

***Werkingsverslag  
Kwaliteitsverslag 2005***

*Dagcentrum Letha  
Dagcentrum De Pedaal*

Dagcentrum De Pedaal  
Pijndersstraat 30  
9000 Gent  
tel: 09/233.66.13  
fax: 09/233.66.31  
[depedaal@belgacom.net](mailto:depedaal@belgacom.net)

Dagcentrum Letha  
Willem Blanckestraat 29  
9050 Ledeberg  
tel: 09/231.90.21  
fax: 09/ 231.90.21  
[dc.lettha@pandora.be](mailto:dc.lettha@pandora.be)

<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU</b>	
<b>1) V.Z.W. Martens-Sotteau</b>	<b>4</b>
<b>2) Profiel</b>	<b>5</b>
<b>3) Organigram</b>	<b>7</b>
<b>4) Medewerkers en Raad van Bestuur</b>	<b>8</b>
<b>5) Aandachtspunten in de V.Z.W</b>	<b>12</b>
<b>DEEL 2 : DAGCENTRA ‘LETHA’ EN ‘DE PEDAAL’</b>	<b>14</b>
<b>Dagcentrum Letha</b>	
<b>1.1 Kinderen en jongeren</b>	
<b>1.2. Medewerkers</b>	
<b>1.3. Werken aan kwaliteit</b>	
<b>1.4. Planning 2006</b>	
<b>Dagcentrum De Pedaal</b>	
<b>2.1 Jongeren</b>	
<b>2.2. Medewerkers</b>	
<b>2.3. Werken aan kwaliteit</b>	
<b>2.4. Evaluatie kwaliteitsplan 2005</b>	
<b>2.5. Planning 2006</b>	

## INLEIDING

U vindt hieronder het werkingsverslag van 2005 van de dagcentra Letha en Pedaal . Beide dagcentra samen vormen één voorziening en maken deel uit van de V.Z.W. Martens-Sotteau. Zoals vorig jaar krijgt U één verslag per voorziening . We volgen daarmee de logica van de regelgeving. Ook daar wordt gevraagd gegevens af te leveren per voorziening.

Het eerste deel is gemeenschappelijk voor alle voorzieningen van de V.Z.W. We beschrijven het aanbod van de gehele V.Z.W. : onze missie , doelgroep , het organigram , de voor de voorziening relevante personeelsgegevens , de aandachtspunten in 2005 en de opties voor 2006.

Een volgend deel gaat enkel over de dagcentra. Eerst komt Letha , de afdeling voor kinderen in Ledeberg aan de beurt. Daarna gaat het over de werking van de Pedaal , de afdeling voor adolescenten .

De gebruikelijke cijfergegevens komen eerst aan bod . Daarnaast schrijven we explicieter over de accenten in het ‘kwaliteitsbeleid ‘ van de voorziening.

Dit jaarverslag en ook de jaarverslagen van ‘Begeleidingstehuis Martens-Sotteau’ en van het ‘Project herstelbemiddeling ‘ vindt U terug op de website : [www.martens-sotteau.be](http://www.martens-sotteau.be).

Veel leesgenot,

Filip Maertens , directeur

## DEEL 1 : V.Z.W. MARTENS-SOTTEAU

### 1) V.Z.W. Martens-Sotteau

V.Z.W. Martens-Sotteau heeft een erkenning van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Bijzondere Jeugdbijstand, voor :

- 38 residentiële plaatsen
- 20 dagcentrum plaatsen
- een project herstellbemiddeling

Het **begeleidingstehuis** Martens-Sotteau is gevestigd op een groot terrein in Oostakker.

Er zijn 3 huizen. Elk huis heeft een grote leefruimte, individuele slaapkamers en een ruime tuin. Daarnaast zijn er 6 studio's, gebouwd rond een binnenplaats. Verder is er ook een administratief gebouw, een centrale keuken, een werkatelier en de nodige berging.

Huis 1 is een leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale groep: er verblijven zowel kleuters als adolescenten. Huis 3 is een groep voor jongens en meisjes tussen 12 en 18 jaar.

In de studio's is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook Begeleid zelfstandig Wonen aan voor maximaal 9 jongeren. Elke werkvorm is gemengd.

**Dagcentrum Letha** is een dagcentrum voor kinderen tussen 6 en 12 jaar . Het is gelegen in het centrum van Ledeberg.

**Dagcentrum De Pedaal** is een dagcentrum voor adolescenten . Jongeren tussen 12 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort . De beide dagcentra samen kunnen instaan voor de begeleiding van 20 kinderen of jongeren en hun gezinnen.

**Het project herstellbemiddeling** heeft zijn vierde werkjaar achter de rug. Het is een experimentele erkenning – telkens voor 1 jaar – waarbij geprobeerd wordt te bemiddelen tussen minderjarige daders en hun slachtoffers. De opdrachten krijgen we van de jeugdrechters of de parketmagistraten. Sedert 2004 nemen we bemiddelingsvragen op van alle gerechtelijke arrondissementen van Oost-Vlaanderen ( Gent; Oudenaarde; Dendermonde). De lokalen van de dienst liggen in de buurt van het Rabot.

## 2) Profiel V.Z.W. Martens-Sotteau

### **Doelgroep**

We zijn door de Vlaamse Gemeenschap erkend als voorziening (begeleidingstehuis /dagcentrum ) binnen de bijzondere jeugdzorg. Dit betekent dat kinderen en jongeren bij ons terecht kunnen, die zijn doorverwezen door de Jeugdrechtbank of het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg.

Die verwijzer is van oordeel dat een opvoedingssituatie dermate problematisch is, dat een minder ingrijpende hulpverlening niet toereikend is. Een problematische opvoedingssituatie wordt in de decreten omschreven als: *“een toestand waarin de fysieke integriteit, de affectieve, de morele, de intellectuele of de sociale ontplooiingskansen ernstig in het gedrang komen door bijzondere gebeurtenissen, door relationele conflicten of door omstandigheden waarin zij leven”*.

Een opvoedingssituatie wordt problematisch op grond van het volume van de aanwezige problematiek: het gaat over situaties waarin verschillende problemen aanwezig zijn, de problemen ernstig zijn en chronisch van aard.

Naast de begeleiding van een kind of jongere, beschouwen we de samenwerking met en/of de begeleiding van de context - in de eerste plaats de ouders - essentieel.

We kiezen ervoor om met gemengde groepen te werken. We hebben geen opname- of begeleidingsplicht; een weigering wordt echter steeds gemotiveerd.

### **Onze opdracht**

1) We willen aan de kinderen, jongeren en gezinnen, waartoe ze behoren, een kwaliteitsvolle begeleiding bieden:

- \*We willen een aanbod doen, dat zoveel mogelijk vertaald wordt naar de vraagstelling van de mensen.
- \*We willen kinderen, jongeren, ouders helpen bij het ontplooiën van hun mogelijkheden: mensen leren zoveel mogelijk zelf hun leven in handen te nemen.
- \*We willen samenwerken met ouders, familie, school en de bredere omgeving.
- \*Om dit te realiseren willen we doelgericht werken aan:
  - degelijke groepswerking in een aangepaste infrastructuur
  - individuele zorg en begeleiding
  - gezinsbegeleiding en ondersteuning
  - studiebegeleiding
  - oefenkansen bieden naar zelfstandigheid toe
  - overleg en samenwerking met andere betrokkenen

2) We willen onze hulpverlening aanbieden vanuit een onderbouwde visie:

\*We bekijken mensen als dynamische wezens, die in interactie staan met hun onmiddellijke omgeving, hun bredere context, hun eigen levensgeschiedenis. De mens is een knooppunt van relaties.

\*We geloven dat iedereen positieve krachten in zich heeft. We zullen mensen daarop aanspreken.

\*Kinderrechten zijn belangrijk. Het zal bij onze doelgroep steeds weer zoeken zijn naar een evenwicht in de concrete invulling van de begrippen protectie, participatie en provisie.

\*We werken met complexe situaties en krijgen heel uiteenlopende probleemsituaties aangemeld. Omwille daarvan willen en kunnen we niet rigide vasthouden aan bepaalde theorieën. Bruikbare elementen uit diverse kaders willen we integreren in onze methodieken.

3) We willen een schakel zijn in het hele netwerk van hulpverlening:

\*Als voorziening willen we duidelijk aanwezig zijn in de regio en mee verantwoordelijkheid opnemen voor de uitbouw van een adequaat voorzieningennetwerk met voldoende middelen. Overleg en samenwerking met andere organisaties is daarbij essentieel.

\*We willen ons hulpaanbod kritisch bevragen. Indien de noodzaak blijkt, om een bestaand hulpverleningsaanbod te wijzigen of nieuwe werkvormen dienen zich aan, willen we daartoe initiatieven ontwikkelen.

4) We willen medewerkers een stimulerende werkomgeving bieden:

\*Hulpverlening is een teamaangelegenheid. Inbreng van iedereen wordt verwacht vanuit zijn / haar eigen inbreng, persoonlijkheid en engagement.

\*Duidelijke communicatie, verantwoordelijkheid, solidariteit, respect voor ieders overtuiging, ruimte voor reflectie en feedback zijn belangrijk.

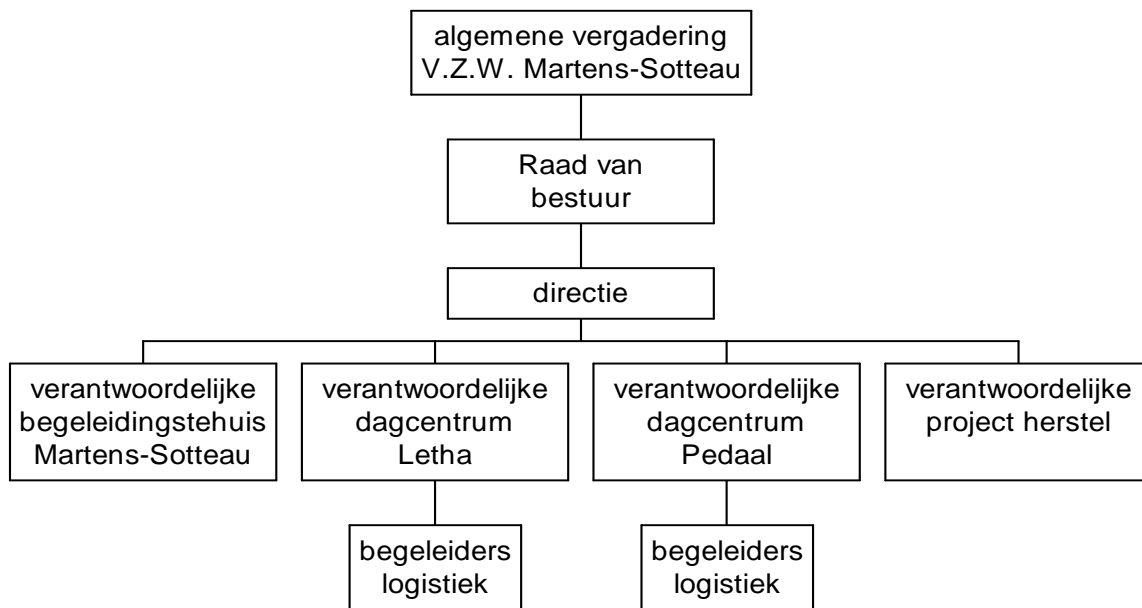
\*We willen middelen en tijd vrijmaken voor vorming en kritische reflectie.

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

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

### 3) Organigram

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



### 4) Personeelsgegevens:

Hieronder vindt U een lijst van medewerkers en de samenstelling van de Raad van Bestuur. We beperken ons in dit werkingsverslag tot de medewerkers van de 'algemene diensten', de personen die werken voor alle afdelingen van de V.Z.W. en de medewerkers van de beide dagcentra.

#### 1) Lijst van medewerkers in 2005

*Vaste medewerkers:*

#### Algemene diensten

Fonteyne Rudi	lager onderwijs	klusjesman	60%
Lafaut Sandra	A2 kantoor (uit 31/08/)	administratie	58%
Maertens Filip	lic.orthopedagogie/criminologie	directeur	100%
Scheire Elsy	A1 maatschappelijk werk(in 08/08)	administratie	84%
Verspeelt Myriam	A1 boekhouding	administratie	100%
Verheyde René	A2 electriciteit	klusjesman	100%

### **Dagcentrum Letha**

Vyncke Luc	maatschappelijk werker	verantwoordelijke	100%
Blansaer Hilda	sanitair helpster	poetsen en koken	53%
Geldolf Kathleen	regentaat	begeleider	75%
Gevels Paul	maatschappelijk werker	begeleider	100%
Lammens Rosette	graduaat orthopedagogie	begeleider	100%
Samsoen Valerie	licentiate psychologie	begeleider	75%
De Baere Mieke	onderwijzers	begeleider	58%

### **Dagcentrum De Pedaal**

Debusschere Rika	graduaat orthopedagogie	verantwoordelijke	100%
Keyen Stef	ergotherapeut	begeleider	100%
De Laere Sofie	graduaat orthopedagogie	begeleider	75 %
Vandamme Nancy	kapster	poetsen en koken	54%
Van Rossem Jurgen	maatschappelijk werker	begeleider	100%
Vervecken Liesbeth	opleiding V.S.P.W.	begeleider	61%
V.D. Haezevelde Elsie	lic criminologie	begeleider	50 %

### ***Tijdelijke medewerkers:***

Kruyt Willy	lager onderwijs	vervanging klusjesman
Vansteelant Johanna	assistent psychologie	vervanging Letha + Pedaal
Sprenger Thijs	student grad. orthopedagogie	vervanging Pedaal

### ***vrijwilligers / stagiairs:***

Evelien Van de Velde	opleiding bachelor orthopedagogie
Sprengers Thijs	3 <sup>de</sup> jaar opleiding bachelor orthopedagogie
Callewaert Katja	2 <sup>de</sup> jaar opleiding bachelor orthopedagogie
Six Daphne	1 <sup>ste</sup> jaar opleiding bachelor orthopedagogie
Janse Bram	3 <sup>de</sup> jaar opleiding bachelor maatschappelijk werk
Kiliç Moustafa	Jop- project i.s.m V.S.P.W. en V.Z.W. Jong

## **2) Raad van bestuur.**

- \* Roger Van Gasse, voorzitter , gewezen inspecteur buitengewoon onderwijs
- \* Luc Schollaert, gewezen directeur V.S.P.W Gent
- \* Stefan Hollaert, bankdirecteur
- \* Norbert Coorevits, gewezen inspecteur hoger onderwijs
- \* Gilberte Vandenberghe, gewezen medewerker CLB
- \* Hilde Van Gasse, docent V.S.P.W. -Gent
- \* Hilde Mestdagh , psychologe revalidatiecentrum
- \* Jacques Adriaens , directeur revalidatiecentrum
- \* Marc Lambrecht, boekhouder

## **5) Aandachtspunten binnen de V.Z.W.**

De verschillende voorzieningen en hun afdelingen functioneren vrij autonoom binnen de V.Z.W. Op het niveau van de organisatie zijn ook aspecten ,die de afdelingen overstijgen. Hieronder vindt U de accenten ,die werden gelegd in 2005 en de aandachtspunten voor 2006

### **5.1. Accenten in 2005**

-Het probleem van de onderfinanciering van de voorzieningen bijzondere jeugdzorg sleept reeds jaren aan. De acties , gestart in 2003 liepen verder in 2004 , en zorgden voor een kleine doorbraak. Om de leefbaarheid van de voorzieningen op langere termijn te waarborgen, moet er meer gebeuren . De focus voor een volgende stap naar een betere subsidiering werd de begrotingscontrole 2006.

Naast de deelname aan de acties in 2005, leverden we actief gegevens aan voor de analyse van de jaarrekeningen van de voorzieningen in Vlaanderen. Het betreft een onderzoek door het Vlaams Welzijnsverbond i.s.m. Ehsal Brussel. En dient onder meer om de discussie met de overheid te onderbouwen.

-Omwille van die onderfinanciering dienden we dit jaar opnieuw heel wat energie te steken in het verwerven van extra middelen. Het uitbouwen en onderhouden van contacten en het schrijven van soms vrij uitgebreide dossiers is tijdsintensief . Er waren dit jaar tussenkomsten voor infrastructuurwerken (verbouwing Letha) ; aankoop van materiaal ( computers, meubilair) of een specifiek project (kampmateriaal). We werden financieel ondersteund door de Nationale Loterij , de Provincie Oost-Vlaanderen ; Rotary Deinze en Gent-Noord ; Fortis Foundation en KBC Oostakker.

-Op vraag van de arbeidsgeneesheer en het fonds voor beroepsziekten werd de regeling omtrent bescherming van zwangere medewerkers opnieuw bekeken. Begeleiders, die werken in een leefgroep met kinderen beneden 6 jaar, dienen vanaf nu bij zwangerschap onmiddellijk verwijderd te worden uit de leefgroep. De medewerker in kwestie krijgt dan wel een uitkering van het fonds voor beroepsziekten.

-De aanpassing van de statuten in het kader van de nieuwe V.Z.W.-wetgeving werd op punt gezet en gepubliceerd in het staatsblad. De opdracht van 'Raad van Bestuur' en de rol van 'dagelijks bestuurder' , voorzien in de nieuwe statuten, werd verder doorgepraat , wordt afgerond in het begin van 2006 en zal dan ook worden gepubliceerd . De directie zal

worden aangesteld als ‘dagelijks bestuurder’ en een aantal taken van de Raad van Bestuur zal officieel worden gedelegeerd. Het wordt vooral een officialiseren van de huidige afspraken.

-In het kader van brandveiligheid namen we deel aan een onderzoeksopdracht van de RUG op vraag van de Vlaamse Gemeenschap. Een aantal residentiële voorzieningen in Vlaanderen werden doorgelicht en de bedoeling is om op basis van deze doorlichting een advies te geven aan de minister m.b.t. het invoeren van een nieuwe regelgeving inzake brandveiligheid van voorzieningen. De resultaten voor onze voorzieningen waren zeer goed. We zijn nu reeds conform aan deze –eventuele- nieuwe regelgeving.

-Brandveiligheid was ook belangrijk bij de verbouwwerken in het dagcentrum Letha. De bovenverdieping werd volledig afgebroken. Scheidingswanden, plafonds en isolatie werden vernieuwd met brandvrije materialen en detectoren werden geplaatst.

In het begeleidingstehuis werd de bediening van de rookluiken vernieuwd.

-Vanaf januari 2006 diende ‘de werkplaats’ rookvrij te worden. De regelgeving naar medewerkers was vrij duidelijk. Voor jongeren in de voorzieningen liet ze ruimte. In overleg werd beslist om ook de jongeren enkel nog buiten te laten roken. Er gebeurden de nodige aanpassingen: afdakjes werden gebouwd; buitenverlichting werd voorzien en degelijke asbakken werden aangekocht. Vanaf 1 januari 2006 was de voorziening dan ook rookvrij.

## **4.2. Accenten voor 2006**

-Uit de resultaten van de tevredenheidsmeting kwam de vraag van de medewerkers om mekaar werking meer van nabij te leren kennen. Een eerste bezoek van de geïnteresseerden aan het project herstellbemiddeling werd gepland. Later volgen nog mogelijkheden afdelingen te bezoeken.

-Het aantal tijdelijke medewerkers groeit de laatste jaren aan. Naast de vervangingen voor ziekte en zwangerschapsverlof, kwamen de vele mogelijkheden tot opname tijdskrediet en de landingsbanen erbij. Daarnaast zijn er de regelingen van extra verlof voor +45/+50/+55 jaar. Dit alles betekent enerzijds een stuk instabiliteit in de teams en een continue aandacht voor het aantrekken van geschikte medewerkers. We willen in 2006 de ervaringen van de nieuwkomers bundelen en het proces van rekrutering en inwerking optimaliseren.

-We voorzien dat integrale jeugdhulpverlening op kruissnelheid komt in 2006. Het proces van modulering en de implementatie van het decreet van de rechtspositie van de kinderen en jongeren in de jeugdhulpverlening zal de nodige tijd vergen en allicht enige aanpassingen vergen in het kwaliteitshandboek.

-Het globaal plan van minister Vervotte is gelanceerd en zal ons uitdagen om ons als organisatie te verhouden tegenover de voorstellen voor uitbreiding van het aanbod en een grotere flexibiliteit binnen en tussen de verschillende werkvormen

### 4.3. Engagements in overlegorganen

We vinden het belangrijk als organisatie actief betrokken te zijn bij de evolutie van de bijzondere jeugdbijstand. We willen ook onze ervaringen in de dagdagelijkse werking terugkoppelen naar het beleid. Vandaar onze betrokkenheid in diverse overlegvergaderingen. De engagements worden door verschillende personen opgenomen en zijn heel uiteenlopend qua tijdsinvestering.

- \*lid Vlaams Welzijnsverbond . Sedert eind 2005 is de directie lid van de Raad van Bestuur en neemt hij het voorzitterschap van de sector bijzondere jeugdzorg waar.
- \*lid algemene vergadering ondersteuningsstructuur bijzondere jeugdzorg
- \*lid Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra
- \*lid samenwerkingsverband trainingscentra voor kamerbewoning
- \*lid algemeen vergadering 'De Werf' , centrum voor arbeidsattitude training en deeltijds onderwijs.
- \*lid zorgstrategische commissie bijzonder jeugdzorg binnen het VIPA
- \*lid stuurgroep bijzondere jeugdbijstand Provinciebestuur Oost-Vlaanderen
- \*plaatsvervangend lid provinciale regionale adviesraad Integrale jeugdhulpverlening.
- \*lid commissie kwaliteit Vlaams-Welzijnsverbond

## DEEL 2 : DAGCENTRA 'LETHA' EN 'DE PEDAAL'

### DAGCENTRUM LETHA

#### 1. Over kinderen en jongeren.

##### 1.1 Bezetting op 31 dec 2005

Dez bezetting bedroeg voor 2005 : 97,40 %

Eind 2005 hadden we 9 kinderen in begeleiding. Zes verwijzingen via het C.B.J. en drie verwijzingen via de J.R.B.

De leeftijdsverspreiding van de kinderen op 31.12 was de volgende:

6 jaar	0
7-8 jaar	2
9-10 jaar	2
11-12 jaar	5
+12 jaar	0

De verblijfsduur van de kinderen was in 2005 als volgt :

0-3 maand :	2
3-6 maand :	2
6-12 maand :	2
12-24 maand :	4
2 jr – 5jr :	5

##### 1.2 Afgesloten begeleidingen

In 2005 werden 6 begeleidingen afgesloten.

De opnames duurden tussen :	0-3 maand	1 kind
	3-6 maand	0
	6-12 maand	2 kinderen
	12-24 maand	2 kinderen
	2 jr – 5 jr	1 kind

De beëindiging van de begeleiding kan door ons als volgt worden omschreven :

- - geen verdere begeleiding : 5
- - op internaat : 1
- - plaatsing in een begeleidingstehuis : /
- -

### 1.3 Nieuwe begeleidingen in Letha

In 2005 werden 5 nieuwe begeleidingen opgestart.

De leeftijden bij opname waren :	5-6j :	0
	7-8j :	1
	9-10j :	3
	11-12j :	1

De verwijzers : 4 CBJ  
1 JRB

### 1.4. Aanmeldingen in de loop van 2005

Er zijn 10 gezinnen aangemeld, m.b.t. 15 kinderen, in de loop van het jaar.  
Acht meldingen via het C.B.J, twee via de jeugdrechtbank.

De leeftijd van de meldingen was als volgt verdeeld :

6 j:	1
7-8j:	3
9-10j:	2
11-12j:	4

Het gegeven van wachtlijst blijft bestaan. Tussen het moment van aanvraag en de mogelijkheid tot starten zit een tijdsduur van ongeveer zes maand. Vaak wordt door de P.I. gezocht naar alternatieve oplossingen.

## 2. Medewerkers

Het voorbije jaar lag het accent op vorming binnen het team.  
Het grootste deel van ons budget V.T.O. werd besteed aan supervisie.

In 2005 werden er een vijftal s.v. momenten verzorgd , door J.M. Govaerts, dit voor alle teamleden.

Eén medewerker nam deel aan het Congres “ werken aan kwaliteit in de Bijzondere Jeugdbijstand” op 17 maart 2005 te Leuven.

Twee medewerkers volgden de workshop tolken in de Bijzondere Jeugdbijstand op 7 juni te Gent.

Eén medewerker volgde op 25 november een dag over “werken aan kwaliteit” in de Ceder te Deinze.

Voor 2006 worden een tweetaal vormingsdagen gepland rond omgaan met agressie. Ook zal in 2006 de supervisie verder lopen.

Deelname aan overleg buiten het dagcentrum :  
-deelname van medewerker aan het overleg D.C. van het V.S.D.  
-deelname aan het coördinatorenoverleg van het V.S.D.  
-deelname van een medewerker aan de adviesgroep gespecialiseerde tolken etnisch culturele minderheden.

### **3. Werken aan kwaliteit.**

#### **3.1. Een chronologisch overzicht**

- Aanpassing jaarlijkse tevredenheidsmeting ouders en jongere: -24/1/05
- Aanmaak luizenbrochure -15/02  
-22/2  
-1/03  
-22/3  
-12/4
- Evaluatie afgenomen tevredenheidsmetingen jongeren - afgenomen in februari  
-verwerkt in maart  
-terugkoppeling op 15/06
- Inhoud en afspraken mbt Co gesprekken -15/3  
-25/5  
-27/9
- Evaluatie van IB begeleiding (adhv PROZA) -15/3  
-19/4  
-24/5  
-4/10
- Evaluatie afgenomen tevredenheidsmetingen ouders - afgenomen in april  
-verwerkt op 31/5  
-terugkoppeling in juni
- Evaluatie van groepsbegeleiding (adhv PROZA) -25/5
- Nieuwe aanmaak van een structuur voor 6m evolutieverslag -27/9  
-29/11
- Herevaluatie structuur handelingsplan -27/9



Over een aantal punten hebben jongeren vragen :

- over de informatieuitwisseling m.b.t. het hulpverleningsproces,
- over de inhoud van de contacten met relevante betrokkenen,
- over hun positie in deze contacten o.a. in schoolcontact, contact met consulent.

Veranderingen die wij daarbij beogen :

- cfr. aanpassing zesmaandelijks evolutieverslag,
- de procedure van evolutiebesprekingen werd in een werkgroepje herbekeken, i.f.v. het vergroten van de betrokkenheid van de jongere. Verdere uitwerking wordt gepland in 2006 (cfr kwaliteitsplan 2006)

Terugkoppeling naar de jongeren gebeurde op de groepsvergadering

### ***Luizenbrochure***

In februari was er een eerste overleg over de aanmaak van een luizenbrochure. Behandeling en opvolging door ouders en dagcentrum werd concreter gemaakt. Na overleg met de ouders werd de brochure in april afgewerkt.

### ***Individuele begeleiding***

Voor het formele deel van de individuele begeleiding maken we gebruik van het werkboekje "Spiegelbeeld". Hierbij kan de jongere samen met zijn begeleider reflecteren over zijn verschillende levensdomeinen.

Na individuele voorbereiding (vragenlijst Proza) werden de resultaten samengebracht op teamvergadering. De verdere verwerking, aanpassing gebeurde in april, mei en oktober. Volgende aandachtspunten kwamen naar voor :

- uitbreiding van het aanbod is wenselijk. Het zou goed zijn te komen tot verdere individualisering vb. via werken met Duplo. Mogelijkheden voor eventuele vorming wordt nagegaan.
- streven naar betere continuïteit, daarbij proberen we een betere planning te handhaven. Wenselijk zou zijn dat een tiental momenten per jaar vastgelegd worden.
- aanpassen van de zesmaandelijks verslaggeving, de bedoeling is een beter werkdocument te maken dat concreter en tevens begrijpelijker is voor alle betrokkenen, met extra aandacht voor de jongere. De krijtlijnen werden uitgeschreven door twee teamleden. Een eerste versie was er in november.
- het document ter voorbereiding van opmaak verslaggeving werd op inhoud (zijn alle rubrieken en vragen relevant ?) en bruikbaarheid geëvalueerd in september.
- het evalueren op team van afgesloten begeleidingen wordt systematisch gepland. Het wordt, naast de tevredenheidsmetingen een middel om onze visie, ons aanbod op punt te houden.

## ***Groepsbegeleiding***

Na individuele voorbereiding, a.d.h.v. Proza, en bespreking op team werden enkele aandachtspunten weerhouden :

- organiseren van groepsmomenten waarbij specifieke activiteiten aangeboden worden (vb. leeftijdsgebonden activiteit in teken van kunnen samenwerken) willen we blijven organiseren indien dit nodig is.
- Systematische uitwisseling (tussen begeleiders) van leerervaringen kan nog beter, dit via onderlinge bevraging .....
- Aandacht rond omgaan met conflicten en agressie wordt in 2006 opgenomen in vormingsdagen.

## ***6 maandelijks evolutieverlag***

Een nieuwe structuur voor 6 maandelijks evolutiebespreking werd opgemaakt, met als grootste veranderingen:

- De hulpverleningsdoelen m.b.t. de jongere en zijn gezin werden uitgeplitst. Doel daarbij is de hulpvraag en doelstellingen duidelijker te krijgen, en tevens de verschillende posities van betrokkenen beter in verslaggeving aan te geven.
- Uitdieping van context, zowel van het gezin als van de jongere, dit vanuit de vier pijlers van de dagcentrumwerking nl. groep,ind. begeleiding ,school en gezin.

## ***VTO beleid.***

Verbeterdoelen zoals geformuleerd in ons kwaliteitsplan 2005 : komen tot een betere communicatie en inzicht in teamproces.

evaluatie :

- vanuit eigen ervaringen (o.a. positie in gezin van herkomst) van de individuele teamleden werd nagedacht over eigen positie en effect binnen het team
- het werken met een individueel werkpunt i.f.v. het team werkt positief.
- gezien het positieve effect willen in 2006 deze vorm van supervisie verderzetten.

## ***Tevredenheid personeel***

Doelstelling vanuit het kwaliteitsplan 2005.

De resultaten van de globale tevredenheidsmeting van 2004 werden op het niveau van het dagcentrum verder concreet gemaakt :

Aspecten waar medewerkers zich als minder tevreden over uitsproken hebben, en dus vatbaar voor verandering waren :

- infrastructuur personeel : als antwoord daarop werden de verbouwingswerken in planning gezet. In 2005 wordt de bovenverdieping grondig aangepakt.

- opener communicatie op teamniveau : daarvoor werd in de komende periode supervisie gepland. (cfr. VTO beleid)  
Verder werd het gebruik logboek besproken, komen tot efficiëntere gezinsbespreking op teamvergadering.  
Verder was er vraag naar vaste evaluatiemomenten i.p.v. regelmatige kortere besprekingen m.b.t. inhoudelijke aspecten. Deze vraag moet verder op pro en contra besproken worden.
- dienstregeling : vanaf november 2005 werd het nieuwe uurrooster ingevoerd.

### ***Gezinsbegeleiding***

Na individuele voorbereiding (via vragenlijsten Proza) en bespreking op team kwamen volgende aandachtspunten naar voren:

- Werken met concretere werkdoelen (cfr. 6 maandelijks evolutieverslag).
- Zoeken naar een nog gedifferentieerder aanbod in begeleidingsmateriaal. Dit wordt verder bekeken in het werkjaar 2006.
- Positie van 'afwezige vaders' en hoe deze betrekken in de hulpverlening. Dit wordt verder bekeken in het werkjaar 2006.

### ***Begeleiding school***

De vragenlijst (Proza) werd individueel ingevuld en verder besproken in team. Zowel de dagdagelijkse begeleiding van de kinderen op het dagcentrum, als de concrete samenwerking met de scholen en leerkrachten werd als goed bevonden.

Als aandachtspunt werd samenwerking met C.L.B.'s weerhouden.

In functie van (her)orientatie is de samenwerking tussen ouders – dagcentrum – C.L.B. goed.

Het is niet altijd duidelijk of we voor andere begeleidingsaspecten beroep kunnen doen op het C.L.B.vb. bij gedrag- en emotionele problemen waarbij verdere hulpverlening nodig blijkt te zijn.

In december 2005 was er een overleg met verschillende C.L.B. medewerkers. De opdracht welke C.L.B.'s voor zichzelf zien, zo zij geconfronteerd worden met een problematische opvoedingssituatie, ligt dan vooral op het toeleiden van jongere (en zijn gezin) naar verdere hulpverlening o.a. C.B.J. Het uitwerken van verdere hulpverlening laten ze aan andere voorzieningen en instellingen.

## ***Start / voorbereiding van een begeleiding***

Na individuele voorbereiding (vragenlijsten Proza) en bespreking op team bleven volgende aspecten verder uit te werken :

- i.f.v. een betere informatieoverdracht zal een eenvormig, gestandaardiseerd formulier voor onze intakegesprekken gemaakt worden.
- daarbij moeten de doelstellingen, hoe klein en kort deze ook zijn, bij de start duidelijk zijn.
- een duidelijke positie van zowel ouders als jongere (cfr. tevredenheidsmeting '05) in de intake vergroot de betrokkenheid in eigen hulpverlening.

Twee teamleden werken vanuit deze bedenkingen een ontwerp uit. Dit zal verder in 2007 uitgewerkt worden.

# Planning 2006

Dagcentrum Letha

Datum: 1/01/06

Aandachtsgebied / aandachtspunt:  
Nieuwe en aangepaste documenten evalueren op doeltreffendheid.

Verbeterdoel:	opvolging en evaluering van -gebruik en doeltreffendheid van intakeformulier -evolutieverslag -evaluatie van afgesloten begeleidingen			
Verantwoordelijke:	coördinator			
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
-Evaluatie intakeformulier	-teamdag 6 november '06	team	-optimalisatie van formulier	coö
-evaluatie evolutieverslag	-teamdag oktober '06	team	-optimalisatie structuur evolutieverslag	coö
-afsluiting en evaluatie begeleidingen	-teamdag november '06	team	-evaluatie van werkwijze en aandacht voor terugkerende thema's	coö

Dagcentrum Letha

Datum: 1/01/06

Aandachtsgebied / aandachtspunt:  
-Inspraak en participatie.  
-Wijze van participatie van de cliënt in evolutie- besprekingen.

Verbeterdoel:	-verhogen van de betrokkenheid van de jongeren bij evolutiebesprekingen. -op niveau van de organisatie: komen tot een éénduidige visie en aanpak bij het betrekken van de jongeren in evolutiebespreking.			
Verantwoordelijke:	coördinator			
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
-voorbereiding voorstel in een werkgroepje	-2005	-Johanna, Kathleen en Pol	-voorbereiding voor en nadelen van verschillende werkwijzen	-coö
-evaluatie team van dit voorstel door het subgroepje	-januari 2006	-team	-uitwisseling visies rond verschillende werkwijzen binnen team	-coö
-terugkoppeling naar VSD van visie en overleg over verschillende werkwijzen en visies tss dagcentra	februari 2006	Kathleen	-uitwisseling visies rond verschillende werkwijzen binnen vsd	-coö
-beslissing éénduidige visie door team	teamdag 13 maart 2006	-team en coö	-beslissing werkwijze	-coö
-evaluatie	-november '06	-team	-evalueren werkwijze	-coö

Datum: 1/01/06

Aandachtsgebied / aandachtspunt: Opslaan en beheer van vernieuwde visie en werkingsconclusies

Verbeterdoel:	-relevante informatie opschrijven en systematisch bewaren -gebruiksvriendelijker maken van visie- en werkingsteksten.			
Verantwoordelijke:	Coördinator			
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
-na elke teamdag een duidelijke samenvatting van: 1. de conclusies wat betreft visie en erking 2. de te onder-nemen acties in de toekomst	-na elke teamdag	-de aangeduide verantwoordelijke	-heldere samenvatting conclusies rond visie en werking	-coö
-de samenvattingen bundelen in visie/ werkingsmap	- " "	- " "	-komen tot een doorzichtig informatie beheer	-coö
-verzamen van reeds bestaande visieteksten en bewaren in visie/ werkingsmap	-tegen oktober	-?	-komen tot een bundeling van alle reeds bestaande visie en werkingsteksten	-coö

Datum 1/01/06

Aandachtsgebied / aandachtspunt: Omgaan met agressie op niveau van begeleiders en jongere

Verbeterdoel:	-beter inzicht op agressie -uitbreiding vaardigheden en conflicthantering mbt agressie -uitschrijving procedure m.b.t. omgaan met agressie			
Verantwoordelijke:	coördinator			
Acties:	Tijdpad	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging / supervisie:
-volgen van opleiding	-maart 2006	-team	-verdieping agressie en omgangsvormen	-coö
-Op team: 1. Tekst "mogelijkheden en grenzen in begeleiding ..." herzien 2. Procedure bespreken indien begeleiders in contact komen met agressie	-2 mei	-team	-krijtlijnen uitzetten vooraanpassing tekst en procedure	-coö
-uitschrijven procedure en aanpassen tekst.	-6juni	-Luc en valérie	-voorlopige versie van tekst en procedure procedure	-coö
-Evaluatie team en invoege stellen van boven vernoemde procedure	-19 juni	-team	-definitieve versie tekst & implementatie procedure	-coö

## **1. Over jongeren.**

### 1.1. Bezetting op 31 december 2005

De bezetting op jaarbasis bedroeg 96.2%.

Eind 2005 hadden we 10 jongeren in begeleiding.

Alle jongeren werden doorverwezen via het CBJ.

de leeftijdsspreiding van de jongeren op 31/12/05 was de volgende:

11 jaar: 1

12 jaar: 1

13 jaar: 3

14 jaar: 1

15 jaar: 2

16 jaar: 2

De verblijfsduur van de jongeren eind 2005 was als volgt:

3 maanden: 1

4 maanden: 1

6 maanden: 1

8 maanden: 1

10 maanden: 1

11 maanden: 1

1 jaar en 1 maand: 1

1 jaar en 4 maanden: 1

1 jaar en 5 maanden: 1

1 jaar en 10 maanden: 1

### 1.2. Afgesloten begeleidingen

In 2005 werden 9 begeleidingen afgesloten.

Duur van de beëindigde begeleidingen:

< 1 maand: 2

2 maanden: 1

3 maanden: 1

6 maanden: 1

7 maanden: 1

9 maanden: 1

11 maanden: 1

1 jaar en 5 maanden: 1

### 1.3. Nieuwe begeleidingen in De Pedaal

In 2005 werden 10 nieuwe begeleidingen opgestart.

De leeftijden bij opname waren:

11 jaar: 1  
12 jaar: 1  
13 jaar: 1  
14 jaar: 3  
15 jaar: 3  
16 jaar: 1

De verhouding meisjes - jongens: 4 meisjes en 6 jongens

Verwijzers: CBJ: 9 / JRB: 1

### 1.4. Aanmeldingen in de loop van 2005

Er waren 21 aanmeldingen op jaarbasis. Via het CBJ waren er 18 aanmeldingen. Via de JRB waren er 3 aanmeldingen. De leeftijd van de aangemelde jongeren was als volgt verdeeld:

11 jaar: 1  
13 jaar: 4  
14 jaar: 5  
15 jaar: 6  
16 jaar: 5

Net als voorgaande jaren hadden we meer aanmeldingen dan er plaats was, met een wachtlijst als gevolg. Het nadeel van een wachtlijst is dat wanneer er na gemiddeld enkele maanden plaats vrij komt, de hulpvraag vaak niet meer actueel is of er een andere –vaak minder aangewezen – oplossing gezocht is.

Het is moeilijk om in te schatten wie wanneer zal stoppen doordat crisissen (eigen aan de doelgroep) vaak de begeleiding doorkruisen. Daardoor is de groepssamenstelling soms wel even stabiel om dan door verschillende opnames kort na elkaar, fel te wijzigen.

Het aantal aanmeldingen bleef gelijk in vergelijking met vorige jaren. Er waren wat minder opnames en vijf minder stopzettingen. Er is een tendens merkbaar naar een iets langere begeleidingsduur. Dit kan te wijten zijn aan de jongere leeftijd van de opgenomen jongeren in 2004. Het merendeel van de opnames gebeuren via het CBJ.

De verhouding meisjes/jongens blijft net als vorig jaar in balans.

## 2. Medewerkers

### 2.1. VTO

*Vorming oor het volledige team (verdere info onder 4.4. Bevorderen van deskundigheid van medewerkers.)*

- 18/01/05 en 25/01/05: teamsupervisie van Myriam Deveugele (psychologe, verbonden aan RUG, ervaren in het werken met adolescenten) rond groepsaanpak en samenwerking daarin. )
- 21/04/05 en 28/04/05: teamvorming rond omgaan met agressie (>Impuls).

*Individuele vorming:*

- Liesbeth Verweken: - 03/10/05: elektronisch logboek (> Martens-Sotteau).
- Sofie De Laere: - 07/06/05: werken met tolken (> OTA).  
- 24/11/05; 01/12/05; 08/12/05; 12/01/06: echtscheiding (>IPSOC).
- Jurgen Van Rossem: - 20/10/05: relaties onder invloed (> CAT).  
- 28/10/05: begeleiden van partners van probleemdrinkers (> CAT).
- Elsie Van Den Haezevelde: 03/02/05; 03/03/05; 24/03/05; 19/05/05: systeemdenken module1 (>IPSOC).
- Rika Debusschere: 11/03/05: Burn-out bij medewerkers (> VSD).  
09/05/05: Open denkdag over Integrale Jeugdzorg (>VSD).

### 2.2. Deelname aan overleg buiten het dagcentrum

- Adolescentenoverleg: Stef Keyen.
- Overleg Oost- en Westvlaamse dagcentra: Jurgen Van Rossem.
- Overleg coördinatoren Oost- en Westvlaamse dagcentra: Rika Debusschere.
- Overleg coördinatoren Gentse dagcentra: Rika Debusschere.
- Adviesgroep gespecialiseerde tolken: Sofie De Laere.

### **3. Werken aan kwaliteit.**

#### 3.1. Tijdsband

##### *januari '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- nieuwjaarsreceptie voor de gezinnen.
- evaluatie van de checklisten.
- evaluatie van het systeem van activiteiten op woensdagnamiddag (Individuele activiteit / groepsactiviteit: keuze / verplicht).
- teamsupervisie met Myriam Deveugele over groepsaanpak en samenwerking.

##### *februari '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- tevredenheidsmeting bij het personeel: resultaten op de teamvergadering.
- invoeren systeem van individuele werkpunten voor de jongeren in de groepswerking (kamp).
- uitwerken van nieuw systeem van activiteiten op woensdagnamiddag.

##### *maart '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- integreren van systeem van individuele werkpunten in de dagelijkse groepswerking.
- op punt zetten van nieuw systeem van activiteiten op woensdagnamiddag (Individuele activiteit / groepsactiviteit: binnen / buiten).
- evaluatie van de documenten / aanpassen van de documenten.
- evaluatie van de tevredenheidsmetingen.
- afname tevredenheidsmetingen bij de gebruikers (jaarlijks).

##### *april '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- start nieuw systeem van activiteiten op woensdagnamiddag.
- 1<sup>e</sup> keer systeem swappas (paasvakantie).
- resultaten tevredenheidsmeting bij de gebruikers op teamvergadering / terugkoppeling op groepsvergadering.
- teamvorming: omgaan met agressie.

##### *mei '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- info omtrent nieuwe wetgeving rond roken op het werk.
- evalueren van organisatie van dienst- en hulpverlening: werken met een handelingsplan (opmaken, evalueren, bijsturen) aan de hand van de PROZA- invullijst.

##### *juni '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- BBQ voor de gezinnen, met o.a. terugkoppeling resultaten tevredenheidsmeting bij de gebruikers.
- info en afspraken omtrent nieuwe wetgeving rond roken op het werk.
- algemene check-up van de dossiers.
- nadenken over beloningen voor de individuele werkpunten.

### *juli '05*

- installeren stille ruimte in groepswerking. Deze door de jongeren chill-out genoemde ruimte wordt vooral gebruikt om één of enkele jongeren, wat afgezonderd van de groep, een spel te laten spelen of een strip te lezen.
- invoeren beloningskaartjes voor individuele werkpunten.

### *augustus '05*

/

### *september '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- nieuwe structuur in de leefgroep (aanpassen aan jonge groep).
- behouden en aanpassen systeem chill-out tijdens het schooljaar.
- behouden en aanpassen systeem beloningskaartjes tijdens schooljaar.
- functioneringsgesprekken begeleiders.
- roken op het werk: niet meer binnen roken vanaf 01/09/05.

### *oktober '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- evaluatie van dinsdag-activiteit / groepsvergadering / atelier (crea) / binnenactiviteit / buitenactiviteit / individuele activiteit.
- evaluatie en aanpassen / verlengen van volgende titels in het kwaliteitshandboek:
  - 3.3. Overlegorganen.
  - 3.6. Inspraak en participatie van de betrokken partijen in de hulp- en dienstverlening.
  - 4.1.1. Het onthalen van gebruikers.
  - 4.1.3. Overdracht in hulp- en dienstverlening.
  - 4.1.4. Afsluiten van hulp- en dienstverlening.
  - 4.4.1. Evaluering en bijsturing van doelmatigheid van hulp- en dienstverlening.

### *november '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).
- formele ouderavond.
- groepsvergadering wekelijks.

### *december '05*

- klachten en suggesties (op team en groepsvergadering).

## 3.2. Verder uitgewerkte thema's

### 3.2.1. Tevredenheidsmetingen 2005

In maart 2005 werden de tevredenheidsmetingen herbekeken en aangepast. Sommige vragen bleken namelijk niet steeds duidelijk te zijn voor de cliënten.

### *Tevredenheidsmeting na kennismaking*

De tevredenheidsmeting na kennismaking gebeurt bij het handelingsplan en wordt op de eerstvolgende teamvergadering besproken. Zo kan er indien nodig onmiddellijk worden bijgestuurd. Dit systeem werkt vrij goed. Er kan onmiddellijk getoetst worden of de cliënten op de hoogte zijn van de werking en van wat ze mogen verwachten.

De metingen en de weergave van de bespreking ervan op de teamvergadering worden bijgehouden in de map 'tevredenheid'. Het valt op dat dit niet systematisch genoeg gebeurt. Dit is een aandachtspunt voor het volgende werkjaar. We stellen immers vast dat we momenteel slechts zeer beperkt een overzicht krijgen van de antwoorden op de tevredenheidsmetingen na kennismaking.

### *Tevredenheidsmeting jaarlijks of bij stopzetting van de begeleiding*

Deze anonieme metingen peilen naar hoe ouders en jongeren de werking en de begeleiding ervaren. In 2005 gebeurden de metingen in maart. In april werden de resultaten ervan besproken op de teamvergadering. Ook in april werden de resultaten overlopen met de jongeren op de groepsvergadering. In mei werden de resultaten overlopen met de ouders op de oudervergadering.

Zowel het afnemen van de metingen als de terugkoppeling van de resultaten ervan naar de cliënten toe, gebeurden een maand later dan voorzien.

De resultaten van de afnames bij de jongeren toonden dat de jongeren over het algemeen minder tevreden waren dan in 2004. Toch bleven de meeste antwoorden vrij positief: van voldoende over goed naar zeer goed. Slechts 1 jongere vond het aanbod van activiteiten zeer slecht. Ook bleek dat toch een aantal jongeren vonden dat er te weinig rekening werd gehouden met hun mening tijdens gezinsgesprekken, individuele gesprekken, verslaggeving, groepsvergadering en activiteiten.

De resultaten van de afnames bij de ouders waren over het algemeen positiever dan in 2004. De ouders antwoordden steeds met goed of zeer goed. De ouders gaven aan sterk achter de werking van het dagcentrum te staan en de begeleiding als steunend te ervaren.

Wel moeten we vermelden dat er bij plots stopgezette begeleidingen vaak geen meting werd afgenomen.

### 3.2.2. Klachten en suggesties 2005

In 2005 registreerden we 6 *klachten*. (zie formulier: 'registratie en afhandeling van klachten')

De onderwerpen van de klachten waren de volgende:

- begeleid(st)er is te confronterend rond schoolse houding.
- begeleid(st)er is te confronterend rond hygiëne.
- openingsuren van het dagcentrum zijn onduidelijk.
- begeleid(st)er is te weinig bereikbaar.
- Een jongere alleen laten fietsen terwijl de ouders hem daar niet in vertrouwden.
- Een jongere wordt gepest in de groep en daar wordt bijna niet op gereageerd.

Alle klachten konden, na teamoverleg, in dialoog worden opgehelderd / opgelost.

In 2005 viel op dat het vooral de *suggesties* van de jongeren zijn die het logboek 'halen'. Jongeren geven vaak ideeën over eten en activiteiten. Naast het logboek is er ook nog de ideeënbus. Ook daar vinden we vooral ideeën rond eten en activiteiten.

Maandelijks worden de ideeën en bemerkingen van de jongeren overlopen op het team en van daaruit teruggekoppeld op de groepsvergadering. Er wordt zo veel mogelijk rekening mee gehouden. We ondervinden echter regelmatig hoe moeilijk het is om inspraak echt voelbaar te maken voor iedereen.

Het valt ons op dat er bijna geen suggesties van ouders in het logboek terecht komen. Wij denken dat dit te maken heeft met twee dingen: enerzijds neemt de gezinsbegeleider een bemerking van ouders vaak onmiddellijk op. Anderzijds blijkt o.a. uit de tevredenheidsmetingen en uit de reacties van ouders op de oudervergadering dat zij meestal zeer tevreden zijn over de werking. Wat hier wellicht ook speelt is dat de jongeren veel rechtstreekser gevolgen ondervinden van vb. groepsaanpak, groepsregels.

### 3.2.3. Ouderwerking 2005

#### *Informele ouderwerking*

De traditie van deze vorm van ouderwerking bestaat reeds lang en wordt verder gezet zoals we bezig waren.

Dit is een waardevolle manier om op een lossere manier met de ouders om te gaan, en draagt bij tot het scheppen van een positieve band tussen de gezinnen en het dagcentrum.

Het wordt als zeer zinvol ervaren om de gezinnen die het voorbije jaar hun begeleiding afsloten, nog eens te ontvangen op de nieuwjaarsreceptie

Data in 2005:

- 28 januari: Nieuwjaarsreceptie

Er was een grote opkomst (50 volwassenen + 9 kinderen). Er was een leuke sfeer maar er diende hard gewerkt te worden. We voorzien best een buitenstaander die inspringt om mensen te bedienen van een hapje en een drankje want het is belangrijk dat de begeleiders kunnen praten met de gezinnen.

De introductie van onze rookvrije werking werd door de ouders gerespecteerd. We moesten slechts 2 maal vragen om buiten te gaan roken.

- 24 juni: Barbecue voor de gezinnen.

Er waren hier 4 van de 8 gezinnen aanwezig. Vijf jongeren kwamen zonder hun ouders. Dit was goed voor 31 mensen die mee aten waarvan 9 medewerkers.

We vroegen ons af of er meer volk zou kunnen komen op een woensdag in plaats van een vrijdag. Er zijn ouders die op vrijdag vaste engagementen hebben.

Er was een leuke sfeer en er werd veel over en weer gepraat, mensen bleven niet geïsoleerd zitten.

De resultaten van de tevredenheidsmetingen werden teruggegeven toen iedereen aanwezig was, net voor de barbecue van start ging.

#### *Formele ouderwerking*

We informeren hier de ouders over onze werking. De nadruk ligt op inspraak en participatie van de ouders.

Data in 2005:

- 4 mei:

Door te weinig aanwezigen werd de vergadering uitgesteld.

De informatie in verband met de jaarlijkse tevredenheidsmetingen werd op de jaarlijkse barbecue meegedeeld.

- 23 november:

Er waren 6 gezinnen vertegenwoordigd. Er was een actieve deelname aan de gesprekken door de aanwezigen.

We merken wel dat het inlassen van een pauze het moeilijk maakt om de volgende spreker terug in de aandacht te brengen.

Inhoud:

- info rookverbod
- klachten en suggesties
- werkpuntjes en het beloningsysteem
- vrije tijd: binnen en buiten activiteiten
- het donderdagavondatelier (crea)

De discussie kwam traag op gang, er zijn vele nieuwe gezinnen en de mensen kennen elkaar nog niet goed.

Er is de vraag van de ouders om iets te gaan doen rond kinderrechten. De keuze van een spreker is hier wel belangrijk. Dit zouden we kunnen openstellen voor gezinnen die vroeger in begeleiding waren.

### 3.2.4. Evaluatiesysteem werkpuntjes

In het kader van een eindwerk van een laatstejaarsstudent graduaat orthopedagogie, werd opgemerkt dat de doelstellingen die in het handelingsplan voor de jongeren geformuleerd waren, niet duidelijk in de groepswerking terug te vinden waren.

Er werd wel gewerkt met hun huidig gedrag en geprobeerd om hen alternatief, meer positief, gedrag bij te brengen.

De stagiair deed het voorstel om uit het gedrag van de jongeren in de groep één aspect uit te pikken en deze om te vormen tot een werkpuntje.

Dit werkpunt moet voldoen aan een paar voorwaarden:

- het gaat om een duidelijk herkenbaar gedrag in de groep (zowel voor begeleiders als de jongere).
- het werkpunt past binnen de doelstellingen van het handelingsplan.
- de jongere kiest zelf mee het werkpunt en staat er ook zelf achter.
- het werkpunt is individueel.
- het is haalbaar voor de jongere om vooruitgang te maken.

Het betekent niet dat ander gedrag wordt genegeerd; het werkpunt wordt er alleen specifiek uit gelicht.

Om de theorie uit te proberen en te introduceren bij de groep werd er een kamp georganiseerd in de krokusvakantie 2005.

Het opzet van het kamp is om de groep verschillende activiteiten te geven waarbij ze moeten samenwerken om de vooropgestelde gezamenlijke doelstellingen te kunnen realiseren.

Per gehaalde doelstelling kunnen ze zaken verdienen, die bij het einde van het kamp kunnen worden ingeruild voor groepsbeloningen.

Na het einde van elke activiteit volgt er een evaluatie; zowel gezamenlijk als individueel.

De jongeren worden gestimuleerd om te reflecteren over de groepssamenwerking, maar ook over hun eigen aandeel en inbreng.

De individuele werkpunten worden na het kamp ook in de dagelijkse groepswerking geïntroduceerd.

Elke avond wordt samen met het invullen van het logboek, op een apart schema, aangeduid hoe elke jongere voldaan heeft aan zijn/ haar werkpuntje. Vanaf de zomervakantie voerden we een concreet beloningssysteem in: wie goed scoort, verdient een beloning (cfr. het kamp).

Elke teamvergadering wordt er bekeken welke jongere een beloning krijgt.  
De individuele begeleider verwoordt / verduidelijkt de scores aan de jongeren.

Nieuwe jongeren krijgen een werkpuntje na het handelingsplan. Wijzigen van een werkpunt wordt op de teamvergadering besproken.

### 3.2.5. Roken op het werk

In het kader van rookvrije werkruimtes werd ook De Pedaal een rookvrije werkplaats.  
We kozen er voor om deze regel van start te laten gaan vanaf 1 september samen met de start van het nieuwe schooljaar en de groepsregels die tijdens het schooljaar gelden. Op dat moment hadden we ook weinig jongeren die rookten waardoor slechts enkelen zich moesten aanpassen. Nieuwe jongeren zouden meteen mee zijn met de rookvrije Pedaal.

We kozen ervoor om buiten onder het afdak een vaste plaats te voorzien waar er kan gerookt worden door zowel jongeren als personeelsleden als ouders. Enkel daar wordt een asbak voorzien.

We bakenden periodes af waarop er zeker niet mag gerookt worden: tijdens activiteiten, tijdens het eten, tijdens de studie. Als jongeren een sigaret willen roken, vragen ze dit aan de begeleider van dienst.

Personeelsleden die roken zien er op toe dat ze een geschikt moment uitkiezen om te roken.

Ook ouders en alle andere bezoekers roken op de voorziene plaats.

Deze afspraken lopen zeer goed. Zowel jongeren, ouders en personeelsleden houden zich aan deze regels.

### 3.2.6. Stagiairs binnen het dagcentrum

We kiezen er voor om binnen onze werking slechts één stagiair tegelijkertijd te aanvaarden.

Hoofdzakelijk omdat - we een klein team zijn

- de ervaring ons leert dat er anders te veel (negatieve) concurrentie wordt opgewekt

- veel nieuwe mensen op korte tijd in de leefgroep teveel deining veroorzaakt

We werken vooral samen met de Hogeschool- Gent en de Ipsoc uit Kortrijk (= opleiding gegradueerde in de Orthopedagogie)

De stagiairs van de respectievelijke scholen volgen elkaar op, zodat ze niet in elkaars vaarwater komen en ze toch hun 2<sup>de</sup> – en 3<sup>de</sup> jaarsstage kunnen doen.

Sinds twee jaar aanvaarden we ook 1<sup>ste</sup> jaarsstagiairs. Deze mensen doen een korte kijkstage van maximum 3 weken. Hun takenpakket en inbreng in de groep is veel beperkter.

Eveneens sinds twee jaar werken we samen met het Jop- project i.s.m V.S.P.W. en V.Z.W. Jong.

Het project biedt een opleiding aan allochtone jongeren naar de sociale sector. We steunen dit project omdat we hun invalshoek en expertise binnen de bijzondere jeugdbijstand belangrijk vinden.

We schakelen de “Jopper” vooral tijdens de zomermaanden in. Op dat moment zijn er geen stagiairs van andere scholen en binnen hun opdracht ligt de nadruk vooral op groepswork, wat voldoende aan bod komt tijdens de vakantieperiode

## **4. Evaluatie kwaliteitsplan 2005**

### 4.1. Overdracht in de hulp- en dienstverlening

De procedure werd doorgenomen en opgefrist. Er werden geen aanpassingen gedaan.

### 4.2. Onthalen van gebruikers

De hulpvraag overstijgt nog steeds het aantal beschikbare plaatsen. We kiezen ervoor om met een wachtlijst te werken. De wijzigingen daarin zijn soms moeilijk te bepalen.

We maken met de doorverwijzers de afspraak om bij een nieuwe aanmelding enkel basisinformatie te noteren, om de nieuwe aanmelding te kunnen toetsen aan de basiscriteria. We vragen minimum de geboortedatum, de voor- en achternaam, de naam van de verwijzer en een korte schets van de huidige situatie.

Een tweede afspraak bij een nieuwe aanmelding is dat wij de doorverwijzers verwittigen wanneer er perspectief komt op een vrije plaats en dat zij ons verwittigen indien een vraag niet meer actueel is.

Deze informatie en afspraken worden op het aanmeldingsformulier genoteerd en samen met de checklist bewaard in de map: ‘lopende aanmeldingen’.

Na het opstellen van alle nieuwe documenten die in een dossier horen (overkoepelend formulier, checklisten, intake, handelingsplan, contacten, ...) heeft iedere begeleider een mapje gekregen waarin deze gebundeld zitten, klaar voor gebruik.

Bij een intake wordt er wederzijds veel informatie uitgewisseld.

Om deze van ons uit toegankelijker en vollediger te maken hebben een informatiebrochure gemaakt voor zowel de jongeren als de ouders.

Bij de eerste ingebruikname hebben we aan alle nieuwe cliënten feedback gevraagd over de duidelijkheid, schrijfstijl, lay-out, woordgebruik, ....

Op basis van hun reacties en veranderingen in onze werking hebben we de brochures aangepast en zijn momenteel de nieuwe en actuele versies beschikbaar.

Bij een intakegesprek wordt de brochure overlopen, met vooral aandacht voor de privacy-omschrijving, de klachtenprocedure en het begeleidingsverloop.

De aanwezige ouders en jongere ondertekenen daarbij een briefje ter bevestiging dat ze deze informatie hebben gekregen.

Deze briefjes zitten op voorhand klaar in de infobrochures.

### 4.3. Werken met een handelingsplan

We hebben de manier waarop we met een handelingsplan werken nader bekeken. Dit deden we aan de hand van PROZA, een instrument voor kwaliteitszorg. Elk teamlid vulde individueel de vragenlijst in en noteerde bemerkingen. Op de teamvergadering legden we deze opmerkingen samen en maakten we afspraken met betrekking tot het werken met een handelingsplan:

- De kennismakingsperiode zien we als een periode om elkaar beter te leren kennen, om daarna pas ten volle te starten met de begeleiding. Deze periode is ingebouwd om samen op zoek te gaan naar relevante werkpunten. Tijdens de intake worden cliënten geïnformeerd over het doel van deze periode.
- Het stukje dat standaard in het handelingsplan vermeld wordt over de gebruikte methodieken is niet meer bevredigend. Dit werd aangepast met methodieken die wij nu meer gebruiken en in voor cliënten beter begrijpbare taal.
- De hoofddoelstellingen worden opgesplitst in tussendoelen. Hierdoor wordt de doelstelling concreter en haalbaarder.
- De schriftelijke verslaggeving loopt vaak vertraging op. Dit willen we verbeteren.
- In het verslag proberen we de dynamieken te beschrijven die plaats vinden in een gezin. We gaan er van uit dat een verslag geen statisch gegeven is.
- We zien er op toe dat in het verslag enkel relevante dingen besproken worden. De privacy van de cliënt wordt sterk gerespecteerd.

### 4.4. Bevorderen van deskundigheid van medewerkers.

#### 4.4.1. Teamsupervisie met Myriam Deveugle

Binnen het team is er veel individuele know-how aanwezig, zonder echt van specialisaties te spreken.

Om onze krachten beter te bundelen en onze visie, verwachtingen gelijk te stemmen, kozen we ervoor om gebruik te maken van een externe kracht.

De bedoeling was om beter samen te werken aan gemeenschappelijke doelen; vooral groepsaangelegenheden.

- conflicten in de groep
- algemene groepsaanpak versus individuele aanpak
- grenzen als individuele begeleider versus groepsbegeleider
- straffen en belonen

Doel: de groep efficiënter gebruiken: meer werken met een leergroep

Daartoe was er op twee dagen, tijdens de teamvergadering, een teamsupervisie

#### 4.4.2. Teamvorming rond omgaan met agressie

Afgelopen jaar hebben we er voor gekozen om onze deskundigheid ten aanzien van agressie bij jongeren in de groep te bevorderen door middel van een interne vorming van het team.

We kozen ervoor om met het totale team deze vorming te volgen omdat we van mening zijn dat agressie het meest effectief kan aangepakt worden door een consequente benadering van

alle begeleiders. Ons gezamenlijk buigen over een groepsaanpak met behulp van een onafhankelijke deskundige komt ook de samenwerking als team ten goede.

Tijdens deze vorming werden verschillende soorten agressie belicht. Ook de verschillende invalshoeken (de invalshoek van de context, van de jongere en van de hulpverlener) werden besproken. We kregen een zicht op de manier waarop we reeds reageerden op agressie, bij onszelf en bij collega's. Door middel van rollenspel konden we ook andere manieren uitproberen.

In de toekomst ligt de uitdaging er in om achteraf de conflictsituatie te bespreken met de andere teamleden. Het doel van deze nabespreking is dat we onze aanpak ten aanzien van agressie blijvend evalueren en indien nodig bijsturen.

## 5. Planning 2006

- Januari:       \* Nieuwjaarsreceptie.  
                  \* Opnieuw bekijken van de uurrooster en takenpakketten i.v.m van 6 naar 5 teamleden.
- Februari:       \* Stagiaire Ergotherapie: project Crea op donderdag.
- Maart:           \* Voorbereiding 15 jaar DC De Pedaal.
- April:           \* Paaskamp.
- Mei:             \* 12 mei: viering 15 jaar DC De Pedaal.
- Juni:            \* Examenbegeleiding.  
                  \* Overdracht in hulp- en dienstverlening.  
                  \* Afsluiten van hulp- en dienstverlening.
- Juli:             \* Overlevingstocht/ Fietskamp.  
                  \* Studieruimte omvormen tot chill- out ruimte, voor de duur van het groot verlof.
- Augustus:       \* Triatlon met andere dagcentra.  
                  \* Groepskamp.
- September:     \* Functioneringsgesprekken.  
                  \* Nadenken over nieuwe atelierruimte en chill- out ruimte.  
                  \* Moduleren?
- Oktober:        \* Evalueren ouderwerking + werken met externe sprekers (openstellen voor oud-cliënten).
- November:       \* Decreet rechtspositie van de minderjarige implementeren in de werking .  
                  \* Evaluatie van de verslaggeving.
- December:       \* Omgaan met klachten en suggesties.