

Kwaliteitsverslag 2017

Martens-Sotteau vzw



Contactgegevens:

Martens-Sotteau vzw
Meerhoutstraat 49
9041 Oostakker
Tel. 09/255 90 10
www.martens-sotteau.be

Inhoudstafel

1. Inleiding	p.3
2. Organisatie vzw Martens-Sotteau	p.4
2.1. Voorstelling	p.4
2.2. Organogram	p.4
2.3. Personeelsgegevens	p.6
2.3.1. Actief personeelsbestand	
2.3.2. Niet-actief personeelsbestand	
2.4. Stages	p.9
2.5. Raad van Bestuur	p.9
3. Cijfers en conclusies	p.10
3.1. Bezetting	p.10
3.2. Cijfers per module	p.10
3.2.1. Modules ‘verblijf in een leefgroep’ – ‘kamertraining’	
3.2.2. Module ‘dagbegeleiding in groep’	
3.2.3. Module ‘contextbegeleiding’	
3.2.4. Module ‘crisisverblijf’ en schakelingen	
4. Werking en accenten in 2017	p.31
4.1. Algemeen: vzw Martens-Sotteau	p.31
4.1.1. Opendeur ‘Martens-Sotteau onderweg...’	
4.1.2. Verdiepen afdelingsoverschrijdende werking – positie beleidsteam	
4.1.3. Uurroosters en ADV	
4.1.4. Informatica	
4.1.5. Infrastructuur	
4.1.6. Therapie	
4.1.7. Klachten	
4.1.8. Kwaliteitszorg	
4.1.9. Informatieveiligheid	
4.1.10. Preventie en bescherming op het werk	
4.1.11. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg	
4.1.12. Vorming en opleiding	
4.1.13. Reflectie op planning uit jaarverslag 2016	
4.2. Verdieping per afdeling/team	p.46
5. Kwaliteitsplanning	
5.1. Algemeen vzw Martens-Sotteau	p.57
5.2. Per afdeling/team	p.59

1 Inleiding

Beste lezer,

voor u ligt het jaarverslag 2017 van vzw Martens-Sotteau. Het was opnieuw een bijzonder jaar, waarin op verschillende gebieden binnen de vzw heel wat werk werd verricht.

Dit verslag tracht hiervan een bundeling te zijn, al is dit zoveel meer vereenvoudigd in vergelijking met de complexe realiteit waar onze medewerkers soms voor staan.

Na een algemene voorstelling van de vzw Martens-Sotteau, volgt in dit verslag informatie rond het personeelsbestand van de organisatie. Vervolgens worden de bezettingscijfers en demografische gegevens gedetailleerd omschreven. Uit deze cijfers worden enkele conclusies gedistilleerd.

In het daaropvolgende hoofdstuk kan u inhoudelijke accenten en info over vormingen en samenwerkingen uit 2017 lezen. Naast een beschrijving van onze kwaliteitswerking, wat jaarlijks de revue passeert, belichten we in dit verslag ook specifiek het thema 'onthaal van de gebruiker'. Tot slot worden de plannen voor 2018 in de verschillende werkingen omschreven.

Dit verslag is het resultaat van de inzet van heel wat medewerkers, de inbreng van kinderen en jongeren, en de uitwisseling met ouders en verwijzers. Dank daarvoor.

Veel leesgenot,

Luk Schollaert
voorzitter Raad van Bestuur

2 Organisatie vzw Martens-Sotteau

2.1 Voorstelling

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

- 32 modules 'verblijf'
- 20 modules 'dagbegeleiding in groep'
- 73 modules 'contextbegeleiding' (waarvan er 69 'contextbegeleiding' zijn en 4 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen')

Deze modules bieden we aan in 4 afdelingen overheen 3 verschillende locaties.

Het begeleidingstehuis Martens-Sotteau is gevestigd in de nabijheid van Oostakker-centrum. Er zijn drie huizen. Elk huis heeft een grote leefruimte, individuele slaapkamers en een ruime tuin. Daarnaast zijn er 7 studio's, gebouwd rond een binnenplaats. Verder is er ook een administratief gebouw, een centrale keuken, een werkatelier en de nodige berging.

Huis 1 is een Leefgroep voor kleuters en lagere schoolkinderen. Huis 2 is een verticale Leefgroep: er verblijven zowel kleuters, kinderen, pubers en adolescenten. Huis 3 is een groep voor jongens en meisjes tussen 12 en 18 jaar. In de studio's van kamertraining is de minimumleeftijd 16 jaar. Daarnaast bieden we ook begeleid wonen aan voor jongeren vanaf 17 jaar. Elke werkvorm is gemengd.

In termen van modules bieden we hier 'verblijf', 'contextbegeleiding' en 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen' aan.

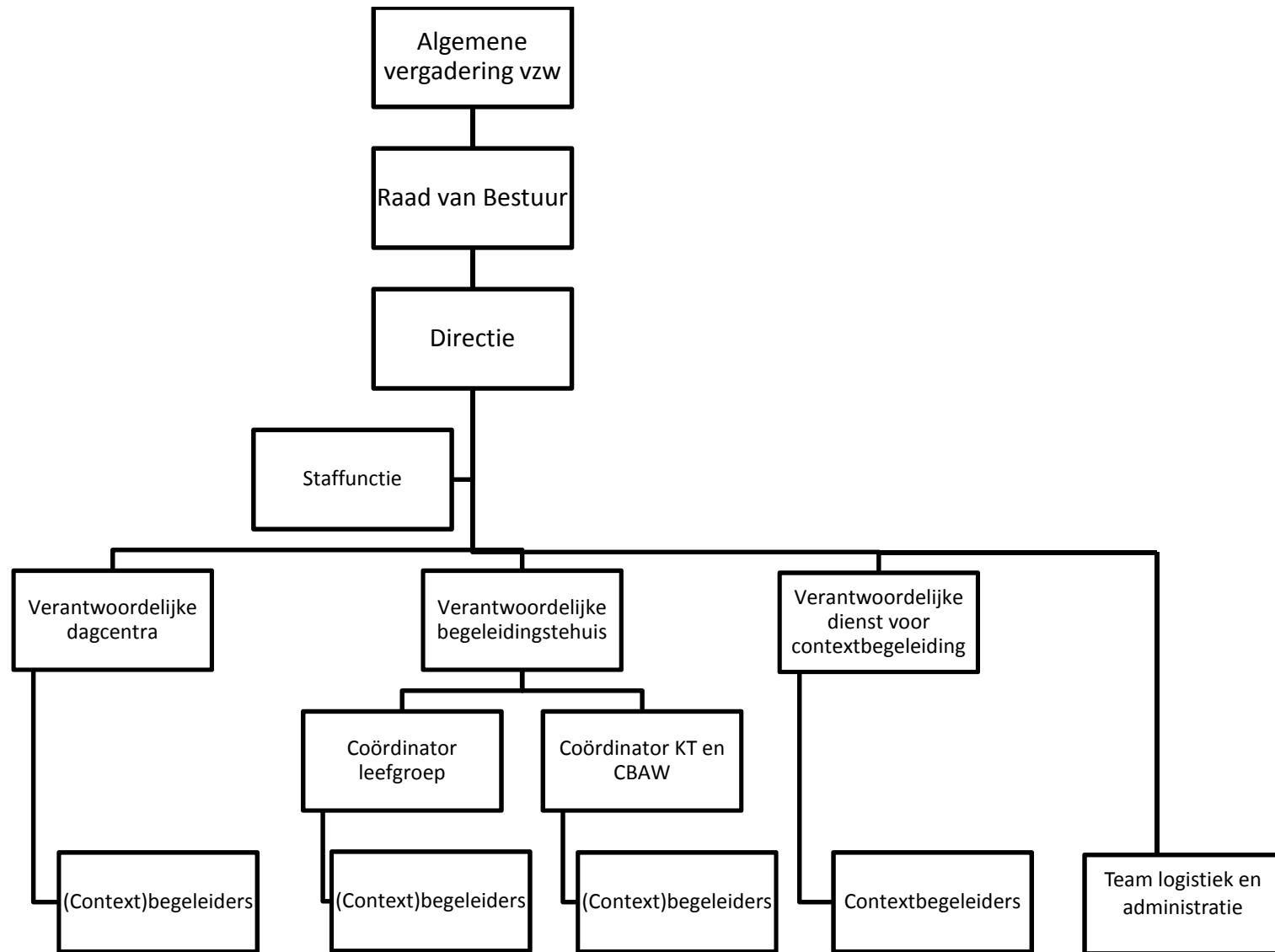
Dagcentrum Letha is een dagcentrum voor kinderen tussen 6 en 12 jaar. Het is gelegen in het centrum van Ledeberg. Dagcentrum De Pedaal is een dagcentrum voor adolescenten. Jongeren tussen 12 en 18 jaar kunnen daar terecht. De Pedaal ligt in de buurt van Gent-Dampoort.

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

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

2.2 Organogram

Onderstaand organogram geeft de wijze weer waarop de taken in de organisatie verdeeld zijn over functies en hoe die taken op elkaar zijn afgestemd. De functies vallen niet noodzakelijk samen met personen. In dit organogram zijn alle functies opgenomen die mee de werking dragen en wordt duidelijk wie rapporteert aan wie.



2.3 Personeelsgegevens

In wat volgt vindt u heel wat achtergrondinformatie over onze medewerkers, waarbij er een onderscheid gemaakt wordt tussen het 'actieve' en 'niet-actieve' personeelsbestand in 2017.

2.3.1. Actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2017 (N=58)

1. Verdeling op basis van functie

Functie	Aantal personen op 31/12/2017	Aantal VTE op 31/12/2017
Directie	1	1,00
Administratie/boekhouding/lonen	2	1,59
Teamcoördinatoren en –verantwoordelijken	5	4,26
(Context)begeleider	42	30,97
H1 (verblijf)	9	6,83
H2 (verblijf)	8	5,48
H3 (verblijf)	7	5,77
KT/CBAW (autonoom wonen)	4	2,63
Sigma (contextbegeleiding)	3	2,35
Letha (dagbegeleiding in groep)	6	3,95
De Pedaal (dagbegeleiding in groep)	5	3,96
Psychotherapeut	1	0,09
Logistiek	8	5,40
huishoudhulp/naaister	5	3,25
kok	1	0,55
klusjesman	2	1,60
Totaal	*59	43,31

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

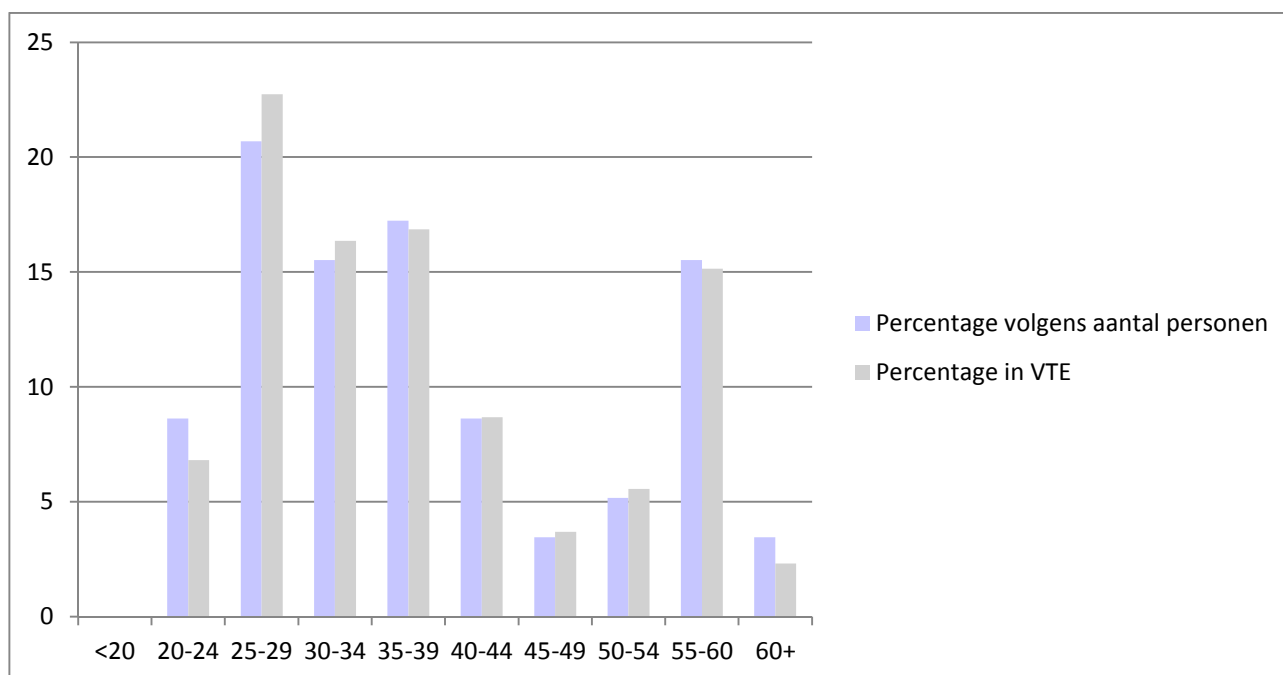
2. Verdeling op basis van geslacht

Geslacht	Aantal personen	Percentage volgens aantal personen	Aantal VTE	Percentage in VTE
Man	14	24,14%	10,54	24,34%
Vrouw	44	75,86%	32,77	75,66%

Conclusie: in vergelijking met 2016 is het personeelsbestand op basis van geslacht quasi gelijk gebleven.

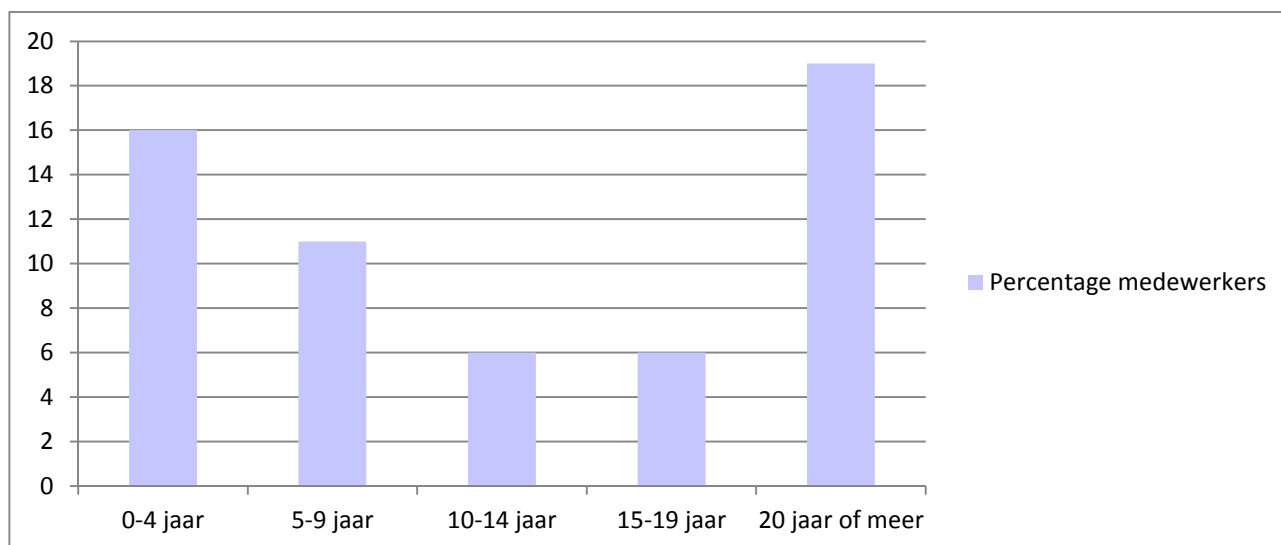
3. Leeftijdsverdeling

Leeftijd	Percentage volgens aantal personen	Percentage in VTE
<20	0,00%	0,00%
20-24	8,62%	6,81%
25-29	20,69%	22,74%
30-34	15,52%	16,35%
35-39	17,24%	16,86%
40-44	8,62%	8,68%
45-49	3,45%	3,69%
50-54	5,17%	5,56%
55-60	15,52%	15,15%
60+	3,45%	2,31%



Conclusie: uit deze gegevens blijkt dat bijna 1/4^e van de medewerkers 55 jaar of ouder zijn. Dit is een belangrijk aspect in de organisatie op vlak van personeelswerking (bv. gaan binnen enkele jaren op pensioen, kunnen beroep doen op ADV-dagen, e.d.m.).

4. Anciënniteit



Conclusie: uit deze grafiek blijkt dat er heel wat medewerkers zijn die vrij recent gestart zijn, maar ook dat er heel wat medewerkers zijn die al een lange loopbaan binnen de organisatie hebben opgebouwd.

5. Verhouding voltijds-deeltijds

	Aantal personen op		Aantal VTE op	
	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2017
Voltijds	8	4	8,00	4,00
Deeltijds	48	54	35,20	39,41

Conclusie: ten opzichte van vorig jaar blijkt het aantal personen dat voltijds werkt te zijn gehalveerd en blijkt nog geen 7% van de medewerkers voltijds te werken.

6. Afwezigheden en vervangingen doorheen 2017

Onderstaande tabel geeft informatie over medewerkers die doorheen 2017 een tijd afwezig waren, maar die op 31/12/2017 terug aan de slag waren.

Afwezigheid	Aantal personen in 2017
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	1
Arbeidsongeval	1
Langdurige ziekte	2
Tijdskrediet	1
Totaal	5

De volgende tabel biedt informatie over personen die vervangingen gedaan hebben doorheen 2017, maar die op 31/12/2017 niet meer in dienst waren.

Vervangingen	Aantal personen in 2017
Jobstudent	4
Tijdelijk contract	18
Totaal	22

2.3.2. Niet-actief personeelsbestand: situatie op 31/12/2017 (N = 7)

Afwezigheid	Aantal personen op 31/12/2017
Moederschapsbescherming (preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, borstvoedingsverlof)	3
Langdurige ziekte	1
Brugpensioen	3
Totaal	7

2.4 Stages

School	Opleiding	Afdeling
VSPW	Bachelor in de orthopedagogie	H1
VPSW	Graduaat orthopedagogie	Letha
VSPW	Graduaat orthopedagogie	De Pedaal
Hogeschool Gent	Bachelor in de orthopedagogie	H2
Hogeschool Gent	Bachelor in de orthopedagogie	H2
Hogeschool Gent	Bachelor in de orthopedagogie	De Pedaal
Hogeschool Gent	Bachelor in de orthopedagogie	De Pedaal
Vives Kortrijk	Bachelor in de orthopedagogie	Letha

2.5 Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur veranderde in het jaar 2017. Eén extra persoon vervoegde de oorspronkelijke leden, waardoor er nu 8 personen zich hiervoor engageren. Wie zetelt in de Raad van Bestuur is terug te vinden op de website van onze organisatie.

3 Cijfers en conclusies

Hieronder zijn enkele cijfergegevens te vinden van het voorbije werkjaar. De situatie op 31/12/2017 wordt beschreven, alsook de in- en uitstroom. Hierbij werd geprobeerd zoveel mogelijk de logica van de modules te volgen.

3.1 Bezetting 2017

Module	Maximum	Bezetting 2013	Bezetting 2014	Bezetting 2015	Bezetting 2016	Bezetting 2017
Verblijf/kamertraining	32	98,7%	96,6%	94,0%	97,7%	91,4%
Dagbegeleiding in groep	20	-	-	73,7%	69,6%	93,3%
Contextmodules	73	93,5%	98,1%	94,8%	99,4%	92,2%
Laag intensief	51	-	-	98,2%	107,8%	97,3%
Breedsporig	18	-	-	95,0%	82,2%	85,6%
CBAW	4	-	-	73,8%	70,8%	57,4%
Totaal (incl. dagbgl in groep)	125	95,2%	97,3%	93,5%	95,5%	92,2%

3.2 Cijfers per module

Zoals beschreven onder '2.1. Voorstelling' biedt vzw Martens-Sotteau meerdere modules aan op verschillende locaties. Cliënten kunnen dan ook schakelen van de ene module naar de andere. In wat volgt worden de cijfergegevens gegeven voor de modules 'verblijf in een leefgroep' en 'kamertraining', voor de module 'dagbegeleiding in groep' en voor de module 'contextbegeleiding'. Tenslotte krijgt u nog informatie mee rond de module 'crisisverblijf' en rond schakelingen binnen de organisatie.

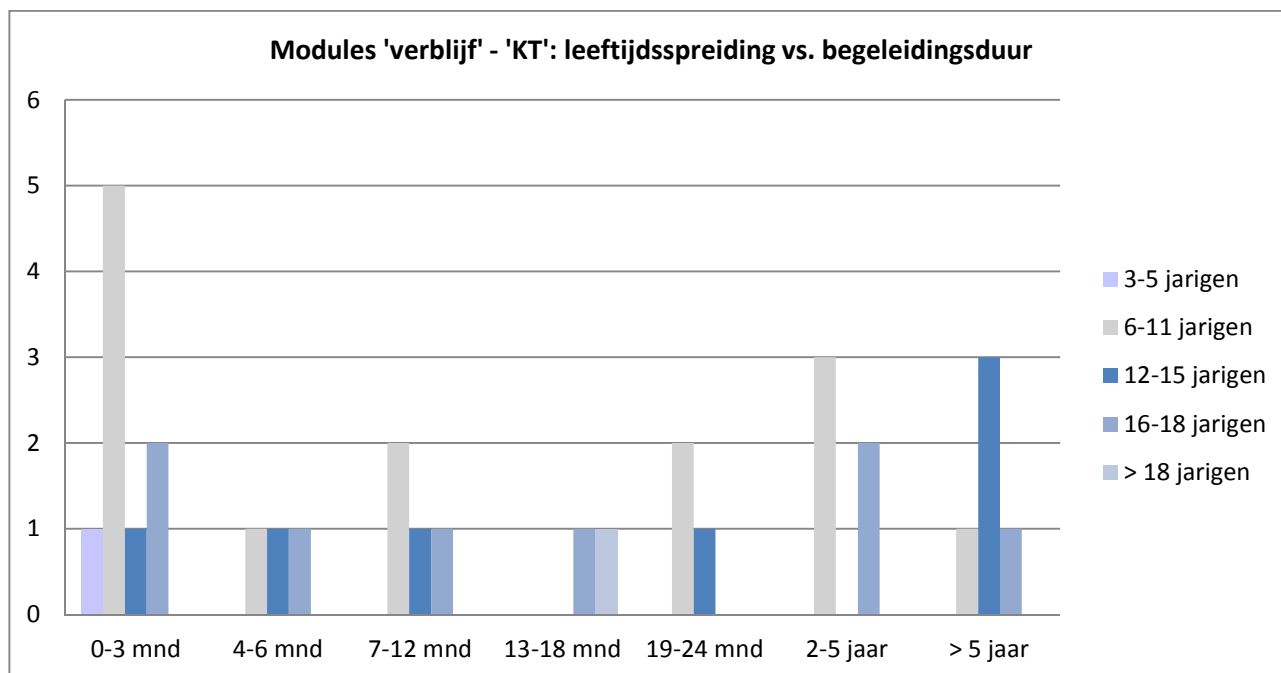
3.2.1. Modules 'verblijf in een leefgroep' – 'kamertraining'

1. Benutting 2017 (in percentages)

Maand	Verblijf in een leefgroep		Kamertraining		Totaal 'verblijf – KT' 2017
	2016	2017	2016	2017	
Januari	79	71	83	65	70,06
Februari	76	68	84	73	68,86
Maart	79	72	77	61	69,96
April	78	61	80	59	60,94
Mei	77	70	83	75	71,37
Juni	81	70	69	79	72,08
Juli	54	48	71	77	53,23
Augustus	57	50	67	66	52,82
September	77	59	68	91	65,21
Oktober	68	57	69	84	65,52
November	61	66	64	79	68,13
December	62	69	58	85	74,27
Totaal	-	-	-	-	65,63

2. Situatie op 31/12/2017

Aanmelder	Verblijf	Kamertraining	Totaal/aanmelder
Zonder gemandateerde voorziening	0	1	1
VK	0	0	0
OCJ	3	1	4
Jeugdrechtbank	22	4	26
Totaal	25	6	31

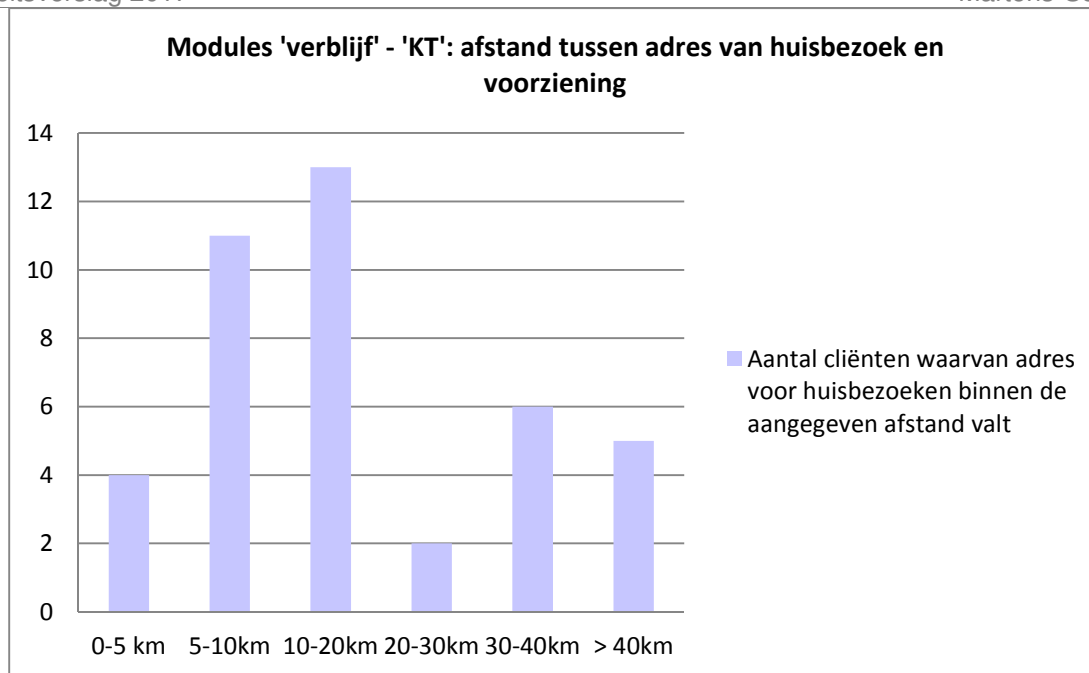
**Conclusie:**

De grafiek maakt duidelijk dat een aantal 6-11 jarigen en enkele 12-15 jarigen respectievelijk reeds een parcours van 2-5 jaar en van meer dan 5 jaar achter de rug hebben binnen de organisatie.

Opmerking:

Aangezien er vanuit Martens-Sotteau meerdere modules worden aangeboden, hebben sommige cliënten in totaal reeds een langere begeleidingsduur binnen de organisatie doordat zij voorheen (een) andere module(s) hebben doorlopen. In bovenstaande grafiek betreft dit 6 cliënten.

Opleidingsniveau	Aantal
Kleuteronderwijs	2
Buitengewoon kleuteronderwijs	0
Lager Onderwijs	8
Buitengewoon Lager Onderwijs	5
Secundair Onderwijs	15
Buitengewoon Secundair Onderwijs	1
Totaal	31



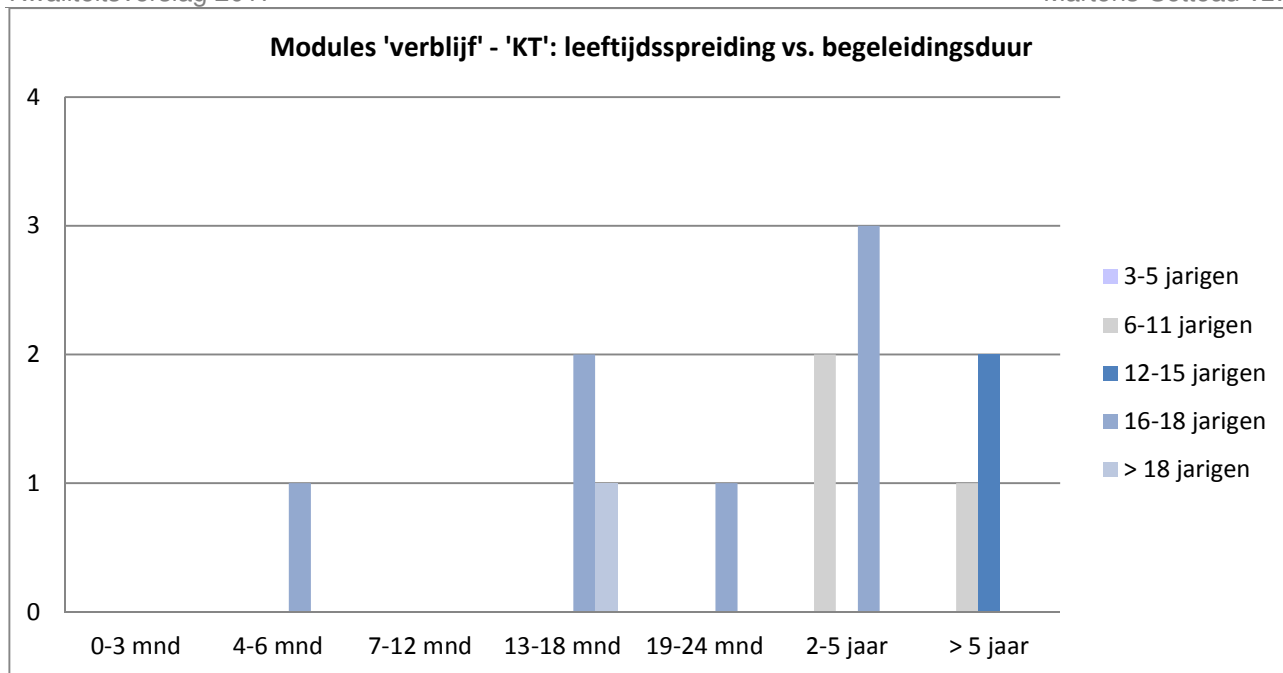
Opmerkingen bij bovenstaande grafiek:

1. Naast de huisbezoeken worden er – zeker vanuit kamertraining – nog veel andere verplaatsingen gemaakt in functie van de begeleiding van het netwerk. Deze zijn niet opgenomen in bovenstaande grafiek, aangezien er binnen de organisatie geen eenduidig systeem bestaat om de niet-systematische bezoeken bij te houden. Toch ervaren we in de dagelijkse werking dat deze inzet op continuïteit en netwerk van invloed is op werkuren, permanenties, e.d.m.
2. Bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden, e.d.m.

3. Afgesloten begeleidingen in 2017

In 2017 werden er in totaal 13 begeleidingen afgerond overheen de verschillende afdelingen die 'verblijf' en 'kamertraining' aanbieden.

Module	Aantal afgesloten begeleidingen
Verblijf	10
Kamertraining	3
Totaal	13

**Opmerking:**

Van bovenstaande cliënten zijn er twee die in totaal, omwille van eerdere schakelingen vanuit andere modules, een langere begeleidingsduur binnen de organisatie hadden bij afronding.

Eén van de cliënten sloot de module 'verblijf' af na 15 maanden, maar werd vanuit Martens-Sotteau wel reeds 2 jaar begeleid.

Hoe afgerond?	Aantal
Naar huis (al dan niet onder toezicht)	4
Naar andere voorziening	2
Interne schakeling naar andere module	7
Totaal	13

4. Opgestarte begeleidingen in 2017

In 2017 werden er 13 nieuwe begeleidingen opgestart binnen de modules 'verblijf' en 'kamertraining'. Informatie over de nieuwe begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Verblijf			Kamertraining	Totaal/leeftijd
	H1	H2	H3		
3-5 jaar	1	0	-	-	1
6-11 jaar	2	3	-	-	5
12-15 jaar	-	0	2	-	2
16-18 jaar	-	0	1	4	5
> 18 jaar	-	-	-	0	0
Totaal	3	3	3	4	13

Aanmelder	Verblijf			Kamertraining	Totaal/aanmelder
	H1	H2	H3		
Zonder gemandateerde voorziening	0	0	0	0	0
VK	0	0	0	0	0
OCJ	0	0	1	1	2
Jeugdrechtbank	3	3	2	3	11
Totaal	3	3	3	4	13

Verblijfplaats bij opstart	Aantal
Andere voorziening	3
Eigen voorziening (vanuit andere module)	5
Thuis (zonder externe begeleiding)	1
Thuis (met reeds externe begeleiding)	2
Crisisopvang in andere organisatie	2
Totaal	13

5. Wachtlijstbeheer 2017: niet-rechtstreeks toegankelijke diensten

Binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke diensten zijn de wachtlijsten bijzonder lang. Binnen deze wachtlijst bestaat er een prioritering, met name het toekennen van de status 'prior' of het organiseren van een fase 2 of fase 3 overleg. We merken dat de wachtlijst in die mate uitgebreid is dat enkel nog cliënten met een prior status instromen.

We gingen meermaals in op een uitnodiging voor fase 2- of fase 3-bespreking maar konden nooit ingaan op de vraag (doordat ons aanbod niet in overeenstemming was met de gezochte hulp). Daarnaast waren er ook meerdere hoogdringende vragen via mail. In 2017 leidde dit tot opname van 2 cliënten in de module 'verblijf'.

Het gevolg van dit hele systeem is dat 'reguliere' wachtenden steeds meer achteruit geschoven worden. Deze tendens is sinds enkele jaren reeds ingezet en lijkt zich verder te manifesteren.

Blijkt er uiteindelijk binnen één van de groepen een vrije plaats te zijn, dan duurt het vaak ook enige tijd alvorens deze vrije plaats kan worden ingenomen. Het lang zoeken naar contactpersonen, het doornemen van de lange lijst kandidaten, het besluiten dat kandidaten geen match zijn met de groep, ... zijn allen factoren die dit proces vertragen.

3.2.2. Module 'dagbegeleiding in groep'

1. Benutting 2017 (in percentages)

Maand	Dagbegeleiding in groep			
	2016	2017		Kwartaalcijfers berekend door BinC
		Redenering: 4 dagen aanwezigheid (dus 80%) geeft benutting van 100%	Verhouding van aanwezige dagen in dagcentrum gedeeld door het aantal weekdays	
Januari	83	64,58	51,67	40,8
Februari	74	72,50	55,24	
Maart	70	77,45	61,96	
April	65	78,29	62,63	41,1
Mei	81	74,69	59,75	
Juni	78	76,99	61,59	
Juli	51	65,31	52,25	36,3
Augustus	63	57,39	45,91	
September	72	76,49	61,19	
Oktober	64	76,42	61,14	43,1
November	78	84,82	67,85	
December	63	74,69	59,75	
Totaal		73,58	58,86	40,3

Conclusie: ondanks het feit dat het binnen beide dagcentra essentieel wordt gezien dat kinderen en jongeren naar het dagcentrum komen, lukt dit niet altijd. Er zijn hiervoor een aantal verklaringen, zeer gelijklopend aan wat ook de vorige jaren te zien was:

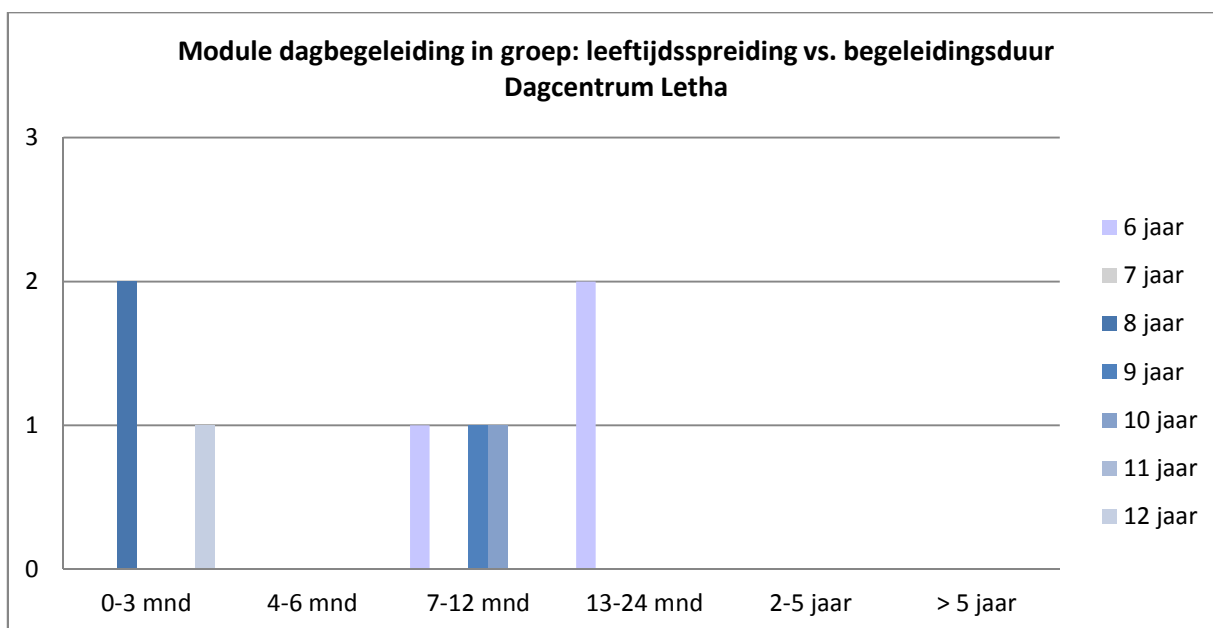
- Ziekte van kinderen en jongeren.
- Spijbelen.
- Het individuele traject dat een jongere loopt (bv. aanwezig op hobby/vrije tijd, huiswerkbegeleiding aan huis, uitstap met het gezin, graduele opbouw van aanwezigheid omwille van jonge leeftijd, stimuleren van kampen in de vakantie, ...).
- Planning van ouders van het gezinsleven (bv. kinderen niet naar het dagcentrum kunnen brengen wegens oudercontact van een ander kind in het gezin, onvoorziene werkomstandigheden, vakantie met gezin, langdurig verlof naar land van herkomst (bij cliënten met buitenlandse roots), ...).
- Gezien de grote instroom vanuit de 'brede instap' is er een zekere vrijblijvendheid merkbaar m.b.t. de aanwezigheid op het dagcentrum. Dit in tegenstelling tot cliënten die worden opgevolgd door een consulent, waar er vanuit de buitenstaanderspositie meer druk kan worden gezet tot aanwezigheid. Toch is ook bij die betreffende cliënten soms weerstand merkbaar, waardoor men niet steeds op de afgesproken dagen aanwezig is.

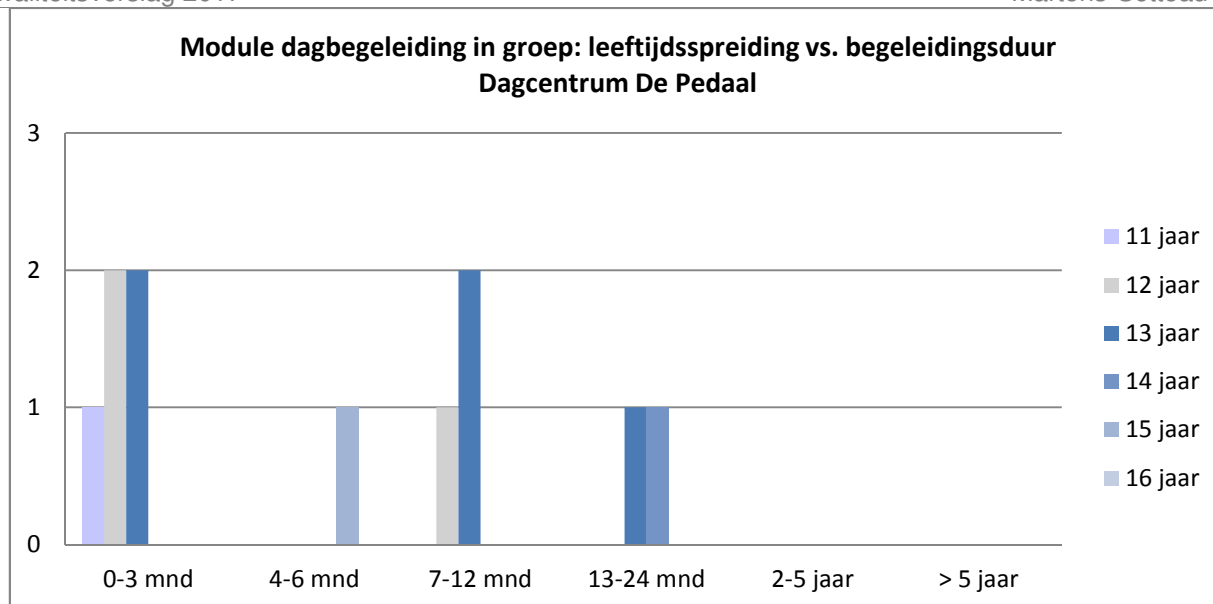
2. Situatie op 31/12/2017

Eind 2017 waren er 18 kinderen/jongeren in dagbegeleiding. Meer informatie is te vinden in de volgende tabellen en grafieken.

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/aanmelder	2016
Brede instap	7	3	10	11
VK	0	0	0	0
OCJ	0	0	0	2
Jeugdrechtbank	1	7	8	7
Totaal	8	10	18	20

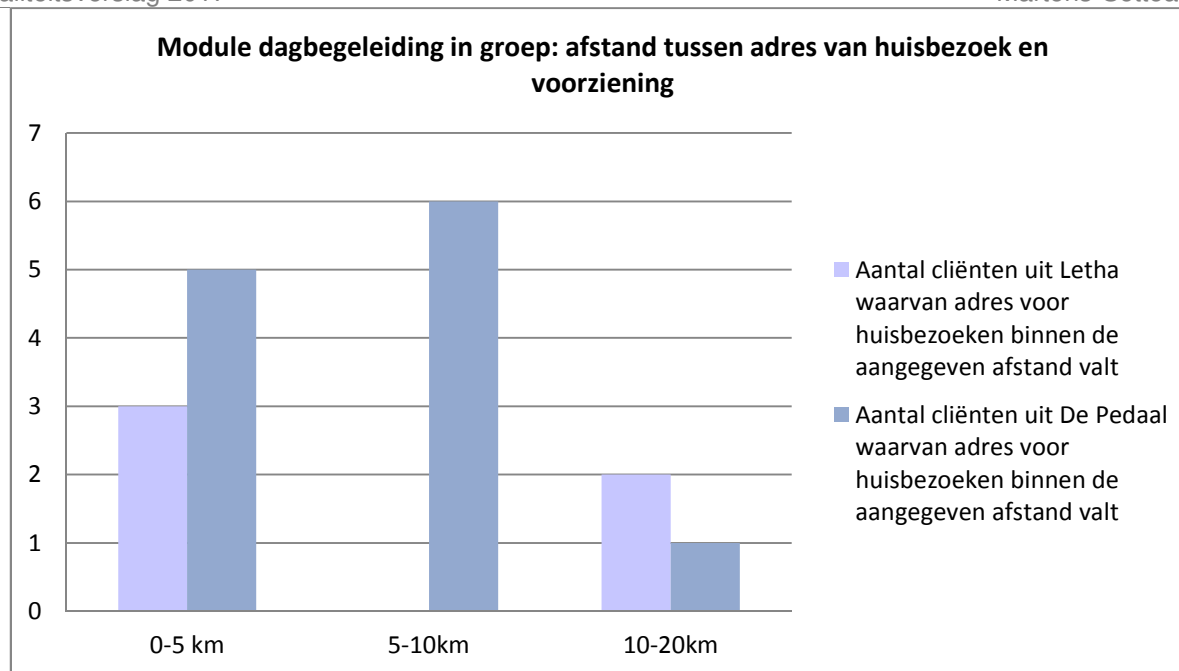
Conclusie: net zoals in 2016 zijn de grootste aanmelders de JRB en de 'brede instap' (vnl. CLB). Opvallend dit jaar is dat het zwaartepunt per aanmelder in beide afdelingen compleet verschillend is: waar Letha grotendeels aanmeldingen kreeg vanuit 'de brede instap', bleek bij De Pedaal de JRB de grootste aanmelder. Deze tendens was vorig jaar minder duidelijk (zie jaarverslag 2016).





Opmerking: in bovenstaande grafieken zijn er drie cliënten opgenomen die – omwille van schakeling in verschillende modules – reeds langere tijd worden opgevolgd vanuit vzw Martens-Sotteau. Eén van deze cliënten heeft reeds een totaaltraject van 8 jaar achter de rug.

Opleidingsniveau	Letha	De Pedaal	Totaal
Kleuteronderwijs	1	-	1
Buitengewoon Kleuteronderwijs	0	-	0
Lager Onderwijs	6	1	7
Buitengewoon Lager Onderwijs	1	0	1
Secundair Onderwijs	-	7	7
Buitengewoon Secundair Onderwijs	-	2	2



Opmerkingen bij bovenstaande grafiek:

1. Bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden, e.d.m.
2. Anderzijds komt het soms voor dat verschillende kinderen uit eenzelfde gezin door een dagcentrum begeleid worden. Huisbezoeken voor deze contexten kunnen dan ook worden gecombineerd.

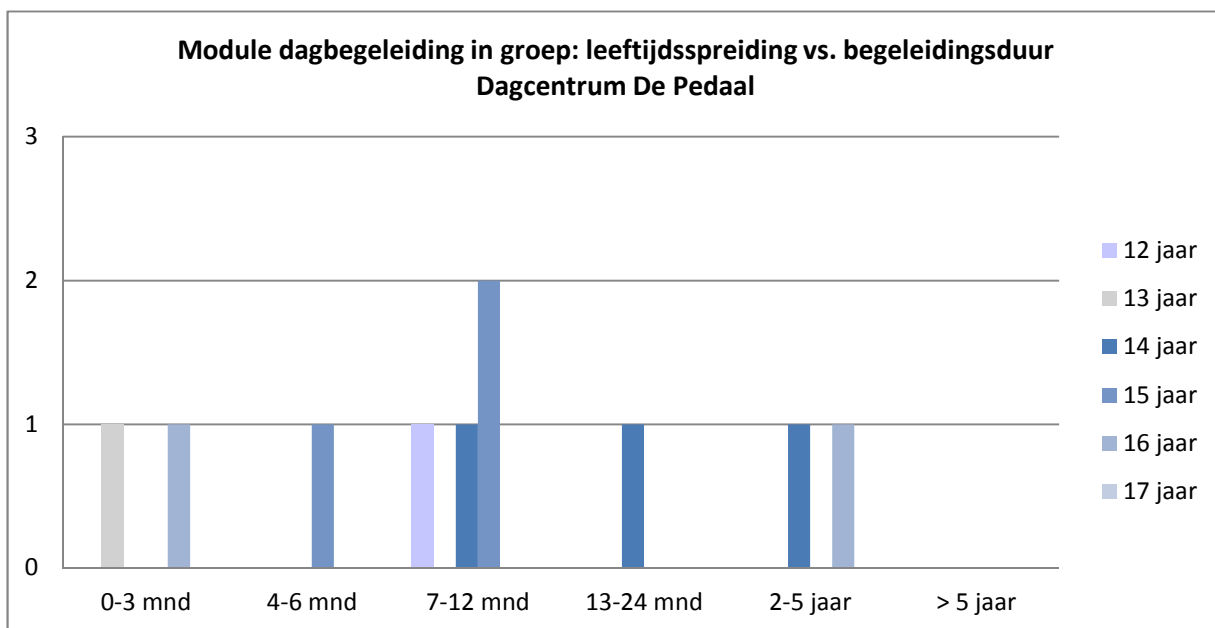
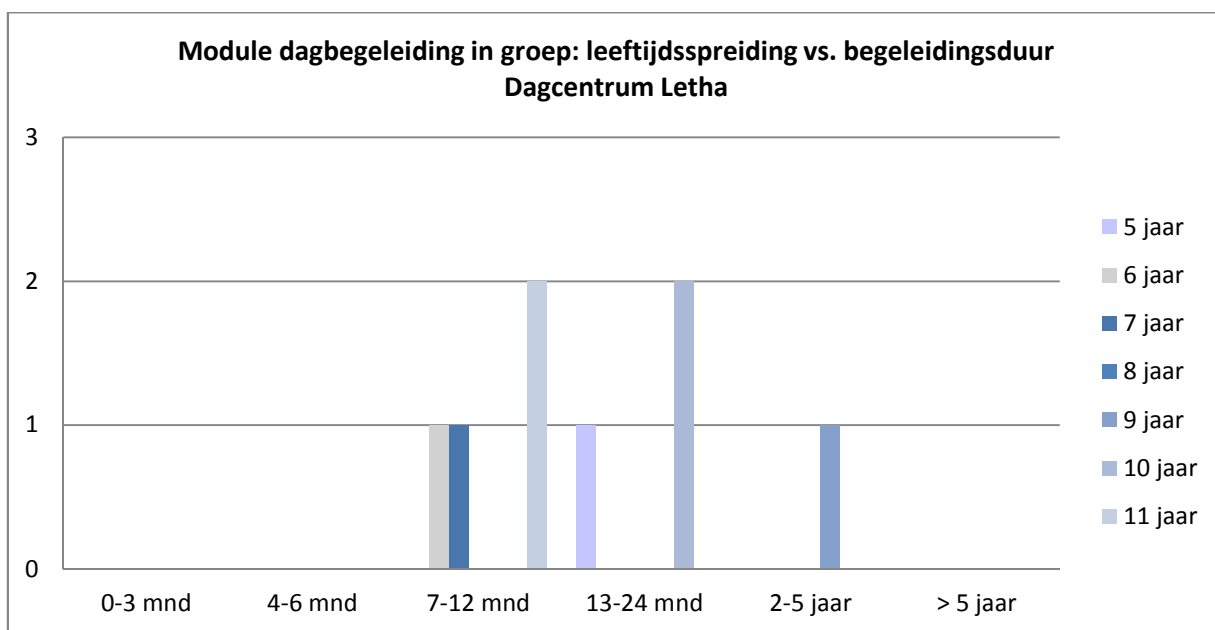
Gezinsgrootte	Letha	De Pedaal*	Totaal
Enig kind	0	3	3
2 kinderen	5	3	8
3 kinderen	2	1	3
4 kinderen	0	0	0
5 en meer kinderen	1	2	3

*Opmerking: van één client kon het exacte cijfer niet worden meegegeven

3. Afgesloten begeleidingen in 2017

In 2017 werden er 18 begeleidingen afgerond vanuit de module ‘dagbegeleiding in groep’. In wat volgt is hierover verdere info te vinden.

Dagcentrum	Aantal afgesloten begeleidingen
Letha	8
De Pedaal	10
Totaal	18



Hoe afgerond?	Aantal
Naar andere voorziening	1
Interne schakeling naar andere module	5
Stroef lopende samenwerking; dossier wordt overgenomen door JRB en/of reeds andere betrokken hulpverlening	3
Naar huis (al dan niet in afwachting van verdere hulpverlening)	9
Totaal	18

Conclusie: de helft van de cliënten beëindigde de hulpverlening door terug naar huis te gaan (al dan niet in afwachting van verdere hulp). Van de overige cliënten verschoof meer dan de helft naar een andere module via een interne schakeling.

4. Opgestarte begeleidingen in 2017

In 2017 werden er in totaal 17 nieuwe begeleidingen opgestart binnen de module 'dagbegeleiding in groep'.

Leeftijdsspreiding	Letha	De Pedaal	Totaal/leeftijd
5-11 jaar	6	1	7
12-15 jaar	1	9	10
16-18 jaar	-	0	0
Totaal	7	10	17

Aanmelder	Letha	De Pedaal	Totaal/aanmelder
Brede instap	5	5	10
VK	0	0	0
OCJ	0	1	1
Jeugdrechtbank	2	4	6
Totaal	7	10	17

Conclusie: in 2017 werd er geen enkel dossier opgestart vanuit het VK. Ook in 2016 was dit eveneens zo.

Verblijfplaats bij opstart	Letha	De Pedaal	Totaal
Eigen voorziening (vanuit andere module)	0	1	1
Thuis (met/na externe ondersteuning)	0	2	2
Thuis	7	7	14

5. Wachtlijstbeheer 2017: dagcentra

Een blik op de verschuivingen in de wachtlijsten van 2017 leert dat er geregeld heel wat tijd zit tussen de datum waarop een nieuwe plaats wordt open gezet en de datum waarop er een effectieve start kan doorgaan. Hiervoor zijn er verschillende redenen:

- Voor aanmeldingen vanuit CLB's is het vaak niet altijd evident op korte termijn de juiste CLB-medewerker te contacteren, die de betreffende cliënten volgt. Dikwijls wordt een gezin omwille van verschuivingen (bv. nieuwe school) aan een nieuwe medewerker toegewezen. Het neemt dan ook geregeld wat tijd in beslag voordat de juiste personen kunnen worden gecontacteerd en vooraleer men iedereen samen krijgt. Ook binnen dossiers die opgevolgd worden door OCJ of JRB wijzigen de consultants geregeld.
- Er worden geregeld kennismakingsgesprekken gepland waarbij nog niet zeker is of een cliënt na dien zal worden opgestart. In geval van een aanmelding vanuit 'de brede instap' dient expliciet een onmiddellijk akkoord te zijn van de jongere én de ouders. In geval van een weigering, begint heel het proces opnieuw.
- Omwille van een maatschappelijk onderzoek dat soms nog dient te gebeuren (vanuit een gemandateerde voorziening) schuift de effectieve startdatum soms op.
- Bij contactname van de eerstvolgende op de wachtlijst is er niet altijd meer een vraag tot opstart. Redenen hiervoor zijn divers. Dit heeft als consequentie dat er geregeld contacten worden gelegd die uiteindelijk niet uitmonden in een opstart.
- In 2017 werd er bij een aanmelding van de JRB meermaals de nodige tijd genomen om gezinnen te laten wennen aan het idee van (gedwongen) hulp. Er werd hen met andere woorden een aanpassingstijd gegund, wat eveneens van invloed is op de snelheid waarmee de wachtlijst verschuift.

Tevens bleek in 2017 dat er weinig vooruitgang zit in de wachtlijst doordat er onder andere meerdere interne schakels (binnen de vzw) werden georganiseerd, alsook dat er meermaals de vraag was tot opstart van broers en/of zussen van cliënten die reeds in begeleiding zijn of geweest zijn. Deze krijgen voorrang op de wachtlijst.

3.2.3. Module 'contextbegeleiding'

De module 'contextbegeleiding' als afzonderlijke module wordt hoofdzakelijk aangeboden in Sigma. Ze wordt evenwel in functie van continuïteit in hulpverlening ook opgenomen door contextbegeleiders van de dagcentra of het begeleidingstehuis, wanneer daar (respectievelijk) een module dagbegeleiding of verblijf werd afgerond. Dit onderdeel van het jaarverslag splitst zich toe op elk van deze opties. Ook de module 'contextbegeleiding in functie van autonoom wonen' wordt in dit onderdeel aangekaart.

De benuttingscijfers die hieronder worden weergegeven betreffen dan ook alle modules waarin contextbegeleiding is opgenomen. De verdere cijfergegevens betreffen enkel die afdelingen waar de module 'contextbegeleiding' in zijn 'pure' vorm wordt aangeboden.

1. Benutting 2017 (in uren)

Maand	Contacten per maand		Contacten per kwartaal		Streefcijfer per kwartaal
	2016	2017	2016	2017	
Januari	449,5	480,75	1431	1452,75	1209
Februari	466	442			
Maart	515,5	530			
April	435,25	392,25	1384,25	1262	1209
Mei	436,5	413,75			
Juni	512,5	455,75			
Juli	376,75	336,75	1197,5	1089,5	1209
Augustus	357,75	377			
September	463	375,75			
Oktober	429,25	434,75	1349,5	1739,75	1209
November	455	586,26			
December	465,25	619			
Totaal	-	-	5362,25	5544	4836

Conclusie:

Niettegenstaande een lagere bezetting van de modules in vergelijking met 2016, is er een stijging van het aantal uren contextcontacten en dit vooral in het laatste kwartaal. Vermits we op dat moment een ander registratiesysteem zijn gaan hanteren, vermoeden we dat de stijging vooral is toe te schrijven aan een meer correcte registratie van de contacten.

2. Situatie op 31/12/2017

Op 31/12/2017 werden er 17 gezinnen opgevolgd vanuit de module 'contextbegeleiding', overheen de verschillende afdelingen. Vanuit dagcentrum De Pedaal en vanuit het begeleidingstehuis waren er geen 'pure' contextbegeleidingen lopende.

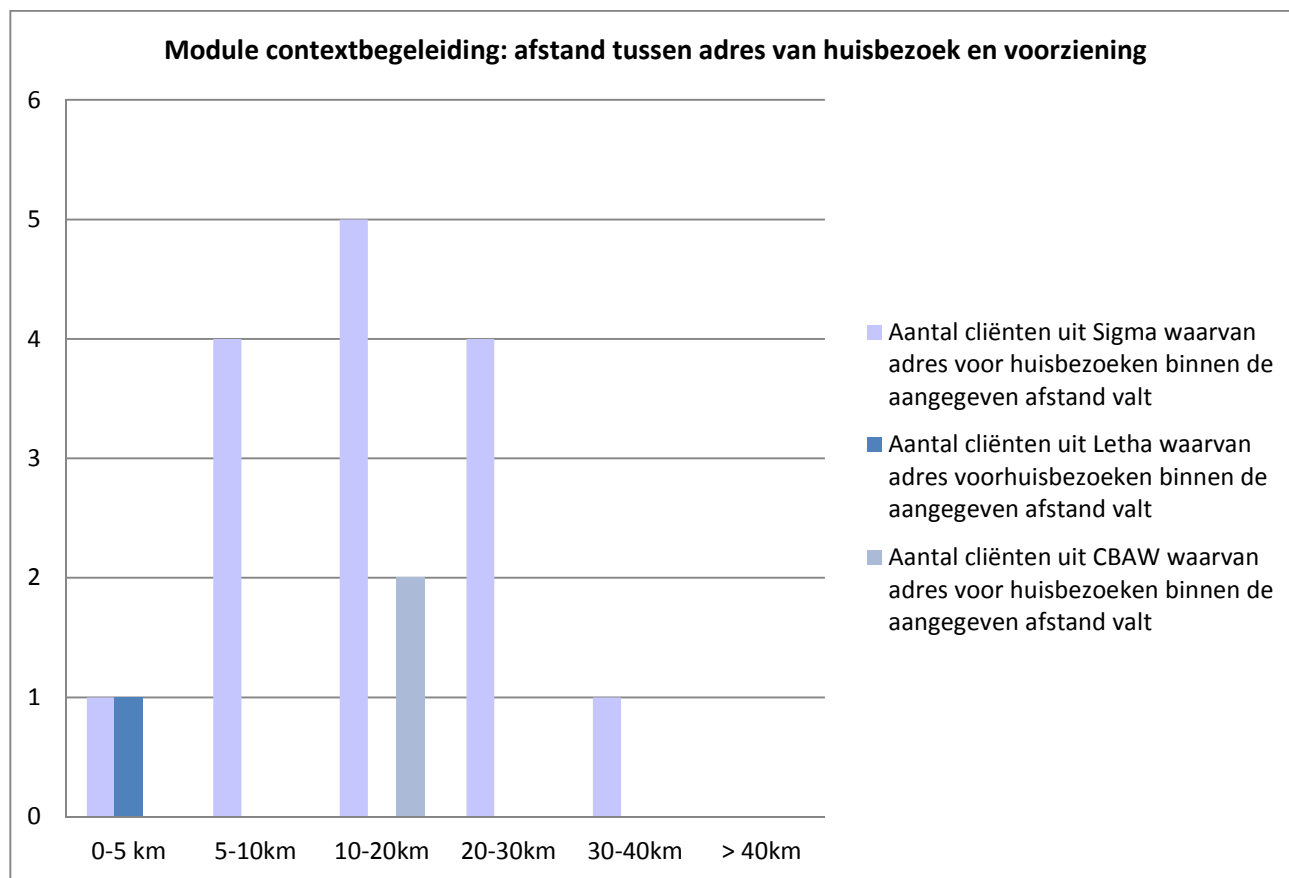
Aanmelder	Sigma	Letha	CABW	Totaal/aanmelder
Brede instap	6	1	0	7
VK	3	0	0	3
OCJ	2	0	1	3
Jeugdrechtbank	3	0	1	4
Totaal	14	1	2	17

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-2 jaar	1	-	-	1
3-5 jaar	2	0	-	2
6-11 jaar	5	1	-	6
12-15 jaar	3	0	-	3
16-18 jaar	3	-	1	4
> 18 jaar	-	-	1	1

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-3 maanden	3	1*	2*	6
4-6 maanden	1	0	0	1
7-12 maanden	1	0	0	1
13-18 maanden	0	0	0	0
19-24 maanden	4	0	0	4
2-5 jaar	5	0	0	5
> 5 jaar	0	0	0	0

Opmerkingen:

1. Waar bij de vorige modules steeds de begeleidingsduur in een grafiek werd gezet in combinatie met de leeftijdsspreiding, worden de gegevens voor deze module afzonderlijk gezet. Reden hiervoor is dat, hoewel het dossier steeds op naam van één kind staat, er in realiteit vaak met de ouders én (de) andere kinderen van het gezin wordt gewerkt.
2. Tevens zijn er cliënten (*) die overheen de vzw een langere begeleidingsduur gelopen hebben dan wat in de tabel vermeld staat. In het kader van een continuïteitskeuze hebben deze cliënten reeds andere modules doorlopen, alvorens ze startten in de module contextbegeleiding.



Opmerking: bij sommige cliënten zijn er meerdere adressen waar een contextbegeleider dient langs te gaan. Dit heeft o.a. te maken met gescheiden gezinnen, pleegzorgsituaties, aangestelde voogden, e.d.m.

Gezinsgrootte	Sigma	Letha	Totaal
1 kind	6	0	6
2 kinderen	2	0	2
3 kinderen	2	0	2
4 kinderen	3	0	3
5 en meer kinderen	1	1	2

Opmerking: de gezinsgrootte wordt enkel weergegeven voor cliënten die contextbegeleiding genieten vanuit Sigma of vanuit de dagcentra. Dit heeft te maken met de manier van werken van de afdelingen en de insteek die meespeelt in het opzetten van contextbegeleiding vanuit een andere afdeling (m.n. men neemt er de opdracht aan om het integrale gezin te begeleiden, wat concreet betekent dat er voor deze gezinnen vaak meer begeleidingsvragen op tafel komen en dat er meer partners in de samenwerking zijn).

3. Afgesloten begeleidingen in 2017

In 2017 werden er 24 contextbegeleidingen afgesloten. Meer informatie is te vinden in onderstaande tabellen en grafieken. Ook hier worden 'leeftijdsspreiding' en 'begeleidingsduur' in afzonderlijke tabellen weergegeven (zie ook '2. Situatie 31/12/2017').

Vanuit dagcentrum De Pedaal en vanuit het begeleidingstehuis waren er geen 'pure' contextbegeleidingen die werden afgesloten.

Afdeling	Aantal afgesloten begeleidingen
Sigma	14
Letha	5
CBAW	5
Totaal	24

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-2 jaar	1	-	-	1
3-5 jaar	2	0	-	2
6-11 jaar	4	4	-	8
12-15 jaar	5	1	-	6
16-18 jaar	2	-	3	5
> 18 jaar	-	-	2	2

Begeleidingsduur	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
0-3 maanden	3	1	2	6
4-6 maanden	4	4	1	9
7-12 maanden	3	0	2	5
13-24 maanden	3	0	0	3
2-5 jaar	1	0	0	1
> 5 jaar	0	0	0	0

Opmerking: voor sommige cliënten is de begeleidingsduur van de module 'contextbegeleiding' verschillend van de totale begeleidingsduur die gelopen werd overheen de gehele vzw (doordat er voordien – via schakelingen - andere modules werden doorlopen).

- Vanuit Sigma waren er twee cliënten die reeds een andere module hadden doorlopen. Het totaaltraject van deze cliënten bedroeg bij afronding maximaal 3 jaar en 4 maanden.
- Alle cliënten die werden afgerond bij Letha hadden reeds een andere module achter de rug binnen de vzw. Het totaaltraject van deze cliënten bedroeg maximaal 2 jaar en 2 maanden.
- Het merendeel van de cliënten die werden afgerond binnen CBAW (m.n. 4 cliënten) had reeds minimaal één andere module doorlopen binnen de vzw. Het totaaltraject bij deze cliënten bedroeg maximum 3 jaar 5 maanden.

Hoe afgerond?	Sigma	Letha	CBAW	Totaal
Doelstellingen zijn bereikt	8	3	0	11
Andere vorm van hulpverlening aangewezen	3	1	0	4
Interne schakeling binnen de vzw	1	1	0	2
Gezin verhuist naar andere regio	1	0	0	1
Contextbegeleiding was niet de geschikte hulpverlening	1	0	0	1
Naar huis	-	-	2	2
Einde CBAW	-	-	3	3

4. Opgestarte begeleidingen in 2017

Er werden 18 contextbegeleidingen opgestart in 2017. Binnen dagcentrum De Pedaal en binnen het begeleidingstehuis was dit niet het geval, wel bij Sigma, Letha en CBAW. Informatie betreffende deze begeleidingen is te vinden in onderstaande tabellen.

Leeftijdsspreiding	Sigma	Letha	CBAW	Totaal/leeftijd
0-2 jaar	1	-	-	1
3-5 jaar	2	0	-	2
6-11 jaar	2	5	-	7
12-15 jaar	4	0	-	4
16-18 jaar	1	-	2	3
> 18 jaar	-	-	1	1
Totaal	10	5	3	18

Aanmelder	Sigma	Letha	CBAW	Totaal/aanmelder
Brede instap	4	4	0	8
OCJ	2	0	1	3
VK	0	0	0	0
Jeugdrechtbank	4	1	2	7
Totaal	10	5	3	18

Conclusie: er werden geen begeleidingen opgestart in 2017 met het VK als aanmelder. In 2016 was dit wel nog het geval.

Verblijfplaats bij opstart	Sigma	Letha	CBAW	Totaal/ verblijfppts
Thuis	8	5	1	14
Thuis + internaat	1	0	0	1
Andere voorziening	0	0	0	0
Andere module binnen eigen voorziening	1	0	2	3
Totaal	10	5	3	18

5. Wachtlijstbeheer 2017: Sigma

Het voorbije jaar verliep er opnieuw heel wat tijd tussen het vrij geven van een open plaats en de invulling van deze plaats. Hier zijn verschillende redenen voor: door het feit dat de wachtlijst voor opstart van een begeleiding veelal meer dan een jaar bedraagt, is er vaak al een verandering in de situatie van het aangemelde gezin. De redenen dat er niet onmiddellijk kan opgestart worden zijn heel divers: aanmelders blijken niet bereikbaar of niet langer betrokken te zijn, het gezin was niet bereikbaar voor de aanmelder, de hulpvraag van het gezin en het gewenste hulpaanbod dienden opnieuw afgestemd te worden, er is reeds hulp opgestart in een andere voorziening,

3.2.4. Module 'crisisverblijf' en schakelingen

1. Crisisverblijf

We bieden de module 'crisisverblijf' aan bij crisissituaties in lopende ambulante en mobiele begeleidingen binnen onze organisatie. Indien haalbaar gaan we daarvoor in overtal in onze leefgroepen.

Een crisisverblijf kan maximaal voor 14 dagen en in die gevallen waar alternatieve opvang niet mogelijk is. De contextbegeleiding en individuele begeleiding worden gedurende het crisisverblijf verder opgenomen door de afdeling die de cliënt oorspronkelijk begeleidde. In 2017 werd twee keer een crisisverblijf aangevraagd vanuit de dienst voor contextbegeleiding. Uiteindelijk zijn geen van deze aanvragen effectief opgestart, wegens de op dat moment aanwezige dynamiek in de betreffende leefgroep. Er werd geoordeeld dat het niet aangewezen was kinderen in crisis op te vangen in een dergelijke sfeer. Vanuit de dienst voor contextbegeleiding werd in beide situaties vervolgens een beroep gedaan op het crisisnetwerk.

2. Schakelingen binnen de organisatie

Onder schakelingen begrijpen we het overgaan van de ene module naar een andere. Dit gebeurt steeds in overleg met verwijzer, kind/jongere en zijn context. Soms kan de begeleiding door dezelfde contextbegeleider worden opgenomen, in andere gevallen wordt gezorgd voor een zorgvuldige overdracht en continuïteit in de begeleiding.

In onderstaande tabel staat een overzicht van alle schakelingen in 2017, die mee vervat zitten in de cijfergegevens per module. Ook het doorschuiven van cliënten binnen eenzelfde module maar naar een andere – interne – afdeling, wordt mee opgenomen in deze tabel.

Van module...	...naar module...	Aantal aangevraagde schakelingen	Aantal effectief opgestarte schakelingen
Verblijf	Dagbegeleiding in groep	1	1
	Verblijf (andere afdeling)	1	1
	Kamertraining	2	2
	CBAW	0	0
	Contextbegeleiding	3	3
Dagbegeleiding in groep	Verblijf	2	2
	Kamertraining	0	0
	CBAW	0	0
	Dagbgl. in groep (andere afdeling)	1	1
	Contextbegeleiding	0	0
Kamertraining	Dagbegeleiding in groep	0	0
	CBAW	2	2
	Contextbegeleiding	0	0
Contextbegeleiding	Verblijf	1	1
	Kamertraining	0	0
	CBAW	0	0
	Contextbegeleiding	0	0
Totaal		13	13

4 Werking en accenten in 2017

4.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

4.1.1. Opendeur 'Martens-Sotteau onderweg...'

Na de voorbereidende werken die startten in 2016, werd in 2017 verder gewerkt aan de organisatie van een 'opendeurdag'. Op deze manier zou de organisatie worden open gesteld voor hulpverleners uit diverse sectoren. Op 12 mei 2017 was het uiteindelijk zover. Iets meer dan 70 personen schreven zich in om kennis te maken met het aanbod van onze vzw. Aan de hand van beeldende, (inter)actieve en dynamische voorstellingen werden bezoekers meegenomen in de huidige werking.

Per afdeling werd een ander, door de teams zelfgekozen, aspect belicht. De specifieke uitwerking is te lezen bij "4.2. Verdieping per afdeling/team".

4.1.2. Verdiepen afdelingoverschrijdende werking - positie beleidsteam

Sinds enkele jaren is er binnen de vzw de tendens om nog meer dan vroeger een afdelingsoverschrijdende werking te hanteren, in evenwicht met blijvende autonomie van de verschillende afdelingen. In 2017 gingen we verder met het verdiepende proces waarmee we in 2016 van start gingen.

Er werden twee beleidsdagen rond dit thema georganiseerd, waar de verschillende beleidsdomeinen, overlegorganen en bijhorende mandaten onder de loep werden genomen. Dit proces zal in de komende jaren nog actief verder worden gezet.

4.1.3. Uurroosters en ADV

Enerzijds vanuit de intervisie van teambegeleiders en anderzijds vanuit de lopende interne discussie rond uurroosters, werd stil gestaan bij het interne beleid rond ADV-dagen. Tevens werden er – in samenspraak met de RvB – maatregelen genomen om de overuren binnen de residentiële afdelingen weg te werken (zie ook 4.2. Uitdieping per afdeling/team) en werden voorbereidende denkoefeningen georganiseerd in functie van nieuwe uurroosters.

4.1.4. Informatica

In 2017 werd gestart met een nieuw Journaal/logboek overheen de vzw, aangezien de oudere versie steeds meer voor problemen zorgde. Om medewerkers te ondersteunen bij deze vernieuwing, werden introductiemomenten voorzien, waarbij uitleg werd gegeven rond hoe men aan de slag kan met het nieuwe Journaal.

4.1.5. Infrastructuur

In 2016 werd de keuze gemaakt om in de gebouwen in Oostakker nieuwe sloten te installeren op alle buitendeuren, in functie van inbraakveiligheid. Er werd gekozen om elektronische sloten te installeren. De uitvoering hiervan gebeurde in 2017.

4.1.6. Therapie

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

4.1.7. Klachten

We vinden het vanuit de organisatie belangrijk dat ongenoegens geuit kunnen worden. Het leifst gebeurt dit rechtstreeks aan de betrokken medewerker(s). In 2017 werd éénmalig – via de teambegeleider – contact opgenomen met de directie. In contact met de betrokkenen werd samen bekeken waar de noden lagen en hoe hieraan tegemoet kon worden gekomen.

4.1.8. Kwaliteitszorg

1. Visie op het kwaliteitsbeleid

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

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

Kwaliteit willen we zien als verder bouwen op wat goed loopt en planmatig en systematisch op zoek gaan naar hoe we dit goede kunnen behouden of – indien wenselijk - beter kunnen maken.

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

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

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

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

2. Jaaractieplan 2017

Het jaaractieplan van 2017 kwam tot stand vanuit een samenwerking tussen enerzijds het beleidsteam en anderszijds de stuurgroep kwaliteit. In de linkerkolom is te vinden welke actiepunten voorzien waren in het afgelopen jaar. De rechterkolom geeft een korte beschrijving van het gelopen proces.

Actiepunten per maand	Gelopen proces
Lopende items uit 2016	
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: herwerking structuur KHB	Na het uitdenken van een nieuwe structuur, die meer aansluit bij de kwaliteitsthema's uit het decreet van 2003, werden de documenten uit het oude KHB in de nieuwe structuur gegoten. Vervolgens werd per document bekeken wat de actiepunten zijn, die uiteindelijk in een planning werden gegoten.
Januari 2017	
Jaarverslag kwaliteit	Werd opgemaakt via de bestaande procedure en nadien ter beschikking gesteld via de interne server en op de website.
THEMA: gebruikersresultaten SUBTHEMA: gebruikerstevredenheid ACTIEPUNT: opstart afname cliëntenfeedback 2017	De afname verliep grotendeels zoals afgesproken, enkel de timing voor het invullen van de vragenlijsten diende meerdere malen te worden verschoven. Terugkoppeling van de resultaten kon daardoor pas in september gebeuren. Nadien vond een evaluatie plaats, dat werd verankerd in nieuwe afspraken in het KHB.
Februari 2017	
THEMA: kernprocessen SUBTHEMA: doelstellingen en HP ACTIEPUNT: in kaart brengen van huidige stand van zaken van de procedure	Update van de bestaande procedures uit het KHB, door teamverantwoordelijken en (team)begeleiders. Werd nadien verankerd in het KHB.
Maart 2017	
THEMA: beleid en strategie SUBTHEMA: communicatiebeleid ACTIEPUNT: uitschrijven van visie op interne communicatie	Bij de uitvoering van dit actiepunt bleken er moeilijkheden te zijn door onduidelijkheden m.b.t. overlegorganen, waarrond het beleidsteam in 2017 een proces aan het lopen was (zie 4.1.2.). Het voorstel kwam dan ook dit actiepunt op pauze te zetten en de verdere uitwerking te laten mee lopen met het verloop van het betreffende proces.
THEMA: gebruikersresultaten SUBTHEMA: gebruikerstevredenheid ACTIEPUNT: evaluatie hernieuwde vragenlijsten voor ouders	Dit punt werd verschoven naar september '17 aangezien de deadline van het proces van cliëntenfeedback '17 eveneens diende te verschuiven. De evaluatie werd gedaan met leden van de 'grote staf' en besluiten werden nadien ingevoerd in het KHB.
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team	In maart '17 werd een eerste kwaliteitsupdate verdeeld aan de hand van een informatiekraantje, aan alle teams van de vzw. Tijdens de stuurgroep werd bekeken wat er zou worden teruggekoppeld. Aan de aanspreekpunten werd gevraagd hun team hierrond te informeren.
Mei 2017	
THEMA: beleid en strategie SUBTHEMA: communicatiebeleid ACTIEPUNT: uitschrijven van visie op externe communicatie	Bij de uitvoering van deze actiepunten bleken er moeilijkheden te zijn door onduidelijkheden m.b.t. overlegorganen, waarrond het beleidsteam in 2017 een proces aan het lopen was (zie 4.1.2.). Het voorstel kwam dan ook dit actiepunt op pauze te zetten en de verdere uitwerking te laten mee lopen met het verloop van het betreffende proces.
THEMA: beleid en strategie SUBTHEMA: innovatiebeleid ACTIEPUNT: uitschrijven van visie rond hoe wij open staan voor vernieuwing en tegelijkertijd de balans houden met wat er al is	

Juni 2017	
THEMA: beleid en strategie SUBTHEMA: strategisch plan ACTIEPUNT: aanzet tot ontwikkeling van een sjabloon van een strategisch plan	Bij de uitvoering van dit actiepunt bleken er moeilijkheden te zijn door onduidelijkheden m.b.t. overlegorganen, waarrond het beleidsteam in 2017 een proces aan het lopen was (zie 4.1.2.). Het voorstel kwam dan ook dit actiepunt op pauze te zetten en de verdere uitwerking te laten mee lopen met het verloop van het betreffende proces.
THEMA: kernprocessen SUBTHEMA: afsluiting en nazorg ACTIEPUNT: in kaart brengen van huidige stand van zaken van de procedure	Update van de bestaande procedures uit het KHB, door teamverantwoordelijken en (team)begeleiders. Wordt nadien verankerd in het KHB.
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team	Tijdens de stuurgroep van juni werd bekeken wat er zou worden teruggekoppeld. Aan de aanspreekpunten werd gevraagd hun team hierrond te informeren, aan de hand van de 'kwaliteitsupdate'.
September 2017	
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team	Tijdens de stuurgroep van september werd bekeken wat er zou worden teruggekoppeld. Aan de aanspreekpunten werd gevraagd hun team hierrond te informeren, aan de hand van de 'kwaliteitsupdate'.
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: verbetertraject ACTIEPUNT: evaluatie actiepunten 2017, opstellen actiepunten 2018	Overzicht van evaluatie van actiepunten 2017 werd opgemaakt door de kwaco en nadien op het beleidsteam gebracht. Medewerkers worden hiervan op de hoogte gebracht in de eerste kwaliteitsupdate van 2018. Het opstellen van de actiepunten van 2018 wordt – wegens afwezigheid van de kwaliteitscoördinator – opgeschoven naar februari 2018.
December 2017	
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team	Omwille van afwezigheid van de kwaliteitscoördinator in het najaar van 2017 werd er geen kwaliteitsupdate voorzien in december.
Actuele items vanuit de wetgeving	
Inspectie m.b.t. vrijheidsberovende maatregelen en sanctiebeleid	De aangekondigde inspectie werd op het beleidsteam gebracht, van waaruit een bundeling startte van alle neergeschreven info hieromtrent. Vanuit de vaststelling dat onze cultuur van 'preventie en communicatie' te weinig aan bod komt in de reeds aanwezige documenten, werd beslist dit met het beleidsteam verder uit te werken. Dit proces zal verder lopen in 2018.
Nota bilaterale gesprekken	De nota, verstuurd vanuit 'agentschap Jongerenwelzijn' maakt melding van dit nieuwe initiatief. Op de stuurgroep werd beslist dat we hierrond voorlopig nog niks zullen ondernemen, maar de eventuele uitnodiging hierrond afwachten.

3. Zelfevaluatie

Thema	Subthema	Nulmeting 2015	Herschaling groeivertoon n.a.v. acties uit 2017
Kwaliteitszorg	Organisatie en visie	2	-
	Betrokkenheid	2	2
	Methodiek en instrumenten	2	4
	Verbetertraject	2	2
Kernprocessen	Onthaal van de gebruiker	3	-
	Doelstellingen en handelingsplan	2	2
	Afsluiting en nazorg	2	2
	Pedagogisch profiel	2	-
	Dossierbeheer	2	-
Gebruikersresultaten	Klachtenbehandeling	2	-
	Gebruikerstevredenheid	3	3
	Effect van de hulpverlening	0/1	-
Medewerkersresultaten	Personeelstevredenheid	3	-
	Indicatoren en kengetallen	0/1	-
Samenlevingsresultaten	Waardering strategische partners	2	-
	Maatsch. opdracht en tendensen	0/1	-

In 2015 werd binnen de organisatie een nulmeting gedaan voor alle kwaliteitsthema's uit het EFQM-model. Voor het bepalen van die niveaus werd samengewerkt met alle leden van het beleidsteam en werd gebruik gemaakt van het instrument 'PROSE'. Intern werd afgesproken dat steeds bij aanvang van iedere kwaliteitscyclus voor ieder kwaliteitsthema zal bekeken worden welk groeivertoon er wordt behaald (de huidige kwaliteitscyclus loopt van 2016 t.e.m. 2020).

Om in tussentijd een zicht te krijgen op de evolutie van de groeivertoon, wordt een inschatting gemaakt van het 'nieuwe' groeivertoon voor alle thema's die het afgelopen jaar de revue passeerden (zie 2. Jaaractieplan 2017). Deze inschatting wordt in bovenstaande tabel weergegeven in de laatste kolom.

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

4. Kwaliteitsthema 'onthaal'

Vanuit Jongerenwelzijn wordt 'onthaal' naar voren geschoven als centraal thema van dit jaarverslag. Dit thema werd gekozen op basis van verschillende motivaties, waarvan de belangrijkste het rechtstreeks toegankelijk worden van een belangrijk deel van het aanbod, waardoor een groot deel van de organisaties verplicht werd om hun procedures rond onthaal te herevalueren en waar nodig aan te passen. In wat volgt zal minimaal een neerslag worden gegeven van de manier waarop er rond dit thema gewerkt werd in de organisatie.

4a. Algemeen

Elke afdeling van de organisatie beschikt over een procedure voor het 'onthaal van gebruikers'. Voor de dagcentra (Letha en De Pedaal) en de dienst voor contextbegeleiding (Sigma) die rechtstreeks toegankelijk zijn, werden de procedures in de periode 2016-2017 aangepast aan de rechtstreekse toegang. Elk van de procedures vermeldt expliciet wie de verantwoordelijken zijn, welk doel men wenst te bereiken, welke instrumenten er gebruikt worden en hoe dit alles in zijn werk gaat. De werkwijze wordt gecommuniceerd naar onze verwijzers, die de weg vinden om gezinnen aan te melden. Bij de kennismaking en intake worden gezinnen duidelijk geïnformeerd van de werkwijze die zal gevolgd worden. Alle medewerkers van de verschillende afdelingen passen de beschreven procedure toe. Hiermee situeren we ons (blijvend) op groeiniveau 3 voor wat betreft het kernproces 'Onthaal van gebruikers'.

4b. Knelpunten en opvallende tendensen m.b.t. 'onthaal' binnen de afdelingen met rechtstreekse toegang

Sigma

- Lange wachttijd voor gezinnen: de wachttijd is de tijd die verloopt tussen de aanmelding en de effectieve opstart van de begeleiding. Zoals verder beschreven bedroeg de gemiddelde wachttijd voor de gezinnen die startten in 2017 gemiddeld meer dan één jaar.
- Tijdens deze 'wachttijd' gaan we nog niet aan de slag met de aangemelde gezinnen. We beschikken hiervoor niet over de nodige tijd en middelen.
- Gezinnen worden opgestart volgens chronologie van hun aanmelding op de wachtlijst. Er bestaat op dit moment geen praktijk van prioritering.
- Er werden (nog) geen volumeafspraken gemaakt met gemandateerde voorzieningen en SDJ. We vernemen van deze groep verwijzers dat ze vragende partij zijn voor een andere praktijk.

In beide dagcentra

- Letha en De Pedaal maken – net als Sigma – geen prioritering in de wachtlijst t.o.v. de gemandateerde voorzieningen en SDJ. Vrije plaatsen worden aangeboden volgens datum van aanmelding.
- Er worden twee voorrangregels gehanteerd:
 - 1) Interne schakel
 - 2) brussen van huidige of ex-jongeren

Specifiek voor Letha

- De gemiddelde wachttijd bij gezinnen binnen Letha is tussen de 6 à 9 maanden.
- Wij bereiken, sinds we rechtstreeks toegankelijk zijn geworden, voornamelijk gezinnen via de 'brede instap'. Een kleine minderheid is van de jeugdrechtbank;
- In 2017 werd geen enkele aanmelding gedaan via het OCJ. De reden daarvoor is onduidelijk.
- De cliënten die wij doorverwezen kregen vanuit de 'brede instap' (grootste groep) kenmerken zich als diverser qua etniciteit, vaak woonachtig in de buurt en waarbij

onze hulpverleningsvorm de eerste hulpverlening is waarmee ze in aanraking komen. Dit is deels ook te verklaren vanuit de jongere leeftijdsgroep waarmee wij werken.

- Opvallend is dat hulpvragen blijven bestaan, ook na de wachttijd die gezinnen moeten overbruggen. Er zijn weinig hulpvragen die geschrapt worden.
- Het vraagt meer tijd om een engagement samen met de ouders op te starten. Hulpverlening lijkt soms voor de gezinnen vrijblijvender dan wanneer een gemandateerde voorziening betrokken is. Verwachtingen moeten duidelijker gecommuniceerd worden, wat soms een zoeken is in de positie die je als hulpverlener inneemt.
- Vaak ben je ook als hulpverlener binnen het dagcentrum het aanspreekpunt voor andere hulpverleners. Een taak die vroeger vaker werd opgenomen door de consulent. Dit vraagt een grotere tijdsinvestering in faciliteren en organiseren van samenwerking tussen verschillende hulpverleners/betrokkenen.

Specifiek voor De Pedaal

- Lange wachttijd voor aangemelde cliënten: de wachttijd tussen aanmelding op de wachtlijst en effectieve opstart bedraagt gemiddeld één jaar. Daarnaast wordt de wachttijd tussen het vrijgeven van een plaats (= de aanmelder krijgt bericht vanuit het dagcentrum) en een effectieve opstart ook langer. De lange wachttijd op de wachtlijst maakt dat aanmelders hun cliënten uit het oog verliezen en de aanmeldingssituatie opnieuw moeten onderzoeken alvorens ze kunnen bevestigen of de hulpvraag nog actueel is.
- Aanmeldingen vanuit de 'brede instap' krijgen vrijblijvend de mogelijkheid tot een kennismakingsgesprek. Dit is een informeel informatief gesprek waarin we de werking van het dagcentrum uitleggen en de eerste (praktische) vragen van de potentiële cliënt proberen beantwoorden. Dit helpt mensen om zich een beter beeld te vormen van waarvoor ze op de wachtlijst staan. Vroeger werd dit opgenomen door de consulenten van het OCJ.
- Er blijft een evenwicht in aanmeldingen vanuit OCJ, SDJ en brede instap.
- We merken een lichte stijging in het aantal dossiers die vanuit vrijwillige hulpverlening doorschuiven naar Jeugdrechtbank.
- Aanmeldingen vanuit SDJ en OCJ kennen een stijgende complexiteit.
- Als hulpverlener is het moeilijk je ondersteunende positie te bewaren wanneer je gezinnen aanmeldt bij een gemandateerde voorziening.
- We ervaren dat opvoedingsfiguren minder betrokken (willen) zijn bij de dagcentrumwerking. Het wordt moeilijker om de steun/het mandaat van ouders m.b.t. de begeleiding te verkrijgen.
- Wanneer er een gemandateerde voorziening of SDJ aanwezig is, belast het omgaan met deze weerstand je positie als begeleider.
- Bij evolutie- en eindbesprekingen bij gezinnen die instromen vanuit de rechtstreekse toegankelijkheid, neemt de coördinator de rol van consulent op.

4.1.9. Informatieveiligheid

In 2017 werden er minder initiatieven opgezet op dit thema, aangezien pas in 2015 het veiligheidsplan op punt werd gezet en er in tussentijd geen veranderingen nodig bleken. Het kwam wel geregeld voor dat medewerkers uit de organisatie zich met bepaalde vragen richtten tot de informatieveiligheidsconsulent.

De meer intensieve samenwerking die er sinds 2016 is met de externe IT-dienst, werd verder structureel uitgebouwd. Daardoor konden informaticaproblemen sneller worden aangekaart en verholpen.

Tenslotte werd – met informatieveiligheid in het achterhoofd – intern de keuze gemaakt aan de slag te gaan met een nieuwe versie van het Journaal (logboek). In deze nieuwere versie (zie 4.1.5. Informatica) wordt ook meer aandacht besteed aan dit thema.

4.1.10. Preventie en bescherming op het werk

1. Jaaractieplan 2017

In wat volgt wordt het jaaractieplan van 2017 weergegeven, aangevuld met een korte beschrijving van de gelopen processen per actiepunten.

Actiepunten per maand	Gelopen proces
Lopende items uit 2016	
THEMA: veiligheid (brandgevaar en evacuatie)	Er werd verder gebouwd aan de uitwerking van de interne noodplannen, waarmee van start werd gegaan in 2016. Op die manier werden alle aanwezige brandpreventie- en reactie maatregelen geëvalueerd en indien nodig aangepakt. Dit proces eindigde met het verspreiden van de interne noodplannen overheen alle afdelingen, en de afspraak deze minstens om de 5 jaar te herzien. Een brandevacuatieoefening vormt hierbij het sluitstuk van dit proces. Deze zal worden gepland in 2018.
Januari 2017	
THEMA: onthaal nieuwe medewerkers ACTIEPUNT: bundeling ervaringen nieuwe medewerkers	In 2016 ging de interne preventie-adviseur langs bij verschillende nieuwe medewerkers, waarbij hun ervaringen met hun onthaalperiode in kaart werden gebracht. Dit diende als aanzet tot de opmaak van een actieplan rond dit thema.
THEMA: gezondheid/moederschapsbescherming ACTIEPUNT: opvolgen implementatie van hernieuwde afspraken rond gezondheidsbeoordeling en moederschapsbescherming	Na het gelopen proces uit 2016 – waarbij er enkele risicoanalyses werden uitgevoerd m.b.v. de arbeidsgeneesheer, diende het proces tot implementatie nog te worden voltooid. Na goedkeuring op het Syndicaal Overleg, gingen de afspraken in voege in april '17 en werden alle medewerkers hierrond ingelicht.
THEMA: veiligheid (arbeidsongevallen) ACTIEPUNT: halfjaarlijks overlopen van arbeidsongevallen en eventueel te nemen preventie maatregelen	De analyse van de arbeidsongevallen uit het laatste halfjaar werd opgenomen tijdens het jaarlijks bezoek met de arbeidsgeneesheer in februari 2017.
THEMA: psychosociale belasting ACTIEPUNT: uitvoeren risicoanalyse i.s.m. Provikmo m.b.t. psychosociale belasting	Vanuit het beleidsteam kwam de keuze de risicoanalyse te voeren aan de hand van een focusgroep. Alle medewerkers werden hierrond ingelicht en konden zich kandidaat stellen. De focusgroep is uiteindelijk effectief doorgedaan in oktober. Dit leidde tot een adviesrapport van de externe preventiedienst dat in het voorjaar van 2018 zal worden omgezet in actiepunten binnen de organisatie.

Februari 2017	
THEMA: onthaal nieuwe medewerkers ACTIEPUNT: op basis van bevraging nieuwe medewerkers actieplan opstellen rond uit te werken elementen	Na een extra bevraging bij de teamverantwoordelijken en –coördinatoren, werd uiteindelijk een actieplan opgesteld door de leden van het preventie-overleg. Het uitgewerkte stappenplan werd doorheen het jaar stapsgewijs opgevolgd. Het proces zal nog verder moeten worden gezet in 2018.
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: jaarverslag preventie	De leden van het preventie-overleg maakten onderling afspraken voor de verzameling van data en de opmaak van het verslag. Het werd doorgestuurd voor de opgelegde deadline van 01/04/2017.
Maart 2017	
THEMA: psychosociale belasting ACTIEPUNT: op basis van risicoanalyse actieplan opstellen	Dit actiepunt wordt verschoven naar voorjaar 2018 aangezien de risicoanalyse pas plaatsvindt in oktober 2017.
April 2017	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: herwerkt arbeidsreglement: opstart procedure tot neerlegging	Vooraleer het hernieuwde arbeidsreglement kon worden neergelegd, diende het nog te worden voorgelegd aan het Syndicale Overleg, het beleidsteam en de medewerkers. In het najaar van 2017 werden de eerste twee bovenvernoemde stappen reeds genomen. In het voorjaar van 2018 zullen de laatste stappen ter voorbereiding van de neerlegging worden genomen.
THEMA: gezondheid ACTIEPUNT: voorzien van basisinformatie rond biologische risico's	Er werd basisinformatie ter beschikking gesteld m.b.t. 5 mogelijke 'beroepsziekten' binnen vzw Martens-Sotteau. Deze info heeft de bedoeling een objectief beeld te geven van symptomen, gevaren en maatregelen en werd ter beschikking gesteld via de interne server aan alle medewerkers.
September 2017	
THEMA: veiligheid (brandgevaar en evacuatie) ACTIEPUNT: brandevacuatieoefening	Omwille van afwezigheid van de IDPBW in het najaar van 2017 werd beslist de brandevacuatieoefening te verschuiven naar 2018. Dit werd via het beleidsteam naar de medewerkers gecommuniceerd.
Oktober 2017	
THEMA: algemeen ACTIEPUNT: evaluatie actiepunten 2017, opstellen actiepunten 2018	Overzicht van evaluatie van actiepunten 2017 werd opgemaakt door de interne preventie-adviseur en nadien op het beleidsteam gebracht. Medewerkers worden hiervan op de hoogte gebracht tijdens een rondgang van de preventie-adviseur bij alle medewerkers in het voorjaar van 2018. Het opstellen van actiepunten van 2018 wordt – omwille van afwezigheid van de interne preventie-adviseur – opgeschoven naar februari 2018.

4.1.11. Samenwerking, uitwisseling en deelname aan overleg

1. Samenwerking met projecten

Time-out projecten zijn voor vzw Martens-Sotteau zeer belangrijk, in functie van verschillende doelen. Dit kan gaan over het bieden van rust, herstel (beide partijen), reflectieperiode, oefenen in vaardigheden/talenten. Gedurende het jaar werken we vanuit de organisatie samen met gemeenschapsinstellingen en time-out projecten (gericht op alternatieve bezigheid), zoals Buiten Beeld (vzw Stappen), De Boon (vzw aPart),

Vanuit H3 werd voor het eerst samengewerkt met De Kalmoes, een zorgboerderij met paarden (Meerbeke).

Specifiek vanuit dagcentrum De Pedaal wordt eveneens samen gewerkt met volgende projecten:

- Bop project, Vzw Jong

Buurtsportwerkers in opleiding, dat is het project. Vzw Jong wil sport en vrijetijdsbesteding dicht bij de jongeren en hun buurt brengen. Vrijetijdsbesteding en jongeren kennis laten maken met bestaande initiatieven is eveneens één van de begeleidingsdoelen van De Pedaal.

De 'Boppers' brachten hun aanbod naar De Pedaal waar zowel de jongeren vanuit dit dagcentrum als die van Letha van enkele sporten konden proeven en daarnaast de Boppers mochten ontmoeten.

- Faith project, Hogent

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

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

Het project verloopt in stappen: de eerste verkennende stappen (wie wil meewerken, afspraken maken, ...) gebeurden in 2017. De volgende, meer concrete, fasen zijn voor 2018.

2. Samenwerking in functie van casuïstiek

Het multidisciplinair werken inzake casuïstiek kan een blijvend verruimende betekenis hebben en nieuwe perspectieven geven. Bovendien draagt dit bij tot transparantie in de hulpverlening en dwingt het ons om te evalueren waar we mee bezig zijn.

In wat volgt worden enkele samenwerkingsverbanden besproken waar in 2017 een beroep op werd gedaan.

- Vanuit H1 werden contacten gelegd met externe diensten die het team konden ondersteunen in het inhoudelijk uitwerken van bepaalde dossiers. Enkele keren werd beroep gedaan op netwerk **Radar** (programma Crisis). Ook werd er een supervisie georganiseerd bij **Eric De Belie** (orthopedagoog en psychodynamisch kindertherapeut) rond het thema hechtingsproblemen en trauma.
- Omwille van een negatieve groepsdynamiek binnen H2 waarbij één jongere vaak de kop van jut was (nav feiten die gepleegd werden waarvan groepsleden het slachtoffer waren), werd er samengewerkt met **HCA**.
- H3 werkte onder andere samen met volgende partners: outreach-team PC Sleidinge, ronde tafels, cross-over, samenwerking in hulpverleningstrajecten met Lejo, BuitenBeeld,
- Vanuit kamertraining en CBAW wordt in functie van casuïstiek samengewerkt met heel wat verschillende organisaties:
 - Voor jongeren die (nu of in de toekomst) een traject (begeleid) zelfstandig wonen (CBAW) volgen is het belangrijk bruggen te maken naar verschillende diensten. Dit gebeurt momenteel op casus-niveau. **Woonwinkel Gent** werd in 2017 meermaals gecontacteerd voor het verschaffen van informatie via vorming voor enkele jongeren die klaar waren om alleen te gaan wonen.
 - In 2017 waren er eveneens enkele jongeren die de leeftijd van 18 bereikten. Vanuit de vzw begeleidden we deze jongeren naar verschillende **sociale verhuurkantoren** waar we samen een dossier voor de aanvraag van een sociale woning opstelden en contacten onderhielden met betrekking tot de toewijzing hiervan.

- **Wooncoachen** worden meer en meer geactiveerd in de samenwerking met CBAW. Door gezamenlijke contacten wordt de brug gelegd tussen de CBAW-begeleider en de wooncoach in functie van overgangen.
- **Wijkgezondheidscentra** zorgen voor de medische opvolging van de jongeren tijdens (begeleid) zelfstandig wonen en zijn een aanspreekpunt voor enkele maatschappelijke vragen waar jongeren mee zitten.
- Naar aanleiding van een specifiek schuldendossier van een cliënt die alleen ging wonen werd, samen met een Pro-deo advocaat, contact opgenomen met **schuld-bemiddeling OCMW**.
- Samenwerking i.f.v. werk verloopt – voor de jongeren die overgaan naar CBAW – via **VDAB**. GTB wordt ingeschakeld bij de nood aan een aangepast werk en Compaan helpt de laagdrempeligheid tot werkinitiatieven te verzekeren.
- **De Sleutel** en SEM-J zijn partners bij drugsproblematiek, zowel informatief als voor psychologische en medische begeleiding.
- Jongeren met een moeilijk schoolparcours worden in overleg met kinderdagverblijf **Baby-Dol-fijntje** in Oostakker aangeworven als vrijwilliger om zo een dagstructuur te behouden en verder te werken aan competenties.
- Voor de vrijetijdsbesteding van jongeren zijn er toeleidingen naar organisaties waar mensen samen komen, zoals **Habbekrats**, **JongGentInActie** (beweging voor jongeren in armoede), knutselclubs, **SportNaSchool** in combinatie met de UIT-pas faciliteert de toegang tot Gentse vrijetijdsclubs.
- Samenwerking in functie van **psycho-sociale ondersteuning** wordt gerealiseerd via samenwerking met Outreach, JOVO (wachlijst), Crossover (Jongerencluster PC Sleidinge), Tejo en zelfstandige therapeuten (die geregeld tijdens teamvergaderingen ondersteuning bieden, zoals bijvoorbeeld het kaderen van culturele verschillen).

Daarnaast participeerde dit team aan supervisies door Crossover rond het thema ‘hechting’ en ‘trauma’, alsook aan een 4-daagse basisopleiding CBAW (georganiseerd door Informant).

- Vanuit de dienst voor contextbegeleiding Sigma werd – naast de diensten die elders in dit verslag reeds vermeld worden (scholen, brugfiguren, CLB’s, OCMW’s, CGGZ, VAPH, ...) specifiek samen gewerkt met **Familiehulp**, **Familiezorg**, **justitiehuis**, **HCA**, **De Woonwijzer**, **Preventieve woonbegeleiding**, **Equimare**, Kamporganisaties (**Sogeha**, **Rode Kruis**), **vzw De Sloep**.
- Dagcentrum Letha werkt – daar waar nodig en in functie van de doelstellingen – samen met een brede groep aan diensten: **scholen**, **brugfiguren**, **CLB**, **OCMW**, **Sociale huisvesting**, **CGG**, **Sjanstraining** Rots en Water, **wijkgezondheidscentra**, **Sociale huisvesting**, **Familiehulp**, **Dienst Vreemdelingenzaken**, **MFC’s** (VAPH), **Karus** psychiatrie, **UZ** Kinderpsychiatrie, **Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen**, **vrijetijdscontexten** (voetbalclubs, turnkring, ...),
- Vanuit dagcentrum De Pedaal wordt, in functie van casuïstiek, geregeld samengewerkt met volgende diensten:
 - **Tejo Gent**: Therapie voor Jongeren; een vrijwilligersinitiatief als reactie op de ellenlange wachttijden binnen de reguliere werkvormen geestelijke gezondheidszorg. Tejo werkt laagdrempelig, kortdurend en vrijblijvend, een ideaal uitgangspunt voor jongeren met een zekere schroom om drempels te overwinnen. In overleg met zowel ouders, jongere als begeleiders worden jongeren soms doorverwezen. Indien

ze hier een aansluiting vinden, maken ze later mogelijk gemakkelijker de overstap naar de reguliere diensten en ondertussen hebben ze een aanspreekpunt.

- **Werkveldondersteuning vanuit Regionaal Centrum Geestelijke Gezondheidszorg:** op geregelde basis wordt vanuit de werking van het dagcentrum concrete hulpvraag of casus voorgegelegd aan een supervisor. Vanuit diens expertise, neutralere kijk en kritische vragen komen we tot nieuwe inzichten en/of handvaten om verder aan de slag te kunnen.
- **Vakantieparticipatie:** vakantie – en daguitstappen voor mensen met een laag inkomen. Vanuit het dagcentrum bieden we aan onze cliënten deze mogelijkheid aan. Indien mensen op het aanbod willen ingaan, stellen we ons als facilitator op bij de aanvraagprocedure.
- **Habbekrats** heeft een ruim laagdrempelig en vrijblijvend vrijetijdsaanbod. Binnen de groepswerking wordt er geregeld een activiteit gepland in De Fabriek. Ook hier willen we onze jongeren met het aanbod laten kennismaken.
- **VZW Jong**, vanuit dezelfde insteek als Habbekrats. Jong heeft meerdere lokale afdelingen verspreid over Gent. Hun aanbod is een dankbaar instrument in de zoektocht naar een vrijetijdsbesteding voor onze jongeren.
Daarnaast fungeren de begeleiders ook als aanspreekpunt voor de bezoekende jongeren. Vanuit het dagcentrum kunnen we met hen makkelijk samenwerkingsafspraken maken.
- **OCMW** antennes zijn een regelmatig terugkerende samenwerkingspartner. Zij staan vaak in voor de financiële ondersteuning van cliënten.
- Net zoals het OCMW, is het **CAW** een regelmatige samenwerkingspartner. Vaak verwijzen we gezinnen door naar hun aanbod, zowel tijdens als bij het afsluiten van de begeleiding vanuit het dagcentrum. Meestal voor psychologische hulp of hulp met financiële moeilijkheden.
- **Theaterbox:** we mogen één van hun zaaltjes gebruiken voor onze Rots & Watersessies. Omgekeerd gebruiken zij een deel van onze binnenkoer voor hun opslagcontainer.

3. Samenwerking overheen interne afdelingen

Net zoals de vorige jaren is er een groeiende samenwerking overheen de interne afdelingen. Enkele initiatieven die in 2017 (verder) vorm kregen zijn:

- intervisie contextbegeleiders
- intervisie voor teamcoördinatoren
- gedeelde vormingen (bv. H3 en KT rond groepsvergaderingen en 'nieuwe autoriteit')
- vorming m.b.t. vernieuwd logboek
- werkgroep 1Plan Gent

4. Vreemdgaan

Dit project – opgestart in 2016 vanuit Stent Oost-Vlaanderen - beoogt een kennismaking met andere voorzieningen en/of sectoren d.m.v. een echte onderdompeling in elkaars werking. Op die manier wordt gepoogd de verbinding overheen sectoren te stimuleren, samenwerking te bevorderen en expertise te vergroten.

Omwille van de opendeurdag werd beslist in het najaar van 2017 de organisatie niet open te stellen voor dit project. Wel konden medewerkers zich opnieuw kandidaat stellen om naar een andere voorziening te trekken. Zo konden enkele medewerkers de kans mee te draaien in de interne werking van o.a. CGG Eclips en RADAR.

5. Andere engagements

- Vanuit de dienst voor contextbegeleiding (Sigma) werden volgende engagements opgenomen:
 - Deelname aan Comité Contextbegeleiding Vlaams Welzijnsverbond
 - Deelname aan de regionale werkgroep RTJ-BJB
 - Deelname aan het overleg RTJ-BJB-DEG in functie van de uitbreiding van de rechtstreeks-toegankelijke jeugdhulp
 - Partnerschap in 1PlanGent
 - Lezen van Bachelorproeven HoGent
- Vanuit dagcentrum Letha werd deelgenomen aan volgende initiatieven:
 - COWOV: coördinatorenoverleg Oost-West Vlaanderen van de dagcentra. Dit gaat drie keer per jaar door, waarbij steeds een centraal thema wordt belicht.
 - VSD overleg: begeleiders van de dagcentra Oost – West Vlaanderen hebben 3 keer per jaar een gezamenlijk overleg. Er wordt steeds naar een welbepaald dagcentra op bezoek gegaan waar hun werking uiteengezet wordt.
 - Netwerk Samenleven Welzijn en Gezondheid Ledeborg-Gentbrugge: om de twee à drie maand. Dit is een algemeen overleg waar alle betrokken actoren binnen Welzijn en Gezondheid in het werkingsgebied Ledeborg-Gentbrugge op aanwezig zijn.
 - Overkophuis Gent: deelname aan feedbackwerkgroep i.f.v. de opstart van het Overkophuis.
 - Duplo intervisie (4 keer per jaar) waarin casussen besproken worden aan de hand van de diplomethodiek.
- Dagcentrum De Pedaal sluit geregeld aan bij volgende initiatieven:
 - ADO-overleg, een samenwerking tussen dagcentra Oost- en West-Vlaanderen die een specifieke adolescentenwerking hebben. Er worden actuele (werkings specifieke) thema's op begeleidersniveau over de provinciegrenzen heen besproken.
 - Deelname aan overlegmomenten vanuit Roppov, om voeling te houden met info en standpunten vanuit de cliënten (wat leeft er bij hen?).
 - WOV (overleg met dagcentra vanuit Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen (groepsbegeleidersoverleg)). Dit is vergelijkbaar met het Ado-overleg. Het aantal deelnemers is ruimer; ook dagcentra met een verticale leefgroep en -13j nemen deel.
 - COWOV (zie ook dagcentrum Letha).

4.1.12. Vorming en opleiding

Vorming en bijscholing zijn belangrijk in onze organisatie. In de sociale balans valt te lezen dat we in het voorbije jaar 1 984,61 uur hebben besteed aan vorming (intern en extern) en daar een bedrag van 69 351,80 euro voor hebben uitgegeven (totale som van de kostprijs van de opleiding en de loonkost van de medewerker). Hieronder is een overzicht te vinden.

1. Studie- en infodagen

Naam	Organisatie	Gevolgd door
EHBS – Eerste hulp bij scheiding	Kinderrechtswinkel	5 personen
Spellen gebruiken bij het begeleiden van gezinnen	VIVES Spellenarchief	1 persoon
Intersectoraal consul en liaison	Netwerk RADAR- POPOVGGZ	1 persoon
Lezing Anton Dösen	Outreaching Vlaanderen	3 personen
Transitie naar volwassenheid vanuit bijzondere jeugdbijstand	COJ Oost-Vlaanderen	1 persoon
Schuldenproblemen, wat nu? Een inleiding.	CAW Huis Gent	1 persoon
Signs of Safety	OCJ gent	2 personen
Hechting in gezinsrelationeel perspectief: een zoektocht naar kleine ik en grote ik (3d)	Vzw Rapunzel	1 persoon
Inspiratiedag: “hoe gaan gezinnen met een migratieachtergrond om met de beperking of leerstoornis van hun kind?	SIG	1 persoon
Boekvoorstelling ‘cultuursensitieve zorg’	Netwerk cultuursensitieve zorg	1 persoon
Het institutionele discours in de jeugdbescherming van jongeren met een migratie-achtergrond	COJ	2 personen
Voordracht ‘Aktueelpathologie’ door Paul Verhaeghe	Outreach	1 persoon
Trajecten van gezinnen in/uit armoede	Vakgroep sociaal werk en sociale pedagogiek	1 persoon
Zien, durven, doen. Bespreekbaar maken van middelengebruik bij gebruikende ouders.	CGG Eclips	1 persoon
Methodiekencafé: werken met kinderen, jongeren en hun context	Oost-Vlaams Netwerk cultuursensitieve zorg	3 personen
Oplossingsgericht werken	Informant	1 persoon
Terugkomdag contextuele therapie	Leren over Leven	1 persoon
Studiedag: vertrouwenspersoon		1 persoon
Finale campagne: ‘Agressie? Speel er op in!’	ICOBA	1 persoon
Verkeerd verbonden. Over emotionele ontwikkeling en gehechtheid.	SEN-SEO	1 persoon

2. Externe intervisie

Naam	Gevolgd door
Intervisie duplo-methodiek	2 personen
Intervisie kwaliteit	1 persoon
Intervisie systeemtherapie	1 persoon

3. Langdurige opleidingen (> 3 dagen)

Naam	Organisatie	Gevolgd door
Oplossingsgericht werken in pedagogiek, begeleiding en coaching (12d)	Korzybski Instituut	1 persoon
Leertraject narratieve hulpverlening (7d)	Interactie-academie Antwerpen	1 persoon
Oplossingsgericht werken (4d)	Informant	1 persoon

4.1.13. Reflectie op planning uit jaarverslag 2016

In het jaarverslag van 2016 werd een planning opgemaakt rond aspecten die we op organisatieniveau wilden aanpakken in 2017. Bij een terugblik daarop wordt duidelijk dat quasi alle geplande items aan bod kwamen. Wel werd duidelijk dat het proces in de richting van 'afdelingsoverschrijdend werken' een proces van lange adem zal worden, dat doorheen de volgende jaren nog verder dient te worden uitgerold. Knelpunten binnen de organisatie die daarmee samenhangen (bv. uurroosters en overuren), zullen dan ook pas meer gegrond onder de loep kunnen worden genomen, wanneer het kader rond 'werken op vzw-niveau' meer vorm krijgt.

Elementen die niet aan bod kwamen of qua timing vooruit geschoven werden vanuit 'kwaliteit', 'preventie en bescherming op het werk' en 'informatieveiligheid' werden reeds uitgeschreven in de betreffende onderdelen in dit verslag.

4.2 Verdieping per afdeling/team

4.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

1a. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...' - "Het Blauwe huisje in Oostakker"

Er werd in het voorjaar 2017 de nodige tijd besteed aan de voorbereiding van de opendeurdag. We probeerden in beeld te brengen hoe kinderen het geplaatst zijn in een voorziening beleefden. Wat betekent het voor hen om een eigen kamer te hebben, maar ook leven in een (leef)groep met verschillende begeleiders en kinderen. We hebben dit aan de hand van verschillende thema's beeldend uitgewerkt. Verschillende thema's werden ook samen met de kinderen voorbereid tijdens de bewonersvergadering. Hun creativiteit zorgde voor veel mooie illustraties.

1b. Nieuw basisuurrooster, structureel aanpakken van overuren (niet pedagogisch inhoudelijk, wel arbeidsvoorwaardelijk)

Tijdens het voorbije werkjaar werd er ruimschoots stilgestaan bij het chronische overurenprobleem. Het bestaande basisuurrooster werd kritisch onder de loep genomen. We stelden immers vast dat er structureel een aantal zaken dienden aangepast te worden ter preventie van opbouw overuren. Een aantal medewerkers kozen voor een jobtime-verandering waardoor een nieuw basisuurrooster werd opgesteld met "gelijkwaardige tewerkstellingsbreuken". Hierdoor werd een gelijke verdeling van diensten in het volcontinu uurrooster mogelijk. Daarnaast werd er ook financieel een inspanning geleverd om de opgebouwde overuren bij de medewerkers weg te werken. Er werd een tijdelijke kracht aangeworven.

1c. Mediawijsheid

Na een inhoudelijke discussie werd er toch voor geopteerd om geen GSM toe te laten in de leefgroep voor kinderen onder de 12 jaar.

1d. Positief leefklimaat

Door verschillende personeelwissels (zowel tijdelijk als definitief) gecombineerd met een leefgroep van 9 kinderen met heel complexe problematieken kwam het positief leefklimaat zwaar onder druk te staan. Naast het verduidelijken van de structuur (met visualisaties), gingen we ook op zoek naar manieren om het samenleven positief te beïnvloeden. Er werden regelmatig beloningssystemen uitgewerkt, zowel groepsgericht als individueel. Tijdens de bewonersvergadering werden hierover groepsgesprekken georganiseerd.

1e. Agressiehantering

Doorheen het werkjaar werd met een variabele intensiteit de PTV-technieken verder ingeoeffend. We stellen vast dat hier een hogere alertheid voor is op momenten dat er veel agressie-incidenten zich voordoen in de groep. In rustige periodes durft dit van de teamagenda te vallen. We blijven zoeken op welke manier hier een grotere systematiek kan ingebracht worden.

We blijven immers overtuigd van de zinvolheid van deze methode, weliswaar als allerlaatste interventie. Daarnaast hebben we ook stilgestaan bij de globale aanpak na afloop van een agressie-incident. Er werd afgesproken om naast het markeren van het ongewenst gedrag nog meer aandacht te besteden aan het herstel. We bouwen een gevarieerde database op met herstelopdrachten.

1f. Seksueel grensoverschrijdend gedrag

We hebben tijdens het voorbije werkjaar extra aandacht besteed aan dit thema: tijdens de bewonersvergadering zijn we op een creatieve manier hierover in gesprek gegaan met de kinderen. (Wat is gepast gedrag en wat niet?) We gebruikten hierover onder andere het vlaggensysteem van Sensoa, ook volgend jaar zullen we dit verder meenemen. .

2. Huis 2

2a. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Het inhoudelijk thema "geïndividualiseerd werken in een verticaal gemengde leefgroep" werd toegelicht. We probeerden aan te tonen dat er binnen onze werking zowel aandacht uitgaat naar de structuur, als dat het perspectief van iedere jongere individueel verder vorm geeft aan deze structuur. We probeerden dit thema te belichten vanuit begeleidersperspectief en lieten dit thema eveneens belichten door de jongeren zelf.

Dit thema was tevens het onderwerp van de Bachelorproef van de stagiaire van dit schooljaar. Alle jongeren werden betrokken bij de creatieve uitwerking van de opendeurdag.

2b. Nieuw basissuurrooster en structurele aanpak overuren

Ook in Huis 2 stelde het probleem van overuren zich. Er vonden verschillende overlegmomenten plaats waarbij nagedacht werd rond wat de oorzaken van deze toename zijn en welke mogelijke oplossingen er gezien worden om dit aan te pakken. Eén van de oplossingen was eveneens een nieuw basissuurrooster opmaken. Echter, aangezien begin 2019 enkele veranderingen op til staan, werd er beslist om het nieuwe basissuurrooster pas tegen die datum uit te werken.

Het huidige basissuurrooster wordt in tussentijd verder gebruikt, mits enkele minimale aanpassingen. Er zal eveneens een bijkomend tijdelijke medewerker aangeworven worden om de overuren te compenseren, in de loop van 2018.

2c. Opmaak handelingsplan en evolutieverslag

Er werd kritisch stilgestaan bij de huidige werkwijze waarop deze verslagen werden opgemaakt. We merkten telkens opnieuw bij de jaarlijkse tevredenheidsmeting dat de kinderen en jongeren niet goed wisten wat hiermee bedoeld werd. Enerzijds beseffen we dat deze terminologie niet dagdagelijks gebruikt wordt in de communicatie met de jongeren. Anderzijds beseffen we ook dat we de kinderen/ jongeren nog explicieter kunnen laten meewerken aan de voorbereiding en de redactie ervan. Ook begeleiders waren vragende partij om de opmaak van dit verslag interactiever te maken.

We blijven vasthouden aan het individueel begeleidingsgesprek waarbij we de jongeren op een interactieve manier laten terugblikken op de voorbije periode, hun beleving laten delen en hen doelen laten formuleren naar de toekomst toe. Begeleiding kan hier volop in experimenteren en gaat op zoek naar die methode die het best aansluit bij de interesses/mogelijkheden van de jongere waarmee het gesprek wordt aangegaan. We zorgen ervoor dat de reeds bestaande verslaggeving vlot toegankelijk is voor gebruik. We houden samen met de jongeren een tijdslijn bij van de meest opvallende gebeurtenissen in de voorbije periode. We zetten heel bewust de focus op wat er allemaal goed loopt. We proberen onze doelstellingen SMART te formuleren.

2d. Bewonersvergadering

Zowel begeleiders als jongeren evalueerden het verloop en de werkwijze van de bewonersvergadering. We werken hier verder op in 2018.

2e. Samenwerken met de context

De stagiaire werkte het thema “Het optimaliseren van ouderbetrokkenheid in een residentiële setting voor jongeren uit de Bijzondere Jeugdzorg” uit in overleg met de begeleiding (leefgroeps- en contextbegeleiding). “Op welke manier kunnen we de ouders nog meer betrekken tijdens het verblijf van hun kinderen in de leefgroep. Op welke manier willen zij op de hoogte gehouden worden?” Er werd eveneens voor de eerste keer een kerstfeestje georganiseerd voor de ouders, wat voor herhaling vatbaar is.

2f. Positief leefklimaat

In de dagelijkse werking werd er verder aandacht besteed aan dit thema; dit topic werd vaak geagendeerd op de bewonersvergadering. Er werd samen met de jongeren uitgezocht op welke manier we de leefgroep gezelliger konden maken, hoe we de tuin kunnen inrichten. Er werden beloningssystemen uitgewerkt om op een aangename manier te kunnen samenleven. Het activiteitenaanbod werd telkens in gesprek met de kinderen/jongeren gepland.

2g. Seksuele voorlichting

We grepen het televisieprogramma “De Dr. Bea Show” aan om het thema seksualiteit bespreekbaar te maken in gesprekken met de lagere schoolkinderen.

3. Huis 3

Het kader van waaruit onderstaande thema's zijn ontstaan is terug te vinden in een powerpoint, die beschikbaar is in huis 3.

3a. Herstel

Elk jaar zetten we meer in op ‘herstel’. We gebruiken het sinds enkele jaren als een uitgangspunt in onze werking op momenten dat er een conflict/frustratie aanwezig is.

We krijgen meer en meer vat op wat een ‘emphatiserende’ relatie in de werking kan zijn. Wederzijds actief luisteren, proberen achterhalen wat de behoeften zijn achter het gedrag, ingaan op haalbare competenties nodig i.f.v. herstel, gelijkwaardigheid in gesprek,

Het wordt tijd dat we dit meer en meer proberen omschrijven en illustreren: via reflectie met begeleiders en jongeren zullen we proberen om daar meer vat op de krijgen. In functie van de opendeurdag worden een aantal situaties omschreven.

Er gebeurt hierrond veel in het dagdagelijks functioneren en werken in de groep. Enkele vragen die verder kunnen gesteld worden zijn: “hoe doet elke begeleider dat?”, “waar ligt het accent?”, “hoe gebeurt herstel?”, “houden we hierin rekening met de mogelijkheden van de jongere?”, “is de beleving vanuit begeleiding dezelfde als deze vanuit de jongeren?”, “welk nut wordt er in herkend?”,

We maakten ook een uitbreiding naar de context. Deze uitbreiding/implementatie dient echter nog verder uitgewerkt te worden (tijdelijke afwezigheid van contextbegeleider waarmee dit werd ingezet, heeft ervoor gezorgd dat we dit proces even opzij gezet hebben).

3b. Contextwerking: ronde tafel

We zijn aan de slag gegaan met ronde-tafel-gesprekken waarbij alle betrokkenen (jongere, persoonlijke context en brede hulpverleningscontext) samen zitten om een traject op casusniveau op te volgen en bij te sturen. Deze werkvorm laat toe om verbredend te werken in ‘moeilijke’

trajecten, waar verschillende betrokkenen aanwezig zijn.

Op vlak van transparantie biedt deze methodiek een meerwaarde. Sommige gesprekken geven ook nieuwe perspectieven en/of een 'boost' aan de bestaande acties die lopen. We zijn voorstander om deze methodiek blijvend te onderhouden en te groeien in competenties hierin.

3c. Groepsvergadering

Hoewel niet de gemakkelijkste methodiek, maar wel zeer zinvol, blijven we in huis 3 kiezen om deze vergaderingen aan te houden en zoekt het team verder naar hoe jongeren optimaal kunnen gemotiveerd blijven om aan dit moment deel te nemen. Een groepsvergadering is een belangrijk middel om jongeren aan te spreken in hun participatie (communicatie over de eigen beleving, voorstellen activiteiten en plannings, spreken over thema's, ...) en om blijvend voeling te houden met groepsdynamieken.

Factoren die een positieve invloed hebben op het verloop van een groepsvergadering komen meer en meer naar boven:

- Variatie in aanbod
- Gebruik van non-verbale tools
- Begeleiden in duo, met een duidelijke taakverdeling
- Repecteren regels pro-actieve cirkel (cfr. vorming samen met kamertraining)
- Gebruik van een bord
- Naamgeving van de groep
- Goede voorbereiding
- Vanuit gelijkwaardigheid dialoog toelaten
- Inspraak m.b.t. activiteitenkalender op donderdag
- Verhogen van de frequentie: wekelijks
- Thema's zoeken dichtbij de jongeren

In het kader van de opendeurdag werden de jongeren bevroegd rond de groepsvergadering. Hieruit werden een aantal oneliners opgenomen en visueel aangebracht tijdens de opendeurdag.

3d. Boekje afspraken en regels door de tijd heen

We vonden het leerrijk om de regel-/afsprakenboekjes eens in tijdlijn te zetten en te markeren wat er zoal geëvolueerd is doorheen de tijd. De meest opvallende evoluties vatten we hier samen (een meer uitgebreide analyse is beschikbaar in huis 3):

- sterke evolutie naar participierend aanwezig zijn van jongeren
- minder en minder regels, gevolgd door consequenties
- onderscheid maken tussen leefregels (gaan over waarden) en afspraken (het regulerend van het dagdagelijks verloop)
- groeiende individualisatie mogelijk, door flexibiliteit in regels in te voeren (vb. vrije tijd).

3e. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Binnen huis 3 werd een voorstelling uitgewerkt rond het thema "het continu zoekproces naar een dynamische wisselwerking tussen leefklimaat en jongeren in een puber/adolescentengroep". Hierbij

werd geprobeerd dit te illustreren aan de hand van enkele tools.

4. Kamertraining en CBAW

4a. Transitie in hulpverlening

Er werd stilgestaan bij 'valkuilen' en handvaten tijdens kantelmomenten in het leven van jongeren (bv. aanvang van kamertraining, meerderjarig worden, alleen gaan wonen, ...). Er werd stil gestaan bij hoe we hen hierin kunnen ondersteunen en waar verbeterpunten liggen voor het team. De inhoud hiervan werd later meegenomen in de voorbereiding van de opendeurdag.

4b. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Het thema waarrond het team van kamertraining en CBAW wilden werken rond de opendeurdag was '18+ in onze werking'. Daaromtrent werd gebruik gemaakt van het boek van Sharon Vanaudenhove, dat het resultaat was van een doctoraatsonderzoek bij de beleving van jongeren in de BJB: "Overgang naar volwassenheid. Belevingsonderzoek bij jongeren die de bijzondere jeugdbijstand verlaten (2016)".

Dit boek diende als basis om te peilen naar de beleving van jongeren die binnen de vzw verblijven op 'kamertraining', 'CBAW' of net de hulpverlening hebben verlaten. Er werd op drie manieren gewerkt om informatie te verzamelen:

- Enkele jongeren werden bevraagd via een semi-gestructureerd interview.
- 2 jongeren op kamertraining worden gefilmd terwijl ze vertellen hoe zij de ondersteuning beleven. Deze filmpjes werden getoond tijdens de opendeurdag.
- Eén jongere was bereid tijdens de opendeurdag te antwoorden op vragen van geïnteresseerde bezoekers.

In de bevraging aan de cliënten kwamen verschillende thema's aan bod:

- mogelijkheden in het zoeken naar de eigen weg
- balans met welke soort hulpverlening nodig is en hoe deze het best wordt gegeven
- beleving van jongere rond wat helpend is en wat niet in de brug naar volwassenheid

Dit materiaal is blijvend aanwezig op de afdeling van kamertraining en zal in 2018 verder worden gebruikt om onze werking beter af te stemmen op de jongeren die meerderjarig zijn.

4c. Themadag 'groepsvergadering'

Een medewerker van Buiten Beeld (vzw Stappen) kwam naar onze organisatie om een studiemiddag te geven rond "hoe kunnen we verder vorm geven aan de groepsvergaderingen in zowel een leefgroepssetting als binnen kamertraining?". Dit leidde tot het oefenen van pro-actieve cirkels.

Uiteindelijk leidde deze studiedag tot nieuwe insteken. De concretisering ervan zal nog verder worden uitgewerkt. Intussen worden al kleine wijzigingen aangebracht, m.n. meer eigenaarschap geven aan jongeren, vergaderen via 'doen', Vanuit het team kwam het besef dat deze methode niet zo gemakkelijk kan 'getraind' worden in vergelijking met een leefgroepssetting, aangezien er steeds slechts één begeleider aanwezig is en er een flexibele groep is. De intentie is dan ook om hier verder mee aan de slag te gaan, met de nodige creativiteit.

4d. Introductie van inhoudelijke casuïstiek op teamvergaderingen

Er werd gestart met de installatie van een inhoudelijk hoofdstuk tijdens teamvergaderingen. Vanuit de werkcontext (alleen op dienst staan) en nieuwe medewerkers werd opgemerkt dat er weinig ruimte is om de persoon van de individuele begeleider een plaats te geven in de besprekingen en dat er direct wordt overgegaan naar cliëntgerichte besprekingen. Door vragen vanuit de individueel begeleider te behandelen creëerden we een meer reflectieve bevraging en kon intussen ook de draagkracht/last van de begeleider meegenomen worden in de bespreking. We zien dit als een vorm van intervisie binnen het team. In 2018 zal deze werkwijze worden geëvalueerd.

4.2.2. Dagcentra

In 2017 werd gewerkt rond een afstemming tussen beide dagcentra op vlak van wachtbeheer, wat leidde tot één digitale wachtlijst. Deze is voor beide dagcentra toegankelijk. ...

Aanmeldingen die zuiver voor enerzijds Letha of anderzijds De Pedaal bestemd zijn, worden onderscheiden per kleur. Er zijn ook een aantal meldingen die voor beide dagcentra aangemeld blijven. Dit gaat over jongeren die qua leeftijd zowel voor Letha als voor De Pedaal kunnen aansluiten. Op het moment dat er een open plaats beschikbaar is, wordt met de verwijzer, ouders en jongere bekeken welk dagcentrum het best aansluit bij de hulpvraag van de cliënten.

De gemeenschappelijke wachtlijst zorgt voor een betere en meer transparante communicatie met de verwijzers/cliënten. Tevens zorgt het voor een vlottere doorverwijzing tussen de beide dagcentra.

We hoopten een gelijkaardig proces met de andere dagcentra in het Gentse te doorlopen. Maar gezien de verschuivingen die momenteel bezig zijn binnen het uitbreidingsbeleid van de rechtstreeks toegankelijk hulp, zal dit later herbekeken worden.

1. Letha

1a. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Het team van Letha inspireerde zich bij de voorbereiding op de vraag "wat vind jij belangrijk in hulpverlening" om de visie van de verschillende betrokkenen in beeld te brengen.

De bezoekers konden kennismaken met onze werking aan de hand van 3 visies over onze werking, met name deze van ouders, de jongeren en het team.

- Samen met de kinderen werd er een filmpje gemaakt. In dat filmpje gaven de kinderen een virtuele rondleiding door Letha, "hun kijk op het dagcentrum". We interviewden ook enkele ex-jongeren van Letha over hoe zij terugkeken naar hun periode op het dagcentrum. Dit filmpje wordt op dit moment nog steeds gebruikt ivf bezoeken/rondleidingen aan ons dagcentrum.
- Via een creatieve opdracht werden begeleiders, ouders en kinderen gevraagd om hun visie op dagcentrum Letha weer te geven. Dit geïllustreerd met een hand waarbij elke vinger een specifieke vraag omhelsde
 - duim: in wat zijn we goed als dagcentrum?
 - wijsvinger: welke verwachten heb je tov hulpverlening/ Letha?
 - middelvinger: tegen welke grenzen bots je in de hulpverlening/ in Letha?
 - ringvinger: wat vind je belangrijk, waardevol in de hulpverlening?

- pink: wat als je tegen een grens aanbotst, wat is dan nodig/ wat kan helpend zijn in hulpverlening/ in Letha?

Elke vraag werd aangepast aan de doelgroep.

- Ouders en kinderen maakten daarnaast ook een collage waarin gevisualiseerd werd hoe zij de hulpverlening in Letha ervaren.

Dit alles werd anoniem tentoongesteld. De bezoekers werden na de rondleiding eveneens uitgenodigd om op een post-it te schrijven wat zij belangrijk vonden in de samenwerking met hulpverleners.

De feedback van onze bezoekers was telkens positief. Wij ervaren dit als team als visie versterkend.

1b. Uitwerken participatievormen specifiek naar jonge/ taalarme kinderen

De huidige vorm van groepsvergadering, Kring genaamd, bleek voor taalarme en jonge kinderen niet eenvoudig. Er werd op zoek gegaan naar een aangepaste versie van de huidige Kring. Doel was het ondersteunen en uiten van gevoelens, meningen en belevingen door middel van visuele ondersteunde boodschappen (Sclera pictogrammen). We bleven vertrekken vanuit het gekende concept, maar nu op een vereenvoudiger, speelser en meer interactieve wijze.

De verbale boodschappen werden beter begrepen dankzij de visuele ondersteuning, wat de interactie en participatie van de jonge en taalarme kinderen bevorderde.

Daarnaast werd ook ons 'Welkomstboekje voor kinderen' herwerkt om de doelgroep taalarme kinderen (en ouders) vlotter te bereiken, met name:

- kinderen en ouders die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn
- jonge kinderen die nog niet (voldoende) kunnen lezen

Hierbij hebben we eveneens gewerkt met universele (Sclera) pictogrammen. Na opmaak van het boekje is de inhoud getest bij zowel kinderen als bij begeleiders. De nodige aanpassingen werden gedaan. Het boekje wordt bij intake of een eerste individueel gesprek of huisbezoek samen met de cliënten doorgenomen.

1c. Verdere uitwerking omgaan met agressie / grensoverschrijdende situaties

Een jaarlijks terugkerend thema is het actualiseren van de werkinstructie 'omgaan met agressie'. Het is een proces waar we de nodige aandacht aan willen geven en waar in 2018 ook nog verder aan wordt gewerkt. Enkele thema's die ter discussie stonden zijn:

- kan de time-out deur gesloten worden in erg onveilige situaties?
- PTV technieken inoefenen en keuze maken welke worden toegepast, wanneer en hoe;
- discussie hoe omgaan met GOS en hoe communiceren naar ouders;
- veiligheid van de groep en collega's;
- wat doen bij noodsituaties;
- ...

1d. Herwerking structuur handelingsplan en 6 maandelijks verslaggeving

De vraag naar een herwerking van het 'handelingsplan' en het 'evolutieverslag' drong zich op. Zowel de vormgeving als de inhoudelijke opbouw waren toe aan vernieuwing.

Het doel was om de structuur overzichtelijker en eenvoudiger te maken. Dit zowel naar hantering van de begeleiders als in de doelen van jongeren/gezinnen.

Dit proces is nog steeds lopende. Duidelijkheid, bruikbaarheid en transparantie stonden centraal. Het gaat om een 'rode draad' van vragen en doelen die steeds ruimte laat voor reflectie en vernieuwing.

De focus ligt nu veel sterker op krachtgerichte vragen en doelen.

2. De Pedaal

2a. Vertrouwenspersoon

Tijdens besprekingen met verwijzers (bv. HP, EV, ...) en overlegmomenten (bv. gezinsgesprek) hebben jongeren recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Het voorbije jaar werden de jongeren hierover ingelicht door hen bij intake een flyer hierover mee te geven. Tijdens de intake wordt het concept 'vertrouwenspersoon' heel kort uitgelegd.

Meer uitleg krijgen de jongeren daarna tijdens de individuele begeleiding in de kennismakingsfase. Tot hiertoe heeft het team geen praktijkervaring met jongeren en hun vertrouwenspersoon.

2b. Individuele Trajectwerking

We differentiëerden de trajectwerking meer op basis van de individuele noden van de jongeren, rekeninghoudend met hun respectievelijke context. We onderscheidde verschillende vormen binnen de individuele trajecten, zoals bv.

- individuele activiteit op woensdag
- de invulling van een lange individuele begeleidingen tijdens een vakantie
- begeleiding aan huis ifv de IT (huisbezoek door IB en contextbegeleider)
- studiebegeleiding aan huis ifv afbouw
- ondersteunende begeleiding van de jongere ifv vrije tijd (bv. meegaan naar fitness, Habbekrats, ...)

2c. Rots & Water

Een tweede vormingsreeks startte in 2017. Opnieuw werden zowel binnen de leefgroep jongeren bevraagd op hun interesse als suggesties vanuit het team naar welke jongere hier het meeste baat zou bij hebben.

In 4 sessies van telkens twee uur werd er met 4 jongeren aan de slag gegaan. Voor de jongeren was twee uur soms te lang om zich te concentreren en werd het dan ook moeilijk om zich na de pauze opnieuw te focussen. Omdat er maar 4 jongeren aan de sessies deelnamen, zorgde dit voor een veilige groep, waarin jongeren zich volledig konden geven. Door deze veilige omgeving brachten de jongeren verhalen die zich op school afspeelden waar ze Rots & Water konden toepassen en gingen ze ook op zoek naar momenten waar ze Rots & Water in de toekomst zouden kunnen toepassen. Soms was er iemand afwezig, waardoor een sessie individueel ingehaald moest worden. Hierdoor konden er bepaalde aspecten meer persoonlijk toegelicht worden. Het nadeel was dat jongeren het soms moeilijker vonden om bepaalde oefeningen te doen, omdat ze deze met een begeleider moesten volbrengen.

Naast de sessies die door gingen in de Theaterbox probeerden we ook de overgang te maken naar de leefgroep. Dit verliep moeizamer omdat niet alle jongeren met Rots & Water bekend zijn. De jongeren die Rots & Water wel gevolgd hadden, voelden zich geremd om dit toe te passen in de groep. Niet alle begeleiders waren ook vertrouwd met de technieken waardoor het moeilijk was deze te implementeren in de groep.

2d. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Het team van 'De Pedaal' koos er voor de bezoekers mee te nemen in hoe individuele trajecten voor jongeren vorm krijgen in het dagcentrum. De bezoekers werden onthaald met een korte Prezi omtrent de organisatie van het dagcentrum en de pijlers van de werking.

Vervolgens kon men letterlijk en figuurlijk doorheen het dagcentrum het traject van enkele jongeren volgen. Er werden kort casussen geschetst en uitgetekend (zowel op panelen als op de grond). Elke casus had zijn eigen kleur, die de bezoekers konden volgen langs de grond. Zo kwamen deze telkens bij een volgende stap in het individueel traject van de jongere terecht. Dit leverde boeiende gesprekken op met mensen uit andere sectoren en voorzieningen.

4.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

1a. Knelpunten wachtlijst

Verwerking gegevens aanmelding

Het voorbije jaar werden er binnen Sigma 46 aanmeldingen genoteerd. Jaarlijks starten er gemiddeld een tiental begeleidingen op. De aangemelde gezinnen staan veelal ook op wachtlijsten van andere diensten die mobiele contextbegeleiding aanbieden in onze regio. Ook voor de aanmeldingen van 2017 werden de gegevens van de verwijzers bijgehouden. De tabel hieronder biedt een overzicht.

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

Uit deze cijfergegevens kunnen volgende conclusies getrokken worden:

- In 2017 werden 46 gezinnen naar Sigma doorverwezen. Dit is ongeveer een derde minder in vergelijking met de vorige jaren (72 in 2015, 66 in 2016). We vermoeden dat dit te maken heeft met de lange wachttijden tussen aanmelding en opstart.
- We merken op dat verwijzers uit de verschillende sectoren de weg vinden naar ons aanbod.
- 40% van de aanmeldingen zijn afkomstig van SDJ en gemandateerde voorzieningen (VK en OCJ).
- Net als voorgaande jaren worden heel wat gezinnen verwezen vanuit de CKG's. Bij deze aanmeldingen stellen we vast dat het CKG gedurende een jaar op weg gegaan is met de gezinnen, maar wegens het bereiken van de maximale begeleidingstermijn deze gezinnen noodgedwongen dient te verwijzen.

Wachttijd tussen aanmelding en opstart

In 2017 startten we 10 begeleidingen op. Het betreft 1 interne schakeling (zonder wachttijd) en 9 gezinnen van op de wachtlijst.

De gemiddelde tijd tussen aanmelding op wachtlijst en de effectieve opstart van de begeleiding bedroeg in 2017 één jaar één maand en tien dagen.

Voor gezinnen die nood hebben aan gespecialiseerde hulpverlening, hetzij vanuit een maatschappelijke noodzaak, hetzij vanuit de veelheid en intensiteit aan opvoedingsproblemen is zo'n lange wachttijd onaanvaardbaar. Hieruit mag blijken dat we te kampen hebben met een capaciteitstekort voor wat betreft de modules contextbegeleiding. We volgen op in welke mate de uitbreiding van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en meerbepaald het van start gaan van 1PlanGent een effect heeft op wachtlijst en wachttijd.

1b. Feedback vanuit de begeleiders bij het afsluiten van een begeleiding

In de loop van 2015 werd gestart met de systematische bevraging van contextbegeleiders bij het afsluiten van een begeleiding. Het was de bedoeling om mogelijke aandachtspunten ter verbetering te detecteren en indien nodig procedures bij te sturen. Ondertussen zijn de gegevens van deze bevragingen (N=17) verwerkt. We vermelden volgende resultaten.

- Meestal (94%) verkrijgen we van de verwijzer de nodige informatie bij de opstart van de begeleidingen.
- De vooropgestelde doelen geven richting aan de begeleiding (88%).
- De besprekingen van handelingsplan, evolutieverslag en de eindbespreking worden steeds als zinvol ervaren.
- Meestal (76%) slagen we erin voldoende contacten te hebben met het gezin in de loop van de begeleiding.
- We slagen erin krachtgericht aan de slag te blijven met de gezinnen.
- In heel wat begeleidingen (60%) maakten we ons zorgen over de veiligheid van de gezinsleden gedurende de begeleiding.
- Meestal (88%) werd de contextbegeleiding ervaren als de gepaste hulp.

We menen dat we niet hoeven te sleutelen aan de kernprocessen, zoals deze vermeld staan in het kwaliteitshandboek.

Verder kunnen we concluderen dat – ook met de rechtstreekse toegang – de gezinnen voor wie we bedoeld zijn, toegeleid worden naar onze werking. We ondernemen geen acties om ons verder te

profileren naar verwijzers.

1c. Voorbereiding 'Martens-Sotteau Onderweg...'

Onze interesse in het werken met beeldende methodieken heeft ons geïnspireerd bij het uitwerken van de opendeurdag. Het team van Sigma koos ervoor een expositie uit te werken met als thema 'Beelden die spreken'. We slaagden erin de bezoekers te boeien met beelden, composities en divers (beeldend) materiaal. We mochten ook ervaren dat onze cliënten zich heel bereid toonden om hun beelden te delen met de bezoekers.

1d. Uitwerking aanbod nazorg

Dit thema kwam slechts beperkt aan bod het voorbije jaar. Momenteel bekijken we op casusniveau in dialoog met het gezin welk aanbod nazorg aangewezen is en aansluit bij de vraag van het gezin. We inventariseren de verschillende mogelijkheden en gaan in een later stadium na of we deze werkwijze aanhouden dan wel een meer gestandaardiseerd aanbod nazorg willen doen.

5 Kwaliteitsplanning

Hieronder geven we beknopt weer waar we zullen op inzetten in de loop van 2018. In een eerste deel hebben we het over aspecten die we op organisatieniveau zullen aanpakken. Daarna worden beknopt een aantal accenten per team opgesteld.

5.1 Algemeen: vzw Martens-Sotteau

5.1.1. Verder uitdiepen van afdelingsoverschrijdende werking

Het proces waarmee in 2016 werd gestart zal in 2018 verder vloeien, met focus op een transparante en afgelijnde organisatiestructuur, met daarin duidelijke overlegmomenten en bijhorende mandaten.

5.1.2. Opvolgen evoluties 1Gezin1Plan

De voorgestelde uitbreiding van het aanbod RTJ (met focus op vroeginterventie met een flexibel en gedifferentieerd aanbod) zal vanuit onze organisatie van dichtbij worden opgevolgd. Steeds zullen we hierbij trachten stil te staan bij waar wij onszelf positioneren t.o.v. de veranderingen in het hulpverlenerslandschap en zal worden nagedacht welke delen van ons hulpverleningsaanbod we wensen in te kantelen in de (nieuwe) samenwerkingsverbanden.

5.1.3. Kwaliteitszorg: jaaractieplan 2018

De geplande acties voor 2018 zijn in onderstaande tabel te vinden, alsook de timing waarop dit item een eerste keer op de agenda wordt gezet van het maandelijks Q-overleg of het beleidsteam.

Actiepunten per thema	Timing
Actiepunten uit voorgaande jaren	
THEMA: beleid en strategie ACTIEPUNT: bepalen waar we als organisatie per subthema naartoe willen en op basis daarvan een planning maken	April
THEMA: leiderschap ACTIEPUNT: bepalen waar we als organisatie per subthema naartoe willen en op basis daarvan een planning maken	April
Middelen en partnerschappen	
SUBTHEMA: infrastructuur ACTIEPUNT: uitschrijven van stand van zaken m.b.t. infrastructuur	Mei
SUBTHEMA: financieel beleid ACTIEPUNT: uitschrijven van stand van zaken m.b.t. hoe financieel beleid actueel in Martens-Sotteau wordt gevoerd	Mei
SUBTHEMA: informatica ACTIEPUNT: uitschrijven van stand van zaken m.b.t. omgaan met informatica in Martens-Sotteau	Mei
SUBTHEMA: beveiliging ACTIEPUNT: uitschrijven van stand van zaken m.b.t. beveiliging	Mei
Samenlevingsresultaten	
ACTIEPUNT: inplannen in jaaractieplan 2020	Februari
Kwaliteitszorg (doorlopend thema)	
SUBTHEMA: methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: herwerking structuur KHB	Februari
SUBTHEMA: methodiek en instrumenten	April

ACTIEPUNT: uitwerken visietekst rond 'verwante documenten bij het KHB'	
SUBTHEMA: methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: interne afspraken maken m.b.t. bijhouden van dossiers	April
SUBTHEMA: methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: eenduidige terminologie hanteren in KHB	Maart
SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: evaluatie 'trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team'	Juni
Gebruikersresultaten	
SUBTHEMA: gebruikerstevredenheid ACTIEPUNT: documenten m.b.t. klachtenbehandeling updaten	Maart
Actuele items vanuit de wetgeving	
Inspectie m.b.t. vrijheidsberovende maatregelen en sanctiebeleid	Maart
Terugkerende items	
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: methodiek en instrumenten ACTIEPUNT: jaarverslag kwaliteit	Januari
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: verbetertraject ACTIEPUNT: evaluatie actiepunten 2018, opstellen actiepunten 2019	September
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: betrokkenheid ACTIEPUNT: trimestrieel inlichten van aanspreekpunten per team	Maart Juni September December
THEMA: kwaliteitszorg SUBTHEMA: gebruikerstevredenheid ACTIEPUNT: opstart afname cliëntenfeedback 2018	Januari

5.1.4. Informatieveiligheid/veiligheidsconsulent

Met het in voege treden van de GDPR op 25/05 zal binnen de organisatie worden bekeken welke initiatieven dienen te worden ondernomen om blijvend in lijn te zijn met de wetgeving rond gegevensdeling.

Er wordt bekeken of de informatieveiligheidsconsulent eventuele studiedagen m.b.t. dit thema kan volgen en er zal – aan de hand van een 13-stappenplan (uitgewerkt door de Privacycommissie) – blijvende aandacht besteed worden aan dit thema.

5.1.5. Preventie en bescherming op het werk: jaaractieplan 2018

Actiepunten per thema	Timing
Actiepunten uit voorgaande Jaren	
Op punt stellen van actieplan rond brandgevaar en evacuatie en deze verder opvolgen.	Mei
Opmaken van interne afspraken rond opvolging van medewerkers die langer dan 4 weken thuis waren	Juni
Algemeen (organisatie welzijn)	
Arbeidsreglement definitief afwerken en aanplakken	Februari
Arbeidsreglement neerleggen bij betrokken inspectiedienst	Maart
Op punt stellen van actieplan rond onthaal nieuwe medewerkers en deze verder opvolgen	Maart

Evaluatie samenwerking EDPBW	September
Psychosociale belasting	
Opmaken van actieplan n.a.v. psychosociale risicoanalyse oktober 2017 en deze verder opvolgen.	Februari
Terugkerende items	
Opmaak maandverslagen, nadien doorsturen naar arbeidsgeneesheer	Maandelijks
Halfjaarlijks overlopen van arbeidsongevallen en eventueel te nemen preventiemaatregelen	Januari Juli
Jaarverslag preventie	Februari
Halfjaarlijks bezoek bij alle medewerkers	Maart September
Vorbereidend werk i.f.v. periodiek gezondheidstoezicht voor medewerkers	Augustus
Evaluatie actiepunten 2018, opstellen actiepunten 2019	Oktober

5.2 Per afdeling/team

5.2.1. Begeleidingstehuis Martens-Sotteau

1. Huis 1

- Back to basics: aandacht voor een positief leefklimaat
- Agressiehantering: verder uitwerken 'hoe omgaan met agressie' en 'hoe inzetten op preventief handelen', inoefenen van aangeleerde technieken

2. Huis 2

- Hoe internet zo maximaal mogelijk toegankelijk maken voor de jongeren? Geven we de jongeren individueel toegang tot WIFI of niet?
- Denkoefening rond ingrijpende gebeurtenissen
- Back to basics: aandacht voor een positief leefklimaat
- Nieuw basisuurrooster
- Hoe het levensverhaal van een jongere bijhouden en hoe hiermee aan de slag gaan in de individuele begeleiding?
- Bewonersvergadering

3. Huis 3

- Non-violent- methodiek: introductie i.f.v. de vraag: "gaan we hier verder mee aan de slag?"
- Invoeren 'circle of courage': eerste cases
- Teamreflectie: moodboards
- Reflectie en aanpassing boekje

4. Kamertraining en CBAW

- Verder uitwerken van 18+ werking (onder meer verder werken m.b.t. inclusie en 'bruggen leggen').
- Blijvende reflectie m.b.t. groepsvergadering en veranderingswensen.
- Inhoudelijke casuïstiek op de teamvergaderingen behouden.
- Methodieken:

- wat biedt de 'non-violent methodiek'?
- gebruik van 'circle of courage' als basis voor het opstellen van een handelingsplan

5.2.2. Dagcentra

- Verdere afstemming wachtlijstbeheer
- RTH: wat met dossiers zonder consultant: wie neemt welke positie in?

1. Letha

- Verdere uitdieping omgaan met grensoverschrijdende situaties
- Beloningssysteem kinderen: hoe kan dit nog participatiever?

2. De Pedaal

- Het verder uitbouwen, concretiseren en implementeren van Individuele Leertrajecten
- Opstarten van Rots & Water sessies voor alle jongeren van de leefgroep en het team m.o.o. implementeren van R&W principes in de leefgroepwerking.
- Deelname aan de eerste onderzoeksfase v/h Faith-project. D.w.z. bevraging van het team en jongeren door de vakgroepen Ortho en Informatica.
- Nadenken over en uitwerken van een visie en protocol mbt nazorg.
- Interne samenwerking versterken in het omgaan met moeilijk bereikbare gezinnen; zoeken naar technieken die casusbespreking verdiepen, positie IB en CB verduidelijken, focus op wat wel werkt
- Verder uitbouwen van de oudervergadering en verduidelijken werkingsprincipe en afspraken.

5.2.3. Dienst voor contextbegeleiding Sigma

- Opvolgen van partnerschap 1PlanGent
- Opvolgen van wachtlijsten
- Hanteren van verslaggeving als werkinstrument
- Uitwerking visie