
Kwaliteitsverslag Ikaros 2016

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
PROJECT IKAROS	4
DAIDALOS VZW	7
1 Kernprocessen	11
1.1 Onthaal van de gebruiker	11
1.2 Doelstellingen en doelstellingenplan	11
1.3 Pedagogisch profiel.....	12
1.4 Afsluiting en nazorg	13
1.5 Gebruikersdossier	13
2 Resultaatgebieden	14
2.1 Cliëntresultaten	14
2.2 Medewerkersresultaten	20
2.3 Maatschappijresultaten	21
2.4 Eindresultaten.....	23
3 Reflecties & aandachtspunten / verbeterprojecten.....	24
3.1 Krachten.....	24
Bijlage 1: Indicatoren	26
Bijlage 2: Schema kennismaking	27

VOORWOORD

Graag nemen we u mee op onze reis om een ruime blik te werpen op het jaar 2016. Er zijn verschillende paden gevolgd om te komen tot waar we nu staan.

**GA JE MEE
VERDWALEN**

**IK
WEET DE WEG**

Loesje
Postbus 1045
6801 BA Arnhem www.loesje.nl

Elk pad dat gevolgd werd dit jaar heeft zijn vruchten afgeworpen. Hier willen we met een open blik naar kijken zodat we de krachten en verbeteracties die ons opvallen kunnen linken aan de reis in de toekomst. Dit willen we gericht, compact en vlot leesbaar schrijven.

Wij krijgen de mogelijkheid van de lokale besturen om op reis te gaan. Tijdens onze reis komen we heel wat mensen tegen, die ons bagage meegeven. Die bagage willen we onder de loop nemen zodat deze van de beste kwaliteit is. We streven steeds naar de 'beste hulp' voor 'onze mensen'.

We komen onderweg heel wat verschillende mensen tegen. We maken samen met hen heel wat veranderingen door en uiteindelijk kiezen deze mensen hun eigen pad. Doorheen deze zoektocht stoppen we regelmatig bij verschillende checkpoints (werkgroepen, netwerkmomenten, intern overleg), die ons de nodige ondersteuning bieden om verder te reizen, vooruit te gaan en denken. We blijven onze vleugels uitslaan om op zoek te gaan naar vernieuwing en verandering. Dit was niet mogelijk geweest zonder onze checkpoints, waarvoor een welverdiend bedankje voor deze personen.

Deze reis wordt verder gezet, hopen op een goede reisbestemming. We willen aandacht en energie blijven steken in het uitvoeren van een kwaliteitscheck, zodat dit kleur kan geven aan onze toekomstvisie. Het delen van dit proces vinden we van groot belang.

Uiteindelijk is dit alles simpel; avontuur is wat je er zelf van maakt. Of het nu de reis, de ontdekking of het gevoel van loslaten is.... Je komt er alleen achter als je het doet!

Geniet van deze rit.

PROJECT IKAROS

Inleidende situering

Vanaf 2015 heeft Project Ikaros de keuze gemaakt om van een kwaliteitsverslag te spreken. Dit is naar analogie met de hele vzw. In dit verslag wordt de werking van Project Ikaros belicht met de focus op verandering. Hierbij is er veel aandacht voor de circulaire beweging: Plan – Do – Check – Act ¹.

Op deze wijze kijken we naar het geheel van de werking en hebben we oog voor de interacties en verbindingen tussen de verschillende domeinen en werkingsjaren.

Exclusief voor de lokale besturen, die project Ikaros financieren, hebben we een overzicht van het proces weergegeven.

Situering van de organisatie

Project Ikaros is ingebed in Daidalos vzw. De Vlaamse overheid (Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin) erkent Daidalos vzw als organisatie voor bijzondere jeugdzorg voor het aanbod contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep en contextbegeleiding in functie van crisis (Crisishulp aan Huis).

Missie project Ikaros

Project Ikaros biedt tijdelijke hulp aan gezinnen met schoolgaande kinderen (vanaf 2,5 jaar tot en met jongeren in het 6^{de} middelbaar). De hulpvraag wordt gesteld naar aanleiding van een crisis (acute of occasionele probleemsituatie) op school of thuis. Dit betekent dat als een jongere van 19 jaar in het 6^{de} middelbaar gemotiveerd is om hulp te aanvaarden, dit ook nog mogelijk is. Daarnaast vragen we van de ouders een voldoende gemotiveerde houding om de belangrijkste moeilijkheden op relatief korte termijn het hoofd te bieden én actief mee te werken.

Project Ikaros biedt een kortdurende (6 weken), intensieve (dagelijkse) thuisbegeleiding aan voor alle gezinsleden, vertrekkende vanuit de hulpvraag van het gezin of het individu en de aanmelder. De hulp is op maat en afhankelijk van de noden van het gezin. Naast de focus op hetgeen moeilijk loopt, blijven we oog behouden voor het positieve.

We versterken de ontwikkelingskansen van alle gezinsleden door:

- De leefbaarheid in het gezin te herstellen;
- De crisis thuis en op school aan te pakken;
- Destructieve (communicatie-)patronen te doorbreken;
- De draagkracht van het gezin te vergroten en de draaglast te verkleinen;
- Het gezin te ondersteunen;
- De opvoedingsvaardigheden en -verantwoordelijkheden te optimaliseren;
- Vaardigheden te oefenen (bv. sociale, emotionele, communicatieve, oplossingsgerichte, relationele, ...);

¹ De PDCA-cyclus, waar de kwaliteitsplanning gebaseerd is op zelfevaluatie en het benoemen van kwaliteitsverwachtingen ten aanzien van resultaatgebieden.

- Steunfiguren te zoeken, het netwerk te verruimen; zodat onze hulp overbodig wordt;
- De drempel naar verdere hulpverlening te verlagen.

Dit doen we door o.a. het gezin tools, technieken aan te leren om een volgende keer een gelijkaardige situatie 'anders' te kunnen aanpakken.

Visie

Elke kleine stap kan een wereld van verschil betekenen.

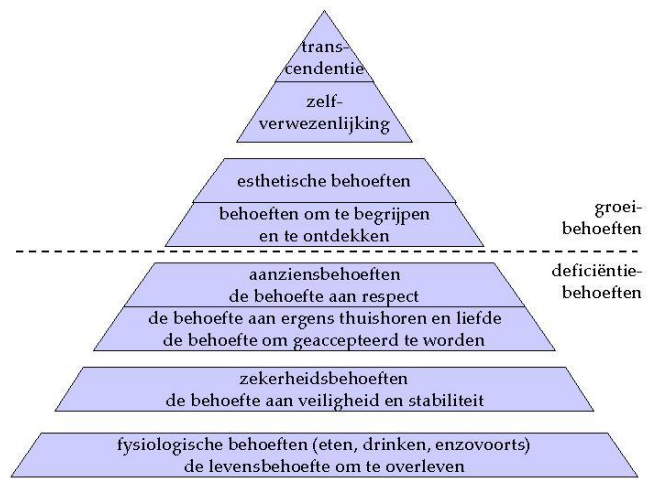
Project Ikaros wordt gefinancierd door lokale besturen, zij willen investeren in de doelgroep kansarmen. We willen ons aanbod expliciet richten op multi-probleemgezinnen, kansarmen en allochtonen die niet eerder in aanraking gekomen zijn met hulpverlening. Hierdoor zal er in eerste instantie vaak veel geïnvesteerd worden om hulpverlening mogelijk te maken.

Als hulpverlener vertrekken we vanuit, en blijven we beroep doen op, de krachten en kwaliteiten van de cliënt en het cliëntsysteem. Vanuit onze opdracht ondersteunen en stimuleren we de cliënt, rekening houdend met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau. Doorheen het hulpverleningsproces is het belangrijk dat de cliënt verantwoordelijk blijft voor zijn keuzen. De samenwerking verloopt doelgericht, emancipatorisch en verbindend.

Project Ikaros wil gezinnen ondersteunen om hun gezinsfuncties t.a.v. het kind te optimaliseren. Het is verder ook onze bedoeling verantwoordelijkheden rond het gezin aan te scherpen, onder andere via een netwerk-werking. We denken hierbij aan andere hulpverleners, onderwijs, bedrijfswereld, ... Hoe kan het gezin zich opnieuw verbinden en aansluiten bij de maatschappij?

De focus wordt gelegd op:

- Invulling: er is ruimte om op maat te werken en praktische ondersteuning te bieden. Hierdoor is er de mogelijkheid om de vooruitgang in een gezin langer vast te houden.
- Emancipatorisch: we vertrekken vanuit de krachten van de persoon.
- Kleine stappen die aansluiten bij de gezinscultuur: het is beter om kleine elementen te veranderen die dicht bij hun gezinscultuur aanleunen.
- Netwerking: om de (sociale) kaart door en door te kennen, blijven we in contact met mensen uit het werkveld. Het is belangrijk om te netwerken aangezien we vaak op zoek gaan naar laagdrempelige vervolghulp.
- Nazorg: tijdens onze nazorgperiode wordt er eventueel aan huis gegaan én wordt de nazorgperiode eerder als standaard naar voor geschoven.
- Specifieke doelgroep: aangezien onze doelgroep vaak op meer dan één domein problemen ondervindt, wordt er van de gezinsmedewerker verwacht om er mee voor te zorgen dat de basisbehoeften vervuld kunnen worden.



Bron: http://www.gertjanschop.com/modellen/piramide_van_maslow.html

Samenstelling en bijeenkomsten Algemene Vergadering

De algemene vergadering bestaat hoofdzakelijk uit personeelsleden van de vzw. Deze samenstelling illustreert de intentie om de personeelsequipe ook actief te betrekken in het organisatorische luik van de organisatie.

Financieel beleid

Project Ikaros wordt gefinancierd door vier lokale besturen (Houthalen-Helchteren, Heusden-Zolder, Beringen en Dilsen-Stokkem) voor 12 kortdurende, intensieve crisisbegeleiding aan huis. In Houthalen-Helchteren 6 begeleidingen, 2 in Heusden-Zolder, 3 in Beringen en 1 in Dilsen-Stokkem.

Een struikelblok voor het project is het ontbreken van een structurele financiële inbedding. Op dit moment gaat er veel tijd naar het jaarlijks overleg rond het financieel aspect. Deze tijd spenderen we liever aan meer diepgang, kwaliteitsverhoging, vorming etc. vanuit dit uniek project.

Doordat Project Ikaros financieel slechts op korte termijn duidelijkheid heeft, is het moeilijk om te investeren in de nodige vorming voor de gezinsmedewerker (bv. langdurige vorming valt niet te rijmen met de financiële onzekerheid).

Tevens stellen wij onszelf volgende vragen: waar hoort het project het beste thuis in de hulpverlening? Waar willen we ons op focussen? Hoe kunnen we op lange termijn Project Ikaros structureel financieel inbedden?

Hierop hebben wij in 2016 nog geen pasklaar antwoord gevonden. We zullen dit in 2017 zeker aan bod laten komen in de werkgroep Ikaros.

Daar Project Ikaros grotendeels kansarme gezinnen begeleidt, voorziet ze beperkte financiële middelen voor concrete praktische hulp. Dit kan gaan over het aankopen van een matras, voeding, een pan of bestek,...Het wordt pas voorzien na onderzoek van eigen en professioneel netwerk en het doorlopen van een interne toewijzingsprocedure.

Project Ikaros in verbinding

Profilering blijft een belangrijk onderdeel van de werking. Project Ikaros geeft uitleg en beluistert andere projecten in verschillende overlegmomenten zoals op het puzzeluurtje, wijkteams, OCMW, CLB, ... Ook op vraag van organisaties, wordt het project uit de doeken gedaan. Opvallend is dat steeds meer aanmelders bellen om een casus te bespreken en beroep doen op onze expertise.

Verbinding met school

Aangezien er bij de aanmeldingen van Project Ikaros sprake is van een schoolproblematiek, is de verbinding met school een logisch gevolg. Project Ikaros wil de brug bouwen en/of verstevigen tussen de opvoedingsverantwoordelijke, de jongere en de school.

Scholen en CLB's van het werkingsgebied worden geïnformeerd over de werking. Dit jaar hebben we hier extra op ingezet. Elke school binnen de betrokken werkingsgebieden is persoonlijk gecontacteerd om te bevragen hoe gekend Project Ikaros is binnen hun school. Hieruit blijkt dat Project Ikaros bij heel wat scholen wat op de achtergrond is verdwenen. Deze contacten hebben al tot positieve effecten geleid, o.a. zien we dat er na die periode meer aanmeldingen zijn binnengekomen vanuit de scholen.

Teamwerking

Project Ikaros wordt opgenomen door 1 gezinsmedewerker (GMW). De GMW is ingebed binnen het team Crisishulp aan Huis. De inbedding betekent dat de teamvergadering en intervisie samen gebeuren, dat er 1 keer per week inhoudelijke ondersteuning is tijdens een individueel gesprek (met de werkbegeleider) en dat er 1 keer per week organisatorische ondersteuning plaatsvindt (met de teamcoördinator).

Daarnaast kan de GMW 24u op 24u beroep doen op de 'back up'. Dit is telefonische ondersteuning voor de GMW wanneer deze met dringende vragen en noden zit.

Het grote voordeel van deze inbedding is het wisselleren. Collega's bevragen elkaar kritisch, ondersteunen, steunen en sturen waar nodig. Aan elk voordeel is een nadeel, de twee specifieke werkvormen kunnen in elkaars vaarwater komen, de juiste focus behouden blijft een aandachtspunt.

Project Ikaros heeft zich ondanks beperkte financiële slagkracht door de jaren heen kunnen ontwikkelen en uitbouwen. Dit voor wat betreft verschillende aspecten: de inbreng van de medewerker(s), de inbedding in het team Crisishulp aan Huis, de ondersteuning vanuit de lokale besturen. Dit maakt dat het haalbaar blijft voor één medewerker om het project te blijven uitdragen.

VeiligheidsOndersteunend Beleid (VOB)

Het VOB is een methodiek binnen het personeelsbeleid en begeleidingswerk van Daidalos vzw en heeft als doel zorg en veiligheid te bieden en waar nodig te verhogen.

Er zijn preventieve, concrete richtlijnen ter verhoging van de veiligheid en specifieke richtlijnen bij een gevoel of voorval van onveiligheid in het begeleidingswerk opgenomen.

Met de registratie hebben we een zicht op de aard en de frequentie van de incidenten die zich voor doen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Ernstige gebeurtenis vb. grensoverschrijdend gedrag t.a.v. de hulpverlener waardoor het mogelijk is dat de begeleiding stopgezet wordt.
- Grensoverschrijdend gedrag (GOG) t.a.v. de gezinsmedewerker vb. verbale agressie/bedreiging, ...
- Moeilijke hulpverleningssituaties vb. huiselijk geweld, emotionele mishandeling, ...

Voor project Ikaros hebben we de volgende cijfers eruit gehaald.

	2014	2015	2016
Ernstige gebeurtenis	0	0	0
Grensoverschrijdend gedrag (GOG)	3	1	0
Moeilijke hulpverleningssituaties (MH)	7	12	15

Er werden in 2016 geen ernstige gebeurtenissen en grensoverschrijdend gedrag geregistreerd.

We zien evenwel dat de moeilijke hulpverleningssituaties in stijgende lijn gaan.

In onderstaande tabel worden de aard van de moeilijke situaties weergegeven, apart voor volwassenen en jongeren en dit voor de afgelopen 3 jaar. Er kunnen meerdere categorieën aangeduid worden per moeilijke situatie.

DOOR VOLWASSENEN:	2014	2015	2016
Emotionele mishandeling van kinderen		1	
Seksueel GOG/misbruik t.a.v. minderjarigen	1		
Verwaarlozing v/d kinderen bv. Hygiëne	2	2	
Extrafamiliale kindermishandeling			1
Huiselijk geweld onder volwassenen		2	2
Ernstige verbale agressie		1	4
Intimidatie door houding of dieren bv. neerbuigendheid, manipulatie, denigratie		3	2
Blokken van uitgang (gijzeling)			1
Zelfmoordgedachten, -dreiging, -poging	1		2
Maatschappelijke regelovertredingen			1
TOTAAL	4	9	13

DOOR MINDERJARIGEN:	2014	2015	2016
Huiselijk geweld t.a.v. ouders	1	1	3
Psychische mishandeling t.a.v. ouders	1		
Fysiek, materieel geweld tussen minderjarigen onderling	1		
Seksueel GOG/misbruik	2		1
Verbale agressie		1	
Intimidatie door houding of dieren (bv. neerbuigendheid, manipulatie, denigrerende houding)		1	1
Druggebruik, verslavingsproblematiek	1		
Maatschappelijke regelovertredingen	2		
Geweld t.a.v. derden			
TOTAAL	8	3	5

We werken in moeilijke opvoedingssituaties, “het hoort bij de job” en het blijft belangrijk om deze moeilijke situaties te markeren.

De Ikarosmedewerker ervaart hierin steun van de werkbegeleider, de teamcoördinator en team.

1 Kernprocessen

1.1 Onthaal van de gebruiker

- Aanmeldingen

We zien elk jaar een stijging van het aantal meldingen. Om een opstart te kunnen realiseren bij het gezin met de meest acute hulpvraag is er een priorisering nodig. Om deze methode van priorisering zo objectief mogelijk te laten gebeuren hebben we de koppen bij elkaar gestoken. Uit dit overleg zijn er indicatoren voortgevloeid, die de keuze van opstart staven. In 2017 wordt er een moment voorzien waarbij dit ook geëvalueerd zal worden. De indicatoren zijn terug te vinden in bijlage 1.

- Kennismakingsschema's

Op basis van ervaringen en opbouwende feedback van gezinnen over het schema dat gebruikt wordt bij de kennismaking, merkten we dat ons oorspronkelijk schema niet altijd even duidelijk was voor gezinnen. Dit maakt dat we gekozen hebben voor een korter en duidelijker schema. (bijlage 2)

- Website

De tekst op de website van Daidalos vzw is aangepast. Deze tekst is onder de loep genomen door zowel JopLim (Jongeren- & Ouder Participatie Jeugdzorg Limburg) , team Crisishulp aan Huis als de kwaliteitscoördinator.

- Mail open plaats

Het aanmeldingsformulier wordt steeds meegezonden met de mail rond open plaats. Dit is een efficiënte manier van informatie-uitwisseling.

Van zodra we het maximum aantal begeleidingen per jaar verwezenlijkt hebben in het werkingsgebied, gaan we in overleg met hen omtrent het al dan niet blijven versturen van open plaatsen naar contactpersonen. Zo heeft de gemeente Heusden-Zolder er in 2016 voor gekozen om de mailing van open plaatsen stop te zetten, van zodra alle mogelijkheden tot begeleiding uitgeput waren. We blijven hierover elk jaar in overleg gaan hierrond.

- Contactpersonen/aanmelders

Er is een uitbreiding van contactpersonen geweest omtrent de open plaatsen. Dit stimuleert de samenwerking met andere diensten en maakt dat we een groter publiek kunnen aanspreken en blijven streven naar laagdrempeligheid. Bij deze uitbreiding hebben we echter de focus op onze doelgroep behouden, zodat zij niet tussen de mazen van het net glippen.

1.2 Doelstellingen en doelstellingenplan

- Verwijzer aanwezig op het kennismakingsgesprek

We blijven streven naar een goede samenwerking met de verwijzer. De eerste stap hierin is om de verwijzer systematisch uit te nodigen bij de kennismaking met het gezin. In 2016 was de aanmelder bij 10/12 gezinnen aanwezig tijdens het kennismakingsgesprek. In de andere twee gevallen was het praktisch niet mogelijk voor de verwijzer om zich vrij te maken voor het kennismakingsgesprek. We opteren er dan voor om de aanmelder uit te nodigen bij de bespreking van het doelstellingenplan, zodat hij/zij volledig mee is in het proces dat we gaan in het gezin.

- Wenskaarten
Een hulpmiddel in het bepalen van doelen, zijn de wenskaarten. Op deze manier is het voor gezinnen makkelijker om hun zorgen en wensen in kaart te brengen. We merkten echter dat deze wenskaarten onvoldoende op maat waren en dienden geüpdatet te worden. We hebben deze dan ook herbekeken en aangepast. Deze zijn in 2016 ook al meteen geïmplementeerd in onze werking.

1.3 Pedagogisch profiel

- Profilering
Door onze profilering worden we steeds meer toegankelijk voor gezinnen en hulpverleners. Binnen de gemeente Houthalen-Helchteren nemen we op regelmatige basis deel aan verschillende wijkteams. Vanaf 2016 hebben we ervoor gekozen om opnieuw deel te nemen aan het wijkteam Houthalen-Oost. Dit om de netwerking met alle partners binnen de verschillende wijken in Houthalen-Helchteren te garanderen.
Binnen de stad Beringen hebben we onze netwerking verder gezet door onder meer deel te nemen aan het project 'Forum solidair'. Dit om Project Ikaros ook meer kenbaar te maken rechtstreeks naar gezinnen toe. Op deze manier wordt het laagdrempelige vergroot.
In de gemeente Heusden-Zolder nemen we op regelmatige basis deel aan het puzzeluur. Hier worden verschillende hulpverleners samengebracht om casussen te bespreken en diensten aan elkaar voor te stellen.
Omtrent de gemeente Heusden-Zolder en Dilsen-Stokkem willen we naar volgend jaar toe nadenken over een mogelijke manier om meer te netwerken.
- Vervolghulp aanvragen
We merken dat we vooral terugvallen op gekende organisaties omtrent het zoeken naar vervolghulp. En dit ondanks dat er heel veel regionale projecten/diensten zijn, die vaak niet zo bekend zijn binnen onze organisatie. Aangezien Project Ikaros gekoppeld is aan haar specifieke gemeente/stad, hebben we geprobeerd om meer op zoek te gaan naar lokale projecten. Dit hebben we verwerkt in een database, waar een overzicht van projecten/organisaties terug te vinden zijn. Hierdoor hanteren we een efficiëntere manier van werken en kunnen we gericht en op maat zoeken naar passende vervolghulp voor een gezin.
- Focus op basistechnieken
We streven er steeds naar om vanuit de basistechnieken aan de slag te gaan met de doelen van het gezin. Door de gezinnen gerichte technieken aan te reiken, schatte we in dat de slaagkans om een crisis aan te pakken vergroot.
Naast het werken met de basistechnieken, blijft het steeds een uitdaging om op maat te blijven werken. Vanuit de vragenlijsten kunnen wij opmaken dat de basistechnieken het langst blijven hangen en gezinnen aangeven dat deze een positief effect hebben.
- Werken op maat
In 2015 hebben we meer begeleidingen gehad waarbij het gaat om kleuters en lagere schoolkinderen. Hierdoor hebben we in 2016 de technieken op een actievrije wijze aangebracht in de gezinnen. We doen dit door gebruik te maken van pictogrammen, de technieken meer in de vorm van knutselopdrachten te geven, door hen zelf te laten kleuren, plakken en knippen. Hiermee bevorderen we ook hun ontwikkelingskansen. We voelen dat deze manier van werken bij deze jonge doelgroep aansluit en motiverend werkt.

- Werkgroep Ikaros
Bij het analyseren van het kwaliteitsverslag 2015 zijn we gebotst op de kleinschaligheid van het project. De werking werd op dat moment uitgebouwd door twee personen, van daaruit hebben we de keuze gemaakt om een ruimer draagvlak te creëren. In de loop van 2016 heeft de opstart plaatsgevonden van werkgroep Ikaros. Deze is samengesteld uit zowel interne als externe partners. Het doel van deze werkgroep is om op mesoniveau het project verder uit te bouwen.

1.4 Afsluiting en nazorg

- Nazorg op maat
In tegenstelling met andere jaren merken we dat er in 2016 minder gezinnen beroep hebben gedaan op ons nazorgaanbod. Bij de meeste gezinnen was er tijdens de afsluiting effectief een positieve verandering zichtbaar, waardoor de gezinnen aangaven zonder hulp verder te kunnen. In totaal gaat het over drie gezinnen die beroep hebben gedaan op onze reguliere vorm van nazorg d.m.v. face to face gesprekken.
- Verwijzer aanwezig bij afsluiting
We verwachten bij elke begeleiding dat de verwijzer aanwezig is tijdens de afsluiting. Dit om het vervolgtraject duidelijk te schetsen naar de verwijzer toe zodat deze dit op langere termijn kan opvolgen.
In 2016 was elke aanmelder aanwezig bij het eindgesprek/afsluiting in het gezin.
- De vragenlijst einde hulpverlening
In 2015 is de vernieuwde vragenlijst geïmplementeerd. We merken dat gezinnen dit meer en meer zelfstandig kunnen invullen en er weinig vragen komen rond de inhoud. Voor anderstalige gezinnen is dit geen evidente opdracht, waardoor we ervoor kiezen om deze samen met het gezin in te vullen. Op die manier kan er verduidelijking geboden worden. Indien het een gezin is waarbij er gewerkt wordt met een tolk, opteren we ervoor om het samen met de tolk in te vullen. Gezinnen ervaren dit als positief.

In 2016 zijn we gestart met de vragenlijsten voor -12j. We gebruiken verschillende wegen om de jongere te ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst: met de ouders, met de gezinsmedewerker.

Ook aan broers en zussen stellen we de vraag om een vragenlijst in te vullen.

Door deze actie willen we een zo ruim mogelijk zicht krijgen op de ervaringen van de begeleiding.

1.5 Gebruikersdossier

- Checklist Project Ikaros
Doorheen de jaren zijn we onze aanpak in gezinnen en onze manier van dossierbeheer blijven aanpassen. Onze checklist hierrond was dan ook niet meer up to date. Om alle dossiers zo nauwkeurig mogelijk te beheren en te controleren, hebben we een nieuwe leidraad/checklist uitgeschreven. Deze helpt ons om de focus te houden op wat belangrijk is. Bovendien zorgt het ook voor duidelijke richtlijnen die het werken efficiënter maakt.

- Registratie

Om een beter zicht te krijgen op de contacten met scholen en CLB's hebben we de registratie hieromtrent uit elkaar getrokken.

Op deze manier willen we aantonen dat we veel aandacht hebben voor de verbinding met de schoolse ontwikkeling. Daar schoolproblematiek een indicator is bij de aanmeldingen.

2 Resultaatgebieden

2.1 Cliëntresultaten

(Cijfer)gegevens van & over de begeleide gezinnen

Origine

Origine	Aantal 2014	Aantal 2015	Aantal 2016
Belgisch	3 (25%)	6 (50%)	3 (25%)
Italiaans	1 (8%)	1 (8%)	0
Marokkaans	3 (25%)	1 (8%)	2 (17%)
Turks	2 (17%)	2 (17%)	4 (33%)
Frans	0	1 (8%)	0
Servisch	0	1 (8%)	1 (8%)
Gemengd	3 (25%)	0	1 (8%)
Spaans	0	0	1 (8%)

Taal is voor Project Ikaros geen tegenindicatie, wij gaan op zoek naar betrouwbare ondersteuning zoals bv. een tolk. In sommige gevallen doen we beroep op familieleden om de ondersteuning te voorzien. Op die manier wordt het netwerk rechtstreeks betrokken en kunnen zij dit op langere termijn mee blijven opvolgen.

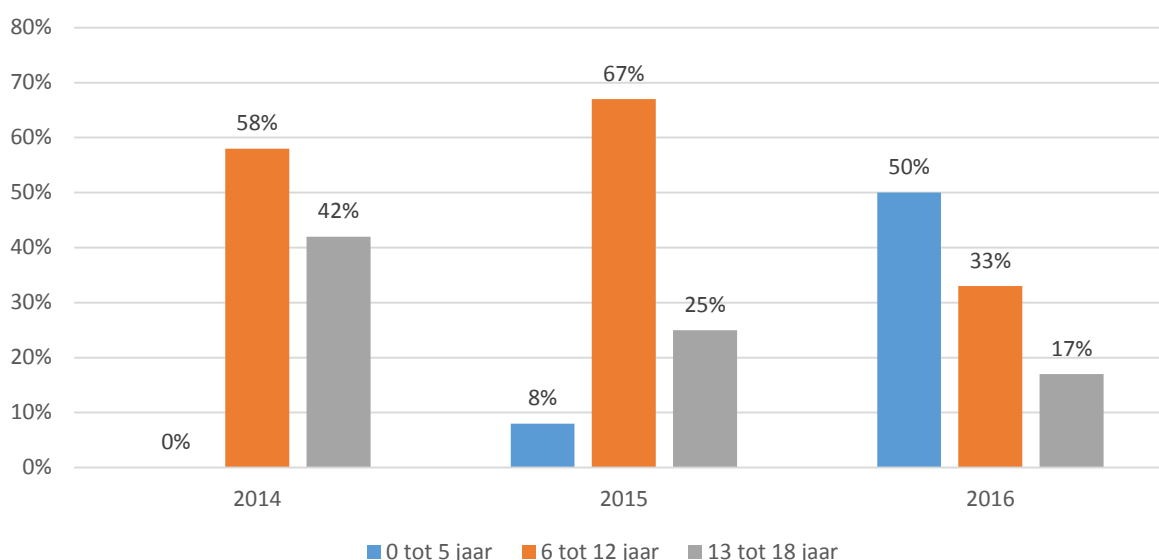
Gezinssamenstelling

Gezinssamenstelling	Aantal 2014	Aantal 2015	Aantal 2016
Oorspronkelijke gezinssamenstelling	4 (33%)	5 (42%)	6 (50%)
Eénoudergezin moeder	3 (25%)	3 (25%)	4 (33%)
Eénoudergezin vader	2 (17%)	0	0
Nieuw samengesteld gezin	3 (25%)	4 (33%)	2 (17%)

In het jaar 2016 zien we een lichte daling omtrent het begeleiden van nieuwe samengestelde gezinnen. Dit resulteert in het meer begeleiden van kerngezinnen of éénoudergezinnen waarbij de moeder betrokken was.

Leeftijd van de begeleide jongere (uitgedrukt in absolute resultaten)

Leeftijdscategorie	2014	2015	2016
0 tot 5 jaar	0	1 (8%)	6 (50%)
6 tot 12 jaar	7 (58%)	8 (67%)	4 (33%)
13 tot 18 jaar	5 (42%)	3 (25%)	2 (17%)
Totaal	12	12	12



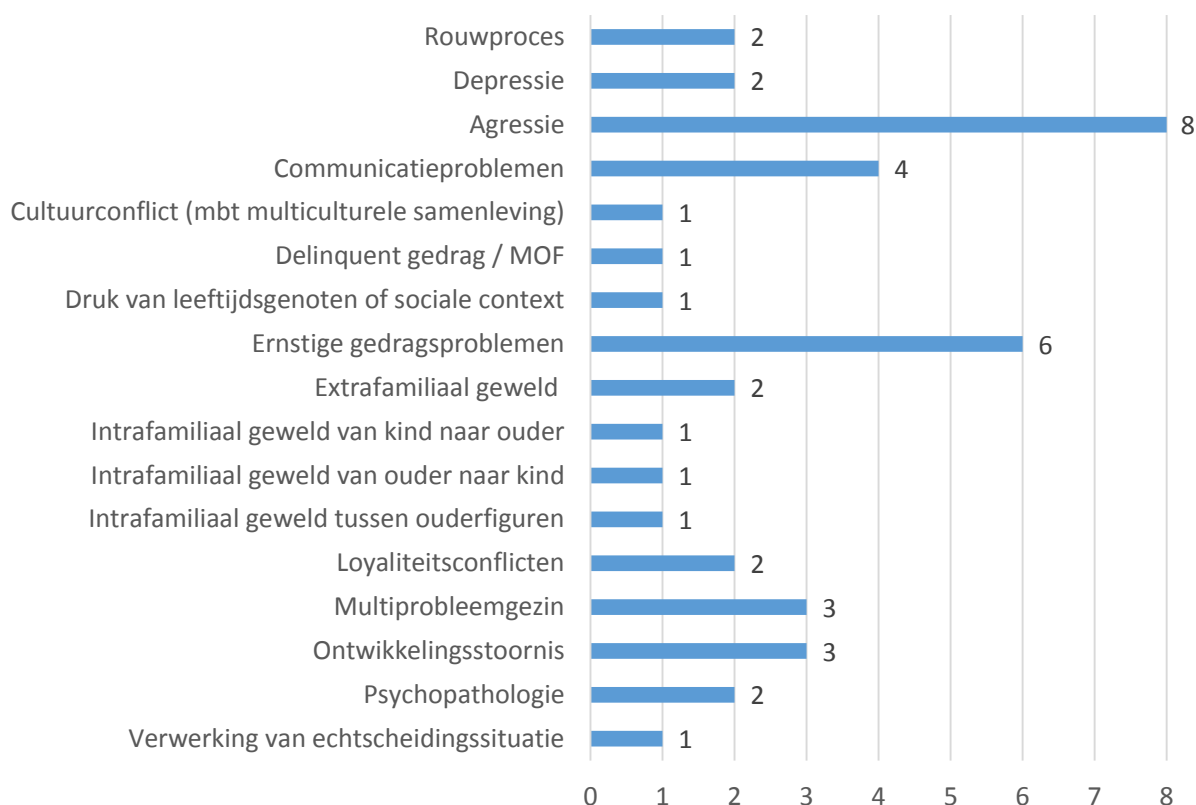
Opmerkelijk is dat de leeftijd van de aangemelde jongere erg jong (0-5j) was in het jaar 2016. Een hypothese hiervoor is dat bij gezinnen met jonge kinderen weinig tot geen professioneel netwerk was, hiermee werd rekening gehouden bij de priorisering van de aanmeldingen.

Onderwijsniveau van de begeleide kinderen

Statuut	Totaal 2014	Totaal 2015	Totaal 2016
Kleuteronderwijs	0	1 (8%)	6 (50%)
Lager Onderwijs	7 (58%)	8 (67%)	4 (33%)
Buitengewoon Lager Onderwijs	1 (8%)	0	0
Algemeen Secundair Onderwijs	0	1 (8%)	0
Technisch Secundair Onderwijs	3 (25%)	0	2 (17%)
Beroeps Secundair Onderwijs	1 (8%)	1 (8%)	0
Deeltijds Onderwijs	0	1 (8%)	0
Totaal	12	12	12

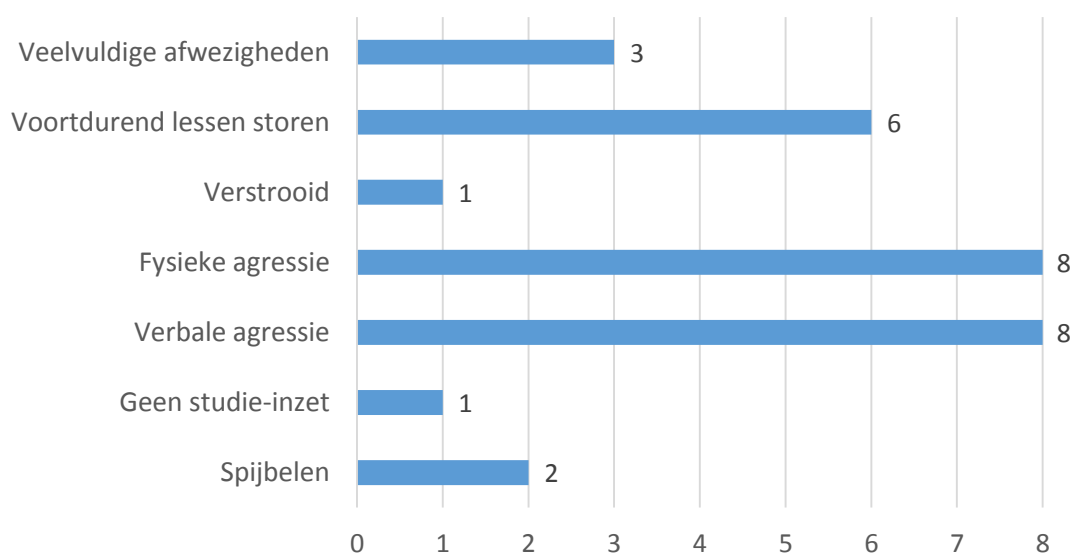
Doordat de leeftijd van de aangemelde jongere steeds jonger wordt, hebben we meer de verbinding gemaakt met het kleuteronderwijs.

Problematische leefsituatie



In vergelijking met 2015 zien we dat er zich in de leefsituatie meer agressie-en ernstige gedragsproblemen voor deden. Daar we vooral met jonge kinderen gewerkt hebben, gaat het voornamelijk over woede uitbarstingen met slaan, stampen, bijten, ...

Problematiek school²



² Meerdere antwoorden waren mogelijk.

We zien een link tussen de thuissituatie en de schoolcontext. De agressie die zich thuis voordoet, wordt ook op school verder gezet. Het gaat om zowel verbale als fysieke agressie. Er is ook een stijging te zien in het storen van de lessen, dit kan mogelijks voor een stukje verklaart worden door de verbale agressie die zich steeds vaker voordoet.

Vervolg hulp – Gezinnen

	Besproken	Op wachtlijst/Geïnstalleerd
<u>Agentschap jongerenwelzijn</u>	14	3
Crisishulp aan huis	0	0
Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ)/ Sociale dienst Jeugdrechtsbank (SDJ)	1	0
Contextbegeleiding	10	2
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK)	1	0
Dagbegeleiding in groep (DC)	1	1
Positieve heroriëntering	1	0
<u>Algemeen welzijnswerk</u>	2	2
CAW	2	2
<u>Geestelijke gezondheidszorg</u>	9	3
CGG, DAGG	6	2
(Kinder)psychiater	2	1
Reling/Noolim	1	0
Kind in Nood	0	0
<u>Centra voor leerlingenbegeleiding</u>	11	9
CLB	9	9
(School)internaat	1	0
Arktos	1	0
<u>Kind en gezin</u>	14	5
Opvoedingswinkel	10	4
CKG	3	1
Centra integrale gezinszorg (CIG)	1	0
<u>VAPH</u>	0	0

Gemeentelijke/Provinciale initiatieven en instanties	7	4
OCMW	2	1
Kind en Taal	1	1
Huizen van het kind	1	1
Inzetje/Instapje	1	1
JWW	2	0
Andere	2	3
Huisarts	1	1
Justitieassistentie	0	1
Wijkagent	1	1

Sinds 2016 hebben we ervoor gekozen om onze registratie rond vervolghulp aan te passen. We wilden dit op een meer overzichtelijke manier doen, vandaar onze verdeling per sectoren. Dit maakt dat we geen schematische vergelijking kunnen weergeven met voorgaande jaren.

We zien dat er weinig van de besproken vervolghulp effectief opgestart is aan het eind van onze begeleiding. Dit heeft te maken met de vele wachtlijsten waarop we botsen. Bij veel van de besproken vervolghulp zijn de gezinnen wel op wachtlijsten gezet. Naar volgend jaar toe willen dit meer concreet in kaart brengen. Ook willen we meer beroep gaan doen op plaatselijke projecten met de hoop dat de wachtlijsten minder lang zijn, wat een snellere opstart kan betekenen.

Tevredenheid van de betrokken jongeren en ouders

Bij einde hulpverlening

88% van de ouders heeft de vragenlijst ingevuld. Van de aangemelde jongeren hebben er 7 van de 12 de vragenlijsten ingevuld. De reden voor het niet invullen is hoofdzakelijk de jonge leeftijd. We hebben veel kinderen gehad met een leeftijd onder de 4 jaar.

Uit deze vragenlijsten van de ouders kunnen we de volgende zaken concluderen:

Over de periode van 6 weken is men niet unaniem tevreden. Twee gezinnen geven aan dat deze periode te kort is. Zij geven als tip dan ook mee om de nazorgperiode langer te laten duren.

Slechts 6 gezinnen hebben beroep moeten doen op onze telefonische permanentie bij crisis. De meeste gezinnen geven aan dat er weinig tot geen crisismomenten waren, waarbij ze nood voelde om ons te bellen.

Volgende items worden als positief ervaren:

- De uitleg die gegeven wordt;
- De steun die het gezin ervaart;
- De terugkoppeling van informatie;
- Het rekening houden met de gezinscultuur;
- De begeleiding an sich;
- Het rekening houden met de agenda's van alle partijen;
- De verbetering in de thuissituatie;
- De verbetering in de schoolsituatie;

- De technieken, aangezien men deze nog kan gebruiken in verschillende situaties. Hierbij gebruiken ze vooral de basistechnieken. Verder is het gebruik van ik-boodschappen en het opvolgen van afspraken een goed hulpmiddel om verder aan de slag te gaan.

Uit de vragenlijsten van de jongeren kunnen we volgende zaken concluderen:

Aangezien we vooral gezinnen hebben begeleid met jongere kinderen, hebben we meer gebruik gemaakt van de vragenlijsten -12 jaar. Dit maakt dat niet elk aspect uit de gewone vragenlijst is bevraagd bij deze doelgroep, hun vragenlijst is beperkter.

Van de vragenlijsten die ingevuld zijn door de jongeren (ook betrokken brussen) +12 jaar, kunnen we besluiten dat de helft van de jongeren tevreden is over de duur van de begeleiding. De andere helft geeft aan dat deze periode te kort was.

Slechts enkele jongeren/kinderen geven aan dat de gesprekken te lang duren, dat er te weinig gesprekken zijn geweest met hem/haar en dat de situatie thuis hetzelfde gebleven is. Het gaat hier telkens over 1 persoon.

Volgende items worden als positief ervaren door alle jongeren:

- De uitleg die gegeven wordt, is heel duidelijk;
 - Er is ruimte voor een eigen mening;
 - Voldoende gezinsgesprekken;
 - Voldoende de kans om alleen in gesprek te gaan;
 - De verbetering in de thuissituatie;
 - De verbetering in de schoolsituatie;
 - De technieken, de meeste zijn enthousiast over de basistechnieken en gebruiken deze nog.
- Ook het beloningssysteem en de gemaakte afspraken ervaren zij als helpend.

Over het algemeen kunnen we dus concluderen dat de betrokken jongeren en de gezinnen tevreden zijn over onze werking. Sommige jongeren maakten een tekening als dankwoord, wat de tevredenheid nog eens bevestigd. Ook een aantal ouders schreven een bedankwoord of positieve noot omtrent de begeleiding.

Bij follow-up

Na zes weken geven de ouders aan dat het thuis hetzelfde, beter tot veel beter loopt. De jongeren ervaren de evolutie thuis nog positiever dan hun ouders. Zij geven aan dat het beter tot veel beter loopt thuis. Wat daar de oorzaak van is, heeft verschillende redenen.

- De meeste jongeren geven aan dat ze vooral de basistechnieken nog gebruiken welke een houvast bieden.
- Daarnaast worden de gemaakte afspraken en het beloningssysteem als een blijvend hulpmiddel gebruikt door gezinnen.
- Alle ouders geven aan dat technieken hen een houvast geven om de situatie thuis beter te doen lopen.

Omtrent het schoolgebeuren zijn de meningen eerder verdeelt. De meeste ouders en jongeren geven echter wel aan dat het beter loopt op school.

2.2 Medewerkersresultaten

De stem van de medewerker is belangrijk voor de werking. Zij is de uitvoerende kracht naar de gezinnen toe. Hoe de medewerker zich voelt is ook een onderdeel van de ondersteuningsstructuur.

Op verschillende plaatsen kan de medewerker haar bedenkingen, verzuchtingen, feedback en positieve ervaringen brengen. Binnen het crisisteam is dit tijdens de teamvergadering, de werkbegeleiding en de opvolgingsgesprekken.

In geval van ziekte, is er de mogelijkheid tot verderzetting van de begeleiding (door een teamlid van Crisishulp Aan Huis) in het gezin. Dit bevordert het welzijn van de medewerker.

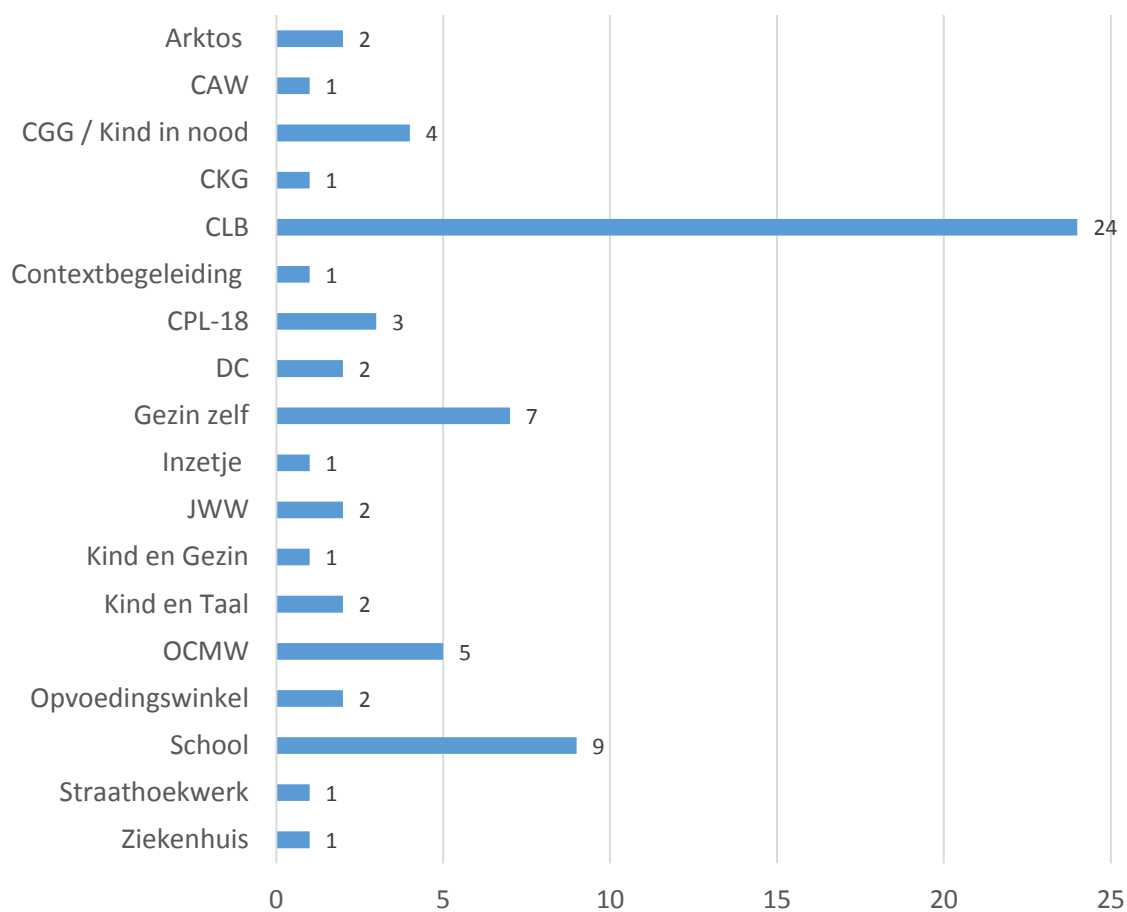
Ook is er een mogelijkheid voor de gezinsmedewerker om 24u op 24u beroep te doen op de teamcoördinator of op de werkbegeleider.

Specifiek voor project Ikaros is er een mogelijkheid om tijdens het overleg teamcoördinator/medewerker stil te staan bij de feedback van de medewerker. Er zijn regelmatig evaluatiemomenten, waarbij zowel de medewerker zelf als de teamleden reflecteren over hun eigen handelen.

In 2016 is er opnieuw een verandering van gezinsmedewerker geweest. Er werd gekozen om dezelfde medewerker van de voorgaande vervanging in te zetten. Op deze manier werd de voeling met project Ikaros behouden en bleef Project Ikaros een bekend gezicht voor zowel partners als verwijzers. Dit proces is op een positieve manier gebeurd.

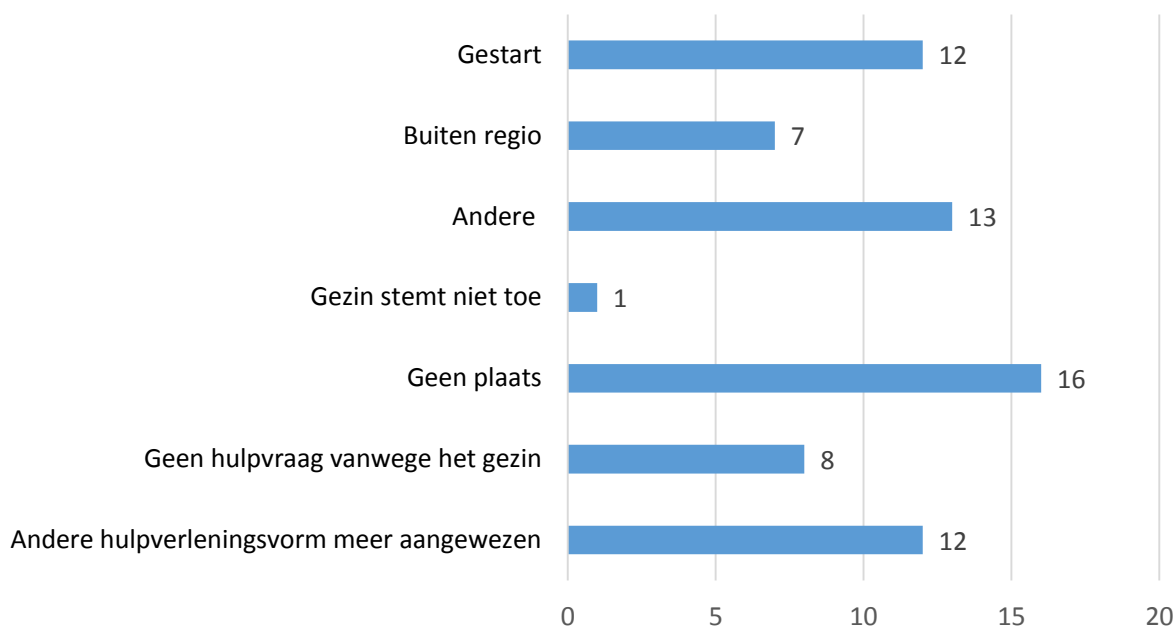
2.3 Maatschappijresultaten

Aanmeldingen



CLB blijft doorheen de jaren onze grootste verwijzer. We ervaren dit als positief, aangezien we ons ook toespitsen op de schoolsituatie van de aangemelde jongere. Verder zien we dat zowel gezinnen als scholen zelf steeds meer en meer hun weg naar project Ikaros vinden. Dit bevestigt onze laagdrempeligheid. Ook vanuit het OCMW en het CGG komen regelmatig aanmeldingen binnen.

Reden (niet) starten



Omwille van het vastgelegde aantal begeleidingen, kunnen we op een groot aantal vragen niet ingaan. Dit aantal blijft elk jaar erg hoog. Elke aanmelding wordt besproken op teamniveau. Op deze manier wordt er een alternatieve piste meegegeven aan de verwijzer en hopen we dat het gezin alsnog passende hulp krijgt.

Ook dit jaar kregen we opnieuw een aantal vragen om in andere gemeenten een begeleiding op te starten. Helaas hebben we nog steeds geen mogelijkheid om op deze vragen in te gaan.

Bij de 13 andere aanmeldingen die onder de categorie 'andere' vallen, gaat het meestal om een informatieve vraag rond Project Ikaros. Of wordt de aanmelding samen met de verwijzer besproken en wordt er telefonisch een inschatting gemaakt of de casus aansluit bij onze werkvorm.

Kansarmoedecriteria

	2014	2015	2016
Maandinkomen van het gezin (laag, onregelmatig, werkloosheidsvergoeding, leefloon, niets)	9 (75%)	9 (75%)	6 (50%)
Opleiding van een van de ouders (enkel lager onderwijs, niet beëindigd secundair, beroepsonderwijs, buitengewoon, analfabeet)	9 (75%)	9 (75%)	9 (75%)
Ontwikkeling van de kinderen in het gezin (laag stimulatieniveau, moeilijkheden verzorging, niet of onregelmatig school)	9 (75%)	8 (67%)	8 (67%)
Arbeidssituatie van de ouders (werkloosheid, beschutte werkplaats, aaneenschakeling van tijdelijke contracten)	10 (83%)	8 (67%)	9 (75%)
Huisvesting (verkrot, onveilig, ongezond, te klein, nutsvoorzieningen)	3 (25%)	4 (33%)	1 (8%)
Gezondheid (zwakke gezondheid, chronische ziekte, handicaps, gebrekkige of oneigenlijke deelname gezondheidszorg)	8 (67%)	9 (75%)	9 (75%)

Om hier een objectieve kijk op te hebben, werken we met een aantal armoedecriteria. Hier moeten 3 van de 6 aspecten voldaan zijn om van kansarmoede te kunnen spreken. 10 van de 12 begeleide

gezinnen (83%) voldeden aan deze criteria, waardoor we kunnen besluiten dat we onze doelgroep blijven bereiken. De stad Beringen vraagt expliciet om aan deze voorwaarden te voldoen, vooraleer er een begeleiding opgestart kan worden.

2.4 Eindresultaten

Cijfers 2016 (uitgedrukt in uren)	Totaal (12 gezinnen)	Gemiddeld per gezin
Contacten met het gezin (huisbezoeken)	397.36	33.1
Telefonische contacten met het gezin	6.96	0.58
Contacten met verwijzers	44.61	3.7
Contacten met school/CLB	41.8	3.5
Contacten met andere hulpverleners	45.54	3.8
Intern overleg	40.34	3.4

Dit gedeelte van onze registratie is gewijzigd ten aanzien van voorgaande jaren. We hebben ervoor gekozen om alle afzonderlijke aspecten onder verschillende thema's weer te geven. Dit geeft een overzichtelijker beeld.

Uit deze tabel kunnen we concluderen dat we het meest aantal uren in onze gezinnen zelf spenderen. Hieronder valt vooral het werken met technieken, observeren, gesprekken met gezinsleden en het bieden van ondersteuning bij crisismomenten in het gezin zelf. De gemiddelde uren die gezinnen worden begeleidt is gestegen. We hebben dit jaar minder telefonisch moeten ondersteunen. De meeste gezinnen geven aan dat het te maken heeft met het verkrijgen van technieken, die ervoor zorgen dat ze zelfstandig aan de slag kunnen tijdens moeilijke momenten.

We proberen steeds het (professionele) netwerk van de gezinnen te betrekken of te verruimen. Ook de verbinding met de school valt hier uiteraard onder. Al deze uren zijn wat gelijk verdeelt. Net zoals ons intern overleg, wat belangrijk is om ook de gezinsmedewerk de nodige ondersteuning te kunnen bieden.

3 Reflecties & aandachtspunten / verbeterprojecten

3.1 Krachten

Ook in 2016 is de bekendheid van project Ikaros blijven groeien. Dit kunnen we concluderen uit het groot aantal aanmeldingen en de verschillende verwijzers. Opnieuw heeft de investering rond netwerking een positief effect gehad, voornamelijk binnen de scholen. De drempel om als school zelf aan te melden, is hierdoor verkleind. We krijgen meer en meer aanmeldingen waarbij de schoolse moeilijkheden op de voorgrond staan, wat aansluit bij de doelgroep van project Ikaros.

Een groot deel van onze doelgroep is gericht op kansarmen gezinnen. Hier hebben we in 2016 op ingezet door onder meer deel te nemen aan het forum solidair te Beringen. Dit gaf de opportuniteit om ons rechtstreeks tot deze doelgroep te richten en deze mensen aan te spreken. Deze kleine stap kan een grote verandering zijn in het laagdrempelig werken en het bevorderen van de toegankelijkheid voor allochtonen gezinnen. De cijfers tonen aan dat we deze doelgroep ook effectief bereiken.

We proberen telkens verschillende levensdomeinen in kaart te brengen, maar behouden de focus op het pedagogische stuk. We proberen gerichter door te verwijzen om ook op de andere levensdomeinen passende hulp te vinden. Uit ervaring zien we dat ons intensieve karakter ervoor zorgt dat we een goede vertrouwensband kunnen opbouwen in de gezinnen. Dit maakt het ook mogelijk om aanklampend te werken in gezinnen en de technieken mee vast te houden gedurende de 6 weken. Het positieve effect hiervan is dat een groot aantal gezinnen geen nazorgperiode nodig hebben of zelfs zonder vervolghulp verder aan de slag kunnen.

Project Ikaros is sinds enkele jaren een werkvorm die meer gedragen wordt door de hele vzw. Dit zorgt voor een groter ondersteuningsaanbod naar de gezinsmedewerker toe. Dit wordt als positief ervaren door de gezinsmedewerker en verhoogt de draagkracht. Hierdoor kan er vanuit een bredere bril en verschillende invalshoeken naar casussen gekeken worden. Dit creëert voor zowel de gezinsmedewerker als het begeleide gezin meer mogelijkheden en vergroot de kans op het 'op maat werken'.

Het op zoek gaan naar de krachten van gezinnen en het geloof in hun kunnen/mogelijkheden blijft voor ons een belangrijk uitgangspunt. We merken dat bij veel gezinnen de draagkracht erg laag is, waardoor de focus voornamelijk op de moeilijkheden en crisissen ligt. We proberen deze focus om te buigen. Het verbindend werken proberen we dan ook meer en meer door te trekken doorheen de hele begeleiding. In de laatste week bouwen we het technisch werken stilaan af, om zeker de nodige ruimte te creëren om verbindend aan de slag te gaan.

Veiligheid is een thema dat steeds centraal staat in de begeleiding. We streven ernaar om andere betrokken hulpverleners meer in hun verantwoordelijke rol te zetten, zodat de veiligheid ook op langere termijn opgevolgd kan worden. En de nodige stappen rond vervolghulp gezet kunnen worden als we op wachtlijsten botsen.

Jongeren vragen om op een actieve manier met hen aan de slag te gaan. Zelf merken we hier de positieve effecten van. Deze worden uitgebreid besproken bij de kernprocessen 'werken op maat'.

3.2 Verbeterprojecten/verbeteracties

In eerste instantie blijven we ook in 2017 zoeken naar een manier waardoor we project Ikaros op langere termijn financieel meer duidelijkheid en zekerheid kunnen bieden. We blijven ons de vraag stellen welke stappen hiervoor nodig zijn, welke organisaties we kunnen aanspreken en wat lokale besturen hierin kunnen betekenen?

In eerste instantie wordt de nieuwe visie-, missietekst ontwikkeld die aansluit bij de werking en doelgroep van Project Ikaros. Vervolgens kunnen we deze onder de aandacht brengen bij externe partners.

Afgelopen jaren merken we dat vooral onze profilering binnen de gemeente Dilsen-Stokkem beperkt is. Hier rond zijn we met de gemeente in gesprek gegaan, waardoor we besloten hebben ons vooral te richten op de huisartsenpraktijk om zo een breder publiek aan te spreken en project Ikaros meer kenbaar te maken op een laagdrempelige manier.

Omtrent de aanmeldingen van project Ikaros hebben we gekozen om op een objectieve manier te werk te gaan. Hiervoor hebben we indicatoren bepaald. Deze zijn al geïmplementeerd in de werking, maar zullen nog meer uitgeschreven worden in een leidraad.

Bij het invullen van de aanmeldingsfiches bevragen we steeds de eventuele leerachterstand van de aangemelde jongere. We merken dat de term 'leerachterstand' verschillende invullingen krijgt en aanmelders dit aspect niet uniform beantwoorden. Naar volgend jaar toe willen we binnen onze werkgroep dan ook nadenken over onze definitie van 'leerachterstand' om deze dan mee te geven in het aanmeldingsformulier.

Bij 'de veiligheidslijsten' merken we dat deze niet altijd verstaanbaar en juist geïnterpreteerd worden door gezinnen. Het is niet voor elk gezin een toegankelijke manier om de veiligheid in kaart te brengen. In 2017 willen we er dan ook op inzetten om deze meer verstaanbaar en toegankelijk te maken.

Bij de registratie rond vervolghulp merken we dat we een vertekend beeld krijgen door enkel de besproken en geïnstalleerde vervolghulp te registreren. Vaak worden gezinnen op een wachtlijst gezet in afwachting van verder hulp. Dit gaan we in kaart brengen.

Tijdens de evaluatie geven enkele gezinnen aan dat de begeleiding te kort is. Ze stellen voor om de nazorgperiode te verlengen en/of de intensiviteit ervan te verhogen. We vinden dit zeker de moeite waard om onder de loep te nemen en te bekijken wat hierin mogelijk is.

BIJLAGE 1: INDICATOREN

<i>Indicatoren Project Ikaros (pedagogische en/of schoolse problematiek)</i>
Draagkracht –draaglast van het gezin (crisisgehalte van het gezin → gezin zelf hierover bevragen)
Motivatie tot verandering
Ontbreken van eigen of professioneel netwerk
Schoolproblematiek
Kansarmoede (gemeente Beringen is dit een strikte voorwaarde)
Aantal kinderen die samenwonen in het gezin

BIJLAGE 2: SCHEMA KENNISMAKING

verwijzer

- CLB Psycholoog
- CGG Leerlingenbegeleider
- Huisarts ...
- Gezin

Belangrijk voor de verwijzer:

- Crisis thuis en op school
- Motivatie van alle meewerkende gezinsleden
- Methodisch werken
- Intensief

Doel:

- Veiligheid verhogen
- Crisis aanpakken

Na Ikaros:

- Nazorg
- Na 4 of 6 weken: follow-up

Belangrijk voor het gezin:

- Open agenda
- Beroepsgeheim
- Toestemming
- Briefing verwijzer
- Klachtenprocedure
- Bereikbaarheid: 9-17u

Project Ikaros

Week 1

- Kennismaking
- Individuele doelstellingen
- Samen doelstellingen

Week 2

- Doelstellingenplan
- Technieken

Doelstellingenplan

Week 3

- Technieken
- Tussentijdse evaluatie

Tussentijdse evaluatie

Week 4

- Verder werken aan doelen
- Opdrachten

Week 5

- Opdrachten
- Gezinswerken

Week 3

- Eindverslag
- Vervolghulp installeren

Eindverslag

Vervolghulp