

***Werkingsverslag
Kwaliteitsverslag 2010***

*Dagcentrum Ietha
Dagcentrum Pedaal*

INLEIDING	2
DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU	
1. V.Z.W. Martens-Sotteau	4
2. Profiel	5
3. Organigram	7
4. Medewerkers en Raad van Bestuur	8
DEEL 2 : DAGCENTRUM LETHA	10
1. Cijfergegevens jongeren	10
2. Medewerkers	11
3. Werken aan kwaliteit	12
4. Evaluatie kwaliteitsplan 2010	15
5. Kwaliteitsplanning 2011	20
DEEL 3 : DAGCENTRUM DE PEDAAL	23
1. Cijfergegevens jongeren	23
2. Medewerkers	25
3. Werken aan kwaliteit	26
4. Evaluatie kwaliteitsplan 2010	44
5. kwaliteitsplan 2011	49

INLEIDING

U vindt hieronder het werkingsverslag 2010 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.

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.

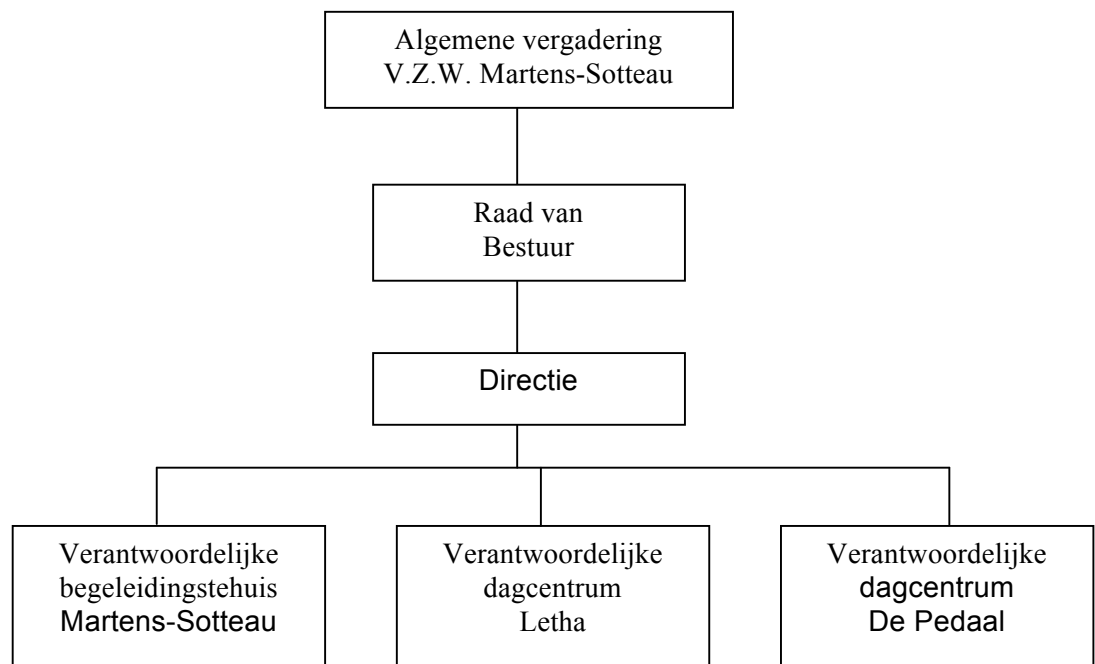
5) We willen de finances en de middelen aan personeel zorgzaam inzetten:

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

3. Organigram

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

U vindt het organigram over de voorzieningen heen.



4 . Personeelsgegevens:

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

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

Algemene diensten

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

Dagcentrum Letha

Luc Vyncke	verantwoordelijke	80 %
Pol Gevels	begeleider	80 %
Rosette Lammens	begeleidster	50 %
Valérie Samsoen	begeleidster	60 %
Kathleen Geldolf	begeleidster	50 %
Johanna Van Steelant	begeleidster	80 %
Tineke François	begeleidster (zwangerschapsverlof)	50 %
Hilde Blansaer	poetsen en koken	50 %
Maria Eeuwema	begeleidster (vervanging)	65 %
Hanne- Laure Willems	begeleidster(vakantiejob)	80 %

Femke Van Eeckhout (bachelor maatschappelijk werk) liep stage op het dagcentrum

Dagcentrum De Pedaal

Debusschere Rika	verantwoordelijke	80%
Keyen Stef	begeleider	100%
Van Rossem Jurgen	begeleider	100%
Vervecken Liesbeth	begeleider (uit 30/06/2010)	100%
Janse Bram	begeleider	100%
Ellen Van der Linden	begeleider (in 01/08/2010)	100 %
Vandamme Nancy	poetsen en koken	54%
Sarazijn Joke	begeleidster (vakantiejob)	80 %

Ellen Van Driessche , Maartje Verstraete; Nele Dewitte en Julie Goossens liepen stage . (allen bachelors hetzij orthopedagogie, hetzij maatschappelijk werk)

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, gewezen inspecteur buitengewoon onderwijs

Deel 2 : Dagcentrum 'Letha'

1. Cijfergegevens jongeren

1.1. Bezetting op 31 december 2010

De bezetting bedroeg voor 2010 : 93,80%.

Het bezettingscijfer blijft over de voorbije jaren ongeveer hetzelfde, namelijk steeds meer dan 90%

In de loop van 2010 hadden we 14 kinderen in begeleiding.

2 dossiers via de Jeugdrechtbank en 12 via het CBJ.

De leeftijdsspreiding van de kinderen op 31/12:

6 jaar	3
7 – 8 jaar	4
9 – 10 jaar	1
11 – 12 jaar	1
+ 12 jaar	0

De verblijfsduur van de kinderen in 2010 was als volgt:

0 – 3 maand	2
3 – 6 maand	2
6 – 12 maand	3
12 – 24 maand	6
+ 24 maand	1

1.2. Afgesloten begeleidingen

In 2010 werden 5 begeleidingen afgesloten.

De gemiddelde begeleidingsduur was 15 maand, nazorg voor een aantal van de gezinnen niet meegerekend gezien dit op basis van vrijwilligheid gebeurd.

Verder vervolg op onze hulpverlening:

- drie jongeren verblijven thuis,
- één jongere maakt de overstap naar een ander dagcentrum.
- één jongere wordt residentieel verder begeleid.

1.3. Nieuwe begeleidingen

In 2010 werden 5 nieuwe begeleidingen opgestart, 6 begeleidingen gestart in 2009 liepen in 2010 verder door.

Leeftijd bij opname :

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

Verwijzende instantie:

J.R.B : 2

C.B.J. : 3

1.4. Aanmeldingen

Met ingang van 2010 verlopen de aanmeldingen via de Centrale Wachtlijst. Dit volgens de afgesproken procedure. Tot op heden verloopt dit vlot. De open verklaarde plaatsen worden snel opgenomen en ingevuld.

2. Medewerkers

2.1. Lijst van medewerkers

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

2.2. Vorming, training en opleiding

- Twee medewerkers nemen deel aan de Gentse intervisiegroep duplo, werken met duplo-poppen vanuit een contextueel denkkader. Deze groep komt een viertal keer per jaar samen.
- Samen met de medewerkers van dagcentrum de Pedaal volgden we de tweedaagse 'Het gezinsproject. Een systematisch gefaseerd begeleidingsmodel'. Gebaseerd op het gezinsproject van Van Acker.
- Eén medewerker volgde de driedaagse opleiding 'Doelgericht werken met ouders en jongeren' georganiseerd door het VSD en gegeven door vzw Jongerenbegeleiding.
- De opleidingsdag BinC te Brussel werd gevolgd door twee medewerkers.
- Eén medewerker blijft de overlegmomenten van het VSD volgen.

- De werkgroep kwaliteit Letha – Pedaal komt jaarlijks twee maal samen. Het kwaliteitsboek en aanverwante documenten en werkinstructies worden na overleg op punt gezet.

2.3. Functioneringsgesprekken

De functioneringsgesprekken hadden plaats in het voor- en najaar.

3. Werken aan kwaliteit

3.1 Chronologisch overzicht

Januari

- Bespreking van de ontwerpnota centrale wachtlijst en opmaak van ons profiel voor de centrale wachtlijst.
- Planning tevredenheidsmeting ouders en jongeren
- Nakijken van de individuele dossiers in functie van de nieuwe erkenning – inspectie
- Bezoek aan het Centrum Ambulante Begeleidingen, 'werken met vragenlijst gezinsfunctioneren' en eerste toetsing op eventuele bruikbaarheid
- Planning nieuwjaarsreceptie
- Inrichting nieuwe spreekruimte, opmaken plan
- Ontwerpen van nieuwe brochure voor de ouders en jongeren.
- Decreet Rechtspositie, verdere planning
 - Beroepsgeheim : Johanna en Pol
 - Privacy : Kathleen en Valérie
 - Inspraak en participatie : Tineke en Luc
 - Bijstand : Johanna
 - Belang van de minderjarige : Pol
 - Bekwaamheid: Luc

De verschillende artikels worden door de teamleden doorgenomen en ter bespreking voorbereid.

- Werken aan nieuwe tevredenheidsmeting, dit in samenwerking met dagcentrum De Pedaal.
- Evaluatie gebruik vernieuwde verslaggeving teamvergadering, huidige schema en invulling ervan kan blijven bestaan. De verslaggeving werd een compromis tussen noteren van de procesmatige gedachtegang en het noteren van de feitelijke gegevens.
- Afwerking brochures
- Evaluatie nieuwjaarsreceptie, werd als aangenaam ervaren.
- Femke Vaneeckhout beëindigde haar stage (5 oktober 09 – 15 januari 2010).

Februari

- DRP art 24 recht op bijstand, duiding en gesprek daarover
- Tevredenheidsmeting voor de jongeren werd bijgewerkt. Afname in krokusvakantie
- Intakeprocedure: voorstel van de werkinstructie
- Afname tevredenheidsmeting jongeren door stagiaire

Maart

- Begeleiding van stages, uitgebreidere evaluatie door stagebegeleider op teamvergadering.
- Rechtspositie privacy
- Evaluatie van onze verslaggeving, opmaak handelingsplan, evolutieverslag en eindverslag
- Bespreking van de resultaten tevredenheidsmeting jongeren.
- Bespreking van de resultaten tevredenheidsmeting ouders.
-

April

- Paaskamp te Retie

Mei

- Rechtspositie inspraak en participatie
- Kwaliteit van vragenlijst tevredenheidsmeting, wijze van afname, verwerking en terugkoppeling (cfr kwaliteitsplanning 2011) dit in samenwerking met dagcentrum de Pedaal.
- Afspraken organisatie uurrooster
- Planning van kampen jongeren groot verlof
- Planning studiedagen, in overleg met dagcentrum de Pedaal. Stappenplan Van Acker op 22/11 en 06/12/2010

Juni

- Planning functioneringsgesprekken.
- Het thema 'ouders en dagcentrumwerking' in mogelijkheden en wenselijkheden uitwerken. Drie thema's werden voorop gesteld: 'spelen met je kind', 'huiswerk en school' en 'vakantie en vrije tijd'. Er zou gewerkt worden via thema middagen, van daaruit kunnen individuele doelstellingen tav gezinnen geformuleerd worden.
- Planning activiteiten groot verlof o.a. kampen, grabbel- en swappas.
- Toetsing ervaringen centrale wachtlijst.
- Installatie van de nieuwe computers en centraal netwerk vzw.
- Jaarlijkse barbecue
- Planning van de opvolging van de gezinnen in verlof periodes

In de maanden *juli en augustus* werden op de wekelijkse teamvergadering enkel de lopende zaken verder behandeld.

September

- planning teamdagen en vastleggen van de inhoud:
 - 'spelen met je kind' , vormingsmoment voor ouders wordt verder voorbereid
 - Vragenlijst gezinsfunctioneren – hoe kunnen we deze in onze werking gebruiken, op 21/09
 - Beroepsgeheim, op 16/11
- vastleggen eerste afspraken BinC
- voorbereiding consulentendag (open dag van de dagcentra Gent- Eeklo) op 30/09
- evaluatie groot verlof

Oktober

- Evaluatie open dag 'dagcentra en consulenten'. Het georganiseerde informatiemoment, in samenwerking met de andere dagcentra (Gent – Eeklo), werd als positief ervaren.
- Verdere voorbereiding 'spelletjesnamiddag' met de ouders, daaraan gekoppeld het idee om maandelijks een infoblaadje aan de ouders te bezorgen (Letha nieuws).
- Evaluatie van de wijze waarop Rechtspositie van MJ geïmplementeerd werd.
- Verdere uitleg met betrekking tot BinC.

November

- Vraag naar betere website voor vzw Martens – Sotteau. Er werd een voorstel gemaakt en besproken op de TV. Een werkgroepje binnen de VZW voor verdere uitwerking zal gevormd worden.
- Voorbereiding Sint Niklaas feest, dit voor de jongeren en hun familie.
- Herinrichting van de speelruimte op de tussenverdieping.
- Inhoud opleidingsdagen – eerste aanzet en vastleggen agenda
- Evaluatie procedure intake.
- 22 november: Eerste vormingsdag samen met de Pedaal: Het gezinsproject, een systematisch gefaseerd begeleidingsmodel. Gegeven door Mark Van De Pontseele (VSPW Kortrijk)

December

- Sint Niklaas feest samen met de gezinnen.
- Planning activiteiten kerstverlof
- Planning nieuwjaarsreceptie met de gezinnen, deze gaat door op vrijdag 14 januari.

- 6 december: Tweede vormingsdag samen met de Pedaal: Het gezinsproject, een systematisch gefaseerd begeleidingsmodel. Gegeven door Mark Van De Pontseele (VSPW Kortrijk).

4. Evaluatie van onze kwaliteitsplanning van 2010

4.1. Concreter uitwerken van de intakeprocedure en zo nodig aanpassen aan het nieuwe systeem van de centrale wachtlijst

N.a.v. de start van het werken met een CLW werd onze intake procedure onder de loep genomen en kwam er een neerslag van de procedure in een werkinstructie (gelinkt aan het KHB).

De PI hadden een profiel van de voorziening nodig, om deze in te brengen in hun systeem van de CWL. Deze werd opgesteld in januari en doorgenomen door alle teamleden op de teamvergadering van 11/01.

In deze profielbeschrijving werd info gegeven over de doelgroep, de regio waarbinnen wij werken, de mogelijke indicaties voor hulpverlening door ons dagcentrum, de mogelijke tegenindicaties, de gebruikte methodiek van ons dagcentrum, de invulling van onze gezinsbegeleiding, de mogelijkheid tot nazorg en een schets van de intakeprocedure en –periode.

Er werd een eerste versie van onze intakeprocedure uitgewerkt en besproken op de teamvergadering van 9 februari 2010. Deze werkinstructie kreeg definitief vorm begin maart 2010. Ook onze procedure van het KHB (4.1.1. het onthaal van gebruikers) werd aangepast.

De grootste verandering is dat, met de start van de CWL, wij geen wachtlijst meer bijhouden. Wij mailen maandelijks de bezetting door naar de verantwoordelijke van de CWL, waarin informatie wordt gegeven over: de gerealiseerde opname, de lopende intakes en contacten, een declaratie van open plaats(en) – met profiel en kenmerken van die open plaats(en), en een prognose van mogelijke open plaats(en). Die verantwoordelijke CWL neemt dan met ons contact op, indien er een open plaats is, wijst hij het dossier toe. Nadien krijgen wij de nodige informatie van de consulent, om een de intake verder te plannen en organiseren.

Op de evaluatie van deze procedure in november, waren er geen aanpassingen nodig.

4.2. Nagaan of we ons begeleidingsaanbod ten aanzien van ouders nog kunnen vergroten

De voorbereiding gebeurde volgens het afgesproken tijdschema.

Via oudernamiddagen, op basis van een aantal aspecten die betrekking hebben op vergroten van pedagogische vaardigheden, zagen we kansen om ons aanbod te vergroten.

Er werden een aantal aspecten weerhouden nl:

- spelen met kinderen, hoe doe je dit?
- huistaken maken en lessen leren, hoe dit als ouder begeleiden?
- Vrijtijdsbesteding in vakanties, welk aanbod bestaat er en welke planning maak je daarin.

Om te starten dachten we dat het onderwerp 'spelen met je kind' als eerste aan te pakken.

Er werd een werkboekje 'spelen met je kind' ontwikkeld. De bedoeling daarvan is dat deze gebruikt kan worden in de gezinsbegeleiding, tijdens de gesprekken met ouders.... Verder werd een diareeks gemaakt en een tekst spelen op verschillende leeftijden uitgeschreven. Beiden kunnen gebruikt worden op het vormingsmoment met de ouders.

Als eerste stap zouden we ouders en kinderen uitnodigen op een spelletjesnamiddag (20 oktober en 2 november) op het dagcentrum, dit met bedoeling een aantal gezelschapsspellen aan ouders voor te stellen en samen te spelen. Het spelelement en plezier vinden we belangrijk.

Verder werd een vormingsmoment gepland en nadien een bezoek aan de Spelothek te Ledeberg (16 november) waar ouders later ook terecht zouden kunnen om aangepast spelmateriaal onder goede voorwaarden te ontlenen.

Om het opzet te laten starten vonden we dat minimaal ouder(s) van twee gezinnen aanwezig moesten zijn. Er werden tot drie maal toe, data vastgelegd en ouders uitgenodigd. Gezien er slecht één ouder interesse had werd het project even gestopt.

Vanuit de evaluatie op team kwamen volgende punten:

- voorbereiding en uitwerking waren goed
- in de te zetten stappen hebben misschien de lat voor onszelf en de ouders te hoog gelegd. Het was misschien beter geweest om te starten met een aantal vrijblijvende ontmoetingsmomenten om nadien en op basis van wat we samen belangrijk vinden een planning te maken. Dit wordt opgenomen in een vervolgproject in 2011.

4.3. Samen met de jongeren de artikels met betrekking tot rechtspositie doornemen.

Het was de bedoeling de jongeren te informeren over de artikels rechtspositie en deze rechten samen met hen te bespreken. Dit gebeurde, gezien de leeftijd van de jongeren, op een speelse manier.

Er werden verschillende sessies gepland en aan de hand van spelletjes werden de artikels toegelicht.

Sessie 1 : ik krijg uitleg en ik mag meepraten, ik mag mee beslissen.

De poster "mijn rechten in de jeugdhulp" werd als een puzzel opnieuw samengebracht door de jongeren. Dit gebeurde op basis van vraagjes met betrekking tot dit artikel.

Het verliep vlot, het niveau was gepast voor de leeftijd van de jongeren.

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

Het spelen van een rollenspel was voor bijna alle kinderen te moeilijk. Ze konden dit nog te weinig uitdenken, iets fictief verzinnen of vertolken was te moeilijk. De vaardigheden van de kinderen waren te beperkt. Het verloop was dus chaotisch. Bij herneming zal het nodig zijn een ander spelelement te voorzien.

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

Via het toewijzen van trefwoorden aan de juiste prent werd geprobeerd deze items duidelijker te maken. Voor de jongste kinderen (6 jarigen) was dit nog te moeilijk, de oudsten slaagden daar wel in.

Sessie 4: Hier werd geprobeerd via een memoryspel alle voorgaande te herhalen. Het spel was te uitgebreid, het geduld werd daardoor te veel op de proef gesteld. Nog iets vertellen over de rechten was daarom wat teveel gevraagd. Het spel halveren is een optie.

Besluiten:

- het is nodig te blijven zoeken naar een goede manier om dit alles aan jongere kinderen uitgelegd te krijgen. De ervaring en beleving van aspecten rechtspositie bij kinderen, in dagdagelijks handelen door begeleiding, is daarin belangrijk en is sterk verbonden met ons pedagogisch concept.
- Ondanks de verschillende leeftijden en het werken in de grote groep, was de medewerking goed: de oudsten waren zeker actief betrokken, de jongste kinderen eerder afwachtend maar aandachtig.
- Herneming voor de 'nieuwe' kinderen stond op til in najaar 2010. Het werd uiteindelijk begin 2011 omdat er dan pas een echt nieuw groepje was om mee te starten.

4.4. De tevredenheidsmeting bij de ouders op een betere manier afnemen zodat de resultaten onze inhoudelijke werking eventueel kunnen bijsturen

- 11 maart 2010

Overleg met de Pedaal, nagaan of er gemeenschappelijke behoeften en verbeterdoelen te formuleren zijn, en een gezamenlijke werkgroep op te starten valt.

Conclusies:

1. De feedback via de vragenlijsten was te vaak sociaal wenselijk, en bood geen meerwaarde. Krijgen we een genuanceerder beeld als we de tevredenheidsmeting anders afnemen? (afname)
2. De vragen werden niet anoniem ingevuld. Is dit een verklaring voor het feit dat weinig vragenlijsten ingevuld werden (respons), of dat deze sociaal wenselijk ingevuld werden?
3. Is onze vragenlijst goed opgesteld?

Deze vragen werden in de loop van april teruggekoppeld naar beide teams.

- 20 mei 2010:

2^e samenkost van de werkgroep:

Mogelijke manieren van afname werden vergeleken:

- schriftelijk: een lijst via gezinsbegeleider bezorgen bij de ouders, in te vullen door ouders, en door hen op te sturen naar het adres van het andere dagcentrum (we geven er een gefrankeerde envelop bij) . Daar worden resultaten verwerkt: grafiek opgesteld, open antwoorden opgelijst.
- Mondeling: via interview kan meer informatie verkregen worden dan via een vragenlijst. Bedenkingen: bij anderstaligen ook tolk nodig; als ondanks de gemaakte afspraak je tot 2 keer toe voor een gesloten deur staat dan stop je de pogingen; vergt heel wat tijd van de medewerker.

Hogere respons moet blijken bij afname: de gezinsbegeleider moet ouders motiveren (uitleg over het belang van hun mening) en opvolgen tijdens periode van afname (februari). We realiseren ons dat er altijd een deel niet ingevuld zal worden.

De vragenlijst wordt voorgelegd aan Roppov, een werkgroep die ouders met kinderen in BZJ samenbrengt. Op basis van hun feedback zullen we onze vragenlijst bijsturen, dit kan zowel naar vorm als inhoud.

- 23 september 2010:

Werkgroep komt kort samen, maar schort de verdere uitwerking uit zolang niet duidelijk is hoe het aspect tevredenheidsmeting in BinC is uitgewerkt, kwestie van geen overbodig werk te doen.

De feedback van Roppov is nog niet binnen, dus kunnen we even niet verder.

Het idee om rond tevredenheid een projectvoorstel in te dienen bij Ipsoc wordt vooruitgeschoven: sowieso moeten we voor 2011 een nieuwe aanpak hebben.

- 21 oktober 2010:

Tevredenheidsmeting BinC is zeer summier. We nemen de draad weer op:

De vragenlijst wordt bijgewerkt na feedback Roppov.

- 16 december 2010:

Afname: zal schriftelijk gebeuren: vraagt minst tijdinvestering van personeel en is eenvoudiger te realiseren. Dit argument was voor beide teams belangrijk. Er wordt een tijdspad opgesteld voor de afname in februari 2011. Beide dagcentra zoeken een manier uit om de resultaten visueel te verwerken. Projectvoorstel Ipsoc: twijfel blijft: kunnen we de vraagstelling ruim genoeg maken om 8 studenten 8 weken voltijds aan te laten werken? Kunnen we zelf het engagement waarmaken om wekelijks met die groep te overleggen, bij te sturen? Willen we daarvoor nodige kosten dragen? Is het wel innovatief genoeg?

- 20 januari 2011:

Briefen van manieren van verwerking.
Opstellen begeleidende brief voor ouders.

- 06 mei 2011:

Geplande afspraak van 24 maart 2011 moest uitgesteld worden.

Evaluatie:

Afname: goed verlopen. Tijdspad werd gevolgd. Wel nood aan opvolging van de werkgroep tav alle gezinsbegeleiders om vragenlijsten tijdig bij ouders te krijgen. Vragenlijst werd door ouders van Pedaal goed bevonden, alsook de manier van terugsturen naar een onbekend adres. Het verwerken is vlot verlopen, de grafieken van Letha kunnen wel transparanter. (ook de subvraagjes in aparte grafiek).

Respons: voor Letha 3/6 vragenlijsten teruggestuurd, voor Pedaal 6/9.

We zijn gematigd tevreden hiermee, en besluiten deze manier te hernemen in 2012.

De antwoorden zijn voor Letha genuanceerd(er). Antwoorden op het waarom van mindere tevredenheid willen we krijgen op de oudervergadering (5 en 19 mei 2011).

Vragenlijst: hier en daar kan nog iets aangepast worden, bijvoorbeeld plaats geven voor uitleg onder elke vraag, een afsluitende vraag naar meest en minst tevreden over de werking.

Algemeen besluit:

We hernemen deze manier van afnemen in 2012: afname is anoniem gebeurd, de respons voorzichtig hoger dan voorgaande jaren. De vragenlijst zit goed.

Werkgroep wordt ontbonden.

5. Kwaliteitsplanning Letha 2011

Datum : januari 2011

Aandachtsgebied / aandachtspunt: Hulpverleningsaanbod aan ouders/ gezin vergroten.

Verbeterdoel :	-Ouders samen brengen en steun laten ervaren van elkaar. -Platform creëren om via een oudergroep, op termijn, de vaardigheden van ouders te vergroten.			
Verantwoordelijke :	Coö en Valérie			
Acties :	Gewenst resultaat :	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Uitnodigen van ouders op koffienamiddag	Grotere aanwezigheid op oudernamiddag door drempelverlagende invulling van de oudernamiddag.	8 febr	Valérie en Maria	coö
2 e maal :Uitnodigen van ouders op koffienamiddag	drempelverlagend	24 febr	Valérie	coö
Uitnodigen van ouders op kooknamiddag : 4 uurtje voor groep maken.	Concretere invulling oudernamiddag en gelinkt aan eigen kinderen	17 maart	Valérie en Lisa (stag)	coö
Kinderen in de groep uitnodiging maken voor oudernamiddag			Groepsbegeleiders	coö
Uitnodigen van ouders op kooknamiddag : soep voor groep	Concretere invulling oudernamiddag en gelinkt aan eigen kinderen	31 Maart	Valérie en Lisa (stag)	coö
Evaluatie op team	Bekijken hoe dit verder ingepland moet worden	5 april	Alle begeleiders	coö
Maandelijks worden twee dagen (di of do) doorgegeven aan ouders als oudernamiddag. Ongeacht het aantal aanwezigen blijven we dit het hele jaar inplannen.	-Maximale slaagkansen beiden aan de opstart van onze ouderwerking.	Met ev datum 10 mei	Valérie en andere aanwezige begeleider op het dagcentrum die dag.	coö
Evaluatie op team	Beslissen hoe de ouderwerking er in de toekomst verder moet uitzien.	13 december	Alle begeleiders	coö

Datum : maart 2011

Aandachtsgebied / aandachtspunt:
Groeps- en individuele begeleiding

Verbeterdoel :	Begeleiders hebben extra aantal handvaten om jongeren te leren beter hun emoties verwoorden.			
Verantwoordelijke :	Coö			
Acties :	Gewenst resultaat :	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Samenbrengen mogelijke invalshoeken, hoe dit verbeterproject uit te werken.	Komen tot een planning, afbakening van hoe het verbeterproject zal aangevat worden.	TD maart	Alle begeleiders	Coö
Zoeken naar mogelijke bijscholing, literatuur.	-Wat kan zinvol zijn voor het hele team en voor de doelgroep waarmee we werken. -Hoe kunnen we kinderen vaardiger maken, om niet enkel te reageren met agressie, als: -hun inzet niet gezien wordt -ze zich tekort gedaan voelen -hun emoties willen tonen -bij verdriet,....	maart	Coö en alle begeleiders	Coö
Doornemen boek: "Luister eens naar mij" Lut Celie	Basisinformatie door alle begeleiders gekend.	April-september	Alle begeleiders	Coö
Drie daagse met Lut Celie		+/- november	Alle begeleiders	Coö
Ervaringen mbt vorming bespreken op TV.	Bekijken wat we meenemen vanuit deze vorming en hoe dit een plaats krijgt in onze dagcentrum werking.	Tv na einde vorming	Alle begeleiders	Coö
Werkgroepje	Uitdenken en concreet maken van mogelijke aanpassingen aanvullingen in groeps- en individuele begeleiding.	Dec-jan 2012	2 à 3 tal begeleiders	Coö
Bespreken voorstellen op TV	Komen tot consensus	TD jan 2012	Alle begeleiders	Coö
Implementeren in dagcentrum werking	Aanvullingen bijvoegen in werkinstructies, of nieuwe werkinstructie maken	Februari 2012	Aangeduide begeleider	Coö

Datum : maart 2011

Aandachtsgebied / aandachtspunt:

Verbeterdoel :	BinC -We werken mee aan het in kaart brengen van de doelgroep van de BJJ - Stimuleren van de reflectie over hulpverleningshandelen met het oog op het verhogen van de kwaliteit.			
Verantwoordelijke :	Coö en Johanna			
Acties :	Gewenst resultaat :	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Acties einde 2010 : - verantwoordelijkheden vastleggen - vorming - overdracht naar team	- geïnformeerd zijn over de doelstellingen - het instrument leren kennen en gebruiken - teamleden worden geïnformeerd over doelstellingen en gebruik.	Najaar 2010	Johanna en, Luc	coö
- invoeren van bestaande dossiers - gesprek in team over de" doelstellingen - bij opmaak nieuwe dossiers - bij opmaak evolutieverslagen	- uniformiteit - gesprek mbt doelstellingen hv aangaan, hoe SMART zijn onze doelen? - de ruimere doelstellingen maken tot doelstellingen waarbij O/J hun hulpvragen herkennen.	Voorjaar 2011 Lopende jaar en wanneer nodig.	Johanna Team	coö
- Tussentijdse evaluatie	- nagaan effect : -gedragen door iedereen? -effect op de hulpverlening.	Teamdag november 2012		coö
- Verdere planning, aandachtspunten	- op punt houden	Febr 2012		coö

Deel 3 : Dagcentrum 'De Pedaal'

1. Cijfergegevens jongeren

1.1. Bezetting op 31 december 2010

De bezetting op jaarbasis bedroeg 100%.

Eind 2010 hadden we 9 jongeren in begeleiding. Daarvan werden ze allemaal doorverwezen door het CBJ en geen enkele door de JRB. Deze jongeren hadden de volgende leeftijden:

12 jaar: 2

13 jaar: 2

14 jaar: 1

15 jaar: 3

16 jaar: 1

De duur van deze begeleidingen was eind 2010 als volgt:

1 maand: 1

4 maand: 2

5 maand: 1

1 jaar: 1

1 jaar, 4 maand: 1

1 jaar, 10 maand: 1

2 jaar, 3 maand: 1

2 jaar, 6 maand: 1

1.2. Afgesloten begeleidingen

In 2010 werden er 8 begeleidingen afgesloten.

De duur van de beëindigde begeleidingen was als volgt:

5 maanden : 1

8 maanden : 1

10 maanden : 2

1 jaar 6 maanden : 2

1 jaar 10 maanden : 1

2 jaar 1 maand : 1

1.3. Nieuwe begeleidingen

In 2010 werden er 6 nieuwe jongeren opgenomen. De leeftijd van de jongeren bij opname was als volgt:

11 jaar : 1

12 jaar : 1

13 jaar : 2

14 jaar : 1

15 jaar : 1

Verhouding jongens – meisjes:

Jongens: 3

Meisjes: 3

Verwijzers:

CBJ: 6

JRB: /

1.4. Aanmeldingen in de loop van 2010

Gezien de invoering van het systeem van de centrale wachtlijst zijn er geen aanmeldingen meer zoals voorheen.

1.5. Algemene conclusies

Opvallend in 2010 is dat alle begeleidingen doorverwezen werden vanuit het CBJ. De bezetting was over het ganse jaar 100% met minimum 85 % en maximum 119 %. De leeftijd van de opgenomen jongeren is redelijk jong. Van de zes opgestarte begeleidingen waren er vier jongeren jonger dan 14 jaar.

Een doorzettende trend is langdurige begeleidingen. De duur van de begeleidingen blijft wel gespreid.

Het merendeel van de begeleidingen bestaat uit jongens. Desondanks zijn er evenveel jongens als meisjes opgestart in 2010.

Sinds de invoering van de centrale wachtlijst (CWL) is er zo goed als geen zicht op de wachtlijst en hoe deze functioneert. Wanneer er een plaats lijkt vrij te komen wordt er contact opgenomen met de verantwoordelijke van de CWL. Deze brengt ons op de hoogte van de stand van zaken i.v.m. de CWL. De verantwoordelijke kijkt wie er in aanmerking komt en brengt de betreffende consulent hiervan op de hoogte. De consulent neemt verder contact op met het dagcentrum om een intake te plannen. Indien er na de intake een akkoord is kan de begeleiding gestart worden.

2. Medewerkers

2.1. V.T.O.

2.1.1. Individuele vorming

- Bram Janse:

18/03/10: spel decreet rechtspositie minderjarigen

31/05/10: terugkomdag van verhalen en poppen

16/09/10: omgaan met allochtonen

23/09/10: omgaan met allochtonen

30/09/10: omgaan met allochtonen

- Liesbeth Vervecken:

31/05/10: terugkomdag van verhalen en poppen

- Jurgen Van Rossem:

26/02/10: HP in de hulpverlening

27/04/10: apestaartjaren 3

29/04/10: oplossingsgericht werken / doelgericht handelen

12/10/10: BINC

18/11/10: hulpverleners met een doel

25/11/10: hulpverleners met een doel

30/11/10: BINC

02/12/10: hulpverleners met een doel

- Rika Debusschere:

05/02/10: Kinderrechtencommissariaat

03/09/10: infomoment BINC

12/10/10: BINC

18/11/10: werken met de kracht van gezinnen en jongeren

30/11/10: BINC

- Stef Keyen:

21/05/10: tussen hulp en help (Project Tuba)

18/11/10: hulpverleners met een doel

25/11/10: hulpverleners met een doel

02/12/10: hulpverleners met een doel

- Ellen Van der Linden:

15/10/10: infomoment Roppov

18/11/10: werken met de kracht van gezinnen en jongeren

2.1.2. Groepsvorming

22/11/10: Het gezinsproject: een systematisch gefaseerd begeleidingsmodel

06/12/10: Het gezinsproject: een systematisch gefaseerd begeleidingsmodel

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.
- Intervisie Duplo: Liesbeth Vervecken en Bram Janse
- Roppov: Ellen Van der Linden

3. Werken aan kwaliteit

3.1. Tijdsband 2010

Januari 2010

- Nieuwjaarsreceptie (voorbereiding, uitvoering)
- Planning kampen & verloven
- Studie (op team)
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Evaluatie Kerstvakantie
- Aantoonbaarheid kinderrechten
- Planning studiedagen
- Werkgroep kwaliteit
- Nieuwe formule dossiers
- Profiel dagcentrum centrale wachtlijst
- Organisatie atelier / binnenruimte
- Swappas Krokusvakantie
- Extra team: - aantoonbaarheid Kinderrechten

Februari 2010

- Evaluatie Nieuwjaarsreceptie
- Planning extra teamdagen
- Start derdejaarsstage Elien Van Driesche
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering)
- Krokusvakantie (voorbereiding, uitvoering, evaluatie)
- Evaluatie groepswerking op maandag
- Evaluatie groepsvergadering

Maart 2010

- Ouderavond (voorbereiding, uitvoering, evaluatie).
- Verwerking jaarlijkse tevredenheidsmetingen.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Afname jaarlijkse tevredenheidsmetingen
- Intervisiegroep Duplo
- ADO - overleg
- Werkgroep tevredenheidsmetingen
- Evaluatie studie
- Planning examens jongeren
- Inspectie
- Planning opmaken i.v.m. Paasvakantie
- Voorbereiding Paaskamp
- Werkveldcommissie orthopedagogie (Hogeschool Gent)

April 2010

- Start eerstejaarsstagiaire Maartje Verstraete
- Centrale wachtlijst
- Paasvakantie (uitvoering, evaluatie)
- Paaskamp De Haan (uitvoering, evaluatie)
- ADO - activiteit paasvakantie.
- Sollicitaties ter vervanging van Liesbeth Vervecken
- Swappas paasvakantie.
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen naar ouders via brief
- Terugkoppeling resultaten jaarlijkse tevredenheidsmetingen op groepsvergadering.

Mei 2010

- Ouderwerking: kookactiviteit
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Werkgroep tevredenheidsmetingen
- Start planning examens – groot verlof.
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra.

Juni 2010

- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Planning verlopen personeel
- Extra team:
 - aanwezigheden
 - seksueel misbruik
 - Duplo-poppen
 - oplossingsgericht werken
- Verdeling takenpakket Liesbeth
- Bespreking Kinderrechten: wie evalueert wat?
- Intervisiegroep Duplo
- Groepsvergadering: inspraak jongeren in groepswerking
- BBQ voor de gezinnen (organisatie en evaluatie).
- Examenbegeleiding / einde schooljaar / eventuele heroriëntaties.
- Structureren van de groep in functie van de zomervakantie.
- Evaluatie studie op team.
- Vakantieplanning.
- Kampvoorbereidingen.
- ADO – overleg.
- Overdracht begeleidingen (verloven).

Juli 2010

- Groepskamp Maredsous (organisatie en evaluatie).
- Vervanging ouderschapsverlof door Joke.
- Aanpassen werkpuntjes en beloningskaartjes zomervakantie
- ADO-activiteit

Augustus 2010

- Jongeren vullen zelf een aantal dagen in de vakantie in.
- Nieuwe werknemer in plaats van Liesbeth: Ellen Van der Linden.

September 2010

- Plannen verlopen rest van het jaar
- Uurrooster herbekijken en aanpassen
- Evaluatie zomervakantie
- Studie: voorbereiding nieuw schooljaar
- Start derdejaarsstage: Nele Dewitte
- Bijeenkomst Gentse dagcentra
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- ADO – overleg.
- Verbeterproject: meer zichtbaar maken van het beloningssysteem
- Vastleggen extra teamdagen
- Internet in studie en groep?
- Intervisiegroep Duplo
- Vorming jongeren: kinderrechten
- Privacy (lezen mails, info doorgeven omtrent jongeren)
- Pedaaldag: - ouderwerking

- beloningssysteem
- kinderrechten
- internet in groep

Oktober 2010

- Evaluatie studie
- Kinderrechten
- Nieuw computersysteem
- Beloningssysteem evalueren en aanpassen
- Medisch onderzoek
- Overleg Oost- en West-Vlaamse dagcentra.
- Herfstvakantie: voorbereiding
- Ontvangen van Studenten uit Rotterdam
- Teamdag:
 - visie over internet in de groep
 - kinderrechten: deel 1 recht op info
- Ouderwerking: voorbereiding Halloween-namiddag
- Infomoment Roppov
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- Werkgroep tevredenheidsmetingen
- Invoeren nieuw beloningssysteem
- Bezoek van studenten Artevelde Gent eerstejaars

November 2010

- Start tweedejaarsstagiaire: Julie Goossens
- Evaluatie herfstvakantie
- Evaluatie bibliotheekkaartsysteem
- Teamdag:
 - omgaan met allochtonen
 - groepssfeer / afspraken
 - SMART: formuleren van doelstellingen
 - brainstorm omtrent kerntaken dagcentrum
 - KWHB: 4.1.: organisatie van de dienst- en hulpverlening
- Ouderwerking (voorbereiding, uitvoering en evaluatie)
- Evaluatie studie
- Opleiding Van Acker samen met team Letha
- Vastleggen Paaskamp
- Klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).

December 2010

- Ontvangen studenten universiteit

- Bijeenkomst werkgroep tevredenheidsmeting
- superbeloningen aangepast op vraag van jongeren
- aanpassing beloningsbord op vraag van de jongeren
- Ado-overleg
- Evaluatie groepsvergadering
- Infomoment omtrent centrale toegangspoort
- Kerstvakantie (voorbereiding – uitvoering)
- intervisiegroep Duplo
- KWHB:
 - 4.2.1.: afspraken in het omgaan met 'gevoelige' informatie
 - 4.2.2.: samenstelling en gebruik van het dossier
 - 4.2.3.: omgaan met klachten en suggesties
- evaluatie gebruik nieuwe ruimtes
- Kinderrechten: bespreken van item participatie
- start samenwerking met outreaching

3.2. Verder uitgewerkte thema's

3.2.1. Tevredenheidsmetingen (jaarlijks) 2010

De tevredenheidsmetingen worden jaarlijks afgenomen in Februari. Vanuit de werkgroep 'tevredenheidsmetingen' zijn we gestart met een andere manier van het afnemen van de tevredenheidsmetingen. (Zie 4.4. Tevredenheidsmetingen)

Hoe tevreden zijn de ouders?

Er werden 9 enquêtes opgestuurd. We hebben 6 ingevulde enquêtes teruggekregen. Over het algemeen zijn de ouders tevreden over de werking.

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

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

Word je tijdig geïnformeerd over:

- *Ouderactiviteiten?*
Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.
- *De vakantiewerking?*
Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.
- *Het feit dat je zoon of dochter moet nablijven?*
Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.
- *De dagen dat je kind niet moet komen?*
Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Voel jij je een volwaardige gesprekspartner tijdens gesprekken zoals:

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

Is het dagcentrum voor jou voldoende bereikbaar?

Vier ouders zijn zeer tevreden en twee ouders zijn tevreden.

Heb jij het gevoel dat het dagcentrum je helpt?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Voel jij je op je gemak bij de gezinsbegeleider?

Alle ouders zijn zeer tevreden.

Heb je het gevoel dat de gezinsbegeleider naar je luistert?

Alle ouders zijn zeer tevreden.

Is het dagcentrum voldoende bereikbaar?

Vijf ouders zijn zeer tevreden en één ouder is tevreden.

Andere opmerkingen zijn:

Ik heb hulp gevraagd voor mijn kind en krijg daar voldoende ondersteuning van in alle opzichten.

Ik ben heel tevreden, mijn kind is heel wat veranderd en daar ben ik trots op dankzij jullie.

Hoe tevreden zijn de jongeren?

Op het moment van de afname van de tevredenheidsmetingen waren er tien jongeren in begeleiding. We hebben tien ingevulde enquêtes.

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

Tien jongeren zijn hier tevreden over. (Ik voel me goed in het dagcentrum; mag ik hier weg aub?)

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

Drie jongeren zijn zeer tevreden, vijf jongeren zijn tevreden en twee jongeren zijn minder tevreden. (ik voel me zeer op mijn gemak; ik kan alles zeggen)

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

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is minder tevreden. (mijn IB luistert supergoed naar mij; niet altijd, soms lach je me uit en ik vind dat niet leuk)

Wat vind je van de groepsvergadering?

Vier jongeren zijn tevreden, twee zijn minder tevreden, twee zijn niet tevreden en twee hebben het niet ingevuld gezien ze op die dag niet aanwezig zijn. (ik vind dat heel slecht, dat is gewoon dom; iedereen praat door elkaar en er wordt nooit naar elkaar geluisterd; niet aanwezig op dinsdag; ik ben meestal niet bij de groepsvergadering)

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

Twee zijn zeer tevreden, vier zijn tevreden, twee zijn minder tevreden en twee zijn niet aanwezig. (ze luisteren heel goed; niet aanwezig op dinsdag; ik ben meestal niet bij de groepsvergadering)

Ben je tevreden over de activiteiten tijdens crea?

Zes jongeren zijn tevreden, drie jongeren zijn minder tevreden, één jongere is niet tevreden en één jongere is niet aanwezig tijdens crea. Één jongere was zowel tevreden als niet tevreden. (soms; er wordt nooit crea gedaan; alles is hetzelfde; soms ben ik tevreden; nee dat is heel dom en dat moet weg)

In welke mate ben je tevreden over de manier waarop je geholpen wordt tijdens de studie?

Vijf jongeren zijn zeer tevreden, drie jongeren zijn tevreden, één is minder tevreden en één is niet tevreden. (ik moet altijd iets doen voor school terwijl ik niets te doen heb; ja ik ben heel tevreden)

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

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden. (ja, super goed; nee, nooit wordt er rekening gehouden met wat ik wil)

Ben jij tevreden over de binnenactiviteit op woensdagnamiddag?

Twee jongeren zijn zeer tevreden, twee jongeren zijn tevreden, twee jongeren zijn minder tevreden en twee jongeren zijn niet tevreden. (te saai; ik kom niet op woensdag; niet aanwezig op woensdagnamiddag; soms, niet altijd)

Wat vind je van de buitenactiviteit op woensdagnamiddag?

Vijf jongeren zijn zeer tevreden, drie jongeren zijn tevreden, één jongere is minder tevreden en één jongere is niet aanwezig. (dat is top; ik kom niet op woensdag; niet aanwezig op woensdagnamiddag; het hangt ervan af wat het is)

Wat vind je van de maaltijden die je hier krijgt?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is minder tevreden. (soms lekker; te droog en teveel hetzelfde)

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

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

In welke mate houden de groepsbegeleiders rekening met jouw mening?

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden. (ze houden veel rekening met mij, het meest Jurgen)

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

Drie jongeren zijn zeer tevreden, zes jongeren zijn tevreden en één jongere is niet tevreden. (ja, ik kom heel veel aan het woord)

Andere opmerkingen zijn:

Ik vind het hier zeer leuk!!!

Ik heb geen opmerking, ik vertel de waarheid.

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

Hoe tevreden zijn de verwijzers ?

- In 2010 hebben we geen tevredenheidsmetingen ontvangen vanuit de verwijzers.

3.2.2. Klachten en suggesties 2010

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

Doorheen het jaar krijgen we een enkele meldingen die handelen over een misverstand en onmiddellijk oplosbaar zijn. Dit wil zeggen dat de gezinsbegeleider en/ of de begeleider van dienst de opmerkingen van de ouders meteen tot ieders tevredenheid kan afhandelen; zoals bv. een ouder die een brief te snel gelezen had waardoor hij dacht dat de act. een half uur langer zou duren.

Er zijn ook een paar klachten die wat meer aandacht vragen. Deze worden na melding op de teamvergadering besproken. Hier spreken we af welke stappen we ondernemen waarna de respectievelijke gezinsbegeleider de mensen contacteert om het voorval verder uit te praten.

Alle deze meldingen worden na verdere bespreking afgehandeld. Het betreft bv. onduidelijkheid omtrent de studiemethode van een jongere tegenover de visie van de ouder, een opmerking omtrent wat er wanneer gegeten wordt in het dagcentrum, het verschil in interpretatie van de inhoud van een sms-berichtje of een verschil in

beleving van de zwaarte van een sanctie door een begeleider en een jongere na een conflict in de groep.

Een nieuwe terugkoppeling naar de teamvergadering was telkens niet meer nodig.

Klachten en suggesties vanuit het logboek en de ideeënbus

Veel van de opmerkingen die jongeren opschrijven en in de ideeënbus steken, hebben betrekking op het eten. De opmerkingen hieromtrent gaan over de kwaliteit van het eten, zowel positief als negatief. Verder komen er ook voorstellen van de jongeren over wat ze willen eten. Voorbeelden van hun opmerkingen zijn:

- Waar is de kip in de vol-au-vent?
- Niet steeds ovenschotel op maandag
- Spinaziesoep was lekker en lasagna ook!
- Lekkere spruiten, graag nog een keer!

Andere opmerkingen die de jongeren aanbrengen gaan over materiaal dat ze graag zouden hebben in het dagcentrum. Voorbeelden hiervan zijn:

- Nieuwe pingpongtafel
- Meer computerspelen
- Nieuw computerscherm
- Nieuwe fietsen

Tenslotte zijn er ook vragen naar activiteiten (bijvoorbeeld Zumba of een keer naar de zee gaan) en ideeën voor het dagcentrum, bijvoorbeeld om een fotovoorstelling af te spelen tijdens de receptie. Andere dingen gaan over de dagdagelijkse gang van zaken in het dagcentrum zelf. Zo is er de vraag dat het lief mee binnen mag, dat de nieuwe Joepie en Wablieft apart worden gelegd. Andere opmerkingen zijn dat de jongeren geen vaste plaatsen willen aan tafel en dat er niet steeds gewisseld moet worden met afwas/afdroog.

3.2.3. Ouderwerking in 2010

1) Formele ouderwerking

De eerste formele ouderavond van 2010 was gepland voor 31 maart. Tijdens deze ouderavond zouden de resultaten van de tevredenheidsmetingen worden besproken. Door het geringe aantal ouders die aanwezig kon zijn, werd de ouderavond afgelast en werden de ouders geïnformeerd via een brief. Deze brief lichtte zowel de tevredenheid van de ouders als deze van de jongeren toe. Indien gewenst, konden de ouders meer informatie bekomen op een ander moment.

Op woensdagnamiddag 10 november werd een Halloween-namiddag georganiseerd, met op de planning een kort infomoment. (meer info onder informele ouderwerking)

Het infomoment had als bedoeling de ouders de mogelijkheid te bieden vragen te stellen over de algemene dagcentrumwerking, hen thema's te laten voorstellen voor ruimere informele ouderavonden, hen de werking van Roppov voor te stellen en hun mening te vragen over internet- en printergebruik in het dagcentrum. Door een te drukke agenda en de grote opkomst kon het infomoment echter geen plaats vinden.

2) Ruimere formele ouderwerking

Er vond in het jaar 2010 geen ouderavond plaats waarin vorming werd gegeven rond een bepaald thema. We experimenteerden dit jaar met meer en andere informele bijeenkomsten, waardoor de agenda te druk werd om nog een formele avond te plannen. De kookactiviteit en de Halloween-namiddag waren twee nieuwe initiatieven. Met de kookactiviteit hadden we als doel de allochtone ouders meer te betrekken bij de ouderwerking. De opkomst was niet zo hoog, onder andere omdat vele ouders geen opvang voor hun kinderen kunnen voorzien. Op de Halloween-namiddag nodigden we de kinderen mee uit en gingen we allemaal samen aan het koken en/of knutselen. Qua opkomst was dit een succesformule!

3) Informele ouderwerking

Naar jaarlijkse gewoonte vond de nieuwjaarsreceptie ook dit jaar plaats op de laatste vrijdagavond van de maand. Er waren 42 personen aanwezig en de voorbereidingen verliepen vlot. De kleinere kinderen hadden niet echt iets om mee te spelen en speelden daarom met de spelletjes uit de groep. Ze gooiden alles door elkaar en de kans is groot dat er dingen verloren zijn gegaan. De grote gasten verstopten zich in het kot en in de wc's. Naar de volgende keer toe is het dus belangrijk om spelletjes te voorzien voor de kleinsten en de rest weg te leggen. Verder moeten de grote gasten ook beter in de gaten gehouden worden.

In 2010 werd voor de eerste keer een kookactiviteit georganiseerd in het dagcentrum, meer bepaald op 6 mei. Het is een activiteit voor en door moeders. Het doel achter de kookactiviteit is om de ouders meer te betrekken bij de werking van het dagcentrum, contact te maken met andere moeders, hen te laten participeren, hun talenten te benadrukken, ... Vijf moeders hadden beloofd om te komen. Op de dag zelf kwamen drie moeders opdagen. Één van de moeders ging echter 's middags naar huis om voor haar kinderen te zorgen en is niet meer teruggekomen. Er was veel werk aan het Somalische gerecht, waardoor deze mama hulp nodig had. Verder hadden we niet de juiste bloem voorzien voor het Somalische gerecht, waardoor het dreigde te mislukken. Op het einde is het allemaal nog goed gekomen. Dit was echter niet leuk voor de moeder. Zij kon niet koken zoals gewoonlijk. Aangezien de moeders met verschillende gerechten bezig waren, was er weinig contact tussen hen. Voor het dessert was er te weinig tijd. Naar de volgende keer is het misschien een goed idee om de kinderen te laten meekomen. Ze kunnen zo meer betrokken worden en bovendien moeten de ouders niet thuisblijven om voor hen te zorgen. Het is verder belangrijk ouders au sérieux te nemen. Omdat vanuit het dagcentrum niet de juiste bloem voorzien was, werd de

moeder bemoeilijkt in het koken. Dit bracht een gevoel van onbehagen met zich mee. De moeders vonden het verder wel een leuke activiteit.

Eind juni vond onze jaarlijkse barbecue plaats. Alle gezinnen die gezegd hadden te komen, waren ook aanwezig die avond. Het eten was lekker, maar er was nog veel over. De mensen vertrokken vrij vroeg (rond 20u30), misschien kunnen we volgend jaar iets ludiek voorzien na het eten. Opvallend was dat er weinig van onze jongeren aanwezig waren. Is er een gebrek aan cohesie in de groep, een gebrek aan engagement of vinden ze het gewoon niet leuk om hier met hun ouders te zijn?

Op 10 november werd een oudernamiddag georganiseerd met Halloweenactiviteiten voor jong en oud. Er waren 36 mensen aanwezig. Er werden kaarsen gemaakt, gekookt, geknutseld, buiten gesport,... Daarnaast werden er foto's van de jongeren geprojecteerd op een wit doek.

Het grote aantal personen heeft er voor gezorgd dat het uitvoeren van de activiteiten vrij chaotisch verliep. Toch heeft iedereen zich goed kunnen bezighouden, is het eten op tijd klaar geraakt en zijn er vele werkjes geknutseld.

De activiteiten zijn later van start gegaan. Hierdoor en ook omdat het heel hectisch was met het grote aantal kinderen in het dagcentrum, is het voorziene infomoment voor de ouders niet doorgegaan.

Vele van de ouders en kinderen vertrokken vroeger dan voorzien. Er was een keerpunt met het aansteken van een vuur buiten en de jongeren begonnen ook te vragen om naar huis te gaan. Ze waren hier dan ook al een hele namiddag.

Ouders vroegen naar een ouderwerking zonder de kinderen omdat het toch heel druk was.

Eventueel kunnen we in de toekomst een film laten spelen om de kleinsten toch even rustig te houden. Of volgende oudernamiddag met kinderen laten doorgaan wanneer het wat beter weer is, om de mogelijkheid om buiten te spelen te verzekeren.

Er moet duidelijker afgesproken worden met de jongeren zelf wat hun taak is, wat ze gaan doen en waar ze kunnen helpen. Ze liepen namelijk wat verloren en zorgden voor heel wat drukte.

Verder dient uitgeklaard te worden bij wie de eindverantwoordelijkheid over de kinderen ligt: de ouders of de begeleiders.

Algemene conclusies over de ouderavonden

Voor de Halloweenactiviteit werden kleurrijke uitnodigingen gemaakt. Deze werden door de ouders als positief ervaren. Toch is het voor hen belangrijk dat zij tijdens huisbezoeken en via telefonisch contact nog eens persoonlijk worden uitgenodigd.

We streven er naar om ouders zoveel mogelijk te betrekken in het voorbereidend proces van ouderavonden. Zij kunnen meedenken en meebeslissen over wat er op de planning komt, wat er gekookt kan worden, wanneer de activiteit plaatsvindt, ... Dit zorgt er voor dat zij nog meer gemotiveerd zijn om te komen!

Uit ervaring weten we dat er meer ouders komen opdagen bij een informele activiteit. Om de formele ouderavonden wat populairder te maken, zullen we er in de

toekomst voor zorgen dat er op deze avonden ook een ontspannend moment wordt voorzien.

Het valt op dat de opkomst op ouderactiviteiten heel wat hoger ligt wanneer de kinderen ook welkom zijn. Op die momenten wordt het wel erg druk in het dagcentrum en dan zijn er enkele ouders die expliciet vragen naar een ouderavond zonder kinderen. Er is dus wat onenigheid over dit onderwerp bij de ouders. Het lijkt ons het best om het al dan niet uitnodigen van de kinderen af te wisselen.

Wat de opkomst van allochtone ouders betreft, verliep dit in 2010 vrij goed. We hebben momenteel twee allochtone gezinnen en zij waren allebei bijna altijd aanwezig. Wat wel opvalt is dat het vaak deze ouders zijn die te laat aankomen of vroeger doorgaan. Het blijft ook niet eenvoudig om het contact tussen de allochtone en autochtone ouders te bevorderen. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt binnen onze ouderwerking.

3.2.4. Groepswerking in 2010

Groepsafspraken

Naar aanleiding van verschillende groepsprocessen hebben we onze werking aangepast. Soms gaat dit om kleine afspraken en soms gaat dit over structurele veranderingen.

Af en toe, op vraag van de jongeren zelf of n.a.v. het verloop van het tafelmoment worden de plaatsen herbekeken en kunnen jongeren van tafel verhuizen.

Naar aanleiding van overmatig zout- en pepergebruik hebben we deze een eindje weggenomen. Op vraag van de jongeren hebben we na een tijd het zout en de peper terug op tafel gezet.

In februari hadden we een redelijk drukke groep waardoor we onze manier van werken wat zijn gaan aanpassen. Zo trachtten we de groep in de mate van het mogelijke te splitsen en deden sommige jongeren studie na het eten in plaats van ervoor. We trachtten ook aandacht te geven aan het van elkaar kunnen leren qua aanpak naar jongeren toe.

In maart merken we op dat sommige jongeren niet meer graag komen naar het dagcentrum vanwege een agressieve sfeer. Om meer veiligheid in te bouwen laten we de jongste jongeren wat vroeger vertrekken naar huis zodat er niet zoveel chaos is bij het vertrek en aan de poort.

We merken op dat er op een bepaald moment enkele jongeren gemakkelijk weglopen naar huis als hen iets niet aanstaat. We weten niet goed wat we eraan kunnen doen maar we zorgen ervoor dat er sancties zijn en dat de anderen niet de indruk krijgen dat dit zomaar kan.

Omdat we af en toe vergeten van het vakantieschema zichtbaar te maken voor de jongeren stellen we één verantwoordelijke aan die deze taak op zich neemt en die de schema's bewaart.

Het systeem om een afwaslijst op te stellen verandert ieder jaar wel eens. Omdat het niet zo goed lukte om een schema op te stellen en omdat sommige jongeren er in slagen om niet te komen op de dag dat men een taak heeft herbekeken we dit in februari. We trachtten rekening te houden met de mening van de jongeren en we besloten om hen mee te laten helpen om de afwaslijst op maandag tijdens de groepsvergadering op te stellen. Aanvankelijk werkte dit systeem goed. In september, na de zomervakantie kregen we de indruk dat het systeem niet meer zo goed werkte en stelden we voor om elke jongere op een vaste dag de afwas of afdroog te laten doen. De jongeren vonden dit een goed idee en stemden hiermee in. Samen met de jongeren maakten we een schema op. Dit systeem werkt goed.

In december beslissen we dat de jongeren hun GSM mogen bijhouden. Vroeger moesten ze deze afgeven en kregen ze hem terug wanneer ze naar huis gingen. Samen met de jongeren zijn we op zoek gegaan naar afspraken die duidelijk maken wat kan en wat niet kan.

Studie

We starten het jaar met drie vaste studiebegeleiders. Wat de uurrooster betreft, kan er steeds één van hen aanwezig zijn. Na verloop van tijd weten de jongeren wie er wanneer de studie begeleidt en kennen de studiebegeleiders ook de jongeren met hun respectievelijke eigen aandachtspunten.

Aanvankelijk zijn er drie plaatsen waar "studie-informatie" wordt neergeschreven. Ten eerste is er een jongerenschriftje waarin bijgehouden wordt wat de jongere in de studie gedaan heeft. Ook opmerkingen omtrent houding en gedrag m.b.t. de studie horen hierbij. De jongere mag dit eventueel zelf invullen waarna de studiebegeleider het ondertekent.

Dit schriftje gaat heen en weer tussen de school, de ouders en het dagcentrum. Ten tweede is er de logboek. Hierin komen dagelijks algemene observaties uit de studie.

Ten derde is er nog het 'begeleiderschriftje' waarin extra informatie wordt neergeschreven, voor en door begeleiders. B.v. i.v.m. opmerkingen vanuit de scholen, suggesties i.v.m. de aanpak van een jongere, tips i.v.m. mogelijke studieopdrachtjes, ...

Eind maart stellen we vast dat de sfeer in de studie positief geëvolueerd is, in tegenstelling tot de groepssfeer. De werking in de studie is individueler. Dit biedt meer routine en veiligheid.

Er is verwarring omtrent het neerschrijven van informatie en we merken dat er enerzijds veel dubbel werk gebeurt en anderzijds belangrijke zaken toch niet doorstromen.

Tegen het einde van het schooljaar merken we dat er minder en minder jongeren in de studie komen. Diegenen die er wel zijn, hebben weinig tot geen schoolwerk. Ze hebben ook geen eigen voorstellen of alternatieven.

Knelpunten blijven de communicatie tussen de studiebegeleiders en de geringe betrokkenheid van ouders op de studie (van hun kinderen).

Bij de start van de examenperiode worden de jongeren die effectief examens hebben, samen gezet. Zij mogen voorstellen doen m.b.t. studietijd, pauzes, eten, drinken, opvragen van de leerstof, ... Hun suggesties worden afgewogen tegen wat haalbaar is en de compromissen worden in afspraken gegoten.

In september stappen we af van het systeem met vaste studiebegeleiders. Iedereen geeft vanaf dan studie en één iemand is eindverantwoordelijke.

Aanvankelijk is het een beetje oefenen met de verschillende posities; groepsbegeleider, studiebegeleider, individuele begeleider, Het loopt allemaal door elkaar.

Het wordt ook moeilijker om iedereen gelijkwaardig op de hoogte te houden m.b.t. de studie.

We behouden enkel nog de logboek voor algemene observaties en voor de individuele zaken gebruiken we één mapje per jongere. Dit mapje kan als heen- en weerschriftje gebruikt worden, als planning, als registratiesysteem, ...

Geleidelijk komt er meer routine in de studie. We spreken ook meer de scholen aan om te voorzien in werkjes die de jongeren hier kunnen gebruiken.

De jongeren stellen ook meer de vraag om internet te gebruiken in de studie.

Wanneer internet in de studieruimte wordt geïnstalleerd, loopt het niet meteen storm.

Internet wordt vooral gebruikt om informatie en afbeeldingen op te zoeken. Enkele jongeren gebruiken de pc om op het schoolplatform te werken.

Een volgende vraag is de mogelijkheid tot printen. Dit wordt bekeken na de kerstvakantie.

Het systeem met de individuele agenda vraagt wat discipline om dagelijks in te vullen, maar werkt wel. De jongeren hebben de neiging om de leukste opdrachten eerst te doen en de andere uit te stellen. We hangen een "werkvolgorde" uit, in een poging de studiewerking te veralgemenen en toch de individuele aanpak te behouden.

Individuele Activiteit.

Het is niet altijd een evidente beslissing of een jongere 'klaar' is voor de stap naar het I.A.-systeem. Dit jaar lieten we een meisje starten met I.A. van bij de start van de begeleiding. Zij was bijna 16 toen ze hier werd aangemeld en was zelf helemaal niet gemotiveerd. Ze vond het afgeven van haar vrije woensdagnamiddag het moeilijkst. Daarom gaven we haar de kans om elke woensdag zelfstandig in te

vullen. Het valt het meisje echter zwaar om voor elke woensdag een zinvolle besteding te bedenken. Zij wil vooral, net als vele andere jongeren, gewoon rondslenteren door de stad. Volgens de regels van het I.A.-systeem moet de activiteit echter controleerbaar zijn. Het ruime aanbod aan vrijetijdsmogelijkheden in onze stad blijken niet te voldoen aan de wensen van de meeste jongeren. Het invullen van de woensdag- namiddag wordt al gauw een strijd tussen begeleider en jongere. Wij, als begeleiders, willen onze jongeren overtuigen van al de leuke mogelijkheden, terwijl de jongeren zweren bij rondhangen en niets doen. Hun woensdagnamiddag wordt al snel ingevuld met het omzeilen van onze regels. In 2011 bekijken we, samen met de jongeren, hoe we het systeem voor hen aantrekkelijker kunnen maken en maken we er een verbeterproject van.

Voor het budget van de individuele activiteit werd steeds de prijs van een film in de bioscoop als norm genomen. Tot voor kort stond dit budget op 6 euro. Naar de film gaan is echter duurder geworden en er werd op team voorgesteld de budgetten te indexeren. Het budget voor 1 activiteit ging van 6 naar 8 euro, voor 2 activiteiten binnen eenzelfde maand ging het budget van 8,5 naar 10 euro, het budget van 3 activiteiten ging van 10 naar 12 euro en voor 4 activiteiten tenslotte ging het budget omhoog van 11 naar 14 euro.

Binnenactiviteit:

Begin 2010 werden het atelier en de binnenruimte gereorganiseerd. Enkele begeleiders werkten een voorstel uit om de ruimte efficiënter te gebruiken. Vooraan werd er een chill-out gemaakt en achteraan een atelierruimte. In de chill-out zijn strips en boeken ter beschikking. De playstation werd verhuisd naar de groepsruimte, omwille van het teveel aan lawaai als deze in de chill-out of het atelier zou staan. Er werden rekken aangekocht en enkele stopcontacten werden verplaatst. Ook de verlichting in het atelier werd aangepast. Er werd een grote tafel gemaakt waaraan er plaats is voor acht personen. De materialen die niet frequent worden gebruikt, zijn in de buitenruimte opgeslagen.

Eind 2010 werd het gebruik van het atelier en de chill-out geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat het atelier vooral gebruikt wordt voor binnenactiviteiten op woensdag of voor het maken van knutselwerkjes als alternatief voor de studie. Crea gebeurt niet zo vaak in het atelier. Enkel wanneer er geverfd moet worden, gebeurt dit sowieso in deze ruimte.

Het atelier werd ooit verkleind omdat het een zeer grote ruimte was, die niet zo veel gebruikt werd. Nu is het atelier echter vrij klein om er met de hele groep te werken, vooral wanneer er kaarsen of kleiwerkjes worden gemaakt. Wanneer er enkele jongeren aan tafel zitten, kan je moeilijk aan het materiaal. Dit zou kunnen worden opgelost door de tafel te versmallen en de rekken te verplaatsen.

Een andere opmerking over het atelier is dat het niet evident is om alles terug te vinden. Een oplossing zou kunnen zijn dat er op elke bak een lijstje komt met wat er in moet. Beter nog is dat één verantwoordelijke alles bijhoudt wat er in het atelier is

en hij diegene is die ons kan zeggen waar alles staat en wat er nog nodig is. De inrichting van het atelier zal naar aanleiding hiervan verder worden aangepast.

Naar het einde van 2010 toe bleek uit de evaluatie dat de crea beter liep dan voordien. Er werd opnieuw meer routine in gestoken. Het was voor de jongeren duidelijk dat er crea was en bovendien konden ze hun "project" zelf kiezen. Een ander punt is dat de verantwoordelijke voor crea op donderdagavond het gevoel had nog maar weinig in de groep te staan op donderdag en was bijgevolg het beeld over de activiteiten op donderdag wat kwijt. Er werd dan ook beslist dat hij het crea-gebeuren terug wat meer zal trekken, zijn visie zal doorspelen naar het team en zal zorgen voor de nodige continuïteit.

Buitenactiviteit

Om de twee weken vindt op woensdagnamiddag een buitenactiviteit plaats. Deze activiteit kan de vorm aannemen van een bezoekje aan een museum, een namiddag sport in de sporthal of op het pleintje, een uitstap naar de Blaarmeersen, een fietstocht, bowling, een tentoonstelling, een happening georganiseerd voor jongeren, een bezoek aan De Fabriek, enzoverder... Sport en cultuur worden telkens afgewisseld. We proberen de jongeren een gevarieerde waaier van activiteiten aan te bieden, waardoor zij verschillende organisaties en plaatsen leren kennen waar zij in de toekomst zelfstandig kunnen naartoe trekken. Het valt echter op dat vele jongeren minder goed functioneren op een plaats waar veel jongeren samen zijn. Workshops volgen of een spel spelen met andere jongeren is geen eenvoudige opdracht voor hen. Als begeleider is het soms frustrerend dat je op zoek gaat naar een vernieuwend, uitdagend initiatief en dat de jongeren eigenlijk liever voetbal spelen op het pleintje. Het is echter één van onze opdrachten de jongeren te leren omgaan met leeftijdsgenoten en hiervoor vormt de buitenactiviteit de ideale gelegenheid.

Onze jongeren kunnen voorstellen doen voor een buitenactiviteit en hier wordt zo veel als mogelijk rekening mee gehouden.

Vorming voor jongeren

Ooit werd bij regel vastgelegd dat er elke 5^e woensdag van de maand vorming voor de jongeren op het programma stond. We hebben deze regeling echter de laatste jaren wat uit het oog verloren. De lage motivatie bij de jongeren heeft er voor gezorgd dat er lang geen vorming meer werd gegeven.

In 2010 werd een eerste stap gezet om deze vormingen terug plaats te laten vinden. We nemen echter wat afstand van de 5^e-woensdag-regeling en streven er naar om een 5-tal vormingen per jaar te geven, twee in het voorjaar, één in de zomer en twee in het najaar.

Wat de thema's betreft trachten we op zoek te gaan naar wat leeft bij de jongeren. We vinden het ook belangrijk de mening van de ouders hierbij te betrekken, welke thema's vinden zij belangrijk? We gaan op zoek naar een manier om de ouders hierover te bevragen, dit kan eventueel via een brief, op een ouderavond, tijdens een huisbezoek, ...

Daarnaast gaan wij op zoek naar manieren om vormingsnamiddagen wat aantrekkelijker te maken voor de jongeren. Ervaring leert ons dat interactief en speels te werk gaan, helpt. In september 2010 koppelde we de film 'Daens' en een bezoek aan het MIAT aan een vorming over de rechten van het kind. Op deze manier hebben we tijdens de vorming heel wat informatie om naar terug te grijpen. De vernieuwing van deze vormingsnamiddagen wordt in 2011 als een verbeterproject gezien.

Groepsvergadering

Om een zo groot mogelijk deelnemersaantal te hebben tijdens de groepsvergadering hebben we geëxperimenteerd met de groepsvergadering op maandag te laten doorgaan. Op maandag zijn er IB-gesprekken (individuele begeleidingsgesprekken) en meestal zijn alle jongeren dan ook aanwezig.

Na een tijdje stelden we vast dat het nogal druk werd en dat we veel verwachtten van de jongeren op zo'n dag. Het is de eerste schooldag van de week, ze krijgen een soms intensief IB-gesprek, daarnaast nemen ze deel aan de groepsvergadering vooraleer we uiteindelijk aan tafel gaan. Jongeren die dan nog eens schoolwerk hebben moeten na het eten nog studie doen.

De groepsvergadering werd daarom terug verzet naar dinsdag. Momenteel loopt dit redelijk goed. Het gebeurt af en toe wel eens dat er geen groepsvergadering is wegens het uitlopen van het tafelmoment. Soms, wanneer er bepaalde zaken dringend moeten besproken worden, werd er groepsvergadering gedaan terwijl de jongeren nog aan tafel zaten. De jongeren zelf gaven aan dat ze dit leuk vonden. Een negatief kantje van het op deze manier te doen is dat de afwas opschuift en dat sommige jongeren zo hun studie die ze na het eten moeten doen trachten te ontlopen. Op dinsdag zijn er redelijk wat jongeren die laat toekomen. Dit zorgt er enerzijds voor dat de studie uitloopt en/of dat er jongeren studie doen na het eten. Op woensdag is er wel meer tijd om de groepsvergadering te laten doorgaan maar meestal zijn er op die dag niet veel jongeren aanwezig. Anderzijds is er op woensdag wel meer ruimte om de groepsvergadering te laten doorgaan.

Uit de groepsvergadering kwam het voorstel om de beloningskaartjes te herbekijken. Een aantal van deze voorstellen zijn:

- recht op éénmaal geen soep moeten eten
- recht op éénmaal van tafel mogen veranderen
- eens geen studie moeten doen indien je geen huiswerk hebt
- in de vakantie 30 minuten vroeger mogen toekomen of vertrekken

De stelling "Het dagcentrum beperkt hard mijn vrijheid" kwam aan bod. Hieraan zijn nadelen en voordelen verbonden. De nadelen die naar boven kwamen zijn dat de jongeren laat thuis zijn, op het moment dat hun vrienden al binnen moeten zijn van hun ouders en dat ze minder tijd thuis hebben. Als voordelen werd gezien dat er minder tijd is om dingen te doen die niet mogen, dat de jongeren minder lang op straat lopen en er dus minder tijd is dat er hen iets gevaarlijks kan overkomen. Er kwamen suggesties van de gasten om dit te veranderen. Er werd voorgesteld om een dag niet naar het dagcentrum te moeten komen, pas te moeten

nablijven als je een kwartier te laat bent en naar huis te mogen als je voor het eten studie kan doen. Dit punt wordt individueel met elke jongere, zijn ouders en de consulent bekeken. De jongeren leggen de beslissing bij het team, maar een andere belangrijke vraag is wat ze er zelf aan kunnen doen.

Tijdens een andere groepsvergadering zoeken ze een punt waarover zij inspraak hebben, waar zij eigenlijk iets kunnen aan veranderen.

- vrienden of familie mee naar het dagcentrum laten komen (mag als het past)
- 1 dag niet moeten komen (wordt besproken met de ouders)
- een halve dag niet moeten komen (idem)
- een activiteit mogen kiezen (komt zeker aan bod in de vakantie op vrijdag)
- een week niet moeten afwassen of afdrogen (wordt samen met de jongeren bekeken wanneer dat kan)
- een keer ergens gaan eten (groepsbeloning)
- in plaats van pitta zelf maken eens pitta gaan halen (groepsbeloning)
- speeltje van thuis meebrengen (we nemen beloningen van het schooljaar mee in het arsenaal van de vakantie)

Een voorbeeld van iets dat veranderd werd naar aanleiding van de opmerkingen van de jongeren in de groepsvergadering is:

- op woensdag worden de werkpuntjes twee keer geëvalueerd; een keer voor en een keer na vijf uur.

Eind 2010 werd de groepsvergadering geëvalueerd. Hieruit kwamen een aantal zaken naar voren. De frequentie is goed en de afwisseling van het personeel wordt als positief beleefd, aangezien op die manier iedereen eens de kans krijgt een groepsvergadering te ervaren. Verder werd opgemerkt dat het verloop van een vergadering erg wordt bepaald door het aantal aanwezige jongeren. Een andere bedenking is dat de onderwerpen nog meer vanuit de jongeren dienen bevestigd te worden.

Voor het deelnemen aan de groepsvergadering zijn er vaardigheden nodig bij de jongeren. Er kan wel degelijk iemand uit de groepsvergadering worden gezet. De jongeren blijken zelf een goed zicht te hebben op wat een groepsvergadering maakt of breekt, ze stellen dan ook voor een micro te gebruiken als symbool voor de persoon die aan het woord is.

4. Evaluatie van onze kwaliteitsplanning van 2010

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:

* In maart 2010 kregen we inspectie voor de herkenningen. De conclusie is: er wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering (o.m. structurering groepswerking, organisatie ouderwerking), maar het opstellen van de kwaliteitsplanning vormt een werkpunt: de kwaliteitsplanning is niet opgemaakt conform de wettelijke vereiste. Ook de opvolging en evaluatie van de verbeterprojecten kan duidelijker worden geregistreerd. Op basis van de nageziena cases blijkt dat de visie op de hulpverlening ook wordt vertaald in de praktijk.

De hulpverlening, bezetting, infrastructuur, personeelsinzet en dossiers zijn conform de wettelijke vereisten.

N.a.v. voorgaande opmerkingen hebben we verbeterprojecten opgesteld en deze geïntegreerd in onze werking. Er wordt voortaan ook op gelet dat er verslagen zijn van alle werkgroepen waar we deel aan nemen zoals de werkgroep kwaliteit waar voorheen geen verslag van werd opgesteld.

September 2010:

- KWHB: het onthalen van gebruikers
- KWHB: werken met een handelingsplan (opmaken, evalueren, bijsturen)
- KWHB: overdracht in de hulp- en dienstverlening
- KWHB: het afsluiten van de hulp- en dienstverlening

Discussiepunten die tot nieuwe afspraken leidden:

- Meter- of peterschap door de jongeren: momenteel een stille dood gestorven. Voeren we dit terug in of niet? Het heeft zijn voor- en nadelen. We bespraken dit op de groepsvergadering en de jongeren gaven zelf aan dat ze dit niet zo belangrijk vinden. Van daaruit beslisten we om even geen meter- of peterschap toe te passen.
- Digitale dossiers moeten direct verwijderd worden na het stopzetten van de begeleiding. Papieren dossiers na 3 jaar of bij meerderjarigheid.
- Begeleidingen zouden meer aan bod mogen komen op teamvergaderingen. Hierbij streven we naar het samen dragen van een begeleiding. Er werd even nagedacht over de mogelijkheid van een co-begeleider, maar omdat we met slechts 5 begeleiders zijn, zijn we het er allemaal over eens dat dit geen haalbare optie is.

Om meer inbreng van alle begeleiders in de lopende begeleidingen na te streven, trachten we deze systematischer op team te brengen. Een handelingsplan zou op team moeten besproken worden vooraleer het geschreven wordt, zodanig dat iedereen mee kan denken over de doelstellingen. Daarom komt een begeleiding nu drie weken voor de deadline op team.

Daarnaast starten we de teamvergadering een halfuurtje vroeger (vanaf 9u30) om op deze manier elke week plaats te maken voor het uitgebreid bespreken van een begeleiding.

- In het licht van de continuïteit van onze begeleidingen is het belangrijk dat een vervanger wordt aangeduid wanneer iemand van ons voor langere tijd afwezig is.
- Eerstejaarsstagiaires krijgen geen toegang meer tot de dossiers van de lopende begeleidingen. De stage duurt echter maar drie weken waardoor we het niet nodig achten dat men de dossiers bekijkt. Het gaat uiteindelijk om een kijkstage en niet om een bekwamingsstage.
- Teamverslagen die ouder zijn dan 2 jaar moeten van de computer verwijderd worden.
- Bij het afsluiten van een begeleiding is het belangrijk dat alle betrokken partijen worden ingelicht.
- De andere jongeren in de groep moeten steeds op de hoogte gebracht worden van een stopzetting van een begeleiding. Dit kan best via de groepsvergadering.

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. (bv: opstellen kwaliteitsverslag, up-to-date houden van het kwaliteitshandboek...) De teamleden uit onze voorziening komen twee keer per jaar samen met het werkgroepje kwaliteit uit de andere voorziening 'Letha' om te plannen wat er moet worden geëvalueerd in de komende tijd.

4.2. Bijkomende werkinstructies

Er zijn geen nieuwe werkinstructies bijgekomen. De werkinstructies werden wel aangepast indien nodig.

4.3. Kinderrechten

In 2009 werd hard gewerkt rond de implementatie van het decreet betreffende de rechten van het kind in alle facetten van onze werking. In 2010 werd hieraan verder gewerkt en werd gestreefd naar het ons volledig eigen maken van het decreet. De nadruk lag dit jaar op het aantoonbaar maken van alle stappen die we zetten in het licht van het decreet. Er werd een map aangelegd waarin alles te vinden is over de rechten van onze jongeren. Daarnaast werden enkele documenten opgesteld waarmee de inspraak die de jongeren krijgen, wordt aangetoond. Voorbeelden hiervan zijn documenten over de examenregeling, over de vakantieregeling, over het zelf kiezen van een activiteit, over kampen, enzoverder. Deze documenten worden ingevuld tijdens een overleg met de jongeren over de desbetreffende onderwerpen en worden achteraf bewaard in de bijhorende mappen.

In september 2010 organiseerden we een vorming voor onze jongeren over hun rechten in de hulpverlening. Aan de hand van een stellingenspel (VZW 't Groot Hersberge) en het 'Draai je recht'-spel van de Kinderrechtswinkel konden zij op een speelse manier kennismaken met de rechten van het kind.

In het najaar van 2010 startte de evaluatie van de implementatie van het decreet. Hiervoor werd gebruik gemaakt van de indeling uit de procesmap 'Kinderrechten in de Bijzondere Jeugdbijstand':

1. Wie is de cliënt?
2. Recht op informatie
3. Recht op inspraak en participatie
4. Recht op privacy
5. Specifieke cliëntenrechten
6. Recht op beklag

Deze puntjes werden door één iemand van het team voorbereid en werden daarna samen op de teamvergadering besproken. Hierbij werd bekeken waarmee we reeds rekening houden en waar we nog tekortschieten.

In oktober 2010 kwamen de eerste twee puntjes aan bod.

We onthouden hieruit dat we onze verslaggeving gedetailleerd overlopen met onze cliënten.

In december 2010 werd het derde puntje grondig bekeken, er werd een onderscheid gemaakt tussen enerzijds inspraak van de jongere in de begeleiding en anderzijds inspraak in de groepswerking. Er werden vooral vraagtekens geplaatst bij het feit of jongeren al dan niet de doelstellingen van hun ouders mogen horen en hierover mee mogen overleggen. Idealiter zou zijn dat een handelingsplan of evaluatieverslag het resultaat is van een nauwe samenwerking tussen jongere, ouders en begeleider waardoor het geen probleem zou vormen dat de jongeren de doelstellingen van zijn/haar ouders hoort. Het lijkt ons belangrijk hier naar te streven, maar we zijn er ons van bewust dat deze ideale situatie niet altijd haalbaar is.

Wat de inspraak van onze jongeren in de groepswerking betreft, hebben we het gevoel dat het huisreglement, dat werd opgesteld in het licht van het decreet, niet voldoende gekend is door de jongeren. De jongeren hebben het gevoel dat dit de vastgelegde regels zijn en dat zij daar niets kunnen aan veranderen. Niets is echter minder waar, er zijn namelijk heel wat zaken waarin zij inspraak krijgen. In 2011 gaan wij, samen met de jongeren, dit huishoudelijk reglement terug onder de loep nemen. We willen hiermee bereiken dat het een reglement van en voor de jongeren wordt!

Verder staat in 2011 het vervolg van de evaluatie op de planning:

Eind mei: 'recht op privacy'

Begin oktober: 'specifieke cliëntenrechten'

Eind november: 'klachtenprocedure'

Door deze manier van werken stellen wij onze werking telkens weer in vraag en zo is er altijd ruimte voor reflectie en verandering.

4.4. Tevredenheidsmetingen

In 2010 werd er veel gewerkt omtrent de tevredenheidsmetingen.

In maart is er een werkgroep opgestart samen met dagcentrum Letha op vraag van hen. Bedoeling is om eens stil te staan bij de neutraliteit die er al dan niet is bij de afname van de tevredenheidsmetingen. Een eerste conclusie is dat het niet evident is om de tevredenheids- metingen op neutraal terrein af te nemen.

In mei komt de bedenking dat we meer moeten halen uit de tevredenheidsmetingen dan zoals we het tot dan toe doen. We bespreken dit item met alle collega's op teamvergadering en daaruit volgt dat we anonimiteit enorm belangrijk vinden. De jongeren en de ouders moeten in alle eerlijkheid de tevredenheidsmetingen kunnen invullen. Bij de begeleiders moet er een basishouding zijn van niet te willen weten welke jongere wat heeft geschreven. In het verleden gebeurde wel eens dat een begeleider een jongere aansprak over het feit dat de tevredenheidsmeting nogal negatief ingevuld werd. De verwerking van de tevredenheids- metingen moet zo objectief mogelijk gebeuren. Als voorstel komt er om de tevredenheids-metingen voor de jongeren via de computer te laten invullen zodat we niet zien aan het geschrift wie er wat heeft neergeschreven.

Vanuit het WOV komt er naar voor dat zo goed als alle aanwezige dagcentra op zoek zijn naar een goede manier om de tevredenheid te meten. Alle dagcentra hebben ook een verschillende manier om deze tevredenheid af te nemen. er zijn dagcentra die vier keer per jaar tevredenheidsmetingen afnemen en er zijn die dit maar één keer per jaar doen. De deelnemende dagcentra wisselen hun blanco sjablonen onder elkaar uit.

Indien mogelijk kan Roppov worden ingeschakeld als extra hulpmiddel.

Alle begeleiders denken na over wat we als dagcentrum willen bevragen in een tevredenheidsmeting.

In september komt er een voorstel van Letha om de tevredenheidsafname als project uit te laten werken door derdejaarsstudenten orthopedagogie van IPSOC. Dit voorstel wordt uiteindelijk afgekeurd.

4.5. Evaluatie verbeterprojecten 2010

1. Optimaliseren en vernieuwen van de beschikbare groepsruimtes.
Proces: Het volgen van de vooropgestelde planning is gelukt. Alle acties werden als beschreven uitgevoerd.
Resultaat: Alle gewenste resultaten zijn bereikt.
2. Komen tot activiteiten die toegankelijk zijn voor allochtone ouders
Proces: alle vooropgestelde acties werden uitgevoerd.
Resultaat: de gewenste deelresultaten werden bereikt.
opmerking: het blijft moeilijk om ouders vlot te laten komen naar ouderactiviteiten en thema-avonden. Op voorhand een structuur uitzetten en deze volgen kan ons hier wel blijven bij helpen. We blijven op zoek naar een manier om info-overdracht zo goed als mogelijk te laten gebeuren.
3. Groepsvergadering toegankelijker maken voor elke jongere binnen het dagcentrum (praktisch)

Proces: de vooropgestelde acties werden uitgevoerd. Het is bijna zo goed als onmogelijk om elke jongere die in begeleiding is te betrekken bij de groepsvergadering zelf. Aanvankelijk, wanneer de groepsvergadering op maandag plaatsvond waren bijna alle jongeren betrokken bij de groepsvergadering. Gezien we wegens omstandigheden de groepsvergadering op dinsdag hebben laten doorgaan zijn er minder jongeren aanwezig op de groepsvergadering. Daaruit nemen we naar de toekomst mee dat we een manier moeten vinden om niet-aanwezige jongeren ook bij de groepsvergadering te betrekken. De besproken klachten en suggesties ophangen in de leefgroep is al één van de verbeteringen hier naartoe.

Inspraak zichtbaarder maken en verhogen van betrokkenheid (inhoudelijk)
Resultaat: over het ganse jaar heen zijn extra inspanningen geleverd om de inspraak zichtbaarder te maken en de betrokkenheid te verhogen. Het beloningsbord dat nu in de leefgroep uithangt is één van de resultaten hiervan. Dit kwam er op vraag van de jongeren. Ook de beloningskaartjes werden op vraag van de jongeren aangepast.

4. Optimaliseren en toegankelijker maken van de tevredenheidsmetingen bij de jongeren.

Proces: we hebben voor dit verbeteringsproject alle processen gevolgd zoals we ze hebben opgesteld.

Resultaat: de tevredenheidsmetingen voor de jongeren werden geoptimaliseerd en zijn toegankelijker. We haalden er meer informatie uit dan voorheen en de anonimiteit werd gewaarborgd.

Na dit gedaan te hebben voor de jongeren zijn we tijdens het proces ook beginnen nadenken over hoe we meer kunnen halen uit de tevredenheidsmetingen bij de ouders. dit resulteerde in een nieuw verbeterproject.

5. Evaluatie van de implementatie van de kinderrechten in onze werking.

Proces: de vooropgestelde stappen werden gevolgd.

Resultaat: de implementatie van de kinderrechten in onze werking werd geëvalueerd. Het is onze bedoeling om dit schema regelmatig toe te passen zodat de implementatie ook regelmatig wordt geëvalueerd.

5. Kwaliteitsplanning Pedaal 2011

5.1. Tijdsband

Januari 2011

- nieuwjaarsreceptie (uitvoering en evaluatie)
- planning verlopen en kampen
- rapporten jongeren
- evaluatie kerstvakantie
- klachten en suggesties
- vorming jongeren
- voorstel tevredenheidsmetingen op team
- werkveldcommissie hogeschool Gent
- voorstellen ouderwerking
- werkgroep tevredenheidsmeting (Letha-Pedaal) bijeenkomst
- Roppov
- werkgroep kwaliteit bijeenkomst
- studie op team
- plannen Graffiti-activiteit zomervakantie

Februari 2011

- bevragen inhoud website
- WOV
- plannen krokusvakantie
- plannen ouderavond
- klachten en suggesties

Maart 2011

- evaluatie krokusvakantie
- Duplo bijeenkomst
- studie op team
- protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag
- planning examens jongeren
- uitvoering ouderavond

April 2011

- ADO-overleg
- evaluatie ouderavond
- overleg Gentse dagcentra
- kampvoorbereiding paasvakantie
- paaskamp Maarkedal
- evaluatie paasvakantie
- ADO-activiteit (Teerling)

Mei 2011

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Kijkstage

- VSD-overleg Oost- en West-Vlaanderen
- ADO-overleg
- Intervisie Duplo
- Tevredenheidsmeting: Pedaal + Letha
- Roppov
- KWHB: Overlegorganen
- KWHB: Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de dienst
- KWHB: Overzicht van de middelen

Juni 2011

- Examenbegeleiding
- Structureren van de groep in functie van zomervakantie
- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- ADO-overleg
- Ouderactiviteit n.a.v. zomervakantie
- KWHB: Inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening
- KWHB: Meten van tevredenheid bij gebruikers
- Kinderrechten: recht op privacy

Juli 2011

- Graffiti-activiteit
- ADO-activiteit de pedaal
- Vorming: thema's rond vorming bespreken

Augustus 2011

- Groepskamp naar Martué

September 2011

- BBQ voor de gezinnen n.a.v. 20-jarig bestaan
- Klachten en suggesties
- Evaluatie zomervakantie
- Evaluatie studie
- Duplo
- Vorming: terugkoppeling van de voorstellen rond vorming
- IA: vernieuwing van het systeem

Oktober 2011

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- VSD-overleg Oost- en West-Vlaanderen
- ADO (Teerling)
- Kinderrechten: specifieke cliëntenrechten

November 2011

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Formele ouderavond omtrent een bepaald thema
- Kinderrechten: klachtenprocedure
- Vorming: concrete uitwerking van de vorming
- Visieteksten: aanpassen visieteksten

December 2011

- Klachten en suggesties
- Evaluatie studie
- Duplo (Twijg)
- ADO (Pedaal)
- Vorming: uitvoering vorming + evaluatie door jongeren en door team

5.2. Verbeterprojecten 2011

<p>Aandachtsgebied / aandachtspunt: Vorming geven in de groep</p>
--

Verbeterdoel:	Maandelijksse vorming in groep laten doorgaan op dagcentrum				
Verantwoordelijke:	Coördinator				
Acties:	Gewenst resultaat	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:	
- Bespreken wat er volgens team vanuit groep naar voor komt, waar het nuttig zou zijn vorming rond te geven	- Er komen thema's naar boven vanuit bezorgdheden van team	Juni 2011	Team	Coördinator	
- Bevragen van jongeren rond thema's waar ze vorming rond zouden willen krijgen in dialoog met onze bezorgdheden.	- Vanuit de jongeren komen thema's naar boven waar ze meer over zouden willen weten of zaken waar ze het moeilijk mee hebben.	Juni 2011	Bram	Coördinator	
- Bevragen van ouders wat zij belangrijk vinden dat hun kinderen meekrijgen (vragen wat ze moeilijk vinden om zelf over te praten met hun kinderen?)	- Ouders vertellen over bezorgdheden en wat ze belangrijk vinden dat hun kinderen meekrijgen	Juni 2011	Ellen	Coördinator	
- Bespreken van voorstellen op teamvergadering. Wat komt het meest naar boven? Wat is haalbaar?	- Aantal thema's uitkiezen waarrond vorming kan gegeven worden	September 2011	Team	Coördinator	
- Terugkoppelen naar jongeren en ouders welke thema's in de vorming aan bod zullen komen	- Jongeren en ouders weten welke vormingen er op het dagcentrum zullen doorgaan	September 2011	Ellen en Bram	Coördinator	
- Bespreken wie van het team welke vorming zal geven	- Elk teamlid heeft zijn/haar onderwerpen	September 2011	Team	Coördinator	
- Elk teamlid zoekt meer info op over zijn/haar thema('s); vormingspakketten, boeken, spelen?...	- Elk teamlid heeft een zicht op wat hij/zij kan aanbieden rond zijn/haar thema('s)	Oktober 2011	Team	Coördinator	
- De vorming wordt concreet uitgewerkt en voorgesteld op team, andere teamleden kunnen inbreng doen	- Concreet uitgewerkte vorming kunnen aanbieden	November 2011	Ellen + ?	Coördinator	
- De vorming wordt gegeven aan de jongeren		November – December 2011	Ellen + ?	Coördinator	
- Evaluatie door jongeren	- Nagaan wat de jongeren van de vorming hebben opgestoken, wat ze goed en minder goed vonden	December 2011	Ellen + Bram	Coördinator	

- Evaluatie op team	- Nagaan hoe de vorming gelopen is, wat er goed liep en wat aandachtspunten zijn naar de toekomst toe, wat er meegenomen kan worden in de komende vormingen	December 2011	Team	Coördinator
---------------------	---	---------------	------	-------------

Aandachtsgebied / aandachtspunt:
Binc

Verbeterdoel:	Binc integreren in de werking			
Verantwoordelijke:	Coördinator			
Acties:	Gewenst resultaat	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Infodag bijwonen	Opzet van het Binc-project leren kennen	14/10/2009 12/10/2010	Rika, Jurgen	coördinator
Opleidingsmoment volgen	Kunnen werken met het online programma	30/11/2010	Rika, Jurgen	Coördinator
Opleiding "doelgericht werken" volgen	Doelen SMART formuleren	November 2010	Stef, Jurgen	Coördinator
Identificatie op vzw-niveau aanvragen	Toegang tot Binc op voorzieningsniveau	November 2010	directie	Coördinator
Tokens aanvragen	Toegang tot Binc op teamniveau	December 2010	team	Coördinator
Registratieverantwoordelijke aanduiden	Duidelijkheid omtrent wie de gegevens in Binc invoert	7/12/2010	Directie, coördinator	Coördinator
Afspraken maken op teamvergadering i.v.m. het invoeren van de bestaande dossiers	Uniformiteit m.b.t. de ingevoerde gegevens	December 2010	team	Coördinator
Begeleiders toevoegen aan Binc	Toegang tot de dossiers op teamniveau	December 2010 – januari 2011	Jurgen	Coördinator
De huidige dossiers invoeren, samen met de desbetreffende begeleider	Binc in gebruik nemen, oefenen met het programma	Januari – februari 2011	Jurgen, begeleider	Coördinator
Formulier "6-m evaluatie op team" aanpassen ifv Binc	Bespreken van doelen vergemakkelijken	Maart 2011	Jurgen	Coördinator

De doelstellingen uit het evaluatieverslag (huidige gezinnen) bespreken op team aan de hand van het aangepast formulier	oefenen met "smart" formuleren van doelen, invoeren in Binc vergemakkelijken	Vanaf april 2011	team	Coördinator
De besproken doelen evalueren en aanpassen in Binc	Het gebruik van Binc oefenen	Vanaf april 2011 na elke 6-m evaluatie	Jurgen, begeleider	Coördinator
De doelstellingen voor het handelingsplan (nieuwe gezinnen) bespreken op team	Kennis van de doelen delen, smart formuleren	Vanaf april 2011 bij elke nieuwe begeleiding	team	Coördinator
Nieuwe dossiers invoeren in Binc, samen met de desbetreffende begeleider	Binc integreren in de werking	Vanaf januari 2011 na elke handelingsplanbespreking	Jurgen, begeleider	Coördinator
Rapporten en verslagen opvragen in binc	Opstellen van verslaggeving vergemakkelijken, Binc integreren in de werking	2011	Begeleider, coördinator, registratieverantwoordelijke	Coördinator

Aandachtsgebied / aandachtspunt:
Visiemap

Verbeterdoel:	Visieteksten m.b.t. de werking en de deelaspecten actualiseren en theoretisch onderbouwen			
Verantwoordelijke:	Coördinator			
Acties:	Gewenst resultaat	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Bestaande visieteksten doorlezen	Inhoud van de teksten oprispen bij alle teamleden	Voorjaar 2010	Team	Coördinator
Werkgroep aanduiden	Mandaat verkrijgen tot aanpassingen uitvoeren	September 2010	Coördinator, team	Coördinator
Hiaten en onjuistheden verzamelen	Zicht krijgen op de nood aan aanpassingen	Najaar 2010	Werkgroep (Ellen, Jurgen)	Coördinator
Taakverdeling en werkafspraken binnen de werkgroep	Dubbel werk vermijden, efficiëntie verhogen	Najaar 2010	werkgroep	Coördinator
Bruikbare teksten en theorie opzoeken	Visie op de werking theoretisch onderbouwen	Najaar 2010-voorjaar 2011	werkgroep	Coördinator
Gevonden materiaal integreren in de visieteksten	Combinatie van theorie en visietekst toegankelijker maken	Voorjaar 2011	werkgroep	Coördinator
Ontwerp schrijven	Tekst om voor te leggen aan de rest van het team	Juni-augustus 2011	Werkgroep	Coördinator

Ontwerp laten lezen en voorleggen op team	Teamleden geven hun mening over het ontwerp	September 2011	Wergroep	Coördinator
Opmerkingen registreren en teksten aanpassen	Unanimiteit over de visietekst, afgewerkte visietekst	November 2011	wergroep	Coördinator
Definitieve tekst aan map toevoegen	Geactualiseerde, theoretisch onderbouwde visiemap	December 2011	wergroep	Coördinator

Aandachtsgebied / aandachtspunt:

Internetgebruik door de jongeren

Verbeterdoel:	Internetgebruik in de studie(ruimte)			
Verantwoordelijke:	Coördinator			
Acties:	Gewenst resultaat	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Bespreking op team van internetgebruik door de jongeren in het dagcentrum	Consensus omtrent wat mag en niet mag door de jongeren via internet in het dagcentrum	September 2010	team	Coördinator
Vraag aan directie om het lokale internet door te trekken naar beneden (studie/ leefgroep)	Verbinding met het internet is mogelijk in de leefgroep en/of studie	Oktober 2010	coördinator	Coördinator
Concrete afspraken op team omtrent pc-, internet – en printergebruik in de studie door de jongeren	Consensus en duidelijkheid omtrent de do's en dont's in de studie m.b.t. internet	Oktober 2010	team	Coördinator
De regels omtrent pc-, internet – en printergebruik in de studie worden naar de jongeren gecommuniceerd.	De jongeren kennen de regels en afspraken omtrent pc-, internet – en printergebruik in de studie	Oktober 2010	Bram, Jurgen via GV en studie	Coördinator
De regels omtrent pc-, internet – en printergebruik in de studie worden naar de ouders gecommuniceerd.	De ouders kennen de regels en afspraken omtrent pc-, internet – en printergebruik in de studie	November 2010	Alle begeleiders	Coördinator
Pc-, internet – en printergebruik in de studie evalueren op team	Ervaringen/ meningen/ ... verzamelen en bespreken	21/12/2010	team	Coördinator
Afspraken en regels bevestigen en/ of aanpassen waar nodig	Consensus en duidelijkheid m.b.t. verder pc-, internet – en printergebruik in de studie	Januari 2011	team	Coördinator
Aankoop van een printer om te gebruiken in de studie	Er is mogelijkheid om te printen in de studie	Januari 2011	coördinator	Coördinator

Printerkaarten maken en ter beschikking stellen van de jongeren (2€ /stuk)	Er is een controlemiddel en een "printerrem"	Januari 2011	Jurgen	Coördinator
Internetgebruik en printen zijn toegelaten in de studie	Extra middelen in de studie	Januari 2011	Team	Coördinator
Online-studie-oefeningen opzoeken en opslaan op de pc.	Extra oefenmogelijkheden, minder tijdverlies	Januari 2011	Jurgen, Bram, Ellen	Coördinator

Aandachtsgebied / aandachtspunt:

I.A.

Verbeterdoel:	Optimaliseren van het I.A.- systeem			
Verantwoordelijke:	Coördinator			
Acties:	Gewenst resultaat	Tijdspad:	Uitvoerder:	Opvolging:
Jongeren waarvan de begeleiding is afgelopen en die ooit I.A. hebben gedaan, uitnodigen om samen met de jongeren die nu in begeleiding zijn, te brainstormen rond het systeem.	Inspraak van de jongeren.	Augustus 2011	Ellen	Coördinator
Samen met de jongeren het systeem herbekijken en hen vernieuwende voorstellen laten doen.	De sterktes en zwaktes van het systeem ontdekken. Nieuwe voorwaarden opstellen die er voor zullen zorgen dat het systeem vlotter verloopt.	September 2011	Ellen & Bram	Coördinator
Bespreken van de voorstellen van de jongeren op de teamvergadering.	Vernieuwingen al dan niet goedkeuren en/of bijsturen.	September 2011	Team	Coördinator
Richtlijnen vanuit het team terugkoppelen naar de jongeren.	Het systeem wordt gedragen zowel door de jongeren als door het team.	Oktober 2011	Ellen & Bram	Coördinator
Samen met de jongeren de richtlijnen verwerken en nieuwe regels van het systeem opstellen.	Een systeem bedacht voor en door de jongeren.	Oktober 2011	Ellen & Bram	Coördinator
Invoeren van het vernieuwde systeem.	De start van het nieuwe systeem.	Najaar 2011	Team	Coördinator
Evaluatie van het vernieuwde systeem door het team.	De positieve en negatieve punten van het vernieuwde systeem in kaart brengen.	Voorjaar 2012	Team	Coördinator
Evaluatie van het vernieuwde systeem door de jongeren.	De positieve en negatieve punten van het vernieuwde systeem in kaart brengen.	Voorjaar 2012	Ellen & Bram	Coördinator

Eventuele aanpassingen aan de hand van de evaluaties.	Een optimalisatie van het I.A.-systeem.	Voorjaar 2012	Ellen & Bram	Coördinator
---	---	---------------	--------------	-------------