

Kwaliteitsverslag 2016

Martens-Sotteau vzw



Contactgegevens:

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

Inhoudstafel

1. Inleiding	p.3
2. Organisatie vzw Martens-Sotteau	p.4
2.1. Voorstelling	p.4
2.2. Organogram	p.4
2.3. Personeelsgegevens	p.6
2.3.1. Actief personeelsbestand	
2.3.2. Niet-actief personeelsbestand	
2.4. Stages	p.9
2.5. Raad van Bestuur	p.9
3. Cijfers en conclusies	p.10
3.1. Bezetting 2016	p.10
3.2. Cijfers per module	p.10
3.2.1. Modules ‘verblijf in een leefgroep’ – ‘kamertraining’	
3.2.2. Module ‘dagbegeleiding’	
3.2.3. Module ‘contextbegeleiding’	
3.2.4. Module ‘crisisverblijf’ en schakelingen	
3.3. Conclusies	p.30
4. Werking en accenten in 2016	p.31
4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.31
4.2. Verdieping per afdeling/team	p.40
4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau	
4.2.2. Dagcentra	
4.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma	
5. Kwaliteitsplanning	p.48
5.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.48
5.2. Per afdeling/team	p.50
5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau	
5.2.2. Dagcentra	
5.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma	

1 Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van vzw Martens-Sotteau. Het was opnieuw een bijzonder jaar, waarin op verschillende gebieden binnen de vzw heel wat werk werd verricht. We begonnen het jaar met twee positieve inspecties, we kregen binnen het begeleidingstehuis te maken met een steeds hoger wordende benutting, zochten binnen Letha, Sigma en De Pedaal verder onze weg als rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpaanbieder, U leest in dit verslag meer hierover, en over nog veel andere zaken uit 2016.

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

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

In het daaropvolgende hoofdstuk kan u inhoudelijke accenten per afdeling, en info over vormingen en samenwerkingen lezen. Tot slot worden de plannen voor 2017 in de verschillende werkingen omschreven.

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

Veel leesgenot

Bram Soenen,
directeur

2 Organisatie vzw Martens-Sotteau

2.1 Voorstelling

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

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

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

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

Huis 1 is een leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale leefgroep: er verblijven zowel kleuters, kinderen, pubers en adolescenten. Huis 3 is een groep voor jongens en meisjes tussen 12 en 18 jaar. In de studio's van kamertraining is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook begeleid wonen aan voor jongeren vanaf 17 jaar. Elke werkvorm is gemengd.

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

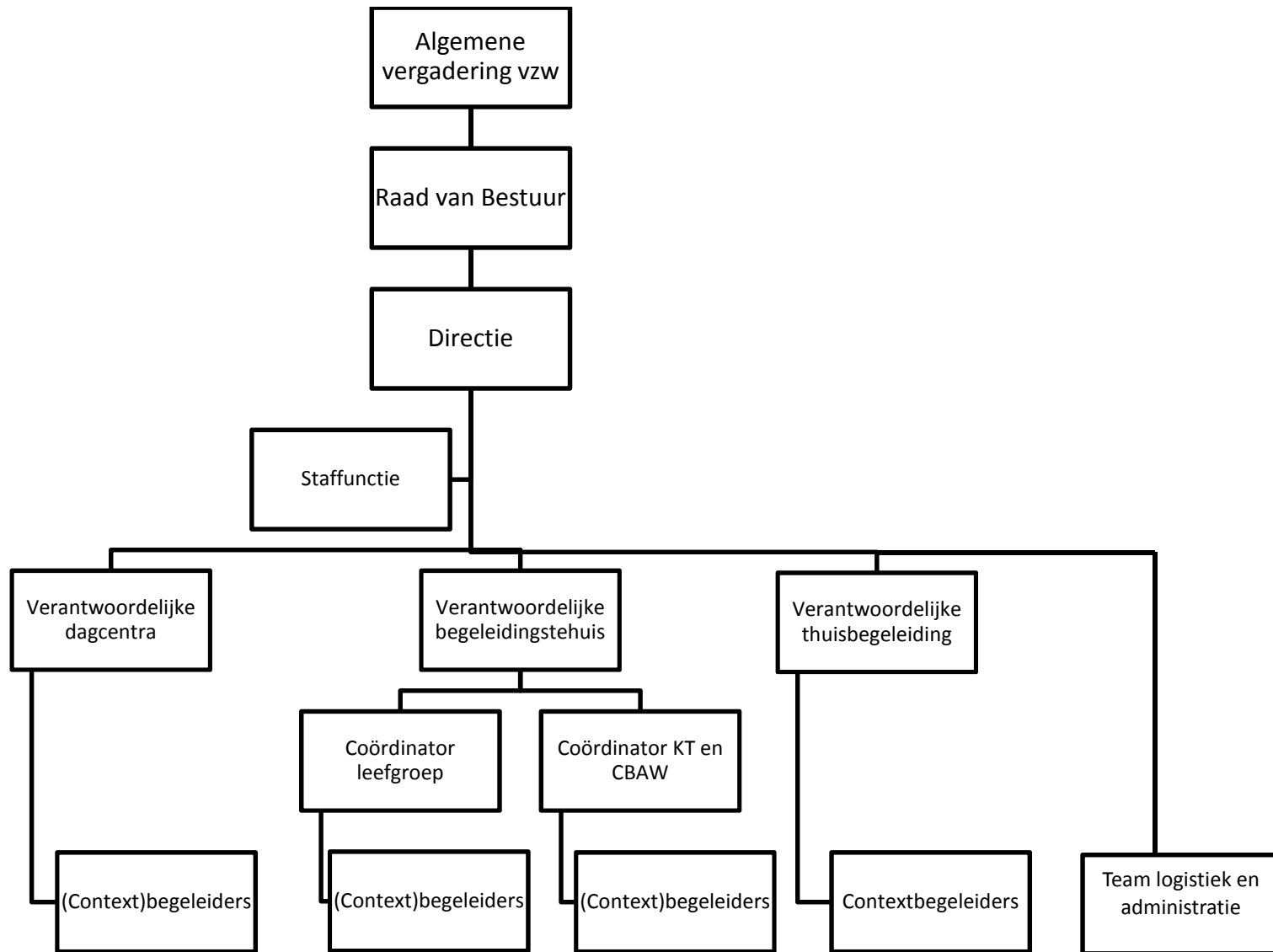
Dagcentrum Letha is een dagcentrum voor kinderen tussen 6 en 12 jaar. Het is gelegen in het centrum van Ledeberg. Dagcentrum De Pedaal is een dagcentrum voor adolescenten. Jongeren tussen 12 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort.

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

Sigma, de dienst voor contextbegeleiding, startte op begin mei. De kantooruimte bevindt zich op de terreinen van het begeleidingstehuis in Oostakker. Dit aanbod is sinds 1 januari 2015 rechtstreeks toegankelijk.

2.2 Organogram

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



2.3 Personeelsgegevens

In wat volgt vindt u heel wat achtergrondinformatie over onze medewerkers, waarbij er een onderscheid gemaakt wordt tussen het 'actieve' en 'niet-actieve' personeelsbestand in 2016.

2.3.1. Actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2016 (N=56)

1. Verdeling op basis van functie

Functie	Aantal personen op 31/12/2016	Aantal VTE op 31/12/2016
Directie	1	1,00
Administratie/boekhouding/lonen	2	1,59
Staffunctie	3	0,50
Kwaliteitscoördinator	1	0,25
Informatieveiligheidsconsulent	1	0,05
Interne preventie-adviseur	1	0,20
Teamcoördinatoren en –verantwoordelijken	5	4,01
(Context)begeleider	39	30,71
H1 (verblijf)	7	6,21
H2 (verblijf)	7	5,81
H3 (verblijf)	7	5,63
KT/CBAW (autonoom wonen)	4	2,76
Sigma (contextbegeleiding)	3	2,40
Letha (dagbegeleiding in groep)	6	3,94
De Pedaal (dagbegeleiding in groep)	5	3,96
Psychotherapeut	1	0,09
Logistiek	8	5,30
huishoudhulp/naaister	5	3,15
kok	1	0,55
klusjesman	2	1,60
Totaal	59*	43,20

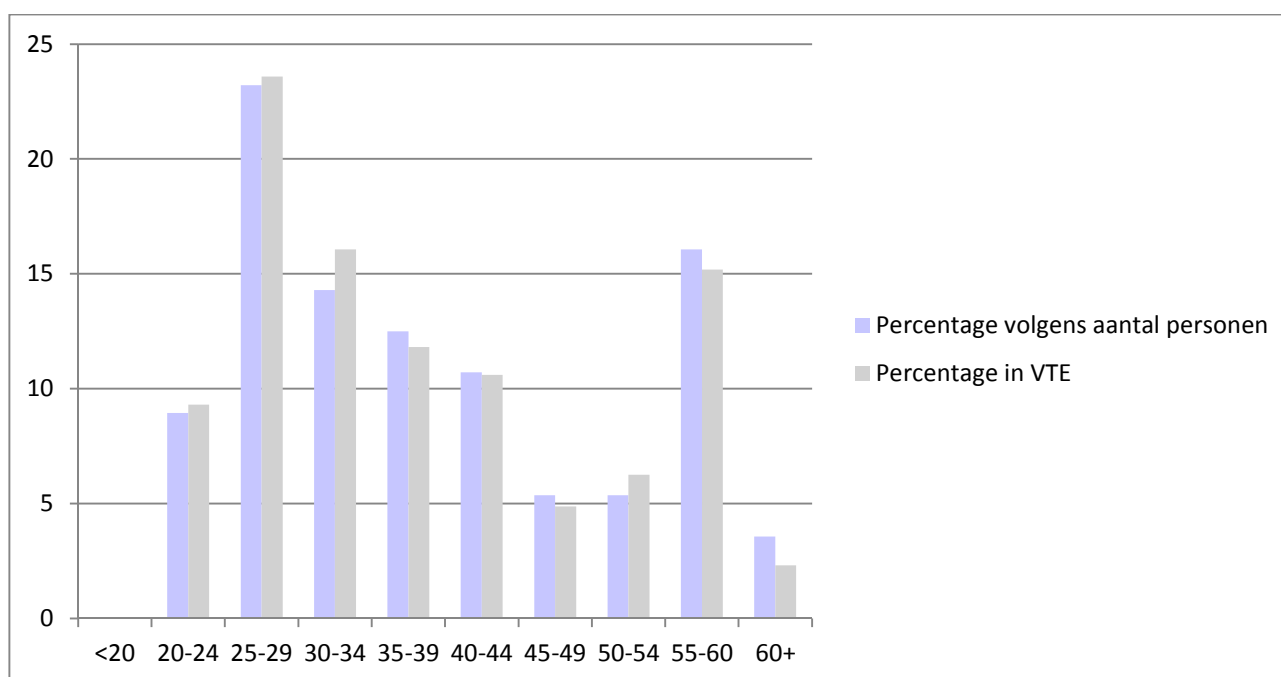
* Doordat sommige medewerkers meerdere functies opnemen, komt het totale aantal niet overeen met wat bovenaan werd aangegeven bij 'actief personeelsbestand'.

2. Verdeling op basis van geslacht

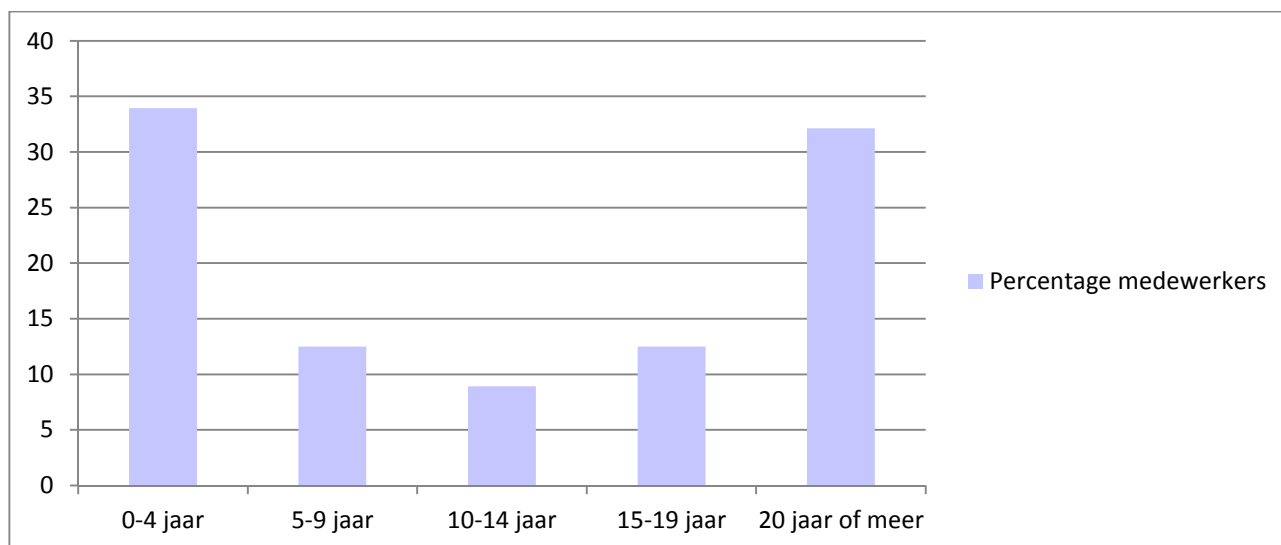
Geslacht	Aantal personen	Percentage volgens aantal personen	Aantal VTE	Percentage in VTE
Man	14	0,25	10,81	0,25
Vrouw	43	0,75	32,39	0,75

3. Leeftijdsverdeling

Leeftijd	Percentage volgens aantal personen	Percentage in VTE
<20	0,00%	0,00%
20-24	8,95%	9,31%
25-29	23,21%	23,59%
30-34	14,29%	16,06%
35-39	12,50%	11,81%
40-44	10,71%	10,60%
45-49	5,36%	4,88%
50-54	5,36%	6,25%
55-60	16,07%	15,19%
60+	3,57%	2,31%



4. Anciënniteit



Conclusie:

Uit bovenstaande grafieken blijkt dat er heel wat jonge medewerkers zijn, maar ook heel wat medewerkers die 45+ zijn, en dus recht hebben op ADV.

5. Verhouding voltijds-deeltijds

	Aantal personen op 31/12/2016	Aantal VTE op 31/12/2016
Voltijds	8	8,00
Deeltijds	48	35,20

6. Afwezigheden en vervangingen doorheen 2016

Onderstaande tabel geeft informatie over medewerkers die doorheen 2016 een tijd afwezig waren, maar die op 31/12/2016 terug aan de slag waren.

Afwezigheid	Aantal personen in 2016
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	3
Arbeidsongeval	2
Langdurige ziekte	2
Ouderschapsverlof	1
Totaal	8

De volgende tabel biedt informatie over personen die vervangingen gedaan hebben doorheen 2016, maar die op 31/12/2016 niet meer in dienst waren.

Vervangingen	Aantal personen in 2016
Jobstudent	1
Tijdelijk contract	5
Totaal	6

2.3.1. Niet-actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2016 (N = 9)

Afwezigheid	Aantal personen op 31/12/2016
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	3
Langdurige ziekte	3
Brugpensioen	3
Totaal	9

2.4 Stages

School	Opleiding	Afdeling
VSPW Gent	Graduaat orthopedagogie	H1
VSPW Gent	Graduaat orthopedagogie	Letha
HoGent	Professionele bachelor orthopedagogie	H2
HoGent	Professionele bachelor orthopedagogie	H3
HoGent	Professionele bachelor orthopedagogie	De Pedaal
Odysee Brussel	Professionele bachelor orthopedagogie	Letha
Vives, Kortrijk	Professionele bachelor orthopedagogie	De Pedaal

Naast de stages vonden er ook studiebezoeken plaats van studenten, zowel van de masteropleiding Orthopedagogiek aan de Universiteit Gent als van de opleiding Jeugdzorg van Landstede (Nederland).

2.5 Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur veranderde niet in het jaar 2016. 7 personen engageren zich hier voor. Wie zetelt in de Raad van Bestuur is terug te vinden op de website van onze organisatie.

3 Cijfers en conclusies

Hieronder zijn enkele cijfergegevens te vinden van het voorbije werkjaar. De situatie op 31/12/2016 wordt beschreven, alsook de in- en uitstroom. Hierbij werd geprobeerd zoveel mogelijk de logica van de modules te volgen.

3.1 Bezetting 2016

Module	Maximum	Bezetting 2013	Bezetting 2014	Bezetting 2015	Bezetting 2016
Verblijf/kamertraining	32	98,7%	96,6%	94,0%	97,7%
Dagbegeleiding in groep	20	-	-	73,7%	69,6%
Contextmodules	73	93,5%	98,1%	94,8%	99,4%
Laag intensief	51	-	-	98,2%	107,8%
Regulier	18	-	-	95,0%	82,2%
CBAW	4	-	-	73,8%	70,8%
Totaal (excl. dagbgl in groep)¹	-	-	-	-	98,9%
Totaal (incl. dagbgl in groep)¹	125	95,2%	97,3%	93,5%	95,5%

Conclusie:

Uit bovenstaande tabel blijkt dat we, net zoals de voorbije jaren, op organisatieniveau een hoge bezettingsgraad halen. Het bezettingscijfer van de module 'dagbegeleiding in groep' is berekend op basis van de benutting, naar analogie met de bezettingscijfers in BinC. Een berekening van deze module op basis van het aantal lopende trajecten resulteert in een bezetting van 97,2%.

3.2 Cijfers per module

Zoals beschreven onder '2.1. Voorstelling' biedt vzw Martens-Sotteau meerdere modules aan van op verschillende locaties. Cliënten kunnen dan ook schakelen van de ene module naar de andere. In wat volgt worden de cijfergegevens gegeven voor de modules 'verblijf in een leefgroep' en 'kamertraining', voor de module 'dagbegeleiding in groep' en voor de module 'contextbegeleiding'. Tenslotte krijgt u nog informatie mee rond de module 'crisisverblijf' en rond schakelingen binnen de organisatie.

¹ Deze opdeling wordt gemaakt op basis van de richtlijn uit de nota van Jongerenwelzijn m.b.t. kwaliteitsbeleid Voorzieningenbeleid: "Aangezien de berekening van de bezetting voor deze module zich in 2016 nog in een experimentele fase bevond, tellen we de percentages niet mee voor het gewogen gemiddelde van de voorziening voor 2016."

3.2.1. Modules 'verblijf in een leefgroep' – 'kamertraining'

1. Benutting 2016 (in percentages)

Maand	Verblijf in een leefgroep	Kamertraining
Januari	79	83
Februari	76	84
Maart	79	77
April	78	80
Mei	77	83
Juni	81	69
Juli	54	71
Augustus	57	67
September	77	68
Oktober	68	69
November	61	64
December	62	58

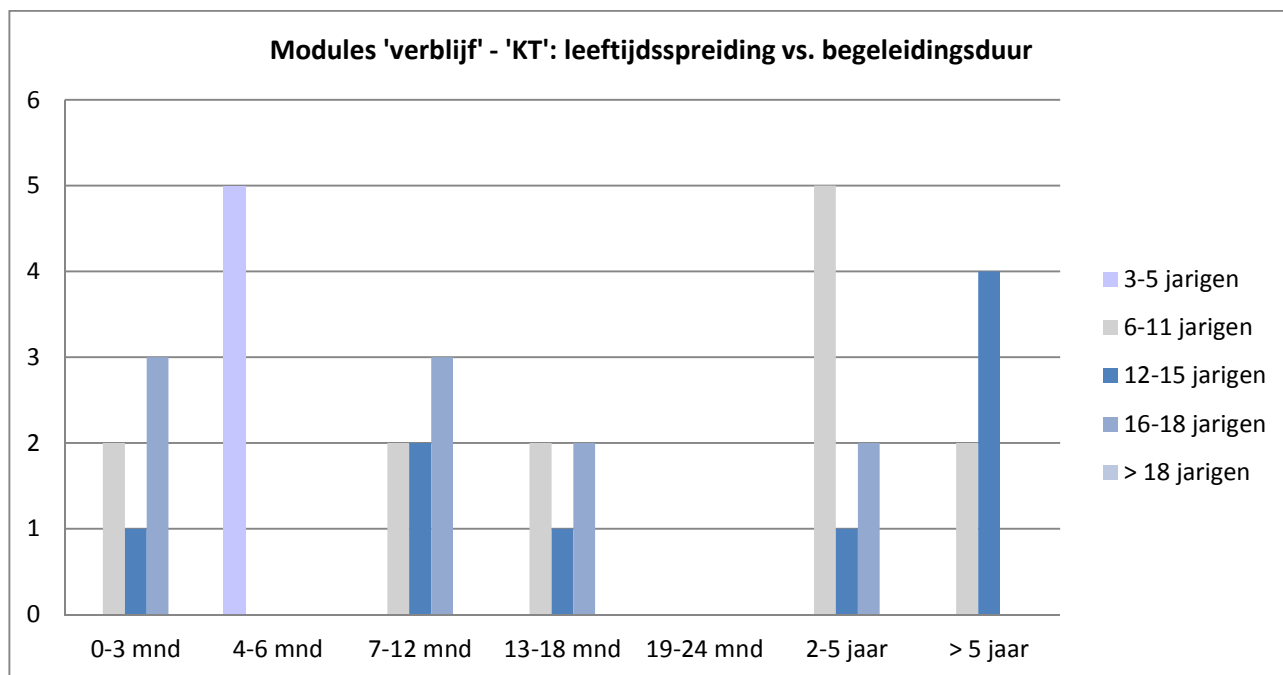
Conclusie:

In 2016 zien we een gevoelige stijging van de benutting ten opzichte van 2015. We merken dat het voor steeds meer kinderen en jongeren niet of minder mogelijk is om te overnachten in hun context, waardoor ze vaker aanwezig zijn in het begeleidingstehuis. Het spreekt voor zich dat een hogere benutting ook gepaard gaat met een hogere werklust voor de groeps- en contextbegeleiders.

We zien eveneens dat het gemiddelde op jaarbasis sterk naar beneden gehaald wordt door de zomervakantie. De lagere benuttingscijfers op het einde van het jaar zijn te verklaren vanuit het gegeven dat we voor sommige jongeren een flexibel traject opstartten, waarbij ze vaker naar huis of pleeggezin konden gaan als voorbereiding op een definitief einde van het verblijf.

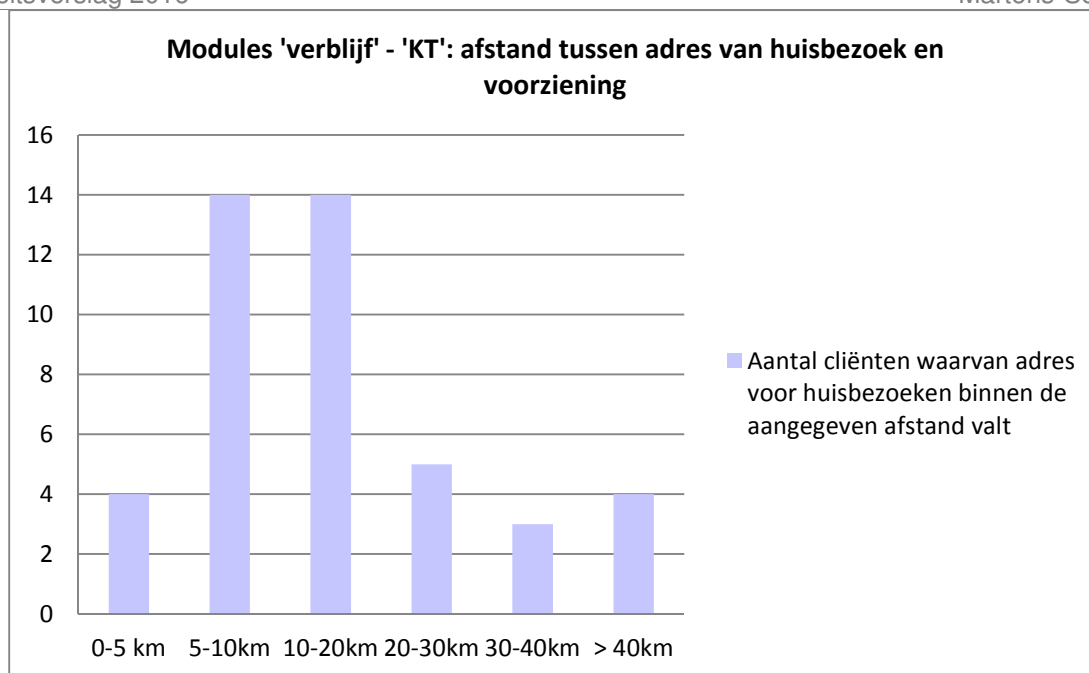
2. Situatie op 31/12/2016

Aanmelder	Verblijf	Kamertraining	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	1	2	3
VK	0	0	0
OCJ	5	0	5
Jeugdrechtbank	21	3	24
Totaal	27	5	32

**Opmerking:**

Aangezien er vanuit Martens-Sotteau meerdere modules worden aangeboden, hebben sommige cliënten in totaal reeds een langere begeleidingsduur binnen de organisatie doordat zij voorheen (een) andere module(s) hebben doorlopen. In bovenstaande grafiek betreft dit één cliënt, die op 31/12/2016 reeds 7 maanden in de module 'kamertraining' verbleef, maar in totaal reeds 16 maanden werd begeleid vanuit Martens-Sotteau.

Opleidingsniveau	Aantal
Kleuteronderwijs	1
Buitengewoon kleuteronderwijs	0
Lager Onderwijs	10
Buitengewoon Lager Onderwijs	3
Secundair Onderwijs	13
Buitengewoon Secundair Onderwijs	5
Totaal	32



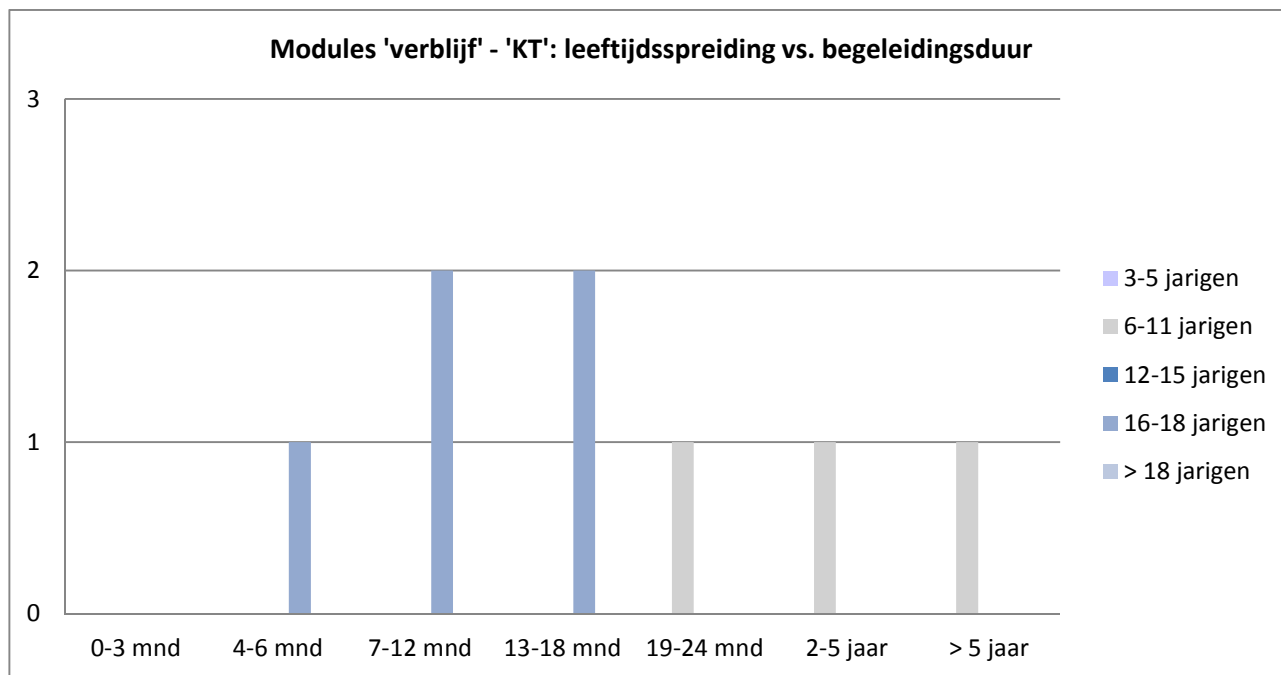
Opmerkingen bij bovenstaande grafiek:

1. Naast de huisbezoeken worden er – zeker vanuit kamertraining – nog veel andere verplaatsingen gemaakt i.f.v. het netwerk. Deze zijn niet opgenomen in bovenstaande grafiek, aangezien er binnen de organisatie geen eenduidig systeem bestaat om de niet-systematische bezoeken bij te houden. Toch ervaren we in de dagelijkse werking dat deze inzet op continuïteit en netwerk van invloed is op werkuren, permanenties, e.d.m.
2. $\frac{3}{4}$ van de huisbezoeken die gelegen zijn op meer dan 40 kilometer van de organisatie, bevinden zich op een afstand van meer dan 100 kilometer.
3. Bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden e.d.m.

3. Afgesloten begeleidingen in 2016

In 2016 werden er in totaal 8 begeleidingen afgerond overheen de verschillende afdelingen die 'verblijf' en 'kamertraining' aanbieden.

Module	Aantal afgesloten begeleidingen
Verblijf	5
Kamertraining	3
Totaal	8

**Opmerking:**

Van bovenstaande cliënten zijn er twee die in totaal, omwille van eerdere schakelingen in andere modules, een langere begeleidingsduur binnen de organisatie hadden bij afronding.

Eén van de cliënten sloot de module 'verblijf' af na 20 maanden, maar werd vanuit Martens-Sotteau wel reeds 2 jaar en 9 maanden begeleid. Een tweede cliënt sloot de module 'kamertraining' af na 13 maanden, maar was op dat moment reeds 19 maanden in begeleiding binnen de vzw.

Hoe afgerond?	Aantal
Naar andere voorziening	2
Interne schakeling naar andere module	6
Totaal	8

4. Opgestarte begeleidingen in 2016

In 2016 werden er 11 nieuwe begeleidingen opgestart binnen de modules 'verblijf' en 'kamertraining'. Informatie over de nieuwe begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Verblijf			Kamertraining	Totaal/leeftijd
	H1	H2	H3		
3-5 jaar	0	0	-	-	0
6-11 jaar	1	3	-	-	4
12-15 jaar	-	0	4	-	4
16-18 jaar	-	0	0	2	2
> 18 jaar	-	-	-	1	1
Totaal	1	3	4	3	11

Aanmelder	Verblijf			Kamertraining	Totaal/aanmelder
	H1	H2	H3		
Zonder gemandateerde voorziening	0	0	0	2	2
VK	0	0	0	0	0
OCJ	0	0	3	0	3
Jeugdrechtbank	1	3	1	1	6
Totaal	1	3	4	3	11

Verblijfplaats bij opstart	Aantal
Andere voorziening	3
Eigen voorziening (vanuit andere module)	4
OOC	1
Thuis (zonder externe begeleiding)	1
Pleeggezin	1
Context (overbrugging vanuit vorige voorziening)	1
Totaal	11

5. Wachtlijstbeheer 2016: niet-rechtstreeks toegankelijke diensten

Binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke diensten zijn de wachtlijsten bijzonder lang. Binnen deze wachtlijst bestaat er een prioritering, met name het toekennen van de status 'prior' of het organiseren van een fase 2 of fase 3 overleg. We merken dat de wachtlijst in die mate uitgebreid is dat enkel nog jongeren met een prior status instromen. We gingen in op 11 uitnodigingen voor fase 2 – gesprekken, maar konden geen enkele keer een perspectief bieden. Daarnaast ontvingen we ook 24 hoogdringende vragen via mail. Het gevolg van dit alles is dat 'reguliere' wachtenden steeds meer achteruit geschoven worden.

Fase	Aantal keer uitgenodigd of ontvangen	Aantal keer ingegaan op de vraag	Indien niet op de vraag ingegaan: motivatie
Fase 2 (hulpregiebespreking)	11	0	Geen perspectief op open plaatsen
Fase 3 (fase van de prioritair toe te wijzen hulpvragen)	0	0	---
Hoogdringende vragen via mail	24	0	Geen perspectief op open plaatsen

3.2.2. Module 'dagbegeleiding in groep'

1. Benutting 2016 (in percentages)

Maand	Dagbegeleiding in groep
Januari	83
Februari	74
Maart	70
April	65
Mei	81
Juni	78
Juli	51
Augustus	63
September	72
Oktober	64
November	78
December	63

Conclusie:

De benuttingscijfers van de module dagbegeleiding in groep zijn ongeveer gelijk aan de benuttingscijfers van 2015. Ondanks het feit dat het binnen beide dagcentra essentieel wordt gezien dat kinderen en jongeren naar het dagcentrum komen lukt dit niet altijd. Er zijn een aantal mogelijke verklaringen hiervoor:

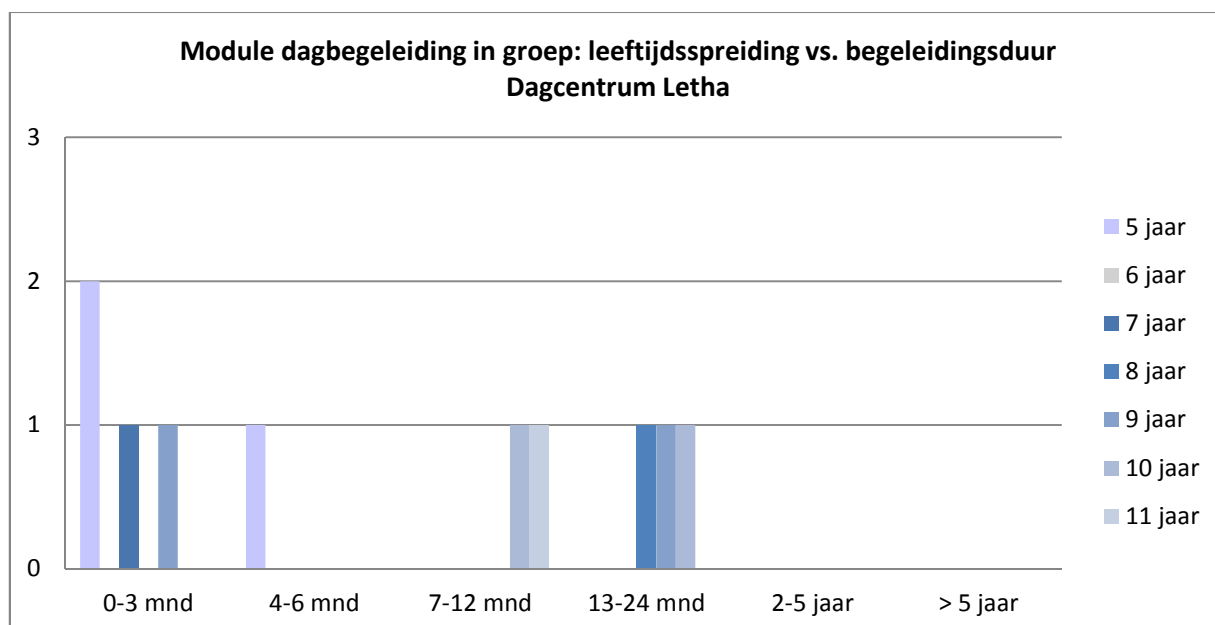
- Ziekte van kinderen en jongeren.
- Spijbelen.

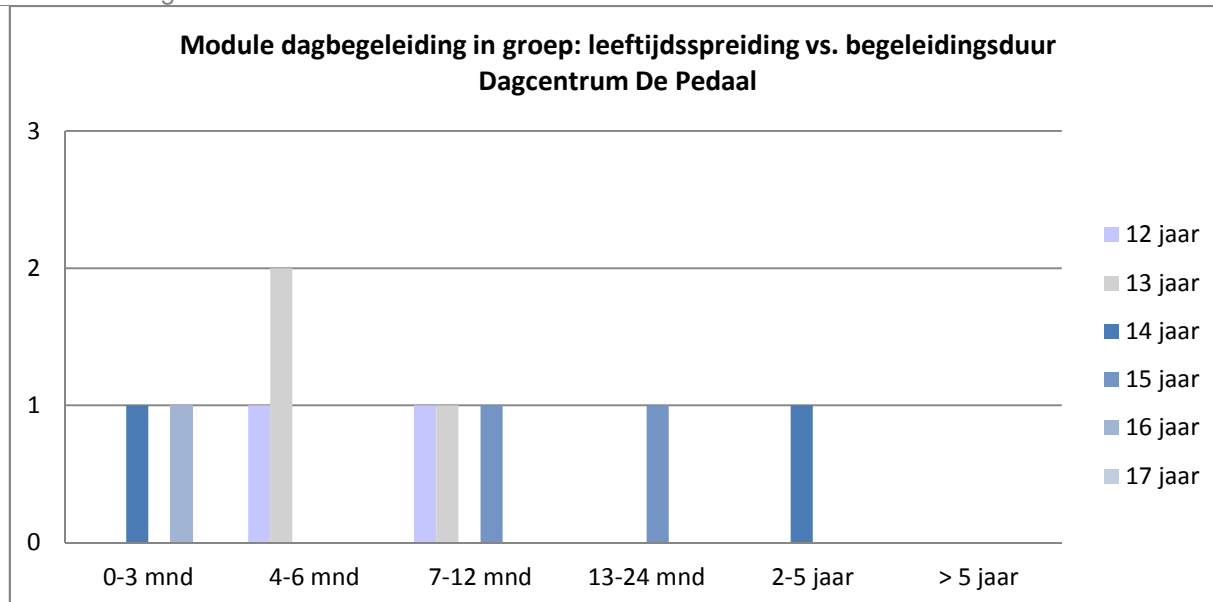
- Het individuele traject dat een jongere loopt (bv. aanwezig op hobby/vrije tijd, huiswerkbegeleiding aan huis, uitstap met het gezin, deelname aan Rots & Water, graduele opbouw van aanwezigheid omwille van jonge leeftijd, ...).
- Planning van ouders van het gezinsleven (bv. kinderen niet naar het dagcentrum kunnen brengen wegens oudercontact van een ander kind in het gezin, onvoorziene werkomstandigheden, vakantie met het gezin, ...).
- Gezien de grotere instroom vanuit de 'brede instap' is er een zekere vrijblijvendheid merkbaar m.b.t. de aanwezigheid op het dagcentrum. Dit in tegenstelling tot cliënten die worden opgevolgd door een consulent, waar er vanuit de buitenstaanderspositie meer druk wordt gezet tot aanwezigheid. Toch is ook bij die betreffende cliënten soms weerstand merkbaar, waardoor men niet steeds de afgesproken dagen aanwezig is.

2. Situatie op 31/12/2016

Eind 2016 waren er 20 kinderen/jongeren in dagbegeleiding. Meer informatie is te vinden in de volgende tabellen en grafieken.

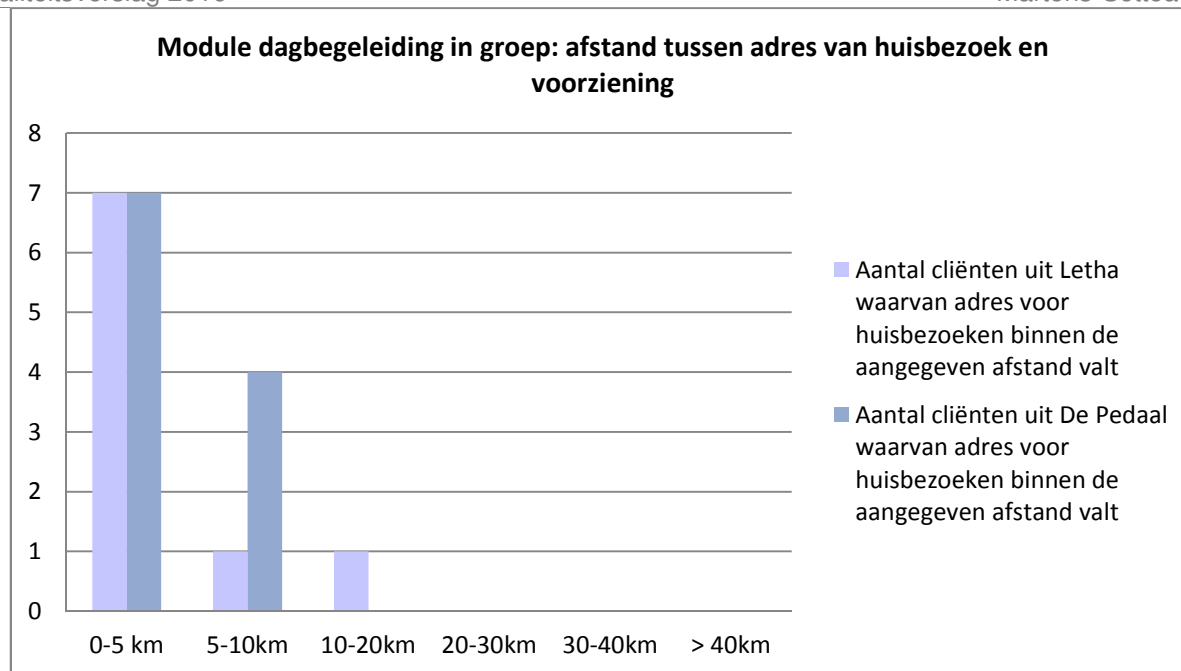
Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	7	4	11
VK	0	0	0
OCJ	1	1	2
Jeugdrechtbank	2	5	7
Totaal	10	10	20



**Opmerking:**

In bovenstaande grafiek is één cliënt opgenomen die – omwille van schakeling in verschillende modules – reeds langere tijd wordt opgevolgd vanuit vzw Martens-Sotteau. De betreffende cliënt was op 31/12/2016 reeds 11 maanden in begeleiding vanuit dagcentrum De Pedaal, maar werd in het totaal reeds 4 jaar en 6 maanden begeleid vanuit de vzw.

Opleidingsniveau	Letha	De Pedaal	Totaal
Kleuteronderwijs	4	-	4
Buitengewoon Kleuteronderwijs	0	-	0
Lager Onderwijs	2	1	3
Buitengewoon Lager Onderwijs	4	0	4
Secundair Onderwijs	-	7	7
Buitengewoon Secundair Onderwijs	-	2	2



Opmerkingen bij bovenstaande grafiek:

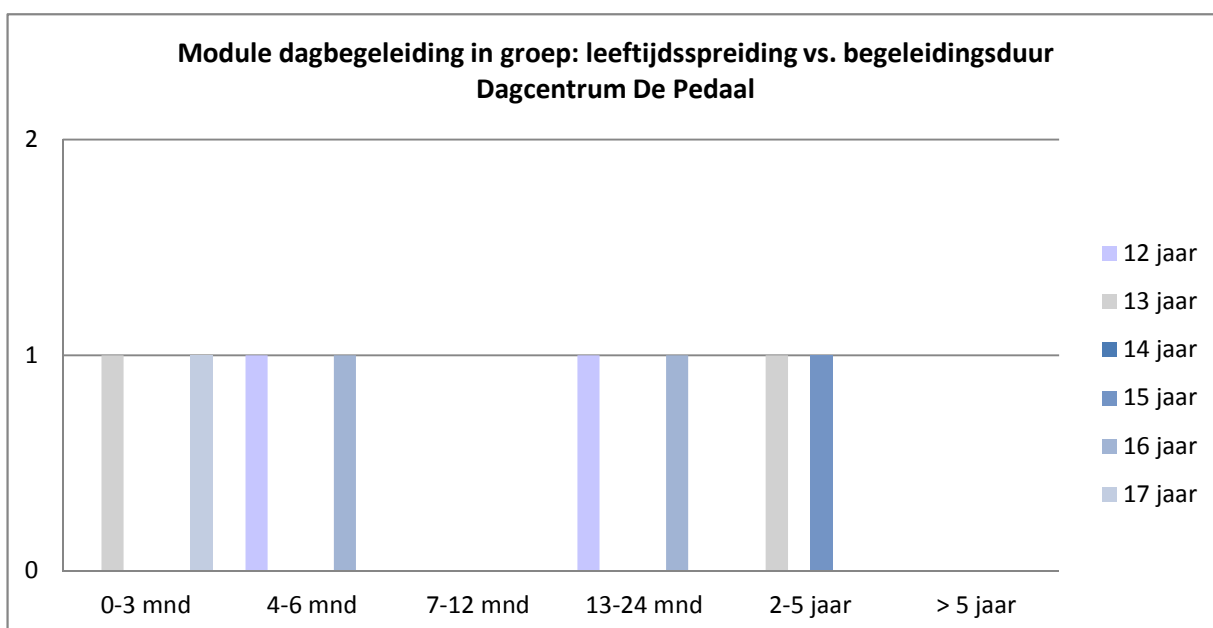
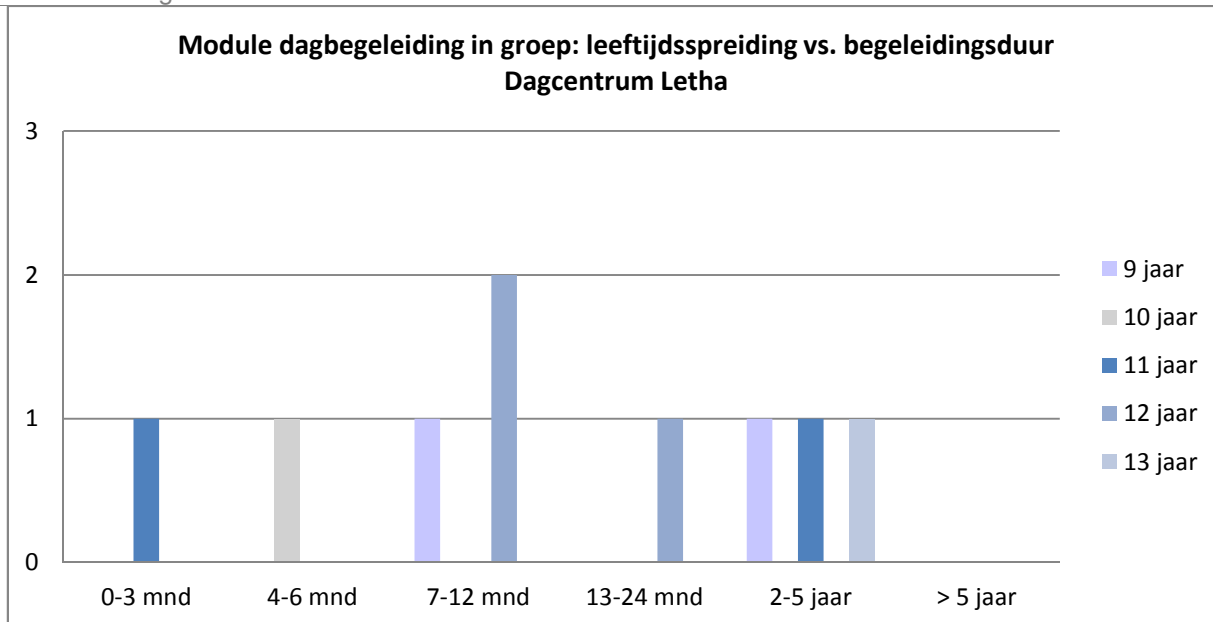
1. Bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden e.d.m.
2. Anderzijds komt het soms voor dat verschillende kinderen uit eenzelfde gezin in een dagcentrum verblijven. Huisbezoeken voor deze contexten kunnen dan ook worden gecombineerd.

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

3. Afgesloten begeleidingen in 2016

In 2016 werden er 17 begeleidingen afgerond vanuit de module 'dagbegeleiding in groep'. In wat volgt is hierover enkele info te vinden.

Dagcentrum	Aantal afgesloten begeleidingen
Letha	9
De Pedaal	8
Totaal	17



Hoe afgerond?	Aantal
Naar andere voorziening	6
Interne schakeling naar andere module	5
Doelstellingen zijn bereikt	5
Geen vraag tot hulpverlening meer	1
Totaal	17

4. Opgestarte begeleidingen in 2016

In 2016 werden er in totaal 19 nieuwe begeleidingen opgestart binnen de module 'dagbegeleiding in groep'.

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal/leeftijd
5-11 jaar	8	1	9
12-15 jaar	0	8	8
16-18 jaar	-	2	2
Totaal	8	11	19

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	6	4	10
VK	0	0	0
OCJ	0	1	1
Jeugdrechtbank	2	6	8
Totaal	8	11	19

Verblijfplaats bij opstart	Letha	De Pedaal	Totaal
Andere voorziening	0	2	2
Eigen voorziening (vanuit andere module)	0	1	1
OOC	0	0	0
Thuis	8	8	16

5. Wachtlijstbeheer 2016: dagcentra

Een blik op de verschuivingen in de wachtlijsten van 2016 leert dat er geregeld heel wat tijd zit tussen de datum waarop een nieuwe plaats op de wachtlijst wordt open gezet en de datum waarop er een effectieve start kan doorgaan. Eén van de redenen hiervoor is dat, sinds de dagcentra rechtstreeks toegankelijk geworden zijn, er steeds meer aanmeldingen van CLB's binnenkomen. Hierbij valt op dat het niet altijd evident is de juiste CLB-medewerker, die de betreffende cliënten volgt, te contacteren. Dikwijls wordt een gezin omwille van verschuivingen (bv. nieuwe school) aan een nieuwe medewerker toegewezen. Het neemt dan ook geregeld wat tijd in beslag voordat de juiste personen kunnen worden gecontacteerd en vooraleer men iedereen samen krijgt.

Bovendien worden er geregeld kennismakingsgesprekken gepland waarbij nog niet zeker is of een cliënt nadien zal opstarten. In geval van een aanmelding door het CLB moeten ouders en kind/jongere akkoord zijn. In geval van een weigering, begint heel het proces opnieuw.

Daarnaast valt te zien dat ook binnen dossiers die opgevolgd worden door OCJ of JRB de consulenten geregeld wijzigen. Tevens schuift een effectieve start soms op omdat er nog een maatschappelijk onderzoek dient te gebeuren.

Tenslotte valt het ook voor dat, bij contactname van de eerstvolgende op de wachtlijst, er niet altijd meer

een vraag is tot opstart. Redenen hiervoor zijn divers. Wel heeft dit als consequentie dat er geregeld contacten gelegd worden die uiteindelijk niet uitmonden in een opstart.

3.2.3. Module 'contextbegeleiding'

De module 'contextbegeleiding' als afzonderlijke module wordt hoofdzakelijk aangeboden in Sigma. Ze wordt evenwel in functie van continuïteit in hulpverlening ook opgenomen door contextbegeleiders van de dagcentra of het begeleidingstehuis, wanneer daar (respectievelijk) een module dagbegeleiding of verblijf werd afgerond. Dit onderdeel van het jaarverslag splitst zich toe op elk van deze opties. Ook de module 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen' wordt in dit onderdeel aangekaart.

Naast de afdelingen die in bovenstaande paragraaf werden beschreven, zijn er ook contextbegeleidingen vervat in de modules 'verblijf' en 'dagbegeleiding in groep'. De benuttingscijfers die hieronder worden weergegeven betreffen dan ook alle modules waarin contextbegeleiding is opgenomen. De verdere cijfergegevens betreffen enkel die afdelingen waar de module 'contextbegeleiding' in zijn 'pure' vorm wordt aangeboden.

1. Benutting 2016 (in uren)

Maand	Contacten per maand	Contacten per kwartaal	Streefcijfer per kwartaal
Januari	449,5	1431	1209
Februari	466		
Maart	515,5		
April	435,25	1384,25	1209
Mei	436,5		
Juni	512,5		
Juli	376,75	1197,5	1209
Augustus	357,75		
September	463		
Oktober	429,25	1349,5	1209
November	455		
December	465,25		

Conclusie:

Binnen de cluster van de contextmodules slagen we er ruimschoots in om het vooropgestelde streefcijfer te behalen. Het is niet verwonderlijk dat het aantal contextcontacten lager ligt tijdens de zomermaanden. Bovenstaande cijfers zijn een objectieve weerspiegeling van onze contextgerichte visie. Toch blijft het een opgave, zeker in de leefgroepen, om alle contextcontacten consequent te registreren. Dergelijke administratieve opdrachten worden soms aan de kant geschoven ten voordele van het rechtstreekse begeleidingswerk. We durven dus te stellen dat de geregistreerde contacten vaak een onderschatting zijn van de realiteit.

2. Situatie op 31/12/2016

Op 31/12/2016 werden er 23 gezinnen opgevolgd vanuit de module contextbegeleiding, overheen de verschillende afdelingen.

Aanmelder	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CABW	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	9	1	0	0	3	13
VK	3	0	0	0	0	3
OCJ	1	0	0	0	0	1
Jeugdrechtbank	5	0	0	0	1	6
Totaal	18	1	0	0	4	23

Aangezien er vanuit De Pedaal en het begeleidingstehuis geen lopende modules 'contextbegeleiding' waren op 31/12/2016, worden deze afdelingen ook niet meegenomen in de verdere tabellen en grafieken.

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-2 jaar	2	-	-	2
3-5 jaar	1	0	-	1
6-11 jaar	7	0	-	7
12-15 jaar	7	1	-	8
16-18 jaar	1	-	3	4
> 18 jaar	-	-	1	1

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-3 maanden	3	1	4	8
4-6 maanden	1	0	0	1
7-12 maanden	6	0	0	6
13-18 maanden	4	0	0	4
19-24 maanden	2	0	0	2
2-5 jaar	2	0	0	2
> 5 jaar	0	0	0	0

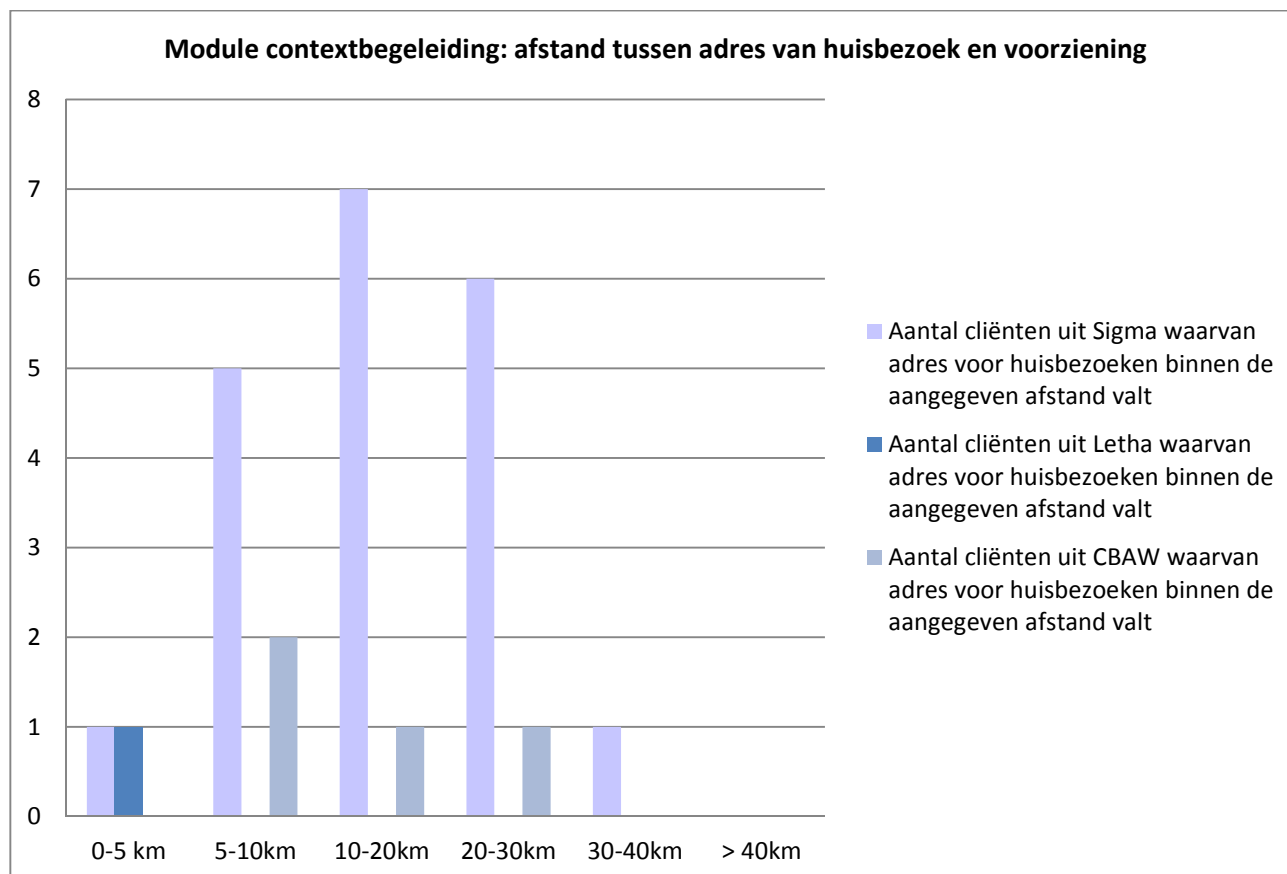
Waar bij de vorige modules steeds de begeleidingsduur in een grafiek werd gezet in combinatie met de leeftijdsspreiding, worden de gegevens voor deze module afzonderlijk gezet. Reden hiervoor is dat, hoewel het dossier steeds op naam van één kind staat, er in realiteit vaak met de ouders én (de) andere kinderen van het gezin wordt gewerkt.

Tevens dient bij de tabel 'begeleidingsduur' te worden opgemerkt dat dit voor sommige cliënten verschillend is van de totale begeleidingsduur die reeds gelopen is overheen de gehele vzw (doordat er voordien mogelijk andere modules werden doorlopen).

- Eén cliënt heeft op 31/12/2016 een voorlopige begeleidingsduur van 2 maanden binnen Sigma, maar heeft op datzelfde moment reeds een totaaltraject van 2 jaar 8 maand achter de rug in de

vzw.

- De cliënt die eind december 2016 werd opgevolgd in ‘contextbegeleiding’ vanuit Letha, werd binnen die module nog maar sinds kort begeleid. In totaal was deze cliënt op dat moment echter al 22 maanden in begeleiding binnen de vzw.
- Alle cliënten begeleid binnen CBAW bleken op 31/12/2016 nog maar sinds kort te worden begeleid vanuit de betreffende module. De totale begeleidingsduur binnen de gehele organisatie ligt bij allen van hen (op 31/12/2016) echter tussen 1 jaar en 2 jaar 5 maanden.



Opmerking:

Bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden e.d.m.

Gezinsgrootte	Sigma	Letha	De Pedaal	Totaal
1 kind	3	0	0	3
2 kinderen	7	1	0	8
3 kinderen	3	0	0	3
4 kinderen	3	0	0	3
5 en meer kinderen	2	0	0	2

Opmerking:

De gezinsgrootte wordt enkel weergegeven voor cliënten die contextbegeleiding genieten vanuit Sigma of vanuit de dagcentra. Dit heeft te maken met de manier van werken van de afdelingen en de insteek die meespeelt in het opzetten van contextbegeleiding vanuit een andere afdeling (m.n. men neemt er de opdracht aan om het integrale gezin te begeleiden, wat concreet betekent dat er voor deze gezinnen vaak meer begeleidingsvragen op tafel komen en dat er meer partners in de samenwerking zijn).

3. Afgesloten begeleidingen in 2016

In 2016 werden er 24 contextbegeleidingen afgesloten. Meer informatie is te vinden in onderstaande tabellen en grafieken. Ook hier worden 'leeftijdsspreiding' en 'begeleidingsduur' in afzonderlijke tabellen weergegeven (zie ook 2. Situatie 31/12/2016).

Afdeling	Aantal afgesloten begeleidingen
Sigma	7
Letha	5
De Pedaal	5
Begeleidingstehuis	3
CBAW	4
Totaal	24

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal
0-2 jaar	0	-	-	-	-	0
3-5 jaar	3	0	-	0	-	3
6-11 jaar	2	2	0	0	-	4
12-15 jaar	1	3	5	0	-	9
16-18 jaar	1	-	0	3	3	7
> 18 jaar	-	-	-	-	1	1

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal
0-3 maanden	0	4	4	1	0	9
4-6 maanden	0	1	0	1	0	2
7-12 maanden	1	0	1	0	4	6
13-24 maanden	3	0	0	1	0	4
2-5 jaar	3	0	0	0	0	3
> 5 jaar	0	0	0	0	0	0

Voor sommige cliënten is de begeleidingsduur van de module 'contextbegeleiding' verschillend van de totale begeleidingsduur die gelopen werd overheen de gehele vzw (doordat er voordien mogelijks andere modules werden doorlopen).

- Binnen Sigma had geen enkele cliënt reeds elders binnen de vzw een traject gelopen. Binnen de overige afdelingen was dit wel het geval, wat ook niet verwonderlijk is (aangezien deze vaak in functie van continuïteit, na afronding van een andere module, worden ingezet).
- Alle cliënten binnen Letha hadden bij afronding een totaaltraject van 2 maanden tot 14 maanden achter de rug vanuit de vzw. Binnen De Pedaal bleek het totaaltraject 4 maanden tot 19 maanden te bedragen. De cliënten vanuit het begeleidingstehuis werden in totaal tussen de 6 en 18 maanden begeleid. Tenslotte werden alle begeleidingen vanuit CBAW afgerond na een totale begeleidingsduur (binnen de vzw) van 2 jaar 7 maanden tot 6 jaar.

Hoe afgerond?	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal
Doelstellingen zijn bereikt	3	2	1	1	1	8
Andere vorm van hulpverlening aangewezen	2	3	3	1	0	9
Interne schakeling binnen de vzw	0	0	1	0	0	1
Gezin heeft geen vraag meer	1	0	0	1	0	2
Maximaal haalbare bereikt	1	0	0	0	0	1
Stop van begeleider. Cliënt ziet andere begeleider niet als mogelijk.	0	0	0	0	1	1
Einde CBAW	-	-	-	-	2	2

4. Opgestarte begeleidingen in 2016

Er werden 22 aantal contextbegeleidingen opgestart in 2016. Informatie betreffende deze begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal/leeftijd
0-2 jaar	1	-	-	-	-	1
3-5 jaar	3	0	-	0	-	3
6-11 jaar	2	1	0	0	-	3
12-15 jaar	3	3	3	0	-	9
16-18 jaar	1	-	0	1	3	5
> 18 jaar	-	-	-	-	1	1
Totaal	10	4	3	1	4	22

Aanmelder	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	5	2	0	1	3	11
O CJ	0	0	3	0	0	3
VK	2	1	0	0	0	3
Jeugdrechtbank	3	1	0	0	1	5
Totaal	10	4	3	1	4	22

Verblijfplaats bij opstart	Sigma	Letha	De Pedaal	Bgltehuis	CBAW	Totaal/verblijfplts
Thuis + internaat	1	0	0	0	0	1
Thuis	8	0	0	0	2	10
Pleeggezin	1	0	0	0	0	1
Andere voorziening	0	1	0	0	0	1
Andere module binnen eigen voorziening	0	3	3	1	2	9
Totaal	10	4	3	1	4	22

5. Wachtlijstbeheer 2016: Sigma

In 2016 werd duidelijk dat er heel veel tijd verstreek tussen het beëindigen van een begeleiding en het opstarten van een nieuwe begeleiding. De redenen waarom deze tijd zo opliep waren divers: aanmelders

bleken niet bereikbaar of niet langer betrokken te zijn, het gezin was niet bereikbaar voor de aanmelder, de hulpvraag van het gezin en het gewenste hulpaanbod dienden opnieuw afgestemd te worden (gezien de tijd op wachtlijst gemiddeld een jaar bedraagt), er is reeds hulp opgestart in een andere voorziening,

Het feit dat een vrije plaats langere tijd ongevuld bleef en de wetenschap dat heel wat gezinnen wachten op hulp vroeg om een andere aanpak. Het voorbije jaar werd er binnen Sigma ook geëxperimenteerd met de praktijk om een plaats al open te stellen wanneer er slechts een vermoeden was dat een begeleiding zou afgerond worden. Voordeel van deze werkwijze is dat vrije plaatsen onmiddellijk worden ingevuld. Deze meer flexibele wijze van werken brengt echter ook mee dat men regelmatig binnen de afdeling Sigma in overtal gaat.

3.2.4. Module 'crisisverblijf' en schakelingen

1. Crisisverblijf

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

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

In 2016 deden we echter geen opnames binnen de module crisisverblijf. De stijging van de benutting binnen de verblijfsmodules maakt het moeilijk om bijkomende engagementen aan te gaan.

2. Schakelingen binnen de organisatie

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

In onderstaande tabel staat een overzicht van alle schakelingen in 2016, die mee vervat zitten in de cijfergegevens per module.

Van module...	...naar module...	Aantal aangevraagde schakelingen	Aantal effectief opgestarte schakelingen
Verblijf	Dagbegeleiding in groep	1	1
	Kamertraining	1	1
	CBAW	0	0
	Contextbegeleiding	1	1
Dagbegeleiding in groep	Verblijf	2	2
	Kamertraining	0	0
	CBAW	0	0
	Contextbegeleiding	7	7
Kamertraining	Dagbegeleiding in groep	0	0
	CBAW	1	1
	Contextbegeleiding	1	1
Contextbegeleiding	Verblijf	0	0
	Kamertraining	0	0
	CBAW	0	0
	Contextbegeleiding	0	0
Totaal		14	14

3.3 Conclusies

- De bezetting blijft in alle werkingen zeer hoog.
- De benutting binnen de module 'verblijf' stijgt gevoelig. Dit gaat gepaard met een hogere werklast voor de groeps- en contextbegeleiders.
- De benutting van de dagcentra blijft stabiel.
- We slagen er in alle werkingen ruimschoots in om de norm te halen betreffende de contextcontacten.
- Het valt op dat er veel middelen en tijd verloren gaan door de soms lange verplaatsingen die begeleiders afleggen in functie van contextbegeleiding. Dit is minder het geval bij de dagcentra.
- Jongeren die instromen, zeker bij 'verblijf' en 'kamertraining', hebben vaak reeds een uitgebreid traject afgelegd binnen de hulpverlening.
- Binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke diensten heeft de lange wachtlijst als gevolg dat reguliere wachtenden achteruit worden geschoven, en dat we een stijgende complexiteit van problematiek merken bij instromers.

4 Werking en accenten in 2016

4.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

4.1.1. Evoluties binnen de dagcentra

De voorbije jaren was er heel wat discussie met betrekking tot het eventueel wijzigen van de regelgeving rond de dagcentra, in het bijzonder rond de bezettingseisen van een dagcentrum. Het deed ons plezier te horen dat er toch voor gekozen wordt niet de benutting maar wel de bezetting als erkenningscriterium te blijven gebruiken. Binnen beide dagcentra blijft het hulpaanbod dan ook gestoeld op volgende pijlers: individuele begeleiding, groepsbegeleiding, school, en contextbegeleiding. Het spreekt voor zich dat we onze eigen werkingen steeds kritisch zullen onder de loep nemen om een zo gepast mogelijk antwoord te geven op de noden die zich stellen.

4.1.2. Agressiehantering

In 2015 volgden een aantal medewerkers van het begeleidingstehuis en de dagcentra een tweedaagse opleiding rond fysiek tussenkomen in geval van agressie. Begin 2016 volgden ook de overige pedagogische medewerkers van het begeleidingstehuis en de dagcentra deze opleiding. Later volgden twee medewerkers ook een trainersopleiding, en werden concrete stappen gezet in functie van verankering van deze methodiek rond agressiebeheersing binnen de werkingen van Huis 1, Huis 2 en Letha. Naast deze fysieke interventie willen we ook blijvend inzetten op verbale interventies in geval van agressie en conflict.

4.1.3. Verdiepen afdelingsoverschrijdende werking

Sinds enkele jaren is er binnen de vzw de tendens om nog meer dan vroeger een afdelingsoverschrijdende werking te hanteren, in evenwicht met blijvende autonomie van de verschillende afdelingen. De keuze werd gemaakt deze werking te verdiepen door met het beleidsteam teamdagen te organiseren waar gericht werd stil gestaan bij overkoepelende thema's en hoe hier verder mee aan de slag zal worden gegaan naar de toekomst toe. Hiervoor werd beroep gedaan op een extern persoon, die deze dagen mee structureerde. Dit leidde tot de keuze om alle overlegorganen binnen de organisatie te gaan evalueren. Er werd beslist hiervoor grondig de tijd te nemen en in het voorjaar van 2017 hierrond verder aan de slag te gaan.

4.1.4. Oefening rond jobtime

Gedurende de eerste helft van 2016 werd op alle teams stilgestaan bij de vraag 'waar zitten de noden binnen het team op gebied van tijdsinvestering, en hoe worden de beschikbare uren momenteel ingezet'. Op die manier konden we op metaniveau eens kijken naar onze job. Hierbij werd vertrokken vanuit een aantal rubrieken, zoals: administratief werk, vergaderen, rechtstreeks contact met cliënten, opleiding,... . Uit deze analyse konden we twee belangrijke conclusies trekken. Ten eerste werden de rechtstreekse cliëntcontacten hoog gescoord in alle afdelingen. Dit is positief want dit is ook onze kernopdracht. Ten tweede merkten we dat 'persoonlijke ontwikkeling' overal, behalve in Sigma, sterk in de marge zit. Op dit vlak kunnen we dus nog groeien.

4.1.5. Inspecties

Naast de inspectie die wordt vermeld bij 4.1.9. 'Klachten' kregen we in 2016 nog twee andere inspecties. Eerst was er een inspectie in dagcentrum Letha, waar de luiken kwaliteit, tevredenheidsmeting en seksueel grensoverschrijdend gedrag aan bod kwamen. Er werden geen tekorten vastgesteld. Als aandachtspunt werd meegegeven dat het wenselijk zou zijn om deskundigheid rond het thema lichamelijke integriteit, relatievorming en seksualiteit te vergroten. Naar deze inspectie zal eveneens (kort) worden verwezen in dit verslag onder het luik 4.1.11. 'Kwaliteitszorg'.

Vervolgens kregen we inspectie betreffende de boekhouding van 2014 en de jaarrekeningen van 2012, 2013 en 2014, wat eveneens resulteerde in een positief verslag.

4.1.6. Aanzet tot opendeur 'Martens-Sotteau onderweg...'

Reeds langere tijd broedden er binnen de organisatie de plannen om de organisatie eens open te stellen voor hulpverleners uit diverse sectoren, alsook scholen, doorverwijzers, beleidsmakers, Doorheen 2016 werd de keuze gemaakt een 'open dag' te organiseren in het voorjaar van 2017. Alle afdelingen startten in navolging van deze beslissing een brainstorm rond wat vanuit ieder team zou worden gebracht. De verdere uitwerking wordt gepland in 2017.

4.1.7. Informatica

Ook binnen vzw Martens-Sotteau maakt digitalisering een belangrijk deel uit van onze werking. De voorbije jaren werd reeds geïnvesteerd in serverhardware en wifi-mogelijkheden voor de jongeren. In 2016 werden enkele nieuwe computers aangekocht voor de leefgroepen. Daarnaast kozen we er ook voor om in alle leefgroepen en studio's om te schakelen naar digitale televisie. Hiervoor werden een 15-tal digicorders aangekocht.

Door blijvend te investeren in de nodige hardware en software willen we ervoor zorgen dat we steeds een zo goed mogelijk antwoord kunnen geven op de verschillende informatica-noden.

4.1.8. Infrastructuur

De voorbije jaren werd binnen de vzw veel geïnvesteerd in het energiezuinig maken van de gebouwen. In 2016 zetten we dit verder door stelselmatig alle bestaande armaturen te vervangen door energiezuinige exemplaren met LED.

Daarnaast kozen we er ook voor om in de gebouwen in Oostakker nieuwe sloten te installeren op alle binnendeuren. De oude sloten vertoonden sporen van slijtage, wat een vlotte werking in de weg stond. Vervolgens werd overgegaan tot het vervangen van de sloten van de buitendeuren door elektronische sloten, om op die manier onze gebouwen inbraakveiliger te maken. De uitvoering van deze werken staat gepland in het voorjaar van 2017.

Tot slot werd een extra auto aangekocht voor de werking. We merkten een nood aan een extra wagen voor kortere afstanden en voor een beperkt aantal passagiers. Om die reden kozen we voor een kleine zuinige stadswagen.

4.1.9. Therapie

Binnen de eigen organisatie werd het (beperkte) aanbod aan individuele psychotherapie blijvend voorzien. In 2016 bleek dit opnieuw maximaal te worden benut en werd dit bij evaluatie als zeer zinvol waargenomen. Voordelen van deze werking zijn de grote flexibiliteit, alsook het feit dat verplaatsing, wachttijden tijdens therapie en lange wachlijsten voor de opstart, vermeden worden.

Eveneens wordt waargenomen dat er goede en transparante afspraken lopen tussen team, therapeut en het kind in kwestie rond de eventuele informatiedoorstroming en teamoverleg.

4.1.10. Klachten

Naar aanleiding van een klacht eind 2015 vond begin 2016 een inspectiebezoek plaats. De focus lag bij deze inspectie op de hulp- en dienstverlening van de voorziening in het algemeen en het betrokken gezin in het bijzonder en niet op het onderzoek van het incident op zich. Er werd vastgesteld dat de organisatie het incident goed heeft aangepakt en opgevolgd, en met zorg heeft gecommuniceerd naar alle betrokkenen.

We vinden het belangrijk dat ongenoegens geuit worden. Het liefst gebeurt dit rechtstreeks aan de betrokken medewerker(s). In 2016 ontvingen we één officiële klacht, die via de teambegeleider bij de directie terecht kwam. Er werd in gesprek gegaan met de betrokkenen om op zoek te gaan naar een gepaste oplossing/afsprake.

4.1.11. Kwaliteitszorg

1. Visie op het kwaliteitsbeleid

Binnen de organisatie is er een uitgebreide visie uitgeschreven op het kwaliteitsbeleid. In dit verslag wordt

de kern weergegeven. De volledige versie is beschikbaar in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

Het werken rond kwaliteit is nooit af. Het zit dagdagelijks in grote en kleine dingen en is de verantwoordelijkheid van iedereen. Bij het werken rond kwaliteit willen we iedereen een stem geven en blijvend aandacht hebben voor het geheel, binnen de lijnen van enerzijds 'het ideale' en anderzijds het haalbare en realistische.

Kwaliteit willen we zien als verder bouwen op wat goed loopt en planmatig en systematisch op zoek gaan naar hoe we dit goede kunnen behouden of – indien wenselijk - beter kunnen maken.

Kwaliteitszorg staat ten dienste van de 'kwaliteit van zorg'. Kwaliteitszorg heeft geen betrekking op het inhoudelijke aspect van hulpverlening, maar wil garanderen dat wat we doen om kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te bieden, systematisch expliciteren, normeren, toetsen, verbeteren, beheersen en borgen.

Kwaliteitszorg heeft betrekking op alle onderdelen van de werking van onze organisatie. Om te vermijden dat we ons enkel concentreren op een paar domeinen, willen we gebruik maken van een model dat enige ordening brengt. Daarvoor baseren we ons op de thema's van het EFQM-model, dat door het kwaliteitsdecreet als inspirator naar voor geschoven wordt.

Om te vermijden dat kwaliteitszorg aan het toeval wordt overgelaten, willen we in de concrete vertaling een systematiek opstellen waarbij kwaliteitsplanning, zelfevaluatie, inzet van methodieken en betrokkenheid van alle actoren centraal staan.

De inbreng en verantwoordelijkheid van alle medewerkers vinden we essentieel om de slaagkansen van ons kwaliteitsbeleid veilig te stellen. We streven er dan ook naar een eenvoudig systeem op te zetten, dat haalbaar en realistisch is voor iedereen.

2. Jaaractieplan 2016

Het jaaractieplan van 2016 kwam tot stand vanuit een samenwerking tussen enerzijds het beleidsteam en anderszijds de stuurgroep kwaliteit. In de linkerkolom is te vinden welke actiepunten voorzien waren in het afgelopen jaar. De rechterkolom geeft een korte beschrijving van het gelopen proces.

Actiepunten per maand	Gelopen proces
Januari 2016	
Vorbereiding Inspectie	Kwaco, directie en medewerkers vanuit afdeling Letha bereidden samen de Inspectie voor.
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Opstart afname cliëntenfeedback 2016	Uitgebreide planning en concrete afspraken werden besproken op beleidsteam.
Februari 2016	
Inspectie kwaliteitszorg	Verslag Inspectie terug te vinden bij kwaco. Resulteerde o.a. in inschrijven van medewerkers voor specifieke vormingen.
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Verzamelen en verwerken cliëntenfeedback	Terugkoppeling van resultaten via beleidsteam en via de teams. Actiepunten werden verder opgevolgd binnen deze kanalen.
Maart 2016	
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Evaluatie digitale versie tevredenheidsmetingen	Oplijsting van bevindingen op het beleidsteam, aanpassingen werden vervolgens doorgevoerd door kwaco.

THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Evaluatie spontane feedback	Na evaluatie kwam de beslissing bundeling van spontane feedback stop te zetten.
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Evaluatie werkgroep cliëntenfeedback	Doorheen het traject van cliëntenfeedback kwam er feedback op de werkgroep. De kwaco verzamelde alles en houdt deze bij i.f.v. opzetten van eventueel verdere werkgroepen.
April 2016	
THEMA: Leiderschap SUBTHEMA: Visie op leidinggeven Vasthaken lopend proces m.b.t. 'verdiepen afdelingsoverschrijdende werking'	Organiseren van beleidsdag die leidde tot concrete afspraken.
Mei 2016	
Verzamelen van informatie voor jaarverslag kwaliteit, aangeleverd door teamverantwoordelijken en –begeleiders	Naast uitwerken van jaarverslag werd nagedacht over nuttige rubrieken naar 2017 toe. Op basis daarvan werd een vernieuwd sjabloon opgemaakt.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Betrokkenheid Evaluatie stuurgroep kwaliteit	Thema werd vooruit geschoven omwille van geplande beleidsdag. Zal in planning die daaruit voortvloeit worden meegenomen.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Betrokkenheid Betrekken van alle medewerkers bij kwaliteit	Keuze werd gemaakt te werken met aanspreekpunten Q per team. Vanaf december '16 zit kwaco trimestrieel samen om hen in te lichten over de stand van zaken rond kwaliteit.
Zomer 2016	
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid Op punt stellen van vragenlijsten voor ouders/netwerk, met als doel deze af te stemmen in 2017.	Na een testfase met Sigma werkten contextbegeleiders van de verschillende modules nog enkele vragen uit puur gericht op de eigen module. Deze vragenlijsten worden, na bekrachtiging op het beleidsteam, gelanceerd in het voorjaar van '17, waarna een evaluatie volgt.
THEMA: Kernprocessen In kaart brengen van de huidige manier van werken in vergelijking met beschreven procedures in KHB	Op het beleidsteam werden verdere afspraken gemaakt rond het gefaseerd uitschrijven van een stand van zaken van alle kernprocessen.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Verbetertraject Evaluatie actiepunten 2016, opstellen actiepunten 2017	Dit overzicht biedt een evaluatie van de actiepunten van '16. De kwaliteitsplanning van 2017 werd door de stuurgroep Q opgemaakt en werd vervolgens op het beleidsteam overlopen.
Oktober 2016	
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methoden en instrumenten Evalueren huidige structuur KHB versus nieuw Q-decreet	Op basis van enkele sjablonen en rekening houdend met de wetgeving maakte de stuurgroep Q een voorstel op voor een vernieuwde structuur van het KHB. Deze nieuwe structuur werd voorgesteld op een beleidsteam in het najaar.
December 2016	
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Effect van de hulpverlening Visie/brainstorm rond 'effect van hulpverlening'	Op de stuurgroep Q van november werd besloten dit item te laten vallen, omwille van de drukke agenda van kwaliteit en andere beleidsvlakken.

3. Zelfevaluatie

Thema	Subthema	Cyclus 2016-2020
Kwaliteitszorg	Organisatie en visie	2
	Betrokkenheid	2
	Methodiek en instrumenten	2
	Verbetertraject	2
Kernprocessen	Onthaal van de gebruiker	3
	Doelstellingen en handelingsplan	2
	Afsluiting en nazorg	2
	Pedagogisch profiel	2
	Dossierbeheer	2
Gebruikers-resultaten	Klachtenbehandeling	2
	Gebruikerstevredenheid	3
	Effect van de hulpverlening	0/1
Medewerkers-resultaten	Personeelstevredenheid	3
	Indicatoren en kengetallen	0/1
Samenlevings-resultaten	Waardering strategische partners	2
	Maatsch. opdracht en tendensen	0/1

In 2015 werd binnen de organisatie een nulmeting gedaan voor alle kwaliteitsthema's uit het EFQM-model. Voor het bepalen van die niveaus werd samengewerkt met alle leden van het beleidsteam en werd gebruik gemaakt van PROSE. Intern werd afgesproken dat steeds bij aanvang van iedere kwaliteitscyclus voor ieder kwaliteitsthema zal bekeken worden welk groeivolume er wordt behaald. Om in tussentijd een zicht te krijgen op alle acties die ondernomen worden m.b.t. deze thema's, wordt verwezen naar het jaaractieplan dat jaarlijks in het kwaliteitsverslag wordt vermeld.

4.1.12. Informatieveiligheid

In 2016 werd er minder actief ingezet op dit thema, aangezien pas in 2015 het veiligheidsplan op punt werd gezet en er in tussentijd geen veranderingen nodig waren. Het kwam wel geregeld voor dat medewerkers uit de organisatie zich met bepaalde vragen rond dit thema richtten tot de informatieveiligheidsconsulent. Er werd voor gekozen om, ondanks het feit dat deze in de planning stond, geen sensibiliseringscampagne op te zetten in 2016. Dit kan o.a. gemotiveerd worden uit het feit dat er het afgelopen werkjaar geen problemen waren vastgesteld m.b.t. dit thema. Tevens is er sinds 2016 een meer intense samenwerking met de externe IT-dienst, waardoor informaticaproblemen sneller worden aangekaart en verholpen.

4.1.13. Preventie en bescherming op het werk

1. Jaaractieplan 2016

Met de intrede van een nieuwe interne preventie-adviseur in 2016 werd werk gemaakt van de opmaak van een jaaractieplan (in navolging van een globale risico-analyse die, in samenwerking met de externe preventiedienst Provikmo, werd gevoerd overheen de hele organisatie). In wat volgt wordt het jaaractieplan van 2016 weergegeven, aangevuld met een korte beschrijving van de gelopen processen per actiepunten.

Actiepunten per maand	Gelopen proces
Voorjaar 2016	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: oprichting IDPBW (interne dienst voor preventieve en bescherming op het werk)	De kandidaat-IDPBW volgde een basisopleiding tot preventie-adviseur niveau III.
Augustus 2016	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: maandverslagen	Vanaf augustus '16 maakt de interne preventie-adviseur maandelijks een maandverslag op, dat wordt doorgestuurd naar de arbeidsgeneesheer. Dit actiepunt werd sindsdien opgenomen als terugkerend item in het jaaractieplan.
THEMA: moederschapsbescherming ACTIEPUNT: verzamelen van informatie zodat deze ter beschikking kan worden gesteld aan medewerkers	Afspraken rond moederschapsbescherming werden herbekeken n.a.v. nieuwe risicoanalyses die opgemaakt werden met de arbeidsgeneesheer. Via het beleidsteam leidde dit tot een vernieuwd overzicht dat zal worden voorgelegd aan het Syndicaal Overleg in voorjaar 2017.
THEMA: veiligheid (brandgevaar en evacuatie) ACTIEPUNT: voorbereidend werk i.f.v. verdere uitdieping in 2017	Na een inventarisatie van brandgerelateerd materiaal werden de hiaten opgelijst en werd gestart met de opmaak van een intern noodplan per afdeling. Dit leidde tot een dynamisch actieplan waarbij per IDPBW-overleg de verdere actiepunten bekeken worden en verder worden opgevolgd in '17.
September 2016	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: contactgegevens IDPBW verspreiden	Dit wettelijk verplicht punt wordt meegenomen naar de herwerking van het arbeidsreglement (wat verder loopt in 2017).
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: documentatie welzijn	Op de interne server werd een map aangemaakt voor medewerkers waarin geregeld nieuwe informatie m.b.t. welzijn op het werk ter beschikking zal worden gesteld.
THEMA: moederschapsbescherming ACTIEPUNT: centraliseren van informatie op algemene server voor medewerkers	Pas na goedkeuring van de gemaakte afspraken zal worden bekeken via welke kanalen de nieuwe afspraken de medewerkers bereiken. De aangemaakte map op de server zal er één van zijn.
Oktober 2016	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: opmaak identificatiedocument	Dit (verplichte) document werd overlopen op het IDPBW-overleg en wordt bewaard door de preventie-adviseur. In het document staan o.a. de samenstelling en contactgegevens van de interne dienst voor preventie, alsook de taakverdeling tussen de interne en externe preventiedienst.
November 2016	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: jaaractieplan 2017 opmaken	Dit actiepunt werd verschoven naar december en bevat de acties die in 2017 gepland staan m.b.t. preventie op het werk.

4.1.14. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg

1. Samenwerking met projecten

Time-outprojecten zijn blijvend noodzakelijk. We spreken in feite liever van een (alternatief) project. Dit geeft een ruimere inhoud (kan rustperiode zijn, kan een pedagogische opdracht inhouden, kan een begeleidende inhoud voorstellen, ...). Het aanbod aan projecten blijft echter beperkt en telkens weer is het een zoektocht. Met een meer uitgebreid aanbod zou het mogelijk zijn om bewuster te kiezen voor een project dat aansluit bij het profiel van de jongere.

Ook in 2016 deden we beroep op time-out projecten. We werkten vooral samen met zorgboerderijen, 'De Bekwame Boon' (vzw aPart) en 'Buiten Beeld' (vzw Stappen). De bedoeling is een alternatieve dagbesteding aan te bieden voor jongeren die – tijdelijk – school of werk dienen te onderbreken.

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

2. Samenwerking in functie van casuïstiek

Heel geregeld werkte men vanuit de verschillende teams m.b.t. een specifieke casus samen met andere diensten. Deze samenwerking kon betrekking hebben op therapeutische ondersteuning (vanuit Tejo, CGG, Outreach, ...), herstelgericht werken (bv. HCA), inzetten van tolken (aangesteld door voogden, vanuit het Transitiehuis (CAW-Oost-Vlaanderen), ...), ondersteuning m.b.t. specifieke problematieken (bv. werkveldondersteuning vanuit CGG, Tanderuis, ...), samenwerking i.f.v. vrijetijdsorganisatie (vakantieparticipatie, kamporganisaties, sportclubs, ...), samenwerking i.f.v. woonbegeleiding (bv. sociale verhuurkantoren en wooncoaches). Ook andere diensten vanuit de verschillende sectoren (K&G, VAPH, gezondheidszorg, CAW, ...) waren geregeld een samenwerkingspartner.

3. Samenwerking overheen interne afdelingen

De laatste jaren wordt binnen de organisatie steeds meer ingezet op het uitwisselen van expertise overheen de afdelingen. In 2016 werden in het kader daarvan meerdere intervisiemomenten voorzien voor contextbegeleiders overheen de verschillende afdelingen, alsook voor teamcoördinatoren.

4. Vreemdgaan

In 2016 werd opnieuw deelgenomen aan het project 'Vreemdgaan', een methodiek die uitgroeide vanuit Stent Oost-Vlaanderen. Het project beoogt een kennismaking met andere voorzieningen en/of sectoren d.m.v. een echte onderdompeling in elkaars werking. Op die manier wordt gepoogd de verbinding overheen sectoren te stimuleren, samenwerking te bevorderen en expertise te vergroten.

Vanuit dit project schreven meerdere medewerkers uit onze organisatie zich in om naar een andere voorziening te trekken, alsook werd de eigen organisatie opengesteld voor geïnteresseerden.

5. Andere engagementen

- Deelname aan de COC vergadering van het Vlaams Welzijnsverbond
- Deelname aan de commissie Modulair Kader van het Vlaams Welzijnsverbond
- Deelname aan Comité Contextbegeleiding Vlaams Welzijnsverbond
- Deelname aan het regionaal overleg Bijzondere Jeugdzorg Gent-Eeklo
- Deelname aan de regionale werkgroep RTJ – Bijzondere Jeugdzorg
- Deelname VSD-overleg

- Deelname aan overlegmomenten vanuit Roppov
- Deelname aan ADO-overleg, een samenwerking tussen dagcentra Oost- en West-Vlaanderen die een specifieke adolescentenwerking hebben
- Deelname aan WOV (overleg met dagcentra vanuit Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen (groepsbegeleidersoverleg))
- Deelname aan COWOV (coördinatorenoverleg dagcentra Oost- en West-Vlaanderen)
- Deelname aan overleg van Netwerk samenleven Welzijn en Gezondheid Gentbrugge-Ledeberg
- Bestuursmandaat EFECT (European Federation on Conflict Management in Education & Care)

4.1.15. Vorming en opleiding

Vorming en bijscholing zijn belangrijk in onze organisatie. In de sociale balans valt te lezen dat we in het voorbije jaar 2428 uur hebben besteed aan vorming (intern en extern) en daar een bedrag van 72 972,93 euro voor hebben uitgegeven (totale som van de kostprijs van de opleiding en de loonkost van de medewerker). Dit is ongeveer 2,8% van onze personele middelen. Hieronder is een overzicht te vinden.

1. Studie- en infodagen

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Basismodule krachtgericht werken	Vzw Jongerenbgl- Informant	1 persoon
Basisopleiding agressiehantering (2d)	Vormingsdienst PC Caritas Melle	13 personen (intern)
Budgetgroep Light	CAW Oost-Vlaanderen	1 persoon
Caleidoscoop van de Jeugdzorg	COJ	1 persoon
Colloquium Romani Luma	Romani Luma vzw	2 personen
Cultuursensitieve zorg 'Kleurrijke maatzorg'	Vzw De Touter	4 personen
De stiel van counselor	BVRGS	2 personen
Frans voor de Jeugdzorg (3d)	Vzw Jongerenbgl- Informant	1 persoon
Generaties aan het werk	Vzw Jongerenbgl- Informant	1 persoon
Hechting in gezinsrelationeel perspectief (2d)	Vzw Rapunzel	1 persoon
Intersectorale samenwerking in complexe situaties	Vormingsdienst Jeugdzorg Emmaus	2 personen
Islamitische visies op relaties en opvoeding (3d)	Odysee	1 persoon
Jeugdhulpverlening (z)onder dwang?	Initiatief van F. Van den Bossche (sp.a)	1 persoon
Pesten op school (2d)	Autisme Centraal	1 persoon
Probleemgedrag en autisme (2d)	Autisme Centraal	1 persoon
Restoration therapy	Leren over Leven	1 persoon
Rots & Water (3d)	OC De Nieuwe Vaart	1 persoon
Suïcidepreventie voor jongerenbegeleiders (3d)	CGG Eclips	1 persoon
Van een kleine vonk komt vaak een groot vuur	Vzw De Steiger	4 personen

Voorstelling CBAW dienst Eligo Gent	Minor-Ndako	1 persoon
Vorming agressiehantering (3d)	Vormingsdienst PC Caritas melle	2 personen
Infosessie	Fonds Vrijetijds participatie	1 persoon
Contextuele counseling in de praktijk	Het boekenpodium	1 persoon
Conferentie 'Brugfigurenproject Intra-Europese migratie'	Onderwijscentrum Gent	1 prsoon
Budgettering	Vormingsdienst Guislain	1 persoon
De jaarrekening en financiële analyse voor niet-economisten	Vormingsdienst Guislain	1 persoon
Studiedag ervaringsleren	NATURE	1 persoon
De dag dat Alice niet naar Wonderland wou: omgaan met onvoorspelbaarheid in de jeugdzorg	COJ	1 persoon
Contextuele counseling	BVRGS	1 persoon
Trefdag Outreach	Reach Out!	1 persoon
Werken met olken	IN-Gent vzw	1 persoon
Spellen als meerwaarde tijdens individuele begeleiding	VIVES Spellenarchief	1 persoon
Jaarlijkse vakantie in de social profit	SD Worx	1 persoon
Vakantiecalculator en –geldberekening	SD Worx	1 persoon
Eindejaarswerken (3d)	SD Worx	1 persoon

2. Supervisie/intervisie

Naam	Gevolgd door
Intervisie systeemtherapie	1 persoon
Intervisie duplo-methodiek	2 personen
Intervisie trauma	2 personen
Intervisie kwaliteit	1 persoon

3. Langdurige opleidingen (> 3 dagen)

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Basisopleiding preventie-adviseur niveau III (6d)	Mensura	1 persoon
Specialisatiecursus narratieve hulpverlening (10d)	Interactie-Academie	1 persoon

4.1.16. Reflectie op planning uit jaarverslag 2015

In het jaarverslag 2015 werd een planning opgemaakt rond aspecten die we op organisatieniveau wilden aanpakken in 2016. Bij een terugblik daarop wordt duidelijk dat quasi alle geplande items aan bod kwamen. Elementen die niet aan bod kwamen of qua timing vooruit werden geschoven vanuit 'kwaliteit', 'preventie en bescherming op het werk' en 'informatieveiligheid' werden reeds uitgeschreven in de betreffende onderdelen van dit verslag.

4.2 Verdieping per afdeling/team

4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

1a. Groepsdynamiek

Net zoals voorgaande jaren kwam dit thema verder regelmatig ter sprake. Het blijft een permanente zoektocht naar methodieken waarmee men de groepsdynamiek in de leefgroep positief kan beïnvloeden, naast het blijven investeren in positieve begeleidingsmomenten (heel gericht en bewust nabijheid bieden). Ook het voorbije werkjaar werd vastgesteld dat de beleidskeuze om te streven naar 3 begeleiders op dienst (op de schooldagen, uitgezonderd op vrijdag) zinvol is. In de eerste helft van 2016 (tweede semester schooljaar 2015-2016) werd verder gewerkt met de Dierenboom (de laddercompetitie, geïnspireerd op de Axenroos van N. Cuvelier, 4 relatiewijzen in de spotlights; waarbij zowel de groep als de kinderen individueel worden uitgedaagd). Bij de start van het nieuwe schooljaar (september 2016) werd dit niet heropgestart. Men merkte dat er wat sleet op de formule gekomen was: de keuze van de te weerhouden thema's verliep steeds moeizamer, de motivatie bij de kinderen was verdwenen, de manier van invullen begon te veel individueel te verschillen. Aanvankelijk leefde nog het idee om het concept te herdenken. Dit werd echter niet meer opgepikt als thema. Het materiaal werd wel bewaard, vanuit het idee om het mogelijks opnieuw in te zetten wanneer de leefgroep een andere samenstelling heeft.

Ook tijdens de maandelijkse bewonersvergadering werd dit thema een aantal keren op de agenda gezet. Men maakte gebruik van creatieve methoden (o.a. 'het gat in de haag').

1b. Individuele begeleiding

Men hecht in huis 1 veel belang aan de individuele begeleiding van de kinderen. De pretroulette (vastgelegd IB-momentje) werd het voorbije jaar opnieuw ingepland. Het vergde het nodig gepuzzel om dit te kunnen realiseren. Dit veronderstelt immers dat er 3 mensen op dienst staan (wat het voorbije werkjaar niet altijd vanzelfsprekend geweest is). Daarnaast hebben enkele kinderen ook tijdens de week regelmatig contacten met contextfiguren waardoor ze er vaak niet zijn als hun individueel begeleider op dienst staat.

1c. Mediawijsheid

Er kwam een eerste aanzet tot discussie en uitwisseling van ideeën over het gebruik van nieuwe media, t.t.z. GSM, voor kinderen jonger dan 12jaar. Tevens wordt sinds kort Skype gebruikt als communicatiemiddel tussen kinderen en hun context.

1d. Gezonde voeding

Een begeleidster uit H1 mobiliseerde en motiveerde kinderen en collega's voor het tuinproject: een bloemenperkje aanleggen en onderhouden, verse kruiden kweken, een moestuin aanleggen en onderhouden met de kinderen. Op deze interactieve manier leren de kinderen hoe groenten er uit zien, hoe die groeien, leren ze zorg dragen voor

1e. Agressiehantering

Naar aanleiding van de cursus agressiehantering (zie 4.1.11 Vorming en opleiding) werden er geregeld oefensessies ingelast in H1 waarbij men probeerde de technieken in te oefenen. Men stelde vast dat hierin meer regelmaat moest gestopt worden. Dit wordt meegenomen voor 2017.

Eén van de begeleiders volgde aansluitend de “train de trainer”-driedaagse.

2. Huis 2

2a. Groepsdynamiek

Als team blijft H2 op zoek gaan naar manieren om de groeps sfeer bespreekbaar te maken en aangenaam te houden. Er werden verschillende beloningssystemen uitgewerkt die voor de afgebakende periode resultaat opleverden.

2b. Mediawijsheid

Er werd kritisch stil gestaan bij het gebruik van Facebook en de gemaakte afspraken hierover. Er werden regelmatig gesprekken met jongeren hierover georganiseerd.

Tevens werd er een eerste aanzet gegeven om van gedachten te wisselen rond de vraag van het al dan niet toelaten van een GSM (al dan niet met toegang tot internet) voor kinderen jonger dan 12 jaar.

2c. Agressiehantering

Naar aanleiding van de cursus agressiehantering (zie 4.1.11 Vorming en opleiding) werd binnen het team kritisch stil gestaan bij de vraag in hoeverre het zinvol was te investeren in het inrichten van een time-out ruimte. Bij de start van de grote vakantie was deze ruimte ter beschikking, er werden duidelijke afspraken gemaakt rond gebruik, en jongeren en hun ouders werden ingelicht over de werkwijze.

2d. Vrijtijdsbesteding

Het team van H2 blijft zoekend naar hoe de jongeren kunnen worden gemotiveerd/geïnspireerd om hun vrije tijd op een leuke manier in te vullen.

3. Huis 3

3a. Samenwerken rond context/netwerk

M.b.t. contextwerking werd binnen H3 volgend doel vooropgesteld: “werken binnen de gezinsstructuur om beweging mogelijk te maken met als focus weerbaarheid in relaties van jongeren naar ouders (gezinsleden) en omgekeerd, zodat krachten in het samenzijn/-leven gezien kunnen worden en verder ontwikkeld”.

In dit verband analyseerde het team tools die men kan inzetten om dit doel te bereiken, met de nadruk op samenwerking tussen contextbegeleiding en leefgroepsbegeleiding. Men reflecteerde hierbij rond volgende belangrijke elementen:

- Transparantie: hoe en wat?
- Duidelijke doelen (vendiagrammen)
- Duidelijke communicatielijnen (fiche)
- Intervisiegerichte gesprekken op team om samen te zoeken in welke richting men kan gaan
- Hoge participatie van ouder(s) en jongere
- Mogelijkheden en grenzen respecteren (hete-adem-gevoel)

3b. Feedback op team

Aan de hand van een analyse via het TGI-model werd bekeken waar men sterk op inzet binnen het

team en waar men meer op zou mogen inzetten. Hieruit bleek dat het 'centraal zetten van het IK' zelden of nooit gebeurt, terwijl dit in het kader van verbinding maken met elkaar en met het werk juist een belangrijk element is.

Van daaruit deed men een oefening in feedback die focust op het 'ik'. Dit werd gedaan aan de hand van 'Picture This!'-prenten, om te definiëren hoe ieder teamlid als persoon de samenwerking ervaart, zowel op 'sterktevlak' als op 'hindernisvlak'. Het eigen comfort/niet-comfort was hierbij het uitgangspunt.

3c. Empathiserend werken

In continuïteit met het vorige jaar, waar op 'herstel in relaties' werd ingezet, was er de wil om verder in te zetten op de relatie als tool in de hulpverlening. Van daaruit kwam het initiatief verder op een procesmatige manier intentioneel een 'empathiserende relatie aan te gaan met de jongeren en tussen de jongeren onderling'. In 2016 startte H3 met een introductie en de toepassing ervan.

4. Kamertraining en CBAW

4a. Contextwerking op KT en in CBAW

Het contextverhaal vanuit kamertraining en CBAW werd bekeken vanuit de verschillende aanwezige beschikbare tools en er werd belicht waar verandering gewenst was naar visie, inhoud en werkwijze. Het team bediscussieerde daarbij verschillende vraagstellingen:

- Wat is ons mandaat?
 - Hoe bekomen we mandaat? Wat als je het mandaat van de jongere niet krijgt om met de context te werken? Wat bij een overgangssituatie naar CBAW?
- De rol van een hulpverlener op een huisbezoek is meerzijdige partijdigheid. Welke moeilijkheden zijn er hierbij? Zijn er richtlijnen?
 - We stellen steeds de jongere centraal. We willen hierbij visueel maken wat het doel is of waar we naartoe willen met de jongere binnen het gezin. Bij de start van nieuwe begeleidingen willen we hiervoor ruimte maken op team. We willen hierbij aandacht hebben om de verwachtingen niet te hoog te leggen en trachten ons van daaruit gericht in te leven.
- Wat is het verschil tussen contextbegeleiding met andere diensten binnen vzw Martens-Sotteau?
- Verbindend werken tussen kamertraining en thuis. Hoe doen we dit?
- Welke ondersteuning kan er komen vanuit het team?

Eveneens werd de 'intervisie contextbegeleiding' als methodiek geëvalueerd. Deze werd als positief geëvalueerd. De suggestie werd gegeven om eventueel ook op die manier op team te werken. Alle bekomen informatie werd gebundeld in een nota, zodat men daarop later kan terugvallen.

4b. Cultuur en netwerk

Het thema 'intra-Europese migratie en Roma' kwam hierbij aan bod. Het team stond stil bij relevante insteken in de werking met een Roma-jongere op kamertraining. Inspiratie werd gehaald uit een studiedag hierrond.

4c. CBAW en netwerk

Rond dit thema werd gereflecteerd over het al dan niet inzetten van netwerkontwikkeling bij jongeren die onder begeleiding autonoom wonen. Het team stond stil bij o.a.:

- Visie: waarom inzetten op netwerkontwikkeling?

- Vraag naar methodieken
- Waar moet je als begeleider rekening mee houden?
- Wat met niet begeleide minderjarige vreemdelingen?

4.2.2. Dagcentra

Sinds het rechtstreeks toegankelijk worden van de dagcentra, zijn er verschillende tendenzen merkbaar binnen de hulpverlening. Deze worden in wat volgt beschreven. Nadien volgt een specifieke olijsting van de thema's waarrond de verschillende dagcentra in 2016 hebben gewerkt.

De volgende tendenzen zijn merkbaar sinds het rechtstreeks toegankelijk worden:

- Een verschuiving in werkwijze, met name een zekere vrijblijvendheid binnen de hulpverlening.

Cliënten zijn vaak erg gemotiveerd om de hulpverlening op te starten. Zolang er vanuit éénzelfde visie (zowel kind-, context- en hulpverleningsperspectief) gewerkt kan worden aan de vooropgestelde doelstellingen loopt alles goed. Zijn er verschillende visies omtrent bepaalde doelstellingen of aanwezigheid binnen de dagbeleiding in groep, dan is het belangrijk te praten over de contouren van de hulpverlening en over hoe de hulpverlening het best vormgegeven kan worden.

Dit is vaak een evenwichtsoefening, omdat men enerzijds sterk wil investeren in een vertrouwensrelatie met de cliënten, maar anderzijds ook moet waken over de grenzen van de hulpverleningsvorm.

In verontrustende situaties is dit niet steeds een comfortabele situatie, en laat het gemis aan een verwijzer zich voelen.

Het indienen van een M-document kan zorgen dat de opgebouwde verstandhouding met de cliënten in het gedrang komt, waarbij we steeds de vraag hebben of ouders zullen blijven kiezen voor een verderzetting van de hulpverlening binnen onze werking.

- Een verschuiving in werkwijze, met name in beslissingen nemen tijdens het hulpverleningsproces.

Een voordeel van de veranderingen is dat we een aantal beslissingen binnen de hulpverlening autonoom kunnen nemen, mits gedragenheid van het team. Ook kunnen we sneller ingaan op initiatief en stappen die cliënten zelf aangeven tijdens het proces van hulpverlening.

- Doelgroep

We merken een verschuiving op op vlak van leeftijd. Er worden meer jongere kinderen aangemeld. Dit leidt ons tot enkele vragen. Biedt de aanmelding via de 'brede instap' een mogelijkheid tot een vlottere toeleiding van gezinnen die hulp nodig hebben? Kan er een stuk preventiever gewerkt worden?

Tevens is een meer diverse doelgroep merkbaar, met veel meer kinderen vanuit een Etnisch Culturele Minderheid.

Daarnaast merken we dat de gezinnen die wij begeleiden nog steeds diverse en complexe problematieken het hoofd moeten bieden.

Tenslotte blijken ook broers en zussen van het kind die naar de 'dagbeleiding in groep' komen nood te hebben aan opvolging vanuit onze contextbegeleiding.

- Verwijzers

Er is een grotere toestroom merkbaar vanuit de brede instap. Bij De Pedaal zijn 4 op de 10 nieuw opgestarte cliënten via deze weg tot in de hulpverlening gekomen. In Letha betrof het zelfs 7 van de 10 nieuwe cliënten. Voor meer cijfergegevens verwijzen we de lezer door naar onderdeel 3.2.2. in dit verslag.

1. Letha

1a. Bundeling informatie en literatuur m.b.t. context- en individuele begeleiding (IB)

De themamappen van de individuele begeleiding werden geupdated en aangevuld met nieuwe (werk)boeken en informatie die op dit moment beschikbaar zijn op Letha.

Op deze manier is het eenvoudiger voor de begeleiders om rond een bepaald thema te werken en op een handige manier de nodige documentatie terug te vinden.

Daarnaast werd dit overzicht doorgegeven aan de kwaliteitscoördinator binnen de vzw. Zij kon deze extra informatie toevoegen aan de vzw-overkoepelende wiki. Op die manier is de informatie en literatuur die binnen Letha aanwezig is rond individuele begeleiding voor de hele vzw toegankelijk, en omgekeerd.

1b. Agressiehantering

In navolging van de opleiding 'basisopleiding agressiehantering' die in 2015 werd gevolgd met het team, werd een werkgroepje opgericht om deze opleiding te implementeren in de werking van Letha. Dit werkgroepje nam het gebruik van de time-outruimte onder de loep en heeft de regels en afspraken voor de jongeren kritisch bekeken en waar nodig aangepast.

- Gebruik time-out ruimte (TO)

Door een observatieschema bij te houden over de 'reden', 'de manier waarop een kind naar TO wordt gebracht' en 'tijdsduur per TO' over een periode van 2 maand, werd het gebruik van de time-outruimte gemonitord. De bevindingen werden gebundeld en besproken op een teamvergadering. Vaststellingen hierbij waren dat het duidelijk is dat TO op correcte manier wordt gebruikt en vaak goed werkt voor de kinderen die grensoverschrijdend gedrag stellen; dat een korte periode van 3' heel vaak voldoende is om kinderen in hun boosheid te laten zakken; dat kinderen meestal zonder escalaties begeleid worden om naar TO te gaan; dat men fysiek ingrijpen tracht te vermijden.

Indien er wel fysiek dient te worden ingegrepen, trachten de teamleden dit te doen volgens de geleerde PTV (persoonlijke- en teamgerichte veiligheidstechnieken). Deze zullen echter pas worden toegepast indien de PTV goed gekend zijn door alle begeleiders. Dit wordt dus een werkpunt voor 2017.

- Regels en afspraken jongeren

De nadruk lag voornamelijk op het nagaan of er geen tegenstrijdige regels en afspraken waren: of sommige regels niet aan de oorzaak van frustraties konden liggen bij kinderen, of bepaalde regels niet overbodig waren en of er geschrikt konden worden. Dit leidde uiteindelijk tot een aangepaste werkinstructie rond omgang met agressie/grensoverschrijdende situatie.

In 2017 zullen verder stappen ondernomen worden in het inoefenen van de PTV en zal er een procedure komen wanneer die toegepast worden. Daarnaast zal er een visie uitgewerkt worden hoe men dit communiceert naar zowel ouders als kinderen.

1c. Lichamelijke integriteit jongeren in groep en binnen hun context

Heropfrissing van het SENSOA-vlaggensysteem binnen het team was nodig, de laatste opleiding dateerde van 2007. Tevens werd hiermee tegemoet gekomen aan de aanbeveling vanuit de Inspectie van januari 2016.

De aanvullende versie van het vlaggensysteem: 'Buiten de Lijnen' - die uitkwam in 2016 - bood een antwoord op vragen van professionals die werken met kwetsbare kinderen en jongeren. Het geeft handvatten om te reageren op seksueel (grensoverschrijdend) gedrag in situaties die wegens het

kind of de context complex zijn. Twee collega's die naar de boekvoorstelling van 'Buiten de lijnen' waren geweest, gaven een interactieve briefing op een teamdag aan alle collega's over dit boek en de methodiek.

Daarbij ging de aandacht naar de 6 basisprincipes (gelijkwaardigheid, toestemming, vrijwilligheid, contextadequaatheid en leeftijds-/ontwikkelingsadequaatheid) waarbij de inschatting van situaties actief werd geoefend en het gepast interageren aan bod kwam.

2. De Pedaal

2a. Vertrouwenspersoon

Tijdens besprekingen met verwijzers (bv. HP, EV, ...) en overlegmomenten (bv. gezinsgesprek) hebben jongeren recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Het voorbije jaar werden de jongeren hierover ingelicht door hen bij intake een flyer hierover mee te geven. Tijdens de intake wordt het concept 'vertrouwenspersoon' heel kort uitgelegd.

Meer uitleg krijgen de jongeren daarna tijdens de individuele begeleiding in de kennismakingsfase. Tot hiertoe heeft het team geen praktijkervaring met jongeren en hun vertrouwenspersoon.

2b. Individuele trajectwerking (IT)

Het voorbije jaar werd ingezet op het ontwikkelen en uitschrijven van een teamgedragen visie. Men maakt er onderscheid tussen verschillende vormen binnen de individuele trajecten (IT). Het team besprak enerzijds hoe men deze nu reeds hanteren binnen de werking en anderzijds hoe men ze kan bijsturen naar een meer aangepast en onderbouwd onderdeel van de algemene werking. Bv. de individuele activiteiten op woensdag, de lange individuele begeleidingen tijdens een vakantie, de begeleiding aan huis ifv de IT en studiebegeleiding aan huis.

Daarnaast werd er voor alle jongeren, ingeschreven op 31/12/2016, een IT opgesteld in overleg met de jongere, hun context, de doelen uit het handelingsplan en hun huidige vraag.

De begeleiding aan huis (ifv de IT en studie) gebeurt niet steeds door de contextbegeleider of individueel begeleider. Dit kan door iedereen van het team worden opgenomen.

2c. Voorbereiding Rots & Water

Eén van de teamleden volgde in oktober een driedaagse vorming R&W, georganiseerd door O.C. De Nieuwe Vaart.

Het volgen van deze vorming leidt tot de toelating om de techniek te gebruiken bij de jongeren. Doel is om de techniek te gebruiken, zowel in groep als individueel, ter ondersteuning van de dagelijkse werking. Op de teamvergaderingen van De Pedaal werd besproken hoe men dit zou aanpakken en welke jongeren zouden worden aangesproken met de vraag de eerste vormingsreeks te volgen. Op die manier kon ook de begeleider oefenen met de methode.

Er werd afgesproken stotkussens aan te kopen en een zaaltje in de buurt te zoeken waar de trainingen kunnen doorgaan.

4.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

1a. Verdere implementering van de rechtstreekse toegang

Ondertussen is de wijze van aanmelding (via het aanmeldingsformulier) alsook de mogelijkheid om via hetzelfde formulier aan te melden bij de verschillende diensten een gekende praktijk bij de verwijzers. De tijd die men binnen Sigma investeert in verwijzers telefonisch wegwijs maken is heel beperkt. Men blijft er alert voor dat enkel de gezinnen behorend tot hun doelgroep worden opgenomen op de wachtlijst. Het aanmeldingsformulier geeft hier meestal voldoende uitsluitel

rond. Wanneer er twijfel is, wordt contact opgenomen met de verwijzer.

Team Sigma stelt echter vast dat er een schaarste blijft bestaan in het aanbod voor mobiele contextbegeleiding en dat de vraag voor deze werkvorm groot is. Dit thema dient verder via de verschillende overlegorganen teruggekoppeld te worden naar het beleid.

1b. Knelpunt wachtlijsten

De wachtlijsten en meerbepaald problematiek gerelateerd aan de wachtlijst zoals: het niet gecentraliseerd zijn, de lengte van deze lijst met lange wachttijden alvorens een begeleiding kan opgestart worden, de afwezigheid van goede praktijk op vlak van prioritering,... blijft vragen voor verder overleg en afstemming, zowel met het beleid als met de diensten die actief zijn in onze regio. Dit thema staat ook voor de toekomst hoog op de agenda van de diverse overlegorganen.

1c. Verwerking gegevens aanmeldingen

Ook voor de aanmeldingen van 2016 werden de gegevens van de verwijzers bijgehouden. De tabel hieronder geeft een overzicht van de aanmelders.

Verwijzer	Aanmeldingen 2015		Aanmeldingen 2016	
	aantal gezinnen	procentueel	aantal gezinnen	procentueel
CLB	18	25,0%	19	29,0%
SDJ	21	29,0%	17	26,0%
OCJ	5	7,0%	10	15,0%
CKG	13	18,0%	10	15,0%
Onderwijs	0	0,0%	4	6,0%
CAW	0	0,0%	2	3,0%
GGZ	7	10,0%	2	3,0%
VK	0	0,0%	1	1,5%
BJB	0	0,0%	1	1,5%
CaH	3	4,0%	0	0,0%
VAPH	2	3,0%	0	0,0%
Andere	3	4,0%	0	0,0%
Totaal	72		66	

Uit deze cijfergegevens kan men het volgende concluderen:

- In 2016 werden 66 gezinnen naar onze dienst doorverwezen. Dit is vergelijkbaar met het aantal aanmeldingen in 2015 (72 gezinnen).
- We merken op dat verwijzers uit de verschillende sectoren de weg vinden naar ons aanbod.
- Slechts één van de aangemelde gezinnen werd niet opgenomen op onze wachtlijst. Dit gezin was niet woonachtig in regio Gent-Eeklo.
- CLB was met 29% van de aanmeldingen onze grootste aanmelder.
- 44% van de aanmeldingen zijn afkomstig van SDJ en OCJ.

- Net als in 2015 worden heel wat gezinnen verwezen vanuit de CKG's. Bij deze aanmeldingen stellen we vast dat het CKG gedurende een jaar op weg gegaan is met de gezinnen, maar wegens het bereiken van de maximale begeleidingstermijn deze gezinnen noodgedwongen dient te verwijzen. Deze vaststelling wensen we ook terug te koppelen naar het beleid.

1d. Vragenlijst feedback begeleiders bij afsluiten

Vanaf 2015 is men binnen de afdeling van Sigma gestart met de systematische bevraging van contextbegeleiders bij het afsluiten van een begeleiding. In de loop van 2017 zullen de verkregen gegevens worden verwerkt. Bedoeling is mogelijke aandachtspunten ter verbetering te detecteren om zo nodig procedures bij te sturen.

1e. Verdere ontwikkeling van het eigen maken van beeldende methodieken

In verschillende gezinnen stelden de medewerkers vast dat enkel 'spreken' niet de wenselijke afstemming gaf binnen een begeleiding om rond de vooropgestelde doelstellingen te werken (bijvoorbeeld omwille van anderstaligheid, minder verbaal gericht zijn, ...). Het team ging aan de slag met beeldende methodieken en liet zich inspireren vanuit diverse modellen: het narratief denken, contextueel denken, video-interactietraining, 'signs of safety',... . Men ging zowel in begeleidingen als bij casusbesprekingen op team experimenteren met verschillende materialen en methodieken. Men kwam tot de vaststelling dat deze werkwijze nieuwe, verrassende inzichten geeft die zowel in een begeleidingsproces als binnen de teamwerking een meerwaarde biedt.

5 Kwaliteitsplanning

Hieronder geven we beknopt weer waar we zullen op inzetten in de loop van 2017. In een eerste deel hebben we het over aspecten die we op organisatieniveau zullen aanpakken. Daarna worden beknopt een aantal accenten per team opgesteld.

5.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

5.1.1. Opendeur: Martens-Sotteau onderweg...

In het voorjaar van 2017 willen we de deuren van onze werkingen openstellen. We kiezen hierbij niet voor een opendeurdag waarbij we ons richten op ouders, buurtbewoners en sympathisanten, alsook niet voor een studiedag met externe sprekers. Wel willen we collega's uit diverse sectoren uitnodigen om hen kennis te laten maken met hoe we binnen onze verschillende afdelingen, steeds vertrekkende vanuit het hier en nu, aan de slag gaan met de problematieken en situaties die zich aandienen.

5.1.2. Wachtlijstbeheer

We merken dat het rechtstreeks toegankelijk worden van de modules 'dagbegeleiding in groep' en 'contextbegeleiding' gevolgen heeft zowel binnen de eigen werkingen als binnen de (inter)sectorale samenwerkingen. Dit thema willen we in 2017 verder uitwerken.

5.1.3. Overlegstructuur

In 2016 besteedden we aandacht aan de tendens om meer afdelingsoverschrijdend te werken. We deden beroep op een externe persoon hiervoor, wat resulteerde in een evaluatie van alle overlegorganen binnen de vzw. In 2017 willen we hiermee verder aan de slag. We organiseren een teamdag met het beleidsteam waarop we het bestaande organigram kritisch willen bekijken. Door te vertrekken vanuit de verschillende beleidsdomeinen van onze organisatie willen we op deze teamdag een aanzet geven tot mandaatverduidelijking.

5.1.4. Uurroosters

In de verschillende groepen van het begeleidingstehuis hebben we gemerkt dat de huidige uurroosters niet altijd compatibel zijn met de noden binnen de groep enerzijds en met de noden van de medewerkers anderzijds. Daarom willen we in 2017 werken aan vernieuwde of aangepaste uurroosters, waarbij we steeds willen vertrekken vanuit onze pedagogische visie, en ook voldoende oog willen hebben voor de zorg voor medewerkers.

5.1.5. Kwaliteitszorg: jaaractieplan 2017

De geplande acties voor 2017 zijn in onderstaande tabel te vinden, alsook de timing waarop dit item een eerste keer op de agenda wordt gezet van het maandelijks Q-overleg.

Actiepunten per thema	Timing
Beleid en strategie	
Aanzet tot ontwikkeling van een sjabloon van een strategisch plan (<i>subthema: strategisch beleid</i>)	Juni 2017
Uitschrijven visie op interne communicatie (<i>subthema: communicatiebeleid</i>)	Maart 2017
Uitschrijven visie op externe communicatie (<i>subthema: communicatiebeleid</i>)	Mei 2017
Uitschrijven visie rond hoe wij open staan voor vernieuwing en tegelijkertijd de balans houden met wat er al is (<i>subthema: innovatiebeleid</i>)	Mei 2017
Gebruikersresultaten	

Evaluatie hernieuwde vragenlijsten van ouders (<i>subthema: gebruikerstevredenheid</i>)	Maart 2017
Kernprocessen	
In kaart brengen van huidige stand van zaken procedure 'opmaak, evalueren en bijsturen van handelingsplan' (<i>subthema: doelstellingen en HP</i>)	Midden februari 2017
In kaart brengen van huidige stand van zaken procedure 'overdracht van hulp- en dienstverlening'	Midden april 2017
In kaart brengen van huidige stand van zaken procedure 'afsluiten van hulp- en dienstverlening' (<i>subthema: afsluiting en nazorg</i>)	Midden juni 2017
Kwaliteitszorg	
Herwerking structuur KHB (<i>subthema: middelen en instrumenten</i>)	---
Terugkerende items	
Jaarverslag kwaliteit	Januari 2017
Evaluatie actiepunten 2017, opstellen actiepunten 2018 (<i>thema: kwaliteitszorg; subthema: verbetertraject</i>)	September 2017
Trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team (<i>thema: kwaliteitszorg; subthema: betrokkenheid</i>)	Maart 2017 Juni 2017 September 2017 December 2017
Opstart afname cliëntenfeedback 2017 + maken verdere afspraken	Januari 2017

5.1.6. Informatieveiligheid/veiligheidsconsulent

Informatieveiligheid dient ook in 2017 een vast agendapunt te blijven van het overleg tussen directie en stafmedewerker. Op die manier wordt er een forum voorzien waar eventuele problemen kunnen worden aangekaart en – indien nodig – kunnen doorstromen naar andere kanalen.

5.1.7. Preventie en bescherming op het werk: jaaractieplan 2017

De geplande acties voor 2017 zijn in onderstaande tabel te vinden, alsook de timing waarop dit item een eerste keer op de agenda wordt gezet van het maandelijks IDPBW-overleg.

Actiepunten per thema	Timing
Algemeen (welzijn en organisatie)	
In kaart brengen van wensen, suggesties en opmerkingen van nieuwe medewerkers.	Januari 2017
Op basis van bevraging actieplan opstellen rond uit de werken elementen m.b.t. 'onthaal nieuwe medewerkers'.	Februari 2017
Herwerkt arbeidsreglement: opstart procedure om het officieel neer te leggen.	April 2017
Gezondheid (biologische agentia)	
Voorzien van basisinformatie rond biologische risico's.	April 2017
Hernieuwde afspraken rond gezondheidsbeoordeling voorleggen op Syndicaal Overleg. Nadien verdere implementatie plannen.	Januari 2017
Aanvragen medische vragenlijsten Provikmo i.f.v. 2-jaarlijkse gezondheidscheck.	Juni 2017
Veiligheid (brandgevaar en evacuatie)	
Verder gaan met proces dat in 2016 reeds lopende was. Actiepunten uit IDPBW-overleg opvolgen.	---
Brandevacuatieoefening.	September 2017
Psychosociale belasting	

Uitvoeren van risicoanalyse i.s.m. Provikmo m.b.t. psychosociale belasting.	Januari 2017
Op basis van risicoanalyse actieplan opstellen.	Maart 2017
Moederschapsbescherming	
Hernieuwde afspraken rond gezondheidsbeoordeling voorleggen op Syndicaal Overleg. Nadien verdere implementatie plannen.	Januari 2017
Terugkerende items	
Periodiek gezondheidsonderzoek voor medewerkers: voorbereidend werk.	Augustus 2017
Opmaak maandverslagen, nadien doorsturen naar arbeidsgeneesheer.	Maandelijks
Halfjaarlijks overlopen van arbeidsongevallen en eventueel te nemen preventiemaatregelen.	Januari 2017 Juli 2017
Jaarverslag preventieve.	Februari 2017
Evaluatie actiepunten 2017, opstellen actiepunten 2018.	Oktober 2017

5.2 Per afdeling/team

5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': nadruk op de beleving van geplaatste kinderen in de voorziening
- Agressiehantering: visie en implementatie
- Nadenken over uurrooster en overuren-probleem

2. Huis 2

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': nadruk op de dynamische zoektocht naar een evenwicht tussen het individu en de groep
- Opmaak handelingsplan en evolutieverslag
- Agressiehantering: visie en implementatie

3. Huis 3

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': nadruk op elementen waarin we in beweging willen blijven (groepsvergadering, discussiemomenten, empathiserende relatie, herstel, ...)
- Vertaling naar gezinnen: hoe kunnen we gezinnen deel maken in onze werkwijze?

4. Kamertraining en CBAW

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...', waarbij jongeren zullen worden betrokken in de uitwerking.
- Teamontwikkeling (gezien de helft van het team in transitie is).
- Bezoek door Bachelor studenten (UGent), rond het thema 'transitie'.

5.2.2. Dagcentra

- Afstemming wachtlijstbeheer binnen vzw Martens-sotteau en Gentse dagcentra
- Uitdenken van positionering binnen dossiers zonder consultant

1. Letha

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': waarbij, geïnspireerd door de vraag 'wat vind jij belangrijk in hulpverlening' de visies van de verschillende betrokkenen in beeld gebracht worden
- Groepsvergadering: uitwerken participatiewerkvorm specifiek naar jonge/taalarme kinderen
- Verdere uiterking omgang met agressie/grensoverschrijdende situaties

2. De Pedaal

- Voorbereiding open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': waarbij de individuele trajecten voor de jongeren centraal gesteld worden
- Verder uitschrijven van een onderbouwde visie en een werkinstructie m.b.t. individuele trajecten, m.i.v. evaluatie en bijsturing
- Rots & Water: organiseren van sessie voor jongeren en uitbouwen van een visie en werkinstructie
- Herinrichting time-outruimte, leefgroep en atelier

5.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

- Knelpunt wachtlijsten
- Verwerking van de gegevens van de bevraging 'feedback begeleiders bij afsluiten begeleiding'
- Voorbereiding op open dag 'Martens-Sotteau onderweg...': expositie rond beeldend werken
- Uitwerken van aanbod 'nazorg'. Binnen dit thema nagaan hoe we kunnen omgaan met heraanmeldingen