Jaarverslag kwaliteit 2020

Vzw Martens-Sotteau

Meerhoutstraat 49
9041 Oostakker
09/255 90 10
www.martens-sotteau.be

INHOUDSTAFEL

1. Voorwoord……2
2. Visie op kwaliteit……3
3. Cijfers en inhoudelijke verdieping……4
    - 3.1. Bezetting en benutting……4
        - 3.1.1. Bezetting
        - 3.1.2. Benutting
    - 3.2. Thema's die het afgelopen jaar in de kijker stonden……9
        - 3.2.1. Nazorg
        - 3.2.2. Diversiteit binnen de groepen en de invloed op onze werking
        - 3.2.3. Trajectverloop bij schooluitval (secundair onderwijs)
        - 3.2.4. Druk op medewerkers
        - 3.2.5. Effect van de hulpverlening
        - 3.2.6. Corona
    - 3.3. Organisatiebrede thema's……35
        - 3.3.1. Missie, visie en strategie
        - 3.3.2. Theoretische denkoefening m.b.t. organigram van de dagcentra
        - 3.3.3. Elektronisch cliëntendossier eCQare
        - 3.3.4. Zoektocht naar nieuwe vertrouwenspersonen
        - 3.3.5. Arbeidsveiligheid en ergonomie
        - 3.3.6. Thuiswerk
        - 3.3.7. Informatieveiligheid
        - 3.3.8. Uniforme huisstijl
        - 3.3.9. Opstart CPBW
    - 3.4. Infrastructuur en logistiek……38
        - 3.4.1. Ambities voor de toekomst
        - 3.4.2. Acties doorheen 2020 en plannen voor 2021
    - 3.5. Fondsenwerving……40
    - 3.6. Agressie en onthaalplekken……41
    - 3.7. Accenten in de afdelingen……42
        - 3.7.1. Dagcentrum De Pedaal – de coronacrisis
4. Zelfevaluatie……50
    - 4.1. Groeiniveaus……50
    - 4.2. Terugblik op de kwaliteitsplanning en verbeteracties……51
5. Planning en vooruitblik……52
6. Vormingen en netwerkcontacten……53
7. Bijlage……54

1. VOORWOORD

Het hoeft geen betoog dat 2020 op z'n zachtst gezegd een heel bijzonder jaar was. Voor 2020 hadden we een goed gevulde planning voorzien. We hadden er allen veel zin in. Het opzet was om een traject te lopen met een externe partner om zo opnieuw onze blauwdruk, onze missie en visie vast te leggen.
Hier werd reeds een start in genomen, maar Covid heeft hier heel wat stokken in de wielen gestoken, waardoor dit traject écht nog in prille fase zit.

Er is het afgelopen jaar enorm veel tijd gestoken in het zoeken naar manieren waarop we de kinderen/jongeren en hun gezinnen, blijvend kwalitatief konden begeleiden, met alle restricties die er waren/zijn. Vaak hadden we het gevoel niet meer met de essentie van ons werk te kunnen bezig zijn.
Het was zoeken naar manieren om verbonden te blijven (met cliënten, maar ook onderling onder collega's), voldoende inhoudelijke verdieping te krijgen, om zuurstof te tanken bij al die moeilijke momenten, elkaar te ondersteunen, … .

Het was echter niet allemaal kommer en kwel. Desondanks de vele hinderpalen waren er ook heel veel moment om trots op te zijn, leerkansen, … .
Er waren momenten waarbij we als Marten-Sotteau elkaar vonden en voor elkaar in de bres sprongen (over afdelingen heen). Er werd creatief omgesprongen met begeleiden van gezinnen, kinderen en jongeren en nieuwe terreinen werden ontgonnen.
Ook onze digitale grenzen werden opgezocht.

We kunnen echter niet miskennen dat dit heel wat gevraagd heeft van alle medewerkers! Ik ben dan ook ontzettend dankbaar dat ik op zo'n mensen kan rekenen. Mijn hoedje af voor ieder van hen.

Naast Covid zijn er we er toch ook in geslaagd met een aantal thema's aan de slag te gaan, in dit verslag valt hierover een weergave te lezen.
Jullie zullen ook zien dat ons jaarverslag er niet uitziet zoals andere jaren. We hopen hierbij meer een levendig verhaal te kunnen brengen van Martens-Sotteau.

We wensen jullie allen veel leesplezier.

Sophie Jacobs,
directie

2. VISIE OP KWALITEIT

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.

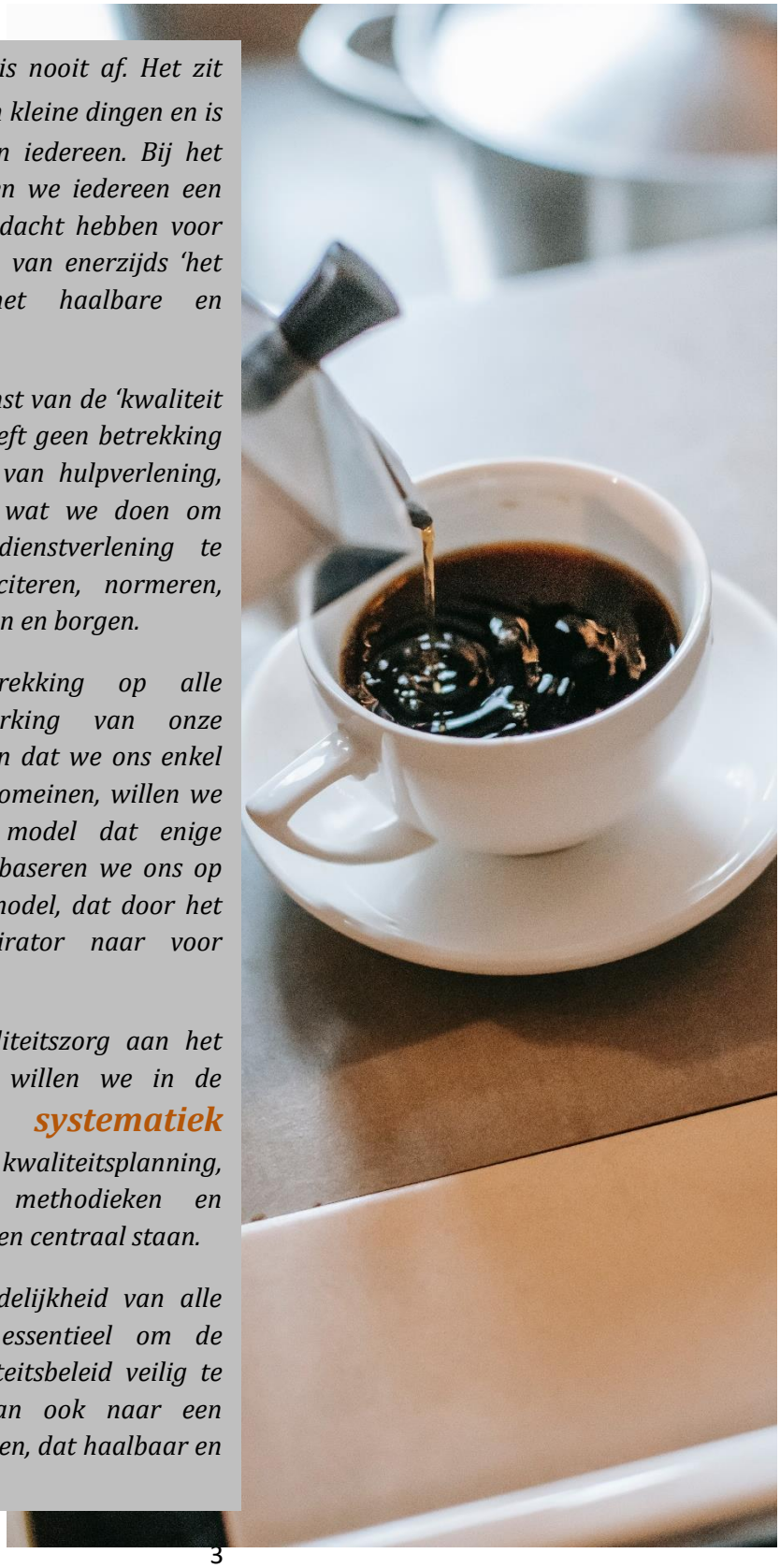
Het werken rond kwaliteit is nooit af. Het zit ***dagdagelijks*** *in grote en kleine dingen en is de verantwoordelijkheid van iedereen. Bij het werken rond kwaliteit willen we iedereen een stem geven en blijvend aandacht hebben voor het geheel, binnen de lijnen van enerzijds 'het ideale' en anderzijds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



3. CIJFERS EN INHOUDELIJKE VERDIEPING

3.1. Bezetting en benutting

3.1.1. Bezetting

Module	Maximum	Bezetting				
		2016	2017	2018	2019	2020
Verblijf/ kamertraining	32	97,7%	91,4%	95,0%	93,7%	92,3%
Dagbegeleiding in groep	20	69,9%	93,3%	93,4%	93,7%	97,5%
Contextmodules	73	99,4%	92,2%	93,9%	94,5%	92,3%
Laagintensief	51	107,8%	97,3%	95,0%	96,0%	94,3%
Breedsporig	18	82,2%	85,6%	95,1%	95,8%	94,9%
CBAW	4	70,8%	57,4%	72,3%	69,4%	54,3%
Totaal	**125**	**95,5%**	**92,2%**	**94,2%**	**94,2%**	**93,1%**

Globaal blijven de bezettingscijfers binnen Martens-Sotteau nog steeds **in lijn met de voorgaande jaren**.

T.o.v. de twee voorgaande jaren ligt het globale cijfer 1,1% lager. Dit valt te verklaren door een aantal factoren verschillend per afdeling.

Voor verblijf hebben we in 2020 iets meer nieuwe opnames gekend t.o.v. de jaren ervoor (11 in totaal). Het **invullen** van **vrije plaatsen** blijft een **heikel punt**. Het activeren van de wachtlijst is een continu proces, waarbij het steeds enige tijd duurt eer een kandidaat-instroom gevonden wordt. Volgende oorzaken worden hierbij steeds aangegeven:

- CPA (contactpersoon-aanmelder) gaat niet in op een vrije plaats.
- CPA is niet of moeilijk bereikbaar.
- Weerstand tegen de plaatsing van de jongere en/of de context, waardoor gerechtelijke tussenkomst nodig is.
- Jeugdrechter die terugkomt op eerder gemaakte beslissing, vraagt om de plaats even open te houden om de cliënt te overtuigen opgenomen te worden.
- …

Deze factoren blijven er voor zorgen dat er steeds heel wat vertraging zit op het invullen van een vrije plaats. Bovendien kruipt er heel veel tijd in. Tijd die in sommige gevallen ook niet resulteert in een opname.
Uiteraard heeft corona dit nog meer bemoeilijkt. Mensen stelden vragen bij de veiligheid binnen de voorziening, face-to-face contacten konden niet altijd doorgaan. Het was ook zoeken om heel aanklampend te blijven, zowel voor verwijzer als voor medewerkers van Martens-Sotteau.

Voor **dagbegeleiding** zien we een **significante stijging** in de bezetting (+3,8%). De jaren ervoor werd geïnvesteerd in het activeren van aanmelders om kinderen/jongeren op de wachtlijst te plaatsen. Aanmelders gingen er soms van uit dat het niet loonde om iemand op de wachtlijst te plaatsen, waardoor de wachtlijst op een gegeven moment leeg bleek te zijn (vooral voor dagcentrum De Pedaal – adolescenten) en het dan ook zoeken was naar een nieuwe opname.

Daarnaast werd ook binnen De Pedaal de jaren ervoor een traject gelopen om terug op zoek te gaan naar de eigen identiteit van het dagcentrum. Een aantal werkingsprincipes werden onder de loep genomen en op scherp gezet. Er werd ook op zoek gegaan naar de krachten van het dagcentrum. Dit om ook naar buiten te kunnen komen met een verhaal dat voor onszelf en voor de partners terug duidelijk was. We vermoeden dat dit ook mee een rol heeft gespeeld in het aantal opnames.

Binnen contextbegeleiding zijn de cijfers ook iets gedaald (-1,3%). **CBAW** blijft hierbij een heel lage bezetting hebben. Gezien het beperkt aantal plaatsen is de globale invloed hiervan echter beperkt.
Een aantal hindernissen spelen ons hierbij parten. Eerst en vooral zien we dat de jongvolwassenen die binnen CBAW begeleid worden vaak heel **complexe problematieken** vertonen. Hierbij moet heel veel geïnvesteerd worden in nabijheid en opzetten van netwerken. Dit vraagt frequent overleg met partners. Hierdoor slagen we er niet in om meer dan 3 begeleidingen op te nemen. Daarnaast is de woonproblematiek ook vaak een struikelblok. In het jaarverslag van het werkjaar 2021 wensen we dit verder uit te diepen.

3.1.2. Benutting

I. Verblijf

	2019	2020
Januari	74	68
Februari	73	56
Maart	67	72
April	57	71
Mei	69	69
Juni	66	70
Juli	53	52
Augustus	48	60
September	65	73
Oktober	61	78
November	63	71
December	63	72
Totaal	**63**	**67**

De benuttingscijfers liggen iets **hoger** dan voorgaande jaren. Corona en de lockdown hebben hier zeker een rol gespeeld. Daar waar in andere voorzieningen melding gemaakt werd van heel wat kinderen en jongeren die voor lange tijd thuis verbleven tijdens deze periode en dit opportuniteiten meebracht om in de context een aantal zaken te laten proefdraaien en creatief aan de slag te gaan, was dit effect bij Martens-Sotteau heel minimaal.
Er zijn een paar kinderen/jongeren naar huis kunnen gaan en dit bracht inderdaad wel wat experimenteerruimte mee, waardoor ook een paar kinderen/jongeren ook effectief naar huis zijn kunnen gaan.
Echter aangezien wij relatief veel opnames hadden in het voorjaar en veel kinderen/jongeren aan het begin van hun traject in Martens-Sotteau zaten, was er **weinig mogelijkheid** om reeds voor **lange tijd in de context** te vertoeven.
Daarnaast hebben we binnen Martens-Sotteau ook een aantal **langverblijvers**, met bitter weinig mogelijkheden in de context of ruimer netwerk.

II. Dagbegeleiding in groep

	2019	2020
Januari	71,13	63,10
Februari	76.56	74,06
Maart	70,17	36,08
April	63,07	0,00
Mei	85,76	27,43
Juni	62,50	68,49
Juli	62,50	59,38
Augustus	70,31	70,00
September	75,85	86,64
Oktober	76,99	88,64
November	78,29	69,41
December	56,82	62,50
Totaal	**71,03**	**59,40**

De benutting in onze dagcentra is zoals verwacht heel **fors gedaald** (+/- 11%). Dit valt uiteraard volledig te verklaren door de sluiting van de dagcentra in de lockdown tijdens het voorjaar.
Dit wil evenwel niet zeggen dat er werd stilgezeten in deze periode. Begeleiders van het dagcentrum sprongen in in onze residentiële leefgroepen om aldaar de werking rond te kunnen krijgen.
Daarnaast werd er ook voor gezorgd dat de kinderen/jongeren en hun context in de dagcentra blijvend en corona-proof konden worden begeleid. Hierbij ontstonden allerlei **creatieve manieren om contact te houden** en nabij te blijven:

- 'Wandelgesprekken'.
- Reservatiesysteem voor de tuin van Letha, waarbij een gezin gebruik kon maken van de tuin om zo ook eens op een veilige manier buiten te kunnen spelen. Via het raam werden dan ook gesprekjes gevoerd met begeleiding.
- Individuele huiswerkbegeleiding in de tuin van De Pedaal: jongeren die niet in de mogelijkheid waren thuis online lessen te volgen, konden naar de tuin van de Pedaal komen alwaar ze gebruik konden maken van computers van Martens-Sotteau en individueel ondersteund konden worden.
- Afleveren van crea-pakketten in de gezinnen.
- Online gesprekken.
- …

Het was niet steeds eenvoudig om dit alles blijvend te realiseren. Echter de **voldoening en dankbaarheid** van de kinderen/jongeren en hun gezinnen was groot, waardoor de connectie met cliënten des te sterker werd.

Wanneer de dagcentra terug open gingen konden we ook nog niet meteen op volle kracht terug open gaan. Het was even zoeken dit op een veilige manier te kunnen organiseren, alsook de cliënten er van te overtuigen dat dit op een veilige manier kon verlopen.

III. Contextbegeleiding

	Contacten per maand		Contacten per kwartaal		Streefcijfer per kwartaal
	2019	2019	2019	2020	
Januari	667,70	643,14	1861,28	1920,38	1209
Februari	620,79	595,83			
Maart	572,79	681,41			
April	549,31	541,63	1667,85	1923,83	1209
Mei	581,77	621,93			
Juni	536,77	760,27			
Juli	536,44	472,10	1472,36	1682,52	1209
Augustus	455,83	502,64			
September	480,09	707,78			
Oktober	642,50	668,78	1793,29	1869,07	1209
November	564,50	629,70			
December	586,29	570,59			

Desondanks de coronacrisis vonden we het belangrijk heel nabij te blijven bij gezinnen die we begeleiden. Zeker aangezien we sterk opmerkten dat deze gezinnen heel erg aan het worstelen waren en de spanningen hierdoor vaak ook de hoogte in gingen: mensen die tijdelijk werkloos waren en hierdoor het financieel nog moeilijker kregen, kleine behuizing met veel gezinsleden, schoolwerken met beperkte digitale middelen en ouders die het moeilijk hadden hun kind hierbij te ondersteunen, … .

Dit resulteerde in een **stijging** van het **aantal contextcontacten**. Zoals ook bij dagbegeleiding reeds vermeld gingen we ook hier op zoek naar alternatieven om gesprekken te kunnen voeren en nabij te kunnen zijn:

- Deurcontacten.
- Wandelgesprekken.
- Gesprekken in de tuin.
- Online gesprekken.
- …

3.2. Thema's die het afgelopen jaar in de kijker stonden

3.2.1. Nazorg

I. Intro

Het team van Sigma (dienst voor contextbegeleiding) is al enkele jaren aan het uitzoeken hoe we de nazorg voor gezinnen die we begeleid hebben willen uitbouwen. Niet enkel is het een opdracht vanuit de overheid om te voorzien in nazorg, zelf vinden we een transparant en duidelijk aanbod in **nazorg** een **meerwaarde** voor de werking. De voorbije periode zijn we op casusniveau op het einde van een begeleiding in dialoog gegaan met de cliënten. We bekeken welk aanbod aangewezen was en hoe we dit konden uitwerken op een manier die aansloot bij de vraag van cliënten. Heel regelmatig resulteerde deze dialoog in een aanbod waarbij voor cliënten hetzij op eigen vraag, hetzij met een vooraf bepaalde intensiteit nog 5 begeleidingsgesprekken georganiseerd werden. Daarnaast blijven we voor cliënten en voor hulpverlening die verder aan de slag gaat met de gezinnen ook telefonisch beschikbaar.
We blijven bekommerd of we dit aanbod ook op lange termijn kunnen waarmaken en of dit niet zodanig **tijdsintensief** wordt dat de tijdsinvestering ten koste zou gaan van de lopende begeleidingen. Om er een beter zicht op te krijgen, registreerden we het voorbije werkjaar hoeveel tijd we besteed hebben aan nazorg. Daarnaast hebben we ook de ander afdelingen gevraagd hetzelfde te doen.

II. Cijfers

	Verblijf en CBAW				**Dagcentra**		**Dienst voor contextbegeleiding**
	H1	H2	H3	KT/ CBAW	Letha	Pedaal	Sigma
Contacten jongere en/of context	3u10'	1u	1u		9u25'	22u20'	32u30'
Telefonische contacten jongere en/of context	30'	3u10'			4u10'	9u10'	
Totaal direct cliëntcontact nazorg	3u40'	4u10'	1u		13u35'	31u30'	32u30'
Contact derden	2u	2u5'		15'	Niet geregistreerd		1u55'
Totale tijdsinvestering nazorg	**5u40'**	**6u15'**	**1u**	**15'**	**13u35'**	**31u30'**	**34u25'**
	12u10'				**45u5'**		**34u25'**

Voor de dienst contextbegeleiding noteerden we 17 huisbezoeken in het kader van nazorg. Niettegenstaande we door de coronacrisis een beperkt aantal begeleidingen afsloten in 2020 (5 afsluiters tegenover 10 gemiddeld de voorbije werkjaren) hebben we een kleine 35 uur besteed

aan nazorgcontacten. Wanneer we de verplaatsingstijd gaan bijtellen komen we op een totaal van om en bij 50 uur die op jaarbasis geïnvesteerd werd in nazorg. Dit is het equivalent van ons aanbod aan rechtstreekse cliëntcontacten voor de lopende begeleidingen over een termijn van 2 weken.
We gingen in gesprek zowel met de eigen medewerkers als met medewerkers uit de andere afdelingen over de cijfers, de invulling en de (meer)waarde van een nazorgaanbod. Wat volgt kan een basis zijn om voor onze organisatie de **visie op nazorg** te **verdiepen**.

III. In dialoog met medewerkers

We gingen in gesprek met een medewerker uit elke afdeling. Het groene kader staat voor de insteek vanuit het dagcentrum (De Pedaal), blauw voor een afdeling vanuit de module verblijf (adolescentengroep), geel voor de dienst voor contextbegeleiding (Sigma).

Zijn er vaste afspraken in de werking rond het aanbod van nazorg?
De organisatie van nazorg gebeurt op casusniveau, er is geen vast systeem, geen procedure. Bij het afsluiten van een begeleiding krijgt elke gezin en elke jongere te horen dat ze nog terecht kunnen bij het dagcentrum (bellen, mailen, eens binnen springen,…). Daarnaast wordt er ongeveer een maand na het stoppen van de begeleiding telefonisch contact genomen met de gezinnen om te beluisteren hoe het loopt.
Bij elke begeleiding die afgesloten wordt, krijgen de jongeren en de ouders te horen dat ze contact kunnen opnemen als we voor hen nog iets kunnen betekenen. Meer concreet wordt dit niet gemaakt.
Bij het afsluiten van een begeleiding wordt in dialoog met het team en de gezinnen bekeken welk aanbod geboden kan worden. Het minimale is de uitnodiging naar het gezin of de vervolghulpverlening om telefonisch contact te nemen als we nog iets kunnen betekenen. Het maximale is een aanbod van 5 huisbezoeken op vraag van de cliënten.

Is er nood aan een vaste procedure nazorg?
Het uitschrijven van een aanbod staat al even op het to-do-lijstje. Het systeem nu is een ongeschreven iets, waar ieder teamlid weet van heeft. Het zou wel handig zijn dit uit te schrijven en op te nemen in het kwaliteitshandboek. Een procedure zou er vooral moeten uitzien als een globaal kader waarbij op casusniveau kan afgesproken worden wat mogelijk is. De vrijheid moet er blijven om gemotiveerd af te wijken van wat uitgeschreven staat.
Een vaster kader zou een meerwaarde kunnen hebben. Een iets concreter aanbod zou de drempel voor gezinnen en jongeren kunnen verlagen om contact op te nemen als er een vraag is. Het duidelijk formuleren van die mogelijkheid geeft al het signaal dat je er rekening mee houdt dat er nog vragen kunnen rijzen. Misschien zouden mensen dan ook sneller een beroep op ons doen.
Het kader dat nu bestaat is helpend om voor jezelf als begeleider te kunnen afbakenen en het beheersbaar te houden. Een standaardaanbod voor elk gezin is onnodig en niet haalbaar als het gaat over wat nu maximaal geboden wordt. De sterkte ligt juist in het feit dat het flexibel is, op vraag van de cliënten en voldoende handvaten geeft om aan de slag te gaan. Het kader is voor elk teamlid duidelijk. Voor nieuwe medewerkers zou het misschien wel handig zijn dat de praktijken waarmee we geëxperimenteerd hebben en die weerhouden werden als 'good-practices' uitgeschreven staan.

Hoe kijk je naar de cijfers (cfr. registratie nazorgcontacten)?
De grote tijdsinvestering van het afgelopen werkjaar lijkt eerder toevallig. Er zit één uitschieter bij: in één situatie zijn er, in afspraak met de verwijzer, nog veel nazorgcontacten geweest met een uitgesproken agenda. Meestal zijn de nazorgcontacten beperkt.
Er is wel heel weinig tijd geregistreerd voor nazorgcontacten. Mogelijks zijn contacten die leefgroepsbegeleiders na het afsluiten van een begeleiding hadden, niet geregistreerd. Anderzijds is het ook zo dat, als jongeren uit het residentiele vertrekken er meestal wel een vervolghulpverlening is: een mobiele dienst die overneemt, een consulent die ook nog betrokken blijft en dan het aanspreekpunt voor jongere en ouders is. Op die manier behouden de jongeren en de gezinnen aanspreekpunten buiten de begeleiding.
Qua tijdsinvestering is dit intensief. Het is onze taak als dienst om nazorg op te nemen, zelfs al komt dit bovenop je caseload. Soms helpt dit aanbod ook om cliënten te motiveren zonder begeleiding verder te gaan en het begeleidingstraject af te sluiten. Het inzetten van een nazorgaanbod is ook op vraag van de cliënt. Vermoedelijk betekent dit ook dat zij het ervaren als meerwaarde. Wel moeten we erop blijven toezien dat we kunnen waarmaken wat we afspreken om aan te bieden.

Welke feedback vang je op over het aanbod?
Meestal krijgen we “een merci’ te horen op de boodschap dat we er blijven zijn, al maken niet zoveel mensen echt gebruik van het aanbod. Via de cliëntenfeedback krijgen we ook te horen dat cliënten het informele aanbod zoals de nieuwjaarsreceptie appreciëren.
Weinig. Je merkt wel dat mensen die de uitnodiging krijgen om na afloop van begeleiding te bellen, daar ook soms gebruik van maken, hoewel ze vooraf hadden ingeschat dit niet te zullen doen. Daarin hoor je dat ze dit appreciëren dat we er nog op een manier zijn zonder dat we wekelijks langs gaan. We kunnen ook merken dat verwijzers het appreciëren dat we daar nog een aanbod in doen. Dit wordt vaak niet met zoveel woorden gezegd maar als je communiceert naar hen of naar andere hulpverleners wat je nog biedt als nazorg, hoor je reacties in de zin van dat is wel tof dat jullie dat doen, het afsluiten voelt beter als we weten dat die opties er nog zijn.

Welke acties plaats je onder nazorg?
Het beschikbaar blijven. Het is niet omdat de begeleiding hier stopt dat mensen niet meer terecht kunnen. Het is vooral een vorm van menselijkheid om dit aanbod te doen, die past in de visie van het dagcentrum als laagdrempelige vorm van hulpverlening. Heel veel acties: naast telefoontjes, eens binnen springen en berichtjes sturen ook uitwisseling of bemiddeling met vervolghulpverlening, een jongere begeleiden naar een andere dienst (bvb Tejo), een uitnodiging op de nieuwjaarsreceptie,… . Bij heraanmelding krijgen jongeren (of broer/zus) ook prioriteit op de wachtlijst.
Het aanbod om nog te bellen. Bij effectieve vragen proberen we deze in een doelstelling te gieten en met die doelstelling aan de slag te gaan, oplossingsgericht en zo snel mogelijk, bvb een overgang naar CBAW te realiseren, andere nieuwe hulpverlening inschakelen. Meestal is onze nazorg gericht op doorstroom naar andere hulpverlening. Verder ook een telefoontje naar de jongere en/of het gezin enige tijd na het afsluiten van de begeleiding. Soms hebben begeleiders na afsluiten van een begeleiding wel nog contact met jongeren via Facebook. Dat is nog een manier van verbinding die blijft bestaan.
Alles tussen een bericht of telefoontje tot een traject van maximaal 5 huisbezoeken. Ook beschikbaarheid en bereikbaarheid voor vervolghulpverlening is nazorg.

Wat is nog niet verteld?
Het dagcentrum is kleinschalig. Iedereen kent iedereen: de gezinnen en jongeren kennen de begeleiders en vice versa. Dit maakt de drempel laag om binnen te springen voor cliënten bij wie de begeleiding is afgesloten. Sommige jongeren springen zelfs nog makkelijker binnen na de begeleiding dan toen hun traject nog liep.
Het expliciteren van de nazorg creëert soms verwachtingen bij verwijzers. Het is al gebeurd dat verwijzers in het kader van nazorg nog opdrachten geven. Dan zit er storing op het traject. De inhoud en de vorm van het nazorgaanbod wordt bepaald door het gezin en samenspraak met het team en gebeurt op vraag van een gezin. We zien nazorg niet als begeleiding. Bij nazorg kunnen door derden geen expliciete doelstellingen gekoppeld worden, waarbij resultaten verwacht worden.

3.2.2. Diversiteit binnen de groepen en de invloed op onze werking

I. Inleiding

De voorbije jaren hebben we als organisatie gemerkt dat we ook in onze doelgroep dezelfde evolutie opmerken als breed-maatschappelijk: een **toenemende diversiteit** bij de jongeren/kinderen en hun context.

We worden als voorziening uitgedaagd om hierrond een visie te ontwikkelen, opgebouwde kennis en inzichten over de afdelingen heen uit te wisselen en hierdoor meer expertise op te bouwen.

In deze bijdrage willen we enkele topics toelichten.

II. Aanmeldingen

We merken **vooral** in de **afdelingen** die **RTH** aanbieden (met name De Pedaal 66% en Letha 75%) dat een grote groep van de kinderen en jongeren die aangemeld worden een migratie-achtergrond hebben. Dit is een tendens die zich heeft ingezet van zodra de aanmeldingen verliepen via de brede instap en we met ons hulpaanbod voor de toegangspoort werden gesitueerd.
Dit zorgde voor een vrij goede weerspiegeling van de Gentse populatie van kinderen en jongeren, qua diverse achtergrond.

In sommige landen van herkomst is het hulpverleningsaanbod dat wij aanbieden weinig tot niet gekend. Dit vraagt vaak een goede kennismaking bij de start van een hulpverleningstraject. Waarbij **goede informatie** van wat hulpverlening inhoudt - m.n. de intensiteit en engagement in aanwezigheid in de dagbegeleiding, alsook het wekelijks hebben van contextgesprekken – **essentieel** blijkt.
In enkele situaties leidde dit tot een vroegere stop van een begeleiding of een begeleiding die uiteindelijk toch niet wordt opgestart. De verwachtingen wederzijds bleken niet helemaal duidelijk.

Ook binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening vertoonde de toestroom van aanmeldingen van jongeren met migratie-achtergrond een stijgende lijn. In tegenstelling tot bij de rechtstreeks toegankelijke afdelingen is het de verwijzer/aanmelder die beslist op welke wachtlijst het dossier wordt aangemeld. Het niet vertrouwd zijn met deze vorm van hulpverlening heeft geen invloed op de effectieve opstart van een begeleiding, de aan- of afwezigheid van motivatie – match tussen vraag en aanbod daarentegen wel.

III. Lopende begeleidingen

In alle afdelingen merken we dat de diversiteit van de doelgroep de laatste jaren heel sterk is toegenomen.

Het aantal begeleidingen van kinderen en jongeren met migratie-achtergrond verschilt van jaar tot jaar sterk.

Werkjaar 2020 – percentage begeleidingen context met migratie-achtergrond	
Sigma, dienst contextbegeleiding	5,5%
Begeleidingstehuis (incl. CBAW)	40%
Dagcentrum Letha	89%
Dagcentrum De Pedaal	52%

Binnen alle groepswerkingen (dagbegeleiding en verblijf) groeit de aandacht voor het thema diversiteit en de impact op de werking evenredig met het aantal begeleidingen binnen deze modules. We proberen bewust stil te staan bij wat het betekent om samen te leven in een groep met kinderen/jongeren met diverse achtergronden. We **houden rekening met verschillende religies**: aangepaste maaltijden (Halal, Koosjer), alertheid voor religieus belangrijke momenten, alertheid bij aanschaf van educatieve materialen, … .
Als organisatie zijn we volop in ontwikkeling, momenteel zijn heel wat initiatieven op dit vlak afdelingsafhankelijk.

IV. Samenwerkingen met ondersteunende diensten

Wat opvalt in de hulpverleningstrajecten die we samen lopen met gezinnen met een migratieachtergrond, is dat het **hulpverleningslandschap veel minder gekend** is bij hen.

Het weet hebben van bepaalde noodzakelijk ondersteuning, die zich niet situeren op pedagogisch vlak, maar eerder op materieel, tewerkstelling, administratief, … zijn vaak ongekend. Dit vraagt een extra focus binnen onze hulpverlening om gezinnen toe te leiden tot de noodzakelijk ondersteuning om een aantal basisbehoeften in orde te maken. Er gaat dus heel

wat overleg en ondersteuning naar deze voorwaardelijke doelstellingen om nadien te kunnen werken aan andere doelstellingen.

Dit wil zeggen dat we vaak in die gezinnen, **meer ruimte en tijd voor overleg** moeten inplannen.

Daarnaast hebben we, de hulpverleners, zelf ook nood aan extra ondersteuning om onze hulpverlening voldoende cultuur divers te maken. Hierbij laten we ons ondersteunen door volgende organisaties:

V. Inzetten op communicatie

Als hulpverlener zijn we ervan overtuigd dat investeren in een goede communicatie in begeleidingstrajecten van noodzakelijk belang is.
Begeleiden van gezinnen die een andere moedertaal hebben en de Nederlandse taal niet machtig zijn, vraagt een **zoektocht** om de **communicatie zo zuiver en vlot mogelijk** te laten verlopen. De hulpverlening heeft slechts kans op slagen mits er voldoende betrokkenheid is, hierbij is begrijpbare communicatie cruciaal.
Als organisatie investeren we hier bewust in en gaan we op zoeken naar oplossingen om die taalbarrière te overbruggen. We kiezen er telkens voor om bij belangrijke schakelmomenten in

de hulpverlening, zoals intake, handelingsplanbesprekingen, afrondingsgesprekken **in** te **zetten op tolken**.
Dit gebeurt op verschillende manieren:

Tolkendienst In- Gent : Live tolken/online via IN-Gent

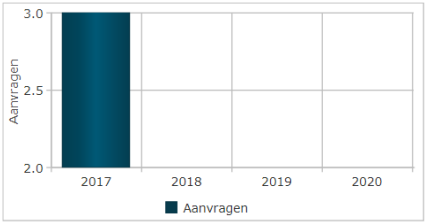
De samenwerking met In-Gent loopt al enkele jaren. Het voorbijgaande jaar werden er enkel vanuit drie afdelingen (2 modules) samengewerkt met deze dienst: begeleidingstehuis (verblijf) en dagcentra Letha en De Pedaal (dagbegeleiding). De beschikbaarheid van tolken, maar vooral de mate waarin er in de gezinnen in het Nederlands/Engels of Frans kan gecommuniceerd worden is hier heel erg bepalend in (zie tabellen hieronder).

➔ Dagcentrum De Pedaal

Statistieken — Martens Sotteau - Dagcentrum De Pedaal

Tolkaanvragen per jaar

Jaar	Aanvragen	In behandeling	Uitgevoerd	Niet uitgevoerd
2020	2	0	1	1
2017	3	0	1	2



Statistieken — Aanvrager: Martens Sotteau - Dagcentrum De Pedaal

Tolkaanvragen per jaar

Vertaalaanvragen per jaar

Aangevraagde talen

2020

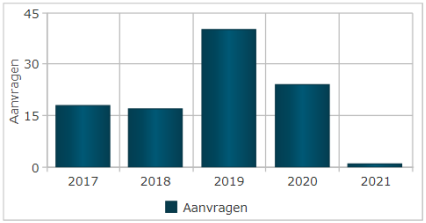
Taal	Aanvragen
Turks	2

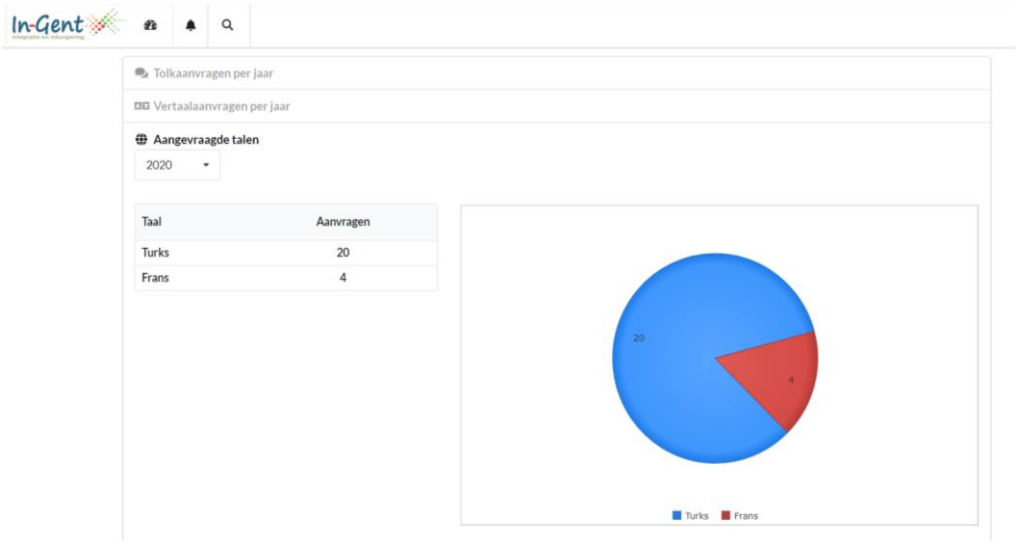
➔ Dagcentrum Letha

Statistieken — Martens Sotteau - Dagcentrum Letha

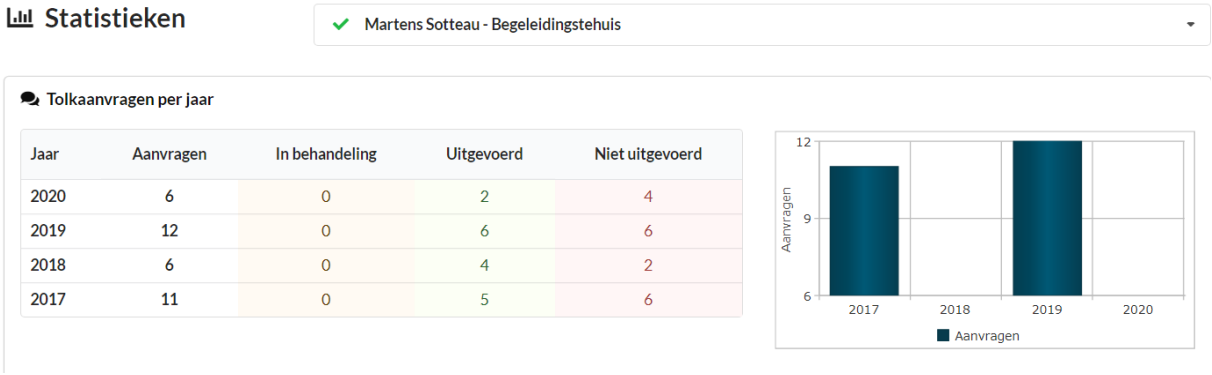
Tolkaanvragen per jaar

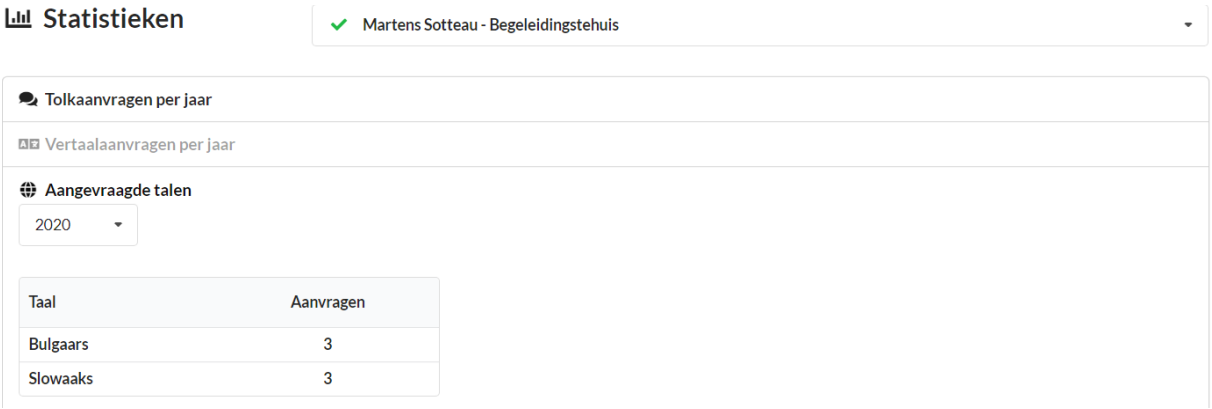
Jaar	Aanvragen	In behandeling	Uitgevoerd	Niet uitgevoerd
2021	1	0	1	0
2020	24	0	7	17
2019	40	0	15	25
2018	17	0	11	6
2017	18	0	8	10





➔ Begeleidingstehuis





De Covid19- pandemie heeft ook zijn invloed gehad op het gebruik van de tolkendienst. Vrij snel mochten de tolken niet meer live aanwezig zijn tijdens begeleidingsgesprekken. Er werd geschakeld naar online-tolken. Echter… het **gebrek aan voldoende digitale**

middelen zowel binnen de contexten als binnen de organisatie heeft er voor gezorgd dat van dit aanbod niet optimaal werd gebruik gemaakt.

Ba-Bel, Vlaamse tolkendienst

Binnen de residentiële werking hebben we het voorbije jaar heel frequent beroep gedaan op deze dienst zowel om telefonisch te communiceren met de contextfiguren, als om voicemail boodschappen na te laten.

Contextbegeleiding in een andere taal

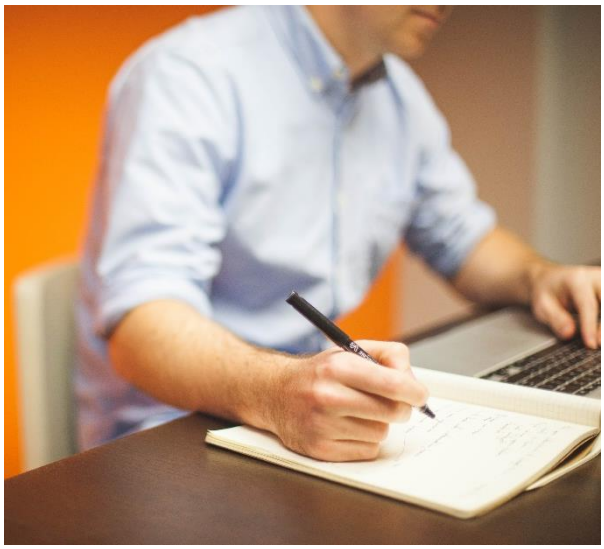
Engels, Frans zijn de gekende buitenlandse talen bij de medewerkers, enkele medewerkers beheersen de basis Turks, basis Spaans.

Niet formele tolken

Als alle voorgaande mogelijkheden tevergeefs verkend werden, wordt soms een ander opvoedingsfiguur betrokken als tolk.

> Vrienden/kennissen van cliënten die tolken valt sporadisch voor tijdens huisbezoeken, wordt zo veel mogelijk vermeden omwille van privacy, beroepsgeheim, juiste info… . Voor het uitwisselen van praktische info was deze manier van werken wel handig.

VI. VTO en expertise bevordering



We merken dat de diversiteit in de **weerspiegeling** van onze **personeelsbezetting**, nog zo goed als **niet aanwezig** is.
Het voorbij jaar waren er slecht 1 stagiaire en twee logistiek medewerkers met een migratieachtergrond.
We blijven investeren in **expertise-bevordering** rond dit thema. In 2020 is dit enkel (door de Covid-pandemie) via enkele webinars (Radar, Week van de veerkracht door Stad Gent) of via online supervisie van het OTA gelukt.

3.2.3. Trajectverloop bij schooluitval (secundair onderwijs)

Schooluitval is een thema dat reeds lange tijd een (groot deel) van het cliëntenbestand van onze organisatie doordringt. Urgentie om hier actief mee aan de slag te gaan noopt ons tot het breder **bekijken van dit probleem op organisatieniveau**. We waren nieuwsgierig naar hoe vaak dit probleem zich voordoet, of dit gebeurt in specifieke richtingen/schooljaren, welke alternatieve trajecten er allemaal ingezet worden, hoe jongeren dit beleven, … . In 2020 werd hier focus opgelegd door in samenwerking met de afdelingen die jongeren begeleiden (Sigma, De Pedaal, Huis 3, kamertraining, Huis 2) deze vragen te proberen beantwoorden. Daarvoor werd een bevraging gedaan in alle afdelingen, waarvan de richtvragen terug te vinden zijn in bijlage 7.2. De zoektocht hierrond en de eerste resultaten worden in dit onderdeel beschreven.

I. Over hoeveel situaties gaat dit?

Aantal situaties waar er door een moeilijk schoolverloop extra interventies ingezet worden (aanvullende/vervangende interventies)	
De Pedaal	8 jongeren (op 10 jongeren)
Huis 3	8 jongeren (op 9 jongeren)
Huis 2	Geen moeilijkheden met extra interventies aangegeven
Kamertraining	3 jongeren (op 6 jongeren)
Sigma, dienst contextbegeleiding	1 jongere

II. Betrokken richtingen en schooljaren

Hoofdzakelijk beroepsonderwijs (2e en 3e graad)
Uitzonderingen: 1 TSO, 1 CLW (deeltijds), 1 ASO
Richtingen zijn divers

III. Definitie dreigende schooluitval… en corona

Het is niet de bedoeling om de focus (dreigende) schooluitval te definiëren en bijkomend deze in relatie te brengen tot de gekozen trajecten. Weliswaar geven het grote aantal schoolproblemen aan dat dit wel zeer interessant is. Wat we wel al kunnen afleiden uit de bevraging is dat elementen in het welbevinden van de jongere, het niet naar school vertrekken (vermijden) om uiteenlopende redenen meer aan de basis liggen van (dreigende) schooluitval dan gedragsproblemen (niet meewerken/problemen met gezag/…) op school.

De verzamelde informatie is 'aangetast' door corona. Het schoolverloop is bij niemand 'normaal' verlopen. Dit heeft zowel positieve als negatieve impact gehad op het schoolverloop van de jongeren die door onze organisatie worden begeleid.
Onder de negatieve impact horen: afwezigheid van verbinding, verlies van structuur, niet te motiveren voor online lessen, panikeren, ontsnappingsmogelijkheden zoeken, … .
Onder de positieve impact: kunnen thuis werken, een aanbod op maat uitgewerkt, gevoel van drukvermindering, … . De 'alternatieve' trajecten waren slechts minimaal inzetbaar, doordat er binnen de coronamaatregelen geen mogelijkheden waren deze te organiseren.
Alle informatie is dus doorheen deze crisis te interpreteren, maar daarom niet minder belangrijk.

IV. Overzicht van soorten trajecten die worden ingezet

In wat volgt bieden we de lezer een oplijsting van alle **soorten trajecten** die aanvullend of vervangend werden aangeboden aan jongeren waarbij er een moeilijk schoolverloop is.

Trajecten in **combinatie met schoolparcours**

- Groep Intro vzw en vzw Apart: NAFT (Naadloze flexibele trajecten), in combinatie met school.
- CLB interventies in bijna alle situaties: gaande van individueel ondersteunend gesprek met jongeren, ondersteunend in traject met jongere, CLB medewerker (als aanmelder bij NAFT), netwerkoverleg, … .
- Therapeutisch dagaanbod, in combinatie met schoollopen.

Tijdelijke onderbreking van het schoolparcours

- Time-out in een meer gesloten voorziening.
- Ziekte (rust).
- Therapeutisch psychiatrisch aanbod.
- Lejo vzw als time-out.

!! De aanleiding naar dit soort van interventies gebeurt meestal pas als er ook op andere domeinen problemen aanwezig zijn (totaal welbevinden, gedragsproblematiek). We zien dat de drempel naar externe time-out wel hoog ligt (intake, motivatie, onbekendheid).

Heroriëntering naar een richting met minder studiedruk: minder leren, meer doe-gericht leren

- Overgang van TSO naar BSO.
- Overgang van BSO naar Deeltijds Onderwijs (vanaf 15 jaar mogelijk).
- Ziekenhuisschool.

Bij heroriëntering wordt regelmatig gebruik gemaakt van 'onderwijskiezer' (www.onderwijskiezer.be).

Individueel ondersteunende acties vanuit de scholen zelf

- Taken op school maken, individueel gecoacht worden door leerkracht.
- Individuele coaching GIP (geïntegreerde proef) door leerkracht.

Maandelijks **netwerkoverleg**

In een aantal situaties is er terugkerend netwerk overleg: jongere (soms wil de jongere niet aansluiten), CLB, leerlingbegeleider, specifieke leerkracht, graadcoördinator, gezinscontext en hulpverlener om te werken rond concrete doelen als extra ondersteuning.

Ouders actief inzetten op vlak van schoolaanwezigheid

- Ouders vragen om jongere zelf te bellen bij schoolverzuim.
- Thema school bespreken op contextoverleg.
- Ouders zelf toezicht laten doen op schoolwerk/mee opvolgen van smartschool.

V. Schets van impact trajecten (hypothetisch, gezien de bijzondere corona-omstandigheden)

BEVINDINGEN VANUIT GEREGISTREERDE INFORMATIE

Ongeacht het traject dat wordt ingezet zien we een – tijdelijk - **positief effect** m.b.t. behoud van onderwijs, gaande van een week naar een meer langduriger effect.

Trajecten die **verlichting van leerdruk** beogen (minder dagen school/overgang voltijds naar deeltijds onderwijs) lijken hoger te scoren naar effect, naast zeer individuele op-maat-begeleiding door de school zelf.

Time-out-trajecten hebben eerder effecten met **korte duur**.

Effecten van netwerkoverleg zijn moeilijk in te schatten. Wat wel een effect heeft is de aandacht voor de jongere en de **verbreding/verduidelijking in het kijken naar schoolverwachtingen** en komen tot een plan. Er komt meer zicht op het totaal functioneren.

CLB wordt in veel situaties aangesproken als **actieve medewerker**.

Met ouders samen kijken naar een schoolproblematiek is **verrijkend** maar heeft slechts in enkele gevallen een impact op het schoolgaan.

BELEVING JONGERE ZELF

Ook enkele jongeren werden bevraagd naar de impact van het traject dat ze gelopen hebben. Hierbij werden aan de hand van interviews vragen voorgelegd m.b.t. overgang naar CLW (Centrum leren en werken) en omtrent NAFT (Naadloze Flexibele Trajecten). In bijlage 7.3. zijn de vragen terug te vinden die richting gaven aan het interview. In wat volgt geven we enkele resultaten uit deze bevragingen weer.

➔ Interview omtrent overgang naar CLW - Centrum leren en werken (samenvatting)

"Y. is veranderd van richting naar een minder zware leerlast, zij doet de overgang van voltijds naar deeltijds onderwijs. Dit is ingezet vanaf het 5e middelbaar, dus op 16 jaar. Zowel in het voltijds als in het deeltijds onderwijs volgt zij de richting 'Verzorging'. De keuze van verandering van onderwijsvorm komt er doordat het voltijds onderwijs te zwaar wordt, zowel op schools als bijkomend op emotioneel vlak. Er is een groot takenpakket waarvoor weinig tijd is voorzien.

In het begin van de verandering van het schooltraject ervaart Y. wel wat angst om haar draai niet te vinden, gezien de toch wel vrij grote aanpassing, maar uiteindelijk loopt dit vanzelf los. De grootste aanpassing was in het begin de twee dagen per week stage. Het is dus meer praktijkgericht dan in het voltijds onderwijs.

In het deeltijds onderwijs ervaart zij dat er meer wordt gekeken naar de persoon/leerling zelf dan in het voltijds onderwijs. Er wordt meer tijd genomen om meer op het eigen tempo van de leerling te werken en meer individuele ondersteuning te bieden. Er wordt dus met andere woorden meer op maat van de leerling gewerkt. Dit zorgt ervoor dat ze zich minder emotioneel belast voelt dan in het voltijds onderwijs. Hierdoor voelt ze zich ook meer gemotiveerd om naar school te gaan, ze voelt zich meer op haar gemak en krijgt de kans om zich volledig te ontplooien. Door het deeltijds les krijgen, gecombineerd met deeltijds stage is er voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk, waardoor de leerlast ook als minder zwaar wordt ervaren. "

➔ Interview omtrent NAFT (samenvatting van interview)

Interview met X. eind september 2020 over haar naft-traject

Het traject zelf liep in het eerste trimester van haar 4de jaar (schooljaar 2019-2020) STW

Waarom die keuze? "eerst dacht ik nee, wat zal dat weer zijn, maar het viel eigentijk wel mee"

Wat doet naft denk je?

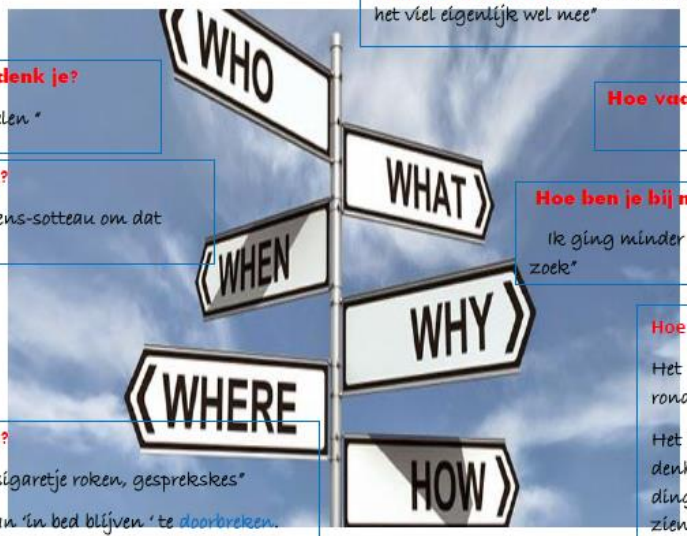
"werken met Jongeren die spijbelen "

Hoe vaak zijn jullie samen gekomen?

"max 8 à 10 keer"

Wie heeft daarvoor gezorgd?

"Er was het voorstel vanuit Martens-sotteau om dat eens te proberen"



Hoe ben je bij naft terechtgekomen?

Ik ging minder naar school,spijbelde veel, de motivatie was zoek"

Hoe zinvol was naft voor jou?

Het heeft mij geholpen door het 'doen'. Schema's rond gevoel en zo vond ik niet interessant.

Het heeft mij getoond hoe ik meer positief kon denken. Ik had de neiging om te vluchten. Door dingen samen te bekijken , dan te doen en dan zien dat het anders kan lopen dan ik vooraf had ingeschat.

Wat heeft naft met jou gedaan?

"leuke dingen", zoals koken, eens sigaretje roken, gesprekskes"

Het was een manier om de cirkel van 'in bed blijven ' te doorbreken.

Doordat ik minder naar school moest, zorgde dat ervoor dat ik er soms beter geraakte.

En nu? Bijna een jaar later? "ik neem het 'vooruit denken' in positieve zin mee. Als er achterstand is en ik wil skippen , dan probeer ik om niet te vluchten maar te doen. 'ik kan het wel zelf" probeer ik daarbij ook te gebruiken.

Het beeld van 'engel en duiveltje' daar denk ik soms nog aan. Dat is als ik twijfel bij dingen die ik wil doen/mogen/niet mogen...

VI. Voorlopige conclusies en verdere plannen

CONCLUSIES

Uit de verschillende beschrijvingen zien we dat schoolproblematiek wel heel ruim ligt en **veel breder dan een gedragsproblematiek** op school. Het niet op school geraken komt zeer veel voor (vermijden van naar school gaan). Hierdoor komen jongeren al zeer snel in een gesloten cirkel van de-motivatie en verlies van aansluiting.

Het kunnen **minder zwaar maken** van een schoolparcours (traject gelijklopend met school, onderwijsvorm met minder druk) voor jongeren lijkt **werkzaam** te zijn **op langere termijn** (mits uitzonderingen).

Het belang van enkele **accenten** kwam ook meermaals naar voren:

Het belang van overleg met de school.

Het belang van de partner CLB.

Het belang van de presentie van ouders (en ruimer gezinscontext) en hulpverleners in het omgaan met een schoolproblematiek.

Het belang van het totaal plaatje en werken aan perspectief op maat.

En vooral - gezien het groot aantal casussen - het belang om meer inzichten op te bouwen in wat kan werken.

Dit planmatig en in samenwerking uitzetten de komende twee jaar is meer dan een noodzaak. Hierover zal nog gecommuniceerd worden in volgende jaarverslagen

PLANNEN

blijven registreren om verder een zicht te krijgen op het landschap dat wordt uitgezet,

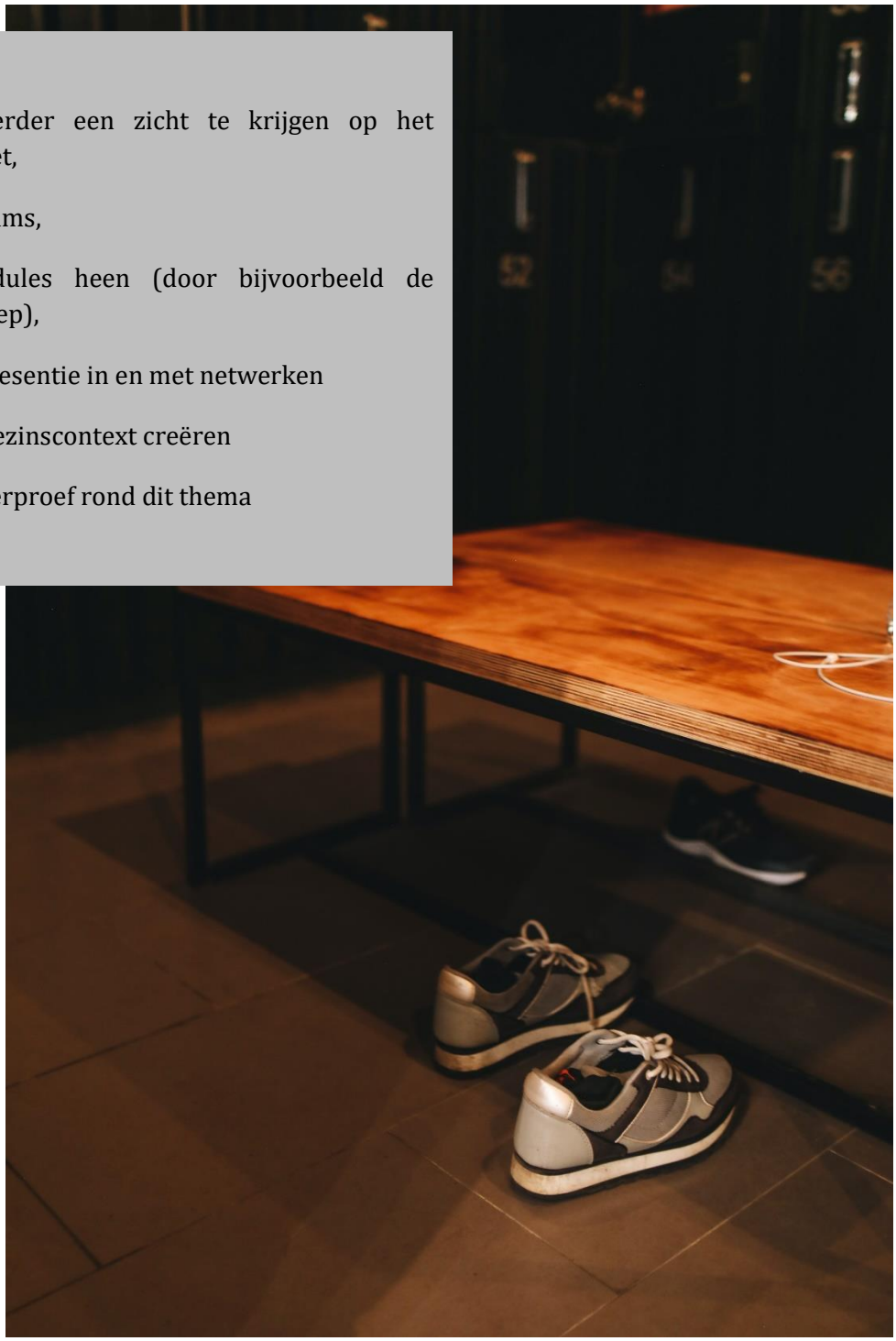
werken aan knowhow in teams,

uitwisselen over de modules heen (door bijvoorbeeld de oprichting van een werkgroep),

belang van netwerken en presentie in en met netwerken

brug school-hulpverlener-gezinscontext creëren

eventueel aantrekken masterproef rond dit thema



3.2.4. Druk op medewerkers

I. Verzwarende factoren

Reeds geruime tijd horen we geluiden dat de druk op medewerkers de laatste jaren is toegenomen. Volgende thema's komen steevast via verschillende fora (teamvergaderingen, functioneringsgesprekken, vakbondsafvaardiging, exitgesprekken, …) terug:

FLEXIBILITEIT	Werken in de jeugdhulp vraagt heel wat flexibiliteit in de job. We werken immers met kinderen/jongeren in kwetsbare situaties die heel wat nabijheid vragen en waarbij een **gerichte planning niet altijd een mogelijkheid** is. Voorbeelden zijn legio: jongeren die 's ochtends plots niet naar school geraken omwille van uiteenlopende redenen, kinderen die ziek zijn, een ouder die een huisbezoek keer op keer afbelt en waarbij het zoeken is om toch op aanklampende wijze contact te realiseren, jongeren die niet op het dagcentrum geraken en waarbij letterlijk op zoek gegaan wordt naar deze jongeren om er voor te zorgen dat ze terug aansluiting kunnen vinden bij het dagcentrum, … . Dit alles maakt dat een planning vaak overboord gegooid moet worden, creatief met tijd moet omgesprongen worden, er gegoocheld wordt met uurroosters, teamleden inspringen en bijspringen, … .
WERKEN IN VOLCONTINU OF ONREGELMATIG UURROOSTER	In eerste instantie wordt het werken in volcontinu systeem op langere termijn als heel belastend ervaren. De **combinatie werk-privé** valt velen zwaar, waardoor medewerkers soms afhaken. Ook **avond- en weekendwerk** wordt aangegeven als een verzwarende factor.
BELEID VOOR OUDERE MEDEWERKERS EN HAALBAARHEID VAN DE JOB OP OUDERE LEEFTIJD	Oudere medewerkers binnen Martens-Sotteau hebben er vaak al vele dienstjaren opzitten. Dit maakt dat ze reeds geruime tijd te kampen hebben met bovenstaande hinderpalen. Er is dan ook een grote verzuchting na te denken aan een **beleid voor oudere medewerkers**.
OMGAAN MET COMPLEXE PROBLEMATIEKEN EN GECONFRONTEERD WORDEN MET GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	Binnen de sector wordt al gewag gemaakt van de **toenemende complexiteit in dossiers**. Ook binnen het Agentschap worden initiatieven genomen om hier een antwoord op te bieden. Echter de beleving leeft binnen onze organisatie dat voorzieningen hier (vanuit een noodzaak) **al een lange tijd** mee bezig zijn om hier **op creatieve wijze** mee om te gaan en nieuwe inzichten binnen te brengen in de werking: omgaan met agressie, implementatie nieuwe autoriteit, samenwerkingsverbanden, gedeelde trajecten, installeren van professionele netwerken rond een cliënt, … . De bedenking ontstaat dan ook dat op een gegeven moment de rek er uit zal geraken, zeker wanneer dit gepaard gaat met besparingsmaatregelen, investeringen die bijna uitsluitende projectmatig gebeuren en/of zeer versnipperd zijn, … .
STEEDS MEER BIJKOMENDE VERWACHTINGEN EN SNELHEID WAARMEE DE SECTOR WIJZIGINGEN DOORVOERT	Hierbij denken we aan: netwerken, administratieve lasten, nieuwe projecten, … . De afgelopen jaren is de sector heel erg in evolutie. Er lijkt ook **weinig ruimte om te consolideren** en te borgen wat verandert. Dit maakt dat ook hierin medewerkers heel flexibel moeten zijn om blijvend in te kunnen spelen op deze wijzigingen en verwachtingen.

Corona heeft hier nog een extra sausje overheen gegoten, waardoor dit nog meer onder spanning begon te staan. In deel III. spreken enkele creatieve beelden van medewerkers voor zich.

Desondanks de noden die ervaren worden in het omgaan met werkdruk, zien we dit binnen Martens-Sotteau **niet vertaald in hogere uitval** (6,94% in MS en 9,80% binnen de sector Jeugdhulp – daarenboven is het aandeel zwangerschap 41,15% in MS tav 25,71%, waardoor we de absolute cijfers voor uitval nog lager liggen).

II. Draagkracht verhogende factoren en verdere plannen

Er zijn duidelijk ook een aantal draagkracht verhogende factoren werkzaam binnen Martens-Sotteau. Zaken die reeds aangehaald werden door medewerkers (bij bv. exitgesprekken) zijn:

- Coaching en ondersteuning van medewerkers
- Vlak georganiseerde organisatie
- Inspraak voor medewerkers
- Toegankelijkheid van leidinggevenden
- …
-

Uitval zien we binnen onze organisatie voornamelijk ook bij de medewerkers vanaf 44 jaar (met een piek tussen 44 en 49 jaar). Dit onderstreept nogmaals de noodzaak voor de opmaak van een beleid voor oudere medewerkers.

Dit alles moet gezien worden als eerste verkennende resultaten/hypothesen. Om dit nog meer te pakken te krijgen zal er in 2021 een nieuwe risicoanalyse gebeuren, waarbij deze thema's met zekerheid ook een plaats zullen krijgen en deel uitmaken van een **nieuw globaal preventieplan** voor de komende jaren.

Daarnaast wordt er ook in het najaar van 2021 een nieuwe **tevredenheidsmeting** gepland bij medewerkers die ook moet toelaten een ruimer beeld te krijgen van wat de werkdruk verhogende factoren zijn en welke factoren net inspelen op de veerkracht van medewerkers. Een aantal thema's zijn dan op te pikken in onze kwaliteitsplanning.

3.2.5. Effect van de hulpverlening

Het Agentschap Opgroeien vraagt sinds enkele jaren een focus op 'effect van de hulpverlening'.

In het kwaliteitsjaarverslag van 2019 verduidelijkten we reeds de nood om rond dit thema onze **blik** te **verruimen**.

Via workshops, studiedagen en samenwerkingsverbanden trachtten we inspiratie op te doen. Nadien wilden we onze blik terug naar onze organisatie richten: wat betekent effect voor ons?

Wanneer we effect willen nagaan van wat we doen, moeten we starten met 'wat willen we doen'. Met andere woorden: wat zijn de missie en visie van onze organisatie. Doordat er de afgelopen jaren in een sneltempo heel wat veranderingen op onze organisatie afkwamen, beoogden we in 2020 een traject te lopen om te komen tot een nieuwe missie en visie. Elders in dit jaarverslag valt echter te lezen dat dit omwille van de coronamaatregelen helaas op pauze werd gezet.

Het stilvallen van dit traject heeft er mede voor gezorgd dat ook de denkoefening rond effect van de hulpverlening **geen verankering** kende. We slaagden er niet in tot uitwisseling te komen rond wat effect voor ons kan betekenen en hoe we dit (zouden willen) meten.

Toch trachtten we het afgelopen jaar enkele minimale zaken op te nemen rond dit thema, waardoor er zich twee (beperkte) processen uitrolden. Enerzijds engageerden we ons tot **uitwisselingen** rond dit thema in het samenwerkingsverband Schakel. Nadat we in 2019 reeds poogden een gedeelde visie op te bouwen hierrond (en opriepen tot meer dialoog met het Agentschap Opgroeien), wisselden we in 2020 verder uit.

Anderzijds organiseerden we intern een uitwisseling rond de resultaatsindicatoren die vanuit het Agentschap naar voren worden geschoven (tevredenheid, uitval, doelrealisatie). We lijstten op waar wij die indicatoren terug vinden, in meerdere of mindere mate, in onze werking. Een weerslag van deze uitwisseling is als bijlage van dit jaarverslag te vinden (bijlage 7.1.).

Naar de toekomst toe zal 'effect van de hulpverlening' een plek krijgen in ons **strategisch beleidsplan** voor de komende 5 jaar (2022-2027). Wanneer het thema op de agenda komt, wensen we uit te zoeken wat effect voor ons als organisatie betekent, hoe wij de indicatoren die vanuit het Agentschap worden voorgesteld inzetten in onze werking, of er andere indicatoren zijn die voor ons een beeld geven van 'effect'. Verder blijven we ons engageren om uit te wisselen met andere organisaties rond dit thema en wensen we actief deel te nemen aan info- of studiedagen die rond dit thema aangeboden worden. In 2021 houden we alvast actief de communicatie vanuit Opgroeien in de gaten, waarbij meer informatie komt rond het vervolgtraject dat hierrond wordt uitgezet.

3.2.6. Corona

Het hoeft geen betoog dat de coronapandemie een niet te voorspellen impact gehad heeft (en nog steeds heeft) op onze organisatie, onze medewerkers, onze cliënten en de bredere maatschappij. Het voelt echter overbodig in dit onderdeel een oplijsting te maken van de vele manieren waarop het ons heeft geraakt. In heel wat onderdelen van dit verslag kwam dit reeds aan bod, wanneer het de thema's die wij in dit verslag belichtten doorkruiste. Wel geven we graag nog een impressie mee van de coronabevraging die we voorlegden aan onze medewerkers, eind 2020.

I. Coronabevraging

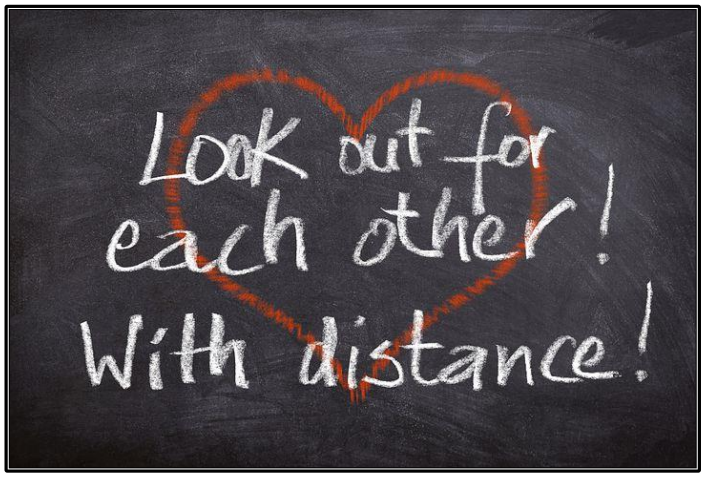
De intentie van deze bevraging was om ruimte te geven aan wat we enerzijds wilden meenemen uit de (nog steeds lopende) crisis, en om anderzijds voeling te krijgen met hoe deze crisis ieder van de medewerkers en ons als organisatie raakt. Deze bevraging was een momentopname in een lange periode van onzekerheid en uitdaging, en was één tool om met de medewerkers in gesprek te gaan rond wat dit alles voor hen betekende.

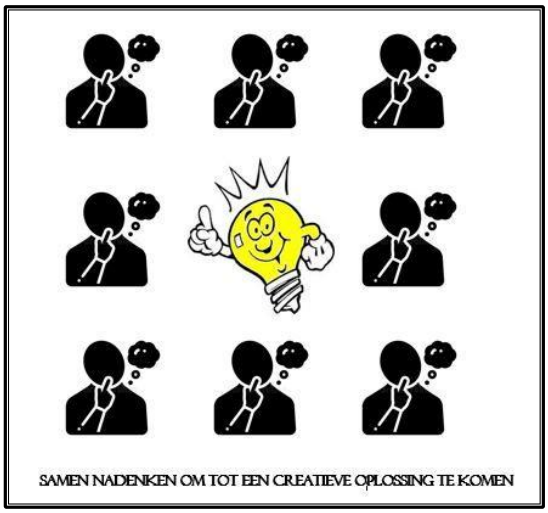
Tijdens de bevraging werd onder andere beroep gedaan op het creatieve vermogen van onze medewerkers. Dit leidde enerzijds tot een **Spotify-afspeellijst**. Deze afspeellijst bestond uit liedjes die voor medewerkers de sfeer op het werk weergeven tijdens de coronaperiode.

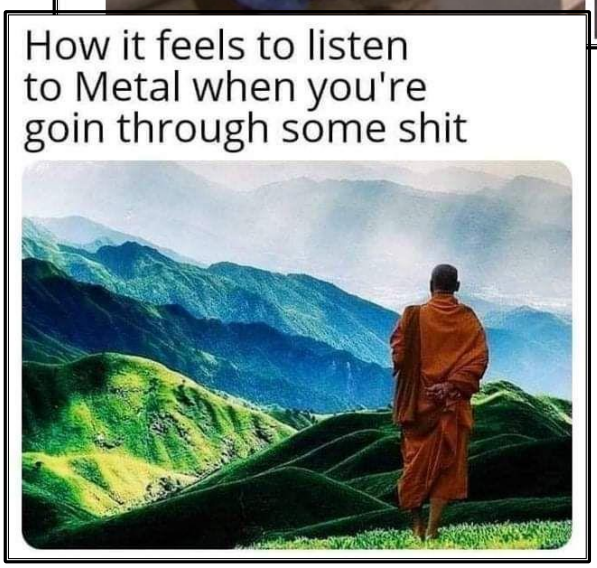
Aan het einde van de vragenlijst gaven medewerkers één woord dat voor hen van toepassing is op hoe zij hun job ervaren in 2020.

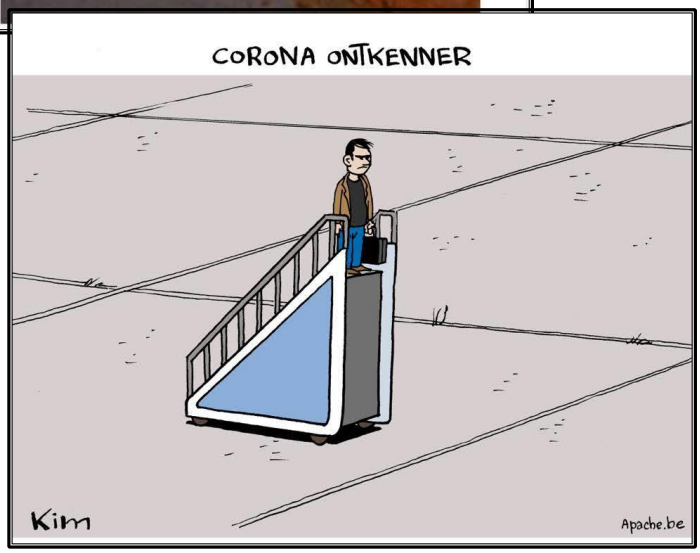
De woorden worden samengevat in deze **woordenwolk**...

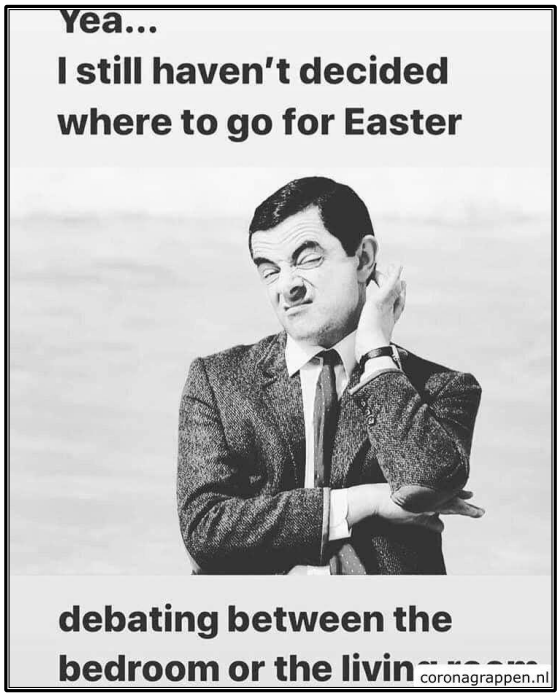
Tenslotte werd ook vrijblijvend gevraagd een beeld te bezorgen dat aantoont hoe men zich op werkvlak voelde tijdens de eerste coronagolf (+/- maart tem juni 2020). De **beelden** hieronder werden bezorgd, waarbij toestemming werd gegeven deze te publiceren in dit jaarverslag.



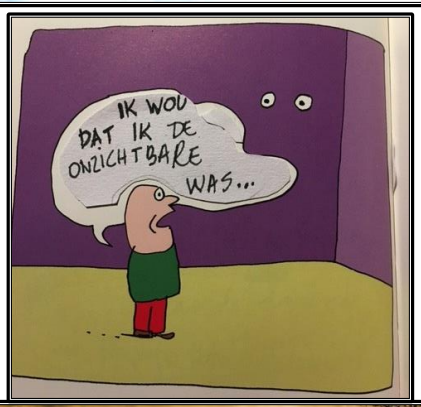







Yea...
I still haven't decided where to go for Easter
debating between the bedroom or the livin
coronagrappen.nl

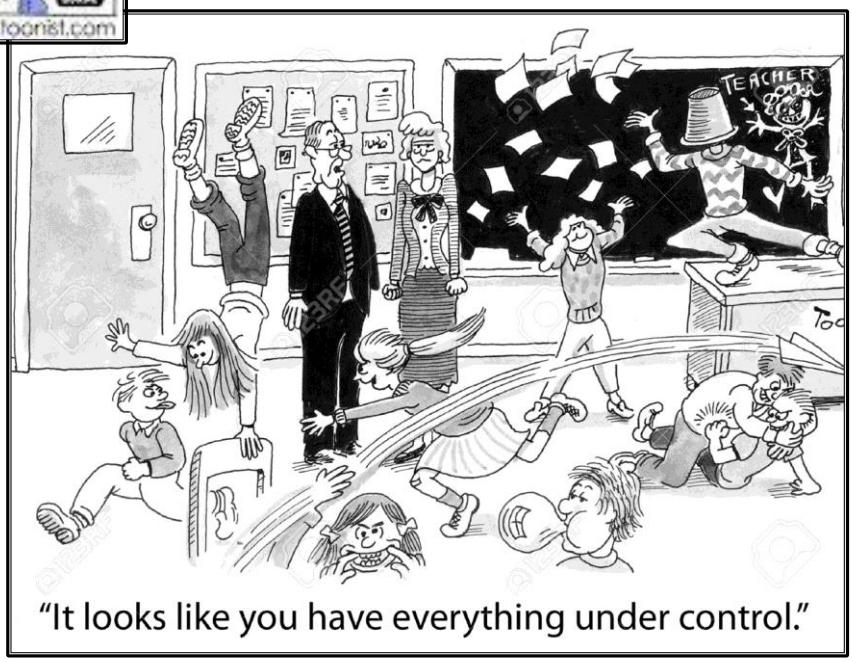
OOOH, THEY JUST DIDN'T WASH THEIR HANDS!
CORONA VIRUS
LANDGREN


IK WOU DAT IK DE ONZICHTBARE WAS...

WE'RE MEETING TO TALK ABOUT COL-
WHAT'S "COL"?
IT LOOKS LIKE HIS SCREEN FROZE.
SHOULD WE WAIT?
YEAH, LET'S WAIT.
I WAS ON MUTE ...I AGREE.
HI, SORRY I'M LATE. WHAT DID I MISS?
-LABORATION.
TOM FISHBURNE
@marketoonist.com

THUISONDERWIJS
GA EVEN SPELEN.
PAPA PROBEERT DE OPDRACHT TE BEGRIJPEN.
AAaRGh...

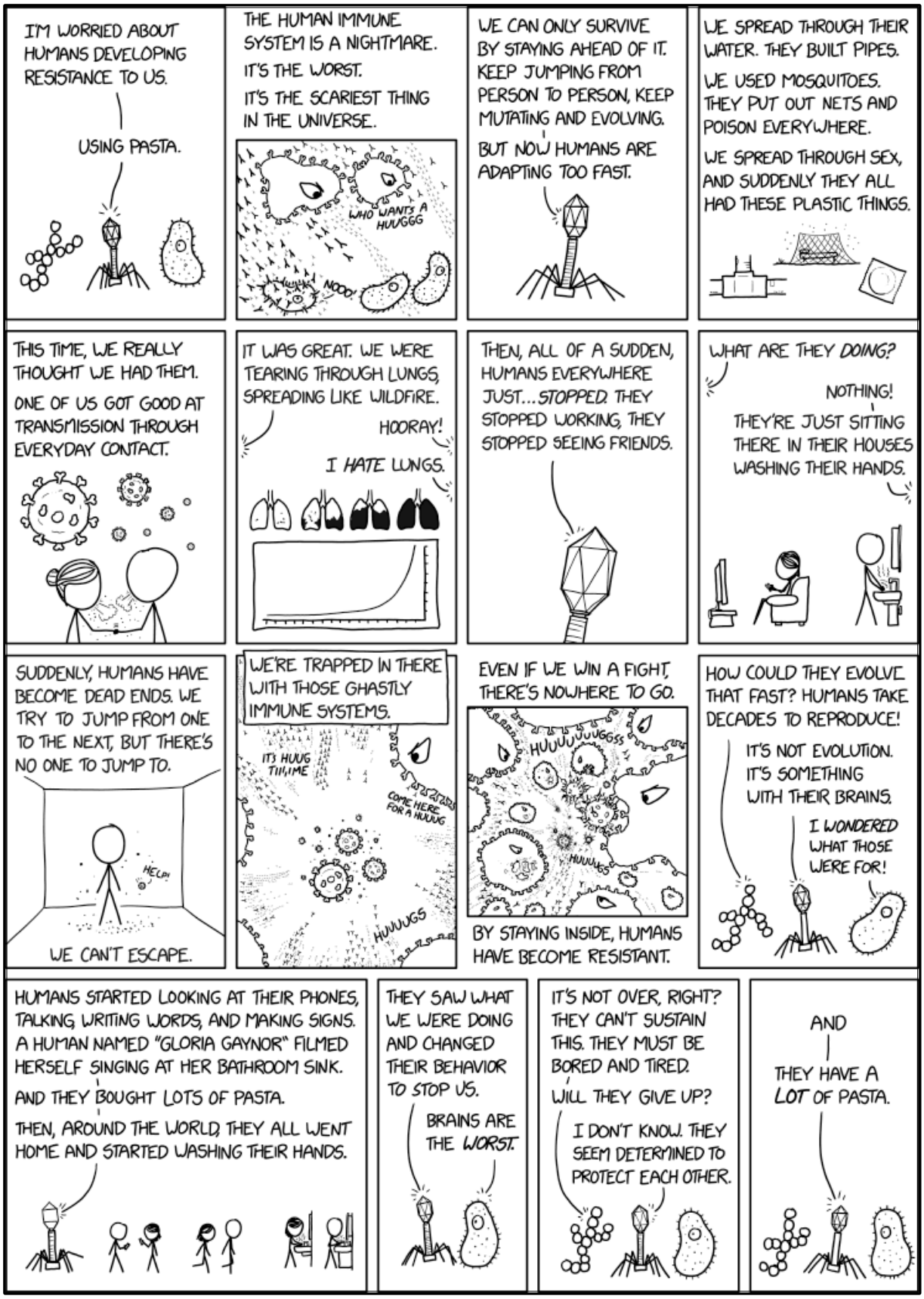
WORKING TOGETHER
MAKES SOLVING PROBLEMS FUN.
makeameme.org

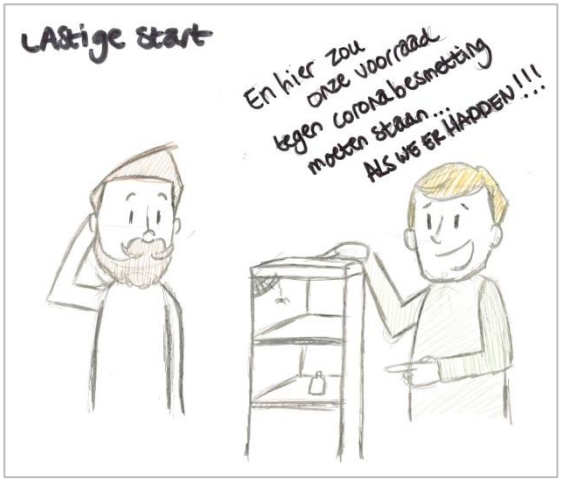

TEACHER
"It looks like you have everything under control."

"Those are dark clouds," said the boy
Charlie
"Yes, but they will move on," said the horse, "the blue sky above never leaves."
© Charlie Mackesy

"This storm is real, and our fear is real," said the horse.
Charlie
"But our love is also real, and in the end, love wins."

"We will get through this"
© Charlie Mackesy


I'M WORRIED ABOUT HUMANS DEVELOPING RESISTANCE TO US.
USING PASTA.
THE HUMAN IMMUNE SYSTEM IS A NIGHTMARE.
IT'S THE WORST.
IT'S THE SCARIEST THING IN THE UNIVERSE.
WHO WANTS A HUUGGG
NOOO!
WE CAN ONLY SURVIVE BY STAYING AHEAD OF IT. KEEP JUMPING FROM PERSON TO PERSON, KEEP MUTATING AND EVOLVING.
BUT NOW HUMANS ARE ADAPTING TOO FAST.
WE SPREAD THROUGH THEIR WATER. THEY BUILT PIPES.
WE USED MOSQUITOES. THEY PUT OUT NETS AND POISON EVERYWHERE.
WE SPREAD THROUGH SEX, AND SUDDENLY THEY ALL HAD THESE PLASTIC THINGS.
THIS TIME, WE REALLY THOUGHT WE HAD THEM.
ONE OF US GOT GOOD AT TRANSMISSION THROUGH EVERYDAY CONTACT.
IT WAS GREAT. WE WERE TEARING THROUGH LUNGS, SPREADING LIKE WILDFIRE.
HOORAY!
I HATE LUNGS.
THEN, ALL OF A SUDDEN, HUMANS EVERYWHERE JUST... STOPPED. THEY STOPPED WORKING, THEY STOPPED SEEING FRIENDS.
WHAT ARE THEY DOING?
NOTHING!
THEY'RE JUST SITTING THERE IN THEIR HOUSES WASHING THEIR HANDS.
SUDDENLY, HUMANS HAVE BECOME DEAD ENDS. WE TRY TO JUMP FROM ONE TO THE NEXT, BUT THERE'S NO ONE TO JUMP TO.
HELP!
WE CAN'T ESCAPE.
WE'RE TRAPPED IN THERE WITH THOSE GHASTLY IMMUNE SYSTEMS.
IT'S HUUG TIIIIME
COME HERE FOR A HUUUG
HUUUGS
EVEN IF WE WIN A FIGHT, THERE'S NOWHERE TO GO.
HUUUUUUUGGSS
HUUUUGS
BY STAYING INSIDE, HUMANS HAVE BECOME RESISTANT.
HOW COULD THEY EVOLVE THAT FAST? HUMANS TAKE DECADES TO REPRODUCE!
IT'S NOT EVOLUTION. IT'S SOMETHING WITH THEIR BRAINS.
I WONDERED WHAT THOSE WERE FOR!
HUMANS STARTED LOOKING AT THEIR PHONES, TALKING, WRITING WORDS, AND MAKING SIGNS. A HUMAN NAMED "GLORIA GAYNOR" FILMED HERSELF SINGING AT HER BATHROOM SINK.
AND THEY BOUGHT LOTS OF PASTA.
THEN, AROUND THE WORLD, THEY ALL WENT HOME AND STARTED WASHING THEIR HANDS.
THEY SAW WHAT WE WERE DOING AND CHANGED THEIR BEHAVIOR TO STOP US.
BRAINS ARE THE WORST.
IT'S NOT OVER, RIGHT? THEY CAN'T SUSTAIN THIS. THEY MUST BE BORED AND TIRED.
WILL THEY GIVE UP?
I DON'T KNOW. THEY SEEM DETERMINED TO PROTECT EACH OTHER.
AND
THEY HAVE A LOT OF PASTA.

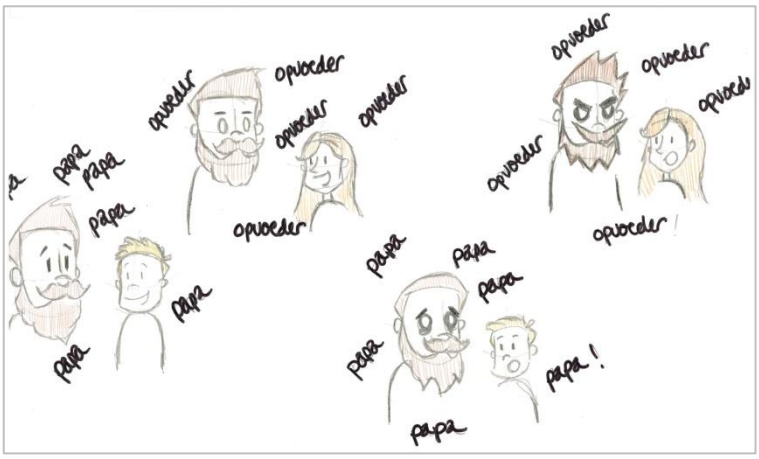

Lastige start
En hier zou onze voorraad tegen coronabesmetting moeten staan... ALS WE ER HADDEN!!!

WHAAAAA!! WAAAAA!!
Wij willen naar huis toe!
WHAAAAA WHAAAA
Ik wil ook dat jullie naar huis kunnen!

Hey daar! Nieuwe collega?
Uhm, nee... een pakket voor u ... Alweer.

Dikke duim voor jou!
en voor jou!
en voor jou!
Iedereen 'n dikke duim want jullie zijn BIZON-der.
en voor jou!
en voor jou!
en voor jou!
zeer flexibel mensen!!
Super!

mwa...
NEDERLAND
vind jij het ook zo lastig met die bubbel?!


papa
papa
papa
papa
papa
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
opvoeder
papa
papa
papa
papa
papa
papa!

Bas, hoe kom jij eigenlijk zo veel overuren?!
Uhmmmm..

Oef, terug naar het 'normale'
Uhmmm...
Tweede golf
Eerste golf

3.3. Organisatiebrede thema's

3.3.1. Missie, visie en strategie

De laatste jaren kwamen er in een sneltempo heel wat veranderingen op ons af. Er werd aan de fundamenten van onze organisatie geschud, waardoor er steeds meer de nood gevoeld werd eens terug te gaan naar de basis: de missie, visie en strategie van onze organisatie onder de loep te worden genomen.

Reeds meerdere jaren werd er gedacht hoe we dit best vorm konden geven. De eerste stappen die we op dit vlak zetten, werden reeds beschreven in het jaarverslag van 2019. Begin 2020 werd beslist de sprong te wagen hier verdiepend mee verder te gaan in een samenwerking met 'Streetwize'. Deze externe partner zou via een **3-daags traject** met de leden van het **beleidsteam** de aanzet van dit parcours vormgeven.

De keuze wordt gemaakt dit traject te starten met het beleidsteam, en van daaruit te verbreden naar alle medewerkers en de Raad van Bestuur.

Gezien het coronaverhaal kon de aftrap pas gebeuren in september. Na een eerste zeer boeiende en waardevolle sessie, diende het traject – opnieuw omwille van corona – helaas op **pauze** te worden gezet. Digitaal hiermee verder doen werd niet als optie gezien, aangezien verdieping en uitwisseling een essentieel deel is van dit traject. Van zodra de coronamaatregelen dit toelaten, wordt er dit traject verder gezet.

3.3.2. Theoretische denkoefening m.b.t. organigram van de dagcentra

Waar het traject rond missie, visie en strategisch beleid een organisatiebrede denkoefening vereist, startten de teamcoördinatoren van de dagcentra samen met de directie een denkoefening rond de invulling van hun functie op afdelingsniveau.

Deze denkoefening bevindt zich nog op het niveau van het **'denken over'** en is (nog) niet bedoeld om uit te monden in concrete acties. Ze wordt gevoed door veranderingen in andere afdelingen (bv. aantrekken van de nieuwe functie 'verblijfscoördinator' in 2019) of processen die de vorige jaren in gang werden gezet (bv. denkoefening rond functioneel organogram, wat vereist dat takenpakketten van enkele functies op punt worden gesteld (zie jaarverslag 2018)).

3.3.3. Elektronisch cliëntendossier eCQare

De nood om te schakelen naar een flexibel, gebruiksvriendelijk en integratief elektronisch cliëntendossier groeide de afgelopen jaar sterk. Verschillende opties werden doorheen de vorige jaren verkend. Begin 2020 werd de kans gegeven aan eCQare om via een toonmoment alle functionaliteiten te demonstreren. Na feedback te hebben beluisterd bij meerdere betrokkenen, werd de knoop doorgehakt om in te stappen in dit systeem.

De **tijdsintensieve opstart** wordt vormgegeven doorheen **2021**, waarbij de directie en de interne IT-verantwoordelijke dit proces intern zullen trekken.

3.3.4. Zoektocht naar nieuwe vertrouwenspersonen

In 2020 besliste de vertrouwenspersoon onze organisatie te verlaten. Hoewel een vertrouwenspersoon aanduiden in de organisatie geen wettelijke verplichting is, hecht het beleid van Martens-Sotteau veel belang hier aan: het wordt gezien als een belangrijke aanbod in de ondersteuning naar medewerkers toe.

Waar tot voorheen één persoon deze functie bekleedde, werd in 2020 een zoektocht gestart om **twee personen** tot vertrouwenspersoon te kunnen omdopen. Uiteindelijk werden er twee personen weerhouden, die omwille van diverse redenen een mooie duobaan zullen vormen. In 2021 volgen zij hiervoor de wettelijk verplichte opleidingen.

3.3.5. Arbeidsveiligheid en ergonomie

Aangestuurd door de interne preventie-adviseur werd er in 2020 focus gelegd op de arbeidsveiligheid van de **logistieke medewerkers**. Via een risicoanalyse werd een nulmeting uitgevoerd, aangezien dit nooit eerder op een uitgebreide manier werd uitgevoerd. De info uit deze risicoanalyses wordt gebruikt om alle afdelingen van de organisatie arbeidsveiliger te maken.

De focus lag hierbij voornamelijk op veilige werkomstandigheden, aangepast werkmateriaal, kennis rond producten en machines, … . De actiepunten die hieruit voortvloeiden werden in een actieplan gegoten en worden opgevolgd samen met de verblijfscoördinator en logistieke medewerkers.

Naast de logistieke dienst zette de interne preventie-adviseur het vergrootglas ook op een groep medewerkers die hoofdzakelijk **beeldschermwerk** uitvoeren. Via een digitale bevraging werd nagegaan of er aanpassingen aan de werkplek nodig waren. Het voordeel van deze bevraging was dat ieder een individueel rapport kreeg met daarin tips-op-maat rond hoe de werkplek meer ergonomisch kan worden afgesteld. Wie vanuit de vragenlijst nood bleek te hebben aan een onderzoek bij de arbeidsgeneesheer, kreeg het advies contact op te nemen.

Beide risicoanalyses worden in een systematische **loop van 5 jaar** opnieuw op de agenda geplaatst.

3.3.6. Thuiswerk

Alsof er profetische krachten in het spel waren, werd eind 2019-begin 2020 op beleidsniveau gedacht over een **kader** om thuiswerk mogelijk te maken in onze organisatie. Na het opstellen van dit kader werd getracht vanaf maart technisch gezien dit thuiswerk ook mogelijk te maken.

Door de opmars van het corona-virus vanaf maart kwam de **lancering** hiervan in een **stroomversnelling**. Het kader werd bijgestuurd volgens de federale maatregelen, maar het technische luik zat reeds in de startblokken en kon snel gelanceerd worden.

3.3.7. Informatieveiligheid

In navolging van de GDPR-wetgeving die in werking trad in 2016 rollen we intern het proces verder uit waarbij we alles rond informatieveiligheid op punt trachten te stellen. Dit proces ging in 2020 zeer langzaam, aangezien het coronaverhaal de prioriteiten binnen de organisatie verlegde.

Het wettelijk verplichte **dataregister** werd intussen wel afgerond. Daarnaast zijn heel wat ongeschreven regels uit onze organisatie gecapteerd in een overzicht van interne afspraken die vanaf 2021 verder zullen worden uitgerold.

Tevens staat in 2021 een **herwerking van het 'informatieveiligheidsplan'** op de planning: dit veiligheidsplan legt vast hoe we organisatorisch en technische maatregelen nemen op vlak van informatieveiligheid.

3.3.8. Uniforme huisstijl

In het jaarverslag van 2019 vermeldden we reeds dat we een proces aangaan om **alle documenten** van onze organisatie van een **moderne layout** te voorzien met eenzelfde huisstijl. De bedoeling was hierbij in 2020 dit proces verder te lopen, aangestuurd door de stuurgroep kwaliteit. Echter, ook dit thema kwam lager op het prioriteitenlijstje te staan doordat de coronapandemie andere acties vereiste. Het voornemen blijft om hier zo snel als mogelijk terug mee verder te gaan. Er wordt voorzien om hier in 2021 werk van te maken.

3.3.9. Opstart CPBW

Met enige uitstel omwille van het coronavirus werden in het najaar van 2020 sociale verkiezingen georganiseerd. Samen met de sociale partners van de betrokken vakbonden kwamen we intern tot het akkoord dat verkiezingen binnen onze organisatie overbodig waren: voor de 4 mandaten in het CPBW waren er namelijk exact **4 kandidaten**. Deze personen zetelen voor de komende duur dan ook alle 4 effectief in het CPBW. De installatievergadering van dit comité vond plaats begin december.

3.4. Infrastructuur en logistiek

3.4.1. Ambities voor de toekomst

De infrastructuur van Martens-Sotteau is door de jaren heen met veel zorg behandeld, en dit merk je. We kunnen er echter niet om heen dat de energiehuishouding eens flink aangepakt mag worden. Een **energiescan** door het VEB leerde ons waar de verbeterpunten liggen, en we gingen dan ook onmiddellijk aan de slag. We kiezen ervoor om eerst te focussen op energiebesparende maatregelen. In een latere fase zullen we vermoedelijk overgaan naar het opwekken van energie (noot: in De Pedaal liggen er reeds zonnepanelen).

3.4.2. Acties doorheen 2020 en plannen voor 2021

I. OP ORGANISATIENIVEAU

De prioriteit lag op de controle en update van de **brandveiligheidsinfrastructuur**. In 2019 deden we een rondgang met de brandweer. Dit mondde uit in een aantal aanbevelingen. Dit jaar hebben we deze aanbevelingen zo goed als allemaal opgevolgd. Alle brandblussers werden geoptimaliseerd, de picto's kregen een update, …. Enkele zaken zijn nog in opvolging (rookkoepels vervangen, branddeuren vervangen, noodsignalisatie uithangen). Alle offertes zijn hiervoor reeds goedgekeurd, het is wachten op de effectieve uitvoering.

II. SITE MEERHOUT

2020 - De regeling voor de verwarming werd voor beide gebouwen vervangen. Na bijna 30 jaar was de regeling van de verwarming aan vervanging toe. De energiescan leert ons dat dit een aanzienlijk lager verbruik kan genereren.

2021 - Dit jaar zal vooral in het teken staan van afwerken waar we aan begonnen zijn (De rookkoepels worden geïnstalleerd, de branddeuren worden vervangen, …).

III. Site Dampoort (dagcentrum De Pedaal)

2020 - In opvolging van de brandpreventie werd de gasleiding uit de kelder naar boven omgeleid, en werd er een afsluitkraan geïnstalleerd. De wateraftakking naar AMSAB werd afgesloten.

2021: Het gebouw kreeg een **energiescan** en dit resulteerde in enkele duidelijke aanbevelingen die in 2021 aangepakt zullen worden (oa. zadeldakisolatie). Ook de elektriciteit zal een update krijgen.

IV. Site Ledeberg (dagcentrum Letha)

2020 - De prioriteit in dagcentrum Letha was de keuken, maar daarvoor diende eerst de aangrenzende spouwmuur te worden opgevuld met spouwmuurisolatie. Vervolgens werd de keuken volledig vernieuwd.

De rustruimte kreeg een grondige restyling. Ze is nu veiliger en aangenamer voor de kinderen.

2021 - Dit jaar willen we de tuin van Letha grondig aanpakken. De bedoeling is om deze een pak kindvriendelijker te maken. We willen de **tuin** inzetten ter **preventie** van **agressie**. Verder zal de elektriciteit, in opvolging van de keukenrenovatie, een update krijgen.

3.5. Fondsenwerving

Sedert enige tijd is fondsenwerving een essentieel deel geworden van de financiering binnen onze sector.

Martens-Sotteau kan in deze niet achter blijven en probeert ook op deze trein te springen.

2020 was in dit opzicht een speciaal jaar. Eerst en vooral besloot Studio Brussel om **Music For Life** te herbekijken en hun eindejaarsactie niet meer in het kader van geld inzamelen te doen. Voor veel voorzieningen, ook voor ons, was dit een **streep door de rekening**.

Daarenboven sloeg de coronacrisis toe en veranderde ook de wereld van de fondsenwerving. In de eerste maanden kregen we vele **giften**, vooral in natura. Zo mochten we een aantal laptops ontvangen, kregen we speelboxen (allebei via Soroptimist Gent). Ook kregen we geregeld andere giften, zoals kledij, chocolade.

Het is de bedoeling om in het komende jaar op een meer gestructureerde manier aan fondsenwerving te doen. Er werd een **visieplan** gemaakt, en van daaruit gaan we verkennen hoe we dit best vertalen naar de realiteit van Martens-Sotteau.

3.6. Agressie en ontlaadplekken

Omgaan met agressie is een thema dat onderdeel is van werken in de hulpverlening. In de groepswerkingen waar kinderen verblijven, wordt hierbij – naast vele andere initiatieven – ingezet op ontlaadplekken.

Ook tijdens het voorbije werkjaar werd binnen verblijf de focus gezet op het thema "omgaan met grensoverschrijdend gedrag". De hiertoe voorziene rustruimte (in 2 leefgroepen, huis1 en huis2) werd infrastructureel verder op punt gezet. Er werd ook gezocht naar een efficiëntere manier van registreren. We stonden stil bij de wijze waarop er preventief gewerkt kon worden (zodat de ruimte niet hoefde ingezet te worden) zoals het **creëren van** andere **rustplekken** in de leefruimte bv. een creatief project waarbij een tentje samen met de kinderen in elkaar geknutseld werd.

Binnen dagcentrum Letha werden de geplande infrastructurele aanpassingen aan de time-out/rustruimte in orde gebracht.

Via een afstudeerproject van een stagiaire werd stilgestaan bij er preventief zogenaamde gevoelsplekken of ontlaadplekken kunnen worden voorzien, waar kinderen uit de dagcentra hun gevoelens, emoties, frustraties,… even kwijt kunnen.

Voor de uitwerking van dit project werd gekozen voor het ontwerpen van meerdere **ontlaadplekken** in het dagcentrum. Er werd gekozen voor meerdere opties, omwille van de verscheidenheid van suggesties van zowel de begeleiders als de kinderen.

- Rust- en ontlaadplek in gespreksruimte, met zetel, 'gevoelsdoos' en 'hersteldoos'
- Tuinproject: sommige kinderen gaven aan dat ze graag naar buiten lopen als ze boos zijn of liever buiten zijn dan binnen. Die plekken worden daarom niet perse benoemd als ontlaadplek, het gaat eerder om een plek waar kinderen spontaan naartoe gaan als ze even alleen willen zijn of zich willen verstoppen. De uitwerking van dit project werd door de corona-pandemie uitgesteld naar 2021.
- Individualisering in IB: vanuit het idee van differentiëren en individualiseren werd er een bundeling gemaakt van enkele tools die in IB (individuele begeleiding) zouden kunnen gebruikt worden.
  Ook de app Lifecity, een onderzoeksproject waar we met de Hogeschool Gent aan meewerken, zal worden ingezet om hoog oplopende emoties onder woorden te helpen brengen.

In 2021 wordt de werkinstructie omgaan met grensoverschrijdend gedrag aan een grondige herwerking onderworpen, waar het inzetten op preventief werken een belangrijke deel zal krijgen.

3.7. Accenten in de afdelingen

Tot hiertoe werd in dit jaarverslag een neerslag voorzien van thema's die zich op organisatieniveau uitrollen of erg veel energie verg(d)en. Als laatste luik van het deeltje 'cijfers en inhoudelijke verdieping' laten we graag ruimte om een specifiek team aan het woord te laten. Naast de bovenstaande verhalen die ons als organisatie verbinden, blijven we in onze organisatie veel belang hechten aan eigenheid en autonomie van ieder team.

Voor dit jaarverslag lanceerden we dan ook de oproep aan de verschillende begeleidersteams om hun afzonderlijke stemmen te laten horen. Het team van De Pedaal ging in op deze vraag en brengt in de volgende pagina's hun verhaal. Wat heeft in 2020 hun aandacht gevraagd? Waar zijn ze trots op of waar werd heel veel energie in gestoken?

Zij belichten graag hoe wat de coronacrisis teweeg bracht in hun afdeling.

3.7.1. Dagcentrum De Pedaal – de coronacrisis

Weinig jaren hebben de leuze van de dagcentra (draagkracht verhogen, draaglast verlagen) zo naar buiten laten komen als 2020.

De lockdown, het afstandsonderwijs, wegvallen van inkomens, vrijheids- en ontspanningsbeperkingen, dichter en meer op mekaar aangewezen zijn, …. Allemaal zaken die de leefsituaties van onze cliëntgezinnen niet vergemakkelijkten. Als dagcentrum hebben we gezocht hoe en waar we hen het beste konden ondersteunen.

I. Wat heeft het ons geleerd?

Gezinscontacten

Wanneer de leefgroepswerking stil viel en huisbezoeken niet meer mochten doorgaan, bleven we met onze cliëntgezinnen op afstand contact houden. Met het ene gezin al wat frequenter en intensiever dan het andere. Contacten à la carte zeg maar. Whatsapp, videobellen, Instagram, sms, telefoneren, … . Het gebeurde allemaal. We kregen veel positieve feedback van onze gezinnen hierover. Door de contactnames voelden ze zich naar eigen zeggen gesteund. Ook kleine, soms symbolische, extra's worden sterk geapprecieerd door de ouders. Zo brachten we knutselpakketten rond tijdens de eerste lockdown, verstuurden we onze jaarlijkse Nieuwjaarskaartjes en brachten we met Sinterklaas verrassingspakketjes rond bij de gezinnen.

Afstands- en ander onderwijs

Daarnaast zochten we een antwoord op de wisselende schoolsituaties. Plots mochten jongeren niet meer naar school, later weer wel, dan in beurten, dan weer enkele dagen, en al dan niet met thuiswerk, … . We begonnen met 1 jongere per halve dag - dus op afspraak - in de verder lege leefgroep uit te nodigen en geen overlapping van de contacten en veel ontsmetten. Daarna 2 jongeren per halve dag, geen overlapping van de contacten. Nog later konden alle jongeren wel naar de groep mits de nodige voorzorgsmaatregelen. In elke situatie hebben we de nadruk gelegd op (bijna) individuele studiebegeleiding.

Het viel ons op dat jongeren die in "normale" omstandigheden geen of weinig schoolwerk hadden, plots geconfronteerd werden met hopen taken. Velen wisten niet hoe hier aan te beginnen, hoe overzicht te houden of hoe aan te pakken. Dankzij de uitgesproken studiebegeleiding, individueel of in kleine groepjes, konden alle jongeren hun schoolwerk tot een goed einde brengen. Praktisch opvolgen van de taken, methodieken om de hoeveelheid werk te ordenen, studiemethode, pc aanbieden voor onlinelessen, samen een taak maken, … het hoort er allemaal bij.

Flexibiliteit

Daaruit volgend hebben we het woord "flexibiliteit" als beroepscompetentie tot een nieuw recordniveau getild. Niet alleen de snel weer wijzigende coronamaatregelen noopten ons tot creativiteit, ook personeelswissels beïnvloedden onze werking. Wat vandaag gepland wordt, is morgen misschien achterhaald. Nog nooit hebben we zoveel moeten schuiven en wisselen in onze werking. Om toch een aanbod naar de cliënten te blijven doen, heeft iedereen er zijn schouders onder gezet.

II. Waar moeten we nog wat aan sleutelen?

Het is een degelijk concept:
4 werkingspijlers waarvan de som meer is dan het geheel van de delen.
Toch botsten we in 2020 vaak op de limieten van onze formule.

Groep vs individuele werking

We merken dat niet alle jongeren gebaat zijn met een groepswerking of er toe bereid zijn. Het staat een beetje haaks op wat we hierboven beschreven. De aangepaste studiebegeleiding in perioden van afstandsonderwijs heeft (nog steeds) veel succes. De "gewone" groepswerking verliest daarentegen aan aantrekkingskracht. Dat merken we aan de dalende aanwezigheden.

Een vraag die we ons meer en meer stellen is: "Wat is de rol van een groepswerking binnen een dagcentrum ifv de veranderende vraag van de jongeren?"

We proberen deze te beantwoorden met enkele acties die we in 2021 verder uitwerken.

- ➔ Op poten zetten van een 2-sporen werking waarbij we nog steeds een (flexibele) groepswerking aanbieden voor die jongeren en gezinnen die er vraag en baat bij hebben enerzijds en een meer vraaggerichte individuele begeleiding voor jongeren en gezinnen die geen boodschap hebben bij een groepswerking anderzijds.
- ➔ Flexibele aanwezigheden in vakantieperioden, meer à la carte per gezin en jongere.
- ➔ Vernieuwd beginsel uitdenken voor onze manier van werken in de groep op basis van Nieuwe Autoriteit.

Groep vs contextbegeleiding

Aan de andere kant hebben we ook cliënten die de contextbegeleiding afhouden en vooral naar hun kind en de groepswerking wijzen. "Zij hoeven toch niet naar het dagcentrum te komen?" is vaak de redenering. We ervaren dus evengoed toenemende weerstand tegen contextbegeleiding en de impliciete vraag tot verandering die er in besloten ligt. Ook deze casussen proberen we te beantwoorden.

- ➔ Inzetten op relatie-opbouw, bv. door de frequentie van de contextcontacten aan te passen, door voor het gezin belangrijke praktische items op te nemen, aanklampende en open houding, … .
- ➔ Vernieuwd beginsel uitdenken voor onze manier van werken naar de contexten toe, op basis van Nieuwe Autoriteit.

III. Enkele ervaringen

OPSTARTEN ALS STAGIAIR TIJDENS DE CRISIS

Ik ben als stagiair gestart in de periode dat het nog niet helemaal duidelijk was of al we in een tweede golf zaten of niet. (september 2020, nvdr.) Het is in ons land snel negatief geëvolueerd en dit had meteen zijn weerslag op de werking van het DC. We zijn binnen één à twee maanden zelfs overgeschakeld naar code rood. Ik dacht dat de verstrengingen een sluiting met zich mee zou brengen, maar we mochten als DC toch openblijven en verder werken. Ik was in het begin wel verrast. Ik heb voor mezelf gerealiseerd dat het in deze tijden nog belangrijker is dat de jongeren opgevangen worden door ons. Dat neemt natuurlijk niet weg dat we elke dag het risico namen om besmet te worden, ondanks al de maatregelen die we troffen (ontsmetten, mondmaskers, afstand, …). Onze jongeren kwamen elke dag van thuis of school.

Niet wetende dat ze al dan niet een risicocontact hebben gehad (op school, op de bus, in de winkel, thuis,…) hebben we ze ontvangen in het DC.

Niet wetende dat onze maatregelen ons wel degelijk beschermd hebben die dag, gingen we terug naar huis, naar onze families.

Ik heb mezelf altijd wel intensief aan de maatregelen proberen houden. Anderzijds hebben we als team de jongeren altijd proberen sensibiliseren om de maatregelen te volgen. Ik denk dat de maatregelen ons wel beschermd hebben, maar volledig waterdicht was het nooit. Soms bracht het ook een soort 'paranoia' met zich mee: *"Hebben we dit ontsmet, hebben we dat ontsmet…?"* Het is jammer om te zeggen, maar ik ben zelfs gewend geraakt aan het feit dat ik wel eens besmet kan geraken ondanks de maatregelen.

Als stagiair was het voor mij waardevol om bewust te worden van het feit dat dit voor de jongeren een heel moeilijke periode is. Hierdoor krijg ik, hoe moeilijk het ook is, in deze tijden, toch enige voldoening van dit werk. Kortom mijn eerste stageperiode, was niet meteen een gemakkelijke om kennis te maken met de sector en het vak.

Ik hoop dat het allemaal terug snel achter de rug zal zijn… - M.

VERANDERING IN DE WERKING VOOR EEN OUDER

Eigenlijk is er met het dagcentrum niet zoveel veranderd.

Ik kon nog steeds mijn vragen stellen, de persoonlijke contacten daalden even maar er werd regelmatig gebeld.

Ondertussen lopen de huisbezoeken weer redelijk normaal.

Wat ik mis zijn de contacten met de andere ouders in het dagcentrum,

bv. een Kerst-of Sinterklaasfeestje, Nieuwjaarsreceptie, ….

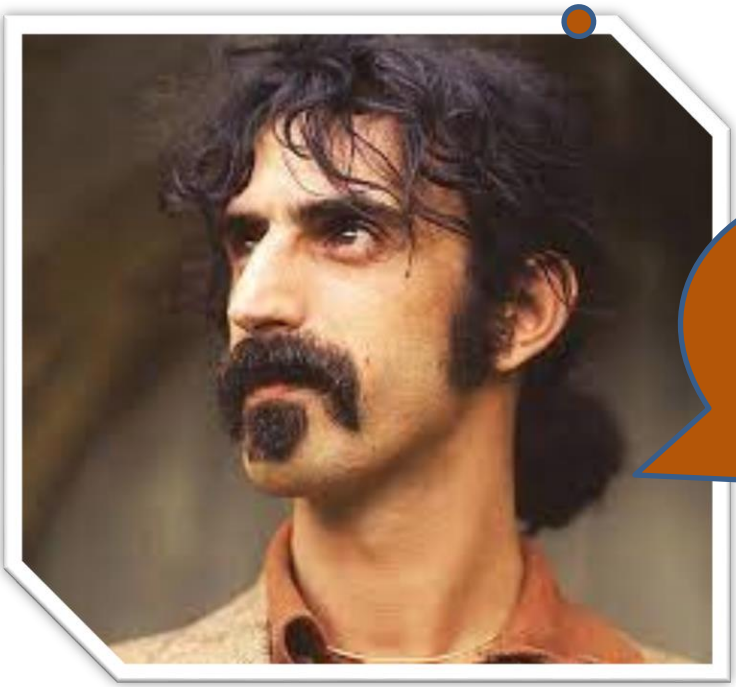
Ik vind vooral jammer dat die dingen zijn weggevallen. - J.

"To me absurdity is the only reality." – Frank Zappa

Want hoe absurd is het dat Corona in onze levens sloop en het zo overhoop smeet? – T.

"A mind is like a parachute. It doesn't work if it is not open. " – Frank Zappa

We leerden onszelf en ons werk op een andere manier organiseren. Out of the box denken en open houding werden belangrijker. – T.



"Reality is what it is, not what you want it to be." – Frank Zappa

Corona paste niet in onze realiteit dus werd het maar gewoon onze volledige realiteit. -T.

"Music is the best" – Frank Zappa

"En als het allemaal even te lastig werd, dan zette ik de muziek een streepje harder om daarna weer met volle goesting aan het werk te gaan". -T.

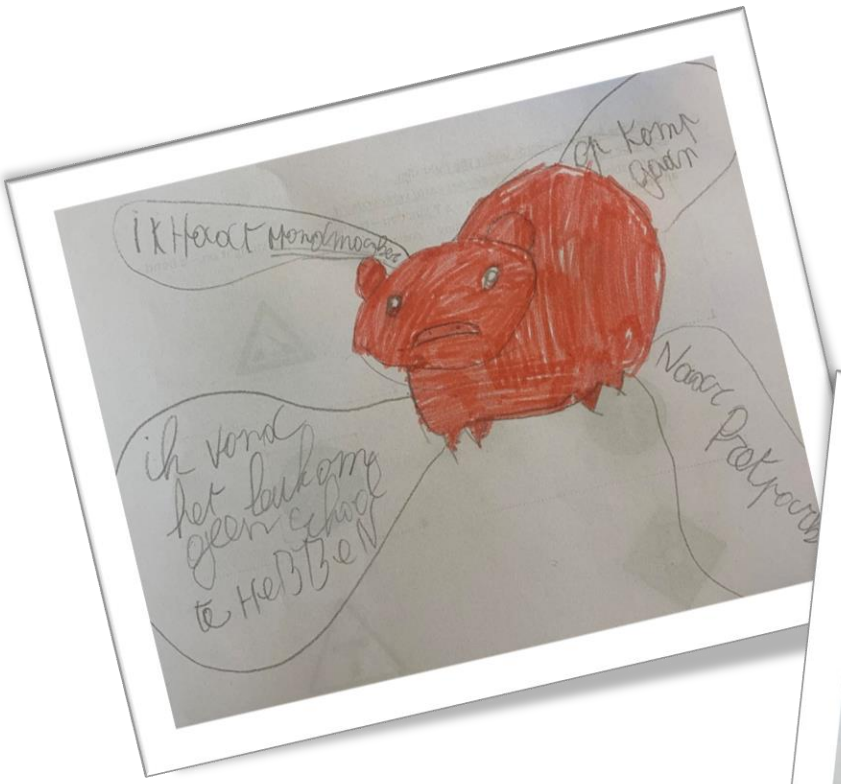
2020 vroeg veel van ons,
We werden gesleurd uit onze gekende cocons.
Bijspringen hier, bereikbaar zijn daar,
Als team stonden we voor elkaar klaar.
“Werk nu maar in je bubbel”,
Zo zagen we zeker niemand dubbel.
Afstandsonderwijs werd de trend
En dat was voor niemand van ons gekend.
Een steun voor het gezin,
Het leek voor ieder van ons een win!
We gingen voor een soepele zomer,
Helaas hierna werd het terug wat autonomer.
Eind 2020 blijft het telkens weer aanpassen,
Covidje, je mag nu wel opkrassen.

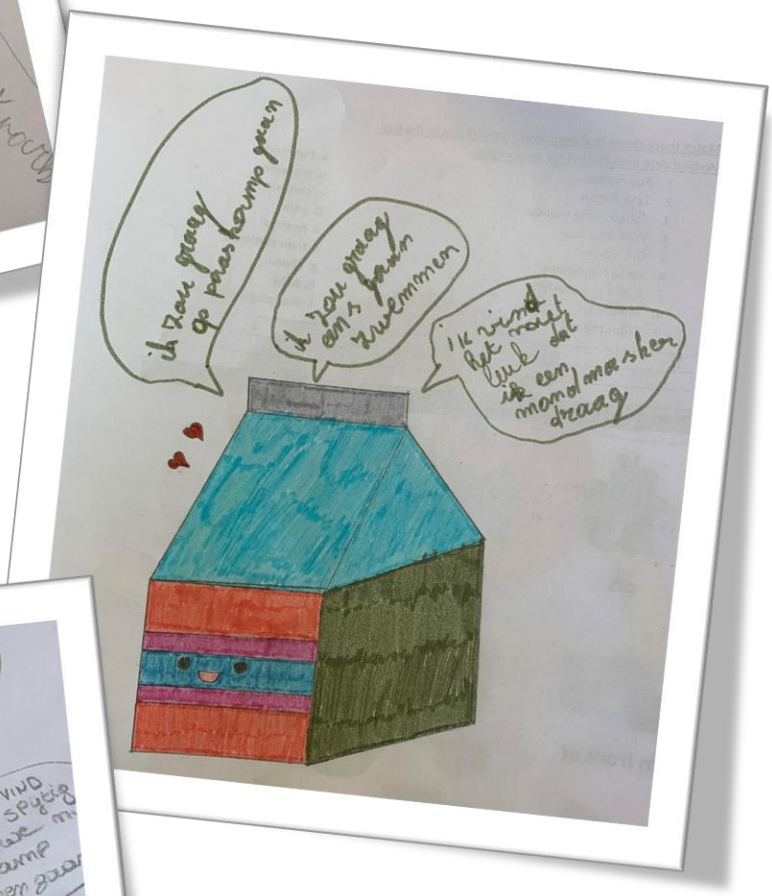
-E

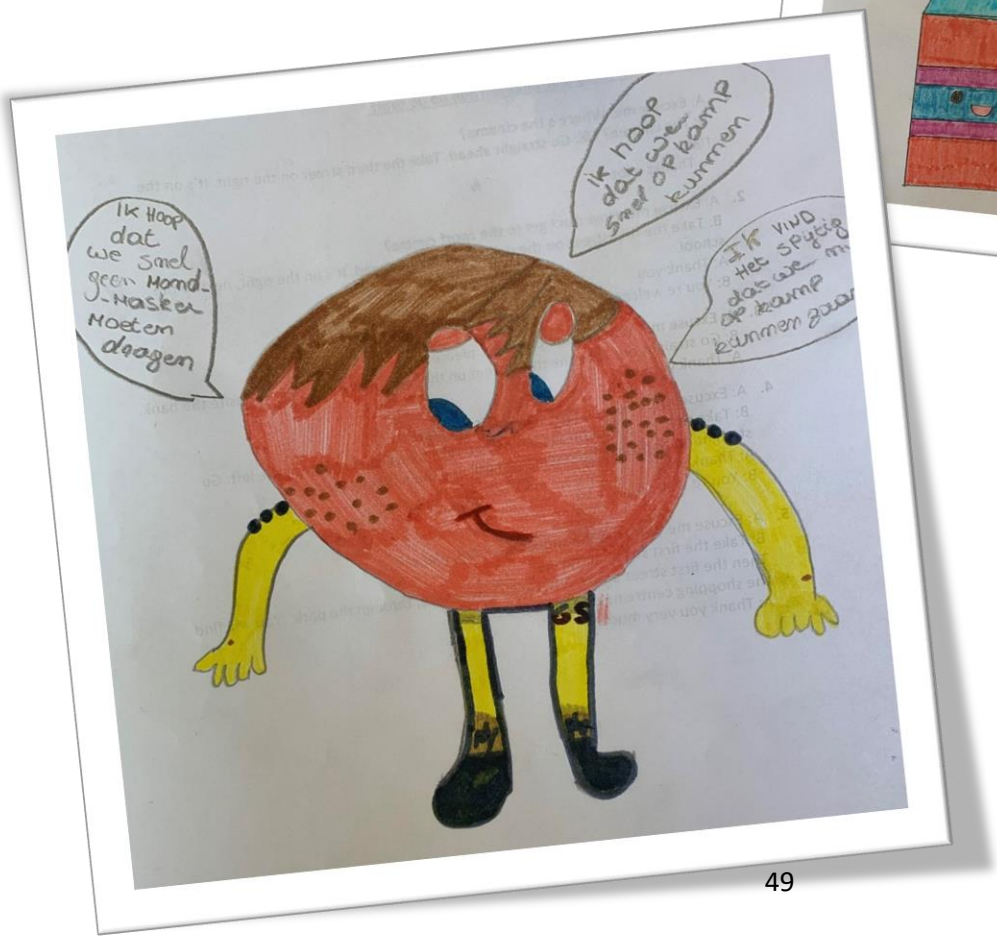
Veel persoonlijke veranderingen bij mijn werkhervatting.
Het verschil tussen werken voor corona en tijdens corona was minder voelbaar voor mezelf.
Inlezen en bijbenen moest voornamelijk digitaal gebeuren.
Daar miste ik soms, om me in te werken, de “feeling” met de praktijk.
De mondmaskers en maatregelen zorgen voor een zekere remming en onwennigheid.
Het zit toch steeds in je achterhoofd wanneer je contacten hebt met cliënten. Je ziet de verschillende interpretaties van de maatregelen, wat tot frustratie kan leiden.
Het vraagt veel ‘vertrouwen’ in de gezinnen.
De maatregelen op het werk zorgen er ook voor dat je nog meer dan anders op voorhand moet plannen, wat niet altijd even gemakkelijk blijkt voor onze cliëntgezinnen.
Door zelf minder op de dienst aanwezig te zijn, merk ik dat het nog moeilijker is om gezinnen te pakken te krijgen om een huisbezoek of gesprek in te plannen.
Er kan steeds onverwachts iets veranderen, dat vraagt veel flexibiliteit van ons als begeleiders.
Anderzijds vragen de crèche en grootouders wel een duidelijke planning vooraf.
Beide verwachtingen zijn vaak moeilijk te combineren.
Een duidelijke planning vooraf, die behouden blijft, zou voor mij voor meer rust zorgen.
De vele sociale beperkingen wegen enerzijds door, maar anderzijds vind ik wel dat ze rust brengen.
De weekenden zijn rustiger, er is meer tijd voor het gezin wat dan weer zorgt voor beter opgeladen batterijtjes bij de start van de werkweek.
Het leven is momenteel eenvoudiger, maar daarom wel niet steeds aangenamer.

-J

ENKELE ERVARINGEN DOOR JONGEREN OP CREATIEVE WIJZE







4. ZELFEVALUATIE

4.1. Groeiniveaus

Het is een jaarlijks terugkerende verwachting vanuit de overheid om groeiniveaus te bepalen bij enkele kwaliteitsthema's waar het afgelopen jaar op werd ingezet.

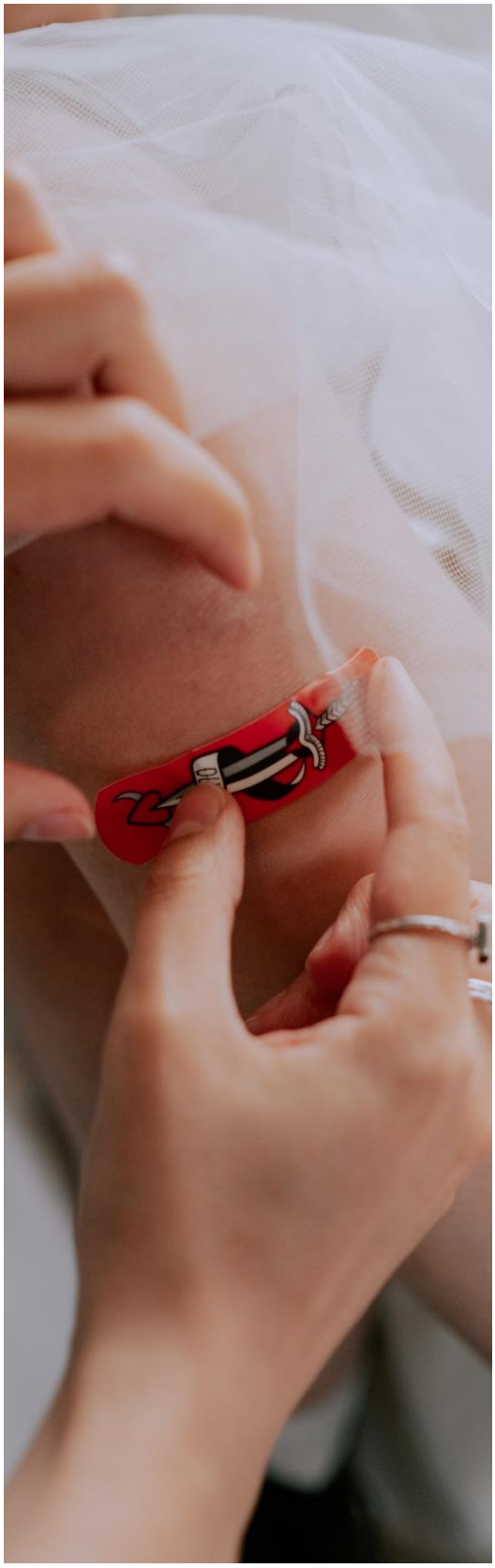
Deze groeiniveaus dienen te worden bepaald bij de thema's die gaan over de 'resultaten' van ons werk, de zogenaamde *outputgebieden*. Dit gaat over 'resultaten' bij cliënten, bij medewerkers en bij de bredere samenleving.

Ook rond de *kernprocessen* van ons werk in de organisatie (onthaal, handelingsplan, ...) en rond het algemene thema kwaliteitszorg dienen we te bepalen hoe we het afgelopen jaar 'gegroeid' zijn naar aanleiding van interne acties.

Voor 2020 lagen er heel wat plannen op tafel. Binnen de contouren van de coronamaatregelen hebben we ondernomen wat we konden, al zijn **heel wat processen vertraagd of uitgesteld**. Er is ontzettend hard gewerkt het afgelopen jaar, al zal dit niet tot uiting komen in een verandering van de groeiniveaus. Het schema met alle **groeiniveaus** voor de verschillende thema's dat te vinden wat is vorige jaarverslagen, blijft dan ook **ongewijzigd**.

We hopen, vermoeden en maken ons sterk dat we een doorstart kunnen maken met heel wat thema's vanaf 2021. Ondanks het feit dat het reeds duidelijk is dat het coronavirus ons ook doorheen 2021 nog sterk zal beïnvloeden, zien we ook mogelijkheden om thema's die werden uitgesteld toch op de één of andere manier vast te nemen.

Groeiniveaus zijn dan ook wat ons betreft een essentiële factor in opvolging en groei van de organisatie als geheel, al heeft 2020 nog eens extra in de verf gezet dat een status quo in de groeiniveaus niet wil zeggen dat er niet **hard** wordt **gewerkt**.



4.2. Terugblik op de kwaliteitsplanning en verbeteracties

Jaarlijks wordt met het oog op kwaliteitszorg een jaaractieplan opgemaakt. Het jaaractieplan van 2020 kwam tot stand vanuit een samenwerking tussen enerzijds het beleidsteam en anderzijds de stuurgroep kwaliteit.

De rode draad in dit jaarverslag houdt in dat de coronapandemie alle gemaakte planningen overhoop gooide. Zo ook de kwaliteitsplanning en verbeteracties. Een terugblik op die kwaliteitsplanning van 2020 is te vinden in bijlage (7.4.).

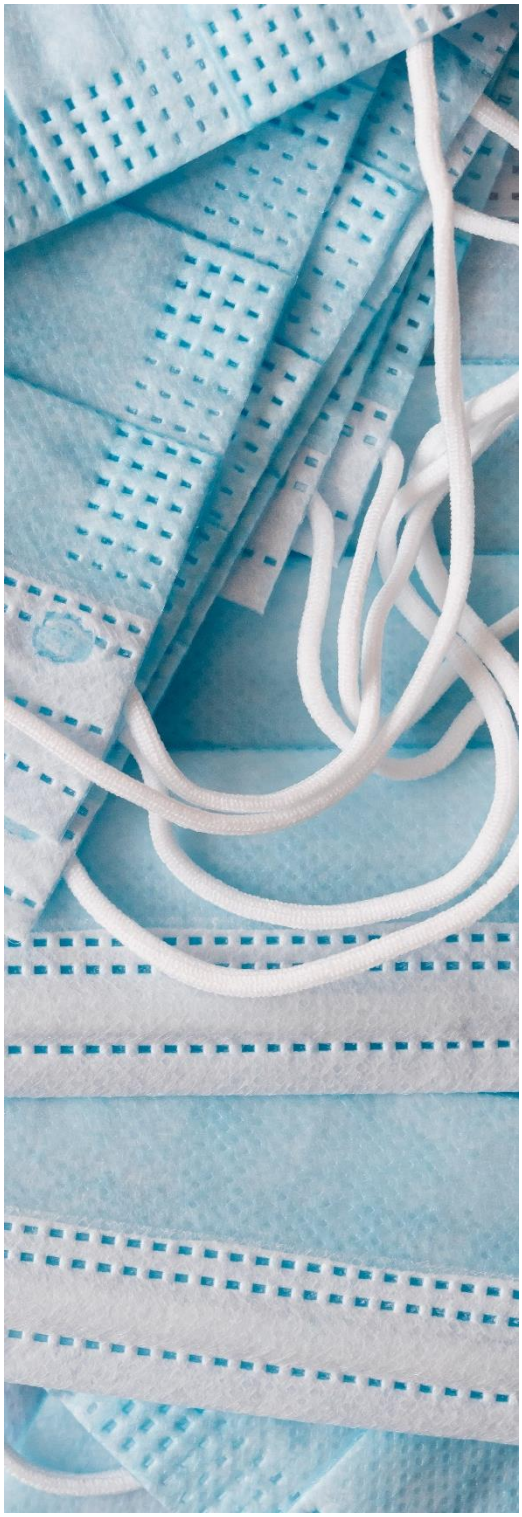
5. PLANNING EN VOORUITBLIK

De concrete kwaliteitsplanning voor 2021 wordt opgemaakt in samenspraak tussen de directie, de kwaliteitscoördinator en het beleidsteam. In concreto bevat dit heel wat thema's die gepauzeerd waren in de periode van de coronacrisis. Vanaf mogelijk wordt op organisatieniveau **prioriteit** gegeven aan het verder herdenken van de **missie, visie en strategie**, in samenwerking met de externe partner Streetwize. Heel wat andere processen zullen hier uit voortvloeien.

Tegelijkertijd is 2021 ook het jaar waarin we hopen een **strategisch beleidsplan** te kunnen opstellen voor de komende 5 jaar, alsook de langverwachte **personeels-tevredenheidsmeting** uit te rollen.

Het Agentschap communiceerde reeds dat de input rond de kwaliteitsplanning niet dient te worden neergeschreven in dit kwaliteitsverslag. De planning kan door eenieder worden opgevraagd bij de kwaliteitscoördinator.

6. VORMINGEN EN NETWERKCONTACTEN



Vormingen en netwerkcontacten zijn twee pijlers waar de organisatie Martens-Sotteau op wil inzetten. 2020 vormde hierin een grote uitdaging: heel wat vormingen werden in eerste instantie geannuleerd wanneer corona zijn intrede deed. Geleidelijk aan werd er echter ook wat geëxperimenteerd met nieuwe vormen van opleiding, zoals **webinars**.

Echter werd ook duidelijk dat sommige vormingen onmogelijk via digitale weg de diepgang konden brengen die er nodig is. Vandaar dat bij heel wat vormingen de langdurige **pauzeknop** werd ingeduwd (voor onze organisatie gaat dit onder andere over 'geweldloos verzet', wat in meerdere afdelingen verder zou worden uitgerold, over het traject met 'Streetwize', waarin het beleidsteam zou worden meegenomen (zie 3.3.1. Missie, visie en strategie), …).

Ook netwerkcontacten werden zo goed als mogelijk benut in 2020, al was dat eveneens veel magerder dan we wensten, gezien de vele veiligheidsmaatregelen.

Anders dan de vorige jaren kiezen we er in dit jaarverslag niet voor een oplijsting te voorzien van de vormingen en netwerkcontacten die we wél konden realiseren. We kozen er voor de inhoud van dit jaarverslag te baseren op enkele thema's die we wensten te belichten. Waar dit een meerwaarde was, werd bij deze thema's wel verwezen naar vormingen en netwerkcontacten. Een pure oplijsting, die niet is ingebed in een verhaal, zullen we vanaf dit jaar echter niet meer in een jaarverslag brengen. Wel wordt er intern blijvend ingezet, binnen de grenzen van 'wat mag en kan', op vormingen en netwerkcontacten. We leven op hoop dat we hierrond in **2021** terug **veel actiever** op kunnen inzetten.

7. BIJLAGE

7.1. Bijlage – uitwisseling mbt effect van de hulpverlening

Deze uitwisseling concentreerde zich op de 3 resultaatsindicatoren die door het Agentschap Opgroeien naar voren worden geschoven. We benaderden de indicatoren zeer breed en bekeken waar we deze terug vinden in onze werking. In wat volgt voorzien we een beknopte weergave van deze uitwisseling.

Tevredenheid	Standaard loopt er jaarlijks een **cliëntbevraging**, die in 2020 werd opgestart maar omwille van het ontluikende coronavirus diende te worden stopgezet.
	In dialoog wordt heel vaak met gezinnen afgestemd of de manier van contact houden (ttv corona) nog voldoende tegemoet komt aan wat men nodig heeft; we houden echter geen gegevens bij van hoeveel welke mediums het meest worden ingezet, aangezien hierrond ook geen nood is.
	Naar medewerkers toe werd in 2020 een **coronabevraging** gedaan, om vat te krijgen op hoe ieder deze periode beleeft; enkele van de resultaten werden in grafieken gegoten, anderen werden kwalitatief opgelijst: deze bevraging is afgerond en mondde uit in acties die verder worden geconcretiseerd.
	We trachtten **modellen** te gebruiken in onze begeleidingsprocessen die ruimte bieden voor welbevinden en tevredenheid (bv. werken adhv Circle of Courage).
Doelrealisatie	In 2020 (vanaf de start van de coronapandemie) werd voortdurend bijgestuurd hoe we onze werking kunnen blijven aanpassen aan de actuele noden.
	We trachten voortdurend te **monitoren** of wat we doen, ook effect heeft. bv. het actief inzetten van de non-violent houding: welk effect heeft dit? hoe willen we dit effect groter maken of behouden? → dit wordt niet gemeten, maar blijvend **in dialoog** gebracht, blijvend op de agenda gezet en vertaald naar concrete werkmiddelen (bv. herwerken van een herstelfolder met de principes van non-violentbenadering).
	Op beleidsniveau wordt steeds een jaaractieplan opgemaakt, die op het einde van het jaar wordt herbekeken: wat hebben we hierin gedaan, tot welke concrete zaken leidden deze processen, zijn er nog acties nodig? → ook dit is een manier te kijken naar hoe we onze doelen hebben gerealiseerd.
Uitval	**Basiscijfergegevens**: aanwezigheidslijsten, bezetting/benutting → deze gegevens houden we bij, maar er wordt niet actief iets mee gedaan.
	Uitval zien we eerder als 'eenzijdige stopzetting'. In BinC kan achterhaald worden welke dossiers eenzijdig werden stopgezet.
	Vanuit het beleidsteam wordt de alertheid hoog gehouden rond uitval van medewerkers: we gebruiken hiervoor geen standaard cijfermateriaal, maar

	zouden wel cijfers kunnen opvragen rond hoe lang medewerkers uit waren, hoe veel dit er waren en of dit significant hoger is/was dan vorige jaren. Wel wordt dit punt actief op de agenda gezet wanneer wordt aangevoeld dat dit thema leeft en/of dat hierrond noden zijn. De dialoog is het vertrekpunt.
	Bij het naast elkaar leggen van de begeleidingsprocessen, valt op dat het aantal flexibele trajecten steeds groter wordt; een manier van maatwerk als mogelijk antwoord op vroegtijdige uitval; via **casusbespreking** worden sommige zaken hierin verder onderzocht (bv. heeft corona impact op het inzetten van deze flexibele trajecten).
	Vanuit een specifiek project rond vroegtijdige schooluitval, is nu wel een registratie gestart om enkele zaken in kaart te brengen (m.n. schoolproblemen).
	Omwille van corona diende er een andere contactname te zijn met gezinnen: het gevoel leeft hierbij dat enkele zeer angstige gezinnen hierbij uit contact gingen → deze zaken registreren we niet, maar zouden we wel kunnen achterhalen wanneer we de dossiers analyseren

7.2. Bijlage – continuïteit schooltraject – bevraging trajectverloop bij schooluitval (secundair onderwijs) bij de verschillende afdelingen

Doel: zicht krijgen op welke mogelijkheden aanwezig zijn om jongeren in trajecten te houden.

Dit informatiemateriaal zal gebruikt worden om na te gaan hoe we in de toekomst de schoolproblematiek zelf beter/anders kunnen aanpakken met partners.

- Welke trajecten worden in 2020 ingezet op moment dat jongere (12+) zijn schooltraject dreigt te verlaten (verlaat). De trajecten kunnen evengoed ingezet geweest zijn door school (en CLB) als door jullie.
  Trajecten:
  - Buitenschoolse trajecten (permanent/tijdelijk/deels).
  - Veranderen van richting naar een minder 'zware leerlast' (bv. van BSO naar deeltijds, van TSO naar BSO, tijdelijk ingezet bijkomend traject).
  - Tewerkstellingsoverstap.
- Wat is de richting, het graadjaar en de leeftijd van de jongere op het moment dat het traject is ingezet?
- Wat is de aanleiding van de verandering van het traject?
- Het is nuttig om kort de samenwerkingen (betrokkenen) aan te geven (eigen context/ netwerk).
- Effect van de verandering op de jongere (beleving)/omgeving.

7.3. Bijlage – continuïteit schooltraject: NAFT/CLW - bevraging jongeren

- Hoe ben je bij NAFT/CLW terecht gekomen?
- Wie heeft daarvoor gezorgd?
- Wat doet NAFT/CLW denk je?
- Wat heeft NAFT/CLW met jou gedaan en waarom die keuzes?
- Hoe vaak zijn jullie samen geweest? *(enkel voor jongeren uit NAFT traject)*
- Was het voor jou zinvol? Waarom?
- Heeft het geholpen? In wat?
- Wat is het concreet resultaat voor jou?
- Denk je dat het nu nog helpt? Denk je er soms aan?
- Zou je nu nog op school zitten mocht je NAFT/CLW niet hebben gehad? Leg uit?
- Zou je het anderen aanraden? Waarom?
- Mocht je opnieuw mogen kiezen, zou je dan voor NAFT/CLW kiezen of iets anders?

7.4. Bijlage – terugblik kwaliteitsplanning

In de linkerkolom is te vinden welke actiepunten voorzien waren in het afgelopen jaar (2020). De rechterkolom geeft een korte beschrijving van het gelopen proces.

Thema's en subthema's	Actiepunten en gelopen proces
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: Medewerkersresultaten SUBTHEMA: Personeelstevredenheids-meting	In 2019 werd bewust de keuze gemaakt dit actiepunt, dat 5-jaarlijks terug komt, met een jaar uit te stellen. In 2020 was het de bedoeling hier werk van te maken, maar omwille van de coronacrisis kwam dit niet aan bod. Er was wel een **coronabevraging**, maar dit werd niet gezien als vervanging hiervan. Het beleidsteam maakte de keuze in het najaar 2021 deze personeelstevredenheidsmeting te laten doorgaan, waarvoor in het voorjaar al de voorbereidingen zullen worden gestart.
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Algemeen personeelsbeleid	Vanuit de werkgroep 'onthaal nieuwe medewerkers' kwam in 2018 de vraag welke **faciliteiten** we als organisatie kunnen aanbieden **aan medewerkers** om ons als werkgever aantrekkelijk te maken. Het was de bedoeling dit item in het voorjaar van 2020 te bekijken. Vanuit het beleidsteam waren we echter van mening dat dit thema sterk samen hangt met alles rond 'medewerkersbeleid'. Aangezien dit laatste dan weer heel sterk samen hangt met de missie en visie van de organisatie, wordt besloten dat eerst dat proces dient te worden afgerond (cfr. Streetwize), alvorens dit terug kan worden opgenomen.
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Aanwerving en onthaal, en uitstroom	In maart werd een evaluatie gepland en uitgevoerd rond de nieuwe procedure die sinds 2019 in voege is voor nieuwe medewerkers. Mits enkele beknopte actiepunten op korte termijn (oa wisselen van enkele stappen in het stappenplan), werd dit actiepunt **afgerond** en zal dit binnen de volgende 5-jarencyclus hernomen worden.
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Functiebeschrijvingen	De functiebeschrijvingen dienen op punt te worden gezet, waarna ook checklisten moeten gemaakt worden die we kunnen gebruiken bij nieuwe medewerkers. Ook hier kwam echter de bedenking dat alles rond 'medewerkersbeleid' **pas ruimte** kan krijgen als het proces rond **visie en missie** (cfr. Streetwize) afgerond is, aangezien dit een grote impact heeft op het medewerkersbeleid. Dit punt wordt dan ook geannuleerd en opgenomen in een nieuwe cyclus.
THEMA: Methodiek en instrumenten SUBTHEMA: Herwerking teksten KHB	In 2019 werden enkele documenten uit het KHB geselecteerd die een beknopte herwerking nodig hadden. In het voorjaar van 2020 was het de bedoeling deze herwerking af te ronden. Mits enige vertraging door de plotse coronacrisis, is dit actiepunt **afgerond**.
THEMA: Middelen en partnerschappen SUBTHEMA: Informatie	Er werd een **afzonderlijke GDPR-cel** in het leven geroepen, waarbij directie en

	kwaliteitscoördinator zich geregeld specifiek over dit thema buigen. Het wettelijk verplichte '**dataregister**' is intussen afgewerkt. Bij het uitwerken daarvan werd duidelijk dat er intern nog enkele bestaande documenten moeten worden aangepast, of enkele nieuwe documenten worden opgemaakt. In het najaar van 2020 was hier een conceptversie van klaar, maar vanuit het beleidsteam was er weinig ruimte hier mee bezig te zijn gezien andere prioriteiten. We streven er dan ook naar deze stap in 2021 definitief af te ronden.
Gepland in 2020 volgens 5-jarenplanning	
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Effect van de hulpverlening	Zie 3.2.5. in dit kwaliteitsverslag
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Communicatiebeleid	Zie 3.3.8. in dit kwaliteitsverslag (Uniforme huisstijl)
THEMA: Middelen en partnerschappen SUBTHEMA: Informatie	Zie 3.3.3. in dit kwaliteitsverslag (Elektronisch cliëntendossier eCQare)
Doorlopende thema's	
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Methodiek en instrumenten	In maart werd op het beleidsteam een evaluatie uitgevoerd van het vernieuwde **KHB**, dat in januari 2019 in voege was getreden. Na een **positieve evaluatie**, werd beslist dat een nieuwe evaluatie in de volgende kwaliteitscyclus zal worden opgenomen.
THEMA: Kwaliteitszorg SUBTHEMA: Verbetertraject	Aangezien 2020 het laatste jaar is/was uit de 5-jarenplanning, zou er in 2020 een nieuwe cyclus worden opgemaakt. Hierbij was het de bedoeling ook de PROSE-tool terug actiever in te zetten, waarmee we de komende jaren deze cyclus zouden kunnen opvolgen. De keuze werd gemaakt de opmaak van deze **5-jarenplanning met een jaar uit** te **stellen**. Enerzijds is er heel wat op pauze komen staan door de coronacrisis, anderzijds konden meerdere zaken ook niet worden uitgewerkt doordat het project met Streetwize voorrang diende te krijgen (al werd dat traject zoals eerder aangehaald ook opgeschort na september 2020). Ter voorbereiding van dit actiepunt in 2021, startte de kwaliteitscoördinator eind 2020 al met een heropfrissingscursus van PROSE en zal er in 2021 gekeken worden voor een uitgebreide heropfrissing/opleiding rond kwaliteit die een stevige basis kan vormen om een nieuwe 5-jarenplanning op te maken.
THEMA: Personeelsbeleid SUBTHEMA: Algemeen personeelsbeleid	Sedert 2018-2019 neemt het beleidsteam een voortrekkersrol in het verder uitwerken van het **huishoudelijk reglement**. In 2020 was het de bedoeling hiermee verder te gaan, en borging te voorzien in het KHB. Omwille van de coronacrisis kwam dit echter niet meer

	op de agenda. De directie brengt dit thema terug op het beleidsteam wanneer hier nood en ruimte voor is.
THEMA: Beleid en strategie SUBTHEMA: Organisatiestructuur en -visie	Zie 3.3.1. en 3.3.2. in dit kwaliteitsverslag (Missie, visie en strategie; Theoretische denkoefening m.b.t. organigram van de dagcentra)
Terugkerende thema's	
THEMA: Gebruikersresultaten SUBTHEMA: Gebruikerstevredenheid: afname proces 2020	De afname van de vragenlijsten rond cliëntenfeedback waren gepland gedurende de maand maart. Dit viel echter samen met de opmars van het coronavirus, en de eerste lockdownperiode. De bevraging werd dan ook **geannuleerd**.