen zeggen'.

De groepsvergadering is heel vaak kort. Dit hangt af van het moment waarop we de groepsvergadering laten doorgaan. Gezien wij streven naar zoveel mogelijk inspraak voor de jongeren trachten we zoveel mogelijk jongeren te betrekken bij de groepsvergadering. Dit houdt in dat we dit doen op een dag waarbij de aanwezigheid van de jongeren het hoogst is.

Een andere vaststelling is dat de groepsdynamica veel invloed heeft op de groepsvergadering.

We zullen een betere methode zoeken om de resultaten van de tevredenheidsmetingen te overlopen. De jongeren snappen er niet veel van ondanks het feit dat we het heel belangrijk vinden dat jongeren deze informatie teruggekoppeld krijgen.

Onderwerpen die de jongeren rechtstreeks aanbelangen slaan aan en houden de aandacht vast. Belangrijk is goed stil te staan bij hoe je de vraag formuleert. Echt inspraak geven, hen bevragen over onderwerpen waarbij het ook echt mogelijk is om iets met hun ideeën te doen. Onderwerpen die bij de jongeren een probleem zijn slaan beter aan dan onderwerpen die enkel voor de begeleiders een probleem vormen. Als zij geen probleem ervaren is er eigenlijk geen reden om na te denken over oplossingen (vanuit hun perspectief gezien).

We trachten jongeren aan te spreken op hun zicht op de zaak en hen daar werkelijk ernstig in te nemen. Ze voelen dit aan. Kort op de bal spelen en zorgen dat ze vrij snel resultaat zien van hun ideeën werkt motiverend. Ze als volwaardige gesprekspartner zien. Voorbeelden:

- afwaslijst: waar vroeger de begeleiders beslisten wie er wanneer een taak kreeg beslissen de jongeren dit nu zelf. Ze beslissen samen wie er wanneer een taak doet. De jongeren voelen zo dat er rekening wordt gehouden met hen en dat ze echte inspraak hebben.

- beloningskaartjes: op vraag van de jongeren werd het systeem van de beloningskaartjes aangepast. De jongeren mogen kiezen welk beloningskaartje ze nemen. Ze hebben ook meebeslist welke beloningskaartjes er moeten zijn.

### I.A. (individuele activiteit)

Er zijn weinig jongeren die in ons modeltraject 'I.A.' instappen en nog minder die het volledig afmaken. De voornaamste reden is het overslaan van een aantal stappen: soms gaan jongeren direct van groepswerking naar een georganiseerde werking buiten het dagcentrum (bv. Sportclub, ...) of ze krijgen op basis van leeftijd en context veel sneller een thuisdag. Er zijn een drietal jongeren die in 2008 in het I.A.-traject zaten. Bij één van hen was dit zelfs uitgebreider dan enkel de woensdagnamiddag. Deze jongere volgde een toneelproject waarvoor hij op woensdag en donderdag ging repeteren. Er waren dan ook de nodige individuele afspraken met de organisatie en de ouders gemaakt.

De anderen zijn begonnen met een 2-wekelijkse I.A. Eén van hen ging na enige tijd over, na overleg met de begeleider en de ouder, naar wekelijks.

Ieder van hen kan slechts die activiteiten doen die door zowel het dagcentrum, ouders als jongere zijn goedgekeurd. Afwijkingen van dit 'lijstje' dienen steeds weer goedgekeurd te worden.

Op die manier willen we onnodig en oeverloos heen –en weer getelefoneer voorkomen. Het stimuleert eveneens tot op voorhand plannen i.p.v op het laatste moment.

### Binnenactiviteit:

Op woensdagmiddag is er om de veertien dagen een activiteit hier op het dagcentrum.

Er wordt dan vooral gewerkt rond de eigen interesses van de jongeren.

Het is de bedoeling dat ze experimenteren met materialen en ervaringen opdoen die ze ook thuis kunnen gebruiken. De jongeren kunnen zelf voorstellen doen; soms werken we rond een project dat we samen opzetten, soms worden er noodzakelijke klusjes gedaan..

We proberen de jongeren zo allerlei nuttige zaken aan te leren. Voorbeelden hiervan zijn:

#### Eigen voorstellen:

modelbouw, macramé, een geschenk voor iemand maken (kaars, kleibeeldje, valentijnscadeautje, tekenen en schilderen, een kastje maken voor thuis op de kamer, een CD rekje, een nachtlampje, .....

Bij het opzetten van een activiteit wordt er individueel uitgelegd wat er allemaal mogelijk is, staan er voorbeelden ter beschikking en hebben we heel wat boeken waar de jongeren ideeën kunnen uit putten.

Samen met de jongere wordt er een prijsberekening gemaakt, en indien dit haalbaar is worden de materialen aangekocht en kunnen de jongeren hun werkstukje kopen aan de kostprijs van het materiaal.

We zoeken samen naar de goedkoopste oplossingen, zo leren de jongeren ook prijsbewust handelen.

#### Opzetten van een project:

Dit kan gaan over allerlei thema's.

Jaarlijks weerkerend is het maken van kaarsen voor de eindejaarsperiode. We leren de jongeren het ganse proces aan hoe ze mooie, goede en veilige kaarsen kunnen maken.

De kaarsen kunnen dan aangekocht worden door henzelf, familie, kennissen, personeel,... en worden ook verkocht op de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie aan de ouders; De opbrengst van deze kaarsenverkoop mag door de jongeren gebruikt worden om een leuke uitstap of activiteit te financieren

Er kan ook gewerkt worden rond kampactiviteiten. Zo werd er een vlot gebouwd om een rivier af te varen, maakten we een functionele veldkeuken,...

#### Noodzakelijke klusjes:

Tijdens de vakanties verplaatsen we ons meestal met de fiets. Vele jongeren maken gebruik van onze eigen fietsen. Voor een fietskamp of een vakantie worden de fietsen in orde gezet (smeren van de ketting, kuisen, iets vervangen, banden plakken of vervangen). De jongeren die gebruik maken van hun eigen fiets mogen die ook op het dagcentrum onderhouden.

Tuinklusjes, herstellen van de voetbaldoelen , maken van een schoenkast voor het dagcentrum, kleine herstellingen die we zelf kunnen doen

### Crea:

De avond waarop de crea-activiteit doorgaat is veranderd van dinsdagavond naar donderdagavond. We komen er niet toe om elke donderdag crea te doen. De studie is het afgelopen jaar meermaals uitgelopen. We vinden het een prioriteit dat de jongeren hun huiswerk gemaakt hebben of lessen geleerd hebben voor de volgende dag, dan dat de crea-activiteit kan doorgaan. We zitten ook langer aan tafel. Hierdoor is de tijd tussen de afwas en 19.00u bij momenten erg kort. De laatste weken van het jaar hebben we de studie en het eten beter getimed en daardoor kon de crea weer meer doorgaan.

Het afgelopen jaar hebben we de crea-activiteiten meer in projecten opgevat. Thema's die in de groep leefden of waar de jongeren mee bezig waren gingen we in kleine activiteiten.

We proberen zoveel mogelijk te werken met plastische materialen zoals verf , klei, papier, ...maar ook via taal, expressie met het eigen lichaam,... kunnen we heel wat bereiken.

Spontaniteit, creativiteit, fantasie,...zijn hier belangrijke begrippen.

Deze activiteiten werden verspreid over verschillende weken waardoor we geruime tijd rond hetzelfde thema bezig waren.

Thema's die we behandeld hebben zijn:

- leiders en volgers
- feedback krijgen en geven aan de peergroep
- neen zeggen
- omgaan met territoria
- assertiviteit, durven mijn mening zeggen in een groep.

Tijdens de teamvergadering kunnen collega's thema's aanbrenge waarrond we crea-activiteiten kunnen uitwerken.

We houden een overzichtsboekje bij. Daarin staat welke activiteit we hebben gedaan en welke jongere er aan deelnam. Hierdoor bewaren we de continuïteit in de crea-werking. De verschillende thema's die we behandelden zijn er in terug te vinden wat een herhaling van de activiteiten vergemakkelijkt.

Opvallende bevindingen over een jongere worden beter omschreven in het logboek. De individuele begeleider is op die manier beter op de hoogte en kan dit indien nodig een thema opnemen in de individuele begeleiding, of meenemen in het handelingsplan of in de evaluatiebespreking.

Er bestaan verschillende mappen met uitgeschreven crea-activiteiten. Deze moeten gebundeld worden tot een map met een logische onderverdeling.

### 3.2.5. Visie rond stages

Ons stagesysteem ondergaat een sterke wijziging in september 2008.

Bij de start van het nieuwe academiejaar voert de Hogeschool Gent de geplande wijzigingen in de stageperioden in.

Deze wijziging zou ook de samenwerking met de andere scholen beïnvloeden.

In het nieuwe systeem zou een stagiair die een modeltraject volgt zijn/ haar 2<sup>de</sup>-jaarsstage starten in het najaar van een kalenderjaar (vb: najaar 2008) en pas terugkomen voor zijn/ haar 3<sup>de</sup>-jaarsstage in het voorjaar na het volgende kalenderjaar (vb: voorjaar 2010)

Concreet wil dit zeggen dat een stagiair(e) van de Hogeschool Gent die een modeltraject volgt tussen twee stageperioden een volledig kalenderjaar afwezig is.

Als team vinden we dit geen ideale situatie. Het wordt in de eerste plaats een puzzelwerk om de verschillende stageaanvragen op elkaar af te stemmen.

Daarnaast verliest de stagiair(e) alle binding die is opgebouwd in de eerste periode en kent de groep een groter verloop van nieuwe gezichten. Dit is niet bevorderlijk voor de rust en stabiliteit in de leefgroep.

Uiteindelijk vinden we een compromis waarbij we de twee hogescholen waarmee we hoofdzakelijk samenwerken tegemoet kunnen komen.

Het komt erop neer dat iedere school een volledig kalenderjaar zal krijgen.

Bijvoorbeeld:

voorjaar 2009: 2<sup>de</sup> jaarsstagiair school A

najaar 2009: 3<sup>de</sup> jaarsstagiair school A

voorjaar 2010: 3<sup>de</sup> jaarsstagiair school B (= 2<sup>de</sup> jaarsstagiair school B najaar 2008)

najaar 2010: 2<sup>de</sup> jaarsstagiair school B

## 4. Evaluatie kwaliteitsplan 2008

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

### Maart 2008:

*- Evalueren van de vragenlijst t.b.v. het meten van tevredenheid bij de gebruiker*

We merken dat de gesloten vragen bijna allemaal ingevuld worden t.o.v. de open vragen.

Open vragen leveren echter meer informatie op.

Er wordt gekozen voor een tussenoplossing waarbij bij elke gesloten vraag de ruimte wordt gegeven om opmerkingen bij te schrijven. Bij elk 'kleurbolletje' wordt nog eens duidelijk de bedoelde quoterings bijgeplaatst.

In de vragenlijst voor de jongeren voegen we ook de vraag 'of ze de begeleiding als een hulp ervaren hebben' toe, net als bij de meting voor ouders.

### April 2008:

*- Opmaak kwaliteitsverslag 2007*

Binnen onze werking heeft iedereen zijn specifieke deeltaken.

Op de teamvergadering wordt voorgesteld dat iedereen voor zijn/ haar deeltaak een stuk schrijft voor het kwaliteitshandboek 2007

*- Opmaak kwaliteitsverslag 2008*

Om het ons volgend jaar te vergemakkelijken, wordt afgesproken dat telkens er op team iets wordt besproken omtrent kwaliteit dit opgenomen wordt in het teamverslag. En het stukje wordt ook gekopieerd naar het elektronisch mapje kwaliteit op de pc. En een print wordt ook bewaard in de ringmap van Kwaliteit.

*- Tevredenheidsmeting:*

De voorgestelde wijzigingen i.v.m. de tevredenheidsmetingen zijn uitgevoerd en worden nog eens voorgelegd op team. Voorbeeldformulieren zijn te vinden in de tevredenheidsmap.

*- Overlegorganen:*

Aan de hand van het huidige Kwaliteitshandboek overlopen we de interne (intake, handelingsplan, zesmaandelijke evaluatie, afrondingsgesprek, functioneringsgesprek, teamvergadering) en externe (netwerkoverleg, overleg Letha – Pedaal - Martens-sotteau, overleg West- en Oost-Vlaanderen, overleg dagcentra voor adolescenten, coördinatorenoverleg, adviesgroep gespecialiseerde tolken en kwaliteitsoverleg) overlegorganen.

De nodige aanpassingen worden in het kwaliteitshandboek aangebracht.

*- Inspraak en participatie:*

Er zijn individuele en collectieve inspraakmogelijkheden. De voornaamste niveaus zijn;

- mee weten - mee denken - mee beslissen - mee uitvoeren - mee evalueren  
De nodige aanpassingen worden in het kwaliteitshandboek aangebracht.

*- Omgaan met gevoelige informatie:*

Er wordt een verschil gemaakt tussen de overdracht van gevoelige informatie, het melden en het verzuimen informatie te melden.

Het onderscheid gebeurt vooral op basis van "need to know" in plaats van "nice to know"

De nodige aanpassingen worden in het kwaliteitshandboek aangebracht.

Juni 2008:

*- Afsluiten van hulp- en dienstverlening:*

Aan de hand van het huidige kwaliteitshandboek wordt de procedure voor afsluiten van hulp- en dienstverlening overlopen en nagekeken op zijn actualiteit.  
De nodige aanpassingen worden in het kwaliteitshandboek aangebracht.

*- Werken met een handelingsplan*

Aan de hand van het huidige kwaliteitshandboek wordt de procedure voor het werken met een handelingsplan overlopen en nagekeken op zijn actualiteit.  
De nodige aanpassingen worden in het kwaliteitshandboek aangebracht.

## **4.2. Bijkomende werkinstructies**

In 2008 werden een aantal bijkomende werkinstructies besproken, verfijnd en uitgeschreven. Het doel van deze procedures is om het handelen van alle begeleiders op elkaar af te stemmen en om een aantal voordien meer impliciete afspraken vast te leggen.

### 4.2.1. Werkinstructie tevredenheidsmetingen

#### *1. Tevredenheidsmeting na kennismaking*

##### Waarom?

Na een kennismakingsperiode (tot handelingsplan) willen we bevragen hoe mensen zich onthaald gevoeld hebben, of alles duidelijk is, of ze nog vragen hebben, of ze goed zicht hebben op de werking van het dagcentrum in al zijn facetten.

##### Wanneer?

Bij het handelingsplan.

### Wie?

De gezinsbegeleider vraagt aan zijn gezinnen (ouders enerzijds / jongere anderzijds) om de meting in te vullen. Ze kunnen dit alleen doen, of samen met de begeleider (afhankelijk van gezin tot gezin).

### Verwerking?

De gezinsbegeleider brengt de tevredenheidsmeting op team. De resultaten worden onmiddellijk bekeken en indien nodig wordt er afgesproken hoe de gezinsbegeleider kan bijsturen. Dit betekent bijvoorbeeld extra uitleg geven, een beetje doorvragen op waar mensen eventueel mee zitten, ... . Indien de meting samen met de begeleider werd ingevuld, gebeurt dit bijsturen vaak onmiddellijk. Het is dan toch de bedoeling dat mensen hun oorspronkelijke antwoord invullen, zodat we op termijn kunnen zien waar we eventueel in het algemeen moeten bijsturen.

Het is mogelijk dat er met het invullen van de tevredenheidsmeting min of meer ernstige misverstanden aan het licht komen. In dit geval wordt er besproken hoe de gezinsbegeleider kan (re)ageren, of het nodig is dat de coördinator betrokken wordt in de gesprekken, en wanneer er teruggekoppeld wordt op de teamvergadering.

## *2. Jaarlijkse tevredenheidsmeting (of bij stoppen)*

### Waarom?

Via deze meting willen we een zicht krijgen op hoe mensen de dagcentrumbegeleiding in de Pedaal ervaren. Weerom wordt de mensen gevraagd hun mening te geven over de verschillende facetten van onze werking.

### Wanneer?

- Bij afsluiten van een begeleiding.
- Jaarlijks in februari.

### Wie?

De gezinsbegeleider vraagt aan zijn / haar gezinnen (ouders enerzijds / jongere anderzijds) om de meting in te vullen. Ze kunnen dit alleen doen, of samen met de begeleider (afhankelijk van gezin tot gezin).

### Verwerking?

We streven er naar om de resultaten van deze meting zo anoniem mogelijk te behandelen. Dit lukt slechts in beperkte mate, gezien de kleinschaligheid van onze dienst.

Wanneer een begeleiding stopt, wordt aan de mensen gevraagd om een tevredenheidsmeting in te vullen.

In februari wordt aan alle gezinnen dan in begeleiding gevraagd om een meting in te vullen. Voor de jongeren wordt er soms een moment gecreëerd om de meting in te vullen bijvoorbeeld in de studieruimte op woensdagnamiddag.



Alle ingevulde metingen worden afgegeven aan de coördinator die ze verzamelt en bewaart. Eind februari – begin maart verwerken 2 begeleiders alle metingen door ze om te zetten in procenten en in grafiekjes te gieten.

De resultaten worden geanalyseerd op de teamvergadering. Eventueel wordt bekeken hoe we (een bepaald facet van ) onze werking kunnen bijsturen.

Het resultaat hiervan wordt op de groepsvergadering besproken met de jongeren en op de oudervergadering met de ouders.

De resultaten worden ook over de jaren heen geanalyseerd. Ook deze manier van kijken bevat mogelijk interessante informatie over hoe we onze werking eventueel kunnen bijsturen.

#### 4.2.2. Werkinstructie functieopsplitsing

Binnen het dagcentrum streven we naar duidelijkheid. Voor onszelf, maar ook voor de jongeren en de gezinnen die er begeleid worden. Daarom is het noodzakelijk dat er een duidelijke omschreven splitsing is tussen de verschillende functies die de begeleiders hebben.

##### Gezinsbegeleider:

De gezinsbegeleider is diegene die het gezin effectief begeleidt. Deze persoon heeft zowel gesprekken met het gezin thuis als op het dagcentrum. Het is de gezinsbegeleider die instaat voor de overdracht van het dagcentrum naar het gezin en omgekeerd.

Wanneer een andere begeleider dan de gezinsbegeleider informatie krijgt van het betreffende gezin, geeft deze dit door aan de gezinsbegeleider. Hierbij blijft de begeleider zoveel mogelijk objectief. De werking tussen de gezinsbegeleider en zijn gezin moet zo weinig mogelijk doorkruist worden, aftoetsen van de visie en uitzetten van de strategie gebeurt op het team.

##### Individueel begeleider (I.B.):

Als IB staat de jongere centraal in de begeleiding. Het is de bedoeling dat er ruimte wordt gecreëerd waarbinnen de jongere kan brengen waarmee hij zit binnen een vertrouwde omgeving. De samenwerkingsrelatie tussen de IB en de jongere moet zo weinig mogelijk doorkruist worden door andere begeleiders. Indien er een vervelende of plezierige boodschap moet doorgegeven worden aan een jongere i.v.m. beslissingen vanuit het team, dan kiezen we ervoor om dit te laten gebeuren door de IB, ervan uitgaande dat er een vertrouwensband is tussen de jongere en zijn IB. boodschappen van andere begeleiders kunnen anders geïnterpreteerd worden en/of kunnen de samenwerking tussen de jongere en de IB belemmeren. Ook hier wordt de visie en de strategie uitgezet op het team.

##### Groepsbegeleider:

Als groepsbegeleider sta je in de groep, samen met de jongeren en je groepscollega(s). om duidelijk te communiceren en jongeren te begeleiden komen er

geen andere begeleiders in de groep. Alleen als het echt noodzakelijk is kun je in de groep komen. bv. als IB moet je een dringende boodschap doorgeven aan je jongere. Indien dit niet wordt nageleefd is het moeilijk voor de jongeren om te weten tot wie ze zich moeten richten om iets te vragen i.v.m. de groepswerking ( o.a. pc-gebruik, spelletjes...) Ook als groepsbegeleider is het contraproductief dat een begeleider die niet in de groep hoeft te staan daar toch is.

Studiebegeleider:

De studiebegeleider is diegene die studie geeft aan de jongeren. De studiebegeleider beslist in samenspraak met de jongeren wie er wanneer studie doet. Als groepsbegeleider kom je niet zomaar in de studie als je geen grondige reden hebt. De jongeren worden gestoord en het is niet plezierig voor de studiebegeleider als er steeds iemand binnen en buiten loopt.

### **4.3. Kinderrechten**

Afspraken die gemaakt werden rond aanpak analyse van de werking: maandelijks wordt één onderwerp op team toegepast op de verschillende deelaspecten van de dagcentrumwerking. Een groepje, bestaande uit twee begeleiders bereiden dit telkens voor. Elke begeleider van het team leest op voorhand het boekje waarover het zal gaan. Alle onderwerpen worden chronologisch op een lijst gezet. We toetsen vooral of we in het dagcentrum voldoende tegemoet komen aan wat wordt voorgeschreven in het verdrag en passen indien nodig onze werking aan. Het is de bedoeling dat we op regelmatige basis onze werking blijven toetsen.

De verschillende onderwerpen zijn:

- bekwaamheid van de minderjarige
- belang van de minderjarige
- recht op instemming, informatie en duidelijke communicatie
- recht op inspraak en participatie
- het dossier
- recht op bijstand
- recht op privacy
- recht op menswaardige behandeling

Na de regelmatige analyse op team en na eventuele aanpassingen, is het de bedoeling dat er wordt teruggekoppeld naar de groepsvergadering. Dit zal gebeuren volgens een nog verder uit te werken methodiek (aan de hand van een thesist van een stagiair).

De reacties en suggesties vanuit de groepsvergadering worden dan op het volgende team bekeken. Zo proberen we inspraak te geven aan de jongeren.

Het voorbije werkjaar hebben we elk werkboekje doorgenomen.

Eerst werd er een samenvatting van de inhoud naar voor gebracht, daarna toetsten we of we dit in onze werking toepasten.

#### 4.3.1. Bekwaamheid van de minderjarige:

De minderjarige wordt tot een redelijke beoordeling van zijn belangen bekwaam geacht. Er wordt hier geen leeftijdsgrens voorzien.

Eerst moeten we er voor zorgen dat we duidelijke informatie geven aan de jongeren. Dit is de taak van de hulpverlener maar ook van de ouders, van de school,... van iedereen die met jongeren werkt. In dialoog met de jongeren blijven we steeds zoeken naar een manier waarop de jongere zo goed mogelijk en zo ruim mogelijk kan betrokken worden in alles wat hem aanbelangt. We moeten zijn bekwaamheden beoordelen vanuit het kader van de jongere, niet van uit ons kader. Steeds opnieuw luisteren en openstaan voor de mening van de jongere is een basishouding die we ons moeten eigen maken.

Voorbeelden vanuit De Pedaal:

“We laten de minderjarige de keuze als hij bekwaam is om de gevolgen hiervan in te zien”

vb:

- Schoolkeuze: nagaan of de jongere bekwaam is om volgens de juiste redenen een schoolkeuze te maken.
- Een jongere wil naar huis: hij kent de gevolgen wanneer hij dit zonder toestemming doet. We zullen hem dan ook niet tegenhouden als hij dit absoluut wil.
- Een zestienjarige jongere wil niet op individuele activiteit. Wij zullen hem dan ook niet dwingen. We werken rond de vaardigheden die hij mist om dit wel te doen.

Om als hulpverlener te oordelen of een minderjarige al dan niet bekwaam is tot een redelijke beoordeling van zijn belangen, zal hij zeer voorzichtig moeten zijn en een goede dialoog moeten opbouwen, rekening houdend met volgende factoren

- > persoonlijkheid van de jongere
- > aard en situatie
- > familiale en sociale omstandigheden
- > intelligentie en maturiteit
- > de te nemen beslissing

Bekwaamheid is geen statisch gegeven. De jongeren hun capaciteiten groeien. We kijken steeds opnieuw naar de mogelijkheden van de minderjarige, niet naar zijn gebreken.

#### 4.3.2. Belang van de minderjarige:

De belangen van de jongere worden vastgesteld in dialoog met de jongere en met respect voor de mening en de verantwoordelijkheid van de ouders.

We moeten kunnen aantonen dat bij beslissingen het belang van de minderjarige effectief in overweging werd genomen en dat dit ook de belangrijkste overweging was.

We moeten rekening houden met de inzichten van de jongere en hier een passend gevolg trachten aan te geven rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit.

We laten keuze aan de jongeren, maar elke keuze heeft zijn consequentie. Informatie moet correct en volledig zijn en in begrijpbare taal voor de jongere. We denken na over de grens tussen "dwingen en motiveren". onderhandelen, communiceren, eigen verantwoordelijkheid, motiveren, luisteren en spreken zijn hier belangrijke begrippen. Wat is werkelijk in het belang van de jongere? Op wat baseert hij zich bij beslissingen? Denken de ouders in het belang van de jongere of primeert hun eigen belang of idee? Zijn de keuzes maatschappelijk verantwoord?

Zowel wanneer we spreken over de bekwaamheid als over het belang van de jongeren gaat het voor ons als hulpverlener over een basishouding die we ons moeten eigen maken, een werkwijze die we moeten integreren in onze werking en die we ook moeten leren aantonen in onze verslaggeving.

#### 4.3.3. Recht op instemming, informatie en duidelijke communicatie:

De aangeboden jeugdhulp dient in een verstaanbare taal te worden uitgelegd. De voor- en nadelen, de voorwaarden, gevolgen en inhoud... Dit alles moet duidelijk zijn voor de jongeren die door ons begeleid worden. Om dit te bekomen moet er continu gepeild worden naar het begrijpen van en door de minderjarige. Deze basishouding moet bij iedereen aanwezig zijn en het is belangrijk dat we elkaar erop aanwijzen indien dit niet het geval is.

Bij ons wordt er in de intake informatie doorgegeven. De vraag hierbij is of het haalbaar is om alle informatie op zo'n kort tijdstip te kunnen doorgeven. Als je echt alles moet vertellen is dat nogal veel en kan dat overdonderend zijn voor de minderjarige.

Indien de regels en de afspraken op de website worden gepubliceerd kan dit leiden tot shoppen binnen de jeugdhulp en bestaat er het risico dat ze onze dagcentrumwerking teveel gaan vergelijken met andere dagcentra. Is het zo dat de jongere alle regels en afspraken hoort te kennen vooraleer hij of zij zich akkoord verklaart met de jeugdhulpverlening?

Vanuit het dagcentrum verwachten we dat de jongeren kiezen op basis van de vier pijlers nl. groepsbegeleiding, individuele begeleiding, schoolbegeleiding en gezinsbegeleiding.

Om toch aan het recht op informatie te voldoen bundelden we alle regels en afspraken in een huisreglement dat voor iedere jongere ter inzage is.

Om het kennismakingsboekje door te nemen met de jongere hebben we ons vooropgesteld om dit te doen in de periode dat het handelingsplan vooraf gaat.

Bij de intake wordt vooral informatie gegeven op basis van de vragen van de cliënten.

De jongere moet zijn jeugdhulpverlener kunnen kiezen:

We hebben een open houding voor dergelijke vragen: begeleidingen opsplitsen, ruilen... Het gebeurt vaak dat een groepsbegeleider meer informatie te horen krijgt

van een jongere dan zijn individueel begeleider. Daarom zorgen we ervoor dat er regelmatig info-overdracht is. De begeleider die de jongere wordt toegewezen blijft dezelfde tot aan het handelingsplan. Indien blijkt dat de jongere een andere begeleider wil zal daar al dan niet, rekening houdend met de ernst van de redenen, in meegegaan worden en krijgt de jongere een andere begeleider.

De jongere kan de jeugdhulpaanbieder weigeren:

Indien een minderjarige zich volgens ons in een gevaarssituatie bevindt en een interventie weigert, melden we dit aan de doorverwijzer in het belang van de minderjarige.

Situaties worden doorgegeven aan collega's zodat je er niet alleen voor staat als begeleider. Er wordt nooit iets doorverteld aan de ouders zonder dat de jongere ervan af weet.

Recht op communicatie:

We zoeken naar een evenwicht tussen de hoeveelheid informatie (communicatie), de manier waarop (toon, intonatie,...) en het woordgebruik (aangepast aan de mogelijkheden van de minderjarige). We streven naar een continue interactie met de minderjarige.

#### 4.3.4. Recht op inspraak en participatie:

Collectieve inspraak en participatie gebeurt hier vooral via de groepsvergadering en de ideeënbus. Individuele inspraak en participatie voor de jongeren gebeurt vooral via de tevredenheidsmetingen en in IB.

Vanuit de tevredenheidsmetingen over het jaar 2007 (afgenomen in februari 2008) kwam naar voor dat jongeren vooral binnen gezinsgesprekken onvoldoende het gevoel hadden dat er met hun mening rekening wordt gehouden. Op team werd bekeken wat we daaraan kunnen doen (o.a. verschillende posities duidelijker maken, gezinsgesprek voorbereiden in IB).

Groepsvergadering:

In het werkboekje staat dat jongeren vrij snel doorhebben wanneer ze voor de schijn naar hun mening gevraagd worden. Wij ondervonden dat onderwerpen die heel concreet zijn voor jongeren, die direct waarneembaar zijn, het best ingang vinden en het dankbaarst zijn om jongeren werkelijk inspraak te geven. De bevraging rond de beloningskaartjes was op dat vlak een succes.

We moeten jongeren nog meer betrekken bij het ganse proces. Nu doen we dat vaak enkel bij de eerste stap (meedenken) en bij de laatste stap (mee-evalueren). Vooral het meebeslissen is cruciaal om te maken dat jongeren een afspraak mee dragen en uitvoeren.

De verbetergroep vinden we een goed idee. Zo kunnen we jongeren meer zelf verantwoordelijk laten worden (zal niet van de eerste keer vlot lopen) voor de inhoud en de gang van zaken tijdens de groepsvergadering. Hier is het zeker van belang dat het onderwerp de jongeren voldoende aanspreekt.

Het bepalen van het juiste onderwerp is belangrijk. Op dit vlak leggen we zaken die jongeren aangeven nog vaak naast ons neer: 'het is nu eenmaal een regel', 'hij is gefrustreerd', ... . Beter zou zijn om met de jongeren te kijken waarom een bepaalde

regel er is; hen ook eens durven wel een alternatief aan te bieden vb pantoffels: sommige jongeren vinden dit lastig. Een alternatief is dat jongeren heel consequent hun schoenen afvegen bij het binnenkomen... .

Als team hebben we hierin al een weg afgelegd. Echter zetten we al te vaak te snel onze stekels op als jongeren een regel in vraag stellen. Als we er met hen open over praten zullen we meer het effect hebben dat ze een regel gemakkelijker aanvaarden. Binnen de groepsvergadering ondervonden we reeds dat jongeren wel degelijk voor rede vatbaar zijn.

We mogen uiteraard niet uit het oog verliezen dat sommige zaken niet kunnen beslist worden zonder dat er een team overgaat.

#### 4.3.5. Het dossier:

We denken dat onze dossiers qua inhoud momenteel in orde zijn.

Op vlak van inspraak en participatie kan het beter. Jongeren weten bijvoorbeeld wellicht niet dat ze stukken kunnen toevoegen aan hun dossier. De meesten zullen wel weten dat er een dossier bijgehouden wordt maar ze zullen niet weten dat ze daar ook mee aan kunnen (niet moeten) werken. Gezinnen en jongeren worden wel in de intakefase voldoende geïnformeerd over wat er in het dossier zit.

Wij maken hier het onderscheid tussen gegevens over jongeren en gegevens over ouders. Volgens het decreet vallen al deze gegevens onder 'contextgegevens'. Wel kan een jongere vragen om bepaalde stukken niet aan zijn / haar ouders te tonen. Ook dit weten onze jongeren wellicht niet.

In de pedaal is er veel openheid omtrent de inhoud van de verslaggeving. Jongeren en gezinnen hebben niet het gevoel dat wij iets achterhouden. Hun verslagen en dossier werkelijk zelf in handen krijgen en lezen vergt een redelijk omslachtige procedure (remt vragen in die richting af?).

In de pedaal worden er geen ongetoetste hypothesen in een verslag verwerkt. We schrijven onze verslagen met in ons achtergrond de vraag of mensen dit zouden mogen / kunnen lezen.

De bedoeling is dat onze verslagen een evolutie weergeven en geen statische gegevens bevatten. Elk verslag wordt voor de bespreking met de jongere en de ouders doorgenomen.

#### 4.3.6. Recht op bijstand:

We wijzen jongeren erop dat ze recht hebben op bijstand, en welke personen in aanmerking komen om hem bijstand te verlenen. Meestal zijn dit bij ons de ouders. Indien ouders tegengestelde belangen hebben horen we deze apart. Indien het tussen de jongere en de ouder niet goed loopt kunnen we deze ook apart horen. Indien de ouders niet in aanmerking komen om bijstand te verlenen kunnen we samen met de jongere op zoek gaan naar een persoon rekening houdend met de voorwaarden die in het decreet zijn opgenomen.

Het is de jongere die op ondubbelzinnige wijze deze persoon moet aanduiden.

#### 4.3.7. Recht op privacy:

##### *1. bescherming van de persoonsgegevens van de minderjarige.*

Alle informatie die we van een persoon verzamelen moet vertrouwelijk en veilig behandeld worden. Alle begeleiders zijn op de hoogte van hun beroepsgeheim. Vergaderingen vinden plaats achter gesloten deuren. Waar wel nog meer op gelet moet worden is dat we tijdens pauzes of in de keuken niets vertellen in verband met onze jongeren en hun gezinnen, in het bijzijn van niet-begeleiders. De poetsvrouw krijgt geen toegang tot de bureaus zonder de aanwezigheid van een begeleider.

De bureaus en de computerruimte worden afgesloten als er geen begeleider aanwezig is. Toegangscodes voor de computer hoeven niet omdat we steeds de ruimte op slot doen.

De rechten van de minderjarige:

- De jongere weet dat er informatie wordt bijgehouden en waarvoor deze dient.
- Deze weet dat de informatie naar de consulent gaat.
- De jongere weet dat alle info binnen het team blijft.
- De jongere weet dat er aanvullingen en correcties worden aangebracht door de begeleiders (bvb bij evaluaties en besprekingen).
- De jongere weet misschien onvoldoende van de mogelijkheid om zelf ook te vragen om correcties aan te brengen. Tijdens IB-gesprekken kan de jongere over alles spreken.

Ons werkpunt: we moeten de onthaalperiode meer benutten om de jongere op de hoogte te brengen van zijn rechten. Deze periode loopt van bij de intake tot aan het handelingsplan. Zo kunnen we tijdens een IB-gesprek meer op de kinderrechten letten en een aantal boekjes overlopen. Hierdoor maken we de intake minder zwaar en geven we aan de mensen meer ademruimte.

##### *2 Respectvolle omgang met de eigen politieke, filosofische, ideologische of religieuze overtuiging en seksuele geaardheid.*

We houden rekening met moslims en vegetariërs door voor hen apart te koken.

We nemen een neutrale houding aan wat betreft politieke overtuigingen en tolereren geen rassenhaat of veroordeling van minderheidsgroepen.

Er kan gepraat worden over democratische politieke bewegingen. Racisme en geweld promoten is hier ten strengste verboden.

##### *3. Recht om bezoek te ontvangen en om te gaan met personen van zijn eigen keuze*

In het dagcentrum is er geen onaangekondigd bezoek toegelaten en omgaan met elkaar buiten het dagcentrum stimuleren we niet, alhoewel het de ouders zijn die dit beslissen.

Persoonlijke zaken in de agenda mogen niet gelezen worden als de jongere dit niet wil. Ook berichtjes op de GSM mogen we niet lezen.

Telefoneren kan in de Pedaal enkel informatief en de begeleiders blijven bij het gesprek staan. Ook wanneer een jongere op kamp met onze GSM belt, blijven we er bij staan.

Het telefoonuurtje op kamp blijven we respecteren en de jongeren mogen dan vrij telefoneren met hun eigen GSM naar wie ze willen.

#### *4. Recht op overleg omtrent de verblijfsomstandigheden bij residentiele of semi-residentiële jeugdhulpverlening*

De jongere heeft recht om te worden geïnformeerd over de verblijfsomstandigheden in de Pedaal. Leefregels en groepsregels worden overlopen en uitgelegd.

Inspraak kan via ideeënbus, groepsvergadering

Er zijn gescheiden sanitaire voorzieningen

Jongeren mogen hun studieruimte in overleg zelf inrichten.

Tijdens de vakantieperiodes mogen de jongeren een Chill-out ruimte inrichten.

Lichamelijk contact wordt niet toegelaten.

Kledij is vrij zolang anderen hierdoor niet verstoord of uitgedaagd worden.

#### 4.3.8. Recht op menswaardige behandeling:

Vormen van geweld bij minderjarigen kunnen seksueel misbruik, geestelijk geweld, exploitatie (=uitbuiting), mishandeling en/of lichamelijke of emotionele verwaarlozing zijn.

Het is verboden om een jongere te onderwerpen aan onmenselijke behandeling en bestraffing. De minderjarige moet beschermd worden tegen elke vorm van geweld.

Daarbij mag de hulpverlener geen vorm van geweld gebruiken bij het straffen waarbij men de fysieke of psychische gezondheid van de jongere in gevaar brengt. Sancties moeten aangepast zijn aan de persoonlijkheid van de jongere en moeten proportioneel zijn met de ernst van de feiten. Ze moeten de opvoeding bevorderen en mogen geen traumatische uitwerking hebben.



## **5. Kwaliteitsplan 2009**

### **Januari 2009**

- Nieuwjaarsreceptie
- Planning verloven en kampen
- Evaluatie studie
- Klachten en suggesties
- Samenkomst werkgroep kwaliteit
- Overleg omtrent tevredenheidsmeting personeel

### **Februari 2009**

- Planning kwaliteit
- Planning implementatie kinderrechten
- Afname tevredenheidsmetingen
- Evaluatie groepsvergadering
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Terugkoppeling tevredenheidsmeting personeel op team
- Terugkoppeling tevredenheidsmeting personeel op personeelsvergadering
- Overleg dagcentra Oost- en West-Vlaanderen
- Coördinatorenoverleg

### **Maart 2009**

- Formele ouderavond
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op ouderavond
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering
- Stage (Erasmus) Avelina: Bulgaarse uitwisselingsstudente
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: bereikbaarheid en beschikbaarheid
- KWHB: onthalen van gebruikers
- KWHB: overdracht in de hulp- en dienstverlening
- Procedure rond kopies
- KWHB: omgaan met klachten en suggesties
- KWHB: werken met een handelingsplan (opmaken – evalueren – bijsturen)
- KWHB: samenstelling en gebruik van het dossier

### **April 2009**

- Paaskamp naar Affligem.
- Minivoetbaltornooi Lejo.
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- ADO-overleg

## **Mei 2009**

- Stage (1<sup>e</sup> jaars)
- Themagerichte ouderavond rond straffen en belonen
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Sancties kinderrechten
- Uurroostersysteem
- Uitzetten van verbeterpunten n.a.v. tevredenheidsmeting

## **Juni 2009**

- BBQ voor de gezinnen
- Examenbegeleiding
- Structureren van de groep in functie van de zomervakantie
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Coördinatorenoverleg
- Samenkomst werkgroep kwaliteit
- ADO-overleg

## **Juli 2009**

- Fietskamp / overlevingstocht

## **Augustus 2009**

- Groepskamp naar Maredsous

## **September 2009**

- Opstellen nieuw uurrooster
- Klachten en suggesties
- Evaluatie zomervakantie
- Studie
- KWHB: inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening

## **Oktober 2009**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: afspraken in het omgaan met 'gevoelige' informatie
- Coördinatorenoverleg
- Overleg dagcentra Oost- en West-Vlaanderen

## **November 2009**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: het afsluiten van hulp- en dienstverlening

## **December 2009**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie