

Kwaliteitsverslag 2018

Martens-Sotteau vzw



Contactgegevens

vzw Martens-Sotteau

Meerhoutstraat 49

9041 Oostakker

09/255 90 10

www.martens-sotteau.be

Inhoudstafel

1. Voorwoord	p.3
2. Organisatie vzw Martens-Sotteau	p.4
2.1. Voorstelling	p.4
2.2. Organogram	p.5
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	p.10
3.2. Cijfers per module	p.10
3.2.1. Modules ‘verblijf in een leefgroep’ – ‘kamertraining’	
3.2.2. Module ‘dagbegeleiding in groep’	
3.2.3. Module ‘contextbegeleiding’	
3.2.4. Module ‘crisisverblijf’ en schakelingen	
4. Werking en accenten in 2018	p.30
4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.31
4.2. Verdieping per afdeling/team	p.47
5. Kwaliteitsplanning	
5.1. Algemeen vzw Martens-Sotteau	p.63
5.2. Per afdeling/team	p.67

1. Voorwoord

Beste lezer,

U vindt hieronder het kwaliteitsverslag van 2018.

Wanneer we terugblikken op 2018 kunnen we concluderen dat het een vrij turbulent jaar was. De toenmalige directeur nam op het eind van 2017 ontslag. Hierdoor moest de organisatie de eerste helft van het jaar verder zonder directie.

De organisatie werd getest op zijn degelijkheid. De voorzitter nam de dagelijkse leiding waar en taken binnen het dagelijks bestuur werden tijdelijk verdeeld over de leden van het beleidsteam. Er werd als het ware een 'regering van lopende zaken' gevormd. Er werd voor gezorgd dat de cliënten en de organisatie hieronder niet zouden lijden. En niet zonder enige trots kan gesteld worden dat Martens-Sotteau en al zijn medewerkers geslaagd zijn in dit opzet.

Echter het nadeel van een 'regering in lopende zaken' is ook dat er een aantal processen vertraging opliepen. Hierdoor werd de kwaliteitsjaarplanning ook aangepast. Vertraging wil echter niet zeggen dat er niets gerealiseerd of gefinaliseerd werd. Hierover kan u hieronder meer vinden.

Na een algemene voorstelling van de vzw volgt in dit verslag informatie rond het personeelsbestand van de organisatie. Vervolgens worden de bezettings- en benuttingscijfers en demografische gegevens gedetailleerd omschreven. Uit deze cijfers worden een aantal conclusies weerhouden. Deze conclusies nemen we ook mee in een verdere interne evaluatie van de organisatie en we sturen beleidsmatig bij waar nodig.

In het daarop volgende hoofdstuk kan u inhoudelijke accenten per afdeling vinden. Na het lezen van hun neerslag van het afgelopen jaar kan alleen maar geconcludeerd worden dat er ook binnen de afdelingen niet werd stil gezeten.

Vervolgens volgt nog info over de gevolgde vormingen en samenwerkingen die werden opgezet en/of gecontinueerd. Tot slot worden de plannen voor 2019 in de verschillende werkingen en het geheel van de organisatie 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.

Mij rest overigens niets meer dan u veel leesgenot te wensen,

Sophie Jacobs,

directeur

2. Organisatie vzw Martens)Sotteau

2.1. Voorstelling

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

- 32 modules 'verblijf'
- 20 modules 'dagbegeleiding in groep'
- 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.

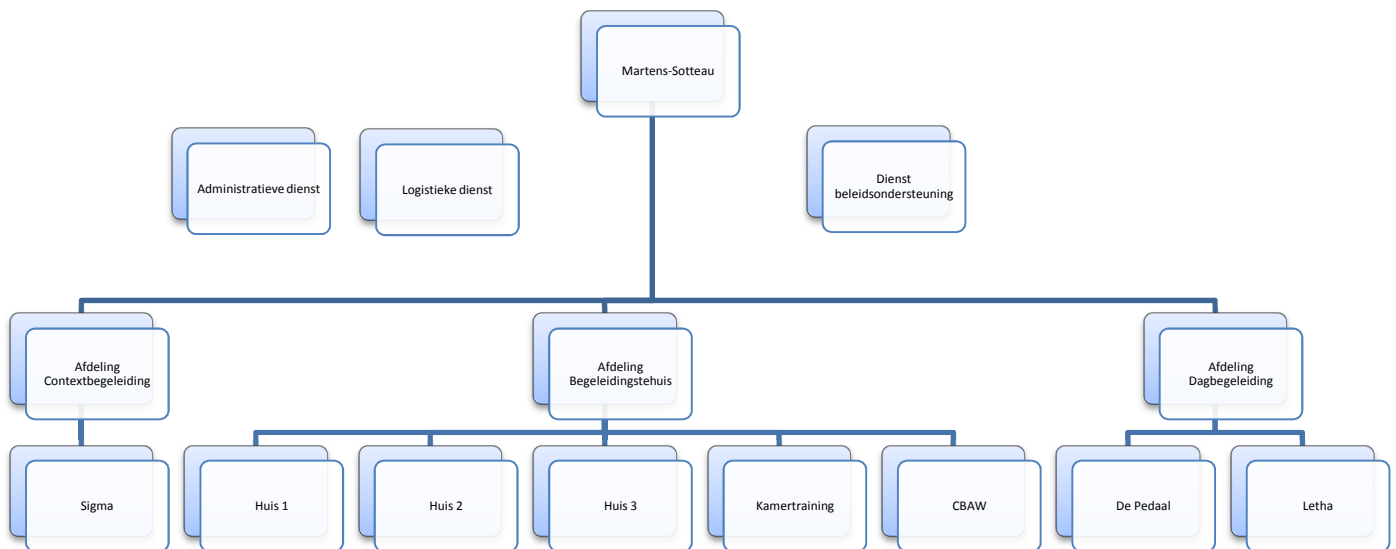
Dagcentrum Letha is een dagcentrum voor kinderen tussen 5 en 12 jaar. Het is gelegen in het centrum van Ledeberg. Dagcentrum De Pedaal is een dagcentrum voor adolescenten. Jongeren tussen 11 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort.

In beide dagcentra worden de modules 'dagbegeleiding in groep' en 'contextbegeleiding' aangeboden. Het aanbod in beide dagcentra is rechtstreeks toegankelijk.

Sigma, de dienst voor contextbegeleiding, is eveneens rechtstreeks toegankelijk. De kantoorruimte bevindt zich op de terreinen van het begeleidingstehuis in Oostakker.

2.2. Organogram

In 2018 werd het organogram die onze organisatiestructuur weergeeft, herbekeken. Deze visuele voorstelling tracht weer te geven hoe de verschillende diensten en afdelingen binnen de vzw op elkaar zijn afgestemd.



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 2018.

2.3.1. Actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2018 (N=59)

1) Verdeling op basis van functie

Functie	Aantal personen op 31/12/2018	Aantal VTE op 31/12/2018
Directie	1	1
Administratie/boekhouding/lonen	3	2,09
Staffunctie	1*	0,50
Kwaliteitscoördinator	1	0,20
Informatieveiligheidsconsulent	1	0,05
Interne preventie-adviseur	1	0,20
Teamcoördinatoren en –verantwoordelijken	5	4,26
(Context)begeleider	41	30,71
H1 (verblijf) – begeleiders	7	5,22
H2 (verblijf) – begeleiders	7	5,52
H3 (verblijf) - begeleiders	6	5,02
Residentiële contextbegeleiders (verblijf)	3	2,32
KT/CBAW (autonoom wonen)	4	2,51
Sigma (contextbegeleiding)	3	2,35
Letha (dagbegeleiding in groep)	6	3,82
De Pedaal (dagbegeleiding in groep)	5	3,95
Psychotherapeut	1	0,09
Logistiek	8	5,40
Huishoudhulp/naaister	5	3,25
Kok	1	0,55
Klusjesman	2	1,60
Totaal	60*	44,05

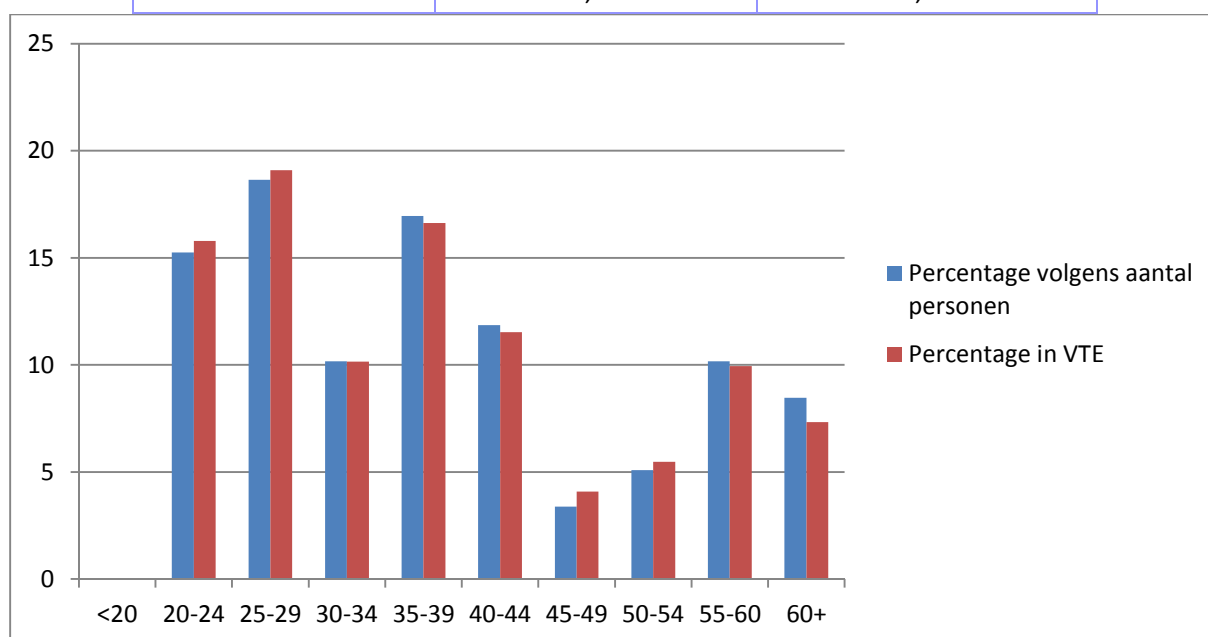
* Doordat sommige medewerkers meerdere functies opnemen, komt het totale aantal niet overeen met wat bovenaan werd aangegeven bij 'actief personeelsbestand'.

2) Verdeling op basis van geslacht

Geslacht	Aantal personen	Percentage volgens aantal personen	Aantal VTE	Percentage in VTE
Man	14	23,73%	9,89	22,45%
Vrouw	45	76,27%	34,16	77,55%

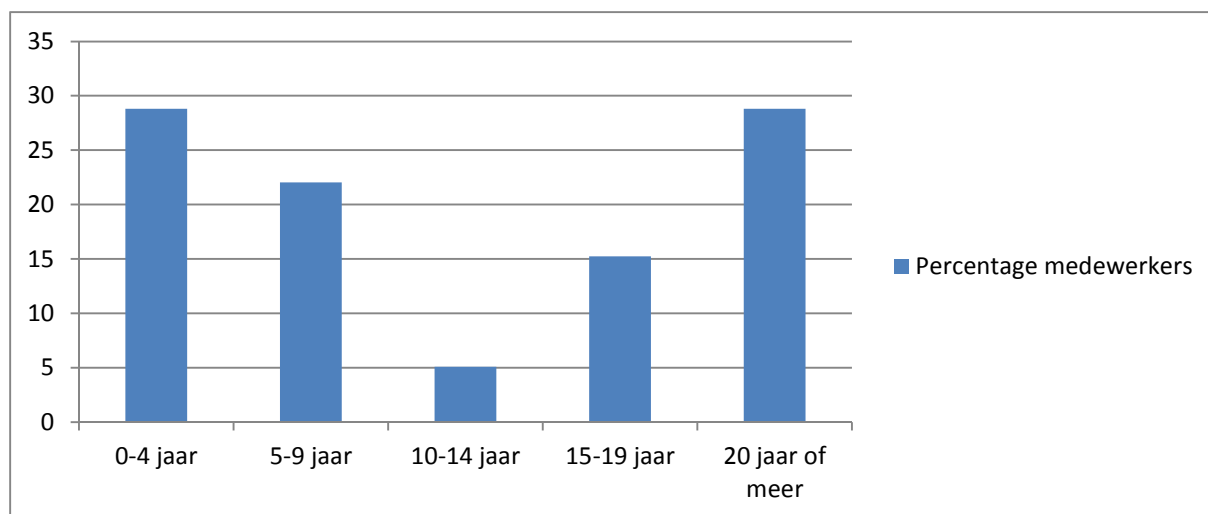
3) Leeftijdsverdeling

Leeftijd	Percentage volgens aantal personen	Percentage in VTE
<20	0	0
20-24	15,25	15,78
25-29	18,64	19,09
30-34	10,17	10,15
35-39	16,95	16,62
40-44	11,86	11,53
45-49	3,39	4,09
50-54	5,08	5,47
55-59	10,17	9,94
60+	8,47	7,33



Conclusie: wanneer we kijken naar het percentage 50+-ers volgt Martens-Sotteau de gemiddelde percentages binnen jongerenwelzijn. Echter wanneer enkel de 55+-ers in rekening gebracht worden, zitten we hier ruimschoots boven de Vlaamse gemiddelden. De komende jaren moet er dus rekening mee houden dat we een aantal bijzondere krachten zullen verliezen, te meer daar deze mensen ook héél wat dienstjaren er op zitten hebben bij Martens-Sotteau.

4) Anciënniteit



Conclusie: wat betreft medewerkers die meer dan 20 jaar op de teller staan hebben binnen Martens-Sotteau is onze vzw in vergelijking met de doorsnee Vlaamse voorziening binnen Jongerenwelzijn een koploper. Er werken zowaar ongeveer dubbel zoveel mensen met meer dan 20 jaar t.o.v. het gemiddelde in de sector. Bovenstaande bedenking kan dus ook doorgetrokken worden naar dit thema.

5) Verhouding voltijds-deeltijds

	Aantal personen op 31/12/2018	Aantal VTE op 31/12/2018
Voltijds	3	3
Deeltijds	56	41,05

6) Afwezigheden en vervangingen doorheen 2018

Onderstaande tabel geeft informatie over medewerkers die doorheen 2018 een tijd afwezig waren, maar die op 31/12/2018 terug aan de slag waren.

Reden van afwezigheid	Aantal personen in 2018
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	1
Arbeidsongeval	0
Langdurige ziekte	2
Ouderschapsverlof	7
Andere: recuperatie overuren, toegestane afwezigheid, ...	2
Totaal	11

De volgende tabel biedt informatie over personen die vervangingen gedaan hebben doorheen 2018, maar die op 31/12/2018 niet meer in dienst waren.

Vervangingen	Aantal personen in 2018
Jobstudent	2
Tijdelijk contract	4
Totaal	6

Opmerking: medewerkers die tijdelijk meer uren werkten doorheen het jaar, zijn hierin niet vervat, al is dit ook meermaals voorgekomen in 2018.

2.3.2. Niet-actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2018 (N=9)

Reden van afwezigheid	Aantal personen in 2018
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	4
Langdurige ziekte	3
Ouderschapsverlof	1
Tijdskrediet	1
Totaal	9

2.4. Stages

School	Opleiding	Afdeling
VSPW Gent	Gegradueerde in de orthopedagogie	Huis 1
Hogeschool Gent	Bachelor in de orthopedagogie	Huis 1
VIVES Kortrijk	Bachelor in de orthopedagogie	De Pedaal
VSPW Sint-Amandsberg	Gegradueerde in de orthopedagogie	De Pedaal

Naar jaarlijkse gewoonte werd eveneens een bezoekmoment georganiseerd voor studenten orthopedagogiek (UGent - 3°bachelor) (zie p. 46.)

2.5. Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van bestuur veranderde doorheen het jaar. Eén bestuurslid nam ontslag en werd vervangen. Wie zetelt in de raad van Bestuur is terug te vinden op de website van de organisatie.

3. Cijfers en conclusies

Hieronder zijn enkele cijfergegevens te vinden van het voorbije werkjaar. De situatie op 31/12/2018 wordt beschreven, alsook de in- en uitstroom. Hierbij werd geprobeerd zoveel mogelijk de logica van de modules te volgen.

3.1. Bezetting 2018

Module	Maximum	Bezetting 2014	Bezetting 2015	Bezetting 2016	Bezetting 2017	Bezetting 2018
Verblijf/kamertraining	32	96,6%	94,0%	97,7%	91,4%	95,0%
Dagbegel. in groep	20	-	73,7%	69,6%	93,3%	93,5%
Contextmodules	73	98,1%	94,8%	99,4%	92,2%	93,9%
Laag intensief	51	-	98,2%	107,8%	97,3%	95,0%
Regulier	18	-	95,0%	82,2%	85,6%	95,1%
CBAW	4	-	73,8%	70,8%	57,4%	72,3%
Totaal	125	97,3%	93,5%	95,5%	92,2%	94,2%

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 tenslotte voor de module 'contextbegeleiding'. Dit wordt gevolgd door informatie rond de module 'crisisverblijf' en rond schakelingen binnen de organisatie.

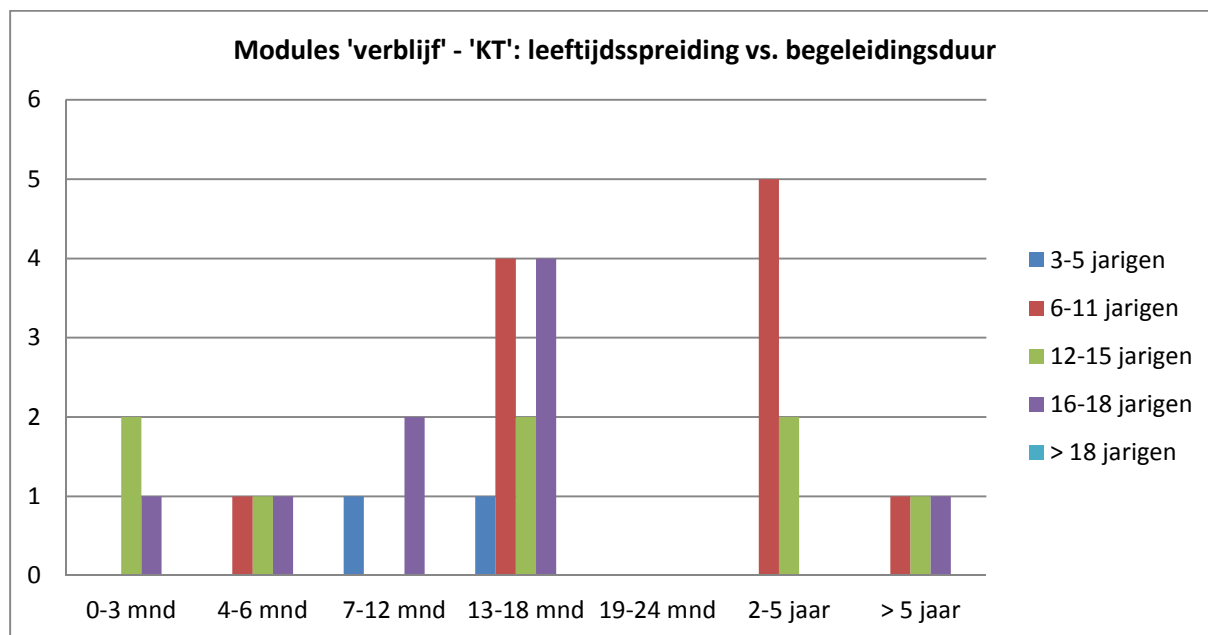
3.2.1. Modules 'verblijf in een leefgroep' - 'kamertraining'

1) Benutting 2018 (in percentages)

Maand	Verblijf in een leefgroep		Kamertraining		Totaal 'verblijf – KT' 2018
	2017	2018	2017	2018	
Januari	71	73	65	91	74
Februari	68	66	73	80	69
Maart	72	80	61	76	82
April	61	66	59	68	64
Mei	70	73	75	83	71
Juni	70	68	79	68	68
Juli	48	51	77	55	50
Augustus	50	53	66	34	50
September	59	75	91	88	78
Oktober	57	71	84	75	77
November	66	72	79	74	73
December	69	67	85	68	68
Totaal	63	68	74	72	68

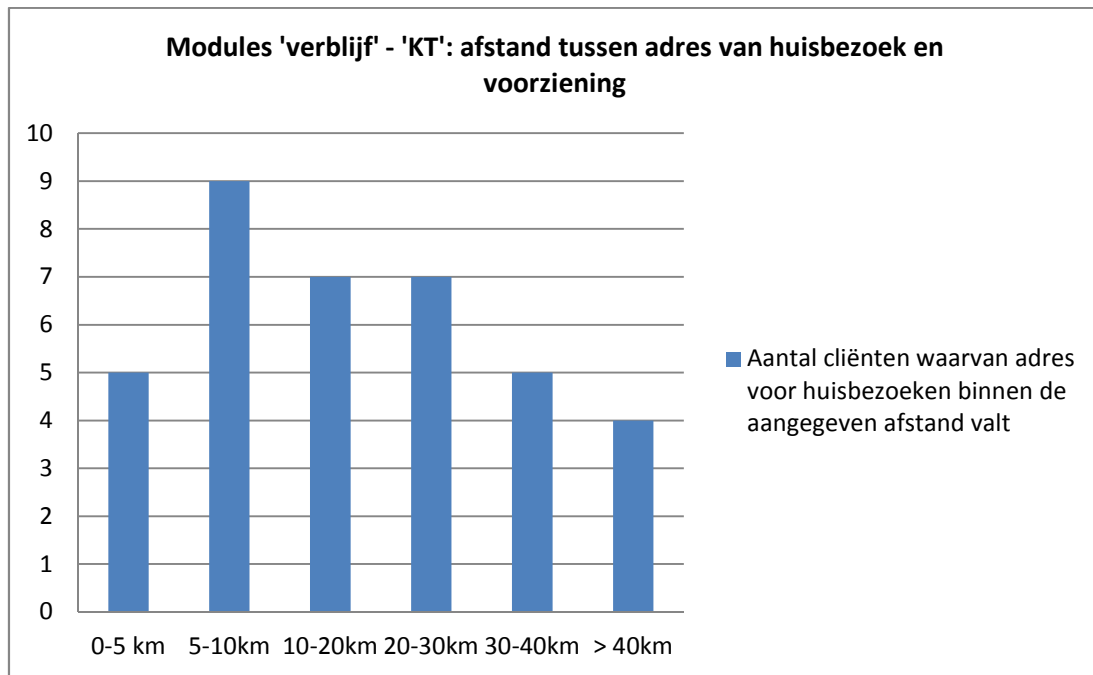
2) Situatie op 31/12/2018

Aanmelder	Verblijf	Kamertraining	Totaal/aanmelder
Brede instap	0	0	0
VK	0	0	0
OCJ	3	1	4
Jeugdrechtbank	23	4	27
Totaal	26	5	31



Opmerking: in bovenstaande grafiek wordt weergegeven hoe lang cliënten in de modules 'verblijf en KT' ingeschreven zijn, al zijn er daarvan 6 cliënten die - omwille van schakeling in verschillende modules – reeds langere tijd worden opgevolgd vanuit vzw Martens-Sotteau. Het totaaltraject van deze cliënten (waarvan één uit de leeftijdscategorie 6-11 jarigen) varieert tussen 3 jaar en bijna 8 jaar.

Opleidingsniveau	Aantal
Kleuteronderwijs	2
Buitengewoon kleuteronderwijs	0
Lager onderwijs	6
Buitengewoon lager onderwijs	7
Secundair onderwijs	14
Buitengewoon secundair onderwijs	1



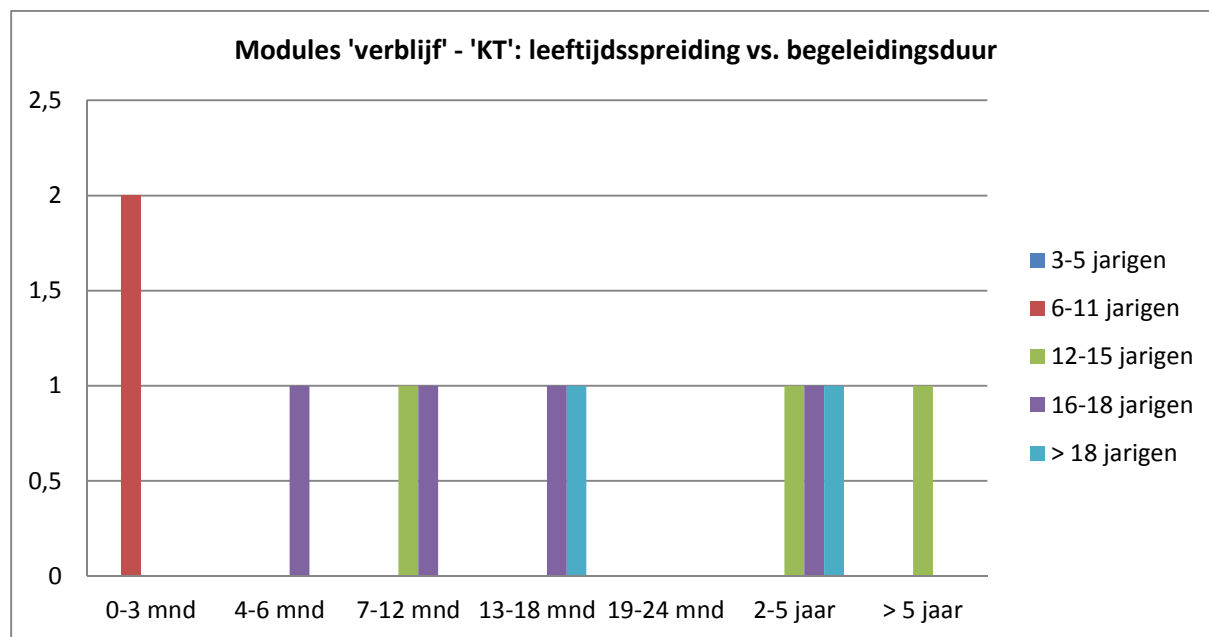
Opmerking:

- Het aantal contextadressen komt niet overeen met het aantal cliënten, aangezien er zowel meerdere cliënten op één adres verblijven (waarbij het adres maar éénmaal werd opgenomen in de grafiek) als dat er meerdere adressen zijn bij één cliënt (waarbij alle adressen werden opgenomen in de grafiek).
- Er dient hierbij te worden opgemerkt dat – hoewel de contextcontacten op meer dan 40km afstand de minderheid zijn – deze afstanden variëren tussen 61 km en 133 km van de organisatie.

3) Afgesloten begeleidingen in 2018

In 2018 werden er in totaal 11 begeleidingen afgerond overheen de verschillende afdelingen die 'verblijf' en 'kamertraining' aanbieden.

Module	Aantal afgesloten begeleidingen
Verblijf	8
Kamertraining	3
Totaal	11



Opmerking: de begeleidingen die 0-3 maanden duurden, werden beiden afgerond doordat de cliënt naar een andere voorziening ging waar broer/zus eveneens verbleef.

Hoe afgerond?	Aantal
Naar huis (al dan niet onder toezicht)	3
Naar andere voorziening	3
Interne schakeling naar andere module	4
Naar familie	1
Totaal	11

4) Opgestarte begeleidingen in 2018

In 2018 werden er 11 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	1	0	-	-	1
6-11 jaar	3	0	-	-	3
12-15 jaar	-	0	5	-	5
16-18 jaar	-	0	0	2	2
> 18 jaar	-	-	-	0	0
Totaal	4	0	5	2	11

Aanmelder	Verblijf			Kamertraining	Totaal/leeftijd
	H1	H2	H3		
Zonder gemandateerde voorziening	0	0	0	0	0
VK	0	0	0	0	0
OCJ	0	0	1	0	1
JRB	4	0	4	2	10
Totaal	4	0	5	2	11

Verblijfplaats bij opstart	Aantal
Andere voorziening	7
Eigen voorziening (vanuit andere module)	2
Familie	1
Thuis (zonder externe begeleiding)	0
Schoolinternaat met crisisopvang in weekends	1
Totaal	11

5) Wachtlijstbeheer 2018: niet-rechtstreeks toegankelijke diensten

Fase	Aantal keer uitgenodigd of ontvangen	Aantal keer ingegaan op de vraag	Indien niet op de vraag ingegaan: motivatie
Fase 2 (hulpregiebespreking)	0	0	/
Fase 3 (fase van de prioritair toe te wijzen hulpvragen)	0	0	/
Hoogdringende vragen via mail	122	4 (effectieve opstart)	6 keer is een hoogdringende vraag verkend geweest, maar de consultant ging niet in op het aanbod; redenen: <ul style="list-style-type: none"> * slechts plaats voor één kind, terwijl de vraag meerdere kinderen uit hetzelfde gezin betrof * geen vraag meer * voorgestelde plaats werd niet als oplossing gezien
Totaal	122	4	/

3.2.2. Module 'dagbegeleiding in groep'

1) Benutting 2018 (in percentages)

Maand	Dagbegeleiding in groep	
	2017	2018
Januari	51,67	60,87
Februari	55,24	60,75
Maart	61,96	71,14
April	62,63	66,00
Mei	59,75	51,90
Juni	61,59	66,75
Juli	52,25	52,86
Augustus	45,91	48,86
September	61,14	63,00
Oktober	61,14	54,78
November	67,85	55,71
December	59,75	50,00
Totaal	58,86	58,55

Conclusie: 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:

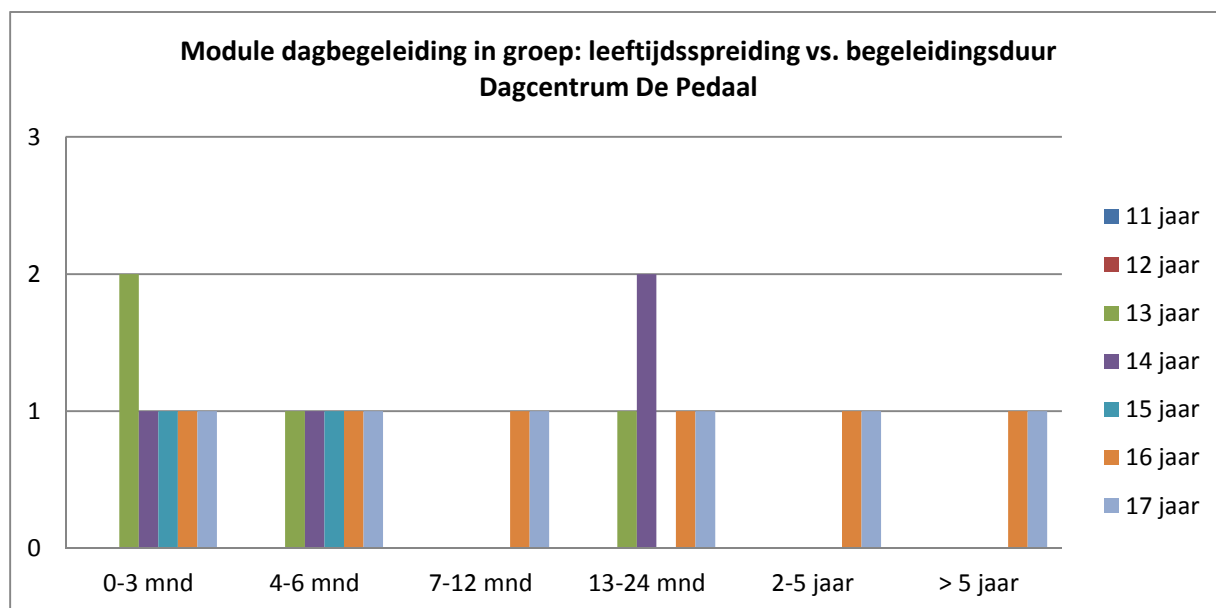
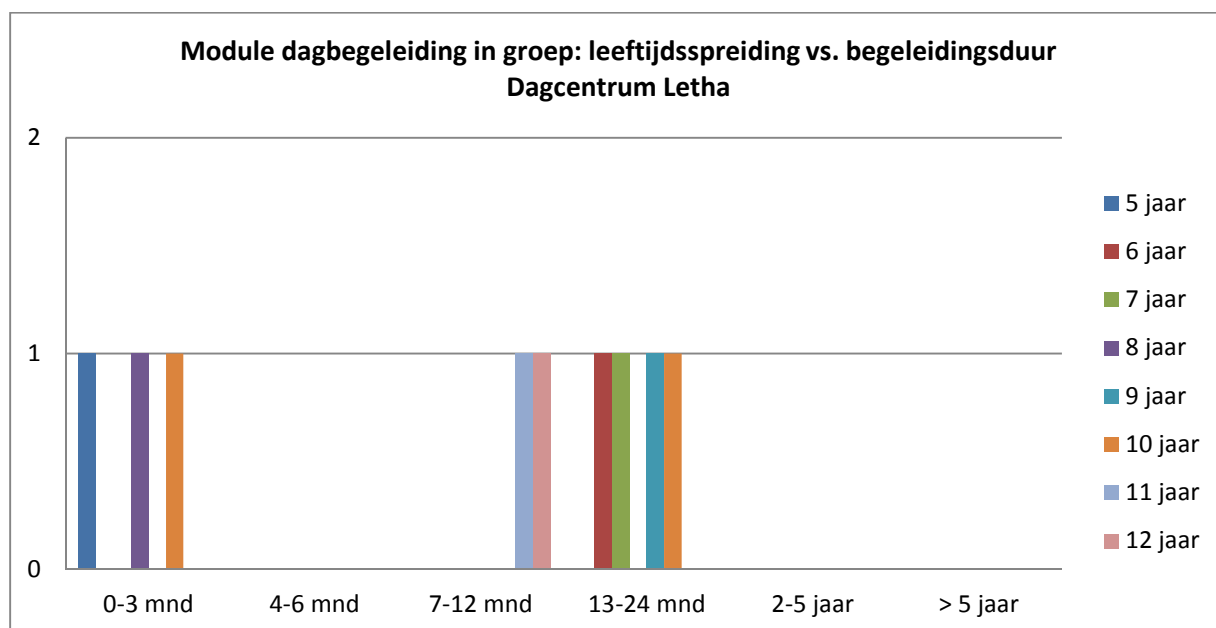
- Ziekte van kinderen en jongeren.
- Spijbelen.
- Het individuele traject dat een jongere loopt (bv. aanwezig op hobby/vrije tijd, huiswerkbegeleiding aan huis, uitstap met het gezin, deelname aan Rots & Water, graduele opbouw van aanwezigheid omwille van jonge leeftijd, ...).
- Planning van ouders van het gezinsleven (bv. kinderen niet naar het dagcentrum kunnen brengen wegens oudercontact van een ander kind in het gezin, onvoorziene werkomstandigheden, ...).
- Gezien de grotere instroom vanuit de 'brede instap' is er een zekere vrijblijvendheid merkbaar m.b.t. de aanwezigheid op het dagcentrum.
- Complexiteit van de nieuwe instromende dossiers en pathologie van de ouders: ouders met psychiatrische problematiek, jongeren in een verontrustende leefsituatie die eerder in 'verblijf' thuis horen, weinig tot geen motivatie tot begeleiding bij de cliënten,

Een positieve tendens is echter wel dat meer kinderen (vnl. in Letha) een zinvolle vrijetijdsbesteding hebben. Iets wat we graag mee ondersteunen vanuit onze hulpverlening. Ook zijn er heel wat gezinnen, die zelf gezinsuitstappen, familiebezoeken, vakantie met het gezin organiseren. Ook hier zien we de afwezigheid in de dagbegeleiding in groep dan niet als een negatief signaal, maar als een sterkte. Een goede communicatie tussen dagcentrum en context is dan erg belangrijk, en dat is in de meeste contexten wel aanwezig.

2) Situatie op 31/12/2018

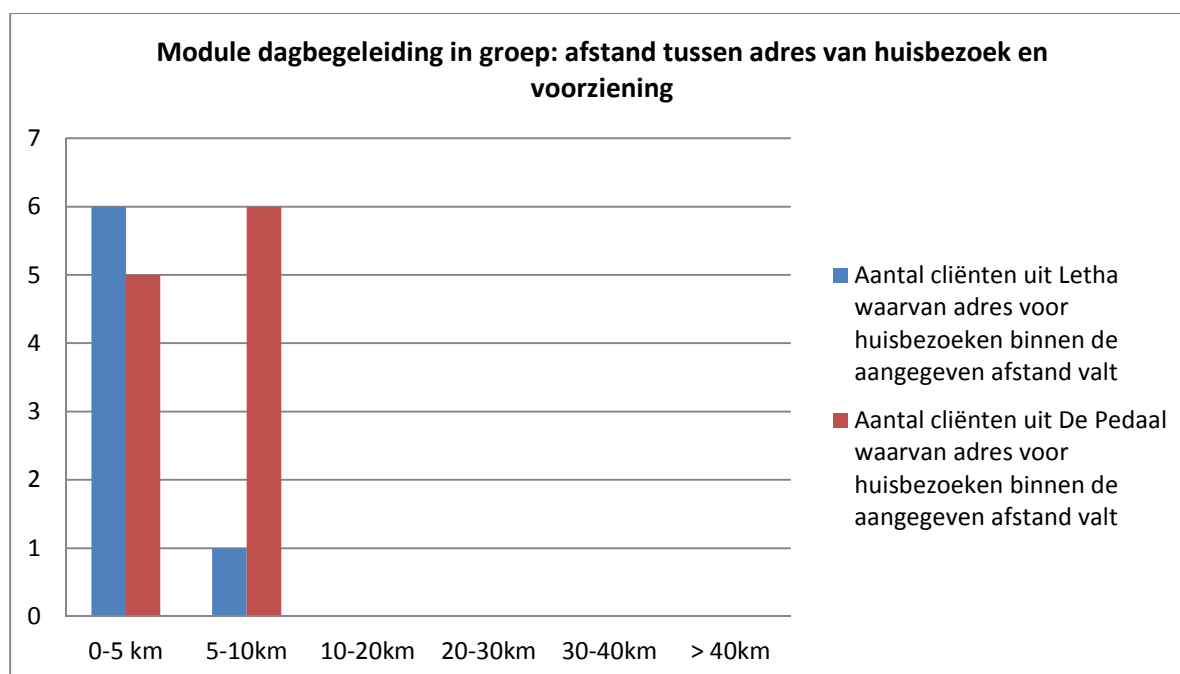
Eind 2018 waren er 18 kinderen/jongeren in dagbegeleiding. Meer informatie is te vinden in de volgende tabellen en grafieken.

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/aanmelder
Brede instap	7	3	10
VK	0	0	0
OCJ	0	3	3
Jeugdrechtbank	1	4	5
Totaal	8	10	18



Opmerking: in bovenstaande grafieken zijn er – binnen de Pedaal – 2 cliënten opgestart die – omwille van schakeling in verschillende modules – reeds langere tijd worden opgevolgd vanuit vzw Martens-Sotteau. Eén van deze cliënten heeft op 31/12/2018 daardoor reeds een totaaltraject van 3 jaar achter de rug in de vzw.

Opleidingsniveau	Letha	De Pedaal	Totaal
Kleuteronderwijs	2	-	2
Buitengewoon kleuteronderwijs	0	-	0
Lager onderwijs	5	0	5
Buitengewoon lager onderwijs	1	0	1
Secundair onderwijs	-	9	9
Buitengewoon secundair onderwijs	-	1	1



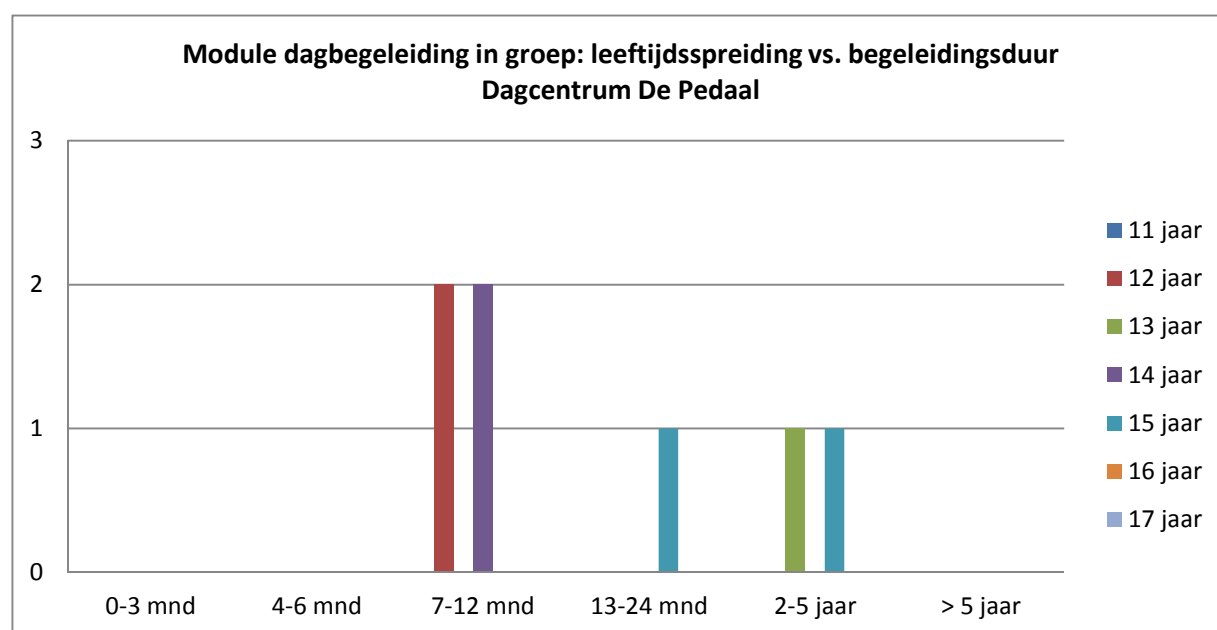
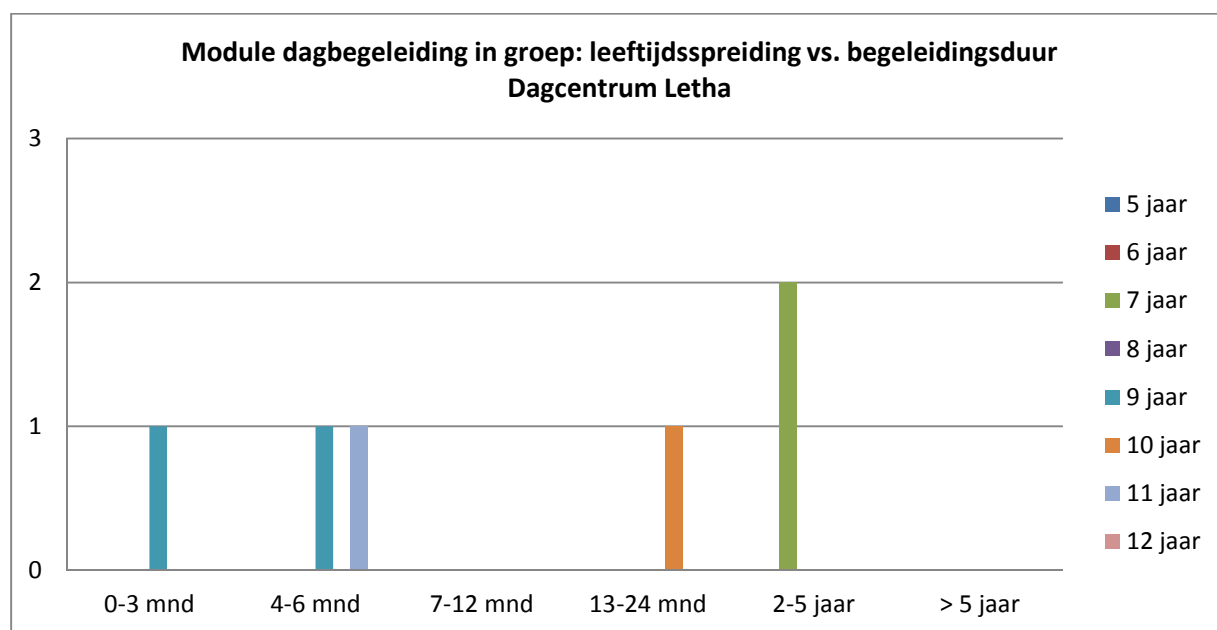
Opmerking: Het aantal contextadressen komt niet overeen met het aantal cliënten, aangezien er zowel meerdere cliënten op één adres verblijven (waarbij het adres maar eenmaal werd opgenomen in de grafiek) als dat er meerdere adressen zijn bij één cliënt (waarbij alle adressen werden opgenomen in de grafiek).

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

3) Afgesloten begeleidingen in 2018

In 2018 werden er in totaal 13 begeleidingen afgerond vanuit de module 'dagbegeleiding in groep'.

Dagcentrum	Aantal afgesloten begeleidingen
Letha	6
De Pedaal	7
Totaal	13



Opmerking: in bovenstaande grafieken zijn er 3 cliënten afgerond die - omwille van schakelingen in verschillende modules – reeds langere tijd werden opgevolgd vanuit vzw Martens-Sotteau. Twee van deze cliënten hadden bij afronding respectievelijk 7 jaar en 9 jaar begeleiding vanuit vzw Martens-Sotteau achter de kiezen. Tevens betekende de afronding binnen deze module, voor 2 van deze 3 cliënten een nieuwe schakeling binnen de vzw.

Hoe afgerond?	Aantal
Naar huis (al dan niet onder toezicht)	10
Naar andere voorziening	0
Interne schakeling naar andere module	3
Totaal	13

4) Opgestarte begeleidingen in 2018

In 2018 werden er in totaal 13 begeleidingen opgestart binnen de module ‘dagbegeleiding in groep’. Informatie over deze begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal/ leeftijd
5-11 jaar	7	0	7
12-15 jaar	0	6	6
16-18 jaar	-	0	0
Totaal	7	7	13

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/ aanmelder
Brede instap	7	2	9
VK	0	0	0
OCJ	0	1	1
Jeugdrechtbank	0	3	3
Totaal	7	7	13

Verblijfplaats bij opstart	Letha	De Pedaal	Totaal
Andere voorziening	0	4	4
Eigen voorziening (vanuit andere module)	0	0	0
Thuis (zonder externe begeleiding)	6	2	8
Heropstart begeleiding	1	0	1
Totaal	7	7	13

5) Wachtlijstbeheer 2018: dagcentra

Het blijft een hele investering om begeleidingen op te starten. We hadden vorig jaar ook een groter aantal gezinnen die na kennismaking, en soms zelf na intake, toch niet opstartten. We merken dat het doorspreken van de inhoud van een dagcentrumbegeleiding, door de brede instap, niet steeds grondig gebeurt. Dat ouder(s) vaak niet inschatten dat dit een intensieve vorm van hulpverlening is (aanwezigheid in groep/wekelijks gesprekken met de context, spreken over krachten maar ook spreken over bezorgdheden). Wij zijn vaak de eerste vorm van hulpverlening bij heel wat gezinnen, de beperkte kennis van wat hulpverlening inhoudt (zeker bij heel wat gezinnen met een migratieachtergrond – een grote groep in de dagcentra) vergt heel wat voorbereidingswerk.

In Letha bijvoorbeeld zijn er in 2018 9 gezinnen niet opgestart, die op de wachtlijst stonden. Daarvan hadden ook 4 gezinnen een kennismakingsgesprek gehad in het dagcentrum. Dit is een veel grotere groep dan vorige jaren.

Het valt ook op dat - indien ouders beslissen om niet op te starten – CLB-medewerkers,, zorgcoördinatoren of leerlingbegeleiders niet het initiatief nemen, noch te motiveren zijn om een M-document op te starten. Ook al geloven we dat een hulpverlening aan deze gezinnen ondersteunend zou zijn.

Dit maakt dat de tijd tussen het eerste contact met de verwijzers en het effectief opstarten soms 1,5 tot 2 maand kan duren. In augustus-september was er plots zo goed als geen wachtlijst meer. Hoe we hiermee omgingen en wat de mogelijke oorzaak hiervan was, valt te lezen bij de inhoudelijke uitdieping per afdeling (4.2.2.).

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 2018 (in uren)

Maand	Contacten per maand		Contacten per kwartaal		Streefcijfer per kwartaal
	2017	2018	2017	2018	
Januari	480,75	534,18	1452,75	1645,96	1209
Februari	442	477,91			
Maart	530	633,87			
April	392,25	580,28	1262	1852,98	1209
Mei	413,75	648,27			
Juni	455,75	624,43			
Juli	336,75	467,77	1089,5	1432,20	1209
Augustus	377	388,49			
September	375,75	575,94			
Oktober	434,75	616,38	1739,75	1806,54	1209
November	586,26	616,19			
December	619	573,97			
Totaal	-	-	5544	6852,52	4836

2) Situatie op 31/12/2018

Eind 2018 werden er 21 gezinnen opgevolgd vanuit de module contextbegeleiding, overheen de verschillende afdelingen. Meer informatie is te vinden in de volgende tabellen en grafieken. Binnen 'Letha' en het 'begeleidingstehuis' waren er geen contextbegeleidingen in zijn pure vorm, waardoor deze ook niet worden opgenomen in de onderstaande tabellen en grafieken.

Aanmelder	Sigma	De Pedaal	CBAW	Totaal/aanmelder
Brede instap	5	0	4	9
VK	2	0	0	2
OCJ	2	0	0	2
Jeugdrechtbank	6	2	0	8
Totaal	15	2	4	21

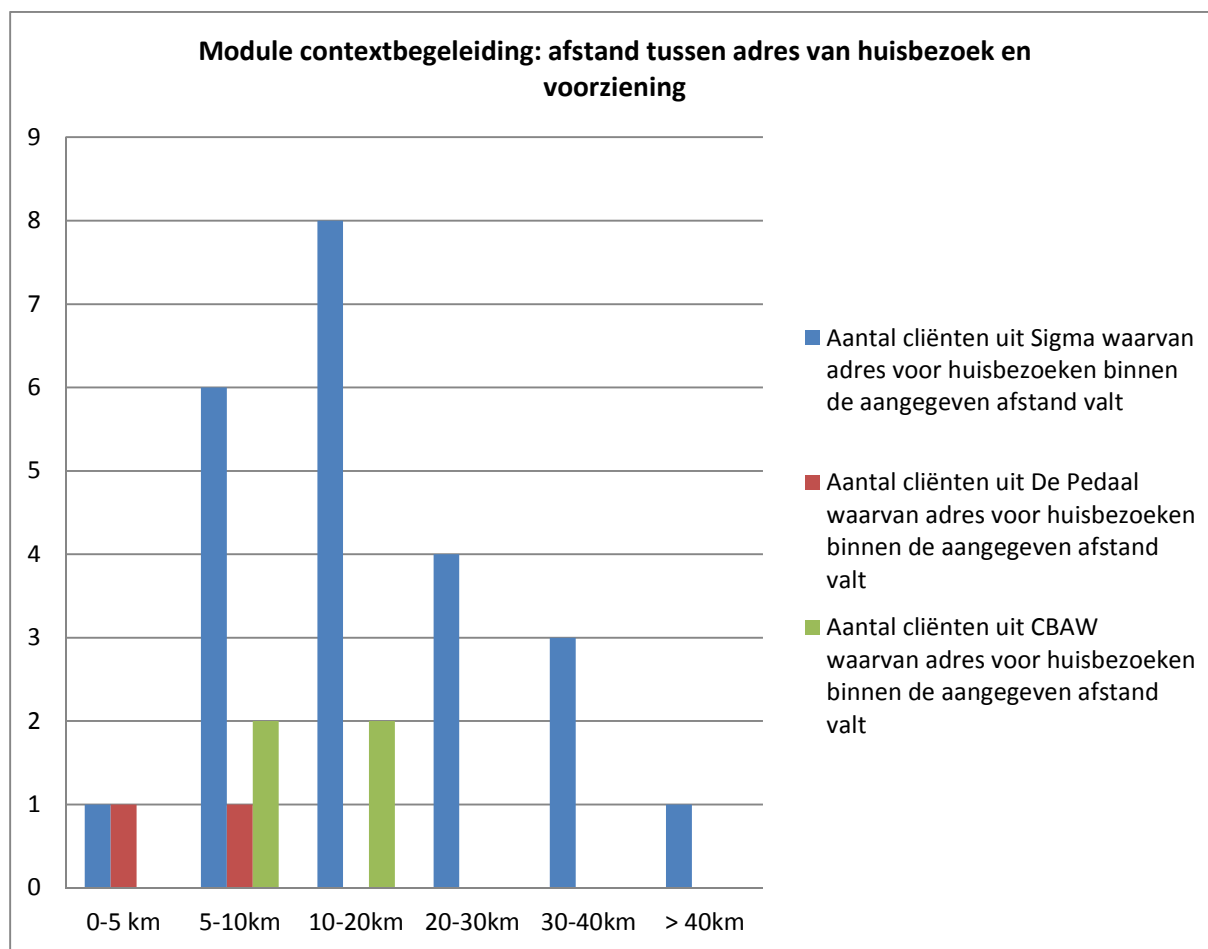
Opmerking: voor alle cliënten binnen CBAW zijn was vzw Martens-Sotteau de aanmelder.

Leeftijds- spreiding	Sigma	De Pedaal	CBAW	Totaal
0-2 jaar	1	-	-	1
3-5 jaar	2	-	-	2
6-11 jaar	5	0	-	5
12-15 jaar	5	2	0	7
16-18 jaar	2	0	3	5
> 18 jaar	-	-	1	1

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

Opmerking:

- in bovenstaande tabel valt te zien hoe lang de begeleidingsduur – op 31/12 – reeds was bij lopende cliënten; doch hebben 5 van deze cliënten binnen de volledige vzw reeds een langere begeleidingsduur achter de rug (omwille van schakelingen). Deze begeleidingen lopen in totaal reeds tussen de 2 jaar en 9 jaar.
- waar bij de vorige modules steeds de begeleidingsduur in een grafiek werd gezet in combinatie met de leeftijds spreiding, 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.



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

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 2018

In 2018 werden er 15 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 31/12/2018'). Vanuit De Pedaal en het begeleidingstehuis waren er geen begeleidingen die werden afgesloten in 2018. Deze afdelingen worden in de komende tabellen en grafieken dan ook niet vermeld.

Afdeling	Aantal afgesloten begeleidingen
Sigma	10
Letha	2
CBAW	3
Totaal	15

Leeftijds-spreiding	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-2 jaar	0	-	-	0
3-5 jaar	2	0	-	2
6-11 jaar	3	2	-	5
12-15 jaar	3	-	0	3
16-18 jaar	2	-	0	2
> 18 jaar	-	-	3	3

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

Opmerking: voor sommige cliënten is de begeleidingsduur voor de module 'contextbegeleiding' verschillend van de totale begeleidingsduur die gelopen werd overheen de gehele vzw (doordat er voordien – via schakelingen – andere modules werden doorlopen). Zo hebben alle cliënten die afronden binnen CBAW, in totaal een begeleidingsduur tussen de 22 maanden en 2 jaar achter de kiezen.

Hoe afgerond?	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
Doelstellingen zijn bereikt	8	1	0	9
Uitval	1	0	0	1
Verhuis cliënten (overdracht begeleiding naar andere dienst)	1	0	0	1
(wachlijst) andere voorziening	0	1	0	1
Einde CBAW	-	-	2	2

4) Opgestarte begeleidingen in 2018

Er werden 15 contextbegeleidingen opgestart in 2018. Informatie betreffende deze begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen. Vanuit het begeleidingstehuis zijn er geen contextbegeleidingen opgestart in 2018. Deze afdeling wordt dan ook niet opgenomen in onderstaande tabellen.

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

Aanmelder	Sigma	Letha	De Pedaal	CBAW	Totaal/aanmelder
Brede instap	3	1	0	2	6
VK	0	0	0	0	0
OCJ	1	0	0	0	1
Jeugdrechtbank	5	0	2	1	8
Totaal	9	0	2	3	15

Verblijfplaats bij opstart	Sigma	Letha	De Pedaal	CBAW	Totaal/verblijfplts
Andere voorziening	0	0	0	0	0
Eigen voorziening (vanuit andere module)	0	0	2	2	4
Thuis (zonder externe begeleiding)	8	1	0	1	10
Pleeggezin	1	0	0	0	1
Totaal	9	1	2	3	15

5) Wachtlijstbeheer 2018: Sigma

Vanuit afspraken binnen het partnerschap Samen 1 Plan Gent zal de dienst voor contextbegeleiding Sigma vanaf januari 2019 enkel nog werken op verwijzing van de gemandateerde voorzieningen en jeugdrechtbank. Concreet betekent dit dat er vanaf oktober geen nieuwe aanmeldingen meer werden opgenomen op de wachtlijst. De gezinnen op de wachtlijst, bij wie de begeleiding nog niet kon opstarten eind 2018 werden verder geholpen door de andere diensten voor contextbegeleiding die actief zijn in de regio.

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 overtuiging 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 2018 werd drie keer een crisisverblijf aangevraagd vanuit de dienst voor contextbegeleiding. Uiteindelijk kon op geen van deze aanvragen effectief worden ingegaan. Vanuit de dienst voor contextbegeleiding werd voor elk van de vragen een oplossing gevonden, waarbij 2 cliënten naar internaat konden, en één kind kon worden opgevangen binnen het eigen netwerk van het gezin. Deze oplossingen werden uitgewerkt zonder tussenkomst van het crisisnetwerk.

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 2018, die mee vervat zitten in de cijfergegevens per module. Ook het doorschuiven van cliënten binnen eenzelfde module maar naar een andere – interne – afdeling, wordt meer opgenomen in deze tabel.

Van module...	...naar module...	Aantal effectief opgestarte schakelingen
Verblijf	Dagbegeleiding in groep	0
	Kamertraining	1
	CBAW	0
	Contextbegeleiding	0
Dagbegeleiding in groep	Verblijf	1
	Kamertraining	0
	CBAW	0
	Contextbegeleiding	2
Kamertraining	Dagbegeleiding in groep	0
	CBAW	5
	Contextbegeleiding	0
Contextbegeleiding	Verblijf	0
	Kamertraining	0
	CBAW	0
	Contextbegeleiding	0
Totaal		9

Opmerking: naast deze interne schakels, waren er ook cliënten die binnen dezelfde module bleven, maar intern naar een andere afdeling verschoven. Deze gegevens zullen niet te traceren zijn in dit verslag, aangezien alles per module is uitgeschreven (en niet per afdeling). Maar aangezien ook deze verschuivingen impact hebben op de werking, is het belangrijk te vermelden dat bovenop bovenstaande schakels, één cliënt doorschoof van huis 1 naar huis 2 (binnen dezelfde module 'verblijf), en één cliënt doorschoof van Letha naar De Pedaal (binnen dezelfde module 'dagbegeleiding in groep').

4. Werking en accenten in 2018

4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau

4.1.1. Update 'organogram'

Aangezien het organogram intussen verouderd leek, werd deze in 2018 herbekeken. Er werd getracht een vernieuwde visuele voorstelling te maken die weergeeft hoe wij onze werking organiseren, en hoe de verschillende diensten en afdelingen binnen de vzw aldus op elkaar zijn afgestemd. Het vernieuwde organogram is in dit jaarverslag terug te vinden op p.5.

4.1.2. Denkoefeningen m.b.t. functioneel organogram

In navolging van bovenstaand beschreven vernieuwde organisatiestructuur, werd ook nagedacht rond hoe een functioneel organogram er zou uitzien binnen de vzw. Een dergelijk 'functioneel organogram' zou dan kunnen weergeven hoe de taken in onze organisatie verdeeld zijn overheen de functies die de medewerkers bekleden. Vooraleer dit visueel kan worden gemaakt, werd duidelijk dat er nog enkele denkoefeningen vereist waren rond het takenpakket van enkele functies (m.n. teamverantwoordelijken dagcentra, teambegeleiders begeleidingstehuis, residentiële contextbegeleiders). Deze denkoefeningen zullen verder uitrollen in 2019.

4.1.3. Op punt stellen 'huishoudelijk reglement'

Hoewel er intern al heel wat afspraken waren op vlak van personeelsbeleid, groeide de nood deze meer af te stemmen overheen de verschillende afdelingen en deze te verankeren in een 'huishoudelijk reglement'. In 2018 werd hierrond een proces gestart, dat intussen reeds leidde tot enkele vzw-overkoepelende conclusies. Voor enkele andere thema's zal hierrond in 2019 verder een proces worden gelopen.

4.1.4. Op punt stellen 'beleid rond ingrijpende gebeurtenissen'

In navolging van een psychosociale risicoanalyse in 2017, werden alle medewerkers geactiveerd mee te denken rond het interne beleid rond ingrijpende gebeurtenissen. Aan de hand van denkoefeningen werd in kaart gebracht wat een 'ingrijpende gebeurtenis' is voor onze medewerkers, wat men daarbij nodig heeft en wat hieruit volgens hen vanuit de organisatie al aanwezig is. De afronding van dit proces zal plaatsvinden in 2019.

4.1.5. Vertrouwenspersoon en 'register feiten t.a.v. derden'

Eveneens in navolging van de psychosociale risicoanalyse (2017) werd een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze medewerker volgde intussen de nodige opleidingen hierrond en introduceerde ook het wettelijke verplichte 'register feiten t.a.v. derden' in de organisatie.

4.1.6. Actieve opvolging evoluties 1Gezin1Plan

Vanuit het uitbreidingsbeleid van het kabinet Jo Vandeurzen (1Gezin1Plan), werd 'Samen1PlanGent' opgestart. Deze stuurgroep wordt gezien als het reflectieorgaan met als inhoud de partners te

informereren over welk pad er reeds werd afgelegd, of er bijstellingen nodig zijn, Vanuit vzw Martens-Sotteau was er actieve deelname door enkele leden van het beleidsteam.

4.1.7. Informatica

1) Digitaal Journaal

In 2017 werd er gestart met een nieuwe versie van het 'digitaal Journaal', het interne logboek. Doorheen 2018 werd er m.b.t. de gebruikte categorieën afgestemd overheen de afdelingen. Anderzijds werden de eerste verzuchtingen en bedenkingen na een evaluatie teruggekoppeld aan de ontwikkelaars. Aan enkele verzuchtingen kon meteen tegemoet gekomen worden, andere verzuchtingen veronderstelden een ingrijpender aanpak. We kregen de belofte van de ontwikkelaars dat ze zouden proberen om dit mee te nemen bij de geplande update, voorzien midden 2019.

4.1.8. Infrastructuur

In 2018 werd Martens-sotteau geteisterd door heel wat infrastructurele perikelen. Eind 2017 werd er een gigantisch waterlek gevonden in de kruipkelder. De kelder moest leeggepompt worden en aangezien alle leidingen langs deze kelder lopen was er heel wat schade aan water-, gas- en elektriciteitsleidingen, met héél wat pannes in elektriciteit, verwarming, ICT en telefonie tot gevolg. Al deze zaken moesten vervangen worden. Niet alleen bracht dit heel wat kosten met zich mee, daarnaast waren ook heel wat ongemakken voor de kinderen/jongeren en personeel.

Dit bovenstaande bovenop alle reeds geplande (en niet geplande) vernieuwingen en herstellingen was een heus huzarenstukje zowel financieel, structureel als organisatorisch.

4.1.9. Therapie

Binnen de eigen organisatie werd het (beperkte) aanbod aan individuele psychotherapie blijvend voorzien. Voordelen van deze werking zijn de grote flexibiliteit, alsook het feit dat verplaatsing, wachttijd tijdens therapie en lange wachtlijsten voor de opstart, vermeden worden.

4.1.10. Klachten

We vinden het vanuit de organisatie belangrijk dat ongenoegens geuit kunnen worden. In het najaar 2018 werd een nieuwe klachtenprocedure gelanceerd (zie 'kwaliteitszorg'). Doorheen het jaar 2018 zijn er geen officiële klachten ingediend.

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.

Kwaliteitszorg staat ten dienst 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 2018

Het jaaractieplan van 2018 kwam tot stand vanuit een samenwerking tussen enerzijds het beleidsteam en anderzijds 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
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: Beleid en strategie ACTIEPUNT: Bepalen waar we als organisatie naartoe willen en op basis hiervan een planning maken	M.b.t. dit thema lag de focus in 2018 op het uitwerken van een vernieuwde 'organisatiestructuur' (zie 4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau) en de denkoefeningen i.f.v. functioneel organogram Dit actiepunt wordt hernomen in de kwaliteitsplanning van 2019 om het proces hierrond verder op te volgen en te borgen.
THEMA: Leiderschap ACTIEPUNT: Bepalen waar we als organisatie naartoe willen en op basis hiervan een planning maken	
Gepland in 2019 volgens de 5-jarenplanning	
THEMA: Middelen en partnerschappen ACTIEPUNT: In kaart brengen van stand van zaken van huidige werking rond <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructuur - Financieel beleid - Informatie - Interne en externe overlegorganen en samenwerkingsverbanden 	Het uitschrijven van deze onderdelen werd verdeeld overheen medewerkers de stuurgroep kwaliteit. Deze processen waren eind 2018 nog niet volledig afgerond en zullen in het voorjaar van 2019 verder worden opgevolgd.
THEMA: Samenlevingsresultaten ACTIEPUNT: Thema inplannen voor 2020	Omwille van geen ruimte en prioriteit voor dit thema, wordt dit verschoven naar de jaarplanning van 2020.
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Klachtenbehandeling ACTIEPUNT: Document m.b.t. klachtenbehandeling updaten	Er werd een ad-hocwerkgroep opgericht die zich zou buigen over het herwerken van de visie op klachten, de interne procedure en documenten hierrond voor cliënten, rekening houdend met privacywetgeving. De herwerkte documenten zijn in het najaar in voege getreden.
Doorlopend kwaliteitsthema	
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: Herwerking structuur KHB	Na omzetting van de oude KHB in de nieuwe structuur (samengesteld in 2017), werd er een digitale versie van het KHB gemaakt. Na een testperiode werd dit vernieuwde KHB gelanceerd in de volledige vzw.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: Uitwerken visietekst rond 'verwante documenten bij het KHB'	Tegelijkertijd met de vernieuwde structuur van het KHB, werd bekeken welke documenten er als 'verwante documenten bij het KHB' worden gezien. Op basis van deze opgemaakte visietekst werden ook interne afspraken gemaakt m.b.t. het beheer ervan.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: Interne afspraken maken m.b.t. bijhouden van dossiers	Dit actiepunt dat oorspronkelijk op de agenda van kwaliteit stond, is uiteindelijk ingevoegd in het proces waarbij we onze werking willen stroomlijnen met de nieuwe GDPR-wetgeving. Vanuit de GDPR-werkgroep wordt er dan ook over gewaakt dat afspraken hierrond op de agenda komt. Dit zal in 2019 verder een plek krijgen.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: Terminologie 'Sigma contextbegeleiding' inpassen in KHB	Doorheen de jaren werden er verschillende benamingen gebruikt voor de dienst contextbegeleiding vanuit de vzw. Er werden met de dienst afspraken gemaakt hieromtrent, en deze werden ingepast in het vernieuwde KHB, zodat er vanaf heden een eenduidige terminologie wordt gehanteerd.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Betrokkenheid ACTIEPUNT: Evaluatie 'trimestriële inlichten van aanspreekpunten per team'	De kwaliteitscoördinator organiseerde een bevraging bij alle teamcoördinatoren en alle aanspreekpunten kwaliteit m.b.t. de inhoud van de 'kwaliteitsupdate' en het proces. De conclusies van deze bevraging werden teruggekoppeld naar de teams en leidden tot enkele minimale actiepunten.

Actuele items vanuit de wetgeving	
Inspectie m.b.t. vrijheidsberovende maatregelen en sanctiebeleid	Waar in eerste instantie leek dat er Zorginspectie zou komen rond dit thema, bleek later dat onze vzw geen scope was van deze inspectie. Hoewel we dit thema zeer belangrijk vinden – en er in het voorjaar wel een eerste inventarisatie plaats vond van hoe intern rond dit thema gewerkt wordt – werd dit proces uiteindelijk van de agenda gehaald wegens andere prioriteiten.
GDPR	Zie 4.1.9. Informatieveiligheid
Actie(s) op vraag van medewerker(s)	
Verpleegkundige handelingen door niet-verpleegkundig personeel: uitwerken procedure	Vanuit de dienst ‘Welzijn en Preventie op het werk’ werd intern een EHBO-risicoanalyse gemaakt. Parallel aan deze beweging, rezen vragen rond hoe het zit met verpleegkundige handelingen naar cliënten toe, gesteld door begeleiders. In samenspraak met de huisarts en met advies van het VWV werd bekeken hoe we hier intern mee aan de slag gaan. In 2019 zal dit actiepunt definitief kunnen worden afgerond.
THEMA: Gbruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid ACTIEPUNT: Vertalen vragenlijsten voor ouders.	In 2018 werd er werk gemaakt van het vertalen van de vragenlijsten voor cliëntenfeedback voor ouders/context in andere talen (Engels, Frans, Turks), zodat dit in 2019 voor een eerste keer kan gebruikt worden.
Overige items	
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Algemeen personeelsbeleid ACTIEPUNT: Clusteren van thema’s huishoudelijk reglement + in kaart brengen van wat er reeds is	Zie: ‘4. Werking en accenten in 2018’ (4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau).

3) Zelfevaluatie

Thema	Subthema	Nulmeting 2015	Herschaling groeiniveau n.a.v. acties uit 2017	Herschaling groeiniveau n.a.v. acties uit 2018
Kwaliteitszorg	Organisatie en visie	2	-	-
	Betrokkenheid	2	2	2
	Methodiek en instrumenten	2	4	3
	Verbetertraject	2	2	-
Kernprocessen	Onthaal van de gebruiker	3	-	-
	Doelstellingen en handelingsplan	2	2	-
	Afsluiting en nazorg	2	2	-
	Pedagogisch profiel	2	-	-
	Dossierbeheer	2	-	-
Gebruikers- resultaten	Klachtenbehandeling	2	-	3
	Gebruikerstevredenheid	3	3	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 het instrument 'PROSE'. Intern werd afgesproken dat steeds bij aanvang van iedere kwaliteitscyclus voor ieder kwaliteitsthema zal bekeken worden welk groeiniveau er wordt behaald (de huidige kwaliteitscyclus loopt van 2016 t.e.m. 2020).

Om in tussentijd een zicht te krijgen op de evolutie van de groeiniveaus, wordt een inschatting gemaakt van het 'nieuwe' groeiniveau voor alle thema's die het afgelopen jaar de revue passeerden (zie 2. Jaaractieplan 2018). Deze inschatting wordt in bovenstaande tabel weergegeven in de laatste kolom, en werd opgemaakt in samenspraak door alle leden van het beleidsteam.

We baseerden ons op de invulling van de groeiniveaus zoals terug te vinden op de website van Jongerenwelzijn (<https://jongerenwelzijn.be/professionelen/private-voorzieningen/kwaliteitsbeleid/>)

Zoals te zien is in de tabel, zijn de scores voor de meerderheid van de thema's constant gebleven. Voor één van de thema's is er zelf een lagere score gegeven in vergelijking met vorig jaar (m.n. voor 'methodiek en instrumenten'). Dit komt voort uit het feit dat er voor groeiniveau 4 sprake moet zijn van een 'instrument voor zelfevaluatie dat systematisch wordt gebruikt'. Binnen de organisatie wordt

gebruik gemaakt van PROSE, al wordt deze methodiek tot nu toe nog onvoldoende gebruikt om over 'systematisch' te spreken.

De constante en zelfs eenmalige lagere scores tonen wat ons betreft aan dat het instrument van de 'groeiniveaus' onvoldoende de inhoudelijke inspanningen in kaart brengt die doorheen het jaar geleverd zijn.

4.1.12. Informatieveiligheid

Met het in voege treden van de GDPR-wetgeving, werd intern een adhoc-werkgroep opgestart die zich zal buigen over de bijkomende wettelijke verplichtingen. Dit jaar focuste deze werkgroep zich voornamelijk op het opmaken van een 'register van verwerkingsactiviteiten'. Deze werkgroep zet zich verder in 2019 en wordt gecoördineerd door de stuurgroep kwaliteit. De bijeenkomsten voor 2018 zijn afgerond.

4.1.13. Preventie en bescherming op het werk

1) Jaaractieplan 2018

Actiepunten per maand	Gelopen proces
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: Brandgevaar en evacuatie ACTIEPUNT: Op punt stellen van actieplan rond brandgevaar en evacuatie en deze verder opvolgen	Binnen het actieplan werd bekeken hoe er concrete actie kan worden ondernomen m.b.t. brandevacuatieoefeningen en bijhorende brandveiligheid. Om dit verder op punt te stellen in de organisatie, zal de preventie-adviseur zich zelf eerst verdiepen in dit thema m.b.v. een opleiding. In 2019 volgt uiteindelijk de concrete uitwerking. Voorlopig is dit actiepunt dan ook afgerond voor 2018, en wordt het opnieuw opgenomen in de planning van 2019.
THEMA: Gezondheid ACTIEPUNT: Opmaken van interne afspraken rond opvolging van medewerkers die langer dan 4 weken thuis waren en naar de arbeidsgeneesheer dienen te gaan	Op het beleidsteam werden concrete afspraken gemaakt i.f.v. dit thema.
Gepland in 2019 volgens de 5-jarenplanning	
THEMA: Bijzondere werknemerscategorieën ACTIEPUNT: Op punt stellen van een actieplan rond 'onthaal nieuwe medewerkers' en deze verder opvolgen	Het actieplan leidde tot de vorming van een ad-hoc overlegorgaan dat zich specifiek over het thema 'onthaal nieuwe medewerkers' zou buigen. Het proces van deze werkgroep is verder in deze tabel te lezen.
THEMA: Bijzondere werknemerscategorieën ACTIEPUNT: Uitrollen van een onthaaltraject voor nieuwe medewerkers door een ad-hocwerkgroep	Er werd een werkgroep opgericht die het onthaaltraject van nieuwe medewerkers meer trachtte uit te bouwen. In samenspraak met het beleidsteam werd dit proces afgerond in het najaar. In 2019 zal hierrond communicatie gebeuren naar overige medewerkers en wordt de nieuwe werkwijze uitgerold.
THEMA: Algemeen (organisatie welzijn)	Verplaatst naar voorjaar 2019.

ACTIEPUNT: Evaluatie samenwerking EDPBW	
THEMA: Psychosociale belasting ACTIEPUNT: Opmaken van een actieplan naar aanleiding van de psychosociale risicoanalyse (oktober '17) en deze verder opvolgen	Er werd een actieplan opgemaakt naar aanleiding van de psychosociale risicoanalyse, die via de rondgang bij medewerkers in de organisatie werd verspreid. Dit leidde tot enkele denkoefeningen onder de medewerkers (zie 4. Werking en accenten in 2018 (4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau)).
Doorlopend preventiethema	
Arbeidsreglement ACTIEPUNT: Hernieuwde arbeidsreglement definitief afwerken en aanplakken	Het vernieuwde arbeidsreglement werd ter beschikking gesteld aan medewerkers in het voorjaar. Nadien werd het neergelegd volgens de wettelijke procedure. Medewerkers ondertekenden een document waarbij ze bevestigen dat ze kennis kregen van het vernieuwde arbeidsreglement.
Arbeidsreglement ACTIEPUNT: arbeidsreglement neerleggen bij de betrokken inspectiedienst	
Actuele items vanuit de wetgeving	
THEMA: Bijzondere werknemerscategorieën ACTIEPUNT: Opmaak van een beleid rond re-integratie van medewerkers	De arbeidsgeneesheer informeerde ons omtrent de vernieuwde wettelijke bepalingen binnen dit thema. Doordat we dit thema grondig willen aanpakken, maar daar nu geen ruimte voor is, wordt dit op de preventieplanning van 2020 geplaatst.
Actie(s) op vraag van medewerker(s)	
THEMA: Eerste hulp ACTIEPUNT: Opmaak risicoanalyse	Aangezien de EHBO-koffers binnen de organisatie aan een herziening toe waren, werd – in overleg met de arbeidsgeneesheer – een risicoanalyse opgemaakt. die leidde tot actiepunten die verder werden opgevolgd via het IDPBW-overleg. Wat concreet onder deze actiepunten viel, valt hieronder te lezen.
THEMA: Eerste hulp ACTIEPUNT: Opvolgen actiepunten n.a.v. risicoanalyse	Op basis van de risicoanalyse werden enkele actiepunten opgemaakt (m.n. op punt stellen EHBO-koffers en verzorgingslokalen, organiseren van EHBO-opleiding voor medewerkers, registratiedocumenten voorzien.). Terwijl de preventie-adviseur deze zaken uitwerkte, kwamen er vanuit de medewerkers ook vragen rond eerste hulp en medicatie naar cliënten toe. Dit onderdeel werd verder meegenomen in de 'kwaliteitswerking'. De actiepunten waren eind 2018 nog niet rond, waardoor deze in 2019 verder worden uitgezet.

4.1.14. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg

1) Samenwerking in functie van netwerken

1a. Vlaams Welzijnsverbond

Martens-sotteau is aangesloten bij het Vlaams Welzijnsverbond. Dit is één van ons meest belangrijkste netwerken. Wij doen op hen beroep voor allerlei expertise, maar tevens ook voor afstemming met andere voorzieningen en het beleid.

1b. Schakel

Sinds 2017 maakt Martens-Sotteau deel uit van het samenwerkingsverband 'Schakel'. Binnen dit netwerk wordt samengewerkt, afgestemd en/of expertise gedeeld rond volgende thema's:

- organiseerbaarheid van de hulp- en dienstverlening
- noden van onze doelgroep in de regio
- opzetten van (nieuwe) initiatieven n.a.v. uitbreiding, projectoproepen, reorganisatie, ...
- vorming
- uitwisselen van werkinstrumenten in de hulp- en dienstverlening
- kwaliteitszorg
- intervisie en supervisie
- informeren van elkaar over overlegmomenten en vergaderingen waarin een of enkele van de leden verhinderd zijn
- time-out

1c. GTB – gespecialiseerd team bemiddeling (locatie: werkwinkel VDAB)

GTB is de dienst voor de bemiddeling voor mensen met een arbeidsbeperking of gezondheidsproblemen naar een gepaste job. Het gespecialiseerd team van GTB staat klaar om te bemiddelen naar werk en om deze te behouden. In de eerste plaats zoeken ze naar betaald werk. Als dit niet haalbaar is, kijkt men uit naar een passend alternatief. Ook tijdens een tewerkstelling kunnen zowel de werknemer als de werkgever advies en ondersteuning krijgen. Men werkt nauw samen met VDAB en andere diensten zoals de gespecialiseerde opleidingscentra (GOB). Vanuit vzw Martens-Sotteau doen we beroep op deze dienst op individueel cliëntgericht niveau.

1d. Compaan

Via GTB zijn wij terecht gekomen bij Compaan. De Compaan-arbeidsconsulent gaat via persoonlijke gesprekken na wat de sterktes, zwaktes en werkpunten zijn van de jongere. Er wordt samen gekeken wat nodig is om aan het werk te gaan. Wat moet er bv. nog geleerd worden of aan welke vaardigheden (bv. op tijd komen) moet er nog gewerkt worden.

Ook hier wordt op individueel cliëntgericht niveau gewerkt. Het aanbod is zeer breed en kan ook praktische ondersteuning inhouden (vb. vervoer van en naar dagbesteding als leertraject).

1e. Budget in Zicht (project in samenwerking CAW-OCMW)

BudgetInZicht Oost-Vlaanderen wil op een structurele en duurzame wijze een antwoord bieden op de toenemende schuldenproblematiek van mensen. Het samenwerkingsverband ondersteunt en faciliteert een aanbod van toegankelijke, integrale, gelijkvormige en kwaliteitsvolle budget- en schuldhulpverlening waarin de eigen krachten en verantwoordelijkheden van de cliënt centraal staan. BudgetInZicht Oost-Vlaanderen ontwikkelt verschillende preventieve acties en nieuwe methodieken. Het samenwerkingsverband geeft signalen door indien zij hier op regionaal niveau via eigen acties geen antwoord op kan bieden.

Wij deden beroep op BIZ voor het organiseren van een workshop rond budgetteren in op KT; ook jongeren uit huis 3 participeerden hierin (zie huis 3).

1f. Woonwijzers

Cliënten die op het punt staan alleen te gaan wonen, kunnen bij Woonwijzers info verzamelen over beschikbare woonsten, wat dit kost, waar ze rekening mee moeten houden, enzovoort. Een afgevaardigde is bij de jongeren op een groepsvergadering van kamertraining komen uitleggen wat ze kunnen betekenen in hun zoektocht.

1g. Sociale huisvestingsmaatschappijen

Hieronder horen onder andere 'De Gentse Haard', 'De Volkshaard', 'Woning Gent', Het is nog steeds mogelijk er een prior in te dienen. Dit kan 1 maal per jaar. In praktijk is dit één maal om de 16-18 maanden.

1h. Stad Gent – dienst vreemdelingenzaken

Het effectief bekomen van de nodige papieren gebeurt op deze dienst.

2) Samenwerking met projecten

2a. Buiten Beeld (vzw Stappen)

Vzw Stappen stelt het terrein van Buiten Beeld open voor andere voorzieningen en diensten. Vanuit onze organisatie werd het terrein gebruikt als nabije kampplaats voor korte kampen i.f.v. relatieopbouw tussen IB en jongeren.

2b. Faith project, Hogent

Faciliterende IT bij individuele begeleidingsgesprekken in de jeugdHulp. Een initiatief vanuit Hogent; een samenwerking tussen de vakgroepen Orthopedagogie en Informatica.

Als voorziening zijn we steeds op zoek naar manieren om onze jongeren te bereiken. Aangezien we niet om de digitale leefwereld van de jongeren heen kunnen, leek dit ons een mooie gelegenheid om de interesses van de jongeren en onze zoektocht te combineren.

Het project verloopt in stappen: de eerste verkennende stappen (wie wil meewerken, afspraken maken, ...) gebeurden in 2017. De volgende, meer concrete, fasen in 2018 waren een brainstorm met de teams van de betrokken voorzieningen, een stuurgroepvergadering i.f.v. het concretiseren van het beoogde product en interviews met de kinderen/jongeren van de dagcentra. In 2019 zal dit project verder worden uitgerold met de leeftijdsgroep 10-12j.

2c. Pelicano Stichting

Via sponsoring en schenkingen probeert het Pelicanofonds kinderarmoede tegen te gaan. Hun middelen besteden ze bv. aan maaltijden op school, kleren, schoolgerief, doktersbezoek, maar ook aan lidgeld voor de jeugdbeweging of sportclub. Als (sociale voorziening) is het mogelijk een jongere/gezin aan te melden. Bij een akkoord stort het fonds een budget op een rekening. Meestal wordt deze beheerd door de school waar het kind is ingeschreven. In onderling overleg wordt vooraf bepaald welke kosten in aanmerking komen voor terugbetaling via het geschonken budget. Dagcentrum De Pedaal werkte meermaals samen met dit fonds.

2d. Forum Huis voor jongeren/OverKop

Vanuit team Letha was er deelname aan het forum in de opstartfase van het OverKop huis (initiatief van Stad Gent, CLB, CAW, CGG en UZ Psychiatrie). OverKop Gent moet een open huis worden, een plek waar jongeren vrij kunnen binnen en buiten lopen en waar ze terecht kunnen met al hun vragen. Overkop opende zijn deuren in februari 2018. Sinds de opstart motiveren we jongeren vanuit de vzw om langs te gaan. Vaak gaat er een (individueel) begeleider mee om de eerste stap te zetten.

2e. Vreemdgaan

"Vreemdgaan" wil Oost-Vlaamse medewerkers binnen de hulpverlening stimuleren om een kijkje te nemen in elkaars organisatie. De voorbije drie jaren werd deze methodiek succesvol georganiseerd voor medewerkers binnen de jeugdhulp. Via het "aan den lijve" ondervinden van elkaars werking - door een soort meeloopstage - wordt een betere kennis van en voeling met elkaars aanpak, methodieken en cultuur beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar een betere samenwerking, dit met het oog op een betere zorg voor de cliënt en zijn of haar context. Naast een eigen deelname aan dit wissellieren bij andere organisaties was onze vzw zelf gastorganisatie bij Vreemdgaan. Deelnemende 'wisselleerders' die Martens Sotteau bezochten kwamen uit de Kinder- en jeugdpsychiatrie, Radar, UZ Gent, AZ Nikolaas en revalidatiecentrum De Steijger.

2f. HoGent Q-Equal

Dit onderzoek focust zich op kwaliteit van leven bij jongeren die geplaatst zijn (12jaar - 18jaar). Dit zal hoofdzakelijk in 2019 gevoerd worden. Op kamertraining toonde één jongere zich bereid hierin te participeren.

2g. Vorming vanuit BudgetInZicht (BIZ)

BIZ is gegroeid vanuit een samenwerkingsverband tussen OCMW en CAW. Jongeren uit het begeleidingstehuis woonden een werksessie bij m.b.t. het thema 'wonen'.

3) Samenwerking in functie van casuïstiek

In wat volgt wordt een overzicht gegeven van een selectie aan initiatieven waar we trachten een nauwere samenwerking mee te onderhouden.

3a. Tejo

Therapie voor Jongeren; een vrijwilligersinitiatief als reactie op de ellenlange wachttijden binnen de reguliere werkvormen geestelijke gezondheidszorg. Tejo werkt laagdrempelig, kortdurend en vrijblijvend, een ideaal uitgangspunt voor jongeren met een zekere schroom om drempels te overwinnen. In overleg met zowel ouders, jongere als begeleiders worden jongeren doorverwezen. Indien ze hier een aansluiting vinden, maken ze later mogelijks gemakkelijker de overstap naar de reguliere diensten en ondertussen hebben ze een aanspreekpunt.

3b. Werkveldondersteuning vanuit Regionaal Centrum Geestelijke Gezondheidszorg

Op vraag kan vanuit de dagdagelijkse werking een concrete hulpvraag of casus worden voorgelegd aan een supervisor. Vanuit diens expertise, neutralere kijk en kritische vragen kunnen nieuwe inzichten groeien of worden handvaten gevonden om verder aan de slag te kunnen.

3c. Iedereen verdient vakantie (vroeger: vakantieparticipatie)

Vakantie – en daguitstappen voor mensen met een laag inkomen: vanuit de dagcentra wordt deze mogelijkheid aangeboden aan cliënten. Indien mensen op het aanbod willen ingaan, stellen we ons als facilitator op bij de aanvraagprocedure.

3d. Initiatieven ter ondersteuning van gezinnen op vlak van vrije tijd en ontwikkelingskansen

Waaronder onder andere horen: Habbekrats, vzw Jong, Tumult vzw, Open scouting, SOGHEA vzw, Ledebirds (elftwelf), vzw Lejo... .

3e. OCMW

Het OCMW is een regelmatig terugkerende samenwerkingspartner, zowel in functie van netwerken als in functie van casuïstiek.. Zij staan vaak in voor de financiële ondersteuning van cliënten (bv. leefloon), budgetbegeleiding- of beheer en bieden ook integrale gezinsondersteuning in de brede betekenis van het woord.

De wooncoaches vanuit het OCMW zijn eveneens een vrij aanwezige partner. Samen met onze vzw volgen zij bv. jongeren op in hun sociale woning.

3f. CAW

Net zoals het OCMW, is het CAW een regelmatige samenwerkingspartner. Vaak worden cliënten doorverwezen naar hun aanbod, zowel tijdens als bij het afsluiten van de begeleiding. Meestal voor psychologische hulp of hulp bij financiële moeilijkheden (schulden, afbetalingsplan opstellen, verblijfspapieren, ...).

3g. Radar

RADAR is een netwerk dat alle organisaties binnen de geestelijke gezondheidszorg in Oost-Vlaanderen verbindt. Het Mobiel CARE Team is één van de verschillende teams van RADAR. Het team biedt mobiele zorg wanneer er problemen zijn op verschillende vlakken. Kinderen en jongeren kunnen het bijvoorbeeld moeilijk hebben met zichzelf, op school, thuis, binnen een leefgroep, met leeftijdsgenoten, etc. De medewerkers van het team kunnen aan huis komen, kunnen samenwerken met de school, een voorziening, een dienst, een huisarts of iedereen die voor de jongere belangrijk is. Het team werkt samen met het netwerk en blijft betrokken zolang als nodig en zo kort als mogelijk is. De zorg kan verschillende vormen aannemen. Individuele begeleiding van jongeren, oudergesprekken, gezinsgesprekken, overleg met scholen en externe diensten zijn mogelijke werkvormen. Soms wordt gekozen voor een combinatie van deze vormen.

3h. OTA

In functie van interculturele ondersteuning bij gezinnen met een migratieachtergrond (een grote groep van de gezinnen die begeleid worden vanuit de dagcentra), wordt geregeld samengewerkt met OTA.

3i. Centrum Ambulante Revalidatie en COS (Centrum ontwikkelingsstoornissen)

In functie van diagnostisch onderzoek, heronderzoek en uitwerken van een revalidatieplan/aangepaste hulpverlening aan kinderen/broers en zussen binnen de contextbegeleiding, wordt ingezet op samenwerking met deze centra.

3j. Instanties i.f.v. time-out en/of alternatieve dagbesteding

- Ter Zande: men neemt er als uitgangspunt dat het de verantwoordelijkheid is van alle betrokkenen om de schade (materiaal, emotioneel, relationeel) te herstellen. Deze time-outmogelijkheid werd twee maal aangevraagd via de jeugdrechter.
- VZW Stappen: gaf de mogelijkheid een jongere op time-out te laten gaan voor twee weken, wegens een ernstige conflictsituatie met een andere jongere.
- VZW Apart – De Boon: werd ingeschakeld als alternatieve dagbesteding, als rustmoment en/of in functie van een programma agressiehantering.
- Enkele kinderdagverblijven ('De Tuimelaar' en 'Babydolfijntje', beiden in Oostakker) maakten mogelijk dat enkele jongeren die tijdelijk geen dagbesteding hebben, daar terecht konden voor vrijwilligerswerk.
- Boerderij Hof ter Motte: rust en/of alternatieve dagbesteding
- De Kruiskenshoeve vzw: alternatieve dagbesteding
- Buiten Beeld: alternatieve dagbesteding

- Klokhuis vzw: time-out of rust
- Equidream: i.f.v. therapeutische doeleinden
- De Kalmoes vzw: i.f.v. paarden/rust
- Huize Ten Berg: time-out

3k. Overige instanties

- Familiehulp
- Familiezorg
- HCA
- Preventieve woonbegeleiding
- On@break
- Groene zorg (Buckwaltheve)
- Equipare
- Soghea
- De Sloep
- Justitieel welzijnswerk (cel partnergeweld, welzijn- en relatieteam, opvangcentra, sociale dienst gevangenis, dienst maatschappelijke zorg politie)
- Schuldbemiddelaars , (jeugd)advocaten, gerechtsdeurwaarders, ...
- GGZ (Yidam, UZ, RCGG, Eclips, privé-therapeuten
- VAPH (MFC's, Fiola)
- RTH Groot Gent
- Revalidatiecentra
- Vrijwilligersinitiatieven (Aan-Z – babynestje, welzijnsschakels, ...)
- K&G
- BJB (OOOC, pleegzorg)
- Scholen (brugfiguren, zorgcoördinatoren, leerlingbegeleiders, ...) en internaten
- Stibo
- ...

Samenvattend gaat samenwerking in functie van casuïstiek zowel over toeleiden naar hulpverlening, coördineren van hulpverlening, bruggen herstellen, als het totale pakket aan hulpverlening binnen een context mee opvolgen.

We ervaren dat we vaak drempelverlagend zijn naar andere hulpverleners, vanuit een opgebouwd vertrouwen met de gezinnen en jongeren die we begeleiden. De dagcentra ervaren eveneens dat zij helpend kunnen zijn voor gezinnen waarbij de hulpverlening binnen Martens-Sotteau reeds afgerond is, maar die via ons opnieuw contact opzoeken om nieuwe externe hulpverlening op te starten.

4) Samenwerking overheen afdelingen

Overheen afdelingen vanuit de eigen organisatie worden er tevens initiatieven opgezet met het oog op samenwerking en ondersteuning. Enkele fora hieromtrent zijn:

- Intervisie voor teamcoördinatoren

- Intervisie voor contextbegeleiders
- overleg tussen de beide dagcentra
- interne vormingen, waaronder:
 - vorming 'cultuursensitief hulpverleners'
 - vorming 'geweldloos verzet en nieuwe autoriteit'

5) Andere engagementen

- Vanuit de dienst voor contextbegeleiding (Sigma) werden volgende engagementen opgenomen:
 - Deelname aan Comité Contextbegeleiding Vlaams Welzijnsverbond
 - Lezen van Bachelorproeven HoGent
 - Deelname aan initiatieven vanuit v.z.w. Ouderparticipatie
- Vanuit dagcentrum Letha werd deelgenomen aan volgende initiatieven:
 - Netwerk Samenleven Welzijn en Gezondheid Ledeberg-Gentbrugge: dit is een algemeen overleg waar alle betrokken actoren binnen Welzijn en Gezondheid in het werkingsgebied Ledeberg-Gentbrugge op aanwezig zijn.
 - Wijkactieteam (WAT), deelname aan de overlegmomenten indien actuele thema's passen binnen onze werking. Dit is een concretere uitwerking van bovenstaand overleg, maar de klemtoon ligt meer op nieuwe initiatieven binnen de wijk (Ledeberg).
 - WOV (zie ook dagcentrum De Pedaal)
 - COWOV: coördinatorenoverleg Oost-West Vlaanderen van de dagcentra. Dit gaat drie keer per jaar door, waarbij steeds een centraal thema wordt belicht.
 - Overleg Gentse dagcentra: in 2018 werd er ad hoc een aantal keren samen gekomen in functie van wachtlijstbeheer.
- Dagcentrum De Pedaal sluit geregeld aan bij volgende initiatieven:
 - ADO-overleg, een samenwerking tussen dagcentra Oost- en West-Vlaanderen die een specifieke adolescentenwerking hebben. Er worden actuele (werkings specifieke) thema's op begeleidersniveau over de provinciegrenzen heen besproken.
 - Deelname aan overlegmomenten vanuit vzw Ouderparticipatie (vroeger Roppov), om voeling te houden met info en standpunten vanuit de cliënten (wat leeft er bij hen?).
 - WOV (overleg met dagcentra vanuit Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen (groepsbegeleidersoverleg)). Dit is vergelijkbaar met het Ado-overleg. Het aantal deelnemers is ruimer; ook dagcentra met een verticale leefgroep en -13j nemen deel.
 - COWOV (zie ook dagcentrum Letha).
- Naar jaarlijkse gewoonte werd een bezoekmoment georganiseerd voor studenten orthopedagogiek (UGent - 3^e bachelor). Een groep studenten kwam de werking beluisteren vanuit een thema dat door de universiteit werd aangereikt en centraal terugkwam in hun bezoekweek (= binnenlandse stage). De studenten bezochten verschillende afdelingen. Op

hun synthesesdag horen we keer op keer dat het bezoek aan Martens-Sotteau gesmaakt wordt.

- Regelmatig zijn er aanvragen van studenten om allerhande enquêtes te komen afnemen bij de jongeren. Of er zijn vragen om langs te komen om samen te zitten rond een bepaald thema die de studenten aangeven. Al naar gelang het thema, de beschikbaarheid van personeel en of de medewerking van jongeren konden we hier soms wel en soms niet op ingaan.

4.1.14. Vorming en bijscholing

Vorming en bijscholing zijn belangrijk in onze organisatie. In de sociale balans valt te lezen dat we in het voorbije jaar 2 086,17 uur hebben besteed aan vorming (intern en extern) en daar een bedrag van 72 132,12 euro voor hebben uitgegeven (totale som van de kostprijs van de opleiding en de loonkost van de medewerker). Dit komt neer op 2,64 % van de personele middelen. Hieronder is een overzicht te vinden.

1) Studie- en infodagen

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Cultuursensitief hulpverleners	Vzw De Touter (i.s.m. dagcentrum De Pedaal)	7 medewerkers
Vrijwilligersbeleid	Humano	1 medewerker
Vereniging zoek(t) vrijwilligers	Humano	2 medewerkers
GDPR-uw verplichtingen als socialprofitwerkgever	Unisoc	1 medewerker
Ontdekt RADAR	Netwerk Verontrusting	1 medewerker
Back to Basics	Vereniging Ons Tehuis	2 medewerkers
Zorgpad ADHD	FOD Volksgezondheid	1 medewerker
Yugen	Psychiatrisch Centrum Gent-Sleidinge vzw	1 medewerker
Islamic Counseling	---	1 medewerker
Sterke gesprekken in de hulpverlening	De Zuidpoort	2 medewerkers
Signs of Safety, een krachtgerichte benadering in de ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank	COJ	1 medewerker
Participeren en/in stedelijke kwesties	UGent	2 medewerkers
Inspiratiedag participatief werken in de jeugdhulp	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	1 medewerker
Over het verrijken van de eigen praktijk en het exploreren van je professionele identiteit	BVRGS	1 medewerker
Identiteitsontwikkeling bij moslimjongeren	Stad Gent	2 medewerkers
Wijkactieteam Ledeborg-Gentbrugge	Stad Gent	1 medewerker

Debatlunch intra-Europese migratie	COJ	2 medewerkers
Jaarlijkse vakantie in de social profit	SD Worx	1 medewerker
Focusgroep specifieke acties (VIS-SA)	ACT Oost-Vlaanderen	1 medewerker
Het A-doc: op zoek naar r(el)ationeel sociaal werk	UGent	1 medewerker
Contextgericht werken in de jeugdzorg met niet-begeleide minderjarigen	COJ Oost-Vlaanderen	1 medewerker
EHBO	---	1 medewerker
Oplossingsgericht werken met mensen met een beperking	---	1 medewerker
Sociale plattegrond crisis	---	1 medewerker
Infomoment groeipakket	---	1 medewerker
Positief agressief	Korzybski, Brugge	1 medewerker
e-Facturatie	---	2 medewerkers

2) Externe supervisie/intervisie

Naam	Gevolgd door
Intervisie duplo-methodiek	2 personen
Intervisie kwaliteit	1 persoon
Intervisie systeemtherapie	1 persoon
Talenten binnen ons team	Team Letha
Interne werkveldondersteuning	Team De Pedaal
Intervisie opleiding OTA	1 persoon

3) Langdurige opleidingen (> 3 dagen)

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Leertraject narratieve hulpverlening (7d)	Interactie-academie, Antwerpen	1 medewerker
Oplossingsgericht werken in pedagogiek, begeleiding en coaching (12d)	Korzybski, Brugge	1 medewerker
Basisopleiding autonoom wonen (4d)	Jongerenbegeleiding Informant	1 medewerker
Over werken met ouders en kinderen volgens de principes van Françoise Dolto (10d)	Howest en OU-KI	1 medewerker

4.1.15. Reflectie op planning uit jaarverslag 2017

Terugkijkend op de planning uit 2017 lijkt het er op dat we rond alle thema's die we wilden behandelen op vzw-niveau een traject hebben gelopen. Elementen die niet aan bod kwamen of qua timing vooruit geschoven werden vanuit 'kwaliteit', 'preventie en bescherming op het werk' en 'informatieveiligheid' werden reeds uitgeschreven in de betreffende onderdelen in dit verslag.

4.2. Verdieping per afdeling/team

4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit

In het begeleidingstehuis (m.n. de 'huizen' en 'kamertraining' ging men van start met een introductie van 'geweldloos verzet en nieuwe autoriteit'). Dit werd ingegeven door het feit dat men steeds verder willen werken aan verbindende communicatie, ook in conflictsituaties. Naast het herstelgericht werken in de praktijk én als verruiming in het verbindend werken werd een teamondersteuning gevraagd vanuit PC Sleidinge met als inhoud: introductie in 'Nieuwe Autoriteit'.

De basisprincipes hierbij zijn:

- Aanwezigheid van opvoedingsfiguren: nabijheid, waken over veiligheid.
- Van 'controle over de ander' naar zelfcontrole.
- Zoeken van steun bij anderen en samenleving, van ik naar wij.
- Blijvend werken aan verbinding vanuit gedeeld menselijk verlangen naar een goede relatie: relatiegebaren.
- (Geweldloos) verzet.

Deze introductie booste naar een uitgebreidere vorming, die georganiseerd werd in 2018 en doorloopt naar 2019. Deze opleiding wordt gegeven door vertegenwoordigers van 'De Groeiwinkel' (een vormingscentrum in Limburg).

1) Huis 1

Kanttekening

Voor de begeleiding en de kinderen van huis 1 is 2018 een bewogen jaar geweest. Doorheen het jaar zijn er verschillende personeelwissels geweest die een impact hadden, niet alleen op de praktisch-organisatorische maar ook op de inhoudelijke werking.

De opeenvolging van deze nieuwe gezichten zorgde ervoor dat alle teamleden zich bewust werden van de veelheid van informatie die uitgewisseld wordt tijdens een inwerking. Men dacht na op welke manier een nieuwe medewerker efficiënt kon worden geïnformeerd. Er werd geprobeerd om deze informatie systematischer te bundelen, beter traceerbaar te maken.

Daarnaast werd er ook stilgestaan bij de impact van de wissels op de kinderen. Er werden nieuwe afspraken gemaakt rond het informeren van de kinderen bij een vertrek van een medewerker.

1a. Nieuw basisuurrooster en structureel aanpakken van overuren

Het voorbije werkjaar werd het nieuwe uurrooster gebruikt, een eerste evaluatie hiervan zal gepland worden in de loop van 2019. Er was een verhoogde alertheid bij de begeleiding om

het opbouwen van overuren te voorkomen. Ondanks grote inspanningen slaagde het team er niet in om alle overuren weg te werken. Dit werd aangekaart bij de directie, die zich engageerde om in 2019 opnieuw een financiële tegemoetkoming te doen zodat dit probleem grondig/definitief kan aangepakt worden. Het was een bewuste keuze van het team om geen extra kracht hiervoor aan te werven. Enkele medewerkers waren bereid om hun job time tijdelijk wat te verhogen, op die manier wordt de komst van "nog" een nieuw gezicht vermeden.

1b. Omgaan met agressie/grensoverschrijdende situaties

Ook dit jaar kwam het omgaan met agressie meermaals ter sprake. Dit is een thema waarvan het team van huis 1 telkens opnieuw merkt hoe waardevol het is om dit regelmatig te agenderen en de verschillende teamleden op elkaar af te stemmen. Het voorbije jaar was dit zeker zinvol gelet op de verschillende personeelwissels. Volgende onderwerpen kwam opnieuw aan bod:

- Inzet van en gebruik van de rustruimte.
- Wanneer zetten we PTV-technieken in.
- Zijn er alternatieve manieren om te reageren op escalierend gedrag, om agressie te vermijden.
- Verzuchting dat de PTV-technieken onvoldoende inge oefend worden.
- Agressie onder groepsgenootjes, hoe veiligheid waarborgen van andere kinderen die eveneens in de leefgroep verblijven.
- Wat verwachten van een herstel.
- ...

1c. Seksuele vorming

Eveneens een terugkerend thema was de aandacht voor het thema seksualiteit. Dit topic werd enkele keren geagendeerd in de bewonersvergadering, daarnaast werd ook in individuele begeleidingsmomenten dit topic bespreekbaar gesteld. Het team merkte opnieuw op hoe belangrijk het is om deze jonge kinderen te duiden welk gedrag gepast is en wat niet.

1d. Leefklimaat

In de begeleiding van de jonge kinderen in huis 1 probeerde men aandacht te besteden aan de leefomgeving waarin de kinderen (tijdelijk) opgroeien.

- Inrichting van de leefruimte werd kritisch bekeken, eerste plannen van aanpassingen werden gesmeed.
- Aandacht besteden aan bijzondere feesten zoals Sint, Pasen, Halloween, Kerstmis, vieren van het einde van het schooljaar,

1e. Enkele kleine thema's

- Gezonde voeding, gewoonte van dessert 's avonds, het avondsnoepje,
- Uitwerken van een tentoonstelling waarbij ieder kind samen met zijn IB zijn/haar talenten in the picture zet.

- Gebruik van beloningssystemen als methodiek om gewenst gedrag te stimuleren, te versterken, te bekrachtigen.
- Zoeken naar manieren waarop het handelingsplan meer als werkinstrument ingezet wordt.

1f. Identiteitsontwikkeling en positief zelfbeeld

Dit thema werd door de VSPW-stagiair weerhouden als thema voor zijn afstudeerproject. Het theoretische luik werd uitgewerkt in 2018, de concretisering volgt in 2019. De stagiair nam de teamleden mee op sleeptouw doorheen zijn denkproces, wisselde regelmatig informatie uit en toetste de haalbaarheid af van zijn project.

2) Huis 2

Kanttekening

Het werkjaar 2018 was een bewogen werkjaar voor de organisatie, maar eveneens voor huis 2. Naast de zoektocht naar een nieuwe directie, volgde ook de zoektocht naar een nieuwe contextbegeleider.

Omwille van de vele overuren werd er gekozen om een financiële inspanning te leveren zodat deze massa kon worden weggewerkt. Dit betekende dat er tijdelijk een extra begeleider kon worden aangeworven.

Doorheen het werkjaar dienden ook enkele medewerkers langdurig vervangen te worden. Al deze verschuivingen hadden een immense impact op de teamwerking, zowel organisatorisch als inhoudelijk. Vaste afspraken en routines waren niet meer vanzelfsprekend, teamleden werden uitgedaagd om elkaar opnieuw te leren kennen en mekaar professioneel te vinden in functie van de begeleiding van de kinderen en jongeren en hun context in huis 2. Heel wat vergadertijd is besteed aan het afstemmen van de teamleden op elkaar.

Naast de impact op de teamwerking, stelde men ook vast dat deze vele wissels een serieuze impact had op het functioneren van de kinderen en jongeren in huis 2. Deze periode kan dan ook heel turbulente genoemd worden en vergde het uiterste van iedereen.

2a. Nieuw basisuurrooster

In 2017 werd er gestart met het denkproces rond een nieuw basisuurrooster. Er werd destijds beslist om dit denkproces on hold te plaatsen omwille van een geplande pensioen begin 2019. Het plan was opgevat om in 2018 een nieuw basisuurrooster uit te werken waarmee gestart kon worden vanaf 1 januari 2019. Dit is niet gerealiseerd. Het voorbije werkjaar werd het bestaande uurrooster, bij iedere nieuwe vervanging, aangepast aan de feitelijke situatie en de arbeidsvoorwaarden. Men hoopt in 2019 de nodige stabiliteit terug te vinden in het begeleidersteam zodat dit thema kan opgepikt worden.

2b. Positief leefklimaat

Al geruime tijd is men zich in huis 2 ten volle bewust van het belang van een positief leefklimaat voor de kinderen en jongeren die er verblijven. Men hecht er veel belang aan dat

de kinderen/jongeren zo gewoon mogelijk kunnen opgroeien, weliswaar in een leefgroep in een voorziening in de Bijzondere Jeugdzorg. De aanwezigheid van twee medewerkers op een inspirerende studiedag versterkte dit voornemen. Verschillende thema's die bediscussieerd werden in team, met de participatie van de jongeren:

- Inrichting van de leefgroep: "hoe kunnen we de leefgroep gezelliger maken?". De voornemens werden samen met de jongeren omgezet in daden.
- Verjaardagsfeestjes: op welke manier zetten we de jarige in de bloemetjes?
- Groepsgesprekken worden benut om van ideeën te wisselen rond groeps sfeer, en de manier waarop er met elkaar wordt omgegaan.

2c. Mediawijsheid

De evoluties op vlak van nieuwe media en de daaraan gekoppelde verwachtingen hebben ook het voorbije jaar het team van huis 2 aan het denken gezet. Na enkele inhoudelijke discussies is er voor gekozen om

- een groepsgsm aan te schaffen zodat de jongeren en begeleiders een extra kanaal hebben waarmee ze met elkaar in contact kunnen komen.
- Wifi toegankelijk te maken voor alle +12- jarigen in huis 2.

Men merkte er ook op dat het voor jongeren steeds lastiger werd om hun permanente bereikbaarheid te hanteren. Er werd telkens per jongere, in gesprek met hen gekeken op welke manier ze hierin ondersteuning nodig hadden. In sommige situaties moesten er duidelijke afspraken gemaakt worden, bij andere jongeren volstond een regelmatig gesprek hierover.

2d. Bewonersvergadering

De methodiek van de bewonersvergadering werd geëvalueerd in team, maar ook in gesprek met de jongeren/kinderen.

- Er werden duidelijke afspraken gemaakt op welke manier de vergadering doorgaat.
- Er werd stil gestaan bij het verloop van een vergadering en enkele verbeterpunten geformuleerd.
- Er werd vastgehouden aan de opsplitsing van vergadering met -12-jarigen en +12-jarigen. T.a.v. van beide bijeenkomsten werden er ook specifieke aandachtspunten opgesteld.

Men blijft zoekende hoe men deze bijeenkomst verder invulling kunnen geven en hoe jongeren kunnen gemotiveerd worden om hier aan deel te nemen.

2e. Thema's gelinkt aan stages

- Betrokkenheid van ouders op de voorziening
In 2017 had een stagiaire een eindwerk gemaakt over de manieren waarop ouders meer betrokken konden worden doorheen het verblijf van hun kinderen in huis 2. Dit werd als inhoudelijk agendapunt voor 2018 weerhouden. Echter, door het vertrek van de contextbegeleider, het inwerken van de nieuwe contextbegeleider en de vele wissels in het team van de leefgroep werd dit idee niet verder uitgewerkt. Huis 2 hoopt hiermee aan de

slag te kunnen gaan in 2019.

- Adhv beeldende methodieken plaatsing en verblijf in een residentiële voorziening bespreekbaar maken

Ook in 2018 liep een studente van HoGent stage in huis 2. Na een brainstorm in team besliste ze om een bachelorproef te maken rond het thema “Bespreekbaar maken van plaatsing en belang van eigen verhaal doorheen de plaatsing”. Ze maakte hiervoor gebruik van een drietal methodieken: ‘Time of Life’, ‘levenslijn’ en ‘Mijn twee huizen’ (variant op het veilige huis). Daarnaast verkende ze de methodiek van ‘Words and pictures’, ‘de drie huizen’. Doorheen de stage werd dit onderwerp regelmatig besproken, ze wisselde haar ervaringen uit. Bij wijze van afronding en als garantie voor het borgen van haar project nam het team van huis 2 uitgebreid de tijd om hierover van gedachten te wisselen, afspraken te maken zodat er met de opgestarte trajecten verder aan de slag kon worden gegaan. Men hoopt dat in het komende werkjaar 2019 enkele medewerkers hierdoor geïnspireerd worden om hiermee ook aan de slag te gaan in de begeleiding van de jongeren.

2f. Thema “moeilijke eters”

In het begeleidingstraject van een jongere werd men geconfronteerd met ‘aanhoudend, problematisch eetgedrag’. Een medewerker volgde een studiedag, de inhoud van deze studiedag werd gebruikt als inspiratie voor het zoeken in team hoe men met dit gedrag verder aan de slag kon gaan.

3) Huis 3

3a. Teamdag: waar staan we voor in huis 3, waar willen we naartoe?

Het team hield een reflectiedag rond: “waar staan we voor in huis 3 en waar willen we naartoe?” Hiervoor werd gewerkt met een ‘moodboard’. Deze dag had als doel na te gaan wat iedereen uit het team verbindt, op welk vlak men hun eigenheid ziet en waarin men verschilt. Deze dag toonde aan hoe op een ludieke wijze een associatie aan inhouden en vormgeving gerealiseerd kan worden.

3b. Talking house (groepsvergadering): een continue uitdaging

Doorheen 2018 wordt de ‘talking house’ om de 14-dagen verder ingezet met een vernieuwing mee ingegeven door de jongeren. De methodiek van de pro-actieve cirkels blijft in grote lijnen behouden (opener – middenstuk - afsluiter). Er wordt gewerkt met een bord waarop tijdens de vergadering zaken kunnen genoteerd en er wordt geopteerd om op kussens in het rond te zitten ipv rond de tafel.

Verschillende thema’s kwamen aan bod:

- Inhoud ‘talking house’ door de bril van de jongere (gezelligheid/goede sfeer/activiteiten/mening geven/respect) adhv stillewanddiscussie).
- Gesprek rond gebruik social media (Facebook, Instagram, e.a.) adhv quiz.
- Bespreking van cliëntfeedback adhv uitgebreide vraagstelling.
- Leren omgaan met grenzen: ‘wat zijn je eigen grenzen/wanneer voelt iets onveilig aan?’.

- Activiteitenbespreking en planning.

3c. Flexibele trajecten

Ook in 2018 werden flexibele trajecten uitgewerkt, waarbij op verschillende manieren intens samengewerkt wordt met ouders en andere instanties (die in continuering een rol blijven spelen in dossiers).

3d. Circle of Courage als referentiekader voor bespreking handelingsplan

In 2018 werd overgestapt naar een referentiekader dat meer ruimte biedt om 'echt in dialoog' te gaan met de jongere vanuit een krachtgerichte visie. Huis 3 stuitte op het model van Bendtro ('Circle of Courage') en ging dit experimenteel en gaandeweg implementeren. Men merkte dat de jongere veel meer aangezet worden om vanuit zichzelf te spreken en meer de ontmoeting met zichzelf maken.

Er moet nog wat geoefend worden met: het noteren van de aandachtspunten (ondersteuningsplan) en wijze van neerschrijven, de plaats van de inbreng van de begeleider en het onderhouden in een vloeiend proces in de tussenperiodes. Daarnaast moet vermeld dat bijkomende non-verbale tools soms nodig zijn voor minder verbale jongeren. De verdere ontwikkeling wordt nog verder bekeken, maar alleszins is deze methodiek zeer bekrachtigend.

4) Kamertraining en CBAW

4a. Terugkerende vormen

- De basisopleiding autonoom wonen, gevolgd door 1 van de begeleiders: begeleid zelfstandig wonen (BZW) was een specifieke werkvorm in de Bijzondere Jeugdbijstand voor jongeren tussen 17 en 21 jaar, die zich op bepaalde punten in belangrijke mate onderscheidde van de andere werkvormen. Met de komst van Integrale Jeugdhulp en de afstemming tussen sectoren heet dit aanbod nu 'context begeleiding gericht op autonoom wonen (CBAW)' en is het werken met de context een integraal deel van het aanbod. In de opleiding worden veldwerkers vertrouwd gemaakt met de eigenheid van deze werkvorm. Concepten als 'zelfstandigheid' en 'verantwoordelijkheid' vormen een rode draad in een CBAW, die we samensmelten in het concept 'autonomie'. Een autonoom functionerend persoon zal zich verantwoordelijk voelen om taken op te nemen als die zich aandienen en beschikt over de vaardigheden om die uit te (laten) voeren.
- CAW – Mindspring: deze workshop werd gevolgd door 1 van de begeleiders, naar aanleiding van de begeleiding van een niet begeleide minderjarige vluchteling. Mind-Spring© is een psycho-educatief groepsaanbod voor vluchtelingen, ontwikkeld in Nederland door Paul Sterk. Het programma verhoogt de mentale weerbaarheid vanuit hun eigen kracht en helpt hen de toekomst aan te pakken. De groep wordt in de eigen taal begeleid door een speciaal daarvoor opgeleide ervaringsdeskundige en een professional uit de sociale, medische, onderwijssector, ... die hiertoe een opleiding tot Mind-Spring co-begeleider volgde.

4b. Groepsmoment: een continue uitdaging.

Afgelopen jaar werd beslist hierin verder te investeren. Dit was een hobbelig parcours en de mogelijkheden/grenzen werden vooral ingegeven door de aanwezige jongeren. Er werd gekozen om wekelijks hierop te blijven inzetten.

4c. Flexibele trajecten

Ook in 2018 werden er flexibele trajecten uitgewerkt, waarbij op verschillende manieren intens samengewerkt wordt met ouders/partners en andere instanties (die in continuering een rol blijven spelen in dossiers).

4d. Circle of Courage als referentiekader voor bespreking handelingsplan

We verwijzen naar de kwaliteitsthema's huis 3 voor de uitleg. De verdere ontwikkeling wordt later nog bekeken binnen het team, maar het werd alleszins als een zeer bekrachtigende methodiek gezien.

4.2.2. Dagcentra

In 2017 werd er een gemeenschappelijke wachtlijst voor beide dagcentra uitgewerkt. Tijdens de zomermaanden van 2018 bleek de wachtlijst behoorlijk kort te worden, met op een gegeven moment zelf geen wachtlijst meer. Vanuit het COWOV hoorde men bij andere dagcentra gelijkaardige, alsook tegengestelde tendensen. Van daaruit werden volgende acties ondernomen:

- Om de verwijzers zo correct mogelijk te informeren werd een algemene mail opgesteld, naar alle verwijzers (SDJ, gemandateerde voorzieningen en brede instap), in naam van beide dagcentra binnen vzw Martens-Sotteau. Met een korte schets over het aanbod, de manier van aanmelding, de gemiddelde wachttijd en de huidige open plaatsen. Dit leidde tot een vrij snel resultaat, met - na enkele weken - nieuwe aanmeldingen en positieve reacties van verwijzers omtrent het informeren over deze wachttijd.
- Daarnaast werd het initiatief genomen om samen met de Gentse dagcentra stil te staan bij het wachtlijstbeheer. Van daaruit werden aantal afspraken gemaakt over het beheer en de communicatie van de wachtlijsten:
 - Ieder dagcentrum blijft verantwoordelijk voor de eigen wachtlijst.
 - Er wordt een uniform aanmeldingsformulier gemaakt voor alle Gentse dagcentra.
 - Er wordt gezocht naar een beveiligd platform om zicht te krijgen op elkaars wachtlijst (o.a. in functie van dubbele aanmeldingen van jongeren en kinderen).
 - Er worden afspraken gemaakt rond hoe er naar cliënten gecommuniceerd wordt indien ze op verschillende wachtlijsten staan. Daarbij wordt de keuze aan de cliënten gelaten rond in welk dagcentrum ze wensen op te starten.

In 2019 zullen principes rond wachtbeheer, samen met de Gentse dagcentra en het beleidsteam van vzw Martens-Sotteau, verder worden afgestemd.

1) Letha

1a. Registratie contexturen

Bij onderzoek van de contexturen bleek dat men een heel aantal uren niet noteerde. De tijd die men individueel per jongere dagelijks investeerde in studiebegeleiding, de contacten die men zeer regelmatig had met ouders bij het ophalen en afzetten van de kinderen, alsook het spontaan aankloppen van ouder(s) met een hulpvraag, werden niet geregistreerd.

Men bekeek hoe dit conform met de manier van registreren in De Pedaal kon worden aangepast. Dit is men nadien accurater gaan registreren. Het werd een zoektocht naar een gemeenschappelijke aanpak over de verschillende afdelingen heen.

1b. Kwaliteiten team

Team Letha is een team dat reeds lang samenwerkt, elkaar goed kent. Maar kennen we elkaars (verborgen) kwaliteiten wel echt? In 2017 kwam er een nieuwe teamcoördinator, wat toch een interne verschuiving binnen het team had gegeven. Beide gegevens inspireerden het team beroep te doen op talentencoach Luk Dewulf. Het team werd ondergedompeld in een analyse van elkaars talenten, op basis van:

- Waar haal ik mijn drive vandaag?
- Hoe ga ik om met anderen en de omgeving?
- Hoe krijg ik anderen in beweging?
- Hoe bouw ik kennis en los ik problemen op?
- Hoe organiseer en creëer ik?

Een boeiend proces, zowel individueel als voor het team. Met verrassende en verrijkende ontdekkingen over elkaar.

1c. Open verslaggeving

In 2017 startte men een proces waarbij de verslaggeving (handelingsplan en evolutieverslagen) werd herwerkt om tot een duidelijkere, bruikbaarere en transparantere neerslag van de hulpverlening te komen. Hierbij was de focus gericht op krachtgerichte vragen en doelen. In navolging van dit het proces, wilden men de verslaggeving, die nu toch vooral een werkdocument van alle betrokkenen geworden was, ook meegeven aan ouders en kinderen (vanaf 12 jaar).

Vanaf het najaar van 2018 werd aan ouder(s) (en jongeren) een exemplaar over hun sterktes, bezorgheden en werkplan meegegeven. Naast het werkplan, werd ook steeds feedback gevraagd over het hulpverleningsproces én het aanbod naar de cliënten. Deze waardevolle aanvulling werd steeds in het verslag aangevuld.

1d. Beslissing TO (time-out)

Al enkele jaren op rij werd het thema “omgaan met grensoverschrijdend gedrag”, binnen de groepsbegeleiding onder de loep genomen. Dit proces kon men in 2018 afronden met enkele duidelijke beslissingen omtrent het gebruik van de TO. Dit had de tijd nodig om de discussie omtrent dit thema binnen het team grondig te voeren. Het resultaat is een gedragen en duidelijk beslissingsproces omtrent afzondering van jongeren bij ernstig grensoverschrijdend gedrag. Dit werd opgenomen in een werkinstructie waarin een duidelijke stappenplan werd uitgewerkt over hoe gecommuniceerd zou worden met ouders en kinderen.

Ook werd er besloten ouders meer en sneller te betrekken in moeilijke groepsituaties met hun kinderen. Om vanuit een gedeelde zorg samen met de ouder(s) te zoeken naar alternatieven, oplossingen en afspraken over grensoverschrijdend gedrag.

1e. Afspraken afsluiten begeleiding

De grootste groep gezinnen wordt in Letha aangemeld door de brede instap (cfr. cijfermateriaal). Dit zorgt ervoor dat slechts enkele gezinnen een consulent van een gemandateerde voorziening/SDJ hebben, waardoor alle beslissingen omtrent het proces van de hulpverlening door het dagcentrum in samenspraak met de ouders worden genomen. In situaties waar er verschillende meningen/standpunten zijn over het verder zetten van de hulpverlening, moeten men als dagcentrum soms eenzijdig beslissingen nemen. Anderzijds neemt ook soms de context een eenzijdige beslissing die men als dagcentrum niet onmiddellijk kunnen volgen. Vanuit dit gegeven was het nodig als team stil te staan bij enkele vragen

- Wie is verantwoordelijk voor de beslissing?
- Wat is het ideale stappenplan om tot een beslissing te komen?
- Wat kan het team betekenen als een begeleiding vastloopt?
- Wat bij lange afwezigheid van het kind in de groep/van contact met ouders in de contextbegeleiding?
- Wat kan er in uitzonderlijke situaties beslist worden (bv. tijdens verlofperiode contextbegeleider, coördinator, ...)?

Dit leidde tot een gedeelde procedure.

2) De Pedaal

1a. Het verder uitbouwen, concretiseren en implementeren van Individuele Leertrajecten

In een poging een antwoord te vinden op de uiteenlopende situaties van jongeren werd het voorbije jaar veel ingezet op individuele trajecten. Hierbij werden verschillende invalshoeken onderscheiden:

- Trajecten gericht op de interesses en vragen van de jongere (bv. met het oog op vrije tijdsbesteding, zoeken van vakantiejob/vrijwilligerswerk,...). Ondanks de inspanningen bleken

er echter weinig blijvende resultaten. Men botste vooral op het gebrek aan interne motivatie bij de jongere. De optie vrijetijdsbesteding werd vooral gezien als een reden om niet naar het dagcentrum te moeten komen. In het verlengde daarvan ervoer men dat de context van de jongeren de externe motivatie niet overnam. Of het concept vrijetijdsbesteding sloot niet aan bij de waarden en normen van de context. Of de jongere beschikte over onvoldoende vaardigheden om te voldoen aan de verwachtingen van de vrijetijdsaanbieder.

- Trajecten gericht op het vergroten van de sociale vaardigheden van de jongere (bv. aan de hand van methodieken zoals 'Rots en water', 'gelukvogels', 'woedethermometer', ...).
- Trajecten gericht op afbouw van de groepsbegeleiding en overdracht naar thuis toe (bv. huiswerk maken, onderhouden van een vrijetijdsbesteding, ...). De ervaring leerde dat eens een thuisdag/afbouwdag verkregen werd, jongeren deze als verworven ervoeren en er geen inzage meer werd gegeven in wat ze deden. In eerste instantie werkte de context mee met de begeleiding aan deze overdracht (bv. samen oefenen m.b.t. studiebegeleiding van zoon/dochter). Eens de begeleiding nog meer achteruit ging en dus overliet aan de context en de jongere, zag men echter dat deze inspanningen snel verwaterden.
- Trajecten gericht op continuïteit wanneer de module leefgroep afgesloten is. Binnen deze trajecten werd de module leefgroep na een geruime begeleidingsperiode afgesloten. De module contextbegeleiding werd verder gezet met een sterkere focus op de jongere binnen zijn context. Algemeen merkte men echter nog weinig hulpvraag eens de module dagbegeleiding werd afgesloten. Het leek alsof de 'module dagbegeleiding in groep' vereenzelvigd werd met 'dagcentrum'. Gezinnen lieten dan nog weinig toe. Men kreeg vooral reactie wanneer gezinnen of de jongere zelf met een (hulp)vraag of in een crisis zaten.
- Trajecten gericht op het motiveren van jongeren tot de dagcentrumbegeleiding. Binnen deze trajecten werd er gedoeld op het aangaan van een vertrouwensrelatie waardoor de jongere gemotiveerd kon worden tot een opstart/hernemen van de module dagbegeleiding. De IB investeerde hierbij sterk in relatie opbouw met de jongere en het creëren van een vertrouwensrelatie. Vaak merkte men echter dat de verwachtingen van de context niet strookte met de verwachtingen van jongere en/of de werking van het dagcentrum. Soms was er sprake van een verborgen agenda. Dit bemoeilijkte de opdracht van het dagcentrum aanzienlijk en vergrootte de weerstand naar het dagcentrum toe. Een eerder negatief effect van deze manier van werken was tevens dat de jongere vrij snel wendde aan het individueel contact, wat de eigenlijke weerstand naar de groepswerking in stand hield of zelfs vergrootte. Wanneer ouders een beperkte pedagogische of mentale draagkracht hadden, lukte het hen moeilijker om hun zoon/dochter naar het dagcentrum te krijgen.
- Trajecten gericht op het begeleiden van +16 jarige jongeren. Binnen deze trajecten werd er, gezien de leeftijd van de jongere, minder focus gelegd op de leefgroepswerking. Het ging om een vooral individuele begeleiding, frequenter en intensiever in vgl. met een "normale"

individuele begeleiding. Het voorbije jaar was er echter geen instroom van +16 jarige jongeren.

Besluit: Het voorbije jaar is er enerzijds hoofdzakelijk vraaggericht gewerkt naar de jongeren en gezinnen toe en anderzijds heeft men veel geïnvesteerd in de relatie opbouw met de jongeren. Naar volgend jaar toe wil men meer naar dialoog evolueren, d.w.z. overleggen met de jongeren en hun context m.b.t. wat haalbaar en wenselijk is. Daarnaast wil men de individuele trajecten beter integreren in de (lange termijn) doelstellingen van de respectievelijke begeleidingen. Als laatste wil men de huidige verwarring rond de indeling/betekenis van de verschillende gehanteerde begrippen uitklaren (bv. IB, IA, lange IB, individueel traject, ...).

1b. Opstarten van Rots & Water sessies voor alle jongeren van de leefgroep en het team m.o.o. implementeren van R&W principes in de leefgroepswerking.

In het najaar 2018 gaf een medewerker uit het team (in bezit van een vormingsattest R&W) een beknopte voorstelling R&W aan de rest van het team, zowel theoretisch (voornaamste begrippen, attitude als begeleider, visie R&W, ...) als praktisch (oefeningen). In 2018 werd enkele maanden met de hele groep geoefend in R&W.

Gedurende drie maanden kregen de jongeren geregeld Rots & Water training met de gehele groep. De bedoeling was om de gehele groep (o.a. adhv oefeningen) kennis te laten maken met begrippen uit de theorie zodat de drempel voor de jongeren en begeleiders lager werd om het specifieke taalgebruik toe te passen in de groep. Het bleek echter moeilijk om de concentratie van de jongeren vast te houden. Een gebrek aan interesse, de invloed van groepsdruk en rollenpatronen bemoeilijkten het verloop van de sessies. (On)wettige afwezigheden maakten dat sommige jongeren niet alle sessie meevolgen, wat de continuïteit verstoortte, aangezien de sessies elkaar opvolgen.

In het voorjaar maakte de toenmalige stagiaire een boekje met de begrippen rond Rots & Water. Omdat de sessies wat stroever verliepen was het moeilijk om dit boekje te implementeren bij de jongeren.

1c. Deelname aan de eerste onderzoeksfase v/h Faith-project.

(zie ook: 4.1.14. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg). Vanuit het project werd ervoor gekozen om enkel verder te werken met de leeftijdsgroep 10j – 12j. Hierdoor valt dagcentrum De Pedaal uit de boot. Er is wel beloofd dat bij verderzetting van het project in een volgend academiejaar de doelgroep 12j – 14j aan bod zou komen.

1d. Nadenken over en uitwerken van een visie en protocol m.b.t. nazorg.

Er is het voorbije jaar veel energie en tijd besteed aan minder gemotiveerde en minder bereikbare gezinnen. Daarnaast zocht men naar een evenwicht tussen individuele trajecten van jongeren en het algemene groepsaanbod. Het uitwerken van een visie en protocol m.b.t. nazorg is hierbij op de achtergrond geraakt. Het is de bedoeling dat dit in 2019 samen met Letha wordt bekeken.

1e. Interne samenwerking versterken in het omgaan met moeilijk bereikbare gezinnen; zoeken naar technieken die casusbespreking verdiepen, positie IB en CB verduidelijken, focus op wat wel werkt

Enkele zaken die men hieromtrent ondernam:

- Vraaggerichte samenwerking met het CGG om casussen of vragen te bespreken. Men gebruikte een model van Informant op teamvergadering om een casus te bespreken. Bij evolutie- of handelingsplanbesprekingen op team nam men meer afstand van het verhalende karakter en focuste men meer op de begeleidingsdoelstellingen en hoe men hier kon aan werken.
- Afspraken met het hele team m.b.t. het hanteren van de groepswerking met het oog op meer duidelijkheid en houvast voor iedereen. Het opstellen van een aantal basisregels die door iedereen wordt toegepast.
- Men stelde zich kritischer op in situaties waarbij ouders melding deden dat hun zoon/dochter niet aanwezig zal zijn en probeerden de gemaakte planning te behouden.
- De informele ouderwerking was een handig middel voor de groepsbegeleiders om ook eens een losse (naïeve) babbel te slaan met de ouders over de afwezigheden van hun zoon/dochter.

1f. Verder uitbouwen van de oudervergadering en verduidelijken werkingsprincipe en afspraken

De oudervergadering startte op in het voorjaar van 2018: men wilde naar analogie met de groepsvergadering voor jongeren een inspraakorgaan voor ouders installeren. De oudervergadering kan zich over de werking buigen, hetzij signalerend en adviserend. Tot de zomervakantie 2018 was er een goed functionerende oudergroep; d.w.z. mensen die regelmatig naar de oudervergaderingen kwamen, ouders die onderling een goede band hadden en zich betrokken toonden op het dagcentrum. In het voorjaar was het voor het team van De Pedaal logisch om hier meer op in te zetten en enerzijds de ouderparticipatie uit te breiden en anderzijds de bestaande concepten beter (duidelijker) af te bakenen.

Na de zomervakantie waren enkele lopende begeleidingen gestopt en kwamen er nieuwe jongeren en volwassenen in de plaats. Deze nieuwe groep ouders toont zich veel minder betrokken op de werking en de aangeboden begeleiding. Het laatste half jaar lag de oudervergadering stil. Een gebrek aan interesse bij de huidige cliënten leek een belangrijke reden. De vrijblijvende ouderactiviteiten konden meestal wel op belangstelling rekenen (bv. het Sinterklaasfeestje, de Nieuwjaarsreceptie). Men plant het concept het komende werkjaar een nieuw leven in te blazen.

4.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

1a. Opvolgen van partnerschap Samen1PlanGent

In functie van de erkenning van Samen1Plan Gent drong zich de noodzaak op om met de gemandateerde voorzieningen en het SDJ tot afspraken te komen over welk deel van de

beschikbare capaciteit voor mobiele contextbegeleiding zou voorbehouden worden voor de gemandateerde voorzieningen en Jeugdrechtbank. De situatie waarbij de wachttijden voor deze diensten in situaties waar de veiligheid van kinderen en jongeren in het gedrang komt, oploopt tot meer dan één jaar is immers niet houdbaar. Als partner van het samenwerkingsverband hebben we ervoor gekozen de volledige capaciteit van Sigma exclusief beschikbaar te stellen aan deze verwijzers. In overleg met deze diensten werd een verdeelsleutel afgesproken. Er wordt een ritstelsysteem gehanteerd waarbij één plaats op acht naar het VK gaat en de overige afwisselend aan het OCJ en het SDJ worden vrijgegeven.

1b. Wachtlijsten

Verwerking gegevens wachtlijst

VERWIJZER	Aanmeldingen 2015		Aanmeldingen 2016		Aanmeldingen 2017		Aanmeldingen 2018	
	AANTAL GEZINNEN	PROCENTEN	AANTAL GEZINNEN	PROCENTEN	AANTAL GEZINNEN	PROCENTEN	AANTAL GEZINNEN	PROCENTEN
CLB	18	25%	19	29%	13	28.3%	6	15,4%
SDJ	21	29%	17	26%	14	30.5%	14	35,9%
OCJ	5	7%	10	15%	3	6.5%	3	7,7%
CKG	13	18%	10	15%	8	17.4%	8	20,5%
Onderwijs			4	6%				
CAW			2	3%	1	2.2%	1	2,5%
GGZ	7	10%	2	3%	2	4.4%	2	5%
VK			1	1.5%	1	2.2%	1	2,5%
BJB			1	1.5%	2	4.4%	1	2,5%
CaH	3	4%	0					
VAPH	2	3%	0				3	7,7%
Andere	3	4%			2	4.4%		
TOTAAL	72		66		46		39	

Uit deze cijfergegevens kunnen we het volgende concluderen:

- In 2018 werden 39 gezinnen naar onze dienst doorverwezen. Gezien de nieuwe afspraken rond instroom, werden vanaf oktober geen meldingen meer genoteerd op wachtlijst. Het aantal verwijzingen naar onze dienst ligt bijgevolg in dezelfde lijn als vorig jaar.
- 46% van de meldingen zijn afkomstig van SDJ en gemandateerde voorzieningen (VK en OCJ).
- Net als voorgaande jaren worden heel wat gezinnen verwezen vanuit de CKG's. Bij deze meldingen 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. We kunnen ons de vraag stellen of het in functie van efficiëntie en continuïteit van hulpverlening niet aangewezen is dat deze gezinnen verder begeleid zouden worden door de CKG's.

Wachttijd tussen aanmelding en opstart

In 2018 startten we 9 begeleidingen op. De gemiddelde tijd tussen aanmelding op wachtlijst en de effectieve opstart van de begeleiding bedroeg in 2018 elf maand en twintig dagen. Voor gezinnen die nood hebben aan gespecialiseerde hulpverlening, hetzij vanuit een maatschappelijke noodzaak, hetzij vanuit de veelheid en intensiteit aan opvoedingsproblemen is zo'n lange wachttijd onaanvaardbaar. Hieruit mag blijken dat we te kampen hebben met een capaciteitstekort voor wat betreft de modules contextbegeleiding.

Einde wachtlijst

De veranderde praktijk rond instroom betekent dat we in Sigma niet langer een wachtlijst bijhouden. Wanneer we mogelijkheid hebben om een begeleiding op te starten, geven we deze plaats vrij aan VK, OCJ of SDJ. Het is dan aan deze diensten zelf om te bepalen welk gezin deze vrij plaats inneemt.

De nog bestaande wachtlijst hebben we uitgezuiverd. Voor de gezinnen bij wie er nog vraag was naar contextbegeleiding en die niet aangemeld waren bij andere diensten voor contextbegeleiding, contacteerden we de verwijzers. In onderling overleg werden deze gezinnen opgenomen op de wachtlijst van andere diensten en dit op datum van hun aanmelding bij Sigma.

1c. Hanteren van verslaggeving als werkinstrument

Contextbegeleiders spenderen heel wat tijd en energie aan verslaggeving. We streven ernaar dat deze inspanningen rechtstreeks bijdragen aan het veranderingsproces dat we lopen met gezinnen. Verslaggeving is een instrument waarin doelen expliciet gemaakt worden en geëvalueerd worden, krachten van het gezin benoemd worden en het begeleidingsproces gedocumenteerd wordt. We hebben in de praktijk kunnen ervaren dat het voor gezinnen veel kan betekenen een verslag te ontvangen: het versterkt de gezinsidentiteit, ze zijn verrast over wat ze al bereikt hebben, ze krijgen ideeën over hoe ze gezien worden door de hulpverlening, ze ervaren dat ze mee richting geven aan de begeleiding in de richting van de door hen gewenste toekomst. Om deze effecten maximaal te kunnen bereiken, proberen we elk verslag op te stellen op maat van het gezin. Concreet experimenteren we met verschillende vormen van verslaggeving: een schema, een brief, beelden opnemen, een verzameling van citaten van gezinsleden,

1d. Uitwerking visie 'dienst voor contextbegeleiding Sigma'

We schreven de visie van Sigma uit in een linguagram.



Kernbegrippen in onze werking zijn:

- Gelijkwaardigheid cliënt en hulpverlener
We wensen sterk in te zetten op de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener. Uit studies blijkt immers dat de kwaliteit van deze relatie de beste voorspeller is van de effectiviteit van de hulpverlening. We werken met continue feedback. In elk gezin nemen we een houding aan van 'nieuwsgierig ontdekken'. We vertrekken vanuit een 'niet weten'. Waar nodig zetten we onze professionele kennis intentioneel is.
- Dialogogestuurd
We beluisteren de vraag van het gezin en toetsen deze af aan wat de begeleiding kan bieden. We onderhandelen over de doelstellingen en de gewenste uitkomst van de begeleiding met onze cliënten. We leggen de regie van de hulpverlening zoveel mogelijk in handen van de cliënten. Wanneer de veiligheid van kinderen en jongeren in het gedrang komt, nemen we indien noodzakelijk de regie deels over, dit steeds in dialoog met het gezin.
- Veiligheid
Werken in een jeugdbeschermingscontext vraagt een voortdurend aandacht hebben voor de veiligheid van de kinderen en de jongeren die we begeleiden. We staan voor transparantie in het bespreken van veiligheidsthema's. Wanneer er sprake is van verontrusting ondernemen we samen met het gezin actie en schakelen we netwerken in (professionele en eigen netwerken van het gezin).
- Problemen horen bij het leven
Gezinnen hebben regelmatig de verwachting dat hulpverlening problemen kan oplossen. Met de gezinnen gaan we op zoek naar een leefsituatie waarbinnen de gezinnen een beroep kunnen doen op vaardigheden, netwerken en hulpmiddelen om de problemen die zich voordoen te kunnen hanteren. Verder willen we onze cliënten meer zicht geven op maatschappelijke visie en sociale perspectieven.
- Eigen kracht
Onze hulpverlening zet in op het vergroten van het geloof en vertrouwen in het eigen kunnen van de cliënten door deze consequent te benoemen. Daarnaast willen we de eigen vaardigheden en kennis van de cliënten ook versterken door deze zichtbaar te maken.
- Verbinding

Bij gezinnen die we begeleiden is de verbinding met zichzelf en met anderen wel vaker verstoord of zelfs helemaal zoek. We zetten in op contact maken met elk gezinslid. We werken aanklampend, in de leefwereld van de cliënten (aan huis, op school, onderweg, ...). We hanteren onze begeleidingsrelatie om cliënten terug contact te laten maken met zichzelf en met de eigen waarden en overtuigingen. We ondersteunen gezinnen in hun contacten met scholen, andere hulpverleners en het eigen netwerk.

De visie is voor Sigma hét kompas dat ons stuurt in het begeleidingswerk, het contact nemen met gezinnen en in het bepalen van onze doelen en onze methodieken.

5. Kwaliteitsplanning

Hieronder geven we beknopt weer waar we zullen op inzetten in de loop van 2019. In een eerste deel hebben we het over aspecten die we op organisatieniveau zullen aanpakken. Daarna worden beknopt een aantal accenten per team opgelijst.

5.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau

Algemeen werd de keuze gemaakt om in 2019 de focus te leggen op het afwerken van lopende thema's. Enkel zaken die wettelijk gezien aandacht dienen te krijgen, of inhoudelijk zo'n impact hebben dat ze zonder onmiddellijke aanpak de werking zouden verstoren, zullen er bij worden genomen. Overige thema's worden verschoven naar de komende jaren.

5.1.1. Verdere uitwerking functioneel organogram

Het denkproces dat in 2018 reeds volop liep, zal in 2019 worden verder gezet. Indien mogelijk wordt dit reeds dan vastgelegd in een functioneel organogram.

5.1.2. Verder op punt stellen 'huishoudelijk reglement'

In 2018 was er reeds een proces lopende rond het op punt stellen van het huishoudelijk reglement, al dienen nog enkele thema's de revue te passeren. Dit staat op de planning van 2019.

5.1.3. Afronding proces 'op punt stellen van beleid rond ingrijpende gebeurtenissen'

Ook dit proces is al een tijdje lopende (zie 4.) en zal zijn afronding kennen in 2019. De borging zal een plek krijgen in het kwaliteitshandboek.

5.1.4. Inhoudelijke uitwisseling van werking overheen afdelingen

Het beleidsteam zal gebruikt worden als forum waar teamverantwoordelijken en –begeleiders hun werking kunnen delen rond een aantal gemeenschappelijke inhoudelijke thema's. De bedoeling is hierbij om elkaars werking nog beter te leren kennen, en elkaar te inspireren. De planning hierrond zal worden opgemaakt in januari 2019.

5.1.5. Visuele voorstelling 'visie – missie'

Bij het opmaken van een procedure m.b.t. het onthaal van nieuwe medewerkers, kwam geregeld de vraag naar boven hoe 'visie' en 'missie' van de organisatie kan worden overgebracht aan nieuwe medewerkers. In 2019 is het de bedoeling hierrond tot een visuele voorstelling te komen, waarin de kernwaarden van de organisatie centraal staan.

5.1.6. Kwaliteitszorg: jaaractieplan 2019

Actiepunten	Timing
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Missie, visie, warden en referentiekaders ACTIEPUNT: De verouderde versie uit het KHB dient op punt te worden gesteld. Concreet plannen: wie, wanneer, wat, Dit zal voort vloeien vanuit de processen die lopende zijn in het beleidsteam.	Mei
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Pedagogisch profiel ACTIEPUNT: De verouderde versie uit het KHB dient op punt te worden gesteld. Concreet plannen: wie, wanneer, wat, Dit zal voort vloeien vanuit de processen die het beleidsteam aan het lopen is.	Mei
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Strategisch beleid ACTIEPUNT: Dit wettelijk verplicht onderdeel uit werken. Concreet plannen: wie, wanneer, wat, Dit zal voort vloeien vanuit de processen die het beleidsteam aan het lopen is.	Oktober
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Communicatiebeleid ACTIEPUNT: Dit wettelijk verplicht onderdeel uit werken. In navolging van de lopende processen vanuit het beleidsteam, dient te worden bekeken of hier in 2019 ruimte voor is. Indien niet, dient dit elders op de kwaliteitsplanning te komen.	Oktober
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Innovatiebeleid ACTIEPUNT: Dit wettelijk verplicht onderdeel uit werken. In navolging van de lopende processen vanuit het beleidsteam, dient te worden bekeken of hier in 2019 ruimte voor is. Indien niet, dient dit elders op de kwaliteitsplanning te komen.	Oktober
THEMA: Leiderschap SUBTHEMA: Visie op leidinggeven ACTIEPUNT: Het lopende proces van het beleidsteam dient uit te monden in een visie op leidinggeven.	Januari
THEMA: Leiderschap SUBTHEMA: Organisatiestructuur en -visie ACTIEPUNT: Het lopende proces van het beleidsteam dient uit te monden in een organisatiestructuur en een organisatievisie.	Januari
THEMA: Middelen en partnerschappen SUBTHEMA: Infrastructuur – Financieel beleid – Informatie – Personele middelen – Interne en externe overlegorganen en samenwerkingsverbanden ACTIEPUNT: In kaart brengen van de huidige manier van werken	Januari
Verpleegkundige handelingen door niet-verpleegkundig personeel ACTIEPUNT: opvolgen en afronden van acties hierrond uit 2018	Februari
Gepland in 2019 volgens 5-jarenplanning	
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Professionele ontwikkeling en vorming ACTIEPUNT: Uitwerken van een intern VTO-beleid, met een duidelijke visie en daarbij horende interne afspraken.	November
THEMA: Personeelsbeleid	April

SUBTHEMA: Functiebeschrijvingen, -profielen, en competentieprofielen ACTIEPUNT: actualiseren en op punt stellen; checklisten per functie opmaken i.f.v. onthaaltraject van nieuwe medewerkers en uitdiscussiëren terminologieën	
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Aanwerving en onthaal, en uitstroom ACTIEPUNT: procedure 'onthaal nieuwe medewerkers' finaliseren en in voege laten treden	Februari/juni
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Algemeen personeelsbeleid ACTIEPUNT: Verder uitwerken huishoudelijk reglement	Januari
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Algemeen personeelsbeleid ACTIEPUNT: Uitschrijven werkwijze functioneringsgesprekken	September
THEMA: Medewerkersresultaten SUBTHEMA: Personeelstevredenheid ACTIEPUNT: Bepalen of er opnieuw een tevredenheidsmeting voor personeel zal worden georganiseerd, en deze eventueel tot uitvoering brengen.	Maart
THEMA: Medewerkersresultaten SUBTHEMA: Indicatoren en kengetallen ACTIEPUNT: Bekijken welke actiepunten gewenst zijn voor dit wettelijk verplicht kwaliteitsthema.	November
Doorlopend kwaliteitsthema	
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: Evaluatie nieuwe structuur KHB – opmaak visietekst 'omgaan met wachtlijsten'	Juli
Actuele items vanuit de wetgeving	
GDPR ACTIEPUNT: Verder uitwerken van 'register voor verwerkingsactiviteiten' samen met de ad-hocwerkgroep. Wanneer dit is afgewerkt, bekijken wat er verder nodig is (bv. nieuwe afspraken, nieuwe interne documenten, ...).	Februari

5.1.4. Informatica en informatieveiligheid

- Opvolging GDPR-proces (zie jaaractieplan kwaliteit).
- Update 'digitaal Journaal'
- Homogene huisstijl

5.1.5. Preventie en bescherming op het werk: jaaractieplan 2019

Actiepunten	Timing
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: Bijzondere werknemerscategorieën SUBTHEMA: Onthaal nieuwe medewerkers ACTIEPUNT: Uitrollen van uitgewerkt process (zie 2018)	Januari
THEMA: Noodsituaties SUBTHEMA: Ingrijpende gebeurtenissen ACTIEPUNT: Opvolgen van acties n.a.v. denkoefening uit 2018	Februari
THEMA: Organisatie welzijn SUBTHEMA: Methodieken en instrumenten ACTIEPUNT: Toevoegen van beleidsverklaring 'alcohol en drugs' aan arbeidsreglement.	November
Gepland in 2019 volgens 5-jarenplanning	
THEMA: Organisatie welzijn SUBTHEMA: EDPBW ACTIEPUNT: Evaluatie samenwerking	Mei
THEMA: Arbeidsveiligheid ACTIEPUNT: Bepalen welke acties binnen dit thema gewenst zijn en hierrond een planning maken.	April
THEMA: Hygiëne en verfraaiing van de werkplaats ACTIEPUNT: Gescheiden toiletten – rustlokaal voor zwangeren – overige acties bepalen	Oktober
Verplichte interne richtlijnen m.b.t. noodsituaties	
THEMA: Noodsituaties SUBTHEMA: Arbeidsongevallen en incidenten ACTIEPUNT: Uitwerken van visie op en werkwijze bij arbeidsongevallen	September
THEMA: Noodsituaties SUBTHEMA: Brandgevaar en –evacuatie ACTIEPUNT: Uitwerken en uitvoeren brandevacuatieoefening – uitvoeren risicoanalyse brand – volgen opleiding 'brand' door preventive-adviseur – opstart halfjaarlijkse brandrondgangen	Februari/Maart
THEMA: Noodsituaties SUBTHEMA: EHBO ACTIEPUNT: Opstart EHBO-vorming voor medewerkers – op punt stellen EHBO-koffers – registratiebladen 'eerste hulp' voorzien – officiële verzorgingslokalen voorzien in de organisatie	Februari /april

5.2. Per afdeling/team

5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1) Huis 1

- 'Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit' en de implementatiemogelijkheden in de werking van huis 1.
- Teambuilding.
- Huiselijkheid binnen een context van een residentiële voorziening.

2) Huis 2

- Nieuwe poging om nieuw basisuurrooster te ontwikkelen.
- Vorming 'geweldloos verzet en nieuwe autoriteit' en bekijken op welke manier dit kan toegepast worden.
- Betrokkenheid van ouders.
- Bewonersvergadering.

3) Huis 3

- Verder inzetten op 'geweldloos verzet en nieuwe autoriteit' (afwerken vorming) + toepassing in de groep.
- Actualiseren van cliëntgericht netwerken en hierin uitbreiden (als methodiek inzetten en zien of dit een 'good practice' is).
- Samenwerken met initiatieven inzake diagnostiek (casuïstiek).
- Samenwerken met Masterstudent m.b.t. inhoud relatie hulpverlener-jongere.
- Samenwerking jongeren Ho-gent: kwaliteit van leven (zie p.40).
- Aan de hand van een studiedag organiseren we een teamdag rond 'social media' en 'privacy'.
- In petto: werken rond veerkracht (2019-2020).

4) Kamertraining en CBAW

- Verder inzetten op 'Geweldloos verzet en Nieuwe Autoriteit' (afwerken vorming) + toepassing.
- Actualiseren van cliëntgericht netwerken en hierin uitbreiden (als methodiek inzetten en zien of dit een 'good practice' is).
- Samenwerken met Masterstudent m.b.t. inhoud relatie hulpverlener-jongere.
- Samenwerking jongeren Ho-gent: kwaliteit in het leven (zie ook thema's 2018).
- In petto: aanbod jongeren 18+-25 jaar.

4.2.2. Dagcentra

Dagcentra-overschrijdend: handvaten m.b.t. nazorg.

1) Letha

- Talenten binnen de groep
- Beloningssysteem participatiever
- Ontlaadplekken
- Tuinaanleg
- Faith

2) De Pedaal

- Hernieuwen van het concept ouderwerking en een nieuwe wervingscampagne voeren bij ouders.
- Individuele (leer)trajecten opstellen in dialoog met jongere en context en hoe ze een plaats kunnen krijgen in de gehele begeleiding.
- Herbepalen van het basisaanbod van de werking t.a.v. gezinnen en jongeren om te komen tot duidelijke interne samenwerkingsafspraken.
- Heropstarten van individuele R&W-trajecten en het implementeren van de terminologie in de groep.

4.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

- Effecten van aanmeldingssysteem op de werking (doelgroep, werklast, bezetting en benutting).
- Uitbouw van netwerken (professioneel en niet-professioneel) op casusniveau.
- Evaluatie praktijk nazorg.