

***Werkingsverslag  
Kwaliteitsverslag 2009***

*Dagcentrum Ietha  
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>8</b>
<b>DEEL 2 : DAGCENTRUM LETHA</b>	<b>10</b>
<b>1. Cijfergegevens jongeren</b>	<b>10</b>
<b>2. Medewerkers</b>	<b>12</b>
<b>3. Werken aan kwaliteit</b>	<b>13</b>
<b>4. Kwaliteitsplanning 2010</b>	<b>20</b>
<b>DEEL 3 : DAGCENTRUM DE PEDAAL</b>	<b>25</b>
<b>1. Cijfergegevens jongeren</b>	<b>25</b>
<b>2. Medewerkers</b>	<b>27</b>
<b>3. Werken aan kwaliteit</b>	<b>28</b>
<b>4. Evaluatie kwaliteitsplan 2009</b>	<b>43</b>
<b>5. kwaliteitsplan 2010</b>	<b>53</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.

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

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

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

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

Dit jaarverslag en ook de jaarverslagen van de 'Begeleidingstehuis Martens-Sotteau' 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

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 7 studio's, gebouwd rond een binnenplaats. Verder is er ook een administratief gebouw, een centrale keuken, een werkatelier en de nodige berging.

Huis 1 is een leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale 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.

## **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.

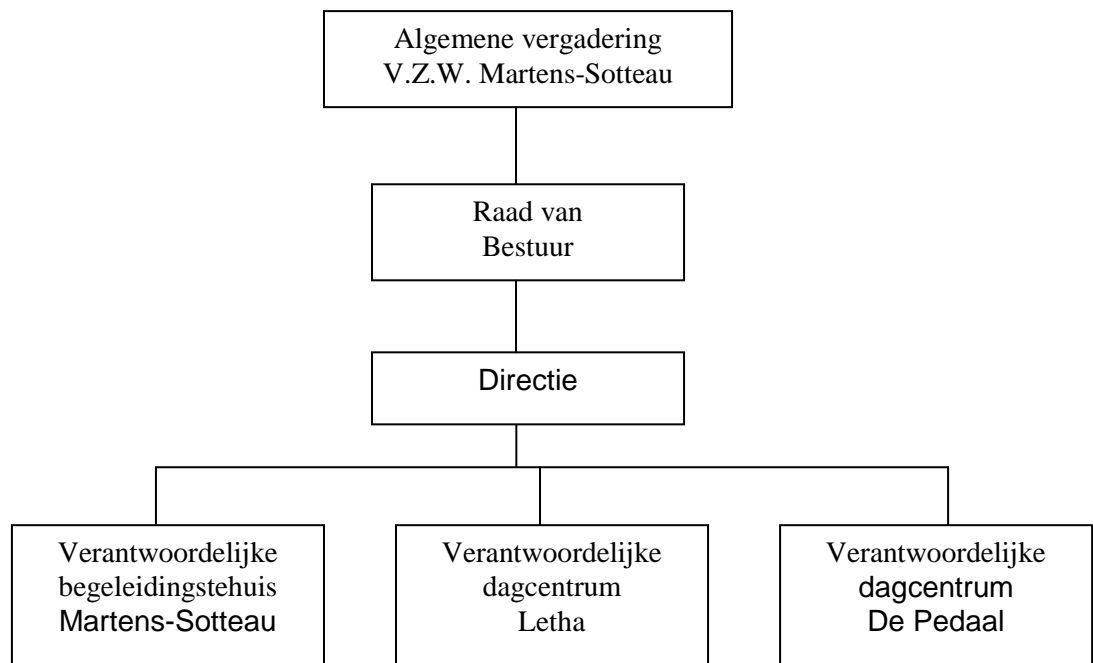
5) We willen de financies en de middelen aan personeel zorgzaam inzetten:

\*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		80 %
Pol Gevels, begeleider		80 %
Rosette Lammens, begeleidster		50 %
Valérie Samsoen, begeleidster		60 %
Geldolf Kathleen, begeleidster		100 %
Johanna Van Steelant, begeleidster(1/1/-30/9 zwangerschapsverlof)		80 %
Blansaer Hilde, poetsen en koken		50 %
Tineke François, begeleidster (in 01/09/2009)		50 %
Mieke Geens , begeleidster (21/04-30/08 )		50 %
Debaere Mieke , begeleidster(uit 17/04)		50 %
Bryon Thais, begeleidster(uit 11/9/2009)		75 %

Stagiaires : Ipsoc Kortrijk (tweede en derdejaars studente)

##### **Dagcentrum De Pedaal**

Debusschere Rika	verantwoordelijke	100%
Keyen Stef	begeleider	100%
Van Rossem Jurgen	begeleider	100%
Vervecken Liesbeth	begeleider	100%
Janse Bram	begeleider	80%
Vandamme Nancy	poetsen en koken	54%
Eeuwema Maria	begeleidster(01/04-30/04)	65 %

Stages : - buitenlandse stage ( Erasmus) sociaal werk Bulgarije / hogeschool Gent eerste jaars en derdejaars studente



#### **4) Raad van Bestuur :**

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

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

### 1. Letha

#### 1. Cijfergegevens op 31 december 2009

##### 1. Bezetting op 31 december 2009

De bezetting bedroeg voor 2009: 90,83%  
In de loop van 2009 hadden we 15 kinderen in begeleiding.  
5 dossiers via de Jeugdrechtbank en 10 via het CBJ  
Eind 2009 bleven 8 kinderen ingeschreven.

De leeftijdsverspreiding van de kinderen op 31/ 12

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

De verblijfsduur van de kinderen in 2009 was als volgt:

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

##### 2. Afgesloten begeleidingen

In 2009 werden 8 begeleidingen afgesloten.  
De gemiddelde opnameduur was 24 maand

Verder vervolg op onze de hulpverlening:

- drie jongeren verblijven verder thuis met semi internaat BO type 3
- één jongere verblijft verder thuis met internaat
- vier jongeren verblijven thuis

### **3. Nieuwe begeleidingen**

In 2009 werden 6 nieuwe begeleidingen opgestart, één begeleiding gestart in 2008 liep in 2009 door.

Leeftijd bij opname

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

Verwijzende instantie:

J.R.B. Gent: 0

C.B.J. Gent: 6

### **4. Aanmeldingen in de loop van 2009**

In 2009 waren er een elftal aanmeldingen, 2 van de Jeugdrechtbank en 9 van het Comité Bijzondere Jeugdzorg te Gent.

- vier van deze aanvragen konden starten in de loop van 2009
- twee van deze aanvragen werden in begin 2010 opgestart
- bij 5 van de aanvragen werd de vraag voor begeleiding nadien niet verder weerhouden.

Het aantal aanvragen blijft over de periode van de voorbije jaren stabiel.

Het komende werkjaar zullen wij niet langer een eigen wachtlijst hebben. Met ingang van 1 januari wordt deze centraal opgevolgd. Wij zullen op de eerste en derde maandag van de maand onze open plaatsen en profiel ervan aan de Centrale Wachtlijst overmaken.

## **2. Medewerkers**

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

Het personeelsbestand voldoet aan de vastgestelde functie-eisen en is multidisciplinair samengesteld. Voor de samenstelling verwijzen we naar deel 1.

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

#### 2.1 Gevolgde opleiding

- Opzetten van kwaliteitssystemen, Voca Consult, 1 dag
- Binc – dag, OSBJ, 1 dag
- Sociale netwerkstrategieën en familienetwerkberaad, 1 dag gevolgd door twee medewerkers
- Bijscholing 'Werken met duplo-poppen vanuit een contextueel denkkader, een afrondingsdag gevolgd door alle begeleiders.  
Twee medewerkers zijn gestart in de supervisiegroep duplo. Deze groep komt een viertal keer per jaar samen.
- Voorstelling vragenlijst 'Gezinsfunctioneren' ½ dag; 2 begeleiders.
- Aanwezigheid op overleg dat georganiseerd wordt door het Vlaamse Samenwerkingsverband voor de dagcentra, dit 4X per jaar ½ dag, 1 medewerker

#### 2.2 Geplande opleiding 2010

- Terugkomdag Duplo in mei: 1 dag voor 2 medewerkers.
- Systematisch gefaseerd begeleidingsmodel (gezinsproject Van Acker) , een meerdaagse opleiding (vswp – Kortrijk ) samen met dagcentrum De Pedaal

### **3. Functioneringsgesprekken**

De *functioneringsgesprekken* hadden plaats in het voor - en najaar. De resultaten van de *tevredenheidsmeting* werden met het personeel doorgenomen, dit op niveau van de afdeling en op niveau van de V.Z.W. Verbeterdoelen werden geformuleerd en worden in de komende jaren uitgewerkt.

### **3. Werken aan kwaliteit**

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

##### Januari

- Andermaal hadden we nieuwjaarsreceptie met de ouders en jongeren; De opkomst was goed en de sfeer aangenaam.
- We planden onze teamdagen en de inhoud werd vastgelegd.
- Het schriftelijk teamverslag werd vervangen door een elektronische versie, met vaste rubrieken.
- In de kring kwam opnieuw het pestcontract aan bod.
- De tevredenheidsmeting voor de ouders en jongeren werd gepland.
- Op de teamdag van januari werd uitvoerig stilgestaan bij onze verslaggeving cfr evaluatie planning 2009
- Evaluatie stage Mieke.
- Afronding vormingcyclus "Werken met poppen"

##### Februari

- Op de teamdag kwam ter sprake: nieuwe structuur/ verloop van de teamvergadering, verder visieontwikkeling met betrekking tot verslaggeving; We bleven ook stilstaan bij het aspect 'hoe gaan we als team om met jongeren die een 'persoonlijke' aversie tonen tegenover een begeleider.
- Visieteksten werden verzameld i.f.v. het maken van werkinstructies met bedoeling het kwaliteitshandboek verder te onderbouwen

##### Maart

- Start stage Femke – tweedejaars student Ipsoc Kortrijk
- Voorbereiding kamp
- Verdere invulling van de teamdagen nl brochure voor de ouders vernieuwen, tevredenheidsmetingen en hoe daarmee verder werken, klachtenprocedure, verslaggeving.
- Bespreking van de resultaten tevredenheidsmeting personeel
- Tussentijdse evaluatie stage Femke
- Aanpassingen kwaliteishandboek en verdere ontwikkeling van werkinstructies o.a kring, schrijven van het handelingsplan, evolutieverslag, individuele begeleiding, groepsbegeleiding – fasering – omgaan met agressie, omgaan met klachten, gezinsbegeleiding en co begeleiding.

##### April

- Bespreking van de resultaten tevredenheidsmeting jongeren
- Meerstemmige verslaggeving, we proberen bij onze verslaggeving de stem van de verschillende betrokkenen meer op het voorplan te krijgen.
- Evaluatie van de structuur teamvergadering.
- Evaluatie stage Femke
- Bespreking resultaten tevredenheidsmeting ouders

## Mei

- In de groepsvergadering terugkoppeling van resultaten tevredenheidsmeting jongeren via de groepsvergadering, aan de ouders tijdens de huisbezoeken.
- Evaluatie kamp
- Info uit studiedag VSD - sociale netwerkstrategieën en familienetwerkberaad
- Planning groot verlof o.a. grabbelpas en boerderijtweedaagse

## Juni

- Evaluatie fasering
- Barbecue met de gezinnen

## Juli - Augustus

- Eerste informatie met betrekking tot de centrale wachtlijst dagcentra, vermoedelijke start begin 2010
- Het kwaliteitshandboek kent definitieve aanpassing
- Afgewerkte werkinstructies komen in najaar aan bod, ieder van de medewerkers neemt deze door.
- Boerderijverblijf

## September

- Evaluatie groot verlof
- Planning kamp 2010

## Oktober

- Teamdag waarop aanpassingen op de werkinstructies aangebracht worden. De werkinstructie individuele begeleiding wordt gemaakt.
- Afspraken uurrooster en verdeling diensten
- Verdere planning verbouwing
- Start derdejaarsstage Femke
- Eerste ontwerp nieuwe ouderbrochure.
- Structuur eindverslag werd herzien.
- Organisatie van de Bingoavond.
- Verloop en inhoud van individuele begeleiding, moet nog tot werkinstructie omgezet worden.
- Evaluatie afgesloten begeleiding, dit met betrekking tot twee jongeren.

## November

- Bingoavond met ouders en jongeren
- Samen met dagcentrum de Pedaal werd het gebruik van de tevredenheidsmeting, gepland in 2010
- Evaluatie afgesloten begeleiding, dit met betrekking tot twee jongeren.

## December

- Op teamdag van december bespreking van werkinstructies nl eindverslag, werken met co begeleiding, klachtenafhandeling en werkinstructie individuele begeleiding..
- Evaluatie van de bingoavond

- Planning kerstvakantie
- Opmaak profiel voorziening voor de centrale wachtlijst.
- Een tweede kinderbrochure, voor vijf – zesjarige kinderen werd door de stagiaire opgemaakt.

## **2. Per thema**

### 2.1 Tevredenheid

#### 2.1.1. Hoe tevreden zijn de ouders

- 7 vragenlijsten werden afgegeven, 5 vragenlijsten werden terugbezorg.
- Ouders zijn positief over de mate waarin ze geïnformeerd worden over hun kind op het dagcentrum en de dagcentrumwerking in al zijn aspecten. Het geïnformeerd zijn over het individueel fasesysteem en de regeling op woensdagnamiddag (individuele begeleiding) wordt evenwel 1 maal als onvoldoende tevreden ervaren.
- Wat betreft de betrokkenheid stellen we een zeer hoge mate van tevredenheid vast. Eén ouder geeft echter aan zich niet als een volwaardige gesprekspartner te voelen tijdens de besprekingen met de consulent. De mate waarin er een sfeer van vertrouwen heerst om ook moeilijke zaken ter sprake te brengen, wordt eveneens 1 maal als onvoldoende tevreden ervaren.
- Over het reeds doorlopen begeleidingsproces heerst er tevredenheid. 1 ouder geeft aan dat de begeleiding van het kind op het dagcentrum niet de gestelde verwachtingen inlost.
- Alle ouders zijn heel positief wanneer hen gevraagd wordt of men opnieuw de stap naar het dagcentrum zou zetten.
- Eén ouder doet een voorstel naar flexibelere uren van afhalen van de kinderen.
- Eén ouderpaar verkiest een terugkoppeling van de resultaten via een oudervergadering; De andere ouders verkiezen een mondelinge terugkoppeling tijdens een huisbezoek. De terugkoppeling gebeurde dus via een huisbezoek waarbij de resultaten werden toegelicht.

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

- een goed informatieoverdracht met de ouders betreffende individuele aspecten van hun kind op het dagcentrum.
- de ouders voldoende te betrekken bij besprekingen met de consulent. (cfr evaluatie van verbeterdoel 'de posities en visies van ouders en jongeren in verslaggeving duidelijker verwoorden en plaats geven').

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

- 8 vragenlijsten werden afgenomen.
- De helft van de kinderen geeft aan graag naar het dagcentrum te komen, de andere helft geeft aan niet zo graag te komen.

- M.b.t. de *individuele begeleiding* betreft, geeft de meerderheid van de kinderen aan tevreden te zijn over het IB -moment op woensdag.

Ze geven aan dat ze er hun zorgen, vragen en wensen kwijt kunnen. 2 kinderen geven aan buiten IB- moment moeilijker bij hun begeleider terecht te kunnen.

- M.b.t. *de gezinsbegeleiding* zijn de kinderen er algemeen tevreden over dat hun begeleider met hun ouders praat. De meerderheid van de kinderen weet wat er in de gesprekken over hen gezegd wordt. Dat die gesprekken soms over hen zelf gaan, is voor twee kinderen niet altijd even evident. Alle kinderen hebben het gevoel dat er tijdens de gezinsgesprekken rekening gehouden wordt met hun vragen, zorgen en gevoelens.

- M.b.t. *de schoolse begeleiding* is de meerderheid van de kinderen tevreden over de studiebegeleiding en de tijd en hulp die ze hierbij krijgen. 2 kinderen geven aan hierover minder tevreden te zijn. De meerderheid is voldoende geïnformeerd over de contacten die er met school zijn. Eén kind geeft aan geen weet te hebben van de inhoud van deze contacten.

- M.b.t. *de groep*. De kring wordt bij de meeste kinderen als heel positie ervaren. 2 kinderen geven aan er minder terecht te kunnen met hun vragen. Het faseblad is voor de kinderen steeds duidelijk uitgelegd. Een minderheid vindt dat hun faseblad niet altijd eerlijk wordt ingevuld. Er is een algemeen grote tevredenheid over de keuze van dagcentrumactiviteiten.

De meerderheid van de kinderen geeft aan dat ze daar voldoende inspraak in hebben.

- M.b.t. *verslaggeving en besprekingen* geeft de helft van de kinderen aan, de inhoud van de verslagen betreffende henzelf (en hun gezin) niet te kennen. Bij de besprekingen heeft de meerderheid van de kinderen wel het gevoel dat er rekening gehouden wordt met hun zorgen, vragen en gevoelens.

Besluit: De kinderen zijn tevreden over het aanbod van het dagcentrum. Het geven van informatie, met betrekking tot verslaggeving en de bereikbaarheid van de begeleiders naast het moment van individuele begeleiding zijn een aandachtspunt. (cfr evaluatie van verbeterdoel `posities en visies van ouders en jongeren in verslaggeving duidelijker verwoorden en plaats geven).

### 2.1.3. Hoe tevreden zijn de verwijzers ?

- Begin 2009 ontvingen we twee antwoorden m.b.t. tevredenheid terug, dit van twee begeleidingen die eind 2008 afgesloten werden.

- In 2009 werden vijf vragen m.b.t. tevredenheid aan de plaatsende instantie(s) overgemaakt, drie ervan werden beantwoord. Het betreft 3 gezinnen en vier kinderen.

	zeer ontevr	ontevr	eerder ontvr	eerder tevr	tevr	Zeer tevr
Frequentie van info				X	X	XXX
Relevantie van info				X		XXXX
Inbreng begeleider in overleg				X	X	XXX
Tijdigheid verslag				X		XXXX
Verwachtingen Consulent in				X	X	XXX



verslaggeving						
Verslagen geven duidelijk beeld van evolutie				X	X	XXX
Voorstelling eerste gesprek					X	XXXX
Bereikte effecten t.a.v. vooropgestelde doelen			X	X		XXX
Bijdrage dagcentrum aan beugel proces				X	X	XXX

## 2.2 Evaluatie van ons kwaliteitsplanning van 2009

### 2.2.1 Optimaliseren van het kwaliteitshandboek met de bedoeling te komen tot een efficiënter werkinstrument voor het hele team.

#### *- Over de werkwijze:*

- Verzamelen en bundelen van onze visieteksten om te komen tot 9 werkinstructies (nl kring, verslaggeving, teamvergadering, individuele begeleiding, groepsbegeleiding - fasering, omgaan met agressie, omgaan met klachten, gezinsbegeleiding, co-begeleiding).
- Teamoverleg Letha – de werkinstructies (totaal nu 9) vormen de concrete handvatten van onze dagelijkse inhoudelijke werking. Ze zorgen, aanvullend op het kwaliteitshandboek, voor een concrete en gedifferentieerde uitwerking.
- Elke werkinstructie heeft een vaste structuur (voor wie? Doel? ...)
- Overleg met dagcentrum de Pedaal had op afgesproken momenten plaats (21.01, 10.06; en 16.12.09) en verliep op constructieve wijze. Er wordt gewerkt met dezelfde werkinstructies waarbij de inhoud anders is.

#### *- Met betrekking tot het gebruik:*

- Link met kwaliteitshandboek
- We beschikken over een duidelijke leidraad, zowel voor begeleiders, als voor 'nieuwkomers' (interims, stagairs)
- De werkinstructies zijn uitgewerkt, omschreven en doorgesproken en evalueerbaar.

*- Planning* : in 2010 werken we aan een werkinstructie intake en een werkinstructie tevredenheidsmeting.

### 2.2.2 Meerstemmige verslaggeving

We hadden *als doelstelling* zowel ouders als de jongere een grotere verantwoordelijkheid te geven in hun eigen deel in de verslaggeving. Zowel wat handelingsplan, evolutieverslag en eindverslag betreft.

Dit door de visies van de jongere, zijn ouder(s), het dagcentrum en de verwijzer expliciet verwoorden, met de bedoeling de verschillende visies naast elkaar te leggen en deze als vertrekpunt te nemen voor de verdere begeleiding.

We vertrekken vanuit een blanco verslag en schrijven of evalueren samen met de cliënt zijn visie, hulpvragen en doelstellingen.

*- Over de werkwijze*

- De opmaak van de bestaande verslaggeving werd geëvalueerd.
- Vanuit deze evaluatie werkten een aantal begeleiders een voorstel uit
- We kwamen, na teamoverleg, tot een vorm van 'meerzijdige verslaggeving' waarin doelstellingen zoals geformuleerd door de ouders en de jongere naast deze van de begeleider een plaats krijgen.
- De structuur van de opmaak handlingsplan en evolutieverslagen werd aangepast.
- Een proefperiode werd vastgelegd, evaluatie gebeurde in febr 2010
- De werkinstructie werd uitgeschreven.

*- Over het gebruik*

- Het is van belang om enige tijd op voorhand (1 m) van start te gaan. het is een proces, een verslag dat in verschillende versies wordt geschreven, tot iedere partij zich daarin kan vinden;
- Het vraagt wat meer inzet van alle partijen, maar deze werkwijze wordt door de begeleiders als een meerwaarde ervaren.

### 2.3.2. Komen tot een werkinstructie voor individuele begeleiding

We kwamen tot een neerslag van onze visie over individuele begeleiding.

*- Over de werkwijze:*

- Na de voorbereiding door twee teamleden evalueerden we als team de wijze waarop individuele begeleiding verloopt.
- Het bestaande materiaal werd opnieuw onder de aandacht gebracht.
- Vaardigheden waarover de begeleider moet beschikken werden besproken.
- De werkinstructie werd uitgeschreven. Het tijdsverloop werd iets uitgebreider, op permanentiediensten kunnen zowel formele als informele momenten gepland worden (cfr tevredenheidsmeting kinderen.)

### 2.3.3. Informatieoverdracht aan de ouders bij de start van de begeleiding.

De *doelstelling* hierbij was het ontwikkelen van een nieuwe brochure voor de ouders, een brochure met een bundeling van zoveel mogelijk duidelijke informatie die ouders moeten krijgen tijdens de kennismakingsperiode.

- over de werkwijze

- Een aantal brochures van andere dagcentra werden opgevraagd en doorgenomen.
- Een ontwerp werd opgemaakt, besproken op team en aangepast;
- Aan een drietal ouders werd gevraagd de brochure door te nemen. Er waren geen bedenkingen of aanvullingen.
- De lay-out werd besproken, en dit alles resulteerde in een nieuwe brochure.

#### 2.2.5. Ontwikkelen van een werkinstructie met betrekking tot omgaan met klachten.

De *doelstelling* in deze werkinstructie beoogt te bepalen hoe wij omgaan met klachten: wat is een klacht? Hoe wordt ze geregistreerd? Welke procedure hebben we om klachten te behandelen?

- over de werkwijze

- We maken onderscheid tussen wensen en suggesties enerzijds en klachten anderzijds. Suggesties zijn vragen waar meestal direct een antwoord kan op gegeven worden of het zijn vragen die de jongeren in de kring kunnen stellen. Klachten kunnen niet direct een antwoord krijgen en moeten op een teamvergadering besproken worden.
- De inhoud van de klachtenmap werd doorgenomen. In de periode van 2003 – 2009 werden in het totaal 13 klachten genoteerd, of twee per jaar. Onderwerpen waarover klachten worden geformuleerd zijn : pedagogisch handelen van de begeleiding en persoonlijke materiële eigendommen die stuk gaan of verdwijnen.
- Er werd geïnformeerd bij andere dagcentra (VSD overleg) hoe de klachtenafhandeling verloopt.
- De wijze van afhandeling werd opnieuw duidelijk gesteld; namelijk: noteren in logboek, een klachtenblad invullen, klacht bespreken op teamvergadering en bepalen van verdere afhandeling.
- Een 'klachtenverantwoordelijke' volgt maandelijks de klachten op en brengt verslag op teamvergadering. De afhandeling wordt opgevolgd en waar nodig wordt het aanbod bijgestuurd.

## 4. Kwaliteitsplanning 2010

Dagcentrum Letha

**Datum:** januari 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

-intakeprocedure concreter uitwerken en aanpassen aan het nieuwe systeem van de centrale wachtlijst

<b>Verbeterdoel:</b>	-Werkinstructie intake maken -Profilering verwijzende instanties (CWL)			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder</b>	<b>Opvolging:</b>
Voorstel maken voor: -werkinstructie intakeprocedure -profiel van de voorziening maken voor de verwijzende instantie	Voorlopige werkinstructie / profieluitwerken zodat alle medewerkers dit kunnen doornemen.	januari	Luc	coö
Bespreken van beide voorstellen op TV	Zijn er aanpassingen, toevoegingen,... nodig zodat alle medewerkers zich kunnen vinden in de voorontwerpen.	11/01 (CWL) 9/02 (Intake)	Alle medewerkers	coö
Aanpassingen aanbrenen.	Definitief ontwerp	Midden februari	Luc	coö
Profiel voorziening doorsturen naar verwijzende instantie	Verwijzende instanties op de hoogte van ons profiel en intakeprocedure	4/01	Luc	coö
Werkinstructie intake toevoegen in werkmap werkinstructies en nodige verwijzende linken in KHB aanbrenen.	Toegankelijke informatie voor alle medewerkers	1 maart	Luc Valérie	coö
Evaluatie werkinstructie intake	Bespreken ervaringen en waar nodig aanpassingen aanbrenen	Teamdag nov	team	coö

**Datum:** februari 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Decreet rechtspositie van de minderjarigen in de integrale jeugdhulp

<b>Verbeterdoel:</b>	Medewerkers zo goed mogelijk informeren over het decreet rechtspositie			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Uiteenzetting op de teamvergadering, na voorbereiding door twee medewerkers, van het recht op bijstand a.d.h.v. de werkfiche recht op bijstand.	- informeren van medewerkers, - eventuele gesprek over dit recht, - onduidelijkheden navragen, - afspraken maken indien aanpassingen nodig zouden zijn.	Op teamdag van 9 febr	Johanna	- coö
Idem, met betrekking tot het recht op privacy.	- idem	Op teamdag van 16 maart	Kathleen en Valérie	- coö
Idem, met betrekking tot het recht op inspraak en participatie	- idem	Op teamdag van 4 mei	Tine, Rosette en Luc	- coö
Idem, met betrekking tot beroepsgeheim	- idem	Op teamdag najaar 2010	Pol en Johanna	-coö
-Evaluatie van proces op zich -Evaluatie van aanpassingen en effecten	-Bruikbaarheid methodiek -Op punt stellen rechtspositie mj	Teamdag januari 2010	teamleden	-coö

<b>Datum:</b> februari 2010
-----------------------------

<b>Aandachtsgebied / aandachtspunt:</b>
---

Rechtspositie MJ, overdracht naar de jongere
--

<b>Verbeterdoel:</b>	- de jongeren informeren over artikels rechtspositie en deze rechten samen met hen bespreken.			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
- voorstelling van project op team - planning na overleg team, via groepsvergaderingen. Er worden verschillende sessies gepland dit op een speelse, eenvoudige manier. Te gebruiken materiaal= de poster en de brochure 'mijn rechten in de jeugdhulp	- gesprek met medewerkers - informeren van de jongeren - in dialoog gaan via interactie, spel	2 febr 2010	Johanna en Tine	- coö
- eerste sessie: ik krijg uitleg en ik mag meepraten, ik mag mee beslissen	- via puzzel samen zoeken en overleggen met bedoeling info op begrijpbare manier over te brengen	3 febr 2010	Johanna en Tine	- coö
- tweede sessie: ik krijg hulp, ik word goed behandeld, ik ben niet tevreden.	- via rollenspel samen zoeken en overleggen met bedoeling info op begrijpbare manier over te brengen	3 maart 2010	Johanna en Tine	- coö
- derde sessie: ik heb recht op een bijstandspersoon, ik heb een dossier en ik heb recht op privacy.	- via ordenen van trefwoorden info op duidelijke wijze overbrengen;	24 maart 2010	Johanna en Tine	- coö
- vierde sessie: herhalen van alle rechten via en groot memoriespel	- opfrissen en herhalen van rechten waarover jongeren beschikken, toetsing en effect	21 april 2010	Johanna en Maria	- coö
- evaluatie reeks op team - hernemen van de reeks bij verandering groepssamenstelling	- bijsturing en aanpassing waar nodig. - regelmatig geplande overdracht zodat jongeren geïnformeerd worden en blijven	- juni 2010 - najaar 2010	Johanna Johanna	- coö

<b>Datum:</b> maart 2010
--------------------------

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Tevredenheidsmeting bij de ouders, dit in afspraak met dagcentrum de Pedaal.

<b>Verbeterdoel:</b>	De tevredenheidsmeting bij de ouders op een betere manier afnemen zodat de resultaten onze inhoudelijke werking eventueel kunnen bijsturen.			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
- overleg met de Pedaal, nagaan van gemeenschappelijke behoeften en mogelijkheden	- inventariseren van behoeften en sprokkelingen van ideeën over een andere aanpak	- 11 maart 2010	- Stef, Bram, Kathleen en Johanna	- coö
- terugkoppeling naar de beide teams  - verdere uitdieping	- informeren van het team en verdere toetsing en bevraging mbt haalbaarheid en wijze van uitvoering - extra verbeterdoelen	- april 2010  - mei 2010	- Op Letha door Johanna en Kathleen - beide teams	- coö
- overleg tussen de dagcentra, bevindingen vanuit de teams samenbrengen  - consulteren van buitenstaander	- formuleren van duidelijke vragen  - doorlichting, advies en bijsturing	- najaar 2010  - najaar 2010	- Stef; Bram, Kathleen en Johanna  - nog uit te zoeken	- coö
- afname tevredenheidsmeting	- duidelijkere resultaten	- febr 2011		- coö
- verwerking en terugkoppeling	- informeren van de ouders	- mei 2011		- coö
- evaluatie van middel, afname en terugkoppeling  - evaluatie element samenwerking Letha - Pedaal	- effect? - eventuele bijsturing.	- juni 2011	Team en terugkoppeling binnen werkgroep.	- coö

**Datum:** april 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt**

Ons begeleidingsaanbod

<b>Verbeterdoel:</b>	Nagaan of we ons aanbod naar ouders en gezinnen nog beter kunnen afstemmen op noden en vragen. Vragen van zowel van ouders, plaatsende instanties, anderen initiatieven die bij opvoeding en begeleiding van jongeren betrokken zijn willen we nagaan en zo mogelijk zoeken naar een antwoord.			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
Ideeën op team verzamelen	- op gang brengen van denkproces. - eerste schriftelijke neerslag	Teamvergadering van 20 april 2010	Alle teamleden Maria	- coö
Verder nadenken op basis van een eerste schriftelijke neerslag. Verslag aanvullen	- uitzetten en keuzes maken van haalbare initiatieven	- teamdag juni	Alle teamleden Maria	- coö
Toetsing bij directie, eventueel plaatsende instanties en andere bestaande initiatieven	- komen tot een duidelijk en haalbaar kader, afgrenzen van haalbare stappen	- najaar 2010	Een vertegenwoordiging van het team	- coö
Initiatieven toewijzen aan werkgroepjes	- verdere ontwikkeling	- najaar 2010	Verschillende teamleden	- coö
Terugkoppeling naar team	- afstemming en maken van keuzes	- teamdag nov		- coö
Tussentijdse evaluatie	- zowel inhoudelijke aspecten alsook het proces bespreekbaar maken	- voorjaar 2011	- betrokken partijen	- coö



## **2. PEDAAL**

### **1. Over de jongeren: cijfers**

#### **1.1. Bezetting op 31 december 2009**

De bezetting op jaarbasis bedroeg 97,25%.

Eind 2009 hadden we 11 jongeren in begeleiding. Daarvan werden er 11 doorverwezen door het CBJ en geen enkele door de JRB. Deze jongeren hadden de volgende leeftijden:

11 jaar: 2  
12 jaar: 1  
13 jaar: 1  
14 jaar: 6  
15 jaar: 1

De duur van deze begeleidingen was eind 2009 als volgt:

< 1 maand: 1  
2 maand: 1  
4 maand: 1  
6 maand: 1  
10 maand: 2  
1 jaar, 3 maand: 1  
1 jaar, 4 maand: 1  
1 jaar, 5 maand: 1  
1 jaar, 7 maand: 2

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

In 2009 werden er 5 begeleidingen afgesloten.

De duur van de beëindigde begeleidingen was als volgt:

10 maand: 1  
1 jaar: 1  
1 jaar, 3 maand: 1  
2 jaar: 1  
2 jaar, 3 maand: 1

### **1.3. Nieuwe begeleidingen**

In 2009 werden er 6 nieuwe jongeren opgenomen. De leeftijd van de jongeren bij opname was als volgt:

11 jaar: 2

13 jaar: 2

14 jaar: 1

15 jaar: 1

Verhouding jongens – meisjes: 5 jongens / 1 meisje

Verwijzers:

CBJ: 6

JRB: /

### **1.4. Aanmeldingen in de loop van 2009**

In 2009 werden er 13 jongeren aangemeld. 11 van hen werden aangemeld via het CBJ, 2 via de JRB. De leeftijd van de aangemelde jongeren was als volgt verdeeld:

11 jaar: 4

13 jaar: 3

14 jaar: 3

15 jaar: 1

16 jaar: 1

leeftijd onbekend: 1

### **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, 13 in 2009). Vorig jaar waren er 9 opnames, dit jaar waren er 6.

De leeftijd van de aangemelde jongeren ligt gespreid met opvallend meer aanmeldingen van 11 en 13 jaar. Er waren ook drie aanmeldingen van jongeren van 14 jaar en maar twee waren ouder dan 14 jaar.

Bij de opgenomen jongeren zijn er vooral veel jongeren van 11 en 13 jaar.

Vorig jaar werd de groep jonger. Deze trend lijkt dit jaar terug te keren gezien er maar liefst 7 jongeren in begeleiding zijn die jonger zijn dan 14 jaar.

De verhouding jongens/meisjes bij de opgenomen jongeren laat tonen dat ook dit jaar weinig meisjes opgenomen zijn: in 2006 meer meisjes (7/11), in 2007 meer jongens (9/6), in 2008 opvallend weinig meisjes (9/2) net zoals in 2009 (5/1).

Net zoals in 2008 en 2009 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 (in 2007 6/21; in 2008 2/16 en dit jaar 2/11).

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  
20/11/09: voorstelling onthemingsproject Delta/Tuba – Delta/Tuba

- Liesbeth Vervecken:

23/04/09: sociale netwerkstrategieën & familienetwerkberaad – VSD  
11/12/09: intervisie Duplopoppen

- Jurgen Van Rossem:

14/10/09: studiedag BINC – VSD

- Rika Debusschere:

06/03/09 - 20/03/09: oplossingsgericht werken met mijn team – upgrading  
14/10/09: studiedag BINC – VSD  
27/11/09: VSD-denkdag - VSD

- Stef Keyen:

23/04/09: sociale netwerkstrategieën & familienetwerkberaad – VSD  
20/11/09: voorstelling onthemingsproject Delta/Tuba – Delta/Tuba  
20/10/09 - 27/10/09: seksueel grensoverschrijdend gedrag – SENSOA  
08/11/09: kinderrechten – stad Gent

#### 2.1.2. Groepsvorming

05/01/09: teamvorming Duplopoppen – IPSOC bijscholing  
20/11/09: teamdag omtrent functionele agressie (Liesbeth)

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

- Adolescentenoverleg: Stef Keyen

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

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

- Overleg coördinatoren Gentse dagcentra: Rika Debusschere.

- Werkveldcommissie hogeschool Gent: Jurgen Van Rossem.

### **3. Werken aan kwaliteit**

#### **3.1. Tijdsband 2009**

##### Januari 2009

- Nieuwjaarsreceptie (voorbereiding, uitvoering, evaluatie)
- Planning verloven en kampen
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Rapporten jongeren op team
- Evaluatie studie op team
- Evaluatie vakantie op team
- Planning Krokusverlof
- Vorming DUPLO-poppen (teamvorming)
- Planning evaluatie groepsvergadering, crea, binnenactiviteit e.a..
- Werkgroep kwaliteit (met Letha)
- Bijeenkomst omtrent tevredenheidsmeting Martens-sotteau

##### Februari 2009

- Afname jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Coördinatorenoverleg.
- Evaluatie nieuwjaarsreceptie
- Voorstel nieuwe bureaus
- Evaluatie crea
- Afwerken Krokusverlof
- Procedure fotokopies
- Procedure omtrent telefonische aanmeldingen
- Personeelsvergadering rond tevredenheidsmetingen Martens-Sotteau

##### Maart 2009

- Evaluatie groepsvergadering
- Evaluatie krokusvakantie
- Evaluatie studie
- Ouderavond (voorbereiding, uitvoering, evaluatie)
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen via brief naar de ouders
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering
- KWHB: bereikbaarheid en beschikbaarheid
- KWHB: onthalen van gebruikers
- KWHB: overdracht van de hulp- en dienstverlening + interne overdracht
- Bezoek studenten uit Rotterdam

- Voorbereiding paaskamp Affligem
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Voorbereiding Paasvakantie
- Procedure fotokopies
- KWHB: omgaan met klachten en suggesties
- KWHB: werken met een handelingsplan
- KWHB: samenstellen en gebruiken van het dossier
- Voorbereiden ouderavond
- Aanpassing documenten verslaggeving
- Afspraak overname taken Jurgen
- Vastleggen extra team omtrent - kinderrechten: sancties
  - uurroostersysteem

### April 2009

- Paaskamp naar Affligem
- Minivoetbaltornooi Lejo
- Swappas paasvakantie
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie Paasvakantie
- Stafvergadering Martens-sotteau
- Rapporten jongeren op team
- Start buitenlandse stage Avelina
- Voorstelling nieuw mappensysteem
- Vervanging Jurgen door Maria
- Start eerstejaarsstage Evelien
- Ado-overleg

### Mei 2009

- Themagerichte ouderavond rond straffen en belonen (voorbereiding, uitvoering, evaluatie)
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie studie
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra
- Kinderrechten: sancties
- Voorstel nieuwe uurrooster
- Beleidsteam Martens-sotteau
- Voorstel formule 'vakantieparticipatie'
- Voorstel om teamverslagen te verdelen in verschillende mappen

## Juni 2009

- Start examenregeling
- KWHB: werken met een handelingsplan
- KWHB: afsluiten van hulp- en dienstverlening
- BBQ voor de gezinnen (organisatie en evaluatie)
- Examenbegeleiding / einde schooljaar / eventuele heroriëntaties
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie studie
- Vakantieplanning + individuele afspraken met de jongeren
- Kampvoorbereidingen
- Overdracht begeleidingen (verloven)
- Coördinatorenoverleg
- Samenwerkingsafspraken team
- Plannen gezinsdag
- Overleg kwaliteit met Letha
- Swappas zomervakantie
- Stand verloven
- Werkveldcommissie Hogeschool Gent
- Ado-overleg
- Intern overleg

## Juli 2009

- Rapporten jongeren op team
- IB-kamp Stef
- Voorbereiding gezinsdag
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)

## Augustus 2009

- Groepskamp Maredsous (voorbereiden, uitvoeren en evalueren)
- Overdracht begeleidingen (verloven)
- Ado-activiteit

## September 2009

- Uurrooster evalueren en aanpassen
- Werkpuntjes jongeren + individueel overlopen
- Evaluatie vakantie
- Stagebeleid
- Kinderrechten: analyse van de werking: recht op bijstand
- Evaluatie studie op maandag
- IB-schema op punt zetten
- Evaluatie IB op maandag
- Aanpassen mails naar consulenten
- Kinderrechten: Procedure: registreren time-outgebruik
- Kinderrechten: belang van de minderjarige bij besprekingen

- Evaluatie crea
- Evaluatie binnenactiviteit
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Start derdejaarsstage Joke

### Oktober 2009

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Voorbereiding herfstvakantie
- Evaluatie studie
- ADO – overleg
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra
- Opstarten centrale visiemap
- Invoegen huishoudelijk reglement
- Procedure: time-out
- Groepsvergadering op maandag i.p.v. op dinsdag
- Evaluatie groepsvergadering
- Coördinatorenoverleg
- Procedure: informatie-uitwisseling
- Bepalen werkinstructies
- Kwaliteit: afspraken in het omgaan met gevoelige informatie
- Kwaliteit: informatie-uitwisseling op het werk
- Functioneringsgesprekken

### November 2009

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Formele ouderavond (voorbereiding + uitvoering + evaluatie)
- Evaluatie herfstvakantie
- Coördinatorenoverleg
- Visietekst omtrent:- geweld
  - geloofsovertuigingen
  - sanctioneren
  - time-out
- Functionele agressie op team
- Voorstel Ado-activiteit kerstvakantie
- KWHB: overlegorganen
- KWHB: werkinstrumenten
- Visiemap overlopen
- Evaluatie studie
- Werkveldcommissie Hogeschool Gent
- V.S.D.-denkdag
- Examenregeling jongeren
- Afwijkingen bij aan- en afwezigheden
- Voorstel intervisiegroep DUPLO-poppen
- Voorstel aanschaffen van BIB-kaart

## December 2009

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Voorbereiden Kerstvakantie
- Evaluatie studie
- Rapporten jongeren op team
- Evaluatie atelier
- Overleg omtrent centrale wachtlijst
- KWHB: inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening
- KWHB: evaluatie en bijsturing doelmatigheden in de hulp- en dienstverlening
- Intervisie DUPLO
- Opnamebeleid
- Overleg kwaliteit met Letha
- Ado-activiteit

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

#### 3.2.1. Tevredenheidsmetingen (jaarlijks of bij afsluiten van een begeleiding) 2009

Elk jaar worden er in februari tevredenheidsmetingen afgenomen, zowel van de jongeren als van de ouders. De jongeren vullen deze vragenlijst meestal in op dezelfde dag bij aanvang van de avondstudie. De metingen van de ouders worden afgegeven op één van de huisbezoeken en kunnen ons anoniem terug bezorgd worden. Het is de bedoeling onszelf te bevragen en om feedback te krijgen van onze cliënten, om zo onze werking nog beter te kunnen afstemmen op hun wensen.

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

Er waren 11 afnamen, dus 2 minder dan vorig jaar.

De ouders zijn over het algemeen zeer tevreden over onze werking en zouden allemaal opnieuw de stap naar een dagcentrum zetten indien dit nodig zou zijn. Ouders vinden over het algemeen dat er antwoorden gekomen zijn op hun vragen, en dat ze heel wat informatie hebben gekregen in verband met hun persoonlijke problematieken.

Ze vinden dat hun jongeren er op vooruit zijn gegaan, dat ze beter luisteren of beter studeren.

We waren ook blij om te lezen dat ouders zich gesteund voelden en dat ze heel wat aan de begeleiding hebben.

Dit was een erg positieve meting met weinig kritiek en verbeterpunten.



### Hoe tevreden zijn de jongeren?

Er werden dit jaar 12 tevredenheidsmetingen afgenomen. Dit zijn er 4 meer dan vorig jaar.

Het was opvallend dat dit jaar 50% van de jongeren niet graag naar het dagcentrum kwam. Een mogelijke verklaring kan zijn dat er op het moment van de afnamen heel wat problemen in onze jongerengroep waren. Dominerende jongeren, agressie, racisme waren elementen die er voor zorgden dat de veiligheid soms zoek was. Een deel van de jongerengroep vond ons te streng en wou meer vrijheid, terwijl een ander deel ons net laksheid verweet en wou dat we op bepaalde gedragingen en gebeurtenissen strenger zouden reageren.

De resultaten van zulk een meting zijn dus erg afhankelijk van het moment van afname.

Over de werking op zich waren de jongeren meestal wel tevreden.

Toch kunnen we concluderen dat we meer naast onze jongeren moeten staan bij gezinsgesprekken en evaluaties met de consultants. Tijdens IB momenten staan we meestal naast onze jongere, bij besprekingen staan we klaarblijkelijk te dicht bij de ouders en wijzen we vooral de jongeren op hun werkpunten. Ook de ouders hebben werkpunten, maar deze staan dikwijls minder centraal tijdens besprekingen.

De jongeren vinden ook dat we meer rekening moeten houden met hun activiteitenvoorstellen. Dit is niet altijd zo gemakkelijk omdat hun voorstellen vaak om allerlei redenen niet haalbaar zijn (te duur, niet passend voor de groep, te gewelddadig). Daardoor ontstaat de indruk bij de jongeren dat we hen niet betrekken bij de keuze van activiteiten. Momenteel zijn we aan het zoeken naar een betere manier via de groepsvergadering.

Een goeie 70% van de jongeren waren tevreden met de hulp die we hen boden. Vooral de studiebegeleiding werd erg geapprecieerd.

### Hoe tevreden zijn de verwijzers ?

- In 2009 werden vijf vragen mbt tevredenheid aan de verwijzers overgemaakt, twee ervan werden beantwoord. Eén eind september en één begin november.

	zeer ontevr	ontevr	eerder ontvr	eerder tevr	tevr	Zeer tevr
Frequentie van info					XX	
Relevantie van info					X	X
Inbreng begeleider in overleg					X	X
Tijdigheid verslag					XX	
Verwachtingen Consultant in verslaggeving					XX	
Verslagen geven duidelijk beeld van evolutie					XX	
Voorstelling eerste gesprek					XX	

Bereikte effecten t.a.v. vooropgestelde doelen					XX	
Bijdrage dagcentrum aan beugel proces					XX	

*Hoe tevreden zijn werknemers binnen de V.Z.W. Martens-Soteau?*

In 2008 werden er over de ganse V.Z.W. tevredenheidsmetingen afgenomen bij het personeel. De resultaten hiervan werden verwerkt en in februari 2009 was er een bijeenkomst voor de ganse V.Z.W. omtrent de bespreking van de resultaten. Binnen het dagcentrum zijn er naar aanleiding hiervan enkele veranderingen gebeurd. Hiervoor verwijzen we naar het verbeterproject hieromtrent. (zie 5.2. Verbeterprojecten 2010)

Algemene bedenkingen rond de tevredenheidsmetingen

Samen met dagcentrum Letha vroegen we ons af:

*Hoe komt het dat jongeren en ouders zo weinig nuanceren in hun antwoorden?  
Kunnen we niet meer informatie halen uit deze metingen?*

Via een werkgroepje willen we dit optimaliseren. Momenteel hebben we een aantal bedenkingen opgeschreven die zullen besproken worden op de beide teams. In mei gaan we dan terug samen zitten om de eerste voorstellen samen te leggen en te bespreken.

We hopen om tegen de volgende afnamen van de tevredenheidsmetingen een werkwijze klaar te hebben die ons veel exactere informatie biedt, met tips en kritieken waar we mee aan de slag kunnen om onze werking nog beter af te stemmen op de vraag.

Hieronder volgen een aantal bedenkingen vanuit de beide teams in verband met de huidige afnamemethode.

*Wat beïnvloedt de jongeren bij het invullen van de tevredenheidsmetingen?*

- Het is een momentopname, na een ruzie zal je een andere meting krijgen dan na een bezoek aan een pretpark.
- Door allemaal samen op hetzelfde moment de meting in te vullen kan de groepsdruk een belangrijke rol gaan spelen.
- Sommige jongeren begrijpen de vragen niet echt.
- Voor een rebellerende adolescent mag zulk een meting ook niet goed zijn. Het invullen is saai en gebeurt zo snel mogelijk. Er wordt weinig over nagedacht en resultaten zijn niet genuanceerd.
- De "waarom" vraag wordt meestal niet ingevuld. Ofwel is alles zeer slecht ofwel is alles zeer goed.
- Er zijn jongeren die hier een spelletje van lijken te maken (het is toch anoniem).

### *Wat beïnvloedt de ouders bij het invullen van de tevredenheidsmetingen?*

- Ouders vullen de metingen thuis in, soms op het laatste nippertje. Dan moet het vlug gaan.
- Er zijn ouders die de vragen niet begrijpen (allochtonen, analfabeten,...)
- Ook voor de ouders is een afname een momentopname.
- Ouders vullen soms in wat sociaal wenselijk is. Ze durven dikwijls geen kritiek geven op onze instellingen,...

### 3.2.2. Klachten en suggesties 2009

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

1. In november komt er een klacht binnen van een moeder. De persoon in kwestie vraagt ons om het heen- en weerschriftje in de studie beter in te vullen zodat ze thuis beter op de hoogte is over wat haar zoon reeds gedaan heeft in de studie op het dagcentrum.

De gezinsbegeleider heeft deze opmerking ontvangen en doorgegeven aan de studiebegeleiders. De studiebegeleiders letten er voortaan op dat het heen- en weerschriftje van deze jongere beter ingevuld wordt. Dit werd ook besproken op team.

2. In december komt er nog een klacht binnen van een moeder. Haar zoon mag van de gezinsbegeleider niet bij een vriend gaan studeren tijdens de examens omdat hij op het dagcentrum moet studeren. Op het dagcentrum, echter, is er zoveel lawaai door een andere jongere waardoor haar zoon niet kan studeren op het dagcentrum. Deze opmerking werd door de gezinsbegeleider opgenomen en besproken. Vanuit het team vinden we dit een terechte opmerking. We trachten te kijken hoe we dergelijke voorvallen (lawaai in de studie) kunnen vermijden. Jongeren die niet willen studeren en dus nogal storen tijdens de studie moeten uit de studie en worden verwezen naar de leefgroep zodat studerende jongeren zich kunnen concentreren. Deze oplossing werd afgesproken in de wandelgangen nadat de klacht het dagcentrum heeft bereikt. De volgende keren heeft de jongere kunnen studeren en hebben we de stoorzender naar de leefgroep verwezen.

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

De jongeren kunnen op het dagcentrum hun mening en ideeën kwijt in de ideeënbus en of de begeleiders noteren hun opmerkingen in het logboek. Net zoals vorige jaren komen ook dit jaar vooral veel opmerkingen omtrent het eten. Jongeren schrijven of zeggen nogal snel hun mening over wat ze van het eten vinden. Soms gaan de opmerkingen over zaken die ze niet lusten of zaken die niet lekker klaargemaakt werden. Andere keren loven de jongeren het eten dat hier klaargemaakt wordt. De opmerkingen omtrent het eten worden steeds opgenomen door de coördinator, samen met de kokkin.

Een aantal voorbeelden:

- we willen eens Turks koken
- we willen eens ribbetjes eten
- de aardappelen waren te droog
- we zouden graag saus bij onze aardappelen hebben
- de tagliatelle met vis was zeer lekker

Uit voorgaande voorbeelden trachten we zoveel mogelijk in te spelen op de vraag van de jongeren. Zo hebben we in de zomer eens ribbetjes gegeten op de BBQ, koken we soms eens Turks tijdens de vakantie. We zorgen ervoor dat de jongeren sausjes mogen eten wanneer ze deze vragen bij de aardappelen.

Gedurende het ganse jaar komen er ook vragen naar spelletjes, strips, attributen voor op het dagcentrum enz...

- wij willen nieuwe strips!
- wij zouden graag een djembé hebben
- we willen internet
- we willen een goede pc in de studie

Met deze voorstellen trachten we, net zoals met andere voorstellen en ideeën, zoveel mogelijk rekening te houden. Nieuwe strips, nieuwe spelletjes, twee djembés,... werden gekocht voor de Sint. Er komt een nieuwe pc mét internet in de studie.

Andere voorstellen die uit de bus kwamen betroffen voorstellen omtrent de dagdagelijkse werking en activiteiten.

Op vraag van de jongeren is er licht voorzien bij de kickertafel die buiten staat. In uitzonderlijke gevallen kan er studie gedaan worden in de time-out ruimte.

Activiteiten zoals fietsen, Djembé spelen en naar de Blaarmeersen gaan worden opnieuw georganiseerd. De jongeren mogen hun gsm een halfuurtje gebruiken tijdens de vakantie en, indien ze een beloningskaartje hebben, op andere momenten. Het huishoudelijk reglement wordt regelmatig aangepast wanneer er voor de jongeren onduidelijkheden zijn of wanneer er zaken niet in staan.

### 3.2.3. Ouderwerking in 2009

#### *1) Formele ouderwerking*

Op 25 maart 2009 zou de eerste ouderavond van 2009 doorgaan. De onderwerpen zouden de resultaten van de tevredenheidsmetingen, aan – en afwezigheden in vakantieperioden en het nieuwe schriftjessysteem in de studie zijn.

Op het laatste team voor de ouderavond bleek echter dat er slechts 3 ouders met zekerheid aanwezig konden zijn. Er werd beslist om de ouderavond uit te stellen tot mei en om te vormen tot een ruimere thema-avond.

De verwerking van de jaarlijkse tevredenheidsmetingen werd samengevat in een brief en opgestuurd naar de gezinnen in begeleiding.

Midden november plannen we de laatste ouderavond van 2009. Op basis van de geschrapte ouderavond van eind maart weten we dat de interesse van de ouders niet al te groot is om het weer eens over het dagcentrum te hebben.

In onze zoektocht naar een nieuwe aanpak komen we tot enkele voorstellen:

- we polsen de avond zelf bij de aanwezige ouders wat hun voornaamste bezorgdheden, interesses, ...zijn. (Eventueel aan de hand van een kleine enquête.)
- we denken samen met de ouders mee over.... Als begeleider kunnen we meedoen aan de

discussie maar we brengen niet enkel hetgeen er bij ons goed loopt, ouders mogen niet de verkeerde indruk krijgen dat bij ons alles goed loopt

Aan de hand van een korte schriftelijke enquête willen we tot enkele onderwerpen komen die door de meeste ouders gedeeld worden. Op die manier hopen we gemakkelijker een aanzet tot gesprek/ discussie te hebben. We zullen trachten tot enkele conclusies te komen omtrent de verschillende deelaspecten.

Uiteindelijk zijn er vier ouders (4 mama's) aanwezig. Dit was jammer genoeg minder dan de verwachte opkomst. Er is wel veel gezegd geweest. Het zijn vier mondige moeders, die ook kunnen luisteren naar elkaar.

Desondanks waren we wel met zes personeelsleden aanwezig. We hebben hiervoor vroeger duidelijk gekozen. Zo zien ouders ook eens andere begeleiders dan hun eigen gezinsbegeleider.

### *2) Ruimere formele ouderwerking*

Op basis van de opmerkingen uit de tevredenheidsmetingen komen we tot het onderwerp "straffen en belonen".

Eind april herinneren we de huidige gezinnen er nogmaals aan dat er een ouderavond op komst is. Voor de gezinnen van vroegere begeleidingen wordt er een uitnodigingsbrief opgesteld.

Er zijn uiteindelijk negen ouders aanwezig (1305/2009). Zij praatten actief mee en gaven aan dat een thematische ouderavonden leuker is dan de andere. De deelnemende ouders krijgen een uitgebreide syllabus mee naar huis.

Zelf waren we tevreden over het feit dat we "belonen" als waardevol alternatief naast "straffen" hebben beklemtoond. De generale repetitie met alle begeleiders heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen.

### *3) Informele ouderwerking*

Traditioneel houden we op de laatste vrijdag van januari onze Nieuwjaarsreceptie. De nieuwjaarsreceptie was terug een succes. Er waren 47 mensen aanwezig waarbij veel gezinnen van vorig jaar. Hieruit trekken we de conclusie dat deze mensen zich wellicht wat verbonden voelen met het dagcentrum.

De Cava werd lekker bevonden. Er werd weinig wijn gedronken. De voorbereidingen geraken meer en meer in een routine waardoor ze ook sneller klaar zijn.

Onze cliënten hebben diverse achtergronden wat het soms moeilijk maakt om de mensen samen te zetten zodat ze met elkaar praten.

Eind juni is er onze jaarlijkse barbecue. Zoals elk jaar is deze opengesteld voor de gezinnen die nu en het afgelopen jaar in begeleiding waren.

Bijna iedereen die zich had ingeschreven was op post. Enkele gezinnen hadden vrienden mee. Er was dus redelijk veel volk aanwezig.

De opstelling in zijn totaliteit was goed dit jaar. De BBQ stond op een goede plaats, wanneer er kon aangeschoven worden om de borden te vullen ging dat zeer snel en vlot. Ook de toog en het buffet stonden op een goede plaats en allemaal niet ver van elkaar.

De jongeren kwamen heel vaak naar de keuken om drank te vragen tijdens de aperitief.

Fruitsap vonden ze niet zo goed en ze wilden liever cola.

Volgend jaar zetten we kannen water op de tafels tijdens de aperitief. Het was warm en de mensen hadden ook veel dorst.

#### *4) Betrekken van allochtone gezinnen bij de ouderwerking*

Opvallend bij de (ruimere) formele ouderwerking was de afwezigheid van allochtone ouders, ondanks drie begeleidingen. We vragen ons af hoe we hen meer/ beter kunnen betrekken.

Vanuit deze vaststelling besluit Joke (stagiaire) om haar eindwerk rond deze probleemstelling te maken. Ze wil onderzoeken wat maakt dat allochtone ouders moeilijk de weg naar formele werkingsvormen vinden.

Ze zal hiertoe zowel hulpverleners (dagcentra, integratiediensten, ...) als ouders zelf bevragen. Uit deze praktijkbevindingen en theoriestudie hoopt ze bruikbare aanbevelingen te kunnen filteren.

Het eindwerk zou ons in juni 2010 moeten bereiken.

Elien (een andere stagiaire) wil hierop verder borduren en besluit een laagdrempelige, en meer praktische, ouderwerking opstarten. Ze hoopt door middel van een "doe-activiteit" en intensieve individuele contacten met de allochtone ouders een vertrouwensbasis te kunnen leggen om een ouderactiviteit te plannen. Het eindresultaat wordt voorzien voor de periode april- mei 2010. (zie 5.2. verbeterprojecten 2010)

#### *5) Uitgewerkt, maar niet doorgedaan*

Naast de voorziene ouderavonden plannen we ook een ouderactiviteit eind juli. De ouders die regelmatig een avond bijwonen, vragen dit al een tijdje.

Aangezien het de eerste keer is dat we ouders effectief activiteiten zullen laten doen, kiezen we er voor om op het terrein te blijven en ons te beperken tot de huidige gezinnen in begeleiding.

We willen er graag een gezinsdag van maken met verschillende activiteiten voor verschillende leeftijden en interesses: een kaarsenatelier, een houtatelier, enkele oefeningen met klei, een spel voor de kinderen en koken voor het middagmaal.

We besluiten aan de gezinnen geen bijdrage te vragen.

Op een volgende teamvergadering beslissen we om mensen die al jaren onze vaste kern zijn ook uit te nodigen. Ook eventuele vriendinnen of belangrijke familieleden mogen mee komen. We zullen ons flexibel opstellen als er vragen komen in die aard. Jammer genoeg is de datum, tijdens de Gentse Feesten, slecht gekozen. Er zouden slechts twee gezinnen effectief kunnen komen. Gezien de voorbereidingen willen we de uitwerking bewaren voor een andere datum, waarop er een grotere aanwezigheid zal zijn.

### Algemene conclusies over de ouderavonden

We kunnen besluiten dat de grootste opkomst steeds bij informele ouderavonden is. De ouderavond waarbij we de tevredenheidsmetingen overlopen werd al twee keer op rij afgeschaft wegens te weinig opkomst. De andere formele ouderavond die plaatsvindt in het najaar gaat wel steeds door. Deze ouderavond bereiden we minder voor zoals voorheen omdat we ondervonden hebben dat er vooral moet ingespeeld worden op vragen die op dat moment naar voren komen. De ouderavond omtrent een speciaal thema gaat ook steeds door en daarbij zijn er wel veel ouders aanwezig. Ook ouders die in de periode van vijf jaar voorheen begeleid werden komen hier regelmatig naar toe. Allochtone ouders lijken niet zo makkelijk naar de ouderwerking te komen. Speelt de taal hierin een rol, of het tijdstip van de ouderavonden? Het is een vraag waar we ons de komende jaren mee zullen bezighouden via eindwerkonderzoek.

### 3.2.4. Groepswerking in 2009

#### Studie

Reeds verschillende jaren merken we via de jaarlijkse tevredenheidsmetingen van de jongeren dat zij onze studiebegeleiding een belangrijk onderdeel vinden van de dagcentrumbegeleiding.

Uit dezelfde metingen blijkt dat de jongeren tevreden zijn over onze studieaanpak. Wat aanpak betreft hebben we dit jaar niet veel veranderd. We streven samen met onze jongeren naar succes ervaring op school om zo hun motivatie en zelfvertrouwen aan te scherpen. We trachten een zo ideaal mogelijke omgeving te creëren om aan schooltaken te werken en om lessen en examens te leren. De jongeren worden individueel opgevolgd en begeleid en kunnen voortdurend om uitleg vragen. De jongeren kunnen van dit aanbod gebruik maken, maar uiteindelijk moeten zij zelf de inspanningen leveren en blijven zij verantwoordelijk voor hun resultaten.

\* Op de oudervergaderingen bleek dat ouders graag wat meer informatie hadden over hetgeen hun jongere op het dagcentrum wel of niet gestudeerd had, zodat er thuis een betere opvolging zou mogelijk zijn. We hebben dan ook voor de jongeren waarvoor dit opportuun was een heen en weer schriftje geïnstalleerd. De jongere moet dit thuis laten aftekenen.

\* Om de communicatie tussen de 3 studiebegeleiders te optimaliseren en om een onderscheid te maken tussen de info voor de jongere en de ouders, en deze die nodig is om voor uniformiteit en continuïteit te zorgen onder de begeleiders, hebben we een begeleiderschriftje ontworpen. Zo kunnen we beter verder werken op bepaalde strategieën of rond bepaalde thema's die door andere begeleiders werden geïnstalleerd. Hierdoor wordt de overdracht tussen de begeleiders geoptimaliseerd.

\* Eens per maand worden alle jongeren in verband met hun studie individueel geëvalueerd. De drie studiebegeleiders bereiden dit voor en brengen dit op de teamvergadering.

\* Naar aanleiding van het decreet kinderrechten hebben we dit jaar gezocht naar een aantal werkwijzen om dit decreet ook te integreren in onze studiebegeleiding. bijvoorbeeld:

- Het opzetten van een vergadering met de jongeren die hier hun examens komen studeren.

Welke afspraken maken we onderling om het studeren hier voor iedereen zo optimaal mogelijk te laten verlopen. (Studietijden, pauzes, plaats van studeren, versnaperingen zoals fruit...)

Er werd ook een formulier ontworpen om de inspraak aan te tonen en mee te structureren.

- Het organiseren van een moment waar de jongeren de studiebegeleiding kunnen evalueren en waar ze eventuele voorstellen tot verandering kunnen aanbrengen. Ook bij de bespreking van de jaarlijkse tevredenheidsmetingen in de groepsvergadering komt het item "studie" aan bod.

- Het decreet heeft er ook toe geleid dat we individueler zijn gaan kijken naar de wensen en noden van de verschillende jongeren op studiegebied.

### *Buitenactiviteit*

Zoals altijd bleven we ook in 2009 streven naar een gezond evenwicht tussen sport- en andere activiteiten, tussen goedkope (niet-commerciële) activiteiten en iets duurder (meer commerciële) activiteiten en daarbij zoveel rekening houden met de interesses van de jongeren.

In vergelijking met andere jaren is er in 2009 veel verloop in de namiddag (vooral in de 2<sup>de</sup> helft van het jaar). Jongeren arriveren op verschillende tijdstippen en/ of gaan door op andere momenten. Daarbij komt ook de jonge leeftijd van de groep. Dit alles maakt het niet gemakkelijk om passende activiteiten te zoeken en/ of te bedenken.

Het wordt ook moeilijk om activiteiten op voorhand te reserveren, gezien de onduidelijkheden tot op het laatste moment omtrent de aanwezigheden.

Als dagcentrum proberen we hier zo flexibel mogelijk op te reageren door o.a. voor sommige jongeren studie te geven meteen na de middag ipv na 17u, door zoveel



mogelijk activiteiten in de onmiddellijke omgeving te zoeken zodat ook de jongeren die vroeger doorgaan kunnen deelnemen en door zoveel mogelijk laagdrempelige activiteiten te zoeken zodat op voorhand reserveren niet noodzakelijk is.

### Groepsvergadering

De groepsvergadering verliep nogal rumoerig gedurende het jaar. In het begin verliep de groepsvergadering nog goed. Deze vond steeds plaats maar naarmate we naar het einde van het schooljaar naderden gebeurde het steeds meer en meer dat de groepsvergadering niet kon doorgaan. Ofwel liep de afwas uit en was er geen tijd genoeg om de groepsvergadering op te starten. Soms waren de jongeren zo goed bezig met een andere activiteit zodat de begeleiding besliste om deze activiteit verder te zetten. Anderzijds kregen we ook vaak te maken met een rumoerige en opstandige groep die niet te kalmeren viel om een deftige groepsvergadering te laten doorgaan. Ook het aantal jongeren was niet steeds optimaal.

Inhoudelijk waren er niet zoveel opmerkingen omtrent de werking van de groepsvergadering. Het bleek vooral een probleem te zijn van organisatie. Daarom gingen we samen met het ganse team op zoek naar een oplossing. Dit resulteerde in een verbeterproject. (zie 5.2. Verbeterprojecten 'groepsvergadering' 2010)

### I.A.

Het concept "individuele activiteit" uit zich in verscheidene vormen. In de eerste helft van 2009 was er een jongen die de woensdagnamiddag gebruikte als moment om een extra centje bij te verdienen. Hij kluste bij in een recyclagebedrijfje. Aanvankelijk kwam hij na 'het werk' terug naar het dagcentrum. Na overleg op het dagcentrum en met zijn moeder kon hij meteen na zijn werk naar huis. Wanneer zijn werk stopte, werd de woensdagnamiddag behouden en ingevuld als een afbouwdag.

Na de zomervakantie zijn er opnieuw twee jongeren gestart met I.A.: de ene in de vorm van een tekencursus bij de tekenacademie en de andere als een zoekende manier om de woensdagnamiddag inhoud te geven.

Het vraagt van het dagcentrum heel wat flexibiliteit om met iedere jongere zijn/ haar individuele situatie rekening te houden; iemand eet vroeger dan de hele groep, een andere vertrekt later dan de rest maar is dan ook weer later terug, ... Voor de jongere die geen regelmatige invulling heeft, valt het telkens opnieuw iets bedenken om te doen het moeilijkst.

Opvallend bij alle drie was de moeilijkheid om de groepsactiviteiten los te laten.

### Binnenactiviteit:

De binnenactiviteiten verliepen nogal moeizaam. In het begin van het jaar waren er weinig jongeren aanwezig op woensdagnamiddag. De jongeren die wel kwamen haakten hierdoor ook nogal snel af waardoor we geen echte groep meer hadden op woensdag. We hebben onze werking daar naartoe gewijzigd en trachtten om meer individueel te gaan werken met de jongeren. We begonnen met korte projecten gezien langetermijnprojecten zelden tot nooit verwezenlijkt werden. We betrokken de jongeren meer bij de start van de activiteiten door met hen te gaan brainstormen omtrent wat we kunnen doen op woensdagnamiddag. We maakten de sfeer ook wat aangenamer door o.a. muziek op te leggen. Dit werkte en we kregen de jongeren die op woensdagnamiddag aanwezig waren terug op gang.

Met de start van het nieuwe schooljaar waren er meer en meer jongeren die tijdens de enkele uren dat ze hier waren moesten werken voor school. Zo ontstond er een groepje dat studie deed na 14 uur en een groepje dat studie deed na 17 uur.

Jongeren kwamen ook zelf, op eigen initiatief, op een aantal leuke voorstellen.

In het najaar startten we met het maken van een kalender a.d.h.v. verschillende technieken zoals schilderen, kleuren, tekenen, drukken, collages maken...

De atelierruimte, waarin gewerkt kan worden aan projecten werd steeds minder en minder gebruikt. De projecten gebeurden op andere plaatsen en de atelierruimte werd wat verwaarloosd. Naar aanleiding van de vaststelling hiervan namen Bram en Stef het op zich om de atelierruimte en de chill-out optimaler te gebruiken.

### 3.2.5. Visie rond stages

Tijdens het werkjaar 2009 hebben we een Erasmus-studente van Bulgaarse afkomst stage laten lopen op het dagcentrum. Dit was voor ons een primeur. Aanvankelijk verliep deze stage niet zo gemakkelijk, mede door de cultuurverschillen en de taalproblemen. Het kostte dan ook wat moeite om door de barrières te geraken, zowel van onze kant als van de kant van de studente. Uiteindelijk was het voor beiden een boeiende en leerrijke ervaring.

## 4. Evaluatie kwaliteitsplan 2009

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

### **TEAMNIVEAU:**

\* Specifieke onderdelen van het kwaliteitshandboek werden door elk teamlid gelezen. Daarna kwam elk onderdeel op team en werd bekeken wat er moest aangepast worden. De aanpassingen werden uitgevoerd door de verantwoordelijken van de werkgroep 'kwaliteit'.

Er volgt een chronologisch overzicht van de besproken onderdelen:

#### Maart 2009:

- KWHB: bereikbaarheid en beschikbaarheid
- KWHB: onthalen van gebruikers
- KWHB: overdracht van de hulp- en dienstverlening + interne overdracht
- KWHB: omgaan met klachten en suggesties
- KWHB: werken met een handelingsplan
- KWHB: samenstellen en gebruiken van het dossier

#### Juni 2009:

- KWHB: werken met een handelingsplan
- KWHB: afsluiten van hulp- en dienstverlening

#### November 2009:

- KWHB: overlegorganen
- KWHB: werkinstrumenten

#### December 2009

- KWHB: inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening
- KWHB: evaluatie en bijsturing doelmatigheden in de hulp- en dienstverlening

\* In Januari werden de data vastgelegd wanneer de verschillende deelaspecten van de werking op team zullen worden gebracht.

\* De documenten omtrent verslaggeving werden herbekeken en geoptimaliseerd. Daarna werden ze aangepast en in gebruik genomen. Het was vooral de bedoeling om de verslaggeving nog meer als werkinstrument op te stellen en te gebruiken.

\* In maart starten we met een nieuw systeem omtrent uurroosters. We maken een planning op die iedereen een week op voorhand invult. De bedoeling is dat iedereen

ongeveer weet wanneer de andere teamleden werken om afspraken en dergelijke te kunnen plannen. Deze manier van werken zou ervoor zorgen dat er geen misverstanden zijn omtrent wie wanneer komt werken.

\* In maart wordt er stilgestaan bij de interne overdracht van de hulp- en dienstverlening. Er wordt vastgesteld dat de communicatie tussen de begeleiders veel beter kan lopen. Om de communicatie te verbeteren worden volgende afspraken gemaakt:

- wie permanentie heeft:
  - zorgt dat de lijst met mondjes om te vullen aangepast is
  - neemt de telefoon op
  - houdt de GSM bij zich
- sancties:
  - deze worden zo snel mogelijk uitgevoerd
  - wanneer de sanctie niet op de dag zelf wordt uitgevoerd, krijgt de jongere de dag erna de kans om deze alsnog te doen
  - indien een begeleider niet goed weet welke sanctie er gegeven moet worden bij een bepaalde overtreding, dan overlegt deze met de begeleiders die met hem of haar in de leefgroep staan.
- de inhoud van de brievenbus en e-mails komen eerst bij de coördinator terecht alvorens ze naar de betreffende begeleider gaan
- er wordt een extra inspanning gedaan om niet nutteloos te discussiëren

\* Het handelingsplan, alsook het evaluatieverslag en eindverslag worden onder de loep genomen. We komen tot de conclusie dat er teveel titels en ondertitels zijn. Dit zorgt er o.a. voor dat men soms niet meer goed weet welke inhoud onder welk hoofdstukje valt. Qua structuur en zicht geeft dit een nogal chaotische indruk. De verschillende lettertypes en –groottes zorgen ervoor dat je met een leeg document al snel 3 bladzijden hebt. We gaan ervan uit dat de verslagen een werkinstrument zijn om samen met de cliënten te werken. Het is geen werkinstructie voor het team. We kiezen er voor om de jongere en het gezin op te splitsen zoals we gewoon zijn. De voorstelling van het gezin blijft zoals het is maar we koppelen er het onderdeel 'maatschappelijke / culturele aspecten' aan. We voegen een rubriek bij omtrent de aanmelding van het gezin op het dagcentrum. Het aantal en aard van de contacten met het gezin, de jongere en andere instanties moet gedetailleerder ingevuld worden op de daarvoor beschikbare documenten. De doelstellingen worden gebundeld en komen samen i.p.v. verspreid over het ganse document. De identiteitsfiche krijgt de naam 'betrokkenen' en krijgt een andere vormgeving.

\* Huisbezoeken en andere gesprekken moeten voortaan terug te vinden zijn via een korte inhoud in het dossier. Voorheen schreef men een aantal zaken in het begeleidingsschriftje.

\* In april werden alle bestaande mappen uit de voorziening onder de loep genomen en werd er een nieuw mappensysteem ingevoerd. Bedoeling is dat het voor iedereen duidelijk is welke documenten er in welke mappen steken.

\* In oktober wordt er een nieuwe stijl toegepast op de visiemap. Er is een visietekst voorzien per werkinstructie.

\* Er wordt op team besproken welke werkinstructies er momenteel zijn en welke er nog moeten bijgemaakt worden. Bedoeling hiervan is dat elke werkinstructie wordt weergegeven in het kwaliteitshandboek. Dit zou zorgen voor een optimaler gebruik en toepassen van het kwaliteitshandboek en de werkinstructies.

\* Er wordt stilgestaan bij 'afspraken in het omgaan met gevoelige informatie'. (zie werkinstructie 'mails'.

### **INFORMATIE-UITWISSELING N.A.V. TEVREDENHEIDSMETING PERSONEEL**

Uit de tevredenheidsmetingen van het personeel is gebleken dat de informatie-uitwisseling op het werk niet zo goed loopt. N.a.v. dit hebben we een extra teamdag georganiseerd om dit te bespreken.

Om het eens te zijn over wat de inhoud is van het item 'informatie-uitwisseling' hebben we a.d.h.v. een brainstorm allerlei soorten formele en informele informatiebronnen opgesomd. We overliepen deze en gingen na welke goed werkten en welke beter kunnen.

#### a. Teamverslag / teamvergadering

- gemaakte afspraken worden niet toegepast en / of nageleefd
- er is onduidelijkheid omtrent wie wat met welke jongere opneemt
- er heerst een angst om terreinen te overschrijden (IB-GB)
- afgesproken strategieën worden niet nageleefd
- er zijn verschillen aanwezig in schrijfstijl en interpretatie van wat gezegd

geweest is

+ lay-out: onderverdeling van inhoudelijke aspecten wordt behouden op het voorblad

in het verslag worden de onderdelen die niet aan bod komen weggelaten

+ elk verslag wordt bij het begin van de volgende teamvergadering herhaald

+ alle besluiten worden herhaald en aangestuurd op een algemene conclusie

+ concrete afspraken worden herhaald

+ iedereen zoekt voor zichzelf een manier om de eigen notities beter te

onthouden

#### b. Mails

- de grens tussen wat moet worden nagelezen en wat niet, vervaagt door het gebruik van e-mail

- er wordt teveel gesurft voor eigen gebruik, zonder dat dit eerst gevraagd wordt aan de coördinator

- het wachten op de aanwezigheid van een begeleider om een mail te lezen is absurd

- mails worden beschouwd als privé, terwijl ze eigenlijk de dienst aanbelangen

- + er wordt verwittigd a.d.h.v. briefjes op de bureaus om printen uit te sparen
- door het leggen van briefjes op de bureaus passeren de mails de bureau van de coördinator niet meer

- + er kan gewoon geantwoord worden op mails
- + indien er meer dan enkel praktische informatie moet worden teruggestuurd, wordt een nieuwe mail aangemaakt en wordt er gewerkt met een bijlage en moet deze worden nagelezen door de coördinator
- + de discussie over privé-surfen wordt opgenomen in de functioneringsgesprekken
- + mails met 'i.o.v.' worden toch ondertekend met de naam van de coördinator

c. Pedaalagenda in de studie

- + de agenda is geen kladpapier
- + de agenda wordt steeds zoveel mogelijk ingevuld

d. Mondjes-om-te-vullen lijst

- er is onduidelijkheid rond de correctheid van de pinnetjes: is dit recent of nog niet aangepast?

- + op maandag worden de basispinnetjes voor de hele week ingestoken. Wijzigingen worden daarop aangebracht door wie de informatie heeft. Op die manier zijn er dus geen verkeerde interpretaties meer.

- + Daarnaast wordt ook het logboek aangevuld met afwezigheden
- + Wanneer er plotse veranderingen in de aanwezigheden zijn en een begeleider was voorzien om in de groep te staan kan deze nog mee eten (eventueel in de vergaderruimte)
- + Wie permanentie heeft is hier in principe op voorzien (uitzonderingen zijn mogelijk)

e. Algemene agenda

- afspraken worden te weinig genoteerd
- gemaakte afspraken worden vaak te laat genoteerd

- + afspraken worden zo snel mogelijk ingeschreven of aangepast

f. Sms / telefoon

- het heen en weer sms'en en telefoneren verschilt van gezin tot gezin
- + er is een daling van de belfrequentie en beltijd tegenover het toenemen van 'doelgericht' telefoneren

- er is soms wat wrevel omdat de begeleider graag zijn eigen gezinnen zelf aan de telefoon krijgt

- wanneer de GSM 's avonds wordt uitgezet, gebeurt het soms dat hij de volgende dag niet automatisch terug wordt aangezet

- + de GSM blijft niet meer zitten in broekzakken
- + er zijn twee looptelefoons die nu ook gebruikt kunnen worden

- + cliënten mogen ook eens een andere begeleider aan de telefoon krijgen

- + prioritair neemt de begeleider die van permanentie is de telefoons op (rekeninghoudend dat deze persoon kan wisselen in de loop van de dag)
- + uitzondering wanneer de permanentiebegeleider iets anders aangeeft
- + wanneer de begeleider die van permanentie is niet op de bureau is en niet direct kan opnemen dan neemt een andere begeleider de telefoon op
- + de GSM laten we 's avonds aanliggen en we leggen deze naast het antwoordapparaat
- + privé telefoongebruik kan, maar niet te veel. We hanteren hier de redelijkheid. Lange gesprekken gebeuren thuis en kan je hier afblokken. Zoniet kun je hier ergens apart gaan zitten.

g. Fiches van de jongeren / betrokkenen

- + deze fiches houden we zo up-to-date als mogelijk
- + wanneer een fiche gewijzigd wordt, dan wijzigen we ook de lijst 'betrokkenen' op de pc en in de dossiers

h. Dossier

- + iedereen tracht dezelfde onderverdelingen te gebruiken; verwijzer, dagcentrum en andere
- + alles moet in het dossier terug te vinden zijn, ook de invulbladen van IB-gesprekken e.d. . Checklisten mogen aan de betreffende verslagen vastgemaakt worden.

i. Mappen

- + iedereen moet weten wat waar te vinden is.
- + mappen m.b.t. de groep bevinden zich op de bureau
- + alle andere mappen bevinden zich op de bureau van de coördinator
- + info, literatuur en bijscholing bevinden zich in de vergaderzaal boven

j. Invulschema's

- + de wekelijkse werkplanning van het personeel is soms moeilijk te vinden. vanaf nu laten we dit liggen aan het logboek. Wie permanentie doet kijkt 's morgens na wie wanneer komt (of schrijft dit op)
- De oude uurroosters mogen in de schoendoos gedeponereerd worden.
- We noteren ook de huisbezoeken op de werkschema's vooral deze van 's morgens.
- We houden ons aan de afspraak dat iedereen een half uur speling krijgt op het rooster zonder verwittigen.
- Stef houdt deze schema's in orde.

- + De individuele werkpuntjes: Bram houdt dit in orde
- We steken dit schema steeds in het logboek op de dag dat we het moeten invullen, dit te vermijden dat we ze vergeten.

- + Het Logboek (Stef) er steken meestal 4 weken op voorhand dagblaadjes in

- + mondjes om te vullen: door Liesbeth

+ vakantieschema's (Rika)

+ afwas (Rika en Bram) liep moeilijk , via groepsvergadering op maandag?

+ eten op woensdagavond: werd niet meer ingevuld. Het is toch gemakkelijk als je weet wat je 's avonds moet koken wanneer je in de groep staat. Ook variatie wordt hierdoor vergemakkelijkt  
(Bram via de groepsvergadering)

#### k. De wandelgangconversaties

+What you need to know / what is nice to know

Wat je wel zegt wat je niet zegt wat je weet en wat je wil weten

Deze conversaties zijn dikwijls een ventileren van een huisbezoek, een moeilijke groeps- avond, uitwisselen van ideeën, wat denkt de ander hierover enzv.

Soms weet natuurlijk iedereen al alles voor het op team komt, alles wordt dan nog eens tegen iedereen apart herhaald.

Het is moeilijk om hier iets rond af te spreken of er een regel rond op te bouwen.

Het is een teken van betrokkenheid, en iedereen heeft nood aan ventilatie en wil raad.

+ Het is belangrijk om te kunnen ventileren over incidenten in de groep. Het loskomen van de emotionaliteit van het moment is nodig om objectief naar een gebeuren te kunnen kijken.

+ De begeleider moet ook kunnen loskomen van het feit dat hij/zij verantwoordelijk is voor wat er met de gasten misloopt en vragen en opmerkingen van collega's niet op zich betrekken.

We proberen allemaal het gezond verstand te gebruiken,

Praten, ventileren= zaken op een rijtje zetten, klaarheid scheppen in een gebeuren enzv. ook vragen ivbm. de IB. jongeren kunnen soms geen week wachten,.....

Bedenking: wanneer iemand een dag niet in de groep staat kan hij gerust thuisblijven. Dit hoeft niet speciaal op het werkschema te staan. Je moet wel die dag bereikbaar zijn, zoniet wordt dit tenminste gezegd en op team afgesproken.

### **WERKGROEP KWALITEIT**

Binnen onze werking is er een werkgroep 'kwaliteit'. Deze wordt vertegenwoordigd door de coördinator en een medewerker. Bedoeling van deze werkgroep is dat men nauw samenwerkt omtrent allerlei zaken betreffende kwaliteit binnen de voorziening. (bvb: opstellen kwaliteitsverslag, up-to-date houden van het kwaliteitshandboek...)

De teamleden uit onze voorziening komen enkele keren per jaar samen met het werkgroepje kwaliteit uit de andere voorziening 'Letha'. Bedoeling is dat beide



voorzieningen samenkomen om het kwaliteitshandboek te optimaliseren en up-to-date te houden.

*Januari:* er wordt samengekomen om te plannen wat er gedurende het komende jaar moet worden geëvalueerd. Dit gebeurt a.d.h.v. een lijst waarop geldigheidsdata terug te vinden zijn wanneer elk specifiek onderdeel van het kwaliteitshandboek vervalt. Naargelang van de geldigheidsperiode wordt er besproken wanneer deze onderdelen geëvalueerd moeten worden op teamniveau alvorens deze binnen de werkgroep op elkaar af te stemmen.

*Juni:* tijdens deze bijeenkomst werden de voorafgesproken onderdelen van het kwaliteitshandboek op elkaar afgestemd. De aan te passen onderdelen werden verdeeld onder de twee dagcentra. De aanpassingen gebeurden in de loop van de maand juni.

*December:* tijdens deze bijeenkomst werden terug de voorafgesproken onderdelen op elkaar afgestemd. Er wordt ook bekeken hoe we het best kunnen samenwerken om het ganse kwaliteitshandboek terug op punt te zetten. Er zijn ondertussen heel wat werkinstructies ontstaan. Deze worden, in de mate van het mogelijke gelijkgestemd.

## **4.2. Bijkomende werkinstructies**

In 2009 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. De bestaande werkinstructies werden aangepast en indien mogelijk gelijkgestemd met de andere voorziening 'Letha'. Alle werkinstructies hebben ongeveer dezelfde opbouw en worden verdeeld in korte stukjes. Eerst wordt er beschreven wat het is. Daarna wordt het doel beschreven. Na de doelbeschrijving komt de inhoud. Als laatste puntje verwijzen we naar bestaande documenten en/of checklisten. Voor alle duidelijkheid komen ze nog eens allemaal aan bod met een korte beschrijving erbij.

Werkinstructie 1: kennismakingsperiode

Werkinstructie 2: schrijven handelingsplan / zesmaandelijkse verslaggeving / eindverslag

Werkinstructie 3: teamvergadering

Werkinstructie 4: individuele begeleiding

Werkinstructie 5: werkpuntjes / groepsfasering

Werkinstructie 6: omgaan met agressie

Werkinstructie 7: omgaan met klachten

Werkinstructie 8: gezinsbegeleiding

Werkinstructie 9: swappas

Werkinstructie 10: afbakening werkterreinen

Werkinstructie 11: intake

Werkinstructie 12: tevredenheidsmetingen

Werkinstructie 13: time-out

Werkinstructie 15: mails

Werkinstructie 16: foto's en ontwikkelen

Werkinstructie 17: studie

Werkinstructie 18: aankoop materiaal binnenactiviteit

Werkinstructie 20: Pc-gebruik en –inhoud

Werkinstructie 21: groepsvergadering

Werkinstructie 22: individuele activiteit

### **4.3. Kinderrechten**

In de loop van het werkjaar 2008 werd er gevraagd om onze dagcentrumwerking door te lichten en aan te passen aan wat het decreet kinderrechten voorschreef. Er werd een werkgroepje opgericht (2 begeleiders). Aan de hand van een documentatiemap met verschillende werkboekjes hebben we ons verdiept in dit decreet, we hebben het leren kennen en leren begrijpen.

Het voorbije werkjaar 2009 zijn we het decreet gaan implementeren in al de aspecten van onze werking. Nu kunnen we stellen dat het decreet als een rode draad binnen gans onze werking loopt.

Op het einde van het werkjaar hebben we getracht om dit ook zichtbaar en aantoonbaar te maken binnen onze werking.

## Werkwijze:

### 1) De basishouding van de begeleiders:

Het ons eigen maken van wat het decreet voorschrijft. We zijn bewuster met een aantal ideeën beginnen omgaan.

- \* De jongeren zijn handelingsbekwaam
- \* We begeleiden in het belang van de jongeren
- \* Dit doen we in een duidelijke en voor de cliënt verstaanbare dialoog
- \* Jongeren denken mee, vergaderen mee, beslissen mee, op alle terreinen die voor hen van belang zijn
- \* we werken emancipatorisch,.....

### 2) Toepassing binnen onze werking.

We zijn onze werking gaan analyseren in verschillende deelaspecten, en gaan kijken hoe we het decreet konden implementeren.

Hier onderscheiden we twee grote groepen.

- a) Het groepswerk: activiteiten, studie, vrije tijd, crea, vakantiewerking, kampen, maaltijden...
- b) De andere begeleidingsmomenten en items: IB, intake, handelingsplan, evaluaties en andere besprekingen, dossiers...

#### a) Het groepswerk:

Het belangrijkste item hier is de wekelijkse **groepsvergadering**. Hier worden een aantal wekelijks terugkerende thema's (afwaslijst, vragenronde, verloting posters,..) afgewisseld met periodieke thema's (voorstellen voor vakantieactiviteiten, evaluatie van een kamp,..., een probleem in de groep,...). Ook de communicatie tussen de jongerengroep en het team gebeurt via dit medium. ( ideeënbus, voorstellen die al of niet goedgekeurd zijn, teammededelingen,...)

Andere aspecten hebben daarnaast soms kleinere deelnemersvergaderingen, vooral omdat ze niet iedereen aanbelangen en omdat de groepsvergadering ook beperkt in tijd is.

#### Enkele voorbeelden

- Examens: de jongeren die hier studeren vergaderen en beslissen over de studieblokken, de pauzes, versnaperingen, persoonlijke wensen,...
- Atelier / Binnenactiviteit: voor het begin van elk atelier mogen er voorstellen gedaan worden, kunnen er taakjes gekozen worden,....

- Indien er zelf gekookt wordt in de vakantie, of wanneer jongeren zelf een dag mogen plannen wordt er eerst samen gezeten en kan iedereen voorstellen doen.
- Kampvoorbereiding met diegene die meegaan.

Om de jongeren te helpen om deze kleinere vergaderingen zo zelfstandig mogelijk te doen en ook om aan te tonen dat de jongeren samen hebben beslist over iets, hebben we een aantal documentjes (invulschema's) ontworpen. Indien nodig zal de betrokken begeleider coördineren. Deze formulieren worden bijgehouden in de overeenstemmende mappen.

b) Andere begeleidingsaspecten (structureel organisatorisch):

\* van intake tot eindevaluatie:

De jongeren hebben recht op inspraak en participatie, recht op een dossier, beslissingsrecht ivm. hun eigen hulpverlening, ....

Dit kan alleen indien ze de juiste informatie krijgen in een voor hen begrijpbare taal. We hebben onze ganse werking doorgelicht en waar nodig aangepast om aan de eisen van het decreet te voldoen.

c) Besprekingen op team:

\* **Team 4/05/2009:**

Sancties tov DRPM:

\* **Team 21/09/2009:**

Toepassen van het decreet kinderrechten bij besprekingen

\* **Team 05/10/2009:**

Huishoudelijk reglement

**Team 09/12/2009:**

- Kinderrechten:

Overzicht van de implementatie binnen onze werking

## **5. Kwaliteitsplan 2010**

### **5.1. Tijdsband**

#### **Januari 2010**

- Nieuwjaarsreceptie
- Planning verloven en kampen
- Evaluatie studie
- Klachten en suggesties
- Samenkomst werkgroep kwaliteit
  - Team 15/1/2010: Verder afwerken van de documenten in verband met inspraak voor de verschillende pijlers.

#### **Februari 2010**

- Planning kwaliteit
- Planning implementatie kinderrechten
- Afname tevredenheidsmetingen
- Evaluatie groepsvergadering
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Overleg dagcentra Oost- en West-Vlaanderen
- Coördinatorenoverleg
- Brainstormen omtrent aanpassingen groepsvergadering op team

#### **Maart 2010**

- Formele ouderavond
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op ouderavond
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
  - Maart 2010: aanpassing van de ruimtes volgens de voorstellen van de jongeren.

#### **April 2010**

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

## **Mei 2010**

- Stage (1<sup>e</sup> jaars)
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Uurroostersysteem
- Mei 2010: Samenvoegen en ordenen van wat we tot nu toe allemaal hebben gedaan rond kinderrechten.
- Bijeenkomst Gentse dagcentra omtrent centrale wachtlijst

## **Juni 2010**

- 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
- Bespreken van de map kinderrechten op team.
- Manier uitschrijven om jongeren te bevragen rond kinderrechten.

## **Juli 2010**

- Groepskamp naar Maredsous
- Jobstudente: Joke

## **Augustus 2010**

- Start nieuwe collega

## **September 2010**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie zomervakantie
- Studie
- KWHB: samenstelling en gebruik van het dossier
  - Kinderrechten: eerste evaluaties en bedenkingen. Doen we het nu zoals het moet, zijn jongeren goed geïnformeerd, Wat hebben jongeren beslist?, Waar zijn de resultaten van de besprekingen te vinden?
- Invoeren van nieuwe methodiek groepsvergadering

## **Oktober 2010**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: afspraken in het omgaan met 'gevoelige' informatie
- Coördinatorenoverleg
- Overleg dagcentra Oost- en West-Vlaanderen
- Evaluatie van het gebruik van de nieuwe ruimtes
- Verbeterpunten uit bevraging kinderrechten.

## **November 2010**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: omgaan met klachten en suggesties
- Eerste bijsturingen en aanpassingen (verbeteringen) rond DRPM.

## **December 2010**

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- KWHB: overzicht van de middelen
- Evaluatie nieuwe methodiek en systeem groepsvergadering

## 5.2. Verbeterprojecten 2010

Dagcentrum De Pedaal

**Datum:** Februari 2010

### **Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Kinderrechten: verdere implementatie van de kinderrechten

<b>Verbeterdoel:</b>	Optimaliseren en vernieuwen van de beschikbare groepsruimtes				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
-Noteren van de vraag (tevredenheidsmetingen 2009) + terugkoppeling via groepsvergadering	- Openen van een dialoog met de jongeren - Noteren van concrete voorstellen	Februari	Stef & Bram	coördinator	
-Voorstellen van de jongeren - bespreken op teamvergadering	- haalbare voorstellen concretiseren - maken van een ruimtelijk plan	Februari	Team	Coördinator	
-Terugkoppeling naar de jongeren	- komen tot een consensus samen met de jongeren	Maart	Bram	Coördinator	
-Teambespreking: concreet plannen van veranderingen + aankoop behoeftes	- data vastleggen aankoop - data vastleggen uitvoering	Maart	Team Rika & Jurgen	Coördinator	
-Uitvoeren van de plannen al of niet samen met de jongeren	- realiseren van verbeterde ruimtes	Maart		Coördinator	
-evaluatie van het gebruik van de nieuwe ruimtes		Oktober		Coördinator	

Dagcentrum De Pedaal



**Datum:** April 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Betrekken van allochtone ouders bij de ouderwerking

<b>Verbeterdoel:</b>	Komen tot activiteiten die toegankelijk zijn voor allochtone ouders			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
-Bevragen van allochtone ouders omtrent hun interesse voor een gezamenlijke, laagdrempelige activiteit	-Zoeken naar gemeenschappelijke interesses en sterktes van de ouders om zo tot een activiteit te komen die hen motiveert	april	Elien	coördinator
-Bespreken van de voorstellen op teamvergadering	-Komen tot 1 activiteit die we zo goed als mogelijk uitwerken	april	Team	coördinator
-Motiverende gesprekken, vastleggen van de activiteit, concrete voorstellen en datum vastleggen	-Concreet maken van activiteiten	april	Elien	coördinator
-Terugkoppelen naar team	-Helpen concretiseren en effectief plannen (wie doet wat, wie komt er?)	mei	Team	coördinator
-Uitproberen van technieken, voorbereiden naar een optimale slaagkans	-Weten wat we nodig hebben, wie wat gaat doen	mei	Elien	coördinator
-Uitvoeren op vastgelegde datum	-Oudergroep met elkaar op een leuke manier in contact brengen	mei	Elien, Liesbeth	coördinator
-Evaluatie op team		mei	Team	coördinator
-Evaluatie met ouders		mei – juni	Elien	coördinator
-Terugkoppeling naar team	-Verdere strategie en eventuele aanpassingen	juni	Team	coördinator
-Komen tot het einddoel	-Ouders komen vlot naar ouderactiviteiten en thema-avonden Ouders zijn meer betrokken bij het dagcentrumgebeuren	juni	Team	coördinator

**Datum:** januari 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Groepsvergadering

<b>Verbeterdoel:</b>	Groepsvergadering toegankelijker maken voor elke jongere binnen het dagcentrum (praktisch) Inspraak zichtbaarder maken en verhogen van betrokkenheid (inhoudelijk)			
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator			
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>
- evaluatie huidige groepsvergadering	- zoeken naar wat er goed loopt en wat er minder goed loopt	januari	Bram & Rika	coördinator
- voorstel resultaten op team	- kenbaar maken van de + en – punten van de groepsvergadering	februari	team	coördinator
- brainstorm omtrent mogelijke aanpassingen	- op teamniveau verschillende opties bekijken om tot een oplossing te komen	februari	team	coördinator
- conclusie trekken uit voorafgaande opmerkingen	- duidelijkheid en alternatief	maart	Bram & Rika	coördinator
- invoering nieuwe methodiek	-	september	Bram	
- evaluatie nieuw systeem en nieuwe methodiek op teamniveau	- optimaliseren, evalueren van het nieuwe systeem	december	team	

**Datum:** maart 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Tevredenheidsmetingen bij de jongeren

<b>Verbeterdoel:</b>	Optimaliseren en toegankelijker maken van de tevredenheidsmetingen bij de jongeren.				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
- overleg met DC Letha, nagaan van gemeenschappelijke behoeften en mogelijkheden + individuele behoeften per dagcentrum	- inventariseren van behoeften en sprokkelen van ideeën	maart 2010	Stef, Bram, Johanna, Kathleen	coördinator	
-terugkoppeling naar beide teams -verdere uitdieping	- informeren en bevragen van het team - afspreken en verdelen van voorbereidingswerk voor denkmoment op team	april 2010	Stef en Bram	coördinator	
-verzamelen van informatie via verschillende kanalen (ADO-overleg, groepsvergadering, O-W Vlaams overleg)	- ontdekken van eventuele nieuwe, bruikbare methodieken, ideeën	mei 2010	Stef, Jurgen, Bram	coördinator	
-voorstellen van de verzamelde informatie + brainstormen op team	- tot een verbeterde manier komen om tevredenheidsmetingen af te nemen bij de jongeren	mei 2010	team	coördinator	
-uitschrijven van de nieuwe procedure en vorm van tevredenheidsmetingen (vb. andere vraagstelling)	- komen tot een bruikbare en verbeterde tevredenheidsmeting voor de jongeren	najaar 2010		coördinator	
- afnemen van de tevredenheidsmetingen van de jongeren	- uitvoering in de praktijk	voorjaar 2011		coördinator	
- verwerken van de resultaten van de tevredenheidsmetingen ter voorbereiding van een teamvergadering hieromtrent	- kijken of we de tevredenheidsmetingen toegankelijker en optimaler gemaakt hebben	maart 2011		coördinator	
- bespreking op team van de resultaten en van de bevindingen i.v.m. de nieuwe manier van afname	- iedereen is op de hoogte van de resultaten en bevindingen + evaluatie binnen team	maart 2011		coördinator	
- eventuele aanpassing van de tevredenheidsmetingen na evaluatie op team	- komen tot een definitieve vorm	april 2011		coördinator	
- jaarlijks evaluatie van het systeem	- eventuele verbeterpunten uitwerken	april 2012 april 2013 april 2014		coördinator	

**Datum:** mei 2010

**Aandachtsgebied / aandachtspunt:**

Kinderrechten

<b>Verbeterdoel:</b>	Evaluatie van de implementatie van de kinderrechten in onze werking.				
<b>Verantwoordelijke:</b>	Coördinator				
<b>Acties:</b>	<b>Gewenst resultaat</b>	<b>Tijdspad:</b>	<b>Uitvoerder:</b>	<b>Opvolging:</b>	
-afwerken, samenvoegen en ordenen van de implementatie van DRM in onze werking.	-er is een map waar alle zaken zijn gebundeld zodat elk teamlid alles kan terugvinden en hanteren.	-eind mei	-Stef	-coördinator	
-bespreking van de map op team + voorstel tot eerste evaluatie	-aanduiden van een werkgroep die een manier zoekt om elk aspect te bevragen en te evalueren.	-begin juni	-team	-coördinator	
-manier uitschrijven om jongeren te bevragen rond kinderrechten.	-voorstel op team, komen tot een bruikbare methode.	-eind juni	-werkgroep	-coördinator	
-bevragen van de jongeren, teamleden i.v.m. kinderrechten binnen de verschillende aspecten van de werking.	-inventariseren van wat goed loopt, wat kan verbeterd worden, bespreking op team.	-september	-werkgroep	-coördinator	
-zoeken naar oplossingen, verbeteringen.	-voorstellen op team van mogelijke verbeteringen.	-oktober	-team	-coördinator	
-terugkoppelen naar de jongeren.	-toetsen van de nieuwe voorstellen.	-eind oktober	-werkgroep	-coördinator	
-integreren in de werking, aanvullen map kinderrechten.	-betere implementatie	-november	-werkgroep	-coördinator	