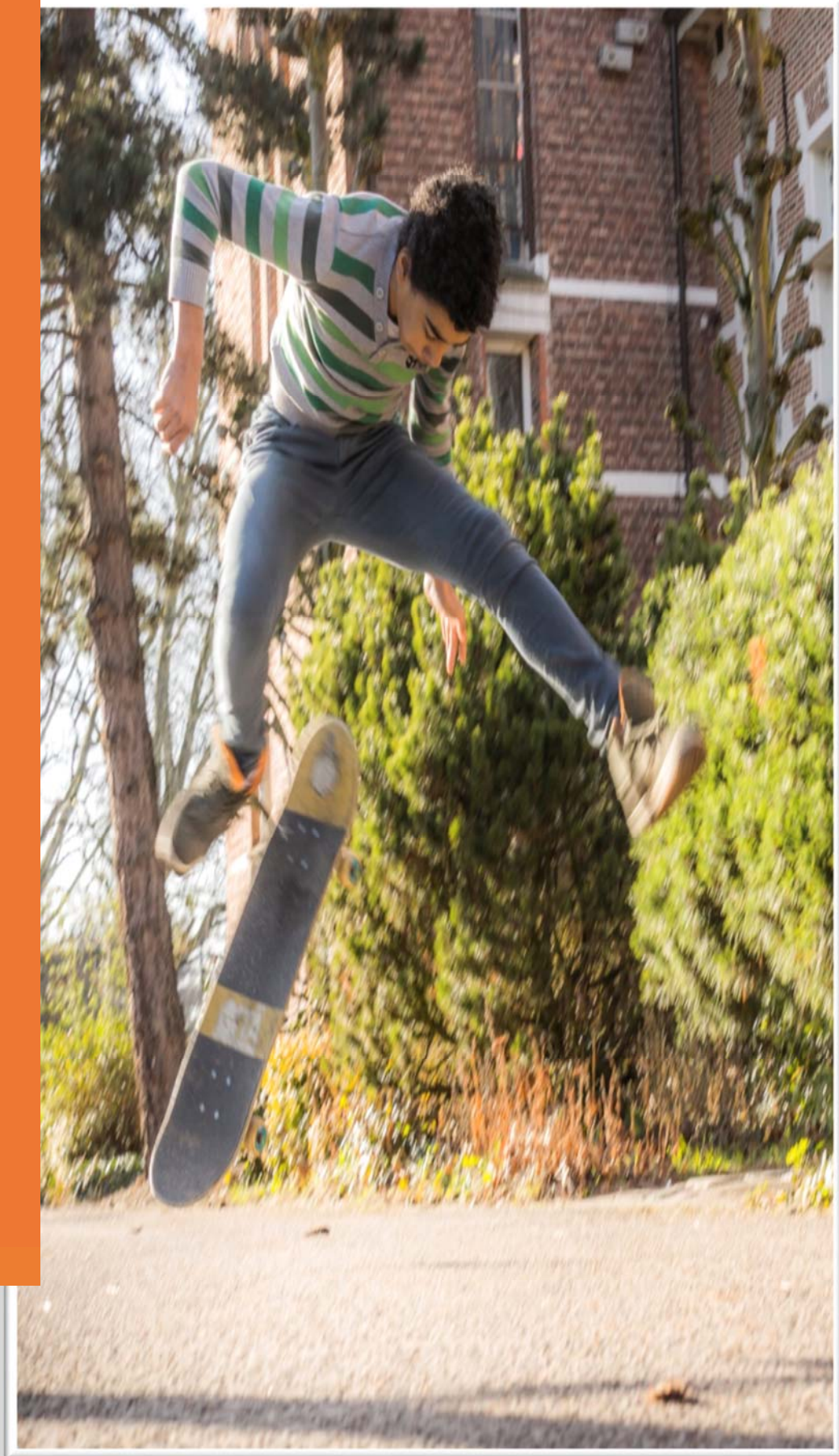


Kwaliteitsverslag 17-18



inhoud

1	Inleiding.....	7
2	Voorstelling van de organisatie	8
2.1	Erkenning.....	8
2.2	Algemene Vergadering - Raad van Bestuur.....	9
2.3	Missie en Visie van de organisatie.....	9
3	Kwaliteitszorg	10
3.1	Visie op kwaliteit en kwaliteitszorg.....	10
3.2	Zelfevaluatie 2015-2018	11
4	Evaluatie verbetertrajecten 2017	13
4.1	Algemeen.....	13
4.1.1	Kwaliteitszorg	13
4.1.2	Thema onthaal	13
4.2	Unit VECO (VERblijf en COntextbegeleiding)	14
4.2.1	Algemeen.....	14
4.2.2	Afdeling 't Spoor.....	14
4.2.3	Afdeling de Leeuwerik.....	15
4.2.4	Afdeling de Pitstop.....	16
4.3	Unit DACO (DAgbegeleiding en COntextbegeleiding).....	17
4.3.1	Algemeen	17
4.3.2	Afdeling Parkoers	17
4.3.3	Afdeling Jan Rap.....	18
4.3.4	Afdeling Kameleon	19
4.4	Unit ENCO: aanbod is enkel contextbegeleiding.....	20
4.4.1	Algemeen: afdeling Aandacht.....	20
4.5	Aanvullend hulpverleningsaanbod	21
4.5.1	Dagbesteding	21
4.5.2	Therapie	21
4.5.3	Ervaringsleren	22
4.5.4	Oudergroepen: Triple P en geweldloos verzet.....	22
4.5.4.1	Triple P	22
4.5.4.2	Geweldloos verzet	22
4.6	Ondersteunende diensten	23
4.6.1	Veiligheid.....	23
4.6.2	Logistiek en infrastructuur	23
4.6.3	ICT en onthaal.....	23
4.6.4	Werkondersteunend overleg.....	23

4.7	Intern overleg.....	24
4.7.1	Comité Veco	24
4.7.2	Comité Daco	24
4.7.3	Comité Enco	24
4.7.4	CPBW	25
4.7.5	Directieraad	25
4.7.6	Plan- en opvolgoverleg	25
4.7.7	Permanente werkgroep PW	25
4.7.8	Werkgroep werkers	25
4.7.9	Werkgroep Emap (emancipatie en participatie).....	25
4.7.10	Werkgroep omgaan met agressie	26
4.7.11	Werkgroep CBAW (contextbegeleiding autonoom wonen).....	26
4.7.12	Werkgroep gebruik van beeldmateriaal	26
4.7.13	Werkgroep ervaringsleren	26
4.7.14	Werkgroep gezondheidsbeleid	27
4.7.15	Werkgroep drugbeleid.....	27
4.7.16	Werkgroep seksualiteitsbeleid	27
4.7.17	Werkgroep opvoedingsondersteuning.....	27
4.7.18	Werkgroep online media.....	27
4.7.19	Werkgroep documentbeheer	28
5	Organisatie in cijfers.....	29
5.1	Gegevens over begeleidingen	29
5.1.1	Algemeen: opgelegde indicatoren.....	29
5.1.1.1	Bezetting	29
5.1.1.2	Benutting	29
5.1.2	Unit VECO (verblijf en contextbegeleiding)	30
5.1.2.1	Bezettingscijfers	30
5.1.2.2	Benutting	31
5.1.2.3	Opgestarte begeleidingen per afdeling	31
5.1.2.4	Ingezette module per afdeling	33
5.1.2.5	Afgesloten begeleidingen	33
5.1.2.6	Aantal nazorgcontacten	34
5.1.3	Unit DACO: Afdelingen met modules dagbegeleidingen.....	35
5.1.3.1	Bezettingscijfers	35
5.1.3.2	Benutting	36
5.1.3.3	Opgestarte begeleidingen per afdeling	36
5.1.3.4	Ingezette modules per afdeling	37

5.1.3.5	Afgesloten begeleidingen	37
5.1.3.6	Aantal Nazorgcontacten	38
5.1.4	Unit ENCO: Afdeling met enkel modules contextbegeleiding (Aandacht)	39
5.1.4.1	Bezettingcijfer	39
5.1.4.2	Benutting	39
5.1.4.3	Opgestarte begeleidingen	39
5.1.4.4	Afgesloten begeleidingen	40
5.1.4.5	Aantal Nazorgcontacten	42
5.1.5	Schakeltrajecten binnen De Waaburg	42
5.1.5.1	Toelichting	42
5.1.5.2	Aantallen	42
5.1.6	Aanvullende hulpverleningsaanbod	42
5.2	Medewerkersgegevens	43
5.2.1	Overzicht van begeleiders	43
5.2.1.1	Begeleiders afdelingen verblijf en context:	43
5.2.1.2	Begeleiders afdelingen met dag- en contextbegeleiding:	43
5.2.1.3	Contextbegeleiders	43
5.2.1.4	Project dagbesteding	43
5.2.2	Servicemedewerkers	43
5.2.3	Ondersteunende functies en directie	43
5.2.4	Vorming	43
5.2.4.1	Werkwijze	43
5.2.4.2	Aantallen	44
5.2.4.3	Aantal dienstjaren binnen de Waaburg	44
5.2.4.4	Diploma's/opleidingsniveau	44
5.2.5	Stages	45
5.2.5.1	Afdelingen met verblijf en CB	45
5.2.5.2	Afdelingen met dag- en CB	45
5.2.5.3	Afdeling met enkel CB	45
5.2.5.4	Centraal	45
6	Resultaten	46
6.1	Gebruikerstevredenheid	46
6.1.1	VECO	46
6.1.1.1	Vragenlijsten	46
6.1.1.2	Interviews door stagiairs	46
6.1.1.3	Participatieraden	47

6.1.2	DACO	47
6.1.2.1	Vragenlijsten.....	47
6.1.2.2	Interviews door stagiairs	47
6.1.2.3	Participatieraden	48
6.1.3	ENCO	50
6.1.3.1	Vragenlijsten.....	50
6.1.3.2	Onderzoek door stagiairs	51
6.1.3.3	Participatieraad	51
6.2	Medewerkers	52
6.2.1	Tevredenheid.....	52
6.3	Extern overleg	52
6.3.1	Intersectoraal overleg.....	52
6.3.2	Sector gebonden overleg	52
6.3.3	Werkvorm gebonden overleg.....	53
6.3.4	Thema en regio gebonden overleg	53
6.4	Financies (zie ook financieel verslag).....	53
7	Verbeterprojecten 2018	54
7.1	Algemeen voor de Waaiburg	54
7.2	Verbeterplannen/doelen per unit en (sub)afdelingen.....	54
7.2.1	VECO.....	54
7.2.1.1	Leeuwerik.....	54
7.2.1.2	't Spoor	56
7.2.1.3	Pitstop.....	58
7.2.2	DACO	59
7.2.2.1	Parkoers	59
7.2.2.2	Jan Rap	61
7.2.2.3	Kameleon	62
7.2.3	ENCO	64
7.2.3.1	Aandacht	64
7.2.4	Logistiek	65
7.2.5	Veiligheid.....	66
7.3	Overlegstructuren	67
7.3.1	Algemeen	67
7.3.1.1	BOO	67
7.3.1.2	Comité VECO	68
7.3.1.3	Comité DACO.....	68
7.3.1.4	Comité ENCO.....	69

7.3.1.5	Werkondersteunend overleg.....	69
7.3.2	Permanente werkgroep PW.....	69
7.3.3	Werkgroep werkers.....	70
7.3.4	Werkgroep emap (emancipatie en participatie).....	71
7.3.5	Werkgroep omgaan met agressie.....	72
7.3.6	Werkgroep CBAW (contextbegeleiding autonoom wonen).....	72
7.3.7	Werkgroep gebruik van beeldmateriaal.....	73
7.3.8	Werkgroep ervaringsleren.....	74
7.3.9	Werkgroep gezondheidsbeleid.....	74
7.3.10	Werkgroep drugbeleid.....	74
7.3.11	Werkgroep seksualiteitsbeleid.....	75
7.3.12	Werkgroep opvoedingsondersteuning.....	75
7.3.13	Werkgroep online media.....	75
7.3.14	Werkgroep documentbeheer.....	76
8	Besluit.....	77

1 Inleiding

2017 was...zo begint elke terugblik op het voorbije jaar. Het was een positief jaar met uitbreiding van de contextbegeleidingen nl. 4 extra modules positieve heroriëntering. Dit maakte het mogelijk dat we binnen de afdelingen wat verschuivingen doorvoerden zonder dat dit veel implicaties had op de teams. Bij afdeling Jan Rap (dagbegeleiding en contextbegeleiding) voegden we 2 dagbegeleidingen toe om zo een groter groepsaanbod te kunnen doen. Bij de twee andere dagcentra voegden we 2 contextbegeleidingen toe zodat zij ook meer mobiele begeleidingen kunnen doen. Dit moet nog geëvalueerd worden.

Eind 2017 viel er een omzendbrief in de bus waar sprake was van 4 werven. Heel kort, het gaat over meer capaciteit en samenwerking in de rechtstreeks toegankelijke hulp, zorggarantie voor jonge kinderen, innovatieve woonvormen voor jongvolwassenen en jeugd delinquentie. Ondertussen zijn we binnen het arrondissement over werf 1 en 3 al veel in overleg gegaan. Ook vanuit de geestelijke gezondheidszorg werd er met functies gegooid en ook hier heeft er een samenwerking plaatsgevonden binnen het arrondissement rond functie 5 nl. specifieke woonvormen voor jongvolwassenen met psychische problemen.

We zullen dus zeker weten wat te doen om dit allemaal mee vorm te geven in 2018!

In dit kwaliteitsverslag is weer heel wat terug te vinden over de organisatie, over de afdelingen, over de overlegmomenten, over de vormingen, over nog zo veel meer. Elke afdeling, elk team komt er zeker in aan bod. Dit wil echter niet zeggen dat deze afdelingen, deze teams allemaal eilandjes op zich zijn. Zij maken allemaal deel uit van één organisatie waar ook heel veel overkoepelende zaken gebeuren. En in dit laatste willen we nog meer inzetten.

Dit deden we o.a. al door eind 2017 via Sociale Maribelmiddelen een halftijdse medewerker bijkomend aan te werven om ons project rond dagbesteding verder uit te werken, te verruimen zodat elke afdeling hier gebruik kan van maken.

Ook de sessies geweldloos verzet die voor de eerste keer doorgingen in 2017 zijn afdeling overstijgend doorgegaan.

Op termijn willen we zeker ook bekijken of we ons aanbod breder kunnen openstellen, ook buiten de organisatie. Voor Triple P is dit reeds enkele malen gebeurd.

Dit kwaliteitsverslag bevat zowel een evaluatie van de verbetertrajecten 2017 als cijfers als resultaten. Ook de verbeterprojecten 2018 zijn er in opgenomen. Het is waarschijnlijk weer een te dikke bundel geworden. We hopen dat de lezer uit deze veelheid van informatie kan halen wat hij graag wil weten over De Waaiburg.

En reageren op dit kwaliteitsverslag kan altijd via waai burg@dewaaiburg.be of telefonisch op 014/588456

U vindt dit tevens op de website www.dewaaiburg.be

2 Voorstelling van de organisatie

2.1 Erkenning

Vereniging Zonder Winstoogmerk

Statuten B. Stbl. 28.12.1972 N.8720, 03.07.1987, 09.08.1990, 19.06.1997, 24.02.05, 02.03.09, 15.03.11

Erkende organisatie voor Bijzondere Jeugdbijstand

Raad van Bestuur

als inrichtende macht (ondernemingsnummer 0412792804)

zetel: Kameinestraat 35

2440 Geel

tel.: 014/58.84.56 - fax: 014/58.93.90

waaiburg@dewaaiburg.be

www.dewaaiburg.be

Hieronder de schematische voorstelling, zoals ze was op 1 januari 2018.

Modules/ Werkvorm	Verblijf en contextbegeleiding en CBAW			Dagbegeleiding en contextbegeleiding			Contextbegeleiding
Capaciteit	31 verblijf 39 contextbegeleidingen 7 contextbegeleidingen autonoom wonen (CBAW)			25 dagbegeleiding 33 contextbegeleidingen			35 contextbgl
Naam organisatie	De Waaiburg vzw						
unit	VECO			DACO			ENCO
Naam afdeling	Leeuwerik	t Spoor	Pitstop	Parkoers	Jan Rap	Kameleon	Aandacht
Capaciteit	11 verblijf 11 context bgl	10 verblijf 18 context bgl 3 CBAW	10 verblijf 10 context bgl 4 CBAW	8 dagbgl 13 context bgl	8 dagbgl 10 context bgl	9 dagbgl 14 context bgl	19 breedsporige contextbgl 4 laagintensieve contextbgl 12 positieve heroriënterend contextbgl
Leeftijd	0- 18 jr.	12-18 jr.	17-18 jr.	6-18 jr.			0-18 jr.
Locatie	Geel			Geel	Mol	Herentals	Geel

2.2 Algemene Vergadering - Raad van Bestuur

In 2017 is de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur uitgebreid met twee nieuwe leden. Hilde Verhoeven en Greet Vanhout werden lid van de Algemene Vergadering en Greet werd ook lid van de Raad van Bestuur. Peter Kempen gaf zijn ontslag in de Raad van Bestuur en als secretaris maar blijft wel lid van de Algemene Vergadering. Ter opvolging is Katrin Gilis secretaris geworden. De andere leden bleven dezelfde nl. Jef Vanroye (voorzitter), Karel Van Bael (penningmeester), Bert Leysen, Marcel De Vries, Marie-Louise Van Gool, Griet Vankerckhoven, Katrin Gilis en Fons Verhaert. De algemene vergadering bestaat uit alle leden van de raad van bestuur, aangevuld met Tom Verbist, Simonne De Vos, Johan Cleymans, Hilde Verhoeven en Peter Kempen.

Vergaderingen:

De Algemene Vergadering vergaderde in 2017 twee maal. In april werd het financieel en het kwaliteitsverslag goedgekeurd. In oktober werd de werking van afdeling 't Spoor extra in de verf gezet en stond de infrastructuur op de agenda. De Raad van Bestuur vergadert in principe elke maand uitgezonderd de vakantiemaanden. Er wordt een vaste agenda gehanteerd met de volgende punten: goedkeuring en opvolging vorig verslag – personeelsaangelegenheden – infrastructuur – financies – erkenning/nieuws overheid – varia. Een uitgebreide toelichting hiervan vindt u in de Nieuwsbrief 2017.

2.3 Missie en Visie van de organisatie

We hebben al enkele jaren het plan om onze missie en visie opnieuw te bekijken. We beseffen echter meer en meer dat deze missie en visie nog steeds toepasselijk is voor waar De Waaburg en zijn medewerkers voor staan. Er moeten wel een aantal zaken geactualiseerd en up to date gemaakt worden. Hiervoor moet op termijn zeker de tijd en de ruimte gemaakt worden om dit met de medewerkersploeg kritisch te bekijken. Vragen zoals:

Waarvoor staan we, wat zijn onze principes?

Waarin geloven we, wat is ons ideaal?

Wat vinden we belangrijk, wat streven we na?

Wat verbindt ons en wie willen we zijn?

Welke normen, waarden en overtuigingen staan centraal in ons handelen?

Waar toe en waarom bestaat onze organisatie?

Wat is onze primaire functie? Wat is ons ultieme hoofddoel?

In welke fundamentele behoeften voorzien wij?

Voor wie bestaan we? Wie zijn onze voornaamste stakeholders?

Wat is onze identiteit, welke normen en waarden vinden wij belangrijk?

Wat is ons streefdoel? Hoe willen wij gezien worden?

Het intersectorale, de samenwerkingsverbanden, het meer rechtstreeks toegankelijke van de hulp.... zullen hierop zeker zijn invloed hebben.

3 Kwaliteitszorg

Omdat we in 2017 boeiende en constructieve feedback kregen vanuit de administratie over de manier waarop organisaties hun kwaliteitsverslagen hebben opgebouwd, starten we hier met aan te geven hoe we daar rekening mee gehouden hebben.

Eerst is er de opmerking dat het kwaliteitsverslag betrekking moet hebben op een kalenderjaar. We geven in de titel altijd een dubbel jaartal aan. We denken echter dat we conform blijven met de verwachtingen: alle kerncijfers gaan inderdaad over het kalenderjaar 2017, maar als we vooruitkijken en het hebben over de kwaliteitsplanning, gaat dat over 2018. De zelfevaluatie en de scores op de groeiniveaus zijn ook de cijfers zoals ze zijn opgemaakt begin 2018. Die zelfevaluatie is een onderdeel van het stappenplan om verbetertrajecten te formuleren en we vinden het dan logisch dat we de situatie weergeven bij de start van 2018.

Daarnaast heb je de “opgelegde” boomstructuur voor de kwaliteitsverslagen. Het werd duidelijk dat je als organisatie ruimte krijgt om dit naar je hand te zetten, zolang de onderdelen maar herkenbaar zijn terug te vinden. We hebben begrepen dat bezetting en benutting twee indicatoren blijven die verplicht zijn, maar dat onze subsidiërende overheid toch zeker ook geïnteresseerd is in andere kerncijfers. Ze dagen ons expliciet uit om aan de slag te gaan met relevante indicatoren. Dit proces is op gang gebracht binnen De Waaiburg door afdelingen explicieter dan vroeger te laten nadenken over proces- en resultaatsindicatoren. Niet alleen hebben we een groeiproces rond indicatoren op gang gebracht, maar ook hebben we ons kerncijfer-verhaal kritisch onder de loep genomen. Dit betekent dat we gesneden hebben in functie van wat we echt relevant vinden.

Nieuw in dit kwaliteitsverslag is het opgelegde thema “onthaal”. Omdat men vraagt om hier uitgebreid aandacht aan te besteden, hebben we dit in een apart hoofdstuk gegoten.

Al bij al zal ons nieuw kwaliteitsverslag zeer gelijklopend blijven met het vorige. Het blijft een mix tussen een zuiver kwaliteitsverslag en een werkingsverslag; voor ons een zeer verdedigbare keuze.

3.1 Visie op kwaliteit en kwaliteitszorg

Kwaliteit ontstaat voor ons in de dynamiek die een organisatie ontwikkelt vanuit de PDCA-systematiek of een groeispiraal: jezelf als organisatie voortdurend in vraag stellen, streven naar verbetering, plannen maken, werken aan verbetering, de realisaties evalueren en de gemaakte afspraken borgen zodat elke nieuwe medewerker hetzelfde kwaliteitsniveau kan waarmaken. Verbeterplannen ontstaan vanuit ervaren “tekorten” of vanuit ervaren krachten (doe meer van wat je goed kan en waar je waardering voor krijgt en waar mensen goesting in hebben). Er zijn verschillende manieren om tekorten te ervaren of sterktes in beeld te krijgen: door onderlinge uitwisseling, door metingen, door cijfers te genereren en daarop analyses te doen, door feedback van allerlei betrokkenen actief te verzamelen,...



Binnen de Waaiburg leveren we die inspanning vanuit een dubbele beweging: sterke mandaten voor de teams EN centraal gestuurde ontwikkelingen. In het kwaliteitshandboek vind je de borging. Dit dekt natuurlijk niet de volledige lading, maar het geeft wel het overzicht van alle belangrijke procedures. Ervaring leert ons dat, ondanks volhardende pogingen, een kwaliteitshandboek een te log document is om het gebruiksvriendelijk te maken voor de eindgebruikers in de dagdagelijkse werking. Dus beschouwen wij het kwaliteitshandboek als een document waarin gelijk wie zich, op gelijk welk moment, kan oriënteren in de grote, belangrijkste lijnen, keuzes, visies van de Waaiburg en zijn units en afdelingen. Verdere verfijning gebeurt op teamniveau in teamverslagen en specifieke documenten, beleidsnota's, verslagen van kwaliteitsplanning of teamdagen, visieteksten, die op een gedeeld digitaal platform bewaard worden en waar iedereen toegang krijgt tot die documenten die voor hem belangrijk zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de unitcoördinatoren, maar daarnaast de zorg van iedere medewerker, om belangrijke wijzigingen, nieuwe afspraken, zijn weg te laten vinden naar het kwaliteitshandboek.

Het plan- en opvolgoverleg is het forum waar de PDCA-cirkel concreet gestalte krijgt: twee à drie maal per jaar komen we samen met de verschillende afdelingen, units, centrale functies om plannen met elkaar te delen en op te volgen wat er mee gebeurt, hoe de realisaties goed geborgen worden. In 2017 zijn we opzoek gegaan naar vormen om die uitwisseling vruchtbaarder te laten zijn. Dit blijft zoeken en daarom zal er in 2018 verder mee geëxperimenteerd worden.

3.2 Zelfevaluatie 2015-2018

Deze zelfevaluatie is gemaakt door het beleidsondersteunend overleg (BOO). Vorig jaar is de zelfevaluatie gebeurd met alle coördinatoren, maar toen werd al aangegeven dat een frequentie van eenmaal per jaar te hoog ligt en daarom is deze zelfevaluatie door het BOO gebeurd. De visie dat deze score moet gebeuren in onderling overleg blijft behouden. De vet aangeduide cijfers in de laatste kolom zijn de domeinen waarin we groei vastgesteld hebben. Een toelichting daarbij vind je verder.

		2015	2017	2018	Vlaanderen 2016
Kwaliteitszorg					
	Organisatie en visie	3	3	3	2.4
	Betrokkenheid	2	2	3	2.2
	Methodieken en instrumenten	2	2	2	2.3
	verbetertrajecten	2	2	2	2.5
Kernprocessen					
	Onthaal van de gebruiker	4	4	4	2.8
	Doelstellingen en handelingsplannen	4	4	4	2.8
	Afsluiting en nazorg	4	4	4	2.6
	Pedagogische profielen	4	4	4	2.8
	Gebruiksdossier	3	3	4	2.7
Gebruiksresultaten					
	Klachten behandeling	3	3	3	2.6
	Gebruikerstevredenheid	3	3	3	2.3
	Effect van de hulpverlening	2	2	2	1.7
Medewerkers_ resultaten					
	Personeelstevredenheid	3	3	4	2.3
	Indicatoren en kengetallen	2	2	3	2.5
Samenlevings- resultaten					
	Waardering strategische partners	2	2	2	1.9
	Maatschappelijke opdrachten/tendensen	3	3	3	2.4

We lichten kort toe waarom we ons op bepaalde groeiniveaus hoger gescoord hebben:

- Betrokkenheid bij kwaliteitszorg: wij zien groei in het betrekken van medewerkers bij de kwaliteitszorg: het betrekken bij de zelfevaluatie, het formuleren van priacs volgens een bepaalde visie/methodiek.
- Gebruikersdossier bij kernprocessen: er is het afgelopen jaar zwaar geïnvesteerd in dossierbeheer: archivering, digitalisering, veiligheid. Dit werd teruggekoppeld in overleg met medewerkers en gebruikers.
- Personeelstevredenheid: we zien dat onze systematiek rond inbrengen van feedback bij het formuleren van de verbeterplannen ons ondertussen brengt tot op niveau 4: er is een tevredenheidsmeting, ontwikkeld door een werkgroep (werkers), de resultaten worden teruggekoppeld op die werkgroep en de meting wordt daar geëvalueerd. We gaan verder dan een zuivere meting want we hebben onze systematiek van dialooggesprekken met ook de terugkoppeling naar de teams en de planvergaderingen binnen de teams.
- Indicatoren en kengetallen i.v.m. personeel: we zijn gegroeid in het genereren van relevante indicatoren. Dit wordt besproken op het BOO, de directieraad en in de werkgroep werkers.

Benchmarkgewijs kunnen we ons vergelijken met het Vlaams gemiddelde, maar die cijfers zijn niet voorhandig voor 2017 en dus gebruiken we de Vlaamse cijfers van 2016.

We scoren enkel lager voor kwaliteitszorg; met name “methodieken en instrumenten” en “verbetertrajecten”. Dit heeft er mee te maken dat het zelfevaluatie-instrument van de overheid geen score vraagt op de domeinen “leiderschap” en “personeelsbeleid” en om te stijgen met de score voor kwaliteitszorg moeten die domeinen ook geëvalueerd worden. Dit zal dus volgend jaar mee opgenomen worden en dan verwachten we een hogere score.

4 Evaluatie verbetertrajecten 2017

4.1 Algemeen

4.1.1 Kwaliteitszorg

Voor 2017 waren er geen specifieke verbeterplannen op gebied van kwaliteitszorg. We hadden een proces op gang gebracht om iedereen mee te krijgen in het PDCA-denken. Zo werd er getracht om de priacs meer smart te krijgen en uniform voor alle afdelingen. Hierbij was er ondersteuning vanuit de kwaliteitsondersteuner. Hij ging samen met coördinatoren op zoek naar manieren om de priacs meer concreet en meetbaar op te stellen: altijd vanuit een gezond redelijkheidsbeginsel.

Er is ook gezocht naar een manier om het uitwisselen van de plannen meer beklijvend te laten zijn. We hebben daar eerste aanzetten toe gegeven, maar dat blijft een creatief zoeken.

4.1.2 Thema onthaal

“Onthaal” was het “opgelegde” kwaliteitsthema voor werkjaar 2017. Vorig jaar schreven we al dat we ons in de zelfevaluatie een groeivertoon 4 geven. Zoals vroeger al aangegeven hebben we niet de ambitie om naar vertoon 5 door te groeien. Anderzijds vinden we ook niet dat groeivertoon 4 wil zeggen dat er geen verbetering meer mogelijk is. In tegendeel zelfs: groeivertoon 4 wil juist zeggen dat je processen systematisch evalueert en bijstuurt in overleg met de betrokken partijen en zorgt voor een degelijke borging.

Wat hebben we dus gedaan: onze klassieke manier van werken: het thema agenderen op de juiste overlegmomenten, met name op de teamvergaderingen van alle afdelingen, het BOO, alle participatieraden, en de werkgroep emap en het thema opgepakt op verschillende externe overlegstructuren. We hebben daarbovenop ons opnieuw gescoord via de EFQM-methode.

Een aantal reflecties/bedenkingen/realisaties:

- Onthaal kan veel omvatten maar we hebben er voor gekozen om het te beperken tot onthaal van cliënten. Onthaal begint bij ons bij het allereerste contact en dat betekent dan ook op het moment dat iemand op zoek gaat naar info via het www: onze website. Vervolgens heb je dan de aanmeldingsprocedure en daaraan gekoppelde problematiek van wachttijden. Ten slotte omvat dit alles wat te maken heeft met de effectieve opstart van de begeleiding tot aan het opstellen van het handelingsplan.
- We hebben vastgesteld dat onze website echt wel aan vernieuwing toe is. We willen daar werk van maken. Dus voor 2018 is daar een priac van gemaakt: een aantrekkelijke, moderne, gemakkelijke website die voor een breed publiek en zeker onze cliënten toegankelijk is.
- Meer en meer krijgen we te maken met anderstalige cliënten. Een positieve evolutie omdat we vroeger wel eens het gevoel hadden dat anderstalige mensen de weg naar onze hulpverlening moeilijk vonden. We hebben bekeken of er mogelijkheden zijn om ons onthaal daarop beter af te stemmen: vertalen van documenten, werken met tolken... . We hebben ons oor te luisteren gelegd bij collega's die daar meer ervaring mee hebben en moeten vaststellen dat het geen evidente beweging is om allerlei materiaal zo maar te vertalen en dat je dat beter op maat doet. We hebben wel materiaal verzameld om ons te kunnen laten bijstaan door tolken.
- Het thema wachtlijstbeheer heeft zeer veel tijd in beslag genomen, vooral vanuit het rechtstreekste toegankelijke hulpaanbod. Er is nog meer werk gemaakt om in de regio met een centraal wachtlijstbeheer te werken. We mogen zeggen dat we fier zijn op wat daar gerealiseerd is. Op dit moment is het zo dat we voor PH met een centraal aanmeldingsnummer werken (met een beurtsysteem tussen de organisaties) en voor de wachtlijst van de brede instap is er regelmatig overleg om wachtlijsten uit te zuiveren en werken we nog steeds met het regelmatig toe zetten van aanmeldingsmogelijkheden (zie vorige kwaliteitsverslagen). Ook blijven wij creatief zoeken naar manieren om het principe van te moeten wachten op hulp te lijf te gaan. Zo hebben we, samen met collega's uit de regio, een bezoek gebracht aan project mee-ander van vzw De Brug. Ze leerden ons de waarde van de “warme wachtkamer”. Vervolgens hebben we ons geëngageerd om mee Werf

1 van de grond te krijgen in de regio vanuit die principes van snel op de bal te kunnen spelen. Je zal in het volgende kwaliteitsverslag meer kunnen lezen over de Trefplaats jeugdhulp Kempen.

- Een laatste punt dat in 2017 aandacht heeft gekregen en in 2018 verder zal uitgewerkt worden is het thema "vertrouwenspersoon". Dit wordt verder opgepakt door de werkgroep Emap.

4.2 Unit VECO (VERblijf en COntextbegeleiding)

4.2.1 Algemeen

4.2.2 Afdeling 't Spoor

- Evaluatie vanuit doelen SPEV (sociaal pedagogische evaluatie) 2017:
 - ✚ Jongeren het maximum laten halen uit hun school
 - De schoolmap en het fasesysteem is opgezet en gestart
 - Jongeren mogen tijdens studeren geen GSM meer op de kamer
 - We investeren meer in de studie, hebben er als begeleiding meer aandacht voor
 - Meenemen voor het komende jaar:
 - Meer proberen te vertrekken vanuit hun interesse, hun motivatie? Hoe studie meer van de jongere zelf maken?
 - Los van studie-uur: in IB op nemen, out-of-the-box durven denken, wat willen zij zelf rond het schoolse?
 - Nog meer zorg en ruimte voor studie
 - Wat doen we met jongeren die alles weigeren omtrent het schoolse?
 - We plannen een evaluatie van het schoolse op een subteam
 - dit gaat door op 13/2: We staan stil bij wie wat wanneer kan doen qua studie
 - gesprekken met de jongeren rond hoe het schoolse aanpakken, hoe hen zelf laten nadenken hierover
 - ✚ Bewuster omgaan met tijd i.f.v. teammanagement
 - Verschillende acties rond gedaan vanuit de vorming timemanagement van Veerle. Met concrete oefeningen voor het team. Dit heeft echt geholpen.
 - We moeten dit warm houden, want anders verwateren sommige aandachtspunten: Veerle brengt dit om de drie maanden tijdens een team terug aan bod.
 - We blijven informeren naar een vorming voor het team. Die van Veerle was toen echt wel duur, maar we blijven hiernaar zoeken.
 - ✚ Structuur en duidelijkheid in de werking d.m.v. het leefgroephandelingsplan
 - We denken na over welke preventieve acties we kunnen doen
 - DOTT betrekken in de groep
 - Miscommunicatie wordt gebracht op het team. Dit helpt! Kunnen we hier nog meer mee?
 - Eventueel ideeën vanuit eindwerk implementeren
- Vanuit participatieraad:
 - ✚ Ouders en jongere geven aan dat ze graag beter zicht krijgen op het team, liefst van bij aanvang van de begeleiding. Daarnaast ervaren ze de intake als een heel formeel gebeuren, dit maakt dat het voor gezinnen vaak in erg gespannen sfeer gebeurt.

- Indien mogelijk de intake in de afdeling laten doorgaan, is minder formeel
 - De rondleiding op de afdeling eerst, voor het gesprek?
 - We moeten oog hebben voor het introduceren van de vertrouwenspersoon
- Vanuit tevredenheidsbevraging:
 - ✚ Ouders worden te veel op de hoogte gebracht over negatieve zaken.
 - Belangrijk om ouders ook over positieve zaken in te lichten: we zetten dit uitdrukkelijk op de dag fiche!
- Vanuit stagiaires:
 - ✚ Stagiaires ervaren dat ze te snel op zichzelf terug moeten kunnen vallen
 - Langer dubbel staan
 - Samen verslagen maken

4.2.3 Afdeling de Leeuwerik

Evaluatie van de doelen vorig jaar:

Doel 1: De vraag helder krijgen en houden, van ouders en kinderen. Wat als de vraag elke keer anders is, wat doe je dan om traject te bewaken?

Mogelijke acties:

- Leidraad voor casusbesprekingen zoeken, vb. van Pitstop?
- Gebruik maken van bestaande vragen. Signs of safety, vragenwaaier
- Aandacht voor stuk van de begeleider: wat heb je nodig?
- Roulement in plannen teamagenda

Evaluatie: De leidraad werd vaak gebruikt, wel nog alert zijn om de doelen van de vorige bespreking erbij te nemen. Er is aandacht voor stuk van de begeleider en er is een roulement. De begeleider wiens begeleiding geagendeerd staat maakt best kort een voorbereiding. Zou helpen om de week voordien de betrokkenen hier attent op te maken.

Doel 2: Meer methodisch aan de slag gaan in CB/IB. Zicht krijgen op wat er is. En de link naar casusbespreking.

Mogelijke acties:

- De mensen die naar een werkgroep gaan houden hun thema vast en agendeert zijn werkgroep. Of: extra vergadering werkgroepen?
- Sara maakt een olijsting van wat in huis is.
- Meer in huis halen wat direct voorhanden is
- De kennismakingsfase bij start van een begeleiding methodisch aanpakken (onthaalboekje, genogram, netwerkcirkel, tijdslijn, 3 huizen, door Geel fietsen, methodiek ervaringsleren inzetten in 1^e 6 weken). Laure werkt bestaand mapje verder uit en brengt dit op teamvergadering voor feedback tegen eind april.

Evaluatie: Terugkoppeling van de werkgroepen verloopt moeizaam: rap, rap op het einde van een vergadering of constant verschoven. We plannen voortaan de werkgroepen in het roulement (2 maandelijks) en starten hier de vergadering mee. Sara en Hanne zijn bezig met de methodieken. De methodieken gebruiken tijdens de onthaalperiode lukt, maar dan wel ruimer dan 6 weken. Het onthaalboekje is ok. Voor het stuk ervaringsleren werd er een wandeltocht uitgewerkt door Michiel en Leen en kan er gebruik worden gemaakt van wat er is (mapje met activiteiten, uitgewerkte activiteit Jon)

Doel 3: Meer doen met vorming binnen het team

Mogelijke acties:

- An bekijkt wekelijks het aanbod
- Intern met team vorming organiseren. Thema's? Geweldloos verzet
- Sara vraagt Katrien (LZ-team) om info rond borderline voor het team te brengen

Evaluatie: Katrien van LZ is geweest, verder is er geen vorming gevolgd met het ganse team. Blijft een doel. An agendeert het vormingsaanbod.

Evaluatie vanuit participatieraad:

De ouders hadden het over de kracht van aanklampend werken, dat er hierdoor toch wel wat bereikt wordt. Wat betreft onthaal vonden de ouders het allemaal wel veel. Er komt veel op hen af; er werd gezegd dat het huiselijke van de leefgroep hen geruststelt. Ouders wilden wel meer weten over hoe het gedurende de week met hun kind gaat. Kunnen ook zelf steeds bellen. Alert zijn om geregeld foto's te maken. Kinderen willen soms niet aan de telefoon komen of maar kort bellen.

Bedenking: de ouders misschien meenemen in de nieuwe structuur.

Voor elk kind op zolder een doos voorzien waar rapporten, herinneringen e.d. in komen (Hanne).

4.2.4 Afdeling de Pitstop

Evaluatie doelen 2017:

Doel 1: Terug 'finetunen' van geldende afspraken a.d.h.v. de huisregel.

- De regels en het dagverloop werden op papier gezet, individueel met elke jongere in huis overlopen. Er was minder frustratie rond. Het werd ook een punt op de vergaderagenda. Er blijft soms verwarring of twijfel rond een regel (vb. op vrijdag tussen 17 en 19u)

Doel 2: Manieren, middelen zoeken om jongeren vaardigheden aan te leren zonder te veel frustratie, wat kunnen we zelf doen om dat belangrijker te maken? en niet te veel in het opvoedende terecht komen. Dit vanuit de vaststelling dat het praktische, basisbehoeften (hygiëne e.d.) een energievreter is. Het praktische vraagt veel energie, veel conflicten en de zorg hoe er buiten de Pitstop wordt naar gekeken, bv. voorkomen op school

- Er werd een vergadering aan besteed. Er zijn ook dingen die bij ons liggen: niet vasthouden, vergeten, bezoek,... De jongeren die het kunnen laten we los. Belangrijk om dit op een team te plannen: de IB plant dit op een vergadering en zorgt ervoor dat die van de lijsten wordt gehaald. Dagelijkse controle blijft. Idee van netwerkfeestje kwam ter sprake

Doel 3: Een vorming met het ganse team om inspiratie op te doen.

- Er was de vorming van Annelies Huybrechts. Positief geëvalueerd, voor team ook betekenis in de zin van bevestiging krijgen, geruststelling. De PowerPoint bij de methodieken zetten.

Uit participatieraad en tevredenheidsmeting:

De participatieraad ging door met ouders en jongeren samen, zie verslag.

- Ouders meer contacteren na doktersbezoek, zijn niet altijd op de hoogte
- Budget is klein, aandacht voor kleding

4.3 Unit DACO (DAGbegeleiding en COntextbegeleiding)

4.3.1 Algemeen

4.3.2 Afdeling Parkoers

Doel 1:

De teamvergadering structureren, waardoor er efficiënter vergaderd kan worden en er meer oog kan zijn voor timemanagement.

- Er werd in kaart gebracht wat het team belangrijk vindt om zeker op de agenda te plaatsen tijdens een teamvergadering (uitgebreide briefing, korte briefing, agressie,...).
- Er werd geïnformeerd bij andere afdelingen hoe zij hun teams organiseerden.
- Er werd vanuit de teambegeleider een nieuw voorstel gedaan tot een mogelijke vergaderstructuur. De belangrijkste wijziging hier was het spreiden van uitgebreide dossierbesprekingen, waarbij de begeleider zelf kan aangeven waar hij/zij in dit moment graag de aandacht op wil vestigen (Ik als begeleider, Signs of safety, toelichting over de loop van de begeleiding, een gerichte vraag,...)
- Er werden nieuwe verantwoordelijken aangeduid om bepaalde aspecten binnen een teamvergadering op te nemen en te bewaken (Wie bereidt wat voor? Wie bewaakt de tijd?).
- De nieuwe vergaderstructuur werd doorgevoerd en als positief ervaren.

Doel 2:

Het methodisch handelen meer inbedden in contextbegeleiding, individuele begeleiding en groepsbegeleiding. Op deze manier willen we graag de kennis en vaardigheden verruimen bij begeleiders opdat zij methodieken op maat kunnen inzetten in de begeleiding.

- Dit jaar werd de IB-ruimte verwezenlijkt op Parkoers. Deze ruimte geeft de mogelijkheid om met jongeren en/of ouders in een 'fijne' omgeving een gesprekje te voeren rond doelstellingen, rond situaties die zich hebben voorgedaan, ...
- Jaarlijks worden er enkele groepsthema's gekozen om rond te werken met de leergroep. Dit jaar werd er op die manier geïnvesteerd in het thema 'groepsdruk' enerzijds en 'rots en water' voor enkele jongeren anderzijds. Om deze thema's vorm te geven, wordt er ook gezocht naar aangepaste methodieken, worden er mensen gecontacteerd die mogelijk mee kunnen ondersteunen, etc. Op deze manier wordt er opnieuw bijgedragen aan het verruimen van de kennis rond methodieken. Op een teamvergadering wordt dit steeds toegelicht, doorgepraat en geëvalueerd.
- Tevens was er ook de idee om tijdens de uitgebreide bespreking op een teamvergadering toe te lichten met welke methodieken er binnen een begeleiding gewerkt wordt. Op deze manier worden collega's meegenomen in het aanbod van methodieken en de werking ervan. Jammer genoeg is dit stukje doorheen het werkjaar wat verloren gegaan o.w.v. de vele wisselingen binnen het team. Prioriteiten lagen op dat moment elders.

Er worden al tal van stappen ondernomen om meer oog te hebben voor dit methodische handelen. We merken echter, ondanks de positieve evolutie, dat dit een blijvend aandachtspunt is. We moeten als team nog even zoeken op welke manier we dit kunnen vast houden.

Doel 3:

De 2 extra modules contextbegeleidingen die in 2017 erbij gekomen zijn, implementeren in de werking van Parkoers.

- Er werd overlegd tussen de dagcentra en thuisbegeleidingsdienst Aandacht, met als focus een uitwisseling te krijgen over enkele belangrijke zaken zoals het concept van contextbegeleiding, de wachtlijsten, het nodige papierwerk,...

- De contextbegeleidingen werden opgestart medio mei 2017. De teams bekeken intern wie deze begeleidingen zou opvolgen.
- De formulieren werden door de unitcoördinator aangepast.
- Tijdens een CoDaCo werd overlegd rond kwesties waar ze met de contextbegeleidingen op botsten, zoals participatieraad, gezinsactiviteiten,... en hoe hiermee om te gaan binnen een dagcentrumwerking

Door deze stappen te ondernemen, werd duidelijkheid gecreëerd in de manier waarop de contextbegeleidingen vorm krijgen binnen het dagcentrum. Dit wordt sowieso nog geëvalueerd in 2018.

Doel 4:

Verslaggeving werkbaar maken met oog voor de cliënt.

De timing van de verslaggeving wordt gerespecteerd.

- Er werd op een team in kaart gebracht wat wel en niet goed liep bij het opstellen van verslagen.
- Er werd geïnformeerd bij Aandacht op welke manier zij de verslagen in het gezin maakten.
- Er werd op Parkoers geëxperimenteerd door verschillende collega's om deze verslagen eveneens in het gezin te maken (met co, zonder co, wie neemt welke rol op zich tijdens dit gesprek, ...)
- Tijdens een teamvergadering werden de bevindingen uitgewisseld en werd er een verantwoordelijke aangeduid om de werkwijze neer te schrijven.
- Aanvullend werden de procedures voor verslaggeving door de unitcoördinator in het kwaliteitshandboek herschreven.
- Er werd in team en op vraag van begeleiders samen nagedacht over Signs of safety in verslaggeving, meer bepaald rond de 3 kolommen en dangerstatements.
- De unitcoördinator levert op bepaalde momenten in het jaar een overzichtje rond dossiers en de verslagen die al dan niet ontbreken in het centrale dossier.

4.3.3 Afdeling Jan Rap

Doel 1: Regels en afspraken voor dagbegeleiding in groep herbekijken en evalueren, zijn ze zinvol?

- basis aan regels en afspraken die voor voldoende veiligheid/duidelijkheid zorgen voor de jongeren
- basis aan regels en afspraken die voldoende ruimte bieden voor individuele begeleiders
- teamdag waar we kritisch kijken naar huidige regels, evalueren en aanpassen
- ter opvolging regelmatig op team agenda punt regels en afspraken, welke zijn nodig, worden gevolgd

Evaluatie:

- alle regels en afspraken werden door het team doorgenomen. Er werd besproken welke regels zinvol zijn, welke we zeker willen behouden, welke niet meer nodig zijn.
- tijdens de participatieraad met jongeren en ouders werden ook de regels en afspraken besproken. De bedenkingen die er vanuit ouders en jongeren kwamen werden meegenomen om te kijken of er aanpassingen nodig zijn.
- de aangepaste regels werden gebundeld en opgenomen in de onthaalbrochures zodat alle ouders en de jongeren de regels kunnen raadplegen.

Doel 2: Meer expertise over specifieke thema's/onderwerpen/problematieken in het team

- begeleiders zijn meer gespecialiseerd in specifieke thema's
- er is voldoende expertise in het team om met bepaalde thema's aan de slag te gaan

Evaluatie: - Nagaan wie rond welk thema specialiseert: collega's hebben elk de kans gekregen om te

bekijken rond welke specifieke thema's ze zich willen bijscholen.

- De thema's van collega's die reeds een voorkeur hadden, werden doorgegeven aan Hilde om op die manier gerichte info omtrent vormingen te krijgen.
- nog niet elke collega heeft een specifiek thema doorgegeven.
- Lore is een jaaropleiding gestart nl. postgraduaat seksuele hulpverlening

Doel 3: Er is meer veiligheid/ openheid in het begeleidingstraject voor jongeren en ouders

- jongeren en ouders zijn voldoende op de hoogte van elkaars begeleidingsproces
- meer gezamenlijke gesprekken
- procedure rond evolutiebespreking duidelijk voor alle collega's en afstemmen
- verslaggeving in toegankelijke taal naar ouders en jongeren
- jongeren krijgen ook exemplaar van verslag

Evaluatie: Rond dit doel heeft het team vooral tijdens het begeleidingswerk meer aandacht gehad voor het betrekken van jongeren bij hun hulpverleningsproces. We zijn er niet toegekomen om hieromtrent nieuwe afspraken of een plan van aanpak omtrent op papier te zetten. Collega's zijn zich bewuster van de taal in het verslag zodat deze beter leesbaar is voor jongeren. Collega's zijn bewuster bezig geweest met gezamenlijke gesprekken.

De procedure rond evolutieverslagen werd geüpdatet voor alle dagcentra.

4.3.4 Afdeling Kameleon

Doel 1:

Dagbegeleiding in groep op een innovatieve manier vorm geven, waarbij een aanbod op maat wordt ingezet, gelinkt aan de doelstellingen van het handelingsplan en evolutieverslag.

- In het voorjaar 2017 werd er een denkdag georganiseerd om ons te buigen over projecten in de groep en hoe de zomervakantie vorm geven. Aan ideeën ontbrak het zeker niet. Wat wel bleek was dat we het nogal vaak groots zien, maar in de praktijk het vaak niet zo groots aanpakken. We geloven erin dat door dagdagelijkse dingen te installeren en in te zetten op kleine projecten, we al heel veel kunnen bereiken in onze leergroep. Zo werd er in 2017 vooral ingezet op rots en water, videohometraining en een projectje rond hygiëne. Thema's die aansloegen en als positief ervaren werden. Aanvullend investeerden we ook in ervaringsleren, iets waar we doorheen het hele jaar oog voor hebben.
- Aangezien de groep het voorbije jaar regelmatig een uitdaging vormden, bogen we ons wel over de groepssamenstelling. Op deze manier hebben we de aanwezigheidsdagen i.f.v. de jongeren bekeken en op maat afgestemd. We gaan er niet zomaar vanuit dat elke jongere 5 dagen komt. Wat is er haalbaar? Voor welke doelstelling komt de jongere naar de groep? Waar willen we op inzetten in de groep en in de context? We kregen op deze manier een groepssamenstelling 'op maat', afgestemd op noden en behoeften per jongere en hun context.

We merken dat we met dit vraagstuk elk jaar opnieuw wel eens geconfronteerd worden. Het engagement zit erin dat we in 2018 ons meer willen verdiepen in de leergroep en zijn doel/nut hiervan voor de jongere.

Wat het ruimer innoverend werken (lees: voor de module dagbegeleiding in groep en niet zozeer voor 1 afdeling) betreft, willen we wel overkoepelend mee nadenken. Dit wordt dus zeker vervolgd.

Doel 2:

Methodiekgebruik in de afdeling toegankelijker en bekender maken, waarbij er een overzicht wordt gemaakt van de bestaande methodieken enerzijds en waarbij er ruimte wordt gemaakt om gevolgde studiedagen en vormingen in team toe te lichten anderzijds.

- Er werd een verantwoordelijke aangeduid die de methodieken die in huis zijn, zou ordenen en updaten. Dit werd gerealiseerd.
- Enkele methodieken, die reeds in Kameleon beschikbaar waren, zijn 'kant-en-klaar' gemaakt om in te zetten in begeleidingen.
- Er is meer oog voor het thema 'methodieken' bij contextbesprekingen op team. Op deze manier wordt er uitgewisseld van wat bestaat en waarvoor een methodiek kan ingezet worden.
- Thema's die dit jaar aan bod kwamen binnen specifiek methodiekgebruik waren: facebook, online media en een project rond positieve psychologie.
- Tijdens de werkersgerichte ondersteuning, die enkele malen per jaar plaatsvindt, is er ruimte om vormingen en studiedagen mbt bepaalde thema's toe te lichten.

Doel 3:

Participatieraad en groepsraad meer uitwerken zodat deze bevraging meer kan opleveren i.f.v. groepswerking en contextbegeleiding.

- We merkten in het verleden dat de opkomst voor de participatieraad eerder beperkt was. Dit jaar werd beslist om de participatieraad te koppelen aan de nieuwjaarsreceptie. Op deze manier waren er aanzienlijk meer aanwezige ouders. Dit jaar werd de participatieraad ook georganiseerd i.f.v. een overkoepelend jaarthema, nl. 'onthaal'. Zie verderop in het verslag voor meer toelichting hierover.
- In het voorjaar werd een 1^e groepsraad georganiseerd. Hierbij hebben we de groep in kleinere groepjes opgesplitst. Elke groep kreeg een begeleider toegewezen. Door de kleine groep hoopten we meer dialoog te laten ontstaan, waar iedereen aan het woord kan komen,... Er volgde een terugkoppeling in grote groep. In het najaar volgde nog een groepsraad rond de groepssfeer, dit n.a.v. de moeilijkheden die de begeleiding ervoer tijdens de dagbegeleiding in groep. N.a.v. deze groepsraad werden de ouders eveneens uitgenodigd op de dienst. Op deze manier werd er een vertaling gemaakt naar de context en kon er van hieruit ook in contextbegeleiding gewerkt worden rond de jongeren en hun gedrag in de groep.

4.4 Unit ENCO: aanbod is enkel contextbegeleiding

4.4.1 Algemeen: afdeling Aandacht

Realisaties:

- Het concept breedsporige begeleidingen is helemaal actueel gemaakt door de beide subafdelingscoördinatoren. Dit concept is geagendeerd op en teamdag en met iedereen uitgewisseld. Deze doelstelling beschouwen we als gehaald en goed geborgen.
- Onze teambegeleider heeft ons meegepakt in een vernieuwende manier om stil te staan bij wie we zijn als persoon in ons werk. Als het woord buschauffeur valt weten we allemaal dat er niet alleen chauffeurs op onze bus zit. Het heeft ons nog maar eens doen beseffen hoeveel nood er is om een stuk kwetsbaarheid te mogen binnen brengen in een team. Het zou ongepast zijn deze doelstelling aan te vinken als "behaald" want dit is een voortdurende zorg en we zullen daar ook in 2018 nog aandacht aan besteden.
- Opnieuw is de structuur en de taakverdeling gewijzigd. Door uitbreiding van PH drong zich dit op en zijn we er in geslaagd daar een werkbaar geheel van te maken.
- Het concept van kortdurende bemiddeling is uitgeschreven en Sofie, onze geaccrediteerde bemiddelaar, heeft deze methodiek ondertussen al een aantal keren, ook afdeling overstijgend ingezet.
- Vanuit vaststellingen binnen het wachtlijst denken is er een methodiek langdurig laag intensieve contextbegeleiding uitgewerkt. Eerlijkheidshalve moeten we toegeven dat deze module niet echt tot het bijzondere jeugdhulp aanbod hoort (eerder VAPH). Anderzijds stellen we vast dat sommige gezinnen in een chronische zorgsituatie zitten en inderdaad

balanceren op de grens met VAPH- situaties. Daarom hebben we er voor gekozen om, naast het klassieke nazorg aanbod, een aantal, goed uitgeselecteerde, gezinnen te laten schakelen naar die vorm van langdurige zorg. Het zou hier te ver leiden om dit technisch toe te lichten, maar het zorgt er voor dat er sneller capaciteit vrijkomt en ook dat we in totaal meer gezinnen begeleiden.

- Zoals bij het thema onthaal reeds werd toegelicht: veel energie is gegaan naar het verder groeien in regionale samenwerking. Het regionale team PH is ontwikkeld en wordt getrokken door onze teambegeleider. Knap werk. In dit kader is er ook een boeiende samenwerking met de CLB's opgestart, hetgeen zeker in 2018 nog zal verder ontwikkeld worden. Dit is trouwens provinciaal verankerd.

4.5 Aanvullend hulpverleningsaanbod

4.5.1 Dagbesteding

In 2017 werden er in het totaal 23 jongeren aangemeld voor een dagbesteding. Vanuit de residentiële afdelingen kwamen er 19 aanvragen binnen. Een aantal van deze jongeren hadden meerdere periodes, verspreid over het jaar, nood aan een zinvolle invulling bv. na het stopzetten van een brugproject, schorsing, tewerkstelling die werd stopgezet,... Ook voor jongeren die hier tijdelijk in crisis verbleven en geen daginvulling hadden, werd een traject opgestart.

Voor de kortere trajecten werd er op zoek gegaan naar een interne invulling of organisaties waar een snelle start mogelijk is. Voor de langere trajecten zochten we in de mate van het mogelijke een externe locatie. Er werd dit jaar beroep gedaan op diverse organisaties: woonzorgcentra, autobandencenter, zorgboerderijen, winkel, manege, kinderdagverblijf, grootkeuken, fietsenmaker, kinderboerderij, jeugdhuis, poezenasiel, ... Steeds wordt er geprobeerd om een dagbesteding te vinden die zoveel mogelijk aansluit bij de interesses van de jongeren. We merken echter dat bij negatieve ervaringen sommige organisaties afhaken, wat natuurlijk spijtig is.

Vanuit de dagcentra kwamen 2 vragen naar dagbesteding. Daarnaast werd met 1 meisje aan de slag gegaan rond vakantiewerk. Thuisbegeleidingsdienst Aandacht zocht een daginvulling voor een jongere om te school tijdelijk te ontlasten, hij kon een weekje aan de slag bij een manege. Een andere vraag werd niet opgestart.

Naast de vragen voor een dagbesteding, waren er ook heel wat jongeren op zoek naar een zinvolle vakantie invulling. De zoektocht naar vakantiewerk werd gestart. Er volgden heel wat afspraken met de jongeren van de Pitstop en het Spoor, er werden cv's opgesteld en actief gesolliciteerd.

2017 betekende ook een grote verandering voor de dagbesteding! Extra middelen boden de mogelijkheid om een extra halftijdse functie toe te voegen aan dagbesteding. Dat kunnen we alleen maar toejuichen! De ideale moment om dagbesteding eens ruimer te bekijken. Er werd een rondvraag gedaan bij de verschillende afdelingen en heel wat wensen werden opgelijst. Er moest natuurlijk een keuze gemaakt worden. Het stuk creatieve dagbesteding zal verder uitgewerkt worden en een jaarplanning zal opgemaakt worden. Er zal ook een groepsaanbod georganiseerd worden voor verschillende leeftijden rond verschillende thema's. In 2017 werd al volop gestart met de voorbereiding hiervan en in 2018 wordt dit natuurlijk vervolgd. We stelden alvast een folder samen met alle info rond dagbesteding, werden actief op sociale media en gingen ons licht eens opsteken bij een ander dagbestedingsproject.

4.5.2 Therapie

In 2017 maakten we het voornemen om te registreren hoe vaak therapie werd gestart, hoe vaak therapie plaatsvond en welke tijdsinvestering dit met zich meebrengt.

Het intern therapeutisch aanbod dat er in praktijk momenteel mogelijk is, is beperkt. In praktijk is er geen apart urenpakket voorzien en gaat het om een beperkt aantal personen met therapie-opleiding die naast hun andere taken mogelijk ook therapie aanbieden. We doen dan ook zeer vaak beroep op externe therapie in CGG, bij privé-therapeuten of bij Tejo.

Het lijkt ons zinvol om eerst intern te bekijken welke keuzes we op vlak van therapie-aanbod willen maken, om dan gerichter cijfers hierrond te verzamelen.

4.5.3 Ervaringsleren

Biesbossen en berghuttentocht gingen naar goede gewoonte weer door. Er vertrokken twee maal 2 boten en eenmaal 3 boten, met in totaal 14 jongeren (Aandacht – Leeuwerik – Kameleon – Spoor – Jan Rap). 6 jongeren (Spoor – Pitstop en Jan Rap) en 3 begeleiders (Spoor – Pitstop Jan Rap) trokken op berghuttentocht.

Beiden zorgden weer voor de nodige avonturen en verliepen succesvol en zonder ongevallen.

Daarnaast werden er 8 rots en- watersessies aangeboden voor jongeren en ouders. Telkens werden deze gegeven door begeleiders van andere afdelingen (de poule!) die ofwel extern ofwel intern een vorming gevolgd hadden.

Er werd 1 time out aangeboden vanuit de poule.

Daarnaast gingen er in elke afdeling weer tal van momenten door gebaseerd op ervaringsleren.

Spelen, opdrachtentochten, en ook de “kaft van Maarten” werd weer volop gebruikt.

4.5.4 Oudergroepen: Triple P en geweldloos verzet

4.5.4.1 Triple P

In 2017 ging er in het voorjaar (maart – april) een groepsprogramma triple p voor ouders van tieners door. 11 mensen schreven zich in.

Op 29 mei ging er een ‘boostsessie’ door. Het thema hiervan is vrije tijd en alle strategieën van triple p kunnen aan bod komen. Met de zomervakantie in het vooruitzicht lijkt ons dit thema zeer geschikt en bovendien horen we van ouders die een groepsprogramma volgden vaak dat er vraag is naar een ‘opfrissing’. Toch was de opkomst minder dan verwacht. 8 deelnemers schreven zich in en uiteindelijk kwamen er 5 ouders opdagen.

4.5.4.2 Geweldloos verzet

In de periode oktober tot december ging er voor het eerst een reeks sessies Geweldloos Verzet door. In totaal 5 avonden om de 14 dagen van 19u tot 21u en een terugkomsessie in januari.

Ter voorbereiding brachten we een bezoek aan Philippe Collart en Lief Caluwaerts van vzw Sporen en Ivan Nulens van De Wiekslag die reeds enige tijd oudergroepen organiseren. Verder haalden we heel wat inspiratie uit het Non-violent Resistance Programme van Elisabeth Heismann en waren er enkele collega’s bereid om hun beste acteerprestaties neer te zetten in eigengemaakte filmpjes. Nog ter voorbereiding deden we een try-out voor de begeleiders van de ouders die zich inschreven. Met de feedback deden we nog wat aanpassingen en dan konden we er mee van start gaan.

Maar liefst 16 ouders schreven zich in. Ouders vanuit alle afdelingen van de Waaiburg. We waren enigszins opgelucht dat er de eerste avond 12 ouders bleken te zijn. Dit was nog een vrij grote groep om iedereen de kans te geven zijn of haar inbreng te kunnen doen.

Vanuit de evaluatie met de ouders kwam sterk naar voor dat verhalen delen hen heel erg helpt.

Erkenning en ondersteuning krijgen van andere ouders en ervaren dat andere ouders mee nadenken, mee volgen en meeleven werd aangehaald. De ouders bleken elkaar te hebben toegevoegd op Facebook. De groep werd een vorm van netwerk, zonder dat dit meteen een doel van ons was.

De filmpjes werden om verschillende redenen als zeer nuttig ervaren. Het viel ons weer op hoe de beelden erg bijbleven en hoe elk van hen zich wel in iets van de situatie kon herkennen. De ouders gaven aan nog meer sessies te willen, om langer te kunnen stilstaan bij hun verhaal. Verder kwam er als feedback dat ouders soms wel op hun honger bleven zitten wanneer het ging om hun kinderen met een diagnose zoals bv. ASS. De focus van de groep was steeds het eigen gedrag en de zelfcontrole als ouder en minder de reactie van de kinderen en jongeren.

De afwisseling van ervaringsuitwisseling, theorie en oefeningen werd door de groep als positief ervaren. Een herhaling van deze sessies wordt gepland!

Eén van de aanwezige mama's bezorgde ons de aankondiging die zij schreef naar haar zoon om te publiceren in onze nieuwsbrief. De geïnteresseerde lezer verwijzen we graag naar daar!

4.6 Ondersteunende diensten

4.6.1 Veiligheid

Veiligheid in zijn totaliteit is een belangrijk thema binnen De Waaburg waar we de nodige aandacht aan willen geven. We sporen medewerkers aan om de veiligheid rond toegang en bewaren van persoonsgegevens nauwgezet te volgen. We deden een rondgang in de afdelingen aan de hand van een checklist om na te gaan hoe hier omgegaan wordt met richtlijnen die hier rond verwacht werden. Het is fijn te weten dat onze medewerkers hier het belang echt van inzien en zich hier proberen aan te houden. Verder deden we ook een brandoefening in elke afdeling, apart met de begeleiding en ook samen met de jongeren. De verbeterpunten hieruit worden meegenomen in het CPBW en getoetst op haalbaarheid om zo tot een plan van aanpak te komen.

4.6.2 Logistiek en infrastructuur

Het blijft zoeken om te komen naar een maximaal inzetbare serviceploeg. In het kader van pensionering kwamen we tot een nieuwe aanwerving van een nieuwe medewerker. We proberen tijdig een goede planning te maken naar invulling van verlof en zo maximaal in te zetten op continuïteit in de afdelingen.

De aankoop van een nieuwe woning voor dagcentrum Jan Rap heeft ook veel gevraagd van de technisch geschoolde servicemedewerkers op gebied van flexibiliteit en tijdsinvestering. Het verhogen van het gevoel van inspraak en deelname van communicatie van de service medewerkers blijft ook een aandachtspunt. We blijven streven dat elke service medewerker toch geregeld centraal aanwezig is om zo de communicatie onderling te bevorderen alsook het contact met de coördinator serviceploeg.

4.6.3 ICT en onthaal

Rond ICT waren er plannen om over te gaan naar een ander elektronisch cliëntendossier conform de verwachtingen rond digitale veiligheid. We verkenden de markt en gingen naar verschillende demo's. Het is echter niet gemakkelijk om de afweging te maken prijs-kwaliteit. In het kader van de start van de GDPR in 2018 is het bijkomend belangrijk dat het nieuwe product ook GDPR compliance is. We voorzien dan ook een finalisering van onze zoektocht in de loop van 2018.

We deden ook al voorbereidend opzoekwerk naar een eventuele overstap naar office 365 met onze niet gevoelige persoonsdata. We maakten een plan op naar financiële haalbaarheid op gebied van de nodige device om deze overstap haalbaar te maken. We hopen parallel met de opstart van het elektronisch dossier over te zullen gaan naar office 365.

4.6.4 Werkondersteunend overleg

Het WOO wordt vooral ingezet ter ondersteuning van de contextbegeleiders van de mobiele begeleidingen van 't Spoor. Maandelijks wordt er samen met de begeleiding gekeken naar het afgelegde traject en een plan hoe verder.

Ook de begeleidingen die door verschillende afdelingen samen worden begeleid, worden tijdens het WOO besproken. Op die manier proberen we duidelijke afspraken te maken rond wie wat opneemt. We houden rekening met wat belangrijk is voor de jongere en zijn context, binnen de eigenheid van elke afdeling. Op deze manier kan een duo begeleiding een tijdje lopen of zorgen we voor een warme overgang bij een schakel.

4.7 Intern overleg

4.7.1 Comité Veco

Doel 1: Elke verblijfsafdeling heeft een takenlijst en taakverdeling op papier.

- Als er iemand moet vervangen worden kunnen taken onmiddellijk overgenomen of verdeeld worden
- Deze doelstelling is gerealiseerd. De verschillende verblijfsafdelingen hebben dit op papier.

Doel 2: Exit beleid bijsturen

- Betere nazorg bieden en mogelijk maken prioritaire heropstart van afgesloten dossier.
- Vanuit CBAW kwam in dit verband ook het idee om te starten met ondersteuningsplannen waarmee jongeren en hun netwerk nog beter zouden moeten voorbereid worden op zelfstandig wonen

Daarnaast was er zoals elk jaar weer veel informatie uitwisseling en werden er indien nodig hierrond de nodige afspraken gemaakt.

4.7.2 Comité Daco

Doel 1: Afstemming tussen de 3 dagcentra

- Voor aanmelder en cliënt is het duidelijk waar dagbegeleiding in groep voor staat.
- Toegankelijkheid van de dagcentra neemt toe
- Er is uniformiteit binnen de dagcentra, met voldoende ruimte voor de eigenheid van elk dagcentrum

Evaluatie

- Er werd in 2017 een dienstenoverleg voor aanmelders georganiseerd. Voor de toekomst zijn hieromtrent ook concrete afspraken gemaakt tussen de dagcentra en Aandacht. Om de twee jaar zal er vanuit het rechtstreeks toegankelijke stuk van de Waaiburg een dienstenoverleg voor aanmelders georganiseerd worden. Elk ander jaar doet elke afdeling dit voor zichzelf.
- De brochure voor de aanmelder werd geoptimaliseerd en up to date gebracht
- Er is eenduidigheid gebracht in de verschillende sjablonen/documenten enz. van de dagcentra. Er werden verschillende gezamenlijke documenten ontwikkeld. Alles werd zo duidelijk en transparant mogelijk gedeeld, met een heldere structuur zodat iedereen de nodige documenten kan terugvinden.
- Elk CoDaCo wordt er ruimte gemaakt om boeiende zaken vanuit de verschillende dagcentra te delen. Dit is een vast agendapunt op CoDaCo

Doel 2: Uitbreiding dagcentra inhoudelijk en structureel organiseren

- In 2017 werden door zowel Parkoers als Kameleon 2 pure contextbegeleidingen opgestart, naast hun aanbod van dagbegeleiding in groep en contextbegeleiding. Deze extra begeleidingen konden verwezenlijkt worden door een uitbreidingsronde. Hierdoor werd ook Jan Rap versterkt in hun groepsaantal. Zo bestaat de groep van Jan Rap nu uit 8 jongeren.
- Er werd, in overleg met Aandacht, enkele zaken uitgeklaard zoals: wachtlijstbeheer, het concept van contextbegeleiding, ... Verder werd er binnen het CoDaCo overlegd hoe we naar bepaalde zaken kijken mbt deze begeleidingen: kunnen zij deelnemen aan gezinsactiviteiten, participatieraden,... binnen het dagcentrum?
- Eveneens werden er tal van documenten op elkaar afgestemd, zodat deze kunnen dienen voor zowel dagbegeleiding in groep als contextbegeleiding.

4.7.3 Comité Enco

Dit comité is leven ingeblazen door het hertekenen van structuren en functies. Tot 2017 was er weinig reden om dit overleg te laten plaats vinden, maar ondertussen zijn er meer coördinerende functies en hierdoor is er afgesproken om een drietal keer per jaar elkaar te zien en thema's die te maken hebben met onderlinge afstemming daar te agenderen.

4.7.4 CPBW

CPBW werd 8 maal samengeroepen. Er wordt gewerkt met een vast agenda. In 2017 ging er vooral aandacht naar voedselveiligheid, brandveiligheid en welzijnsbewustzijn. Er werd ook een start gemaakt voor een verdere concretisering van het preventieplan a.d.h.v. de 5 A's (arbeidsorganisatie-arbeidsinhoud-arbeidsvoorwaarden-arbeidsomstandigheden-arbeidsrelaties).

We kregen ook bezoek van de inspectie Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg. Hieruit werden geen echte verbeterpunten geformuleerd.

4.7.5 Directieraad

In 2017 is er geen directieraad doorgegaan. Naast de vele andere overlegmomenten werd dit niet als noodzakelijk gezien maar achteraf bekeken heeft dit toch voor een leemte gezorgd in het communiceren over een aantal zaken en het doorgeven van afdeling overstijgende informatie.

4.7.6 Plan- en opvolgoverleg

Er werd aandacht besteed aan het eerst opstellen en vervolgens uitwisselen van de plannen en de realisaties.

4.7.7 Permanente werkgroep PW

Deze werkgroep ging in 2017 8 keer door. Het doel is steeds het uitwisselen van methodieken, info en nieuwe werkmiddelen. Onder meer de volgende thema's kwamen aan bod: omgaan met cultuurverschillen en methodieken in het werken met personen met een andere culturele achtergrond (Trenziria, Tree of life), de methodiek van de ORO tafels bij ouderschap na (moeilijk lopende) scheiding, werken met dangerstatement en words and pictures in begeleidingen, het thema netwerk en autisme.

Aansluitend bij het thema cultuurverschillen en de nieuwe methodieken die we leerden kennen, kregen we van Els Vandenbuys, docent op de Hogeschool Kempen, het aanbod om een groepje jongeren te begeleiden met de methodiek Trenziria. Een 4-tal jongeren van de Pitstop namen eraan deel op 3 avonden. Het werd ervaren als een boeiende en leuke manier om met mekaar te praten over culturele verschillen. Er ontstonden discussies, maar ook wederzijds begrip. Een fijne methodiek om verder te kijken dan gelijkenissen en verschillen.

4.7.8 Werkgroep werkers

In de werkgroep werkers gebeurde een verdere opvolging van de resultaten van de tevredenheidsbevraging bij het personeel van eind '16. Er werd beslist om de dialooggesprekken te behouden, maar met meer aandacht voor de terugkoppeling naar het team en de verdere opvolging en onder een vorm mee bepaald door het team en de persoon zelf. Voor een verbetering van de interne communicatie werd naar de werkgroep documentenbeheer verwezen. Zoals elk jaar werd ook stil gestaan bij de taakverdeling in de teams. Tot slot zijn we verkennend gestart rond het thema 'diversiteit in het personeelsbestand'.

4.7.9 Werkgroep Emap (emancipatie en participatie)

- Er werd gebruik gemaakt van een nieuwe tevredenheidslijst. Aangezien we ons hadden voorgenomen dit pas begin 2018 te evalueren, kan je hier nu nog niet van terug vinden.
- We hadden in de werkgroep het doel geformuleerd om meer volk op de participatieraden te krijgen. Een goede participatiecultuur is niet rechtstreeks af te leiden uit het aantal aanwezige deelnemers op een participatieraad, maar het was een interessant experiment in ons groeiproces om met indicatoren te leren werken. Hier kan je spreken van een echte meetbare indicator. Daarom een paar cijfers:
Aantal aanwezigen:

		Leeuwerik	Spoor	Pitstop	Parkoers	Jan Rap	Kameleon	Aandacht
ouders	2016	7	7	1	5	3	3	4
	2017	8	7	7	14	9	9	6

We stellen dus vast dat in alle afdelingen er groei of minstens behoud gerealiseerd is. Hierbij werden er goede praktijken uitgewisseld tussen de afdelingen om meer aanwezigheid te realiseren. Dit heeft zijn vruchten meetbaar afgeworpen. Blijft de vraag of dit iets zinnigs zegt over participatie en we kunnen ons voorstellen dat hier meer diepgang in te vinden is, maar zoals gezegd dit proces staat nog in zijn kinderschoenen.

- Nieuwe leidraden voor de interviews door de stagiairs: die zijn terug te vinden in de map van Emap.
- We hebben moeten vaststellen dat het werken met vertrouwensfiguren zoals dat wordt beschreven in het Decreet rechtspositie amper is ontwikkeld in de Waaburg. Er werd een infomoment gevold over het thema en vervolgens hebben we de keuze gemaakt dit "systeem" echt wel te implementeren in de werking. Daarom wordt dit een priac voor 2018.

4.7.10 Werkgroep omgaan met agressie

De werkgroep omgaan met agressie is in 2017 éénmaal bij elkaar gekomen. Op het agenda staat de jaarlijkse evaluatie van manier van werken. Dit betekent dat de teams telkens de beleidsnota bekijken en mogelijke bedenkingen meegeven om dit op de werkgroep te evalueren. Op deze manier proberen we de eindnota van agressie up-to-date te houden.

Bij de meeste teams wordt ondertussen bewust stilgestaan bij de beleving van de begeleider als het over agressie gaat. Teams hebben dit als vast agenda punt en merken dat dit het thema makkelijker bespreekbaar maakt. Anderzijds blijven nieuwe collega's/stagiaires aangeven dat het niet altijd gemakkelijk is om hun beleving hieromtrent te brengen. We moeten er met de teams over waken dat beleving gaat over persoonlijk aanvoelen, dat dit voor iedereen anders is en dat we hier voldoende ruimte voor moeten blijven maken. Iets wat alle teams ter harte willen nemen.

4.7.11 Werkgroep CBAW (contextbegeleiding autonoom wonen)

- In september werd de Sociale Huisvestingsmaatschappij uitgenodigd voor overleg en evaluatie van de geldende priorregeling voor CBAW'ers. Deze bijeenkomst leidde niet direct tot spectaculaire acties, maar heeft zeker tot een betere samenwerking geleid.
- "Sur ma route" van Cachet werd in de loop van het jaar doorgenomen. Dit leidde tot een aantal aanbevelingen die gebundeld werden en terug te vinden zijn onder de overlegstructuur CBAW
- Er startte in 2017 slechts één jongere op met een buddy. We nemen dit verder op, zowel met de afdelingen, als met de buddy's (ex jongeren), die trouwens massaal (een 15-tal) aanwezig waren op de startvergadering, en waar er heel wat enthousiasme was rond het concept.
- We maakten ook nog een oplist van wat er allemaal kan en moet opgenomen worden met CBAW'ers aan sociale bescherming. Ook dit is terug te vinden onder overlegstructuur – CBAW.
-

4.7.12 Werkgroep gebruik van beeldmateriaal

Voor 2017 werd er als doel gesteld om een vorming rond videohometraining/video-interactiebegeleiding te concretiseren. Vanuit de werkgroep werd er besloten dat deze vorming intern gegeven zou worden door de voorzitter en dit in het najaar van 2018.

4.7.13 Werkgroep ervaringsleren

- Tijdens de berghuttentocht en het Biesbosproject werd er meer methodisch gewerkt tijdens en met de reflectiemomenten. Dit werd als positief ervaren.

- Het poulesysteem werd geëvalueerd. Er waren vooral vragen van afdelingen rond “rots en water”. Dit ging een 5-tal keer door. Er waren 2 time out vragen. Voor 1 jongere kon dit georganiseerd worden.

-

4.7.14 Werkgroep gezondheidsbeleid

Er werd verder gewerkt rond een bewegingsbeleid. Aangezien de werkgroep minder en met een lage intensiteit vergaderde werd dit nog niet gerealiseerd.

4.7.15 Werkgroep drugbeleid

In januari evalueerden we met alle afdeling nog eens het beleid.

- Nota wordt algeheel nog steeds goed geëvalueerd. Klopt nog met hoe we de dingen aanpakken en zien.
- Er was wel nood aan meer duidelijkheid en richtlijnen binnen de nota drugbeleid als het gaat over ‘Wat tijdens contextbegeleidingen waarin ouders onder invloed zijn?’ Of wat als ouders hun kinderen onder invloed komen ophalen?

We lijken niet onmiddellijk voorstander om dit alles in een pakketje te gieten. Het lijkt zinvol om op zulke momenten hetgeen we zien bespreekbaar maken en eventueel te overleggen met een collega. Daar waar hierrond toch regels zouden zijn , wordt dit opgenomen in de afdelingsbrochure.

Er werd tevens vorming gevolgd rond gameverslaving. Vooral in de adolescentenafdelingen zien we dit probleem toenemen.

4.7.16 Werkgroep seksualiteitsbeleid

In oktober kwam de werkgroep samen voor een evaluatie van ons beleid. We gingen na op welke manier we aandacht schenken aan het thema seksualiteit en waar we knelpunten tegenkomen. Een relatief nieuw fenomeen zijn de tienerpooiers. Hierrond wordt nogal wat machteloosheid ervaren: hoe kunnen we het snel herkennen? hoe er mee omgaan? wat is er mogelijk aan samenwerking? bestaat er vorming rond? Lies Daems van Cirkant kwam voor het team van de Pitstop een voormiddag brengen vanuit een vorming die ze volgde bij de Stichting Helse Liefde in Nederland.

4.7.17 Werkgroep opvoedingsondersteuning

De werkgroep kwam in 2017 2 keer samen. Het agenda bestaat steeds uit het evalueren en plannen van de groepsprogramma’s: triple p en dit jaar ook het programma geweldloos verzet dat voor het eerst georganiseerd werd. Daarnaast wordt er info en materiaal uitgewisseld op vlak van opvoedingsondersteuning.

4.7.18 Werkgroep online media

Doel 1: Frequentie verminderen maar inspirerend werken door nieuw materiaal

Evaluatie: - collega’s krijgen/geven tips en handvaten over nieuwe websites en apps en kunnen hiermee aan de slag!

- Tijdens de bijeenkomsten worden ervaringen vanuit verschillende afdelingen gedeeld

Doel 2: Nagaan of tablets een meerwaarde kunnen bieden in begeleidingswerk en directie ziet mogelijke meerwaarde van gebruik tablet

Evaluatie: - Pitstop koopt als eerste afdeling een tablet om in te zetten in hun begeleidingen. We hopen dat hun ervaringen rond gebruik tablet inspirerend en stimulerend kunnen werken

- pitstop deelde hun ervaringen op werkgroep. Pitstop gaf aan dat ze de tablet meer kunnen inzetten, maar dat de begeleiding de reflex nog niet altijd maakt.

- Zowel Leeuwerik als Spoor hebben ook een tablet aangeschaft voor hun afdeling. Zij gebruiken deze vaak voor het gebruik van smartschool en andere praktische zaken die moeten geregeld worden.
- het project loopt nog, ervaringen gedeeld, moet opgevolgd worden en uitgediept

Doel 3: Do's en dont's naar medewerkers i.v.m. mobiele apparatuur

Evaluatie: - Er zijn ondertussen duidelijke afspraken voor begeleiders rond het hanteren van mobiele apparatuur binnen de afdelingen. Deze afspraken komen regelmatig aan bod en moeten regelmatig opgefrist worden.

- De veiligheidsadviseur neemt deel aan de werkgroep en deelt hier belangrijke afspraken.
- Tijdens elke werkgroep wordt er ruimte geboden voor het agendapunt duidelijke afspraken mobiele apparatuur
- De deelnemers van de werkgroep delen de afspraken op teamvergaderingen
- De veiligheidsadviseur maakt regelmatig een steekkaart met algemene afspraken omtrent mobiele apparatuur (vb; netiquette)

4.7.19 Werkgroep documentbeheer

Deze werkgroep is in 2017 in het leven geroepen om grote kuis te houden in de digitale opslag van gegevens.

Realisaties:

- De mappenstructuur is conform gemaakt met het organogram.
- Binnen elke afdeling is er een verantwoordelijke voor de digitale huishouding.
- Er is een gemeenschappelijke mappenstructuur voor alle afdelingen. Deze mappenstructuur zorgt voor een gemeenschappelijke logica in de opslag van de gegevens, waardoor iedereen gemakkelijker gegevens kan terug vinden; zowel binnen de afdeling als voor de centrale medewerkers.
- Er is een algemene tevredenheid bij de medewerkers bij de realisaties van deze werkgroep.

5 Organisatie in cijfers

5.1 Gegevens over begeleidingen

5.1.1 Algemeen: opgelegde indicatoren

Hieronder vind je de cijfers zoals ze uit Binc gerold zijn. We stellen vast dat dit nog steeds licht afwijkt van de eigen telling. Als lezer moet je dus weten dat de eerste twee tabellen de officieel opgevraagde cijfers uit Binc zijn. Als we cijfers per afdelingen geven kunnen we ons enkel baseren op de eigen telling. Er zitten inderdaad verschillen op, maar niet van die orde dat we dit problematisch kunnen noemen.

5.1.1.1 Bezetting

gemiddelde bezetting Waaiburg	94,7%
gemiddelde bezetting verblijf	94,5%
gemiddelde bezetting dagbegeleiding	101,9%
gemiddelde bezetting cbaw	91,5%
gemiddelde bezetting contextbegeleidingen	88,20%
Breedsporige contextbegeleidingen	105%
Laagintensieve contextbegeleidingen	91,4%
Contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering	62,7%

5.1.1.2 Benutting

gemiddelde benutting verblijf	45%
benutting crisisverblijf	0,4%
benutting kortdurend crisisverblijf	0,5%
gemiddelde benutting dagbegeleiding	57,56%
gemiddelde benutting cbaw	125%
gemiddelde benutting contextbegeleidingen	110%
Breedsporige contextbegeleidingen	67%
Laagintensieve contextbegeleidingen	160,2%
Contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering	133,5%

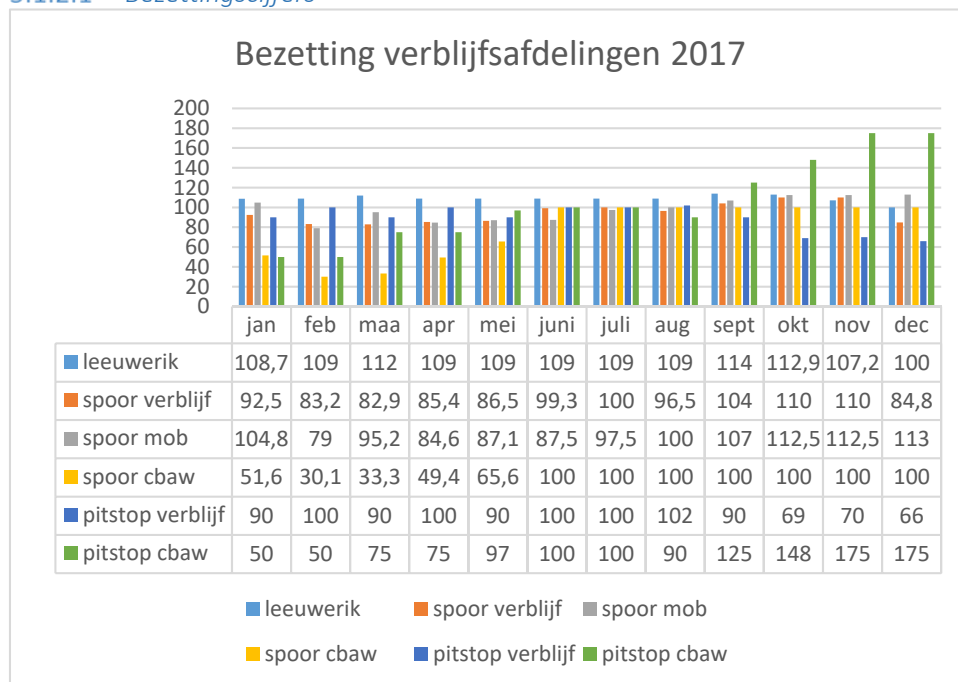
Opmerking: omdat er blijkbaar een fout was geslopen in de manier waarop de benutting van de module dagbegeleiding werd berekend in Binc hebben we ons dan toch maar gebaseerd op de eigen cijfers.

Verder blijven deze cijfers lastig interpreteerbaar en zelfs ook bediscussieerbaar als indicator. Wat zegt dit?

Vooral bij contextbegeleiding kan je je de vraag stellen wat benutting wil zeggen. Het is een indicatie van hoeveel van de voorziene contexturen zijn ingevuld. Al van bij de start van het modulair werken geven we aan dat de term laagintensieve begeleiding onrecht aandoet aan hoe wij dit invullen; nl door kortdurende begeleiding. Het is juist het kortdurende dat maakt dat de intensiteit (aantal contexturen) juist hoger kan liggen.

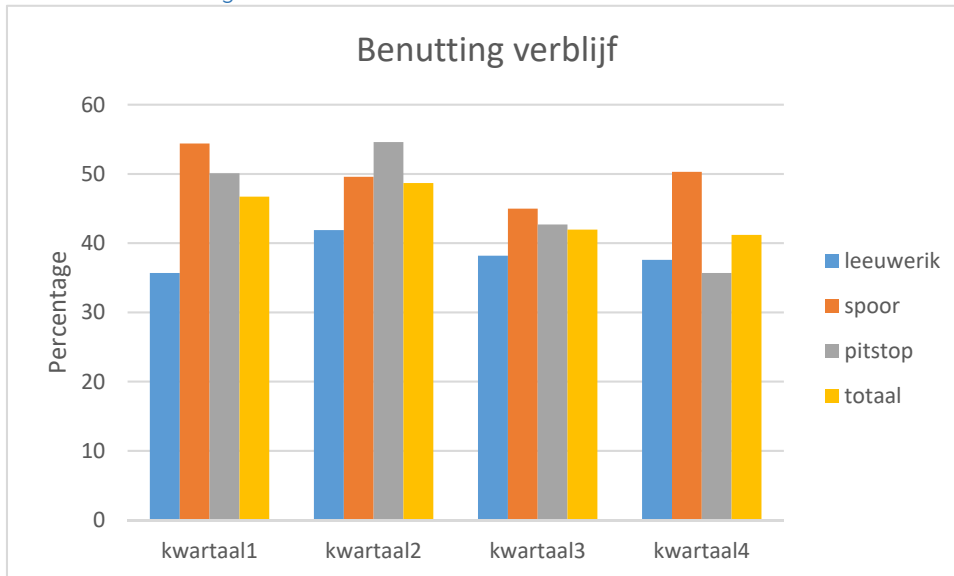
5.1.2 Unit VECO (verblijf en contextbegeleiding)

5.1.2.1 Bezettingcijfers



bezetting	spoor	Leeuwerik	Pitstop
januari	83	108,7	70
februari	64,1	109	75
maart	70,4	112	82,5
april	73,1	109	87,5
mei	79,9	109	93,5
juni	95,6	109	100
juli	99,1	109	100
augustus	98,8	109	96
september	103,6	114	107,5
oktober	107,5	112,9	108,5
november	107,5	107,2	122,5
december	99,2	100	120,5
gemiddeld 2017	94,5	98,8	88,9

5.1.2.2 Benutting



Bezetting – Benutting; hierboven zijn deze cijfers netjes in kaart gebracht. We schreven reeds in vorige edities dat cijfers weinig zeggen. Als het percentage beslapen nachten laag is zou dit verkeerdelijk de indruk kunnen wekken dat er dan toch minder werk is?! Niks is minder waar want in praktijk betekent dit meer investeren in de context en het netwerk, wat nog meer tijd en energie vraagt.

Zoals elk jaar vinden we het dus zeer belangrijk om dit te verbinden aan ‘het verhaal’ van de afdeling. Elke afdeling heeft namelijk elk jaar zijn ‘verhaal’, met hoogtepunten en dieptepunten, de ene keer een groep die vlotjes draait, de andere keer een groep die compleet op zijn kop staat, met onverwachte, nieuwe zaken die ons pad kruisen (bijvoorbeeld niet begeleide minderjarigen, tienerpooiers, ...) en soms (gelukkig) ook momenten dat er alles onder controle is. En binnen die groep schrijven ook nog eens alle jongeren en hun gezin een ‘verhaal’, evenzeer met hoogtepunten en dieptepunten, wisselende perspectieven en tegengestelde belangen. We nodigen de lezer graag uit naar de ‘verhalen’ verder hieronder.

5.1.2.3 Opgestarte begeleidingen per afdeling

5.1.2.3.1 Aantal per afdeling

afdeling		aantal jongens	aantal meisjes	totaal
Spoor				
	CB en verblijf	3	1	4
	CB	1	4	5
Leeuwerik		2	1	3
Pitstop		3	4	7
Totaal		9	10	19

Naast de nieuw opgestarte begeleidingen waren er in de afdelingen ook schakels. In Spoor zijn er 3 jongeren in de loop van het jaar naar een andere module geschakeld: 1 jongen en 1 meisje gingen vanuit verblijf in CBAW, 1 meisje ging thuis wonen met verdere contextbegeleiding. In de Leeuwerik ging 1 jongen vanuit verblijf naar contextbegeleiding en in de Pitstop gingen 5 jongeren in CBAW na verblijf. 1 jongen ging in de loop van het jaar van de Leeuwerik naar de Pitstop.

5.1.2.3.2 Aantal maal crisisopvang per afdeling

afdeling	aantal jongens	aantal meisjes	totaal
Spoor	5	2	7
Leeuwerik	1	3	4
Pitstop	0	3	3
Totaal	6	8	14

83 vragen voor een crisisopname registreerden we in 2017. Voor 12 jongeren konden we een aanbod doen: een bed voor 14 dagen, een dak boven het hoofd, warm eten en begeleiding die heel erg hun best doet om deze jongeren, al is het maar voor even, het gevoel te geven dat ze de moeite waard zijn om voor te zorgen, dat ze hier welkom zijn. Voor zover het stukje waar we zelf invloed op hebben...

Maar eigenlijk is het helemaal niet oké, hoe het loopt met de crisisopvang van kinderen en jongeren in Vlaanderen. Schrijnende toestanden zijn het: kinderen die van de ene crisisplaats naar de andere worden gestuurd, van de ene instelling naar de andere. En dat juist op een moment in hun leven dat ze compleet vastlopen, dat hen erge dingen is overkomen of dat hun ouders, die er voor hen zouden moeten zijn er niet kunnen zijn. Je zou voor minder moeilijk gedrag gaan stellen!

Een 11,5 jarige jongen maakte bij aankomst meteen duidelijk hier niet te willen zijn. Angstige, verwilderde blik in zijn ogen, 2 plastic zakken van de Lidl waar al zijn spulletjes in zaten die hij had, ook de aanwezigheid van zijn zus leek niet van betekenis. De mevrouw die hem bracht vertrok stilletjes. Ook bij hen in de instelling was het moeilijk gelopen.... De jongen liep weg, kwam terug, vroeg om een sigaret, kreeg er geen, haalde een glasscherf uit zijn plastic zakken en dreigde ermee in zijn keel te snijden....

Waarom zou deze jongen zich door ons laten geruststellen? We waren de zoveelste die hem met de beste bedoelingen een bed gingen geven en met stomme huisregeltjes afkwamen. Waarom zou hij ons iets vertellen over de moeilijke dingen die hem waren overkomen, als we er toch maar 14 dagen gingen zijn voor hem... Het is niet goed afgelopen met de crisisopvang van deze jongen, ook al probeerden we echt ons best te doen.

Het is echt niet oké zoals de crisisopvang van de meest kwetsbare kinderen en jongeren in ons land georganiseerd wordt! Misschien een tip voor de kinderrechtencommissaris van ons land om zich hier eens in te verdiepen?

Het voelt als structureel meewerken aan hechtingsstoornissen, wat we nu aan het doen zijn. Als je aan jongeren niet kan vertellen waar ze over 14 dagen zullen verblijven, of ze dan naar school gaan kunnen, wie er voor hen gaat zorgen,... dan zijn we niet goed bezig. Dan hebben we het nog niet over het aanpakken van het verhaal en de echte problemen achter de crisis-vraag! Tegen de tijd dat er eindelijk een iets of wat definitieve oplossing wordt gevonden voor hen, hebben de meeste van deze jongeren vaak de conclusie gemaakt dat je er alleen voor staat, dat niemand te vertrouwen is en dat ze hun verhaal maar beter voor zich houden. En kan je hen dat kwalijk nemen?

In cijfers:

We registreerden 83 crisisvragen, waarvan 24 van jeugdhulpregie, 37 van crisismeldpunt, 8 van politie, 3 van interne afdelingen en 11 van 'andere' (een consulent, OCJ, andere voorziening en een enkele keer ook ouders zelf).

Buiten deze vele crisisvragen staan er op dit moment meer dan 100 kinderen en jongeren op onze wachtlijsten voor verblijf. Opnames gebeuren alleen nog maar via priors. Wat met de vele gezinnen die aan het wachten zijn op hulp? Zijn dat de kinderen en jongeren die we binnenkort gaan aangemeld krijgen met een dringende crisisvraag?

5.1.2.4 Ingezette module per afdeling

afdeling en module	aantal jongens	aantal meisjes	totaal
spoor			
verblijf en CB	6	5	11
CB	5	6	11
CBAW	2	3	5
crisisopvang/time-out intern	1	0	1
crisisopvang extern	4	2	6
Leeuwerik			
verblijf en CB	8	7	15
CB	1		1
CBAW	0	0	0
crisisopvang/time-out intern	0	0	0
crisisopvang extern	1	3	4
Pitstop			
verblijf en CB	5	4	9
CB	0	0	0
CBAW	7	2	9
crisisopvang/time-out intern	0	0	0
crisisopvang extern	0	3	3
Totaal	40	35	75

Opmerking bij de tabel: schakels in de loop van het jaar worden hier niet weergegeven. Bijvoorbeeld een jongere die in de loop van het jaar vanuit verblijf in CBAW is gegaan zal in de tabel onder CBAW geregistreerd zijn.

5.1.2.5 Afgesloten begeleidingen

5.1.2.5.1 Einde begeleiding: begeleidingsduur

begeleidingsduur	Leeuwerik	Spoor	Pitstop	totaal
0-6 m			1	1
6-12m	1	1		2
1-2j		5	1	6
2-3j		2	2	4
3-4j				0
4-5j	1	1		2
meer dan 5j	3			3

5.1.2.5.2 Situatie na stopzetten begeleiding

situatie na begeleiding	Leeuwerik	Spoor	Pitstop	totaal
thuis zonder verdere begeleiding vanuit jeugdhulp	2	4	2	8
thuis met CB door dagcentrum				0
thuis met CB	1	3		4
op eigen benen				0
op eigen benen na CBAW		1	2	3
(andere) waaiburgafdeling met verblijf	1			1
externe voorziening met verblijf				0
gemeenschapsinstelling	1	1		2
kinderpsychiatrie				0
pleegzorg				0
CKG				0
M-doc				0
A-doc				0

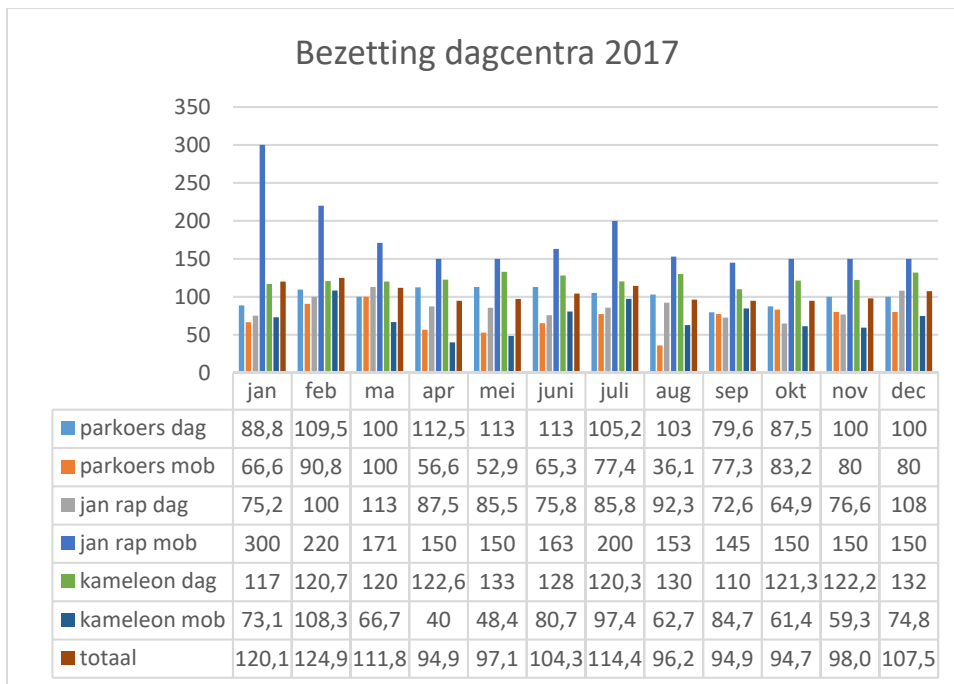
5.1.2.6 Aantal nazorgcontacten

Er worden afspraken gemaakt over de frequentie en de vorm van de nazorgcontacten en deze worden vermeld in het eindverslag. In de afdelingen worden nazorgcontacten geregistreerd. De cijfers geven niet echt een goed beeld, want intussen zijn er op zoveel verschillende manieren nazorgcontacten mogelijk, denk maar aan face-book en whats app, die niet steeds geregistreerd zijn. Daarnaast is het ene nazorgcontact het andere niet....

aantal nazorgcontacten	Leeuwerik	Spoor	Pitstop	totaal
januari	0	5	0	5
februari	2	8	2	12
maart	1	7	2	10
april	0	4	4	8
mei	2	9	0	11
juni	0	7	4	11
juli	2	16	5	23
augustus	2	9	2	13
september	5	9	4	18
oktober	2	7	7	16
november	6	5	6	17
december	6	5	4	15
totaal	28	91	40	159

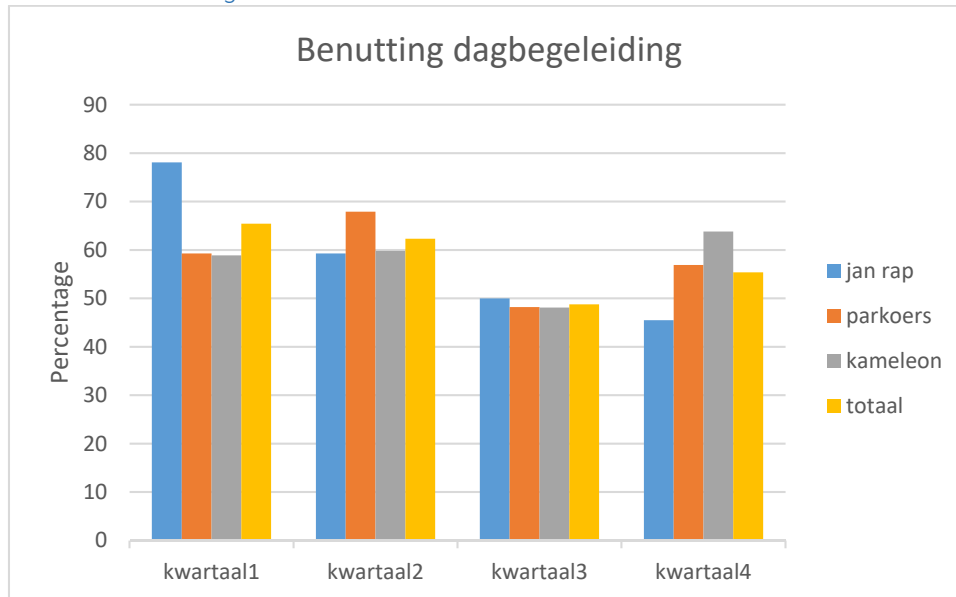
5.1.3 Unit DACO: Afdelingen met modules dagbegeleidingen

5.1.3.1 Bezettingcijfers



bezetting	Jan Rap	Parkoers	Kameleon
januari	187,6	77,5	95,05
februari	170,35	100,15	114,5
maart	145,5	100	93,35
april	136,3	84,55	81,3
mei	141,5	82,95	90,7
juni	145,5	89,15	104,35
juli	160,15	91,3	108,85
augustus	141,5	69,55	96,35
september	127,5	78,45	97,35
oktober	135,65	85,35	91,35
november	136,1	90	90,75
december	129	90	103,4
gemiddeld 2017	141	86,82	97,28

5.1.3.2 Benutting



Wat kunnen de benuttingcijfers ons vertellen... Als we benutting naast bezettingcijfers bekijken, blijven we hier een verschil vaststellen. Hoe komt dit? Tijdens elk begeleidingstraject wordt er met de jongere, zijn context en de aanmelder bekeken wat er voor hen nodig is. Hoe en op welke manier kunnen we als dagcentrum het beste tegemoet komen aan hun zorgvraag. Dit betekent dat we rekening houden met heel wat praktische zaken zoals vervoer van en naar het dagcentrum, mogelijke hobby's, sporten waar de jongere aan deelnemen, haalbaarheid voor de jongere in de groep enz... Al deze factoren maken dat sommige kinderen 5 dagen naar het dagcentrum komen, maar evenzeer zijn er jongeren die maar drie dagen komen om zo de juiste zorg te kunnen bieden. Voor elke jongere, elk gezin wordt er samen afgewogen wat belangrijk is en op welke manier, welke intensiteit we hier aan tegemoet kunnen komen.

Tijdens het begeleidingstraject evalueren we ook met alle betrokkenen of de hulp die geboden wordt nog tegemoet komt aan de vraag van het gezin. Zo kan het zijn dat jongeren soms een periode 5 dagen komen, maar dat we na een aantal maanden overschakelen naar 4 of 3 dagen om in de context meer stil te kunnen staan rond bv.: huiswerkbegeleiding met ondersteuning aan huis. Het derde kwartaal, de grote vakantie, is bij dagbegeleiding in groep ook altijd een periode waarin we kunnen vaststellen dat de benuttingscijfers dalen. Tijdens deze periode vinden we het belangrijk dat de gezinnen die begeleid worden ook de tijd en ruimte hebben om samen activiteiten te ondernemen als gezin. Maar tevens dat kinderen en jongeren de ruimte hebben om deel te nemen aan activiteiten waar hun leeftijdsgenoten aan deelnemen die niet door het dagcentrum begeleid worden. Zo zijn er speelpleinwerking, kampen, afspreken met vrienden, enz... Dit maakt dat tijdens de vakantieperiode het niet altijd voorspelbaar is hoeveel jongeren al dan niet aanwezig zullen zijn.

5.1.3.3 Opgestarte begeleidingen per afdeling

afdeling	aantal jongens	aantal meisjes	totaal
Jan Rap	7	5	12
Parkoers	5	3	8
Kameleon	7	3	10
Totaal	19	11	30

5.1.3.4 Ingezette modules per afdeling

afdeling en module	aantal jongens	aantal meisjes
Jan Rap		
dagbegeleiding en CB	9	11
Parkoers		
dagbegeleiding en CB	11	6
CB	2	1
Kameleon		
dagbegeleiding en CB	11	11
CB	2	

Zowel dagcentrum Parkoers als Kameleon kregen in 2017 een uitbreiding van 2 contextbegeleidingen per dagcentrum. Dit betekent dat zij aanvullend, naast dagbegeleiding in groep en contextbegeleiding, ook 2 gezinnen in zuivere contextbegeleiding kunnen begeleiden.

Doordat deze modules binnen 1 werking zitten, kan er ook flexibel omgegaan worden met deze modules.

Zo merk je dat er in 2017 bij Parkoers reeds 3 jongeren via zuivere contextbegeleiding begeleid werden. Toch zijn er 2 hiervan ook tijdelijk in de groep geweest, dit als extra ondersteunende module voor een erg afgebakende periode.

De jongeren die geteld zijn onder 'dagbegeleiding in groep en contextbegeleidingen', zijn jongeren die mogelijks via instroom reeds in 2017 werden begeleid en nadien pas naar de groep kwamen. Maar het kunnen ook jongeren zijn die in 2017 in uitstroom gingen. Dit onderscheid wordt in deze tabel niet gemaakt.

5.1.3.5 Afgesloten begeleidingen

5.1.3.5.1 Begeleidingsduur

begeleidingsduur	Jan Rap	Parkoers	Kameleon	totaal
0-6 m	1		1	2
6-12m	3		3	6
1-2j	3	3	6	12
2-3j		3	1	4
3-4j	1			1
4-5j				0
meer dan 5j				0

5.1.3.5.2 Per afdeling: situatie na stopzetten begeleiding

situatie na begeleiding	Jan Rap	Parkoers	Kameleon	totaal
thuis zonder verdere begeleiding vanuit	5	5	8	18
thuis met CB door dagcentrum				0
thuis met CB door Aandacht			1	1
op eigen benen				0
op eigen benen met CBAW				0
(andere) waaiburgafdeling met verblijf		1		1
externe voorziening met verblijf	3		1	4
gemeenschapsinstelling				0
kinderpsychiatrie			1	1
pleegzorg				0
CKG				0
M-doc				0
A-doc				0

5.1.3.6 Aantal Nazorgcontacten

Op welke manier nazorg zal gebeuren in afgesloten begeleidingen wordt neergeschreven in het eindverslag. Vaak is deze nazorg op maat van het gezin. Hierbij kan het initiatief voor contact nog voor een bepaalde tijd bij het dagcentrum liggen, maar het kan evenzeer zo zijn dat mensen zelf worden gestimuleerd om contact op te nemen als het nodig is.

Nazorg kan op verschillende manieren gebeuren: telefonisch, een huisbezoek, maar evenzeer via online media. In dat opzicht zijn deze cijfers enigszins vertekend, aangezien niet elk contact via whatsapp en dergelijke geregistreerd zijn. Het geeft echter wel een indicatie van telefoontjes en huisbezoeken of contacten met het netwerk van het gezin.

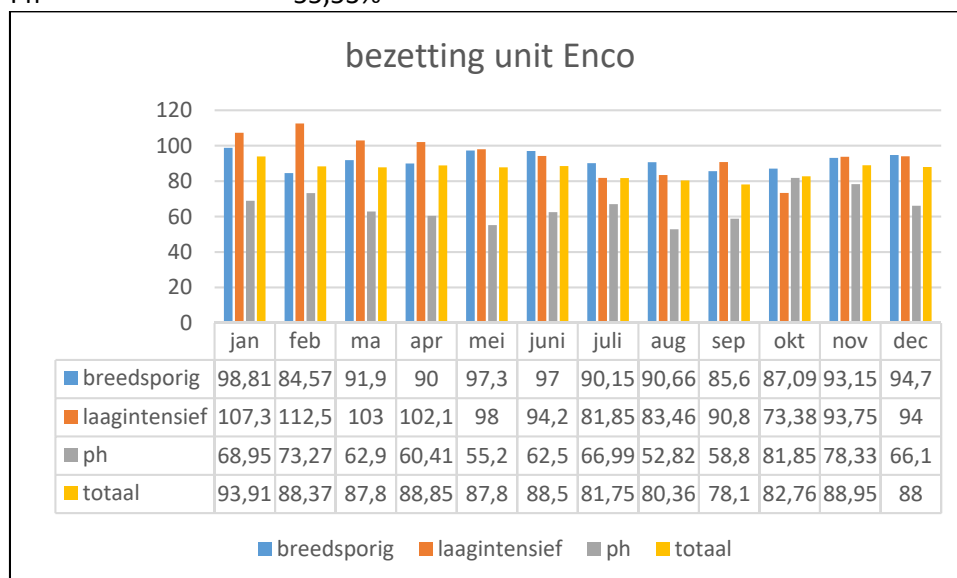
aantal nazorgcontacten	Jan rap	Parkoers	Kameleon	totaal
januari	2	4		6
februari				0
maart	1			1
april	2			2
mei	2			2
juni	1	1		2
juli	1	1		2
augustus		2	1	3
september	2	5	1	8
oktober	6		2	8
november	5	1		6
december		2		2
totaal	22	16	4	42

5.1.4 Unit ENCO: Afdeling met enkel modules contextbegeleiding (Aandacht)

5.1.4.1 Bezettingscijfer

Jaarbezettingcijfers:

Aandacht	83,23%
Breedsporige CB	101,64%
Laagintensieve CB	70,99%
Ph	55,53%



5.1.4.2 Benutting

We kunnen enkel verwijzen naar de benuttingcijfers uit Binc, die vermeld staan onder 5.1.2.2. specifiek voor Aandacht en de specifieke modules hebben we dit niet berekend omdat we in vraag stellen of dit de juiste indicator is voor het kwaliteitsvol aanwenden van beschikbare begeleidingsuren. We hebben dit hoger al toegelicht.

5.1.4.3 Opgestarte begeleidingen

verwijzer	breedsporige CB	laagintensieve CB	PH	totaal
schakel in Aandacht	1		1	2
schakel in de waaiburg	1		1	2
OCJ	3	1	3	7
JRB	2			2
VK			1	1
CLB			11	11
Sociale dienst ziekenhuis				0
privé-therapeut				0
CAW	1			1
politie				0
andere	1	2	3	6
totaal				0

5.1.4.4 Afgesloten begeleidingen

5.1.4.4.1 Begeleidingsduur

begeleidingsduur	breedsporige CB	laagintensieve CB	PH	totaal
0-6 m			17	17
6-12m	1	4		5
1-2j	6			6
2-3j	2			2
3-4j	1			1
4-5j				0
meer dan 5j	1			1

Bespreking

- Er werden in 2017 11 breedsporige contextbegeleidingen afgerond. Eentje werd hiervan geschakeld naar een dagcentrum binnen de Waaiburg.
- Bij de laagintensieve begeleiding hebben we enkel die begeleidingen in beeld gebracht waar na stopzetten van de hulp niet geschakeld werd naar een andere module binnen De Waaiburg. In totaal zijn er 7 laagintensieve begeleidingen afgerond, maar 3 daarvan zijn intern geschakeld en dus liep de begeleiding naadloos verder. Die situaties vind je wel in de volgende tabel.
- De 17 gezinnen met module positieve heroriëntering deden allemaal hun maximale termijn uit, nl. 4 maanden.

5.1.4.4.2 Per afdeling: situatie na stopzetten begeleiding

situatie na begeleiding	breedsporige CB	laagintensieve CB	totaal
thuis zonder verdere begeleiding vanuit jeugdhulp	4	3	7
dagcentrum binnen de Waaiburg	1	1	2
thuis met CB door Aandacht		2	2
onder toezicht JRB	4		
op eigen benen			0
op eigen benen met CBAW			0
(andere) waaiburgafdeling met verblijf			0
externe voorziening	1		1
gemeenschapsinstelling			0
kinderpsychiatrie			0
VAPH	1		
pleegzorg		1	1
CKG			0
M-doc			0
A-doc			0
TOTAAL	11	7	13

Bespreking:

- Bij de 11 breedsporige contextbegeleidingen, zijn er 4 afgerond zonder verdere begeleiding. Maar er zijn er ook 4 enkel onder toezicht van de JRB blijven staan, zonder andere vervolghulp. Het toezicht dient er voor om de dossiers nog even op te volgen en in het beste geval eventueel na verloop van tijd ook op de JRB af te sluiten. 1 dossiertje werd intern geschakeld naar een dagcentrum, eentje kreeg een aanbod vanuit een collega-organisatie met specifieke doelgroep en eentje werd naar het VAPH verwezen, vanuit het bereiken van de leeftijdsgrens van 18jaar binnen BJB.

- Bij de laagintensieve CB zien we dat we in 3 van de 7 dossiers intern schakelen. In 4 van de 7 situaties slagen we er in geen verdere intensievere hulp nodig te hebben. Waar er sprake is van pleegplaatsing betekende dat in dat geval een pleegplaatsing binnen de context, dus een krachtgerichte oplossing.
- De situatie na afronding bij de trajecten positieve heroriëntering worden op een andere manier in kaart gebracht (zie tabellen hieronder). Hier wordt vnl. gekeken of de verontrustende situatie (VOS) of maatschappelijke noodzaak (MaNo) nog aanwezig is en welk advies er nadien geformuleerd werd. Er werden 17 dossiers vanuit de brede instap afgerond in 2017 en eentje vanuit het OCJ.

Resultaten 2017 brede instap/voorveld	aantal
einde VOS + geen verdere opvolging aanmelder	2
einde VOS + verdere opvolging aanmelder	3
einde VOS + ondersteuning B.I./RTJ/RTH (buiten BJB)	1
einde VOS + vervolghulp RTJ BJB	
einde VOS + A-doc (TP)	
VOS blijft + verdere opvolging aanmelder	2
VOS blijft + opvolging vanuit RTH (buiten BJB)	2
VOS blijft + vervolghulp RTJ BJB	4
VOS blijft + A-doc (TP)	
VOS blijft + M-doc (MaNo)	3
aantal afrondingen	17

Resultaten OCJ 2017	aantal
einde MaNo + geen verdere opvolging OCJ	
einde MaNo + verdere opvolging OCJ	
einde MaNo + ondersteuning B.I./RTJ/RTH (buiten BJB)	
einde MaNo + vervolghulp RTJ BJB	
einde MaNo + A-doc (TP)	
MaNo blijft + verdere opvolging OCJ	
MaNo blijft + verdere opvolging OCJ + B.I./RTJ/RTH (buiten BJB)	1
MaNo blijft + verdere opvolging OCJ + RTJ BJB	
MaNo blijft + verdere opvolging OCJ + TP	
MaNo blijft + doorverwijzing parket	
aantal afrondingen	1

5.1.4.5 Aantal Nazorgcontacten

aantal nazorgcontacten		totaal
januari	20	20
februari	16	16
maart	24	24
april	5	5
mei	3	3
juni	12	12
juli	4	4
augustus	7	7
september	17	17
oktober	13	13
november	5	5
december	6	6
totaal	132	132

In 2017 kregen 27 gezinnen een vorm van nazorg vanuit Aandacht. Nazorg bestaat bij Aandacht uit huisbezoeken, telefonische contacten, contacten via multimedia, ...

In deze tabel werd geen onderscheid gemaakt in, welke module en welke vorm van nazorg. Wel betreft het nazorg bij 15 gezinnen die BCB kregen, 6 gezinnen die LiCB kregen en 6 gezinnen die PH kregen.

5.1.5 Schakeltrajecten binnen De Waaienburg

5.1.5.1 Toelichting

Omdat we al jaren pleiten voor zo naadloos en liefst ook zo weinig mogelijke overgangen tussen de werkvormen van de Waaienburg, brengen we ook dat in beeld. We verwijzen hier graag naar het MFC gedachtengoed dat enkele jaren terug werd uitgewerkt.

Dit is zeer summier, maar geeft anderzijds ook een beeld van wat er op dat vlak gebeurt. Het is moeilijk om daar doelstellingen rond te formuleren en dus beperken we ons tot vaststellingen. Verder zijn er ook heel wat schakelingen binnen de afdelingen die onderaan niet vermeld staan. Deze staan bij de afdelingen zelf vermeld.

5.1.5.2 Aantallen

	aantal
verblijf naar verblijf	4
verblijf naar dagbegeleiding	
verblijf naar CB	1
dagbegeleiding naar verblijf	1
dagbegeleiding naar CB	
CB naar verblijf	
Cb naar dagbegeleiding	2
schakel naar andere module CB	

5.1.6 Aanvullende hulpverleningsaanbod

Aangezien we dit al uitgebreid hebben beschreven onder 4.5., vind je hier geen cijfers.

Neemt niet weg dat we echt wel een evolutie doormaken naar meer en meer afdelingsoverstijgend aanbod; volledig in de lijn van het multifunctioneel werken.

5.2 Medewerkersgegevens

5.2.1 Overzicht van begeleiders

5.2.1.1 *Begeleiders afdelingen verblijf en context:*

Afdeling Leeuwerik: Krista Rijkx, Judith Claes, Marie Dams, Mieke Geukens, Michiel Slegers, Hanne De Ceuster, Sara Dams, An Vogelaers (a.i.), Leen Stynen (a.i.)

Afdeling 't Spoor: Nadia Keuninckx, Mie Tielemans, Anna Saillart, Veerle Hermans, Katleen Hoelbeek, Tamara Leysen, Anneleen Borgers, Harry Alaerts, Jon Vanrusselt, Julie Van Elst, Linde Van Dingenen (a.i.), Bram Van den Bosch (a.i.), Sara Melis (a.i.).

Afdeling Pitstop: Bieke Cortens, Martien Winters, Mie Verstappen, Suzy Vanhelden, Annemie Heylen, Sanne Belmans, Annelies Moons, Carolien Cuyvers, Lisa Heyns (a.i.), Claudie Heykants (a.i.), Mira Vanwonterghem (a.i.), Lieselot Flour (a.i.).

5.2.1.2 *Begeleiders afdelingen met dag- en contextbegeleiding:*

Afdeling Parkoers: May Janssen, Birgid Van der Wilt, Jonas Donckers, Annelies Vanbroeckhoven, Jasmine Wouters (a.i.), Sam Cornet (a.i.), Lore Jansen (a.i.), Ilke Salaerts (a.i.), Anne Van Akeren (a.i.), Bieke De Rijck (a.i.).

Afdeling Jan Rap: Ludwine Ooms, Nicole Claes, Liesbeth De Bruyn, Nikki Van Brabant, Lore Jansen (a.i.), Mieke Van Loven (langdurig afwezig)

Afdeling Kameleon: Bieke Toelen, Peggy Janssen, Ilse Janssen, Charlotte Peeters, Joachim Van den Bulck, Chary Mertens (a.i.), Soma Neuts (a.i.).

5.2.1.3 *Contextbegeleiders*

Afdeling Aandacht: Lien Hendrickx, Ingrid Winters, Tinne Schrooten, Marijke Pauwels, Kim Lauwen, Sofie Gebruers, Kim Oomen, Elke Jansen, Jente Luyten, Sien Theuwis, Eva Steyvers (a.i.), Katoo Ariën (a.i.).

5.2.1.4 *Project dagbesteding*

Lies Mols en Linde Van Dingenen.

5.2.2 Servicemedewerkers

Een aantal servicemedewerkers zijn toegewezen aan één of meerdere afdelingen of maken deel uit van de centrale ploeg: Ingrid Buls, Renilda Christiaens, José Dens, Lief Leysen, Monique Mast, Linda Winters, Marleen Verachtert, Anny Goossens, Chris Schoofs, Willy Goovaerts, Rita Michiels, Jean Geerts, Kelly Ferreira Pacheco, Jurgen Hooberghs, Lindcy Deliën (a.i.).

5.2.3 Ondersteunende functies en directie

Jef Vermeir (coördinator /preventieadviseur), Walter Vanhove (unitcoördinator VECO), Wendy Schellekens (unitcoördinator DACO), Mark Vanbroekhoven (unitcoördinator ENCO en kwaliteitsondersteuner), Nancy Van de Velde (teambegeleider VECO), Lien Hendrickx (teambegeleider ENCO en unitcoördinator DACO a.i.), Julie Van Elst (unitcoördinator DACO a.i. en supervisor), Hilde De Smet (verantwoordelijke personeelszaken), Lief Tielemans (boekhouder) en Ingrid Baeyens (administratief medewerker en ICT-verantwoordelijke).

De directeur van de Waaiburg is Simonne Daems.

5.2.4 Vorming

5.2.4.1 *Werkwijze*

De kwaliteit van onze dienstverlening hangt in sterke mate af van het leervermogen van onze organisatie. Zodoende wordt er van iedere medewerker verwacht dat hij bereid is zich blijvend bij te scholen.

Jaarlijks wordt voor vorming een budget voorzien voor elke afdeling, voor de centrale functies en voor de servicemedewerkers. Dit budget is gericht op de financiering van zowel externe als interne

studiedagen en cursussen. De afrekening gebeurt telkens na een periode van 3 jaar. Dit geeft de mogelijkheid voor een grotere financiële tussenkomst van ook langere en duurdere cursussen. Er is jaarlijks een behoeftepeiling inzake vorming in de teams van begeleiders naar aanleiding van de SPEV's (sociaal pedagogische evaluatie) , op het BOO met de centrale functies en op een vergadering met de servicemedewerkers. Verder kunnen zich ook thema's voor bijscholing aandienen vanuit de werkgroepen of vanuit de teamvergaderingen.

Er is zowel aandacht voor thema's inzake hulpverlening als voor thema's aangaande organisatie en personeel.

Belangrijke thema's inzake hulpverlening in 2017:

Rond een aantal thema's volgden verschillende begeleiders en centrale functies een vorming gezien het belang voor de begeleiding van jongeren en hun context. Binnen thuisbegeleidingsdienst Aandacht was 'Geweldloze communicatie' een belangrijk vormingsthema. De teambegeleider volgde een langere opleiding hierrond en 2 begeleiders een 4-daagse vorming. Voor de 3 teams van de dagcentra was er een interne studiedag rond 'Geweldloze communicatie'. In '17 was er ook verder aandacht voor het thema 'gezondheid in de jeugdhulp' ; een aantal begeleiders volgden een studiedag rond dit thema. Enkele begeleiders van thuisbegeleidingsdienst Aandacht volgden een vorming rond 'Positieve heroriëntering'. Inzake ervaringsleren volgde een begeleidster een langere opleiding 'bergwandelen', een begeleider verdiepte zich in 'active reviewing' via een studiedag. De Pitstop koos 'cultuursensitief werken' als thema voor een interne studiedag voor hun team. Enkele centrale functies volgden een 2-daagse vorming rond emoties in de zorg voor kinderen en jongeren; een begeleider van 't Spoor volgde een studiedag rond emotieregulatie.

Verder werd nog vorming gevolgd rond bepaalde thema's waarin sommige begeleiders en centrale functies zich verder wilden verdiepen. Hierbij kan worden vermeld: complexe scheidingen, hechting, oplossingsgericht begeleiden, kinderen met relationele kwetsuren, gespreksvaardigheden, suicidepreventie, omgaan met online media.

Thema's inzake personeel en organisatie:

'Veilig omgaan met informatie' was een thema waarrond de verantwoordelijke voor administratie en directie vorming volgden in '17. In het kader van meer aandacht voor culturele diversiteit bij het personeel, volgde de verantwoordelijke personeelszaken een studiedag rond dit thema. Zoals jaarlijks voorzien, volgden een aantal begeleiders en centrale functies een interne vorming EHBO. Ook de meeste servicemedewerkers volgden in '17 deze vorming.

5.2.4.2 Aantallen

Aantal medewerkers die vorming volgde (zowel vaste medewerkers als tijdelijke interims)	62
Aantal uren	1175
Kostprijs zonder vervoer en uurloon medewerkers	9439

5.2.4.3 Aantal dienstjaren binnen de Waauburg

Het gemiddelde aantal dienstjaren op De Waauburg is 13,46 jaar. Ter vergelijking, de geldelijke anciënniteit is 17,04 jaar.

5.2.4.4 Diploma's/opleidingsniveau

Aandeel master diploma	7,02%
Aandeel bachelor diploma	77,02%
Aandeel hoger secundair onderwijs	6,46%
Aandeel lager secundair onderwijs	9,51%

5.2.5 Stages

5.2.5.1 *Afdelingen met verblijf en CB*

In de 3 afdelingen met verblijf liepen 15 studenten stage vanuit volgende opleidingen: bachelor orthopedagogie (6), graduaat orthopedagogie (6), sociaal werk (1), graduaat sociaal werk (1), bachelor toegepaste psychologie (1).

5.2.5.2 *Afdelingen met dag- en CB*

In de 3 afdelingen met dagbegeleiding liepen 6 studenten stage vanuit volgende opleidingen: bachelor orthopedagogie (4), graduaat orthopedagogie (1), bachelor sociaal werk (1)

5.2.5.3 *Afdeling met enkel CB*

In deze afdeling waren er 2 stagiaires vanuit sociaal werk.

5.2.5.4 *Centraal*

Centraal liep 1 stagiaire stage vanuit de opleiding master pedagogische wetenschappen.

6 Resultaten

Alvorens te starten met het hoofdstuk “resultaten”, toch even een verduidelijkende nota.

Denken in termen van resultaten roept in onze sector en in het bijzonder bij begeleiders nogal wat allergie op. Terechte bedenkingen die daarbij geopperd worden zijn:

- Wanneer kan je spreken van een resultaat?
- Hoe kan je resultaten in beeld brengen zonder onrecht te doen aan het geleverde werk van gezin en begeleiding?
- Wij werken niet met resultaatsverbintenissen, maar met inzetverbintenissen.
- De focus leggen op meetbare resultaten drijft ons soms weg van de kern van de zaak.
- Ons werk enkel maar verantwoorden vanuit wat het oplevert is een geweldige valkuil.
-

Nochtans is het een gerechtvaardigde vraag van een subsidiërende overheid om te weten wat het resultaat is van dit soort investeringen. Het is aan ons om ons daar op te verhouden en uit te maken wat en hoe we dit voorstellen.

Daarom kan je hier lezen wat we doen rond tevredenheidsmetingen, ook bij onze medewerkers en wat we realiseren via extern overleg. In zoverre je bij financiës ook kan spreken over resultaten, vind je daar beknopt iets van terug.

6.1 Gebruikerstevredenheid

6.1.1 VECO

6.1.1.1 Vragenlijsten

In totaal werden in 2017 41 vragenlijsten verstuurd:

Leeuwerik: 8 (5 kwamen ingevuld terug)

Spoor: 13 (2 kwamen ingevuld terug)

Pitstop: 20 (7 kwamen ingevuld terug).

Zoals andere jaren scoorde de tevredenheid over het algemeen erg hoog.

In de Leeuwerik waren er 2 ouders die aanhaalden dat ze de ruimte (keuken en eetruimte) niet overzichtelijk genoeg vonden.

In de Pitstop waren er een klacht over de sluitingsweekends en één over de bereikbaarheid.

6.1.1.2 Interviews door stagiairs

Positief:

- maaltijden die ter plaatse worden bereid
- takenlijsten
- afhandeling feiten na brand
- drugbeleid
- duo-begeleidingen
- contacten met ouders
- einduur
- voldoende inspraak
- flexibiliteit qua afspraken maken

Aandachtspunten:

- kamers te klein (Spoor)
- kameruur (Spoor)
- te weinig zakgeld
- nazorg
- geur op de studio (Pitstop)

- verplichten van kookworkshop (Pitstop)
- geen groepsactiviteiten = jammer (Pitstop)
- sluitingsweekends

6.1.1.3 Participatieraden

In de **Leeuwerik** gingen 2 participatieraden met kinderen door. De kinderen konden hun gedacht zeggen over een aantal zaken, maar iets gemeenschappelijks leverde dit niet op.

Voor de ouders ging er een participatieraad door in december 2016, maar niet in 2017

In het **Spoor** ging de participatieraad voor jongeren en ouder op dezelfde moment door. Er was veel tevredenheid over de gang van zaken.

Een lijst met foto's zou wel helpen om alle nieuwe gezichten te kunnen duiden.

Er waren enkele klachten over miscommunicatie. Dit is nu telkens een punt op de agenda van de vergadering.

Bereikbaarheid wordt soms een probleem gevonden.

Een intake op het Spoor is gezelliger dan in de centrale.

Op de **Pitstop** ging er een participatieraad door met jongeren en ouders:

- Wat het budget betreft dat jongeren kregen vond men de overgang van budget per week naar budget per maand te groot. Dit werd aangepast.
- Soms is er minder contact met ouders zonder dat dit overlegd is.
- Duo-begeleiding zorgt soms voor verwarring.
- Ouders vragen om gecontacteerd te worden na doktersbezoek van hun zoon/dochter.

6.1.2 DACO

6.1.2.1 Vragenlijsten

In totaal werden in 2017 36 tevredenheidslijsten gestuurd. In principe krijgen ouders een tevredenheidslijst en de jongere boven 10 jaar.

Voor alle dagcentra zijn er in 2017 jammer genoeg slechts 3 tevredenheidslijsten ingevuld terug gestuurd. Uiteraard is dit te weinig om relevante conclusies uit te trekken. Het is voor ons niet duidelijk waarom er zo weinig respons is op de vragenlijsten.

6.1.2.2 Interviews door stagiairs

Voor **Jan Rap** werd in 2017 aan 6 gezinnen gevraagd om in te gaan op het interview. 3 gezinnen werden effectief bevraagd. Daarnaast zijn er 3 gezinnen niet op onze vraag ingegaan zijn.

Over het algemeen was dit vrij positief. Een aandachtspunt dat we hieruit wel meenemen is dat de bevroegde jongeren aangaven dat niet meer wisten wat hun werkpunten waren en/of ze hiermee iets gedaan hadden. Dit laatste hebben we opgenomen in onze verbeterpunten van 2018. Op die manier hopen we tegemoet te komen aan de bedenkingen die we gehoord hebben.

Voor **Parkoers** werden er in 2017 bij 4 gezinnen een interview afgenomen na einde begeleiding. Ook de begeleiders dachten kritisch na over de afgeronde begeleidingen. De voornaamste conclusie vanuit de context is dat de werking van het dagcentrum als een enorme meerwaarde wordt ervaren. Zo geven de contexten aan dat dagbegeleiding in groep bijdraagt aan het versterken van de veerkracht van kinderen. Daarnaast vinden de gezinnen het fijn dat er afwisseling kan zijn in gesprekken en samen dingen doen. Aanvullend geven gezinnen aan dat ze het belangrijk vinden dat er geïnvesteerd wordt in individuele begeleiding, in het bijzonder bij jongeren en kinderen. Dit zou zelfs meer mogen zijn.

Het team zelf geeft wel mee dat het belangrijk is dat ouders achter de begeleiding staan. Wanneer er mandaat is om het kind op het dagcentrum te laten zijn, vergemakkelijkt dit de samenwerking en bevordert dit het proces. Daarnaast is het belangrijk om te onthouden om de context te blijven betrekken.

We maken echter soms de bedenking dat voor sommige gezinnen het dagcentrum niet de juiste piste is. In dat opzicht is het dan ook niet altijd even evident samenwerken met andere sectoren zoals VAPH en GGZ voor een doorverwijzing, een samen werken, ...

Kameleon heeft 6 gezinnen in 2017 bevestigd na afronding van de begeleiding. Doorheen de bevestiging is gebleken dat contexten toch vaak op voorhand geen (of beperkte) weet hebben rond alle peilers van de dagcentrumwerking. Vaak vertrekt men vanuit de idee dat het dagcentrum kan ondersteunen op vlak van huiswerk. Dit is echter maar een klein deelaspectje.

Verder gaven verschillende jongeren aan het erg jammer te vinden dat Kameleon stopt. Ze zouden graag op de één of ander manier nog een betrokkenheid willen ervaren.

Begeleiders zelf gaven aan soms nog moeilijkheden te ervaren bij het schrijven van verslagen. Op welke manier gebruiken we het best dangerstatements, hoe kunnen we toch meer schrijven wat we echt willen schrijven, op welke manier kan het verslag voor het gezin verstaanbaar zijn,...

6.1.2.3 Participatieraden

Bij **Jan Rap** werden in 2017 twee participatieraden met de ouders georganiseerd en gelijklopend twee met de jongeren.

Er werd stil gestaan bij de werking van het dagcentrum aan de hand van de vier pijlers (studiebegeleiding, groepsbegeleiding, individuele begeleiding en contextbegeleiding) en vooral de beleving bij ouders en jongeren hieromtrent.

Zowel ouders als jongeren konden aangeven dat regels en afspraken op het dagcentrum verschillen van thuis, maar niemand ervaart dit als een probleem. Sommige ouders proberen dezelfde afspraken ook thuis over te nemen terwijl anderen dat niet nodig vinden.

Zowel ouders als jongeren zijn blij dat het dagcentrum betrokken is bij de schoolcontacten. Ze ervaren het als steunend dat de school op de hoogte is van de begeleiding en de begeleiding mee naar schooloverleg enz. gaat.

Als het gaat over de activiteiten op het dagcentrum zijn ouders blij te zien hoe dit geregeld wordt. Het geeft hen soms ook inspiratie om budgetvriendelijke zaken te ondernemen met hun kinderen. De jongeren zouden graag meer inspraak hebben in de verschillende activiteiten. Van hen kwam het voorstel om een blad in de groep te hangen waar ze suggesties kunnen geven zodat de begeleiding meer rekening kan houden met hun mening. Daarnaast zouden jongeren graag ook meer inspraak hebben in het aantal dagen dat ze tijdens de vakantie moeten komen. Soms worden afspraken met vrienden last minute gemaakt en ze vinden het jammer dat ze die ruimte soms niet hebben omdat ze naar het dagcentrum moeten komen.

Als het over de contextbegeleiding gaat merken we dat ouders dit over het algemeen als positief ervaren. Ze vinden het fijn dat er SAMEN met hen naar oplossingen gezocht kan worden. Ze geven wel aan dat éénmaal per week soms te veel is, zeker als er ook nog andere hulpverleners aan huis komen. Daarnaast geven ze wel aan dat dit altijd bespreekbaar is omdat de intensiteit tijdelijk aan te passen.

Jongeren geven aan dat ze het niet altijd gemakkelijk vinden om te weten dat er gesprekken tussen begeleiding en ouders zijn, zonder dat ze hier bij zijn. Dit vinden ze best wel spannend. Jongeren zouden graag goed geïnformeerd worden over het gesprek.

Als het over de individuele begeleiding gaat zijn ouders blij dat deze gebeurt door dezelfde begeleiding als die bij hen aan huis komt. Zo is de begeleiding het best op de hoogte van de verschillende partijen. Ouders vinden het belangrijk om tijdig geïnformeerd te worden over de inhoud van het gesprek. Ouders konden echter ook wel begrip opbrengen voor het vertrouwen dat nodig is voor de jongere en dat hierdoor niet altijd alles wordt gecommuniceerd.

Wat betreft de gezinsactiviteiten geven ouders aan dat ze het fijner vinden om gezinsactiviteiten te doen in een grotere groep. Als het enkel met hun gezin is, voelen ze zich soms op hun vingers gekeken.

Een tweede participatieraad ging over de onthaalprocedure van het dagcentrum en hoe jongeren en ouders dit ervaren hebben.

Zowel ouders als jongeren ervoeren de opstart als wat onduidelijk, onverwacht. Voor jongeren was het niet altijd meer duidelijk dat ze nog op de wachtlijst stonden en de uitnodigingsbrief hadden ze niet ontvangen van de verwijzer. Ze zouden het toch fijner vinden als deze rechtstreeks bij hen terecht zou komen.

Jongeren konden heel duidelijk aangeven dat ze het intakegesprek als spannend en saai ervaren hebben. Ze zouden het fijn vinden als er gezocht wordt naar een andere manier om het gesprek voor de jongeren aangenamer te maken. Ouders konden aangeven dat ze het best confronterend vonden dat de zorgen, krachten en doelen tijdens een eerste gesprek al zo zwart op wit op de tafel kwamen. Het opsplitsen van het gesprek tussen ouders en jongeren zouden ze graag duidelijker besproken zien. Vb als een jongere niet apart wil zitten, zouden ouders toch graag hebben dat we dit van hen verwachten omdat soms ook ouders nood hebben aan even apart te kunnen spreken.

De participatieraad op **Parkoers** stond dit jaar in het teken van de onthaalprocedure.

Zo stonden we stil bij de beleving van de ouders omtrent de eerste kennismaking met de dienst, de website, het wachten op hulp, de intake en het eerste gesprek.

Ouders gaven aan dat ze over onze werking vaak door anderen diensten werden geïnformeerd. Er was echter verschil merkbaar in de toelichting over de werking van het dagcentrum. Zo blijkt dat niet elke doorverwijzer een goede schets geeft van wat dagbegeleiding in groep net inhoudt. Daarnaast had ook niet iedereen even positieve voorgaande ervaringen met hulpverlening, waardoor er bij aanvang soms met de nodige bedenkingen werd gestart binnen het dagcentrum. Toch gaven alle aanwezigen aan, eens ze op het dagcentrum gehoord werden, ze zich erg op hun gemak voelden.

We vernamen daarnaast ook dat er erg weinig ouders zijn die op voorhand een kijkje zijn gaan nemen op de website. Diegenen die wel zijn gaan zien, adviseerden om foto's van de teams er op te zetten. Zo kan men op voorhand toch al een kijkje nemen naar wie waar werkt. De folders werden wel als zinvol ervaren. Een bedenking is echter dat al deze informatie bij aanvang wordt gegeven, waardoor het soms een teveel aan info is. Een tip vanuit de ouders was om later in de begeleiding zeker nog eens terug te komen op deze folders.

De meesten van de gezinnen die aanwezig waren op de participatieraad, gaven aan dat ze niet lang hebben moeten wachten op hulp vanuit het dagcentrum. Diegenen die wel lange tijd hebben moeten wachten, gaven aan het fijn te zouden vinden dat het dagcentrum in deze wachtperiode al eens contact met hen opneemt. Eerder met de focus op hun op de hoogte houden van de wachttijd. Toch zouden mensen het fijn vinden als er toch hier en daar in een crisis al iets ondernomen zou kunnen worden.

Wat de intake en de eerste gesprekken betreft, kwam er voornamelijk naar voor dat alle gezinnen erg tevreden zijn over het onthaal bij Parkoers zelf. Er werd voldoende informatie gegeven, er werd geluisterd naar hen, wat het vertrouwen ten goede kwam, enz.

Een enige suggestie die werd geformuleerd, betreft het rekening houden bij het uitnodigen van ouders op bv. gezinsactiviteiten, wanneer ouders op een conflictueuze manier uit elkaar zijn.

Op **Kameleon** werd ook een participatieraad georganiseerd in kader van de onthaalprocedure. Ook hier werd er uitgewisseld over de eerste kennismaking met de dienst, de website, het wachten op hulp, de intake en het eerste gesprek op Kameleon.

Ouders gaven aan dat ook bij hun de toelichting rond dagbegeleiding in groep erg wisselend was. Het ene gezin kreeg een heel uitgebreide toelichting, het andere gezin eerder beperkt. Ook bleek de informatie niet altijd te stroken met wat het dagcentrum allemaal aanbiedt. Zo hadden ouders erg het idee dat het dagcentrum vooral ondersteunend was rond huiswerkbegeleiding en schoolse taken, terwijl ze net veel meer aanbieden, wat een meerwaarde is. Een suggestie zou zijn om een rondleiding op voorhand te krijgen, zodat mensen ook mee zijn in het verhaal van wat Kameleon zou kunnen aanbieden.

De website is door de meeste aanwezige ouders ook niet bekeken. De mensen die wel een kijkje gingen nemen, gaven aan dat de website weinig aantrekkelijk is. Het zou meer uitnodigen als er beeldmateriaal op te zien zou zijn. Toch was niet iedereen het hier mee eens. Er werden zorgen geformuleerd rond privacy, 'etiketjes' die jongeren dan mogelijks zouden krijgen,... In ieder geval, 2 standpunten waar we met het opmaken van een nieuwe website rekening mee kunnen houden.

Wanneer het gaat over folders, vertellen ouders dat de informatie zeker voldoende is die op deze manier wordt doorgegeven. Toch zijn er ook ouders die aangeven zeker niet alle folders ontvangen te hebben. Dit is iets wat we zeker meenemen voor nieuwe opstarters, opdat ook zij alle informatie die nodig is, krijgen.

Wanneer het wachtlijststelsel besproken werd, gaven alle ouders aan dat ze vrij snel begeleiding gekregen hebben vanuit het dagcentrum. Hier was men dan ook tevreden over.

Over de eerste gesprekken was men ook allemaal unaniem: de eerste gesprekken met de begeleiders van het dagcentrum stelden de ouders en hun gezin op hun gemak. Voor de opstart waren de meningen echter vaak verdeeld. Zo gaven sommige ouders aan dat de begeleiders "de zoveelste waren die de revue zouden passeren", voor anderen was deze begeleiding hoopvol. Toch bleek de conclusie nadien dezelfde: de begeleiding vanuit het dagcentrum is een meerwaarde. Ouders gaven nog wel als tip mee dat de eerste gesprekken (zeker intake) gesplitst mogen worden. Zo krijgen alle partijen de mogelijkheid om vrijuit te spreken. Bij sommigen was dit wel gebeurd, bij anderen niet. Ook zijn sommige ouders wel vragende partij om de kinderen meer individueel te spreken. Ouders hebben soms het gevoel dat dit te weinig is.

Aanvullend gaven ouders nog mee dat ze graag willen dat hun kinderen kunnen blijven deelnemen aan projecten als Biesbosch en berghutten. Op dit moment is de afspraak dat dit maar éénmaal kan. Ouders vinden dit jammer, net omdat ze er grote leerkansen in zien. Zo laten ouders ook horen dat het dagcentrum af en toe nog een beetje meer op maat mag werken, bv.: jongeren enkel nog laten komen voor huiswerkbegeleiding, of een individueel gesprek. Dit ter aanvulling op de uitstroom, die nu mobiel gebeurt.

6.1.3 ENCO

6.1.3.1 Vragenlijsten

In totaal ontvingen 28 gezinnen in 2017 een vragenlijst, meer concreet: er werden 59 vragenlijsten verstuurd. Ouders / zorgfiguren krijgen een vragenlijst en jongeren vanaf 10 jaar.

In totaal ontvingen we 8 vragenlijsten terug: 3 ingevuld door jongeren, 5 ingevuld door ouders / zorgfiguren.

Vanuit de 3 vragenlijsten van de jongeren waren er 2 jongeren erg tevreden over de begeleiding vanuit Aandacht. Wel werd er meegegeven dat er geen duidelijkheid is over een mogelijke bereikbaarheid in het weekend bij problemen. Een 3^e jongere was niet tevreden over de begeleiding. Dit omdat er geen hulp nodig zou zijn geweest.

De vragenlijsten, die ingevuld werden door ouders / zorgfiguren, waren elks erg positief. Ook hier werd wel de bemerking gegeven omtrent een mogelijke bereikbaarheid in de late avonduren en/of weekends.

6.1.3.2 *Onderzoek door stagiairs*

In 2017 werden 19 gezinnen bevestigd door 2 stagiaires en 2 interims: 8 gezinnen met module positieve heroriëntering (PH), 8 gezinnen met module breedsporige contextbegeleiding (BCB) en 3 gezinnen met module laagintensieve contextbegeleiding (LiCB).

Bij de bevestiging werd voornamelijk specifiek getoetst naar de onthaalprocedure van Aandacht en het wachtlijststelsel enerzijds en algemene vragen rond de werking van contextbegeleiding anderzijds.

Enkele algemene conclusies bij BCB en LiCB:

- De bevestigde gezinnen werden niet op de hoogte gebracht van het perspectief naar begeleidingsopstart. Dit zou wel mogen. De ene ouder zou dit graag horen van hun aanmelder, net omdat deze hen al langere tijd kent en opvolgt, de andere ouder zou dit graag via Aandacht horen, omdat ze dan de dienst al leren kennen.
- Informatie die gegeven werd over de dienst was goed: erg duidelijk en met duidelijke taal. De brochures werden afgegeven en doorgenomen door de ouders. Bij moeilijkheden, konden ze zeker terecht bij hun begeleider.
- De eerste kennismaking met de dienst wordt als erg warm en spontaan ervaren, wat maakt dat er op korte termijn vrij snel een goede vertrouwensband opgebouwd kon worden.
- Mbt verslaggeving gaven de gezinnen aan dat het fijn is dat het verslag samen met hen werd opgesteld. Ze ervaren echt dat ze inspraak krijgen en hebben.
- De gezinnen gaven wel aan dat ze bij afronding van de begeleiding graag nog wat meer informatie willen omtrent andere mogelijkheden binnen de brede instap.

Enkele algemene conclusies bij PH:

- De toelichting rond PH was niet altijd bij iedereen even duidelijk gebeurd. Men merkt op dat het ook een vage uitleg is, dus dat het eerder 'aldoende' te ervaren is.
- Wel ervaren alle gezinnen dat de verontrusting goed op tafel werd gelegd. Zo wisten ze ook met wat er aan de slag werd gegaan. Men verschoot wel van het aantal mensen dat bij opstart rond de tafel zit.
- Jongeren vonden de termijn van 4 maanden voldoende, voor ouders mocht het langer duren. Wel gaven ouders aan dat er een mogelijkheid moet zijn om gesprekken in te halen als de begeleider een afspraak annuleert. Nu hadden ze soms het gevoel dat ze deze 'beurt' kwijt waren.
- Methodiekgebruik binnen PH is erg sterk. Dit zorgt ervoor dat betrokkenen blijven onthouden rond wat gewerkt is!
- De gezinnen laten verstaan dat er, nu ze op de PH-trajecten terugblikken, wel sneller en meer samen gezeten mocht worden. Ze merken dat dingen uitspreken tav elkaar echt wel helpend kon zijn.
- Er luidt een vraag tot nazorg. Hoe dit ingevuld kon worden en voor welke termijn, was echter voor iedereen anders.

6.1.3.3 *Participatieraad*

De participatieraad van Aandacht stond vnl. in het teken van de onthaalprocedure binnen De Waaiburg. Er waren 4 gezinnen aanwezig.

De voornaamste conclusies uit de participatieraad zijn de volgende:

- Bij aanvang is het advies voor thuisbegeleiding bij de gezinnen een moeilijk advies. Er leeft een beeld dat de begeleiders aan huis zich komen moeien. Het geeft aan de ouders eveneens

erg het gevoel hebben dat ze gefaald zijn in hun ouderschap. Niettegenstaande evalueert elk gezin de begeleiding, eens deze loopt, als erg positief. Ouders gaven aan de idee te hebben dat thuisbegeleiding vooral komt om met de kinderen te werken. Het verbaast hen dan ook dat Aandacht op zoveel levensdomeinen ondersteuning kan bieden. Dit werd niet altijd gecommuniceerd door de aanmelders.

- Gezinnen gaven ook aan dat ze regelmatig een negatieve ervaring hadden met de aanmelders en/of vorige hulpverlening. Dit maakt dat het beeld voor nieuwe hulpverlening vaak gekleurd is. De begeleiders slaagden er echter in om de gezinnen erg op hun gemak te stellen. Het feit dat begeleiders ook wel eens tussendoor bellen en afstemmen hoe het thuis gaat, wordt als erg ondersteunend ervaren.
- Ouders die te maken kregen met een schakelverhaal (van de ene afdeling naar de andere), waren erg positief dat de begeleiding binnen De Waaiburg kon blijven.
- De ouders die aanwezig waren op de participatieraad gaven aan dat ze geen kijkje zijn gaan nemen op de website voor de begeleiding startte. Als tip gaven ze mee dat het belangrijkste is dat er op de website melding wordt gemaakt van wat ouders kunnen verwachten van begeleiding, contactgegevens, ... Foto's waren geen noodzaak, aangezien je de begeleider toch niet kan kiezen.
- Aanvullend lieten ouders nog horen graag te willen deelnemen aan ouderavonden. Ze geloven erin dat elkaar ontmoeten en met elkaar uitwisselen, kan helpen. Enkele thema's die ze belangrijk vinden, zijn: seksualiteit, veiligheid op internet,...
- Ook dit jaar lieten ouders nogmaals horen dat de wissel van begeleider zeker niet evident is en hier steeds zorg voor gedragen moet blijven worden.

6.2 Medewerkers

6.2.1 Tevredenheid

Om de 5 jaar wordt bij alle personeelsleden een tevredenheidsmeting gehouden aan de hand van een in te vullen vragenlijst. In 2016 werd een dergelijke bevraging gedaan.

Bij nieuwe personeelsleden wordt de tevredenheid bevraagd na 2 maanden en na 6 maanden in dienst. Deze vragenlijsten worden onmiddellijk nagekeken en duidelijke opmerkingen krijgen een onmiddellijke opvolging. De globale resultaten worden om de 2 jaar verwerkt en opgevolgd. Dit gebeurde de laatste keer in 2016; de volgende verwerking is dus voorzien in 2018.

6.3 Extern overleg

Extern sector overschrijdend overleg wordt alsmaar belangrijker. Ook vanuit de Waaiburg willen we hier mee op inzetten. Hierbij zijn externe contacten en overlegmomenten/structuren mee ingebouwd in de werking.

6.3.1 Intersectoraal overleg

Netwerkstuurgroep integrale jeugdhulp Kempen

Beleidsgroep jongvolwassenen

Overleg rond intersectorale samenwerkingsverbanden: operationele cel werf1

6.3.2 Sector gebonden overleg

Provinciale stuurgroep BJB

Regionaal WelzijnsOverleg Turnhout

Sectoraal directiecomité Vlaams Welzijnsverbond

Coördinatiecomité Antwerpen Vlaams Welzijnsverbond

Wachtlijstbeheer arrondissement Turnhout

6.3.3 Werkvorm gebonden overleg

Overleg Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra (VSD)

Vlaams platform positieve heroriëntering (PH) -provinciaal overleg PH -inter-/supervisie PH

Overleg contextbegeleiding regio Turnhout

Overleg contextbegeleiding provincie Antwerpen

Stuurgroep DOTT (Dienst Ondersteunende Trajecten **Turnhout**)

6.3.4 Thema en regio gebonden overleg

Basiswerkersoverleg Geel

Huis van het kind Geel-Meerhout-Laakdal

Huis van het kind Midden Kempen-Herentals

Jongerenoverleg Herentals

Huis van het Kind Balen-Dessel-Mol

Jeugdwelzijnsoverleg Mol-Balen

6.4 Financies (zie ook financieel verslag)

Boekjaar 2017

Totaal inkomsten gewone bedrijfsvoering:	4.124.105,96
Totaal uitgaven gewone bedrijfsvoering:	4.015.484,79

Resultaat personeel	77.551,89
Resultaat werking en verblijf	31.069,28
Resultaat boekjaar uit gewone bedrijfsvoering	108.621,17

7 Verbeterprojecten 2018

7.1 Algemeen voor de Waaiburg

De Waaiburg is een levende organisatie waar op veel plaatsen nagedacht wordt over deelaspecten maar ook over de gehele werking en waar verbeterpunten geformuleerd worden. Dit gebeurt zowel op niveau van de afdelingen, overkoepelend over de afdelingen heen, in werkgroepen,....

Zoals hoger al vermeld hebben we de bedoeling onze website gemoderniseerd te hebben tegen eind 2018.

Andere algemene verbeterprojecten die nog nergens vernoemd worden zijn moeilijk te vinden. We willen er wel blijven over waken dat onze organisatie een geheel blijft vormen met zijn verschillende delen en met al zijn medewerkers die verschillend mogen zijn.

7.2 Verbeterplannen/doelen per unit en (sub)afdelingen

Hieronder vind je een overzicht van de plannen zoals ze op de verschillende overlegfora zijn geformuleerd; misschien niet altijd even helder voor de buitenstaander, maar wel een weergave van hoe we hier in de Waaiburg mee omgaan. Bij opvolging is nog niets ingevuld omdat we dit opvolgen tijdens het opvolgoverleg: zie visie op kwaliteitszorg.

7.2.1 VECO

7.2.1.1 Leeuwerik

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
<ul style="list-style-type: none">- Visieversterkend werken- teamondersteunend bezig zijn rond een concrete inhoud- Theorie omzetten in praktijk- De werking optimaliseren	Een vorming volgen met het ganse team	<ul style="list-style-type: none">- Vormingsaanbod wekelijks op team brengen- De inhoud van de vorming met het team bepalen en vastleggen a.d.h.v. de noden, prioriteiten bepalen (KOPP, verslaving, vechtscheiding, afwezige ouders)- Op zoek gaan naar aanbod- Concreet vastleggen- Evaluatie na de vorming	<ul style="list-style-type: none">- Ann- Het team, Krista agendeert - Krista, Nancy, Hilde - Team	<ul style="list-style-type: none">- wekelijks- 27/02/18 - Eind mei - September	

		- De theorie in praktijk brengen in de Leeuwerik (later te bekijken)			
<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid van de jongeren en begeleiding bewaken - Zorg voor het materiële, vermijden dat er voortdurend dingen stukgemaakt worden bij agressie, een gezellig huis behouden 	<ul style="list-style-type: none"> - Bekijken op welke manieren time-out kan georganiseerd worden in de Leeuwerik - Draaiboek time-out 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor- nadelen van een afzonderingsruimte afwegen - Literatuur doornemen rond time-out ruimtes - Informeren bij andere voorzieningen (OPZ en Clara Fey) - Op zoek gaan naar een haalbare time-out plek - De infrastructuur en inrichting van de leefgroep bekijken - Zoeken naar geschikt materiaal - Doel en werkwijze bespreken met jongeren en ouders - Gebruiken van time-out en evalueren 	<ul style="list-style-type: none"> - Team - Nancy - Mieke - Team 	<ul style="list-style-type: none"> - Januari - Januari - Februari - Wanneer het voldoende concreet en in gebruik is 	

<ul style="list-style-type: none"> - Het gebruik van Filemaker optimaliseren: - Geen info verloren laten gaan - Timemanagement: tijdverlies beperken - Beknopter schrijven - Filemaker gebruiken als werkinstrument ter voorbereiding van HP, EV en kindbesprekingen 	Introductiemap nieuwe medewerker is aangepast	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste afspraken maken - Halfjaarlijks en volgende SPEV evalueren - Bijsturen van de afspraken en borgen in de map 	- Team	- januari	
---	---	--	--------	-----------	--

7.2.1.2 't Spoor

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
1. Updaten van de intakeprocedure rekening houdend met de aanbevelingen van onze cliënten (participatieraad, tevredenheidsmeting), en de nieuwe tendensen.	<ul style="list-style-type: none"> - Een geactualiseerde uitgeschreven intakeprocedure - onze cliënten hebben sneller zicht op ons team en de werking 	<ul style="list-style-type: none"> - Met de gekregen tips de bestaande intakelijst aanpassen m.b.t. vertrouwenspersoon, rondleiding, plaats intake, gedeelde zorg - Eindwerk lezen m.b.t. dit thema - Infoboekje met foto's maken en overzicht van de taken 	<ul style="list-style-type: none"> - Nadia - Jon 	<ul style="list-style-type: none"> - Volgende intake - Eind maart - Eind maart 	

<p>2. De draaglast in de contextbegeleiding verlagen door in te zetten op gedeelde zorg.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gezin/jongere minder afhankelijk van begeleiding maken - Draaglast CB verlagen - Blijvend (gedeelde) zorg met netwerk en externe diensten ook als wij stoppen 	<ul style="list-style-type: none"> - Van bij de start van een begeleiding oog hebben voor hetgeen een gezin in zijn eigen context steun kan zoeken (i.p.v. overnemen) - Standaard extra agendapunt op het team en de supervisie toevoegen: 'netwerk uitbreiden' - Bij doelen HP: welke diensten en wie uit het netwerk kunnen we aanspreken om mee te ondersteunen - Systematisch of waar nodig een dienstenoverleg of netwerkberaad organiseren 	<p>Contextbegeleider</p> <p>Nadia/Julie</p> <p>Context – en individuele beg</p>	<p>- Eind december</p>	
<p>3 . Evenwicht zoeken tussen het loslaten of strijd maken rond bepaalde zaken.</p>	<p>Groepskant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermijden van onnodige conflicten, sfeer van strijd vermijden en een meer wij-gevoel creëren <p>Studiokant:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verder implementeren van de benaderingswijze en methodieken van de nieuwe autoriteit - Actualiseren van het leefgroephandelingsplan bij elke nieuwe opname - We zetten Dott in voor groepsversterkende activiteiten - Ondersteuningsplan - Studiobegeleiding kijkt per jongere of bepaald gedrag, 	<p>Groepsbegeleiding</p> <p>Groepsbegeleiding</p> <p>Groepsbegeleiding op dienst en DOTT</p> <p>Mie / Tamara</p>	<p>23 februari</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Jongeren voorbereiden op een goede integratie binnen de maatschappij (CBAW). 	regels of moeilijk lopende taken te verdelen valt onder 3 manden naargelang de noodzaak (methodiek vanuit nieuwe autoriteit) - Uitwisseling met de Pitstop m.b.t. dit thema		23 februari	
--	--	--	--	-------------	--

7.2.1.3 Pitstop

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
We willen ons netwerk verbreden. Er is zoveel aanbod in JAC's, CGG, CAW,... We willen diensten leren kennen en samenwerken.	<ul style="list-style-type: none"> - Onszelf bekendmaken - Jongeren laten kennismaken met verschillende diensten en op die manier een netwerk opbouwen dat niet per se eindig is - Meer mensen op een netwerkoverleg aan tafel krijgen - Op deze manier kunnen we sommige zaken uit handen geven. - maatschappij in huis brengen 	<ul style="list-style-type: none"> -Op teamvergadering olijsten wie aan elke diensten denkt. -Bekijken hoe we ons gaan bekendmaken bij deze diensten -Samenwerking stimuleren door ons bekend te maken 	op team van 15/3	alles samen leggen tegen 15/3	Team
We willen stukken van de trainingsfase meer gericht inzetten op bepaalde momenten van de begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Jongeren de kans en/of aanbod geven om aan de slag te gaan rond praktische vaardigheden. - Tijdig stilstaan bij de vaardigheden van jongeren. 	<ul style="list-style-type: none"> -Op contextbesprekingen bekijken of het tijd is om te werken aan zelfredzaamheid We maken een lijst als geheugensteun - Competentielijst er terug bijnemen 	Sanne en Annelies	eind mei	

Tools aanbieden aan jongeren en ouders om gezond om te gaan met sociale media Bespreekbaar maken	- Jongeren voldoende informeren zodat ze weloverwogen keuzes kunnen maken	- Ouders bevragen rond hoe zij omgaan met sociale media thuis. Tips/advies/meningen verzamelen - Gamen: ervaringsdeskundige uitnodigen - Info slaapritmes: op de OEB - Ludieke actie	Annelies Carolien Lore	eind april op team	
---	---	--	------------------------------	--------------------	--

7.2.2 DACO

7.2.2.1 Parkoers

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Gewichtige verdeling van taken en contextbegeleidingen onder begeleiders.	Hernieuwde taakverdeling	- Bespreken op team: <ul style="list-style-type: none"> • Takenpakket evalueren hoe het nu verdeeld is. • Talenten van begeleiders in kaart brengen • Knelpunten inventariseren en analyseren - Takenlijst vastnemen en updaten - Informeren bij andere teams hoe zij hun verdeelsleutel hanteren.	Team May May en team	15 mei	

		<ul style="list-style-type: none"> - Vernieuwde verdeelsleutel bepalen, en dit op maat van krachten van begeleiders. Dit omzetten naar een nieuwe concrete taakverdeling en beslissen op team 			
Als er iemand nieuw start, moet er aanvullend materiaal voor handen zijn om correcte toelichting te geven aan de nieuwe medewerker	Vernieuwde introductiemap	<ul style="list-style-type: none"> - WG werkers: ideeën verzamelen - Knelpunten verzamelen o.b.v. ervaringen 2017 en bespreken op team - Iemand bereidt een voorstel tot introductiemap voor - Op team beslissen wat haalbaar is - Iemand aanduiden die de procedure ter harte neemt, met de mentor 	<p>WG Werkers</p> <p>Team</p> <p>Annelies</p>	Eind juni	
Meer handvaten om als begeleider om te gaan met contexten in conflictueus ouderschap.	Bij elke situatie van CO is er expliciet een keuze gemaakt over welke werkwijze wordt ingezet	<ul style="list-style-type: none"> - Collega's hebben de mogelijkheid om individueel vorming te volgen - Aanvullend vorming voor team rond conflictueus ouderschap - Teamdag om terugkoppeling te doen aan elkaar van gevolgde vorming enerzijds en afspraken binnen het team rond werken met CO anderzijds. - Afspraken maken binnen de Waaiburg over verslaggeving bij CO 	<p>Team</p> <p>Emap</p>	Eind 2018	

		- Uitwerken van een systeem waarmee dit gewaarborgd is			
--	--	--	--	--	--

7.2.2.2 Jan Rap

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
- Time management (vooral op teamvergaderingen)	- alle onderwerpen krijgen de aandacht die ze nodig hebben - voldoende tijd om thema's te bespreken - werkgroepen krijgen de aandacht die ze nodig hebben - voldoende ruimte voor ik als begeleider	- afbakening van de thema's - duidelijke vragen noteren in agenda - korte briefing afbakenen, alleen belangrijke afspraken overlopen. - planning CB op einde team brengen, zodat dit beter wordt voorbereid door collega's	- Ludwine - alle collega's - alle collega's - Ludwine	Elke week Elke week Elke week	
- Groepsbegeleiding/groepsfeer: doelgerichter werken i.f.v. thema's die leven, maar ook i.f.v. individuele werkpunten, met inspraak van jongeren.	- jongeren hebben meer zicht op waarom ze naar het dagcentrum komen - jongeren voelen zich meer gehoord en betrokken bij hun eigen hulpverleningsproces - jongeren hebben meer zicht op eigen evolutie - minder 'opvang' gevoel - groep die voldoende veiligheid kan bieden	- problemen die er zijn vertalen in de activiteiten: gebruiken wat reeds bestaat! - groepsbespreking beter plannen: ludwine plant en volgt op - zorgen dat het praktisch haalbaar is om themagericht te werken - olijsten van werkpunten: IB doet dit en brengt dit op team, samenzetten en evalueren. Eventueel adhv IB boekje. - ter voorbereiding van de CB op het team, samen met jongere en ouders het HVtraject overlopen	- alle collega's - Ludwine en betrokken collega - alle collega's - IB - IB	- het hele jaar - om de zes weken	

- studiebegeleiding optimaliseren, wat heeft elke jongere nodig om zo de studiebegeleiding op maat aan te passen	- begeleiders hanteren per jongere dezelfde aanpak - jongere nemen meer hun verantwoordelijkheid in hun studietraject - per jongere een verantwoordelijke voor het opvolgen van de studie - jongeren kunnen met een beperkte begeleiding zelfstandig aan het werk	- subwerkgroep opstarten - subwerkgroep stelt plan van aanpak voor op team - per jongere een duidelijke overzicht met manier van aanpak - in CB terugkoppelen naar ouders over aanpak op DC - in de studiekeft worden de aanpassingen van aanpak genoteerd voor de andere collega's	- Ludwine, Nikki, Lore - alle collega's - Ludwine, Nikki en Lore - alle collega's	- februari 2018 - maart 2018 - maart 2018 - vanaf maart 2018	
--	--	---	--	---	--

7.2.2.3 Kameleon

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Jongeren weten waarom ze naar Kameleon komen en aan welke doelstellingen ze werken. Er is meer transparantie over werking, bedoeling, ... van dagbegeleiding in groep in Kameleon. Doel van de leergroep kenbaar maken. (inzicht geven in wat een leergroep is).	Tegen het einde van het jaar is de specifieke "onthaalprocedure" voor Kameleon bijgestuurd waarin meer duidelijkheid wordt geschept over wat groepsbegeleiding betekent voor hen.	- Dienstenoverleg wordt gepland met als doel toelichting te geven over de pijlers en doelstellingen van dagbegeleiding in groep aan aanmelders - Op teamoverleg afstemmen over het kind meer stem geven: <ul style="list-style-type: none"> • In intake • In verslaggeving • Stilstaan bij doelstellingen voor de groep per kind 	RTH-afdelingen Waaiburg Team	Eind 2018	


		<p>- Op teamoverleg afstemmen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In IB meer oog hebben voor groeipunten van de jongeren (op maat “zichtbaar” maken) • Methodisch werken (bv.: kid’s skills) • Hoe de opstart laten verlopen en mensen attenderen op doelstellingen in groep. Hier een leidraad voor ontwikkelen. <p>- Groepsraad organiseren en stilstaan bij wat jongeren denken over/verwachten bij dagbegeleiding in groep</p> <p>- Papierwerk (folders) aanpassen omtrent de werking van dagbegeleiding in groep. Meer beklemtonen van de groepsdoelstellingen en individuele doelstellingen.</p>			
Kameleon toegankelijker maken voor ex-jongeren die nog nood/behoefte hebben aan een plekje waar ze hun vragen, over welk thema dan ook, kunnen komen stellen.	Het concept van het project is uitgewerkt en mogelijks kan dit reeds in 2018 doorgaan.	<p>- Informeren bij andere organisaties / DC welke projecten zij hier reeds voor ontwikkeld hebben.</p> <p>- Bevragen bij (ex)jongeren hoe zij dit project zouden invullen.</p>	Rob (stagiair)		
			Rob (stagiair)		

		<ul style="list-style-type: none"> - Bevragen op werkgroepen (online media; codaco) hoe bepaalde zaken aangepakt kunnen worden. - Teamoverleg / brainstorm rond visie en doelstellingen 	<p>Rob (stagiair)</p> <p>Team en Rob</p>		
--	--	---	--	--	--

7.2.3 ENCO

7.2.3.1 Aandacht

Doel	Gewenst resultaat	Acties	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
<p>1. We willen groeien in het ruimte bieden aan collega's om er te kunnen zijn voor elkaar, wanneer dat nodig is.</p> 	<p>1.a Op het einde van het jaar is er een systeem geïnstalleerd/zijn er afspraken gemaakt waardoor het voor iedereen duidelijk is waar je terecht kan met je (werk gerelateerd) verhaal wanneer je daar nood aan hebt</p> <p>1.b Tegen september 2018 is de nota onthaal van nieuwe medewerkers geactualiseerd en</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In de dialoogrondes bevrage Mark wat verwachtingen en voorstellen zijn - Mark maakt een eerste ontwerp tegen de teamdag van juni - Knopen doorhakken op teamdag - Finaliseren in nota collegiale ondersteuning <p>Vorbereidend werk in de denktank stage</p> <p>Voorstel op team finaliseren</p>	<p>Mark</p> <p>Mark Team</p> <p>Nog af te speken</p>	<p>Eind 2018</p> <p>September 2018</p>	-

	aangevuld, met een visie op onthalen van nieuwe mensen				
<p>2. Opstarten met jaarlijkse thema-onthoelingen rond seksualiteit</p> 	<p>2.a: op het einde van de lopende stage sociaal werk ligt er een draaiboek waarmee we jaarlijks een moment kunnen organiseren rond het thema seksualiteit; zo veel mogelijk op maat van onze cliënten</p> <p>2.b: In 2018 is er minstens 1 moment geweest waarin we een groepsontmoeting gehad hebben om het met elkaar te hebben over seksualiteit</p>	<p>- We respecteren hier het stappenplan dat de stagiair in het kader van een schoolopdracht heeft opgesteld</p> <p>- Voorstelling van het draaiboek</p> <p>Actieplan voor het organiseren van een ontmoeting is afhankelijk van de ontwikkeling van het draaiboek: dit wordt dus later bekeken</p>	<p>Stagiair en stagebegeleider</p> <p>Nog niet beslist</p>	<p>Begin juni 2018</p> <p>Nog niet beslist</p>	

7.2.4 Logistiek

Doel	Gewenst resultaat	Acties	Tegen wanneer?	Opvolging?
Vorming organiseren in opvolging van de noden van de servicemedewerkers	Verhogen van de kennis van aspecten van de job	Op een vergadering met de servicemedewerkers wordt gepeild naar de noden en wordt een aangepast vormingsplan uitgewerkt	Doorheen het hele jaar	
Flexibel inzetten van service medewerkers n.a.v. pensionering	Verjonging van de serviceploeg met een bewuste inzetbaarheid van de medewerkers	Bevragen aan de huidige servicemedewerkers hoe zij hun job time zien en eventuele werkplaats om dan te komen tot gerichte aanwerving van nieuwe medewerkers.	2018	

Verhogen van de betrokkenheid van de servicemedewerkers	Communicatie verbeteren onder de collega's en de ruimere afdelingen	Samen nadenken met de servicemedewerkers wat voor hen een meerwaarde kan zijn. Inplannen van de servicemedewerkers dat zij allemaal geregeld mekaar zien en langskomen op de centrale.	2018	
---	---	--	------	--

7.2.5 Veiligheid

Doel 2018	Gewenst resultaat	Acties	Tegen wanneer?	Opvolging?
De Waaburg en de GDPR (Europese verordening rond dataprotectie van kracht in mei 2018) proberen zo goed mogelijk af te stemmen	Er is een dataregister met de stromen van de data die er zijn.	Ingrid maakt een dataregister op en informeert bij betrokken medewerkers naar juiste info	Lente 2018	
Finaliseren zoektocht ander elektronisch dossier conform de verwachtingen in de toekomst	We gaan aan de slag met een betrouwbare externe partner met een webbased elektronisch dossier	Uitnodigen van 3 partners en de verschillende afwegingen maken op 7 mei met een aantal medewerkers.	Midden 2018	
Eventuele overgang van onze data naar office 365 toetsen op haalbaarheid naar privacy ed.	We gaan met onze niet persoonsgevoelige data over naar office 365 wat meer mogelijkheden biedt naar toegankelijkheid.	We gaan een testmodel opmaken om real life te toetsen welke mogelijkheden en moeilijkheden we tegenkomen	Zomer 2018	
Evacuatieoefening in verband met brandveiligheid verbeteren	Jongeren en begeleiders beter leren evacueren bij brand	Uit de feedback van de rondgangen van 2017 de verbetervoorstellen toetsen naar haalbaarheid en uitvoeren	Begeleiders eerste helft 2018 met jongeren tweede helft van 2018	

7.3 Overlegstructuren

7.3.1 Algemeen

7.3.1.1 BOO

Doel	Gewenst resultaat	Acties	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
1. Kwaliteitshandboek gebruiksvriendelijker opbouwen	Een kwaliteitshandboek waarin iedereen gemakkelijk het materiaal kan terugvinden dat hij nodig heeft Er zijn afspraken over het systematisch evalueren en bijsturen van het kwaliteitshandboek	Simonne lanceert een voorstel voor een nieuwe opbouw.	Simonne	Zomer 2018	-
2. De domeinen leiderschap en personeelsbeleid maken vanaf 2019 mee onderdeel uit van de zelfevaluatie	ZE-instrument is aangepast	Mark vult dit bij aan	Mark	Voorjaar 2019	
3. We willen in 2018 starten met het opnieuw onder de loep nemen van onze visie en missie en van daaruit een meerjarenplan opstellen met daaraan gekoppelde doelstellingen	Geactualiseerde missie en visie Meerjarenplan met concrete doelen	<ul style="list-style-type: none">- Bestaand materiaal onder de loep nemen- Voorstellen doen voor een mogelijks meerjarenplan- Overleggen met de nodige echelons- Afspraken maken over hoe we dit gaan aanpakken	BOO	Half 2018 Najaar 2018 Eind 2018	
4. PH – vorming	Nog onduidelijk <ul style="list-style-type: none">- Mee zijn in het gedachtengoed- Echte PH	<ul style="list-style-type: none">- PW april: vragen of er interesse is vanuit de afdelingen- Terug op BOO- beslissen			

5.dienst toerisme: een afdelingsoverstijgende plek creëren waar medewerkers terecht kunnen als ze vakantie-inplanning doen met jongeren en/of gezinnen	Nog verkennen wat mogelijk en haalbaar is	- dagbesteding aanspreken	Simonne		
6.methodiekenbeurs elkaar inspireren, elkaar leren kennen	Najaar: methodieken uitwisselen en werkingen uitwisselen, elkaar inspireren	- actieplan uitwerken - een ontmoeting	Werkgroep ervaringsleren	Eind 2018 Voorjaar 2019	

7.3.1.2 Comité VECO

Het VECO heeft zich het volgende werkjaar geen specifieke doelen gesteld. Een drietal keer per jaar wordt er informatie uitgewisseld en worden hierrond indien nodig afspraken gemaakt.

7.3.1.3 Comité DACO

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Innoverend aan de slag gaan met dagbeleiding in groep om op die manier het maximale uit de werkvorm te halen door meer te kunnen inspelen op de noden en behoeften van cliënten, meer cliënten te kunnen bedienen v.b. brussen, ex-gasten, nazorg,...	- collega's uitdagen om buiten de lijntjes te kleuren - ideeën opdoen - plan van aanpak - inspirerende dag met toekomstplan voor	- dagcentra maken moodbord a.d.h.v. wondervraag over toekomst dagbeleiding in groep - dag van de dagcentra met inspirerende voorbeelden uit het werkveld, good practices - opstart kerngroep - opstellen plan kerngroep - dag van de dagcentra deel 2: toelichting ideeën kerngroep, verzamelen feedback, opstellen	- alle dagcentrum medewerkers - alle dagcentrum medewerkers - uit elk team iemand die mee wil denken - kerngroep - alle dagcentrum medewerkers	- begin mei 2018 - 25 mei 2018 - juni 2018 - eind september 2018 - oktober 2018	

	dagbegeleiding in groep binnen De Waaiburg	plan van aanpak, implementatie voorbereiden 2019			
--	--	--	--	--	--

7.3.1.4 Comité ENCO

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Beide subteams blijven op elkaar afgestemd en zeker de werkvorm breedsporige begeleidingen blijft gelijk lopen in de 2 subteams	Een vlotte uitwisseling tussen subteams en medewerkers, ongeacht vanuit welk subteam ze komen. (sluit aan bij priac Aandacht)	Overleg per 2 à 3 maanden	Co-enco		

7.3.1.5 Werkondersteunend overleg

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Vraag en aanbod goed op elkaar afstemmen	<ul style="list-style-type: none"> - Collega's weten wat ze van een werkondersteunend overleg kunnen verwachten - Collega's ervaren werkondersteunend overleg als een meerwaarde 	<ul style="list-style-type: none"> - Bedenkingen/noden bevragen bij teams - Evaluatie visietekst en mogelijke aanpassing of uitbreiding n.a.v. van bevraging 	<ul style="list-style-type: none"> - Julie - Julie/Walter 	<ul style="list-style-type: none"> - september 2018 - Oktober 2018 	

7.3.2 Permanente werkgroep PW

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Tegen wanneer?	Opvolging
Uitwisseling van methodieken, info en nieuwe middelen tussen de afdelingen	Geïnspireerd zijn door nieuwe methodieken. Op de hoogte zijn van hetgeen in de afdelingen	Maandelijks wordt er uitgewisseld		Via verslagen van de werkgroep en

	aanwezig is en waar iedereen mee bezig is.			in data Z onder methodieken
Intervisie	Leren door in de werkgroep casuïstiek te bespreken.	Intervisievragen zijn steeds mogelijk. Afdelingen worden gestimuleerd om thema's te bekijken vanuit eigen casuïstiek		
Signaalfunctie opnemen	Vanuit ervaringen in de werking kunnen signalen bevestigd, besproken en eventueel meegenomen worden naar andere relevante overlegstructuren	Elke afdeling kan signaleren		
Theorie rond emotionele ontwikkeling en de schalen van Dôsen leren kennen	Bekijken hoe de theorie van Dôsen ons kan helpen in begeleidingen	Op 14/05 komt Gerrit Vignero intern vorming geven		

7.3.3 Werkgroep werkers

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Geen specifieke doelstellingen voor '18					

7.3.4 Werkgroep emap (emancipatie en participatie)

Doel	Gewenst resultaat	Acties	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
1. In alle afdelingen is het systeem van vertrouwenspersonen geïntegreerd in de standaardprocedures	Op 1 januari 2019 is in minstens 20% van de lopende dossiers een vertrouwenspersoon aangeduid	<ul style="list-style-type: none"> - Bekendmaking in de teams - Aanbod doen vanaf januari 2018 - Een infomoment voor begeleiders, ouders en jongeren samen met cachet - Uitschrijven van een werkwijze om dit mobiliserend op te pakken met jongeren - Een standaardcontract opstellen - Opnemen met de participatieraden - finaliseren 	<ul style="list-style-type: none"> Alle leden van emap Alle afdelingen Julie en emap Voorzitter Emap Voorzitter Emap Alle afdelingen emap 	<ul style="list-style-type: none"> Januari 2018 Januari 2018 Nog onduidelijk April 2018 April 2018 Verschillend December 2018 	-

2. De klachtenprocedure is geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig	Een geactualiseerde uitgeschreven klachtenprocedure, opgesteld na voorleggen aan onze gebruikers	- Overlopen bestaande procedure	Emap	April 2018	
		- Cijfers genereren van de afgelopen jaren over aantal klachten en wat er mee gebeurd is	directie	April 2018	
		- Voorstellen verzamelen in de teams en samenleggen in Emap	Emap	April 2018	
		- Voorleggen aan de participatieraden	De teams	Verschillend	
		- Bekendmaking - Finaliseren: borgen in het kwaliteitshandboek	Emap Voorzitter Emap	De teams Voorzitter Emap	

7.3.5 Werkgroep omgaan met agressie

Het agressiebeleid wordt jaarlijks besproken en geëvalueerd om na te gaan of bijsturing nodig is. Daarnaast is het thema 'beleving van de begeleider' een vast aandachtspunt op elk team.

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
- Geen specifieke doelstellingen voor 2018					

7.3.6 Werkgroep CBAW (contextbegeleiding autonoom wonen)

Doel	Gewenst resultaat?	Actie?	Tegen wanneer?	Opvolging?
Elke jongere die in CBAW (en bij uitbreiding op studio is) gaat heeft een ondersteuningsplan	De jongere en zijn netwerk worden sterker gemobiliseerd rond de jongere zijn zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> - Sjabloon ondersteuningsplan wordt ontworpen - Competentielijsten 7 aspecten worden gebruikt 	Eind 2018	UC verblijf en werkgroep CBAW

		<ul style="list-style-type: none"> - Netwerkoeverleg wordt systematisch gepland na OP 		
Elke jongere die op studio verblijft wordt de vraag gesteld of hij een buddy wil		<ul style="list-style-type: none"> - Buddy's maken hun opwachting op thema en ontmoetingsavonden, minstens tweemaal per jaar. Op die manier komt er hopelijk een informeler contact tussen jongeren en buddy's tot stand - Vanaf het moment dat meerdere buddy' zijn ingeschakeld, organiseren we "intervisiemomenten" - Via een facebook groep betrekken we buddy's meer bij de Waaburg. 	Einde 2018	UC verblijf en werkgroep CBAW

7.3.7 Werkgroep gebruik van beeldmateriaal

Doel	Gewenst resultaat?	Actie?	Tegen wanneer?	Opvolging?
Warm houden van de methodiek binnen de organisatie	Videohometraining/video-interactiebegeleiding concreet maken	Vorming wordt intern gegeven door de voorzitter	Najaar 2018	werkgroep

7.3.8 Werkgroep ervaringsleren

Doel	Gewenst resultaat?	Actie?	Tegen wanneer?	Opvolging?
Bijleren rond dynamics en reflectie	Begeleiders (in eerste instantie de mensen van de WG Ervaringsleren) kunnen aan de slag met dynamics en reflectiemethodieken	Een vorming organiseren rond dynamics en reflectie	Najaar 2018	UC Verblijf
Poule wordt aangepast	Verschillende soorten ervaringsleren en ondersteunende begeleiding kunnen op vraag van jongere en gezinnen ingezet worden	Poule wordt via navraag in alle afdelingen geactualiseerd Eventueel wordt een nieuwe vorming rots en water door Michiel georganiseerd	Juni 2018	UC Verblijf

7.3.9 Werkgroep gezondheidsbeleid

Doel	Gewenst resultaat?	Actie?	Tegen wanneer?	Opvolging?
Meer Beweging	We gaan met z'n allen, personeel, jongeren en gezinnen meer bewegen	- Beweging wordt als aspect in het gezondheidsbeleid, naast voeding, uitgeschreven	Einde 2018	UC Verblijf

7.3.10 Werkgroep drugbeleid

Doel	Gewenst resultaat?	Actie?	Tegen wanneer?	Opvolging?
Meerdere begeleiders van de Waaiburg, hebben kennis van productinfo en op begeleidingsmethodieken die kunnen ingezet worden.	Beter kunnen inspelen op jongeren die experimenteel of problematisch drugs aan het gebruiken zijn.	Vorming in het najaar door Tim Cools, drughulpverlener Geel	Najaar 2018	UC Verblijf

7.3.11 Werkgroep seksualiteitsbeleid

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Vorming voor medewerkers organiseren rond het thema spreken met kinderen en jongeren/ spreken met ouders rond vermoedens of signalen.	Medewerkers voelen zich genoeg ondersteund om (moeilijke) gesprekken aan te gaan.	Er gaat een 2-daagse vorming door, i.s.m. VK Turnhout		3/12 en 10/12	

7.3.12 Werkgroep opvoedingsondersteuning

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Tegen wanneer?	Opvolging
De groepsprogramma's plannen en evalueren.	Er is geregeld een groepsaanbod voor ouders.	Triple P, boost-sessie en Geweldloos Verzet organiseren.		

7.3.13 Werkgroep online media

Doel	Gewenst resultaat	Actie	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
online dagboeken exploreren en evalueren.	- online dagboeken na grondig testfase, indien meerwaarde, als online methodiek implementeren in de organisatie	- werkgroep met toelichting gebruik online dagboeken - testen onlinedagboeken met cliënten - evalueren van gebruik online dagboeken en zinvolheid voor de cliënten en organisatie evalueren	Julie Werkgroep Alle begeleiders met account Werkgroep, alle begeleiders met account	2/2018 2/2018-6/2018 6/2018	
uitwisselen van info, mediawijsheid, organiseren van vorming	- collega's zijn mediawijs	- collega's informeren	Julie, werkgroep Julie	Hele jaar	

	- inspelen op de behoefte en vragen vanuit de afdelingen	- vorming organiseren op maat van de vraag uit de afdeling v.b. gaming		2/2018, hele jaar	
--	--	--	--	-------------------	--

7.3.14 Werkgroep documentbeheer

Doel	Gewenst resultaat	Acties	Wie	Tegen wanneer?	Opvolging
Eind 2018 is de map methodieken opgekuist	Opgekuiste map	Betrokken BOO medewerkers overlopen samen met Ingrid al het materiaal, brengen een logische indeling aan, ordenen dit en verwijderen wat nodig is	werkgroepje	Eind 2018	-
De Waaiburg is klaar voor de invoering van de GDPR	De Waaiburg is GDPR compliant	Ieder lid van de werkgroep bekijkt voor zijn afdeling/mandaat welke persoonsgevoelige data er circuleren, we koppelen dit terug en we stroomlijnen richtlijnen voor de hele organisatie.	Werkgroep document-beheer.	Eind 2018	-

8 Besluit

In dit kwaliteitsverslag 2017, dat eveneens ons werkingsverslag is, vindt u waarschijnlijk te veel van het goede en dan is dit nog maar een beperkt overzicht van wat 2017 ons bracht. U kan als lezer natuurlijk zelf bepalen wat u interessant vindt. De uitgebreide inhoudstafel helpt u daar zeker bij.

En wat kunnen/willen we besluiten aan het einde van dit uitgebreide werkstuk waar weer heel veel mensen hun bijdrage in deden:

1. Dat we goed bezig zijn.
2. Dat we blijven streven naar beter.
3. Dat goed soms ook goed genoeg is.
4. Dat een organisatie kan zijn wat ze is, dankzij de medewerkers.
5. Dat wij veel te danken hebben aan de kinderen, jongeren en gezinnen waar we mee mochten samenwerken.
6. Dat we ook van hen veel kunnen leren.
7. Dat we ook andere sectoren hier willen in benoemen als een meerwaarde maar dat het niet altijd van een leien dakje loopt.
8. Dat we het belangrijk vinden om in te zetten op de inhoud en de registratie voor ons van ondergeschikt belang is.
9. Dat cijfers ook niet alles zeggen.
10. Dat we wel weten dat de overheid ook cijfers nodig heeft om een aantal zaken te kunnen beoordelen
11. Dat we hopen (en we zijn daar enigszins gerust in) dat zij ook naar het verhaal luisteren en niet alleen naar de naakte cijfers kijken.
12. Dat we ons er moeten bij neerleggen dat niet voor elke jongere, elk gezin de gepaste zorg voorhanden is maar blijven toch hopen dat, in het belang van de jongeren, we zo veel mogelijk gespaard blijven van crisisvragen voor verblijf.
13. Dat we vanuit de organisatie zo veel als mogelijk zorg op maat bieden en flexibiliteit tussen werkvormen, afdelingen, modules proberen na te streven.
14. Dat de 'bureaucratie van de integrale' ons hierbij toch nog altijd parten speelt.
15. Dat we iedereen nog willen bedanken die van dichtbij of veraf een warm hart toedragen, niet alleen aan De Waaiburg maar aan alle mensen die wat warmte en zorg kunnen gebruiken in deze niet altijd even gemakkelijke wereld....

Ondertussen is 2018 al van start gegaan en zijn een aantal vooropgestelde verbetertrajecten al in uitvoering. In het volgende kwaliteits-/werkingsverslag zal hier weer uitvoerig verslag over gebracht worden. We kijken er al naar uit!