



Jaarverslag kwaliteit 2021

Vzw Martens-Sotteau

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

INHOUDSTAFEL

1. Voorwoord.....	2
2. Visie op kwaliteit.....	3
3. Cijfers en inhoudelijke verdieping.....	4
3.1. Bezetting en benutting.....	4
3.1.1. Bezetting	
3.1.2. Benutting	
3.2. Thema's die het afgelopen jaar in de kijker stonden.....	7
3.2.1. En we wachten... . Over wachtlijsten en dichtslibben van de hulpverlening.	
3.3. Organisatiebrede thema's.....	10
3.3.1. Missie, visie en strategie	
3.3.2. Personeelstevredenheidsmeting	
3.3.3. Herdenken kwaliteitswerking	
3.3.4. Aanzet tot strategisch beleidsplan 2022-2027	
3.3.5. Schooluitval bij jongeren tussen 12 en 18 jaar (werkgroep)	
3.3.6. Vrije tijd (werkgroep)	
3.3.7. Nieuw initiatief vanuit Agentschap Opgroeien – installatie onderwijs ambassadeur	
3.3.8. Jongvolwassenen	
3.3.9. Project 'vragen uit de schaduw'	
3.4. Accenten in de afdelingen.....	29
3.4.1. Dagcentrum Letha – preventieve aanpak van grensoverschrijdend gedrag	
3.4.2. Dagcentrum De Pedaal – flexibiliteit en creativiteit	
4. Zelfevaluatie.....	36
4.1. Groeiniveaus.....	36
4.2. Terugblik op de kwaliteitsplanning en verbeteracties.....	37
5. Planning en vooruitblik.....	38

1. VOORWOORD

2021 leek het jaar van de overgang te gaan worden. Covid was nog niet volledig van de baan, maar een aantal zaken waren wél terug mogelijk.

Het was telkens evenwicht zoeken tussen alles terug zo normaal mogelijk te laten verlopen en inspelen op de besmettingen binnen de afdelingen en bij personeel, die nog steeds opdoken. Ondertussen kregen we wel wat know-how in het omgaan met, maar het neemt niet weg dat het wel heel uitdagend was: opvangen van personeelsuitval, het vele inspringen voor elkaar, omgaan met contexten die minder bereikbaar waren door besmettingen, online onderwijs, periodes van beperkt elkaar fysiek te kunnen ontmoeten,

Het was knap hoe alle medewerkers dit telkens voor elkaar kregen en er telkens de moed in hielden!

Zéker als we zien dat er naast onze kernactiviteit toch ook nog tijd gemaakt werd voor andere thema's. Zo werd het traject voor een nieuwe missie, visie en strategisch beleid terug opgevest, werd er ruimte gemaakt om medewerkers te beluisteren in een tevredenheidsmeting én werd onze kwaliteitswerking onder de loep genomen en herdacht.

In verschillende werkgroepen werden cliëntgerichte thema's - zoals daar zijn schooluitval, vrije tijd, jongvolwassenen - verder opgenomen in samenwerking met andere partners.

Tot slot was er ook het project 'Vragen uit de Schaduw', waar één van onze medewerkers mee de schouders onder zette.

In deze weergave kunnen jullie rond al deze thema's lezen hoe dit binnen Martens-Sotteau heel mooi vorm heeft gekregen. Ik wens jullie allen dan ook veel leesplezier!

Sophie Jacobs

Directeur

2. VISIE OP KWALITEIT

Binnen de organisatie is er een uitgebreide visie uitgeschreven op het kwaliteitsbeleid. In dit verslag wordt de kern weergegeven. De volledige versie is beschikbaar in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

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

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

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

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

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



3. CIJFERS EN INHOUDELIJKE VERDIEPING

3.1. Bezetting en benutting

3.1.1. Bezetting

Module	Maximum	Bezetting				
		2017	2018	2019	2020	2021
Verblijf/ kamertraining	32	91,4%	95,0%	93,7%	92,3%	96,3%
Dagbegeleiding in groep	20	93,3%	93,4%	93,7%	97,5%	86,5%
Contextmodules	73	92,2%	93,9%	94,5%	92,3%	92,5%
Laagintensief	51	97,3%	95,0%	96,0%	94,3%	95,8%
Breedsporig	18	85,6%	95,1%	95,8%	94,9%	90,6%
CBAW	4	57,4%	72,3%	69,4%	54,3%	59,7%
Totaal	125	92,2%	94,2%	94,2%	93,1%	92,5%

Het **algemene bezettingscijfer** ligt in lijn met de voorbijaande jaren. Wanneer we wat meer gaan inzoomen zien we wél een aantal verschillen t.o.v. de vorige jaren.

Voor **verblijf** zien we een kleine stijging t.a.v. 2020. In 2020 hadden we de lockdown waardoor het moeilijker was om plaatsen ingevuld te krijgen. Redenen hiervoor werden in het verslag van vorig jaar aangehaald.

In 2021 zien we dat dit terug net iets vlotter verliep. Echter de **heikele punten** blijven wel aanwezig. Het blijft een hel tijdrovend gegeven om de wachtlijst en hulpvragen actueel te houden. Volgende zaken blijven ons parten spelen om vrije plaatsen vlot in te vullen:

- CPA is vaak onvoldoende bereikbaar.
- Er wordt na verkenning uiteindelijk toch niet ingegaan op een vrije plaats.
- Vaak wisselende CPA's en onvoldoende overdracht, waardoor deze niet altijd beschikken over de meest actuele informatie.
- Vraag van CPA of jeugdrechter om een plaats nog open te houden bij een afrondend traject.
- Complexe problematieken, waardoor telkens een heel hulpverleningsnetwerk aan tafel zit.
- ...

Binnen **dagbegeleiding** zien we een **significante daling** van de bezetting. Een aantal factoren kunnen hier de verklaring van zijn:

- Afgesloten en opgestarte trajecten.
- In 2021 zaten we nog in de nasleep van corona. Veel scholen gaven nog online les en ook belendende sectoren mochten met periodes niet fysiek samenkomen. Hierdoor waren mensen ook soms wat argwanend om een begeleiding op te starten in het dagcentrum.
- ...

De bezetting bij de **contextmodules** zijn nagenoeg gelijk gebleven. Al zijn de breedsporige trajecten iets gedaald en de CBAW-trajecten iets gestegen.

3.1.2. Benutting

I. Verblijf

	Benutting in percentages	
	2020	2021
Januari	68	74
Februari	56	73
Maart	72	79
April	71	74
Mei	69	70
Juni	70	75
Juli	52	57
Augustus	60	65
September	73	80
Oktober	78	100
November	71	73
December	72	70
Totaal	67	74

Binnen verblijf zien we dat de benutting toch wel **met 7% gestegen** is. Op dit ogenblik hebben we heel wat kinderen en jongeren in begeleiding waar weinig context is en die bijgevolg ook weinig momenten hebben waarbij ze eens elders verblijven.

Het blijft zaak in te zetten op het verbreden van netwerken. Dit vraagt een grote inzet binnen de contextbegeleiding/individuele begeleiding en bijgevolg ook een stijging in de contextcontacten (zie hieronder).

II. Dagbegeleiding in groep

	Benutting in percentages		
	2019	2020	2021
Januari	71,13	63,10	76
Februari	76,56	74,06	72
Maart	70,17	36,08	69
April	63,07	0,00	57
Mei	85,76	27,43	64
Juni	62,50	68,49	67
Juli	62,50	59,38	53
Augustus	70,31	70,00	61
September	75,85	86,64	71
Oktober	76,99	88,64	60
November	78,29	69,41	59
December	56,82	62,50	65
Totaal	71,03	59,40	65

Na een jaar waarbij een hele periode het groepsaanbod in de dagcentra gesloten was, zien we terug een stijging van het aantal aanwezigen. Echter zitten we nog niet op het peil van voor de lockdown.

We zien een **stijging** van het aantal jongeren met een complexe problematiek waardoor we genoodzaakt zijn om meer in te zetten op **individuele trajecten**. Dit impliceert dat ze niet meteen alle dagen aanwezig zijn.

III. Contextbegeleiding

	Contacten per maand		Contacten per kwartaal		Streefcijfer per kwartaal
	2020	2021	2020	2021	
Januari	643	677	1920	2013	1209
Februari	621	584			
Maart	573	752			
April	549	660	1924	2063	1209
Mei	582	650			
Juni	537	753			
Juli	536	527	1683	1978	1209
Augustus	456	657			
September	480	794			
Oktober	643	791	1869	2097	1209
November	565	643			
December	586	663			

De stijgende trend zette zich ook dit jaar verder door binnen de contextcontacten. Al te vaak zien we contexten waarbij een grote nabijheid nodig is en er dus véél meer uren opgetekend worden. Dit zien we doorsijpelen in al onze modules.

Vaak zijn er heel wat partners (professioneel en informeel) betrokken waardoor er een heel uitgebreid netwerk ontstaat en dus ook **veel meer contactpersonen** zijn waarmee afgestemd dient te worden.

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

In dit onderdeel van het jaarverslag maken we graag ruimte om signaal te geven rond zaken waar we als organisatie bezorgd om zijn, waar we hopen beweging in te krijgen maar waar we ook bij merken dat hiervoor structurele veranderingen nodig zullen zijn. Op onze eigen manier proberen we hier vaak al stappen in te zetten, al blijkt dit niet altijd voldoende toereikend om een afdoend antwoord te geven aan wat er speelt.

Voor het jaar 2021 kozen we er voor één thema naar voor te schuiven.

3.2.1. En we wachten... . Over wachtlijsten en dichtslibben van de hulpverlening

Metten is weten. Wij hebben er voor gekozen om doorheen het werkjaar 2021 onze wachtlijsten eens kritisch onder de loep te nemen.

We hebben drie momentopnames er uitgelicht (april 2021 – oktober 2021 – december 2021). Doorheen de voorbije jaren hebben we een beklemmend gevoel als we inloggen op Insisto. De **wachtlijsten** zijn **ontzettend lang**, sommige kinderen/jongeren wachten ontzettend lang op instroom in de module **verblijf/kamertraining/CBAW**.

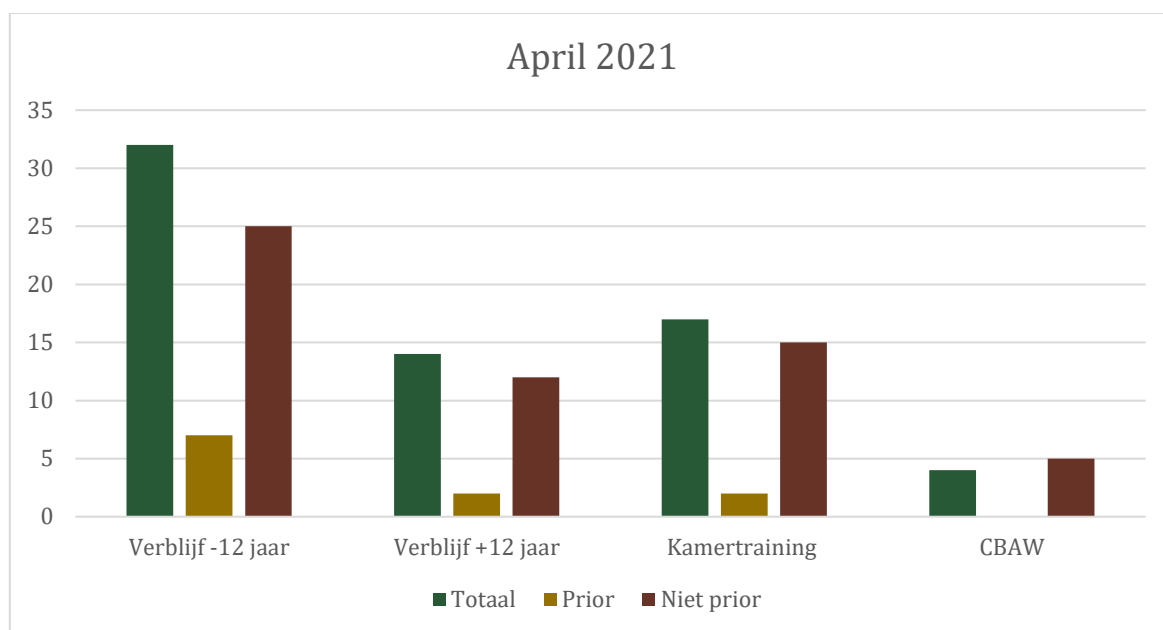
I. Moment van aanmelding

- Verblijf -12 jarigen: 2 kinderen werden met prior aangemeld in 2018
- Verblijf +12-jarigen: 1 jongere werd aangemeld in 2018
- Kamertraining: 1 jongere werd aangemeld in 2016 (verblijft ondertussen wel al in een leefgroep), 3 jongeren werden zonder prior aangemeld in 2019
- CBAW: 1 jongere werd in 2016 al aangemeld voor CBAW (verblijft ondertussen wel al in een leefgroep), de overige aanmeldingen verschenen in de loop van 2020

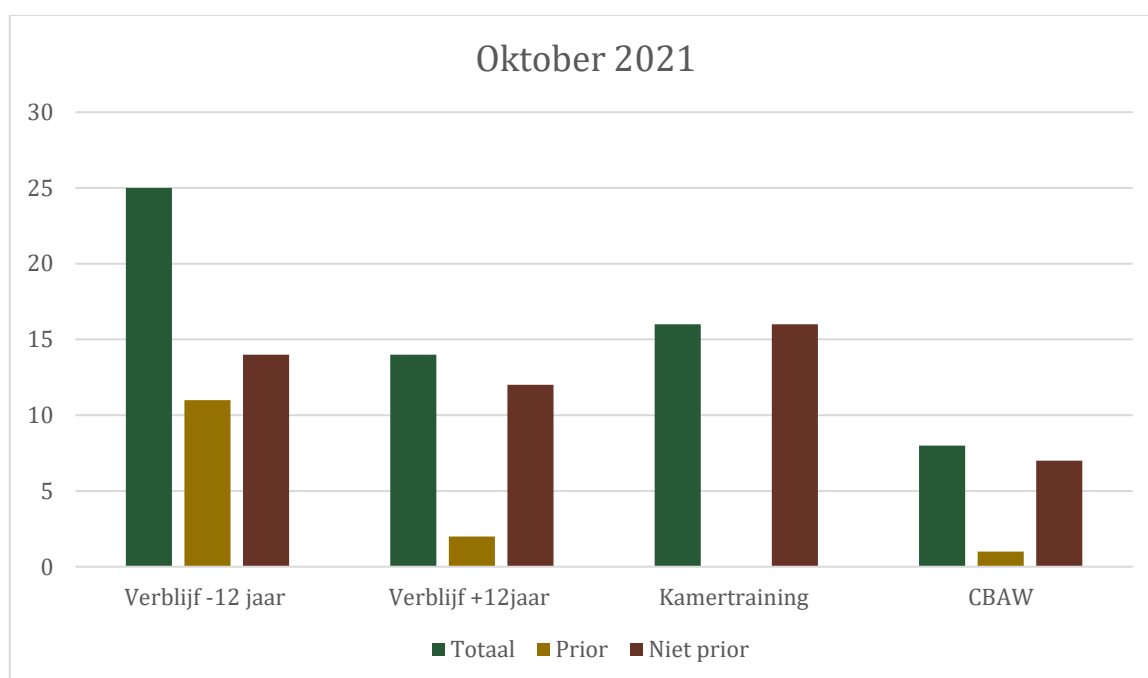
Naast de vele aanmeldingen op de wachtlijst kregen we doorheen het werkjaar 2021 **88 hoogdringende vragen** voor verblijf, waarvan 2 hoogdringende vragen vanuit Antwerpen en 1 hoogdringende vraag voor weekendverblijf.

Als we de evoluties in de wachtlijsten bekijken, dan moeten we hierbij rekening houden met de instroom en uitstroom. In de loop van 2021 werd voor 16 kinderen/jongeren een aangeboden module stopgezet, voor 15 kinderen/jongeren startte een module op.

II. Hoe ziet de wachtlijst er feitelijk uit?

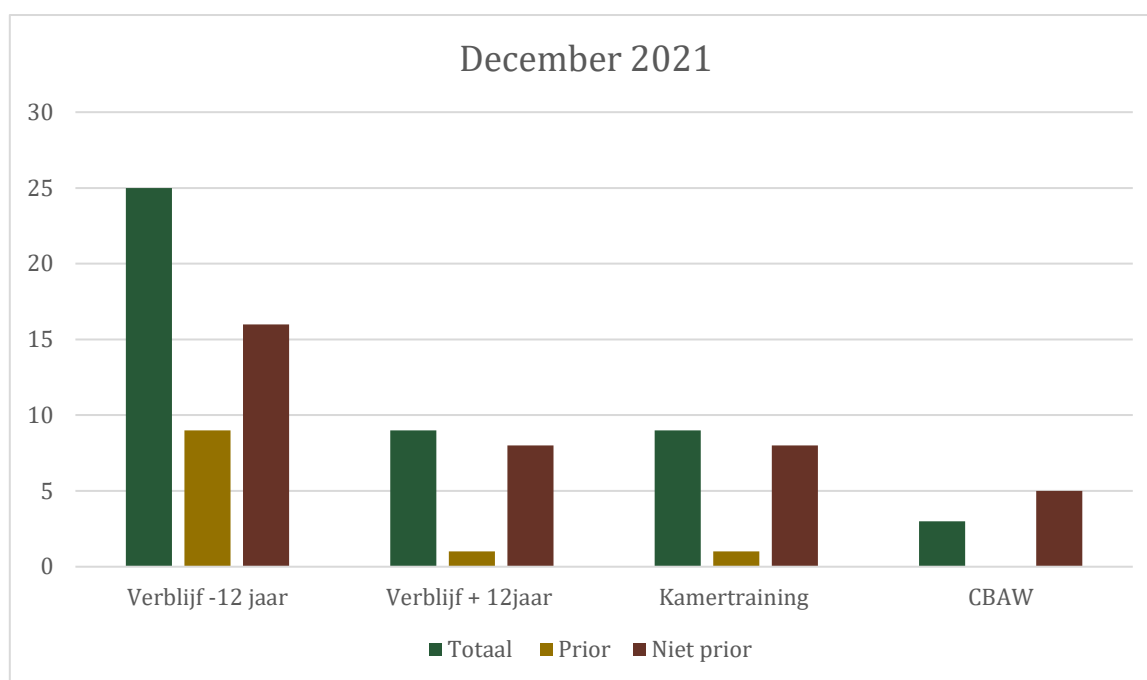


In april 2021 wachtten in totaal 67 jongeren op hulp in één van de aangeboden modules, hierbij waren 11 prior-aanmeldingen.



In oktober 2021 was één en ander gewijzigd in de samenstelling van de wachtlijsten. Er wachtten 63 jongeren op geschikte hulp, waarvan 14 prior-aanmeldingen.

Op de instroomlijst voor -12jarigen was er een daling met 7 aanmeldingen. Voor 10 kinderen werd er in een andere voorziening een plaatsje gevonden, 3 nieuwe aanmeldingen verschenen. Vier aanmeldingen die in april 2021 nog het statuut niet prior hadden, hadden ondertussen het prior-statuuut gekregen. De instroomlijst voor +12-jarigen bleef naar aantallen onveranderd. Op de wachtlijst voor de module Kamertraining verdwenen de prior vragen. Het aantal wachtenden voor de werkvorm CBAW verdubbelde.



In december 2021 wachtten er in totaal 46 kinderen en jongeren op hulp, waarvan 11 prior-aanmeldingen. Het aantal aanmeldingen op de wachtlijst voor verblijf voor -12 jarigen bleef onveranderd, één aanmelding verdween, één nieuwe prior-aanmelding verscheen. Van de bestaande aanmeldingen kreeg één aanmelding het prior-statuu. In de overige wachtlijsten namen het aantal aanmeldingen af omwille van diverse redenen: geen vraag meer voor verblijf, in een andere dienst is begeleiding opgestart, ...

3.3. Organisatiebrede thema's

Dit luik van het jaarverslag tracht een inkijk te geven in thema's waarrond er actief werd ingezet in het afgelopen jaar. Dit is geen allesomvattend verhaal. We kozen er voor ruimte te maken voor enkele elementen die veel energie hebben gevraagd, die grote impact hebben op de werking of die een belangrijke plaats innemen in de organisatie. Het is dan ook een eerder subjectieve keuze, en vertrekt vooral vanuit de insteek: "wat lijkt ons als organisatie op dit moment zinvol om te delen met de buitenwereld?". Hierbij wensen we allerminst afbreuk te doen aan sommige kleinere of minder zichtbare initiatieven die we hier niet vermelden, maar waar medewerkers vaak ook hart en ziel in steken.

3.3.1. Missie, visie en strategie

Wie het jaarverslag rond werkingsjaar 2020 heeft doorgenomen, kon toen al lezen dat dit proces in 2019 werd ingezet. We startten hier destijds mee omdat er nood was aan het (her)definiëren van de ruggengraat van onze organisatie, het (her)bepalen van een kader van waaruit we kijken naar alles uit de organisatie.

Een 3-daags traject met een externe partner was daarin een belangrijke stap. Dit traject werd op pauze gezet door de coronamaatregelen, en kreeg eind 2021 een doorstart. Intussen leidde dit tot een missie en visie, die het **kompas** vormt **voor onze organisatie**.

De keuze werd gemaakt dit proces te starten met de leden van het beleidsteam, en dit nadien uit te breiden naar alle medewerkers en de Raad van Bestuur. Het stuk rond 'strategie', namelijk 'hoe' we de missie en visie van onze organisatie willen uitdragen, is een uitgelezen moment om **iedereen** die betrokken is bij de organisatie, **mee onder te dompelen** in dit verhaal.

In 2022 gaat dit proces verder. Er zullen stappen worden ondernomen om 'strategische doelstellingen' te bepalen. Vervolgens zal steeds meer geconcretiseerd worden hoe we stap per stap in deze richting zullen verder gaan. Dat dit een **meerjarenplan** vergt, hoeft geen betoog. Wel zit het nog te weinig in onze cultuur, in onze gewoonte, om overheen meerdere jaren vooruit te kijken, vooruit te plannen, en als organisatie in zijn geheel aan de slag te gaan met een verscheidenheid aan acties die allen bijdragen aan langetermijndoelstellingen.

Daarom dat er – parallel aan dit proces – gestart werd met het uitwerken van een 'systeem' om met meerjarenplannen overheen de hele organisatie te gaan werken. Een hernieuwde visie op



kwaliteitszorg, met een bijhorend uitgedacht kwaliteitssysteem, is dan ook in de zijlijn in opmaak. Hierover kan je meer lezen in 3.3.3. van dit verslag.

3.3.2. Personeelstevredenheidsmeting

I. Inleiding

In het najaar van 2021 werd een bevraging voorgelegd aan alle medewerkers, met de bedoeling zicht te krijgen op welke acties we als organisatie kunnen nemen om het werken nog meer comfortabel te maken.

II. Werkwijze

We maakten gebruik van vragenlijsten die we haalden uit het online systeem voor kwaliteitszorg, **PROSE**.

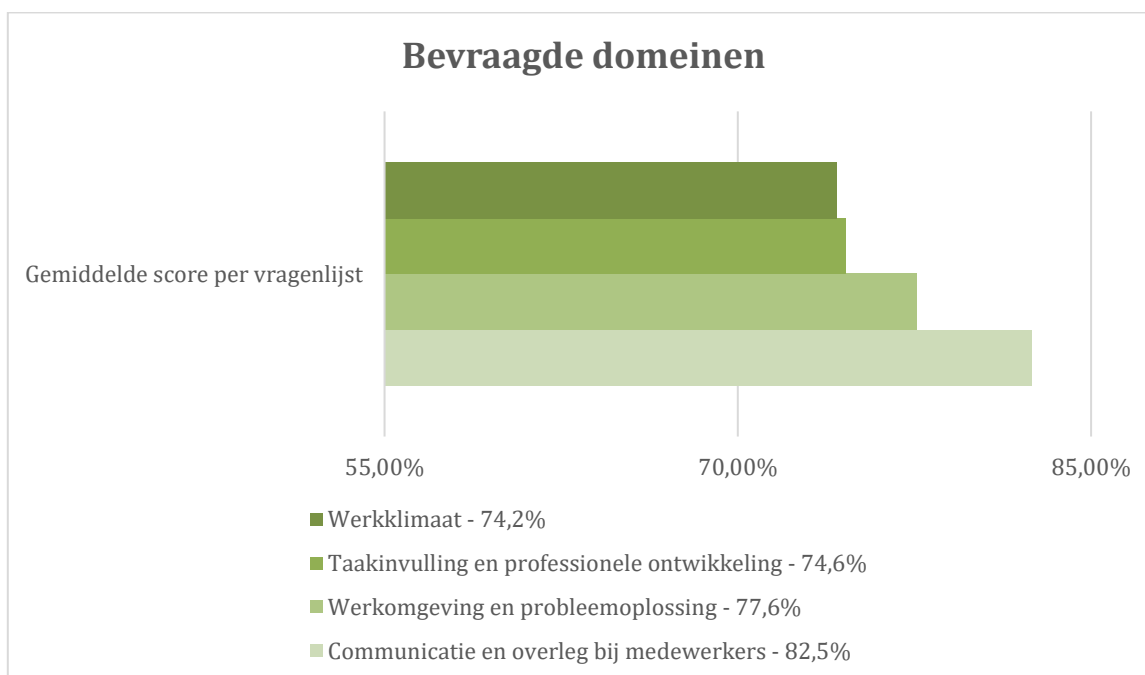
Er werd voor gekozen alle medewerkers uit te nodigen eenzelfde vragenlijst in te vullen, ongeacht hun taakin-vulling binnen de organisatie.

Bij de lancering van de vragenlijsten werden de variabelen leeftijd en anciënniteit opgenomen in het systeem om eventuele deelenalyses te maken nadat de resultaten bekend waren. Na de bevraging bleek echter dat de anonimiteit niet zou kunnen gewaarborgd per deelgroep, aangezien er niet in elke deelgroep voldoende respondenten waren. Deelenalyses werden dan ook niet gemaakt.

III. Analyse

79% van de medewerkers kozen er voor deel te nemen. De bevraging bestond uit vier vragenlijsten die elk een specifiek domein bevragen. Het geheel van deze domeinen poogt de tevredenheid bij medewerkers te dekken.

In onderstaande grafiek wordt de gemiddelde score per domein meegegeven:



Nadien werd ieder domein verder geanalyseerd, op basis van de hoogste scores, de minst hoge scores en de prioriteiten die door medewerkers per domein werden geselecteerd.

Er werd een **analyserapport** opgemaakt en bezorgd aan alle medewerkers, met de uitnodiging hierop nog feedback te geven.

IV. En wat verder?

De keuze werd gemaakt de personeelstevredenheidsmeting te bekijken **in een breder plaatje**, in plaats van onmiddellijk acties te ondernemen op basis van deze ene bevraging.

Een bevraging is steeds een momentopname. Het risico hierbij is dat er zaken worden aangepakt die geen structureel probleem vormen maar ‘tijdelijk’ het comfort van medewerkers verminderen.

Om te garanderen dat we de essentie van de feedback vasthouden, wensen we de resultaten uit de personeelstevredenheidsmeting te leggen naast andere bevestigingen uit de afgelopen periode.

Terugkerende bevindingen worden dan opgepikt als essentiële elementen die actie vereisen, en die we met zorg willen aanpakken door deze op te nemen in een **meerjarenplan**.

De voorbereiding en geleidelijk uitrol hiervoor startten eveneens in 2021. Meer daarover is te vinden in het luikje 3.3.4. van dit verslag. De concrete acties die volgen uit deze personeelsbevraging, worden daar meegenomen.

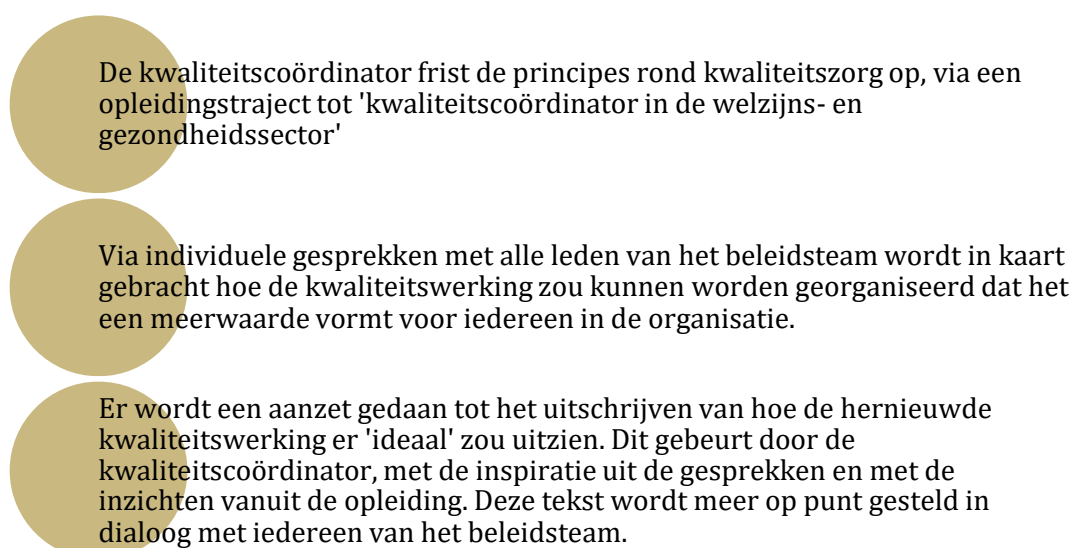


3.3.3. Herdenken kwaliteitswerking

Doorheen de afgelopen jaren groeide er steeds meer unanimititeit dat kwaliteitszorg anders zou moeten worden uitgerold. De basisintenties zaten wel altijd al goed: we wilden wel systematisch tewerk gaan, geloofden dat kwaliteitszorg echt ten dienste kan staan van 'kwaliteit van zorg' en hechten ook heel veel belang aan inzet en verantwoordelijkheid van alle medewerkers. Maar in realiteit bleek kwaliteitszorg toch te vaak een apart luik in de werking, dat voornamelijk energie vraagt maar weinig energie geeft. Ook viel op dat we kwaliteitszorg vaak onbedoeld zo organiseerden dat het een verantwoordelijkheid werd van enkele personen.

Vanuit het besef dat de realiteit niet strookt met hoe we kwaliteitszorg zouden willen zien, werd een proces gestart om de **kwaliteitswerking nieuw leven** in te blazen.

In 2021 werden volgende stappen al gezet:



Het uitgangspunt in deze tekst is dat kwaliteitszorg een manier is om **zorg** te dragen **voor** de **kwaliteit van** ons **werk**, **door** te gaan **definiëren** wat we willen **en** geregeld **evalueren** of we dit nog aan het doen zijn. Om ervoor te zorgen dat kwaliteitszorg ondersteunend is voor het werk van iedereen en aantrekkelijk wordt om aan mee te werken, zijn er 5 basisprincipes die de leidraad vormen.



De eerste stappen in dit proces zijn dus gezet, al is er nog een hele weg te gaan en zullen we onvermijdelijk met momenten nog wat worstelen om uit onze oude gewoontes te komen. In 2022 wordt ingezet op volgende stappen:

Uitschrijven van het profiel van de verschillende (nieuwe) overlegstructuren, essentieel om dit nieuwe kwaliteitssysteem uit te rollen.

Medewerkers actief meenemen in het nieuwe verhaal, door hen in eerste instantie te informeren over het waarom van dit proces en de visie achter dit verhaal.

Uitrollen van de verschillende structuren die nodig zijn in de vernieuwde kwaliteitswerking, met focus op het meenemen van medewerkers die goesting hebben in te stappen in deze structuren. Deze uitrol zal gefaseerd gebeuren, waarbij de volgorde mee bepaald wordt door de prioriteiten die in het meerjarenplan zijn opgenomen.

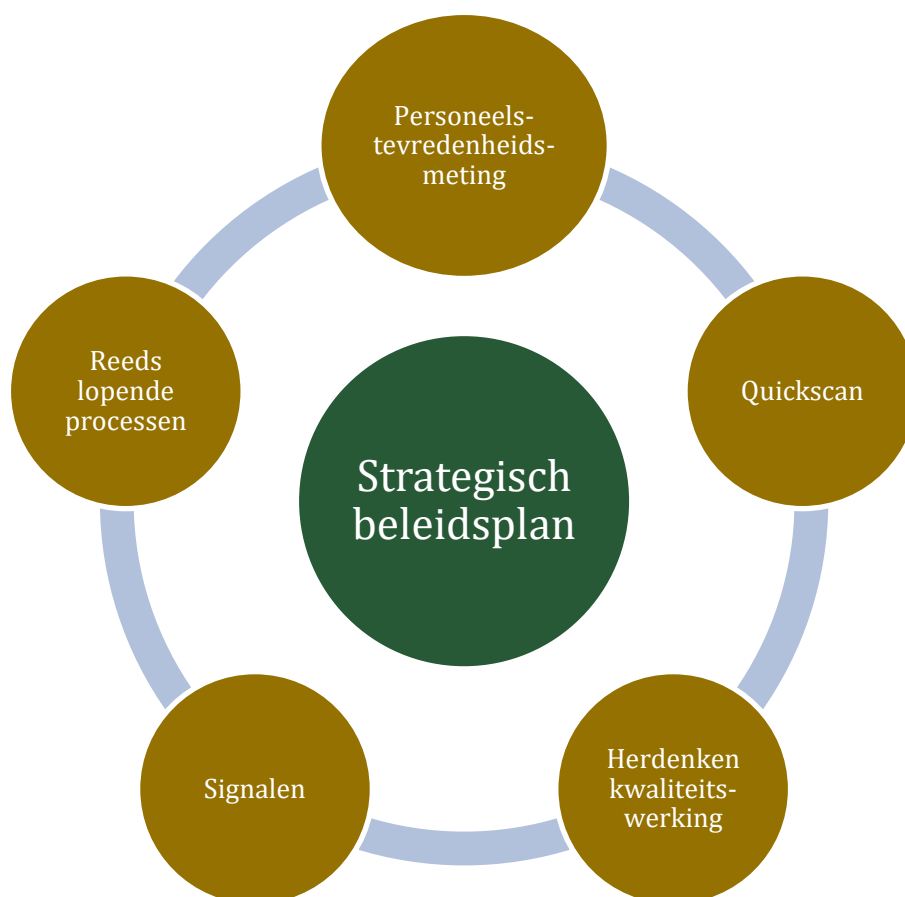
Evalueren van de nieuwe structuren en de hernieuwde kwaliteitswerking.



3.3.4. Aanzet tot strategisch beleidsplan 2022-2027

Op de vorige pagina's beschreven we al onze intenties om een strategie uit te zetten voor onze organisatie waar we de komende jaren aan willen vast houden, voortvloeiend uit onze missie en visie. Op deze manier hopen we Martens-Sotteau verder in een richting te sturen die past bij 'waar we voor staan en waar we voor willen gaan'.

Toch moet deze strategie ook handjes en voetjes krijgen door aan te sluiten bij wat er nu leeft in onze organisatie en bij wat leeft in onze samenleving. Dit maakt dat we via verschillende wegen hopen te komen tot een strategisch **meerjarenplan**. De bedoeling is er één op te maken voor de periode 2022-2026. De voorbereidingen hiervoor startten echter al in 2021. In dit onderdeel wordt beknopt omschreven welke verschillende wegen er reeds werden ingeslagen, De bedoeling zal zijn dat ze allen samenkomen in het strategisch beleidsplan. Dit is een werk dat in 2022 verder vorm zal krijgen en dan ook in het komende jaarverslag uitgebreid uit de doeken zal worden gedaan.



I. Personeelstevredenheidsmeting

Eerder in dit verslag (onderdeel 3.3.2.) werd dit proces al uit de doeken gedaan. We hechten er belang aan in de hele denkoefening rond strategie ook de **visie van de medewerkers op de organisatie** vast te krijgen. Deze bevraging was één manier om dit te capteren.

II. Quickscan

Wie vanuit wetenschappelijke hoek naar organisaties kijkt, kan allerlei modellen vinden die trachten te bevatten welke domeinen allemaal essentieel zijn om een organisatie te doen draaien. Eén zo'n model is het EFQM-model, dat **domeinen** oplijst die – naast de kernprocessen (hulpverlening aan cliënten) – niet uit het oog mogen worden verloren wil je als **organisatie gezond** blijven. Met behulp van het online systeem 'PROSE' trachtte het beleidsteam zicht te krijgen op de 'gezondheidstoestand' van elk domein binnen onze organisatie. De resultaten uit deze bevraging worden gebruikt om mee inhoud en prioriteit te geven aan de vijfjarenplanning.

III. Herdenken kwaliteitswerking

Ook het herdenken van de kwaliteitswerking in onze organisatie was gaande in 2021, en werd mee gestoffeerd door **inzichten vanuit objectieve en wetenschappelijke hoek**. Door die bril naar onze organisatie kijken leerde ons meer over de verschillende stappen die nodig zijn om planmatig en strategisch te werken binnen onze organisatie. Een beknopte beschrijving van dit proces, kon je al lezen in dit verslag (onderdeel 3.3.3.).

IV. Signalen

De afgelopen jaren kwamen er meermaals signalen bovendrijven in de wandelgangen en tijdens overlegmomenten, zowel binnen als buiten onze organisatie. Deze signalen begrijpen we als **gevoeligheden** en tendensen die leven **in onze organisatie én de bredere samenleving**, die van groot belang zijn om mee te nemen bij het stellen van prioriteiten in dit meerjarenplan.

V. Reeds lopende processen

Dat er hard gewerkt wordt binnen onze organisatie staat buiten kijf. Grote uitdagingen op vele vlakken hebben daar de vorige jaren nog wat stevige sausjes bovenop gegoten. En nog namen we ons nog van alles voor om anders te doen, uit te werken, uit te proberen. Teveel soms, zo blijkt.

De grote honger naar steeds overgaan tot actie, leidde er al heel wat jaren toe dat we veel in gang zetten, maar niet altijd alle processen gemakkelijk afgerond kregen, zeker binnen de context waarin onze organisatie zich diende te bewegen. Om zorg te blijven besteden aan de **processen die lopende** zijn in onze organisatie én er aandacht voor te hebben dat ze ook **afgerond** geraken, wordt er voor gekozen ook deze een centrale plek te geven in het komende meerjarenplan.

3.3.5. Schooluitval bij jongeren tussen 12 en 18 jaar (werkgroep)

In 2021 werd een werkgroep rond 'schooluitval' in het leven geroepen. Deze werd opgestart om over de verschillende groepen heen de hiaten, knelpunten en vragen rond schooluitval bij jongeren tussen 12 en 18 jaar binnen de voorziening te verzamelen. Maar ook om kennis, tips en ideeën te delen, op te doen, alsook om bruggen te leggen en netwerken op te bouwen.

In de werkgroep schooluitval trekken we het onderwerp open doorheen alle diensten, leggen we casussen voor, brengen we externe partners in kaart, zoeken we samen naar brugfiguren etc.

We hebben telkens een agenda die we volgen alsook een verslag dat wordt gemaakt. Waar we vooral naartoe willen met deze groep is evolueren naar een soort van draaiboek op vlak van handvaten, netwerken en partners en het opbouwen en onderhouden ervan.

De werkgroep startte hun traject met een **brainstorm** rond thema's die allemaal vasthaken aan het thema schooluitval.

Mandaten	- Waarom doen we wat we doen met die personen?
Invalshoek	- Welke manier van aanpak kiezen we? (steunend- herstelgericht - signaleren - doorverwijzen - verantwoordelijkheid bij jongere)? - Welke plaats krijgt de context in het verhaal?
Spanningsvelden	- Hoe gaan we om met het spanningsveld tussen 'welbevinden' en 'normatief'?
Netwerkverkenning	- Clb, zorgleerkracht, vertrouwenspersoon, familie....
Alternatieve trajecten	Succeservaringen opbouwen? - Intrinsieke motivatie jongere hierin? - Praktische organisatie? - Werken met trajectbegeleider?
Perspectief	- Wat is betekenis van naar school gaan? Van terug tot een parcours komen?
Talenten blijven ontwikkelen	- Hoe? - Netwerken betrekken?

“We wachten niet tot zich een probleem vormt binnen een schools traject maar gaan preventief de handen in elkaar slaan met steunfiguren”.

I. Realisaties in 2021

- oplijsting alternatieve trajecten
- rol CLB dichterbij bekeken (uitgenodigd)
- planning uitnodiging CLW met bijzondere aandacht naar taakverdeling en betrekken context

II. Planning voor 2022

- uitwisseling over eigen expertise
- CLW en andere partners uitnodigen
- onder de loep: brugfiguren (nabijheidsfiguren)
- werking huis3 rond schooluitval
- link naar toeleiding hoger onderwijs (Agentschap Opgroeien)
- functie onderwijsambassadeur
- noden en behoeften jongvolwassen – de onderwijsambassadeur als brugfiguur naar werkgroep jongvolwassenen
- komen tot visietekst

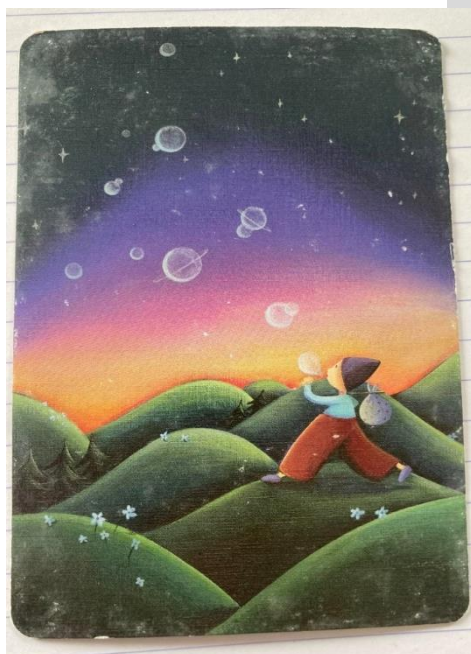


3.3.6. Vrije tijd (werkgroep)

Vanuit LEJO Gent leeft de overtuiging dat jongeren in de bijzondere jeugdzorg evenveel recht hebben op vrije tijd en een plek in het jeugdwerk. In samenwerking met de jeugddienst van Gent zet men daarop extra in op deze jongeren met als doel het recht op vrije tijd te versterken.

Binnen onze organisatie werd een werkgroep opgericht, met participanten vanuit verschillende afdelingen. Ondersteund door de 'bruggenbouwer' vanuit LEJO vzw wordt gezocht hoe we **jongeren meer kansen** kunnen bieden **in het jeugd(welzijns)werk**.

Emiel De Smet, die deze rol als projectleider opneemt vanuit Lejo, tracht in woord en beeld mee te geven hoe hij de samenwerking met onze werkgroep 'vrije tijd' ervaart.



Dit beeld – een DIXIT kaart – schetst hoe ik de samenwerking met Martens-Sotteau ervaar.

Een avontuur waarbij we samen op pad gaan, samen zoekend naar de juiste weg, hier en daar botsen op een stevige klim en durven dromend van een andere wereld. Soms heel bewust een pad inslaan omdat we een duidelijke richting zien. Soms onbekend terrein betreden en zien waar dat ons leidt.

In de samenwerking rond vrije tijd is het dankbaar om met een werkgroep aan de slag te gaan waarbij iedereen enthousiasme uitstraalt. In mijn beleving is de werkgroep ambitieus om dingen in beweging te zetten. Er zit ook een kritische insteek in naar de huidige afspraken, werking of drempels. Martens-Sotteau straalt waardering uit in de samenwerking wat een positief effect heeft om verder te gaan.

De grootste uitdaging voor Martens-Sotteau is om een breed draagvlak te creëren rond een specifiek thema. Ik merk dat de leden van de werkgroep vrije tijd sterk mee zijn in het verhaal en zo ook veel in gang zetten. Maar we voelen allen aan dat het een uitdaging is om ook de andere collega's mee te krijgen, te inspireren, op de hoogte te houden,... in de vele opdrachten die er voor begeleiders liggen. Het is zoeken naar een manier om acties, inzichten, netwerk te verbreden naar de organisatie toe.

I. Waar willen wij als werkgroep verder op inzetten?

- Uitgangspunt:
 - A. Inzetten op inclusieve samenwerking en bruggen blijven bouwen.
 - B. De jongeren motiveren tot én ondersteunen in het uitbouwen van netwerken en vrije tijd.
- Sensibilisering naar Stad Gent rond noden en behoeften jongeren VIA PLATFORMS
- In samenwerking zoeken naar financiële laagdrempeligheid
- Onderlinge samenwerking doorheen de modules op weg naar een visie rond vrije tijd
- Netwerken vrije tijd verder actualiseren en in wisselwerking gaan.
- Geleidelijk aan know how integreren in de werking en werken met een (wisselende) verantwoordelijke vrije tijd.

In herhaling van Emiel:

“Het is zoeken naar een manier om acties, inzichten, netwerk te verbreden naar de organisatie toe.”



3.3.7. Nieuw initiatief vanuit Agentschap Opgroeien – installatie onderwijs ambassadeur

I. Doel

Het Agentschap Opgroeien heeft als missie om het recht op kansrijk opgroeien te realiseren voor elk kind en elke jongere in Vlaanderen. Vanuit jeugdhulp willen we jongeren in de jeugdhulp alle ontwikkelingskansen bieden.

Jongeren die zich in de transitie naar jongvolwassenheid bevinden zijn extra kwetsbaar. Er zijn een aantal drempels die bij de toeleiding naar hoger onderwijs komen kijken.

De onderwijsambassadeur is ontstaan vanuit een project binnen het Agentschap Opgroeien. Er wordt gekeken hoe jongvolwassen jeugdhulpverlaters meer kunnen doorstromen naar hoger onderwijs. Verschillende organisaties binnen jeugdhulp (o.a. Steevliet, De Waai, Lionshulp, vzwApart, ...) komen samen om dit thema verder uit te werken. Het doel van deze werkgroep is ervoor zorgen dat meer jongeren effectief hun diploma kunnen halen en hun plek op de arbeidsmarkt kunnen vinden.

II. Besproken

In 2021 stond de kick-off gepland en werd er al een aanzet gegeven voor missie en visie. Een eerste belangrijk punt waarbij stilgestaan werd is de **rol van onderwijsambassadeur** per voorziening en betekenis die deze rol krijgt.

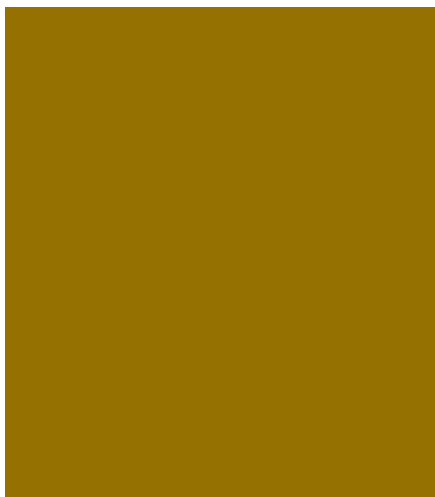
Hierbij wordt er aangegeven dat het geen makkelijke job is. Samenwerken met onderwijspartners is niet evident. Bovendien verdwijnt dit thema ook gemakkelijk in de dagelijkse werking van de organisatie. Je bent in de voorziening met dagdagelijkse dingen bezig, onderwijs is een belangrijk zijspoor hierin. Maar hoe ruim en hoe verdiepend ga je als onderwijsambassadeur hierin aan de slag? Hoe ver ga je in het creëren van een aanbod voor de meest kwetsbare doelgroep?

Het is belangrijk om te erkennen dat jongeren op andere manieren leren. Bv. op alternatieve leerplekken leren jongeren best wel wat vaardigheden, maar dit wordt niet gevalideerd. Dit is een belangrijke prioriteit om mee te nemen binnen het onderwijsbeleid (=> in actieplan samen tegen schooluitval?)

De functie van onderwijsambassadeur maakt dat we het gevoel hebben binnen de voorziening niet meer alleen te staan rond dit thema, er is steun van een achterban, we kunnen leren van elkaar, dingen terugkoppelen intern en extern. Het is nog wat zoeken welke dingen op de tafel kunnen komen. Het is ook belangrijk om intern nog wat steviger beleid te hebben rond onderwijs.

Daarnaast werden ook **de kansen en/of moeilijkheden** in deze rol uitvoerig besproken. Zo is het niet evident om jongeren mee te laten participeren. Het is belangrijk dat er samen naar de schoolse loopbaan gekeken wordt en dat er wordt besproken hoe het leertraject vorm kan krijgen.

Bij schorsing is het belangrijk om naast de jongere te gaan staan in plaats van naast de school. Nieuwe scholen tonen vaak weinig betrokkenheid. Het is ook niet evident voor



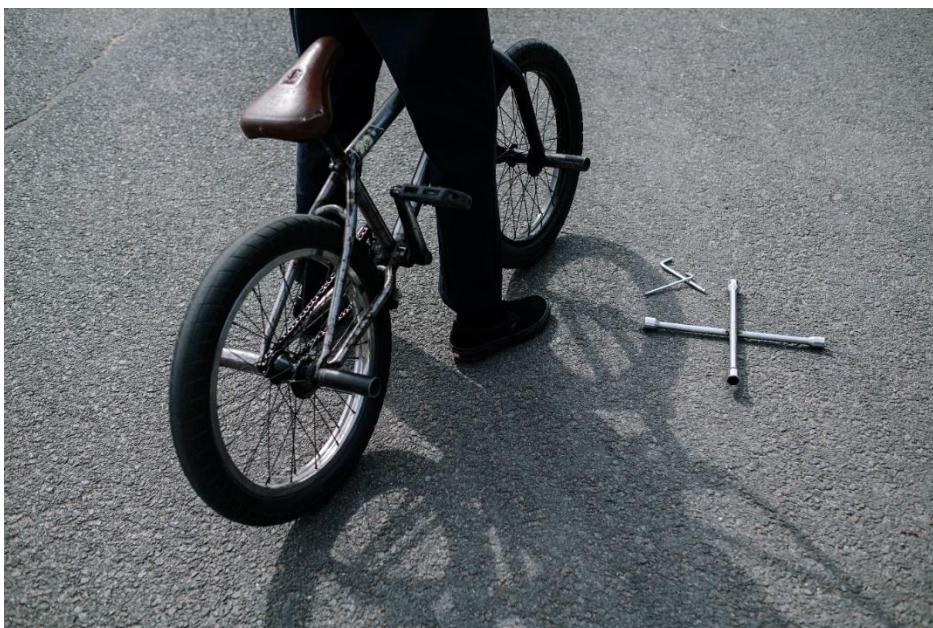
scholen om contact te onderhouden omdat er ook vaak wissels zijn van begeleiders. Het kan zinvol, maar niet altijd even realistisch, zijn om te werken met een vast aanspreekpunt.

Het is belangrijk dat er wederzijds contact is tussen scholen en leefgroepen. Zo zijn er vaak mooie samenwerkingen met CLB's. Daarnaast is de verbinding met scholen, de kracht van 1 aanspreekfiguur ook belangrijk. Bij moeilijke situaties, maar ook preventief. Bv. rond huiswerkbegeleiding kunnen dan wat algemene afspraken gemaakt worden, waarbij evaluatie en bijsturing ook mogelijk moet zijn.

III. Plannen voor de toekomst

- Visieontwikkeling: hoe **leerrecht** van de jongere implementeren in elke begeleiding? Hoe begeleiders hier in mee krijgen? Hierbij proberen we iemand van onderwijs mee uit te nodigen.
- Hoe **CLB** meer **structureel betrekken** bij bv. opmaak handelingsplan van de jongere?
 - o Er zijn vele manieren om CLB te betrekken in trajecten, met wisselend succes. Veel is afhankelijk ook van bereikbaarheid en betrokkenheid van het CLB. We nemen dit mee in de visieontwikkeling. Het kan inspirerend zijn voor andere voorzieningen en geeft input voor de dialoog met de CLB.
- Hoe de mogelijkheden van **ondersteuning in kaart** brengen en komen tot uitwisseling rond casussen en ervaringen?

Gedelegeerd vanuit Martens-Sotteau - Elise Pauwels, begeleidster Huis3



3.3.8. Jongvolwassenen

Doorheen de afgelopen jaren werd steeds meer merkbaar dat **jongvolwassenen** andere, leeftijdseigen noden hebben waar we ons als organisatie graag meer op wensen **af te stemmen**.

De collega's uit het team van kamertraining en CBAW zijn vanuit die insteek actief in verschillende werkgroepen, soms vergezeld door collega's vanuit andere teams. De netwerken die zich van daaruit ontwikkelen, brengen we graag in dit onderdeel in kaart. Ze beheren lopende processen, waarbij sommige van die processen reeds belicht werden in dit jaarverslag (3.3.5. – 3.3.6. – 3.3.7.).

Het kader hieronder tracht een overzicht te geven van het geheel, met wat zicht op hoe we hier ook de volgende jaren graag verder op wensen in te zetten.

I. Netwerken

		Instantie + aanspreekpunt	Waarom in die werkgroep? (en wie vanuit team KT/CBAW)	Plan van aanpak voor de komende jaren
		Wisselwerking met Opgroeien (ACT*)		
Jongvolwassenen				
	Verschillende domeinen 18+ (o.a. bruggen naar 18)	IROJ* - ACT - Nele Bastiaens	Veranderingen binnen de sector opvolgen (Ciska)	Laten inspireren door de bijeenkomsten van de werkgroep; gevolg geven aan interessante bijdragen komende uit de werkgroep.
Wonen				
	Werkgroep 'A Way Home'	IROJ – ACT – o.a. Nele Deviaene	Veranderingen binnen de steeds veranderende sector actief en nabij opvolgen Ciska	Blijven actief deelnemen aan de bijeenkomsten. De stem van Martens-Sotteau vertegenwoordigen.
	Subgroep 'Leegstand'	Vzw Stappen (Maarten Floré)	Activering van instanties en aanpak Nathan-Ciska	
	Versnelde toewijs	Nele Deviaene – Leen Beyens (OCMW) – alle betrokken voorzieningen in de Jeugdzorg	Ciska	Onze toewijzing blijven verdedigen + actief de veranderingen in de hervormingen van de sector opvolgen.
	BV Nestinvest Vzw Nestinvest	VZW Stappen en Koning Boudewijnstichting in samenwerking met vzw Apart en vzw Martens-Sotteau	Voorzien in woningen voor jongeren in kwetsbare situaties (vzw Martens-	Actief en financieel aandeel vanuit vzw Martens-Sotteau

			Sotteau)	
Vrije tijd				
		Lejo vzw – Emiel De Smet (subsidies + intern)	<i>Ken</i>	In samenwerking met Lejo + nadien in vzw Martens-Sotteau mee participeren
School(uitval) (intern)				
		Onderwijs-ambassadeur binnen vzw Martens-Sotteau <i>Elise</i>	<i>Lindsey</i>	
* ACT: team van afdeling 'Continuïteit en Toegang', binnen Opgroeien ** IROJ: Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdhulp (BJB/BJZ, VAPH, GGZ, CLB, CKG, CIG, gemandateerde voorzieningen, ACT)				

II. Planning werking jongvolwassenen (2022)

- Verdere visieontwikkeling en uitwerking jongvolwassenen: hoe geven we dat vorm? Zowel intern als in samenwerking, via teamdagen en in overleg.
- Uitwerking van jongerenrekening (Belfius).
- Opmaken sociale kaart/profiel: verschillende netwerken + netwerkanalyse.
 - ➔ Hoe onze jongeren gewapend laten doorstromen?
 - ➔ Welke vragen stellen we aan de netwerken? Toeleiding naar werk, wonen, psychologische hulp, soc. kruidenier, ontspanning, ...
 - OCMW
 - Diensten van Stad Gent
 - CAW/JAC
 - Overkop/Tejo
 - ...
- Presentatie/visie in CBAW-boekje

Wie hier meer info rond wenst, kan steeds een woordje uitleg vragen bij de werkgroep jongvolwassenen (op dit moment bestaande uit het team kamertraining/CBAW).

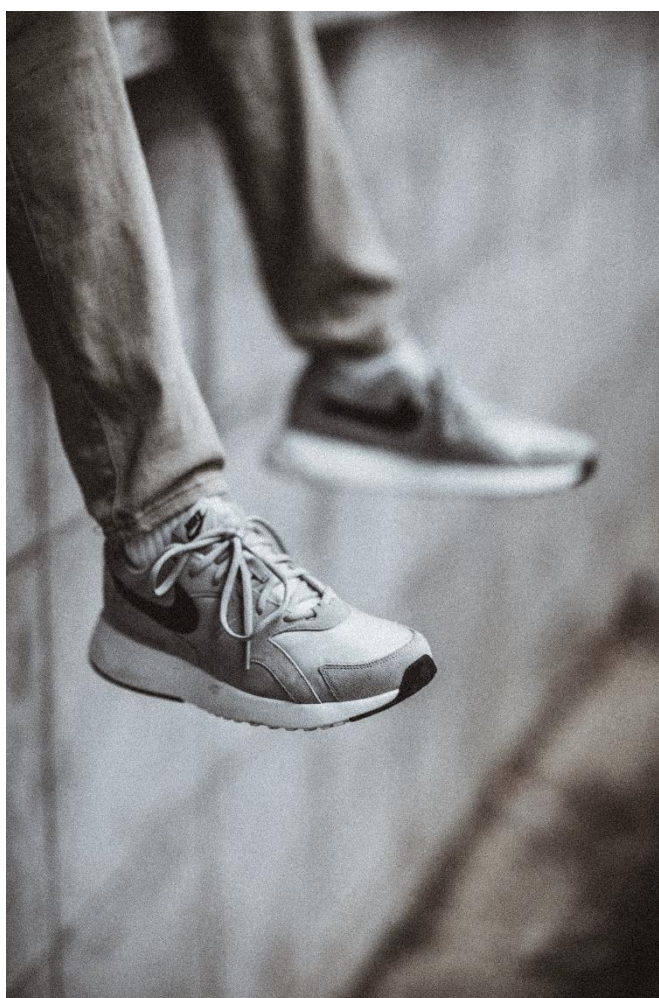
3.3.9. Project 'vragen uit de schaduw'

We laten ons inspireren vanuit verschillende denkkaders in het begeleiden van kinderen, jongeren en hun context. Eén van deze kijkwijzen is de **narratieve benadering**. Kort omschreven streeft de narratieve therapie ernaar mensen te begeleiden vanuit een respectvolle, niet-beschuldigende houding, waarbij mensen centraal staan als experts in hun eigen leven. Problemen staan los van mensen. Het uitgangspunt is dat mensen veel vaardigheden, competenties, overtuigingen en waarden hebben die hen zullen helpen om de invloed van problemen in hun leven te verminderen¹.

Enerzijds vanuit onze interesse in deze benaderingswijze en anderzijds vanuit onze affiniteit en betrokkenheid in de jeugdhulpverlening hebben Sabine², Danny³ en Leen⁴ de koppen bijeengestoken met de bedoeling 'iets' uit te werken voor en door jongeren en ouders die in de onmogelijkheid verkeren om onder hetzelfde dak te wonen.

I. Uitgangspunt

In onze contacten met ouders en jongeren die niet onder eenzelfde dak wonen, situaties van zogenoemde 'plaatsing' merken we op dat er een ongeschreven regel bestaat *'Daar praten we niet over'*. Het is een regel die in stand gehouden wordt. Een regel die een geschiedenis, een bestaansreden heeft: mogelijks wil men de ander niet kwetsen, de pijn niet boven halen, ... We merken dat schaamte en schuldgevoelens nooit ver weg zijn. We zien dat vragen niet gesteld worden, mensen erover zwijgen en gaan vermijden. Onze bekommernis rond de eenzaamheid motiveert ons om met dit thema aan de slag te gaan. Hoe kunnen we de verhalen rond de uithuisplaatsing, de beleving op een zorgzame manier bevragen en misschien ook delen met anderen?



¹ <https://dulwichcentre.com.au/what-is-narrative-therapy/>

² Sabine Vermeiren is verbonden als opleider aan de interactie-academie in Antwerpen

³ Danny Keuppens is contextbegeleider bij vzw Stappen

⁴ Leen Vierstraete is coördinator van Sigma, dienst voor contextbegeleiding binnen vzw Martens-Sotteau

II. Onze hoop

In de eerste plaats hoopten we dat het delen van de verhalen jongeren en ouders op indirecte wijze wat dichterbij elkaar zou kunnen brengen. Dat het op één of andere manier zou kunnen bijdragen tot wederzijds begrip. Onze ambitie is breed, we willen:

De vragen, verhalen en overtuigingen van ouders en jongeren uit de schaduw halen.

Diegenen over wie het gaat hun stem laten horen, hen zelf aan het woord laten in plaats van over hen te praten.

Veel genuanceerdere verhalen en rijkere beelden bewerkstelligen over hoe het zo is kunnen lopen, over de plaatsing en over de betrokken personen zowel bij ouders/jongeren als bij omstaanders en de sociale opinie.

Ouders en jongeren laten ontdekken dat ze zich hebben ingezet en van alles geprobeerd hebben om een verschil te maken (besef van invloed).

Een context creëren voor het delen van emoties en ervaringen (social sharing of emotions). Woorden geven aan ervaringen en emoties en de mogelijkheid bieden om deze te delen met anderen en deze zo bestaansrecht geven in de publieke ruimte.

De mogelijkheid bieden om een respons en alternatieve perspectieven te laten binnen komen. Door hun ervaringen te delen kunnen ouders/jongeren anderen helpen, steunen en inspireren.

Misschien kan er een gevoel van verbondenheid ontstaan met andere jongeren, ouders, met de peergroep (a sense of belonging⁵).

Door de expertise van ouders en jongeren te bevragen en te delen willen we collectieve kennis verzamelen.

⁵ 'A sense of belonging' of vrij vertaald het gevoel ergens bij te horen is een belangrijke determinant voor welzijn

III. Interviews

We wilden een veilige ruimte creëren om jongeren en ouders te beluisteren over hun beleving, vragen en bekommernissen rond de plaatsing. Door het gesprek te framen als een interview konden moeilijke vragen gesteld worden en verkregen we waarde(n)volle antwoorden, waaruit bleek dat elk van de geïnterviewden over heel wat kennis en expertise beschikt. Door de medewerking van ouders en jongeren, begeleiders en contextbegeleiders zowel uit onze eigen voorziening als vanuit vzw Stappen konden we de verhalen van een twintigtal cliënten sprokkelen. Met deze bagage op zak zijn we op zoek gegaan naar een manier om terug te koppelen, om te delen met elkaar en met anderen. Door het anonimiseren van de verhalen kunnen we het private ook in de publieke ruimte brengen. Fragmenten van de geanonimiseerde interviews werden ingesproken en kunnen beluisterd worden op drie **podcasts**.

“Ik zou wel willen weten wat andere jongeren zich afvragen.

Maar, het is ook lastig omdat dit privé is.

Als het allemaal anoniem is en zij ook hun toestemming hebben gegeven om dit te delen,

wil ik het weten” (Emma, 14j)

PODCAST 1

Brief aan een moeder van een geplaatste jongere



PODCAST 2

Gebundelde ervaringen van ouders over de plaatsing van hun kind



PODCAST 3

Gebundelde ervaringen van jongeren over hun plaatsing



IV. Bespreking

In de interviews kwamen een aantal gemeenschappelijke thema's terug. Deze worden met een citaat geïllustreerd:

- De aarzelingen om met elkaar te spreken:

“Ik heb het gevoel dat ik de vragen wel zou kunnen stellen aan papa, hij zou daar niet moeilijk over doen. Aan mama wil ik geen vragen stellen, uit bescherming. Ze zou zich te druk maken. Het zou voor haar te moeilijk zijn” (Milan, 14j)

- Sociale en interpersoonlijke perspectieven op plaatsing:

“Mensen die me niet kennen veroordelen mij. Ze denken dat ik wel heel erge dingen moet gedaan hebben waardoor mijn kind niet meer thuis woont.” (een vader)

- Schuld en schaamte:

“Ouders wiens kinderen niet thuis wonen, praten niet over de plaatsing. Ik vermoed dat dit uit schaamte is, of vanuit een schuldgevoel. Zelf heb ik me ook lange tijd een slechte moeder gevoeld.” (een moeder)

- De zoektocht om met elkaar verbonden te blijven:

“Ik heb veel geprobeerd, zette door maar het blijft lastig dat het niet gelukt is. Hij is en blijft mijn kind. Ik zie hem nog altijd heel graag. Als hij wil afkomen, is hij welkom. Als er iets is, wil ik hem zeker helpen.” (een moeder)

- Het gevoel dat beslissingen genomen worden over hen en niet met hen:

“De consulente zegt me dat ze me naar de jeugdrechter stuurt als ik geen internaat wil. Ik zei, je doet maar... Wist ik veel dat een jeugdrechter mijn hele leven kan bepalen” (Jessy, 17j)

V. Besluit

Niettegenstaande de sterke aarzelingen, hebben we een grote bereidheid ervaren bij ouders en jongeren om te spreken. Zowel jongeren als ouders hebben persoonlijk, sociaal en relationeel leed ervaren. Ze werden geconfronteerd met uitsluiting, met marginalisering. Ze krijgen te maken met individuele beoordelingen en veroordelingen en antwoorden uit de gemeenschap of uit de maatschappij zijn vaak niet toereikend.

Met onze ‘kleine actie’, het project vragen uit de schaduw hebben we het thema uithuisplaatsing en de moeilijkheid of onmogelijkheid om onder één dak te wonen, terug op de gemeenschapsagenda willen plaatsen. We hopen hiermee een stap te hebben gezet in de richting van wederzijds begrip en solidariteit.

“If we hear only one single story about another person we risk a critical misunderstanding. A single story is the construction of negative stereotypes and simplistic views on complex issues and phenomena.”

- Chimamandi di Adichie-

3.4. Accenten in de afdelingen

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

Binnen dit jaarverslag brengen de teams van de twee dagcentra uit onze organisatie hun verhaal. Zij geven graag een inkijk in wat in 2021 hun energie heeft gevraagd. Dagcentrum Letha legde zich toe op een meer preventieve aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Dagcentrum De Pedaal illustreert de nood die er is aan flexibiliteit en creativiteit om aan de individuele noden van de jongeren te (blijven) voldoen.

3.4.1. Dagcentrum Letha – preventieve aanpak van grensoverschrijdend gedrag

We herwerkten onze werkinstructie: “omgaan met grensoverschrijdende situaties en agressie” grondig. We namen afscheid van de PVT-technieken en time-out als afzonderingsruimte. De focus en investering komt nu te liggen op een meer preventieve aanpak van grensoverschrijdend gedrag.

Niet alleen het team ging aan de slag, maar ook de **kinderen** werden **meegenomen in** dit **proces**. We zoomen in op enkele accenten:

1. Er wordt preventief met kinderen in gesprek gegaan vanaf de start van een begeleiding

Bij de start van de begeleiding wordt met elk kind bekeken wat er bij hem/haar zou kunnen helpen in situaties van woede en verdriet aan de hand van een **rustplan**.

In het plan wordt samen met de kinderen stilgestaan en nagedacht over hoe de begeleiders het best kunnen reageren bij uitgesproken emoties en hoe we alert kunnen zijn voor bepaalde gevoeligheden of triggers. Dit plan is een dynamisch gegeven, dat steeds aangepast en veranderd kan worden samen met het kind, en mee evolueert in zijn/haar ontwikkeling.

Mijn rustplan

Ik ben Marloes jaar.

Hoe kan je aan mij zien dat ik boos ben?

Hoe kunnen begeleiders mij helpen wanneer ik BOOS ben?

Waar ga ik dan het liefst naartoe?

Wat kan mij helpen om minder boos te worden?

Zo kan je aan mij zien dat ik rustig geworden ben:

Mijn rustplan

Ik ben Marloes jaar.

Hoe kan je aan mij zien dat ik verdrietig ben?

Hoe kunnen begeleiders mij helpen wanneer ik VERDRIETIG ben?

Waar ga ik dan het liefst naartoe?

Wat kan mij helpen om minder verdrietig te zijn?

Zo kan je aan mij zien dat ik minder verdrietig ben:

Binnen de 6 maanden na de start, willen we per kind de **rustbarometer** (via Icobra of Life City app) zo goed mogelijk in kaart brengen. We gaan dus samen zoeken naar wat zaken zijn die kinderen rust kunnen geven.



II. We investeren in plekken die rust kunnen bieden

We stonden stil bij welke ruimtes in ons dagcentrum kinderen rust kunnen bieden. Het groepsleven van 10 kinderen kan soms intens zijn, en kinderen hebben hier niet altijd behoefte aan.

Zo ontstonden de **rustige ruimte**, de **stoomplek** buiten en de **aPART** ofwel PrikkelArme Ruimte.

Alle drie de ruimtes werden besproken met de kinderen. De rustige ruimte en de stoomplek kwamen aan bod in onze 'kring'. Voor de aPART, vroegere Time Out, werd bij elk kind via een individuele bevraging gepeild naar de beleving hiervan.

Zowel vanuit het team als vanuit de visie van de kinderen ontstond het idee om een rustige buitenplek te ontwikkelen, genaamd 'de **stoomplek**'. De stoomplek was een volledige nieuwe plek, die zowel inhoudelijk als praktisch met de kinderen samen werd ingevuld.

Enerzijds is het een plek waar je even alleen kan zijn, tot rust kan komen en



waar je je gevoelens in alle veiligheid kan uiten. Anderzijds gaat het om een plek waar je even uit een situatie kan ontsnappen (een ruzie, een droevig moment) en waar herstel mogelijk is. De plek is een vrijwillige, toegankelijke plaats in de tuin waar ontlasting mogelijk is.

Er werd een **houten constructie** gemaakt, waar met verloop van tijd, klimplanten zullen groeien, zodat de plek wat privacy en geborgenheid geeft aan de tuin.



In deze stoomplek staat ook een **babbelbank**, waar kinderen hun gevoelens van verdriet of woede na ontlasting bespreekbaar kunnen maken, zowel met een begeleider, als met andere kinderen die betrokken waren bij de situatie. Deze bank nodigt uit tot een herstelgesprek wanneer kinderen er klaar voor zijn.



De grond is voorzien van een **schorsbodem**, wat zorgt voor een aangename en zachte ondergrond.

In de stoomplek is ook een **krijtbord** te vinden. Dit kan dienen als een communicatiemiddel naar de begeleiding toe, maar kan ook een mogelijkheid zijn voor de kinderen om hun gevoelens op te schrijven.

In de stoomplek is tenslotte ook een **bokszak** aanwezig. Deze heeft als hoofddoel ontlading van woede, verdriet, frustratie, ... mogelijk te maken. Het ontladen van deze energie zou de kinderen kunnen helpen om terug rust terug te vinden en ruimte te maken voor een (herstel)gesprek. Het zou de kinderen ook moeten helpen om te dalen in fasen volgens hun crisisontwikkelingsmodel.



3.4.2. Dagcentrum De Pedaal – flexibiliteit en creativiteit

Een dagcentrumwerking wordt vaak omschreven als ‘mobiel-ambulante’, soms horen we ‘semi-residentieel’ en ook wel eens ‘naschoolse opvang’.

Zelf spreken we liever over ‘onze werking’; wat dat precies inhoudt, verandert naargelang tijd en context.

Ter illustratie

Het is donderdagmiddag 11.30u. Als begeleider met voormiddagpermanentie weet ik dat Jo examenstudie heeft en elk moment kan binnen vallen na zijn examen van vandaag. In de planning doe ik vandaag samen met hem zijn studie.

Het eten is al klaar, gewoon nog opwarmen straks, na de maaltijd heeft hij nog even vrij en dan start zijn studie voor het examen van morgen, tussendoor een pauze en wat aanmoedigende woorden en we komen er wel. Hij blijft tot 17u vandaag, dat is met zijn mama afgesproken. Dat lijkt allemaal goed geregeld.

Om 13u komt ook Ella naar het dc. Zij volgt BO en heeft vandaag geen school. De algemene groepswerking geeft haar eigenlijk teveel prikkels en leidt bij haar frequent tot hyperactief ongecontroleerd gedrag. Aangezien ze toch geen school heeft, plande haar IB een activiteit voor hen twee tussen 13u – 16u.

Het is nu 13.15u en nog geen Ella te zien. Jo speelt buiten wat met de basketbal. Hij wil nog even alleen zijn alvorens straks de studie start.

Geen antwoord op Ella's gsm. Volgens haar mama wist ze goed genoeg dat ze bij ons werd verwacht. Mama is op haar werk en kan ons niet veel meer vertellen.

13.30u: ik stuur Jo alvast naar de studieruimte en overleg even met de IB: zij gaat bij Ella thuis langs om haar te zoeken. Ze stuurt eerst nog een sms naar de mama zodat deze hiervan af weet.



14.05u: mijn collega laat weten dat Ella thuis is maar geen zin had om te komen. Ze raakte wel binnen bij Ella en ze zal de geplande act. laten vallen en een IB-gesprek bij Ella thuis doen.

14.30u: Jan komt onverwacht maar enthousiast de leefgroep binnengewandeld. De leraar voor de laatste 2 lessen blijkt afwezig. Hij mocht de school vroeger verlaten.

Ik vertel hem dat Jo in de studie zit en ik me dus niet volledig aan hem kan wijden. Beiden zullen zich afwisselend zelfstandig moeten bezig houden.

Jan vraagt zich luidop af wat hij kan doen, hij verveelt zich.

Geen probleem: de trampoline moet opgezet worden, er is nog een nachtlampje in de crearuimte dat op afwerking wacht (waar hij al eens mee gestart was) en er is nog een fiets met een platte band die mag hersteld worden.

Hij kiest voor de trampoline maar dit blijkt net te moeilijk voor Jan. Hij heeft veel instructies nodig die hij niet altijd kan krijgen aangezien Jo ook mijn hulp vraagt bij een hoofdstuk.

Jan laat de onderdelen vallen en trekt zich terug in de crea om verder te werken aan zijn lampje.

Het voorbije jaar hebben we gemerkt dat de klemtoon van onze werking niet meer automatisch tussen 16u – 19u valt. De illustratie op de vorige pagina is hiervan een mooie getuige.

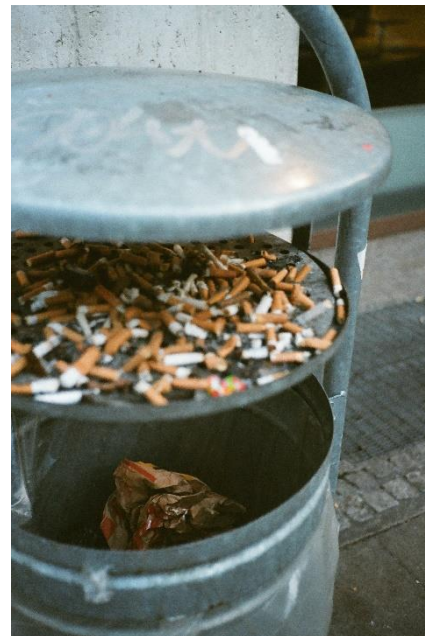
Er blijken **veel wisselende onverwachtse vragen** en situaties waar we een antwoord op proberen bieden. We trachten dit te verwezenlijken op verschillende manieren.

I. Aanklappen bij de jongeren (en de gezinnen)

Een IB of contextcontact kan zowel binnen- als buiten het dagcentrum.

Wanneer een jongere niet komt opdagen en een begeleider zoekt hem/haar thuis op heeft dit vaak een positief effect.

Het hoeft ook niet altijd de desbetreffende individuele- of contextbegeleider te zijn die een “verrassingsbezoekje” brengt. Eender welke collega kan dit doen.



II. Differentiëren binnen de groepswerking

Vrije momenten binnen de leefgroepwerking proberen opvullen op basis van individuele interesse.

Preventief werken: iemand met een bal naar buiten sturen om wat te voetballen, naar de creasturen of even laten tekenen of papiertjes scheuren in de gespreksruimte boven wanneer we irritatie opmerken alvorens het echt escaleert. Wat werkt voor wie?

“Waarom hoeft die niet te komen vandaag?” Het was een vraag die vroeger maakte dat we de werking voor iedereen probeerden gelijk schakelen. Vandaag kijken we op casusniveau; wie heeft wat nodig? Wie heeft welke competenties? We verkennen vrijetijdsoplossingen buiten het dc en proberen deze op te starten.

III. Dagbesteding tijdens de schooluren

Time Out- projecten en Naft-trajecten hebben lange wachtlijsten. Scholen en CLB's weten niet altijd waar naartoe met jongeren waarbij het moeilijk loopt op school. Bij een schorsing of uitsluiting wordt de procedure zo gevolgd dat de school zelf geen opvang hoeft te voorzien.

Wanneer een leerling bij ons is ingeschreven, wordt er vaker naar het dagcentrum gekeken voor "opvang".



Uitsluiting van school: een jongere valt zonder dagbesteding. We proberen (een deel van) de dag toch in te vullen. Een begeleider maakt zich beschikbaar om "iets" te doen met de jongere.

Vrije dag: afhankelijk van de casus en de beschikbaarheid van personeel bekijken we de mogelijkheden voor een individueel contact binnen de schooluren.

De invulmogelijkheden zijn ruim en de planning gebeurt in overleg met de ouders. Het kan gaan om een actieve, meer sportieve invulling. Maar evengoed om een meer inhoudelijk IB-moment of een praktische invulling (bv. zoektocht naar een nieuwe school)

IV. E-learning

Het woord van de voorbije jaren! Tijdens de collectieve schoolsluitingen (en ook tijdens vrije dagen) voorzien we de mogelijkheid dat jongeren online-lessen en afstandstaken bij ons kunnen volgen en maken.



Opsplitsen van de groepsruimten.

We voorzien een laptop (indien nodig).

Planning van aanwezigheid in samenspraak met de ouders.

De mate van individuele ondersteuning is afhankelijk van de noden van de jongere.

We bieden tijd, ruimte en ondersteuning; de jongeren zelf zijn verantwoordelijk voor de inhoud. Het is uiteindelijk een oefening in zelfstandig leren en werken.

4. ZELFEVALUATIE

4.1. Groeಿನiveaus

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

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

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

Het lijkt echter dat we in dit onderdeel bijna dezelfde tekst kunnen 'knippen en plakken' als voorgaande jaren: opnieuw hebben we gemerkt dat coronaperikelen, in combinatie met andere dwingende tendensen (zie XXX) **heel wat processen hebben vertraagd of uitgesteld**. Er is ook in 2021 ontzettend hard gewerkt, al zal dit niet tot uiting komen in een verandering van de groeಿನiveaus. Het schema met alle groeಿನiveaus voor de verschillende thema's dat te vinden was in vorige jaarverslagen, blijft dan ook opnieuw ongewijzigd.

In ons jaarverslag van 2020 durfden we ons nog sterk te maken dat we met heel wat thema's een doorstart konden maken in 2021. Dit gebeurde ook door te **werken aan de grote fundamenteën** van onze organisatie (missie – visie – strategie – herwerking kwaliteitszorg - ...). We vertrouwen er op dat doorheen de uitvoering van ons komende meerjarenplan, dit zijn **weerslag zal kennen in de groeಿನiveaus**.



4.2. Terugblik op de kwaliteitsplanning en verbeteracties

Bladeren we in het jaarverslag van 2020, dan viel al te lezen dat de grote voornemens voor 2021 bestonden uit volgende zaken:

- Vanaf mogelijk prioriteit geven aan het verder **herdenken van de missie, visie en strategie**, in samenwerking met onze externe partner Streetwize. Heel wat andere processen zullen hier uit voortvloeien.
- Tegelijkertijd hopen we een **strategisch beleidsplan** te kunnen opstellen voor de komende 5 jaar, alsook de langverwachte **personeelstevredenheidsmeting** uitrollen.

Wie de tijd kon nemen het jaarverslag van dit jaar (2021) door te nemen, zal kunnen bevestigen dat we **geslaagd** zijn **in deze voornemens**.

5. PLANNING EN VOORUITBLIK

De concrete kwaliteitsplanning voor 2022 staat bijna volledig in het teken van het **verder uitwerken van het strategisch meerjarenplan**, tegelijkertijd met de **uitrol van het nieuwe kwaliteitssysteem** dat structureel dit meerjarenplan zal dragen.

Tegelijkertijd zullen processen die reeds lopende waren terug worden heropgepikt vanaf dat daar ademruimte voor komt. Hier en daar zal er vermoedelijk nog een noodzakelijkheid tussen springen, zoals een onverwachte Inspectie of het verder inpikken op realiteiten (zoals het aantrekken van nieuwe medewerkers).

In ieder geval zullen **medewerkers actief** worden **meegenomen** in dit hele verhaal van plannen, vooruitblikken en nadien samen vooruitgaan. Een personeelsvergadering in het voorjaar zal hier mee vorm aan geven.

De specifieke kwaliteitsplanning schrijven we niet neer in dit kwaliteitsverslag. Wie daar toch graag een glimp van wenst op te vangen, is te allen tijde welkom bij de kwaliteitscoördinator.