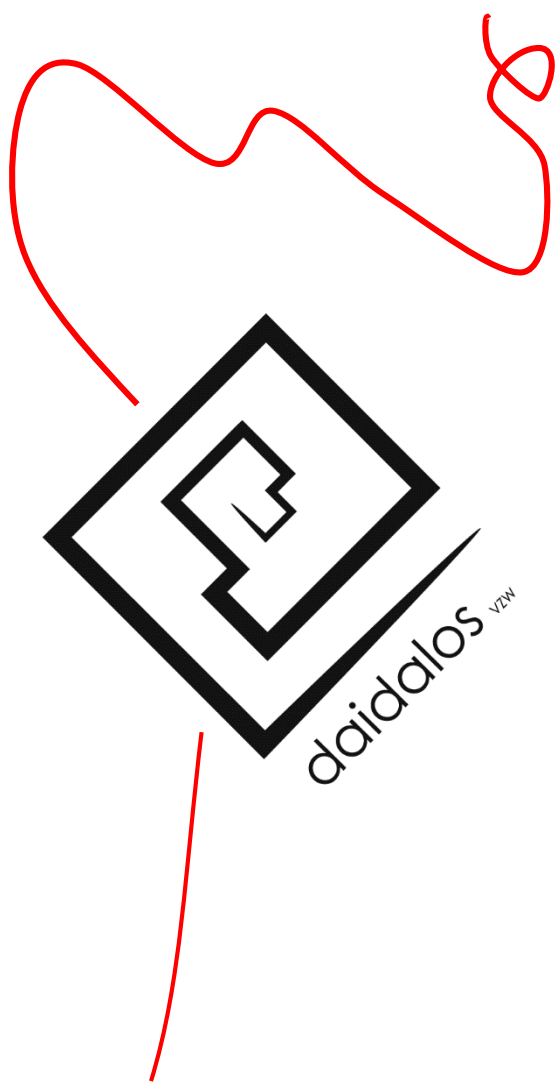


Kwaliteitsverslag



2014

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
AFKORTINGEN.....	2
VOORWOORD	4
INLEIDENDE SITUERING	5
Situering van dit verslag.....	5
Situering van de organisatie	6
Mission statement van de organisatie	7
Opdracht van de organisatie in de praktijk.....	8

AFKORTINGEN

ABFT	Attachment Based Family Therapy
AC	Algemeen Coördinator
AJW	Agentschap JongerenWelzijn
Amb.	Ambulant
AV	Algemene Vergadering
BI	Brede Instap
BJB	Bijzondere JeugdBijstand
BZW	Begeleid Zelfstandig Wonen
CAD	Centra voor Alcohol- en andere Drugproblemen
CaH	Crisishulp aan Huis
CAW	Centra Algemeen Welzijnswerk
CB	ContextBegeleiding
CBAW	Contextbegeleiding in functie van Autonoom Wonen
CBCL	Child Behavior CheckList
CBJ	Comité Bijzondere Jeugdzorg
CBPH	Contextbegeleiding in functie van Positieve Heroriëntering
CDI	Child Depression Inventory
CGGZ	Centra Geestelijke GezondheidsZorg
CI	CrisisInterventie
CKG	Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning
CLB	Centra voor LeerlingenBegeleiding
CPL - 18	CrisisPunt Limburg voor - 18 jarigen / crisismeldpunt
DAB	Dienst Ambulante Begeleiding
DAGG	Dienst Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg
DB	DagBegeleiding in groep
DC	Dagcentrum
DOMO	Door Ondersteunen Mee Opvoeden
EFQM	European Foundation for Quality Management
EMK	Experimenteel Modulair Kader
ERPP	Emotioneel Relationeel Pedagogisch Programma
FF	Families First
HB	HoofdBegeleider
HZ	Heusden-Zolder
IB	Individuele Begeleiding / Individuele Begeleider
ICM	Interveniërend Case Management
IPA	Interne PreventieAdviseur
IR(C)	Interne Regie (Cliënt)
JAC	Jongeren Advies Centrum
JOPLim	Jongeren- en OuderParticipatie jeugdzorg Limburg
KPC	KinderPsychiatrisch Centrum
KwaCo	KwaliteitsCoördinator
LSA	Limburgse Stichting Autisme
MPI	Medisch-Pedagogisch Instituut
OBC	Observatie- en BehandelingsCentrum

OCJ	OndersteuningsCentrum jeugdzorg
OCM	Observerend Case Management
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OOOC	Onthaal Oriëntatie en ObservatieCentrum
OSD	Ondersteuningscentra en Sociale Diensten van de jeugdrechtbanken
Res.	Residentieel
RvB	Raad van Bestuur
SDJ / SDJR	Sociale Dienst JeugdRechtbank
SGOG	Seksueel GrensOverschrijdend Gedrag
SWOT	Strengths (sterkten), Weaknesses (zwaktes), Opportunities (kansen) en Threads (bedreigingen)
TB	Thuisbegeleiding
TC	TeamCoördinator
TNT?	Terug Naar Thuis?
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VE	Voltijds Equivalent
VK	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling
VOB	VeiligheidOndersteunend Beleid
VUB	Vrije Universiteit Brussel
vzw	Vereniging Zonder Winstoogmerk
WB	WerkBegeleider
WG	WerkGroep
YSR	Youth Self Report

VOORWOORD

Het schrijven van dit ‘kwaliteitsverslag 2014’ mag gerust een huzarenstuk genoemd worden. Ook onze organisatie bood het voorbije jaar immers het hoofd aan de constante stroom van verandering.

Enerzijds golfdde de sectorale en intersectorale wijzigingen onhoudbaar doorheen het landschap en gooide tegen wil en dank heel wat voor onze boeg.

Anderzijds werd soms heel bewust een specifieke vaarroute gekozen. Als organisatie blijven we toch ook verantwoordelijk voor eigen keuzes gemaakt binnen het vooropgestelde kader.

We hebben stroomversnellingen gekend waarbij aan boord vormen van paniek, onrust, kwaadheid en teleurstelling heersten. Gezapgig kabbelende stukken waren zeldzaam maar zorgden wél even voor rust en oriëntering.

Varend hebben we ons aldus gebogen over de vragen gelinkt aan de opdracht van een jaarverslag.

Wat & hoe willen we vertellen?
Waarom willen we dit vertellen?
Aan wie willen we vertellen?
... en wie vertelt dit alles?

In eerste instantie willen we in dit verslag vertellen wat het voorbije jaar opmerkelijk was en hoe deze bevindingen zich een weg banen naar 2015 en verder. Dit willen we heel gericht, compact en vlot leesbaar schetsen vanuit een specifiek invalshoek.

Ons relaas wil ook meer zijn dan een beschrijving. Het is een inzage in ons denken & wat ons doen voor morgen mee bepaalt. We schrijven dus niet enkel voor externe lezers maar eens zo gemotiveerd voor onszelf. We schrijven een kompas als engagement naar de toekomst.

Dit kompas maken we beschikbaar voor onze betrokkenen: de formele organen, de partnerorganisaties, ouders, jongeren en medewerkers.

Als antwoord op de laatste vraag werd een integrale kijk gekruid door een zekere pragmatiek. Uiteraard beogen we een breed draagvlak voor de reis, de route, die we kiezen. Vandaar werd het kwaliteitsverslag door zowel begeleiders als coördinatoren geschreven.

Het blijft echter steeds de uitdaging om een antwoord te bieden op de veelheid aan taken op het schip, vaak in combinatie met ‘uitdagende’ weersomstandigheden. Vandaar dat her en der toch bewust de brug ‘over de brug’ kwam.

Tot slot wil ik op de brug staande een laatste vlag seinen. Een bedankt vlag aan iedere medewerker voor de toegewijde daadkracht in 2014 en het collectieve engagement ten aanzien van dit kwaliteitsverslag en bijgevolg ten aanzien van het komende werkjaar. Onze opdracht, onze gezinnen bepalen eens te meer onze bestemming voor 2015.

Licht het anker!

Ruben Tempelaere – Algemeen coördinator

INLEIDENDE SITUERING

Situering van dit verslag

We spreken vanaf 2014 van een kwaliteitsverslag. Hierin willen we focussen op de veranderingen, de verbeteracties die in 2014 aan bod zijn gekomen en dit voor onze erkende werkingen. Onze projectwerkingen (Project Ikaros en JOPLim) worden hier niet uitvoerig besproken.

We bouwen dit verslag op basis van de negen domeinen van het EFQM-model. Ook de volgende jaren zetten we verder in op een dynamisch kwaliteitswerking met veel aandacht voor de circulaire beweging: Plan – Do – Check – Act¹.

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

... en het is een eerste oefening, aanzet tot een geheel vernieuwd kwaliteitsverslag.

In een eerste deel bekijken we het organisatiegebied 2014 aan de hand van vier hoofdstukken: leiderschap, personeelsbeleid, beleid & strategie, middelen en samenwerking / partnerschappen. Doorheen deze schets maken we relevante linken met 2015.

In het tweede deel focust elke inhoudelijk werking op de kernprocessen, waar de vijf kwaliteitsthema's aan bod komen: onthaal van de gebruiker, doelstellingen en handelingsplan, afsluiting en nazorg, pedagogisch profiel en dossierbeheer. Elke werking laat een licht schijnen op de resultaatsgebieden, waarbij vier domeinen aan bod komen: de medewerkersresultaten, de cliëntenresultaten, de maatschappijresultaten en de eindresultaten. Tot slot worden ook linken gelegd tussen de besprekingen en het komende jaar.

Afsluitend lijsten we alle acties op voor de organisatie, in al zijn gelederen. Enerzijds als resultaat van een zorgvuldige analyse. Anderzijds alvast als een stevige leidraad voor 2015!

¹ De PDCA-cyclus, waar de kwaliteitsplanning gebaseerd is op zelfevaluatie en het benoemen van kwaliteitsverwachtingen (opstellen van indicatoren en normen) ten aanzien van de resultaatsgebieden.

Situering van de organisatie

Daidalos vzw is een pluralistische en onafhankelijke vzw.

De vzw wordt betoelaagd voor drie verschillende opdrachten vanuit twee verschillende kanalen.

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).

Vier lokale overheden financierden het project Ikaros voor het kalenderjaar 2014, goed voor 12 begeleiding.

Mission statement van de organisatie

Missie

Onze missie bleef in 2014 ongewijzigd.

Daidalos vzw biedt hulpverlening aan gezinnen met kinderen tussen 0 en 18 jaar in een problematische opvoedingssituatie. De hulpverlening richt zich niet op een specifieke problematiek. De vzw neemt, omwille van haar erkenning binnen de Bijzondere Jeugdbijstand, een maatschappelijke rol op zich in het aanbieden van hulpverlening, daar waar een maatschappelijk orgaan oordeelt dat er in het belang van de Rechten van het Kind hulp nodig is in het gezin (cf. Verdrag van de Rechten van het Kind).

De dienst zorgt, volgens het decreet van de Vlaamse Regering van 13/07/1994, voor de pedagogische, sociale, materiële en de praktische begeleiding van de gezinnen waartoe de minderjarigen behoren, met als doel het gezinsfunctioneren te optimaliseren waardoor alle gezinsleden de beste ontwikkelingskansen krijgen in hun milieu.

Vaak zal onderhandeling nodig zijn om hulpverlening mogelijk te maken. We willen ons aanbod expliciet richten op multi-probleemgezinnen, kansarmen en allochtonen.

Het is onze bedoeling gezinnen een bepaalde tijd in hun ontwikkelingsproces te volgen, hen bij te staan, te stimuleren en hun gezinstaken (opvoeding, huishouding, maatschappelijke positie, individueel welzijn en partnerrelatie) op te nemen zodat onze hulpverlening uiteindelijk overbodig is. Toch is er na onze begeleiding vaak verdere hulpverlening nodig. Wij pleiten dan ook voor een recht op hulpverlening.

Verder hebben wij de intentie om de verantwoordelijkheden rond het gezin aan te scherpen, o.a. via een netwerkwerking. We denken hierbij aan andere hulpverleners, onderwijs, bedrijfswereld, ... Hoe kan de maatschappij zich opnieuw verbinden, weer aansluiting vinden met dit gezin?

Ten slotte willen wij, wanneer zich op maatschappelijk vlak, binnen de hulpverlening of binnen onze doelgroepen probleemgebieden voordoen, dit aan de bevoegde instanties signaleren.

Visie en strategie

Onze verschillende visieteksten bleven in 2014 onveranderd.

“Groeien is eigen aan het leven, en daar wordt aandacht aan gegeven. In het groeien trachten we elkaar te ondersteunen en te stimuleren. Mensen worden uitgenodigd om hun groei in contact te brengen. Dit betekent zichtbaar maken van wat er is en wat wenselijk is.

Contact hebben, elkaar ontmoeten en uitwisselen is belangrijk. Het vraagt een bewustzijn van jezelf en een open staan voor de ander. De vzw investeert doelbewust in relaties. Relaties zijn verscheiden en complex. De aard van de relatie schept een aantal verwachtingen. Het voortdurend onderhandelen en afstemmen van onze positie, onze opdracht is hier een onderdeel van. Besef van wederzijdse continue beïnvloeding wordt beoogd en gestimuleerd. Essentiële basishoudingen zijn openheid, verantwoordelijkheid en respect.

Dit alles samen passend dragen betekent plaats geven aan de mogelijkheden en grenzen van onszelf, de anderen, de organisatie en de maatschappelijke context. Het is een opdracht van alle personeelsleden en leden van de vereniging om de visie bespreekbaar te stellen door ernaar te handelen en ze uit te dragen.”

Visie op hulpverlening

“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 ontwikkelingsniveau. Doorheen het hulpverleningsproces is het belangrijk dat de cliënt verantwoordelijk blijft voor zijn keuzen. De samenwerking verloopt doelgericht, emancipatorisch en verbindend.”

Visie op vrijwilligerswerking

“Vrijwilligerswerking is een aanvulling op onze hulpverlening, waar het eigen netwerk onvoldoende kan ingeschakeld / uitgebreid worden, en kadert in het samen zorg dragen voor ieders ontwikkelingskansen. De groeikansen worden verruimd door een extra aanbod van relatie, communicatie en emancipatie in te brengen. Zo kan meer verbondenheid ontstaan tussen gezin en maatschappij. Openheid in uitwisseling, ondersteuning en afstemming in rol en positie tussen alle betrokkenen is hierbij noodzakelijk.”

Reflectie 2014

Doorheen de vele recente interne en externe evoluties waren deze visieteksten helaas minder tot geen navigatiemiddel.

Tevens tegen het licht van het EFQM model (waarover later meer), zijn onze bestaande formuleringen onvoldoende. Het strakke onderscheid tussen de missie, visie en strategie van onze organisatie ontbreekt.

In 2015 wensen we dan ook het volgende te herdefiniëren:

- Onze missie (onze bestaansgrond, waarden en identiteit)
- De visie (blik op de toekomst, gewenste situatie op lange termijn)
- De strategie (werkwijze om visie te realiseren)

Opdracht van de organisatie in de praktijk

In 2014 werd ons hulpaanbod deels modulair vertaald. De naamsveranderingen wijzigden echter niets aan de inhoudelijke werking in de gezinnen. We onderscheiden twee hoofdwerkingen met een gedifferentieerd aanbod. Enerzijds hebben we het modulair kader, anderzijds de crisiswerking.

Modulair kader

Contextbegeleiding (voorheen thuisbegeleiding)

Drie teams zijn ieder actief in een bestuurlijk arrondissement (respectievelijk Maaseik & Hasselt). Modulair vertaald, bieden we de laagintensieve module (1u/ week) en de breedsporige module (2u/week) aan.

Binnen beide modules wordt er gedifferentieerd in methodieken:

- ABFT: Attachment Based Family Therapy is een gezinsbegeleiding die zich richt op de hechtingsrelatie tussen ouder en kind.
- ERPP: het Emotioneel, Relationeel, Pedagogisch Programma ziet dat de opvoedingsrelatie wordt beïnvloed door onderliggende gevoelens bij ouders en kinderen en relationele ervaringen uit het heden en verleden.
- Breedsporig Thuisbegeleiding: begeleidt gezinnen omdat het opvoeden, samenleven moeilijk verloopt. Naast de moeilijke dingen gaat men o.a. samen op zoek naar positieve ervaringen, zodat er vertrouwen kan groeien.

Ook qua technieken is er een divers aanbod, inzetbaar binnen de verschillende modules.

Voor twee teams is het aanbieden van contextbegeleiding hun hoofdopdracht. Het andere team combineert deze module met de module dagbegeleiding in groep.

Dagbegeleiding in groep (voorheen dagcentrum)

Ook in 2014 begeleidt het dagcentrum 10 minderjarigen en hun gezinnen. De feitelijke aanwezigheid van de jongere op het dagcentrum wordt vervat in de module 'dagbegeleiding in groep'. De individuele begeleiding van de jongere en de begeleiding van de gezinscontext is de opdracht van de module contextbegeleiding. Dagbegeleiding in groep kan nooit alleen ingezet worden. Met andere woorden, deze module wordt steeds gekoppeld aan contextbegeleiding.

In de loop van 2014 wijzigde de naam van de Comité's voor Bijzondere Jeugdzorg naar Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ). Ook hun opdracht wijzigde grondig. De naam en de opdracht van Sociale Diensten van de Jeugdrechtbank bleven daarentegen ongewijzigd in 2014. Deze regionale diensten van het Agentschap Jongerenwelzijn vormen samen de Ondersteuningscentra en Sociale Diensten Jeugdrechtbanken, afgekort OSD.

Voor de modules contextbegeleiding en dagbegeleiding in groep bleven de OSD's de exclusieve verwijzers.

In ontwikkeling (basis gelegd in 2014; operationeel in 2015)

In de loop van 2014 werden concrete stappen ondernomen om ons hulpaanbod verder te differentiëren. Concreet gaat dit over:

- Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen
- Contextbegeleiding in functie van positieve oriëntering

Crisiswerking

Contextbegeleiding in Functie van Crisis (voorheen Crisishulp aan Huis)

Het crisisteam bedient de volledige provincie Limburg. Afhankelijk van de hulpvraag wordt de gepaste methodiek ingezet. Er worden drie specifieke crisismethodieken aangeboden, telkens vertrekkend vanuit een crisis.

- Crisishulp aan Huis: probeert samen een antwoord te vinden op de moeilijkheden thuis, zodat er geen uithuisplaatsing hoeft te gebeuren. Dit betekent dat het gezin op een andere manier leert omgaan met elkaar en moeilijke gezinssituaties, zodat het gezin samen verder kan.
- TNT?: Terug Naar Thuis? vertrekt tevens vanuit de crisis en begeleidt de minderjarige terug naar huis.
- CI: CrisisInterventie focust op vraagverheldering voor maximum drie werkdagen.

In de loop van 2014 werd het aanbod van het crisisteam enkel toegankelijk via het Crisismeldpunt -18, het Crisisnetwerk Integrale Jeugdhulp. Voorheen waren de Comités en de Sociale Diensten Jeugdrechtbank de exclusieve verwijzers.

Project Ikaros (ongewijzigd)

In samenwerking met enkele lokale besturen (Houthalen-Helchteren, Dilsen-Stokkem, Heusden-Zolder en Beringen) bood Project Ikaros in 2014, 12 kortdurende, intensieve crisisbegeleiding aan huis aan in de desbetreffende gemeentes. Bij Project Ikaros is er steeds sprake van pedagogische problemen en een schoolproblematiek. Qua methodiek leunt Project Ikaros aan bij de Crisishulp aan Huis. Vandaar dat het project ook zijn vaste stek heeft bij de crisiswerking.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
LEIDERSCHAP	2
1. Samenstelling en bijeenkomsten AV	2
2. Samenstelling en bijeenkomsten RvB	2
3. Aanzet verandering van organogram	3
4. Verandering in de organisatie	4
5. De link met 2015	5
BELEID EN STRATEGIE	6
1. Gezond financieel beleid	6
2. Opdracht centraal	6
3. Optimaal arbeidskader	9
4. Organisatie in verbinding	9
5. De link met 2015	10
PERSONEELSBELEID	11
1. Verloningsbeleid	11
2. Brede teamwerking	11
3. Vormingsbeleid	11
4. VeiligheidOndersteunend beleid (VOB)	12
5. Interne Preventieadviseur (IPA)	12
6. Participatie	13
7. Telewerk	14
8. De link met 2015	14
MIDDELEN EN SAMENWERKING / PARTNERSCHAPPEN	15
1. Financieel beleid	15
2. Infrastructuur	15
3. Werkmiddelen	15
4. Samenwerking / Partnerschappen	16
5. De linken met 2015	17

LEIDERSCHAP

1. Samenstelling en bijeenkomsten AV

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.

In 2014 vonden er twee vergaderingen plaats. Naast verplichte formele agendapunten (maart 2014) is het tevens steeds een uitdaging om meer inhoudelijke agendapunten (september 2014) aan te snijden om cocreatief te zijn met de leden van de Algemene Vergadering.

In september 2014 behelsden deze inhoudelijke punten:

- Een eerste blauwdruk van een nieuw organogram
- Een organisatorische existentiële vraag: waarom doen we wat we doen, wat is ons kompas?

2. Samenstelling en bijeenkomsten RvB

In 2014 wijzigde de samenstelling van de Raad van Bestuur grondig. Drie leden hebben hun mandaat neergelegd, vijf nieuwe leden hebben hun intrede gemaakt. Hierbij vroeg de Algemene Vergadering respect voor enkele uitgangspunten:

- De verhouding intern (personeelsleden) – extern: meer externen dan internen.
- De internen: verschillende bestuursleden met een uiteenlopend werknemersreferentiekader.

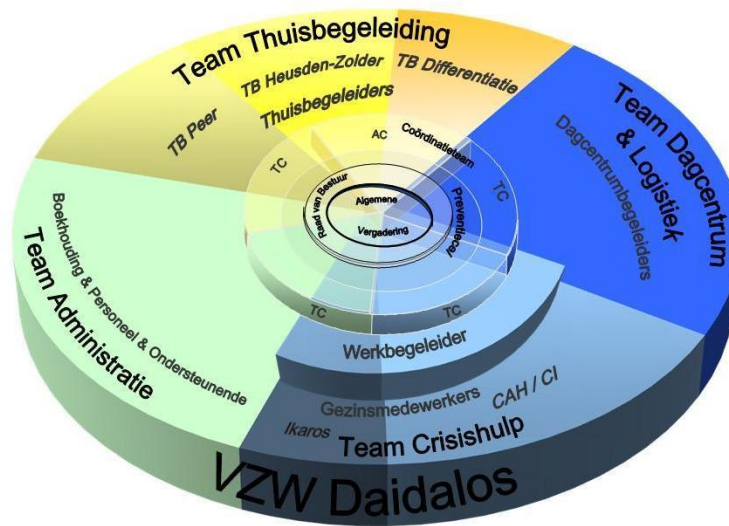
Hieraan werd de nodige aandacht besteed maar nog niet voldaan. Concreet dient de vooropgestelde verhouding nog gerealiseerd te worden.

Naast de gebruikelijke financiële punten & sfeerbeelden van de teams vroeg de interne reorganisatie en de bouw van de nieuwe hoofdzetel extra aandacht.

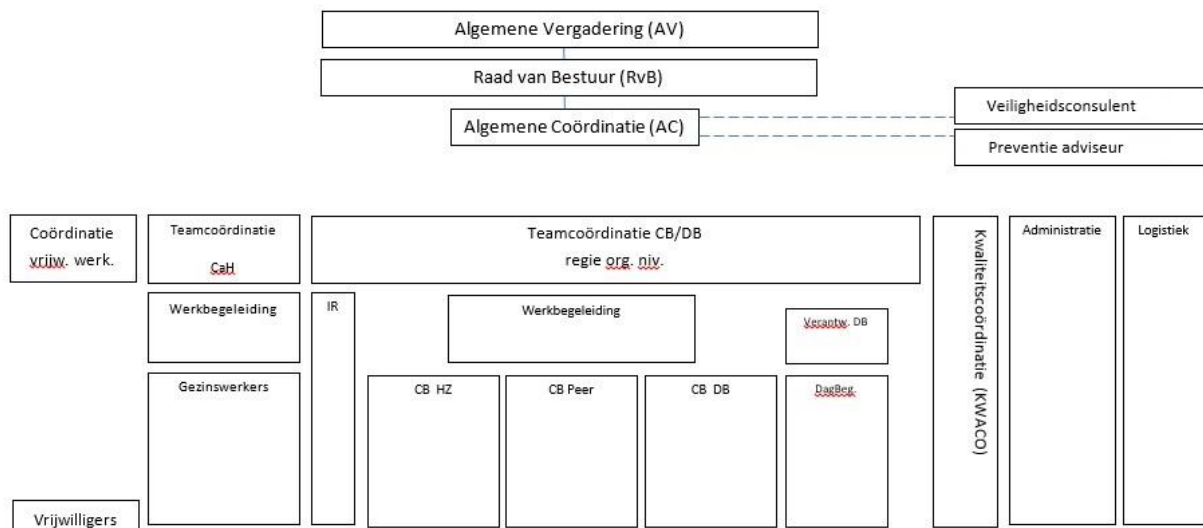
Opnieuw vanuit een sterke participatie – intentie ten aanzien van het personeel was er ook in 2014 een open Raad van Bestuur.

3. Aanzet verandering van organogram

Het diep geloof in de waarden gedeelde verantwoordelijkheid & horizontaal samenwerken kwam jarenlang tot uiting in een horizontale organisatiestructuur.



Anno 2014 bestaat de organisatie uit heel wat verschillende specifieke functies etc. De nood aan een overzichtelijk, functioneel organogram dient zich aan. In september 2014 werd een eerste blauwdruk ontworpen. Op basis van deze blauwdruk wordt het nieuwe organogram stap voor stap verder uitgewerkt.



4. Verandering in de organisatie

In 2014 vond een interne reorganisatie plaats onder andere als antwoord op de externe Copernicaanse wending(en), wetmatige verwachtingen & de ombouw naar een Experimenteel Modulair Kader (EMK).

De antwoorden, vertaald naar nieuwe en gewijzigde functies, gaan hoofdzakelijk uit van een sterke focus op een beperkt aantal taken.

Kwaliteitscoördinatie

Het bewerkstellen van integrale kwaliteitszorg werd ingebed in de functie van KwaliteitsCoördinator (KwaCo). De KwaCo faciliteert voornamelijk de interne kwaliteitsprocessen en verrijkt deze met relevante kennis. De KwaCo neemt ook een actieve rol op in de regionale, sectorale kwaliteitssamenwerking.

Veiligheidsconsulent

Om conform de vigerende wetgeving inzake privacy en informatieveiligheid te werken, investeert de organisatie in een interne veiligheidsconsulent. De veiligheidsverwachtingen zijn immers dermate specifiek waardoor een verdieping aan de orde is. De veiligheidsconsulent inventariseert de formele verwachtingen en brengt mede op basis van de organisatorische toets gerichte adviezen uit.

Regie

In eerste instantie werd de functie interne regie geïnstalleerd. Enerzijds op cliëntniveau, anderzijds op organisatieniveau.

Op cliëntniveau stelt de regisseur de hulpvraag van de cliënt centraal binnen het traject in onze organisatie. In samenspraak met de betrokkenen wordt het hulpantwoord concreet in de vorm van een specifieke module / methodiek al dan niet in combinatie met probleem gebonden hulp buiten onze organisatie. De interne regisseur kan je beschouwen als een vorm van trajectbegeleider.

In 2014 was contextbegeleiding niet rechtstreeks toegankelijk. De regisseur op organisatieniveau beheerde o.a. INSISTO en nam het brede managen van de open plaatsen op zich.

Hoofdbegeleider dagbegeleiding in groep

Om het overzicht te bewaren over en de continuïteit te garanderen van de dagbegeleiding in groep werd in 2014 gestart met een hoofdbegeleider in het dagcentrum. Hij coördineert het dagelijkse reilen en zeilen, de planning van de dagbegeleiding in groep en is het eerste aanspreekpunt voor eenieder m.b.t. de module 'Dagbegeleiding in Groep'.

Werkbegeleiding

Om de continuïteit van de hulpverlening en de coaching van de begeleiders te versterken vond werkbegeleiding zijn ingang in de contextbegeleidingsentiteiten (EMK-luik) van de voorziening. Dit ten nadele van het tweede begeleiderschap & de supervisietaak van de teamcoördinator.

Teamcoördinatie

Het aantal teamcoördinatoren werd in koppen herleid van vijf tot twee. De huidige coördinatoren focussen op het mesoniveau van hun teams en de vzw. De teamcoördinatoren zijn minder tot niet betrokken op het veldwerk in onze gezinnen. De opvolging van de teamleden, de teamdynamieken,

personeels- & dienst gebonden overheidsformaliteiten, externe fora etc. behoren tot hun kerntaken. De reductie van coördinatoren gebeurde ook bij het team administratie. Enerzijds werken de administratieve medewerkers zelfstandiger. Anderzijds is er een directe verbinding met de organisatorische coördinatie: de twee teamcoördinatoren en de algemeen coördinator.

Algemene coördinatie

Mildred Vyvey en Karine Jacques namen met ingang van september 2014 niet langer het mandaat van algemeen coördinator op zich. Binnen de reorganisatie werd deze functie ook herleid tot 1 persoon (voorheen twee personen à 1,5 voltijds equivalent). Ook de vernieuwde algemene coördinatie heeft een uitdrukkelijkere focus op de organisatie op mesoniveau en continueert een de activiteiten op macroniveau.

5. De link met 2015

- De Raad van Bestuur wordt versterkt met één extern bestuurslid. Hierdoor wordt voldaan aan de gestelde verwachting. We denken in deze zoektocht aan een bestuurslid met een referentiekader buiten onze sector bv. in de brede instap.
- De organisatiestructuur wordt gefinaliseerd.
- De (re)organisatie wordt geëvalueerd en bijgestuurd.

BELEID EN STRATEGIE

We dienen te erkennen dat de veelheid aan externe & onoverkomelijke wijzigingen een impact hebben ons het beleid en de strategie van de organisatie. Eerder werd reeds aangehaald dat een formele actualisatie van de missie, visie en strategie zeker in 2015 aan de orde is.

In 2014 werden echter wel concrete strategische en beleidsmatige stappen gezet vanuit enkele algemene principes. Hoe we deze principes bewerkstelligen, wordt gestroomlijnd in enkele beleidsdomeinen. We lichten graag de relevante beleidsdomeinen van 2014 summier toe.

1. Gezond financieel beleid

Cruciaal voor de organisatie blijft een gezond financieel beleid. Bij het ontbreken hiervan is het onmogelijk om als organisatie duurzaam in alle facetten voort te bestaan.
--

In het hoofdstuk 4 – Middelen en samenwerking / partnerschappen gaan we dieper in op onder andere het financieel beleid.

2. Opdracht centraal

Als tweede principe willen we onze cliënt en de taak, opdracht, uitdaging die ons tijdelijk doch onlosmakelijk verbindt, mee centraal stellen in de onophoudelijke keuzestroom. De uiteindelijke verbindingen moeten daarenboven kwaliteitsvol zijn.
--

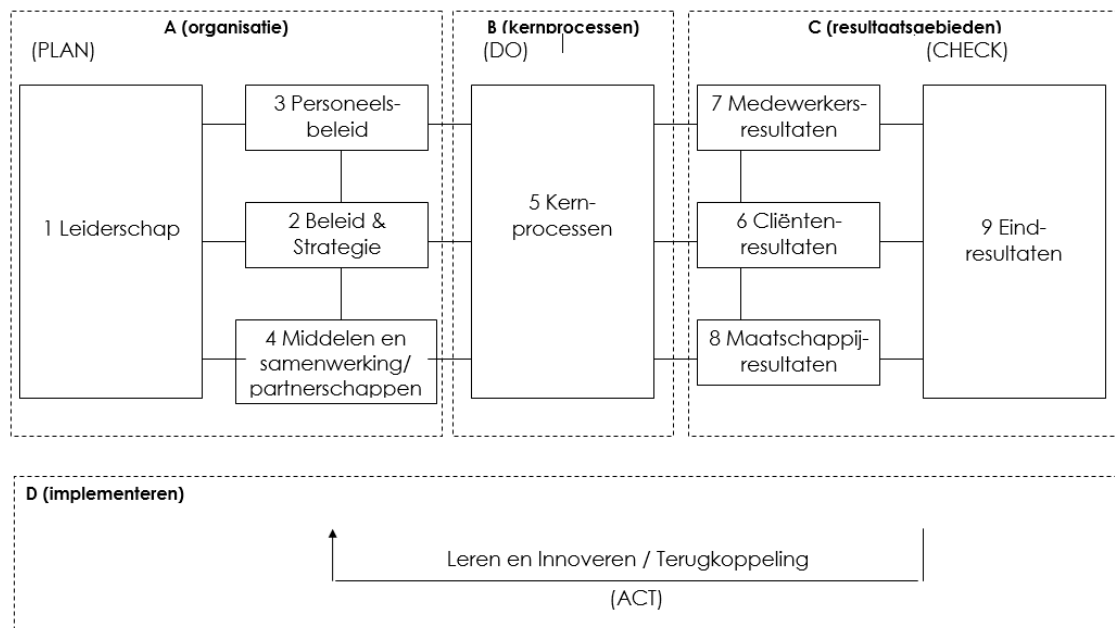
Kwaliteitsbeleid 2014

Er werd tijd gemaakt om grondig in te werken en te verdiepen in integrale kwaliteitszorg en het vernieuwd kwaliteitskader, het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) rond kwaliteit, en PROSE (als methodiek voor integrale kwaliteitszorg).

Een kerngroep kwaliteit werd opgericht samengesteld uit de organisatorische coördinatie en de KwaliteitsCoördinator. Door vanuit een kerngroep-werking actief aan de slag te gaan met kwaliteit wordt de zorg voor kwaliteit meer gedragen en verspreid.

Een eerste zelfevaluatie gebeurde vanuit de kerngroep op basis van de groeiniveaus van de kwaliteitsthema's vanuit het BVR. Deze foto werd in 2014 bezorgd aan het Agentschap Jongerenwelzijn samen met het jaarverslag 2013.

Gebaseerd op een grondige verdieping in de ontwikkeling van integrale kwaliteitszorg werd er gekozen voor EFQM-model en het PROSE-model. In het EFQM-model integreerden we de PDCA-cyclus om alzo het dynamische karakter te benadrukken.



Het belang van afstemmen wordt benadrukt, steeds checken en daarbij het geheel van de organisatie in het oog houden.

Vanuit deze expliciete keuzes werd gestart met het herstructureren van het kwaliteitshandboek: volgens het EFQM-model.

Primair hulpaanbod – beleid: drie uitdagende invalshoeken 2014

Daidalos vzw gelooft dat een minderjarige best kan opgroeien in een gezinscontext, uiteraard binnen een afdoende veilig kader. Dit is steeds het uitgangspunt geweest bij de (uit)bouw van ons hulpaanbod, de organisatie.

In 2014 werd de organisatie vanuit drie invalshoeken uitgedaagd om ons hulpaanbod te herschouwen:

- 1 Hoe vertaal je 'Thuisbegeleiding' naar welomschreven vlaggen met specifieke ladingen naar frequentie en intensiteit.
- 2 Welke plaats geven we eerdere methodische keuzes in het modulier denken, het wijzigende werkveld en de organisatie?
- 3 Welke modules en / of methodieken & technieken kunnen onze cliënten nog ten goede komen en zijn qua ideologie en draagkracht opportuun?

Deze drie kernvragen resulteerden in concrete antwoorden en acties:

- 1 Het bestaande hulpaanbod werd modulier vertaald en eerder toegelicht.
- 2 De bestaande methodieken worden mee opgenomen in de modulaire profilering. Als organisatie bleven we ook in 2014 hulpvragen zo goed mogelijk te matchen met een gepast methodisch hulpaanbod: Integrale Thuisbegeleiding, ABFT, ERPP, Families First en Dagbegeleiding in groep werden daarenboven versterkt door specifieke ondersteunende technieken (geweldloos verzet, spelcounseling, ...).
- 3 Twee startgroepen werden in het leven geroepen met het oog op een ontplooiing van twee nieuwe modules in 2015. Het gaat respectievelijk over Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (CBAW) en Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (CBPH).

Secundair hulpaanbod – beleid: vrijwilligerswerking 2014

Met onze vrijwilligerswerking willen we extra praktische ondersteuning aanbieden in de begeleide gezinnen waar het eigen sociaal netwerk te beperkt is om sommige noden, die een invloed hebben op het welzijn van het gezin, in te vullen.

We rekruteren vrijwilligers in de brede maatschappij om daarenboven zo de vermaatschappelijking van de zorg mee waar te maken.

... in 2014:

- In totaal waren er 25 vragen waarvan 22 uit gezinnen en 3 vanuit de dagbegeleiding in groep.
- In 10 situaties kon er geen antwoord geboden worden. Dit komt voornamelijk omdat de vraag en het aanbod niet te matchen viel (afstand, termijn, taakinhoud, ..).
- De kandidaat - vrijwilligers kwamen allen via de websites bij ons terecht. We hebben 12 kennismakingsgesprekken gehad en met 11 vrijwilligers werd er uiteindelijk een overeenkomst gesloten.
- Er werd ook cijfermateriaal verzameld over en door de vrijwilligerswerking. Dit is terug te vinden in bijlage.

... voor 2015:

- Aandacht voor verdere bekendmaking, werving en ondersteuning en erkenning van vrijwilligers.
- Opbouwen van een stabiele vrijwilligersgroep.
- Samen dragen van vrijwilligerswerking met aandacht voor de meerwaarde voor de gezinnen.
- Vorming en uitwisseling voor de vrijwilligers.

Veiligheidsbeleid 2014

Zoals eerder toegelicht vraagt informatieveiligheid extra aandacht daar we onder andere elektronisch persoonsgegevens opslaan en uitwisselen dienen we conform artikel 9 van het e-Gov-decreet (decreet 18 juli 2008) een veiligheidsconsulent aan te duiden die waakt over het veiligheidsbeleid.

Dit veiligheidsbeleid reflecteert hoe de voorziening omgaat met de privacygegevens op een veilige manier. Er werd een start gemaakt van het veiligheidsplan wat in 2015 zijn verdere uitwerking krijgt.

In het kader van het veiligheidsbeleid werden in 2014 enkele concrete stappen gezet.

- Er werd een sleutelinventaris opgemaakt (wie heeft toegang tot welk gebouw).
- De nodige stappen met betrekking tot het werken met een server werden uitgezet.

Clïëntparticipatie 2014

Uiteraard is de cliënt een onmisbare schakel in de vooropgestelde doelstelling. In 2014 werden good practices gecontinueerd (participatieve basishouding, ouderwerking-dagcentrum & evaluatielijsten).

Een overkoepelende werkgroep 'inspraak' bracht ook in 2014 voormalige cliënten (jongeren en ouders) samen om hoofdzakelijk participatie op mesoniveau te faciliteren.

3. Optimaal arbeidskader

De dagelijkse uitvoering van onze kerntaken gebeurt door een ganse equipe. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om goede voorwaarden te scheppen van waaruit de medewerkers hun allesbehalve evidente job ter harte kunnen nemen.

In hoofdstuk 1 – Leiderschap gingen we dieper in op de focus in functies. De keuze zou een ondersteuningsstructuur moeten bewerkstelligen.

In het hoofdstuk 3 – Personeelsbeleid gaan we dieper in op onder andere het verlonings- & vormingsbeleid & participatie.

In het hoofdstuk 4 – Middelen en samenwerking / partnerschappen gaan we dieper in op onder andere de bouw van de centrale hoofdzetel.

Conformiteitsbeleid 2014

Als werkgever dienen we ons steeds in voege te stellen met de vigerende wetgeving. De interne werkgroep sociale wetgeving neemt het leeuwendeel van deze taak op zich. Het voorbije jaar vroegen bv. de eerste stappen van het eenheidsstatuut de nodige verdieping en aanpassingen (contracten, reglementen, ...).

Het eerder aangehaalde veiligheidsbeleid is integraal en dus ook van toepassing op elke werkracht van de organisatie.

Tevens in de lijn van wetgevende verwachtingen deden en doen we het nodige in verband met Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag.

4. Organisatie in verbinding

Tot slot nemen we vanuit bovenstaande identiteit een actieve rol op binnen de vele samenwerkingen, op alle niveaus. Met in eerste instantie een focus op het casus- en mesoniveau. Samenwerken met de cliënten en hun breder netwerk (o.a. professionelen) is een evidentie. Net als deelname aan regionale, sectorale en intersectorale fora & initiatieven.

In het hoofdstuk 4 – Middelen en samenwerking / partnerschappen gaan we dieper in op de diverse samenwerkingen.

Communicatiebeleid

In kader van de vooropgestelde verbindingen werd in 2014 de basis gelegd voor een nieuwe website.

De bestaande folders werden ook terug opgefrist.

Door het vernieuwde hulpverleningslandschap drongen zich verschillende wijzigingen op in onze folder. Wij zijn van start gegaan met het samenstellen van een algemene folder. Deze omvat informatie die voor alle gezinnen relevant is: situering van Daidalos vzw (o.a. onze opdracht), onze concrete werking

(o.a. vrijwilligerswerking, veiligheid ondersteunend beleid, klachtenprocedure), de rechten van de cliënt in de hulpverlening en uitleg over de bemiddeling in de Jeugdhulp.

Vervolgens zijn alle modules aan de slag gegaan met de specifieke folder om de wijzigingen aan te brengen. Informatie hiervan kan je lezen bij de kernprocessen per module. Bij het vernieuwen van de folder hebben we o.a. beroep gedaan op onze werkgroep inspraak om de folder na te lezen. Hieruit kwamen tips en suggesties om de folder nog duidelijker te maken. Deze tips en suggesties werden ter harte genomen.

Door al de veranderingen aan de folder merken wij dat de folder een dynamisch gegeven is. Ook in 2015 zullen er zich nieuwe veranderingen opdringen.

5. De link met 2015

- Op basis van de algemene principes wordt de missie, visie en strategie formeel geactualiseerd.
- Er is een nieuw kwaliteitshandboek conform het EFQM model als product van een vernieuwde integrale kwaliteitszorg.
- De module CBAW en CBPH is operationeel.
- De diversiteit aan methodieken en technieken wordt gecontinueerd.
- Er is een uitgewerkt veiligheidsplan.
- Cliëntparticipatie wordt structureel ingebed en gefaciliteerd.
- Er is een nieuw arbeids- en huishoudelijk reglement conform de vigerende wetgeving.
- Website en folders zijn up-to-date.

PERSONEELSBELEID

1. Verloningsbeleid

Een onderdeel in het personeelsbeleid wenst duidelijkheid, transparantie, perspectief en voorspelbaarheid te scheppen wat betreft verloning. Zoals eerder aangehaald zette de gewijzigde financiering het bestaande beleid op de helling. In 2014 werd een eerste blauwdruk van een aangepast verloningsbeleid geïntroduceerd.

2. Brede teamwerking

Het is essentieel voor hulpverleners om het veldwerk te kunnen combineren met een ‘thuis’ gevoel, op het werk. Dit ‘thuis’ gevoel wordt in een zekere mate gevoed door kantoor specifieke eigenschappen maar vooral door de sociale omgeving. Deze wordt in eerste instantie gevormd door directe collega’s, en in tweede instantie door directe leidinggevende(n) en vervolgens de brede organisatie.

De reorganisatie van 2014 had invloed op al deze ‘thuis-ingrediënten’ van de EMK-entiteiten. Daarenboven bracht de werkwijze in de nieuwbouw ook de nodige vragen met zich mee.

In 2014 kreeg een eerder in het leven geroepen werkgroep (‘ontwikkelgroep’) een vernieuwde samenstelling en opdracht. Enkele van de opdrachten zijn:

- Evalueren van o.a. de nieuwe functie ‘werkbegeleiding’ en van daaruit concrete adviezen formuleren.
- De transitie van structurele overlegmomenten naar een centrale werking in de hoofdzetel belichten.

3. Vormingsbeleid

Ook in 2014 werden uiteenlopende vormen gevolgd.

Nieuw in 2014, in kader van het interne VTO-beleid, was een ad hoc werkgroep ‘levenslang leren’.

Deze werkgroep, samengesteld uit jonge en oudere medewerkers, kwam drie maal samen op basis van de volgende doelstellingen:

- knelpunten detecteren in huidig VTO;
- visie ontwikkeling m.b.t. levenslang leren t.a.v. het KPO;
- advies formuleren t.a.v. KPO in kader van oudere werknemers en langdurende opleidingen.

De adviezen & knelpunten werden overgemaakt. De coördinatie nam deze in ontvangst en voorziet de opstart van een concreet vervolgtraject in 2015.

4. VeiligheidOndersteunend beleid (VOB)

In 2014 werd het VeiligheidOndersteunend Beleid (VOB) verder geoperationaliseerd. Er werd:

- een nieuw registratiesysteem geïmplementeerd.
- een start gemaakt van een:
 - o herwerking van VOB-boekje naar aanleiding van het vernieuwde hulpverleningslandschap en de reorganisatie.
 - o concrete aanvulling van het VOB met een drugbeleid (o.a. procedures rond omgaan met druggebruik).

Tot en met 2014 brachten de VOB registraties het volgende beeld:

Registraties VOB	CB				DB				CAH				Totalen				Totaal
Jaargang	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	over 4 jaar
Ernstige gebeurtenis	1	3	4	1	1	1	1	0	0	2	3	3	2	6	9	4	21
Onaanvaardbaar gedrag (t.a.v. werknemer)	9	2	8	4	0	3	1	0	0	3	5	4	9	8	14	10	41
Moeilijke hulpverleningssituaties	68	68	90	63	11	6	25	15	29	20	41	69	108	94	158	154	514

Algemeen kunnen we hier het volgende over kwijt:

- Er is een daling van de ernstige gebeurtenissen (na een piekjaar in 2013).
- Er is een daling van 'onaanvaardbaar gedrag' in vergelijking met 2013.
- De moeilijke hulpverleningssituaties blijven zich situeren rond de 150. Gemiddeld betekent dit drie moeilijke hulpverleningssituaties per week.

Er gebeurden uiteraard meer interpretaties. De cijfers blijven echter fluctueren door uiteenlopende randomstandigheden. Dit brengt een zekere subjectiviteit met zich mee en een verlaagde relevantie van de cijfers. Een centralisatie van de registratie bij de inhoudelijke coördinatie verhoogd de uniformiteit van registreren en bijgevolg de objectiviteit.

'Het hoort bij de job' blijft toch een ongewenste doodoener. We werken wel met moeilijke situaties én het blijft belangrijk om deze te blijven markeren. Cijfer overstijgend blijft het VOB dan ook een zeer sterk polyvalent inhoudelijk instrument.

5. Interne Preventieadviseur (IPA)

Door de reorganisatie werd een nieuwe interne preventie adviseur aangesteld. Deze functie overdrocht en inwerking vroeg in 2014 de nodige aandacht.

Inhoudelijk werd het jaaractieplan opgevolgd met bijzondere aandacht voor de brede veiligheidsaspecten in kader van de nieuwe hoofdzetel.

6. Participatie

Participatie wordt algemeen als een evidentie beschouwd. In 2014 werd echter een eerste aanzet gegeven om de participatiestructuur inhoudelijk scherper te krijgen naar mandaten/rollen en participatievormen. Er vond een interne vorming plaats waarbij de het participatiespel van JOPLim als methodiek werd aangewend. Dit moment had als doel om in eerste instantie de verschillende vormen te verkennen en een eventuele transfer te verkennen wat gemeenschappelijke taal betreft.

Indirect droeg de aangehaalde interne vorming er ook toe bij dat er meer aandacht besteed wordt aan een gemeenschappelijk & duidelijk denkkader bij aanvang van een participatief initiatief.

Het is belangrijk om vanuit verschillende niveaus (micro/casus, meso/organisatie en macro) en verschillende perspectieven (cliënt, hulpverlener/werknemer) participatie te bekijken. Uiteraard steeds met enige nuance in het achterhoofd. Loepzuivere vormen zijn immers eerder de uitzondering dan de regel.

7. Telewerk

In 2014 werd het idee van telewerk verkend en geoperationaliseerd dit vanuit de overtuiging dat telewerk een ondersteunende samenwerkingsvorm is.

8. De link met 2015

- Het verloningsbeleid wordt bijgestuurd op basis van het nieuwe beleid en de strategie.
- De ontwikkelgroep adviseert de organisatie op basis van de evaluatie.
- De organisatie stuurt de gereorganiseerde structuur en werking bij indien opportuun.

- Er is een nieuw geïmplementeerd VOB-boekje.
- Interne Preventie: Jaaractieplan 2015
 - o De nieuwe IPA is ingewerkt o.a. d.m.v. de relevante gevolgde vorming (basisopleiding preventieadviseur interne dienst - niveau 3).
 - o Er is een analyse van de VOB-registratie.
 - o De IPA neemt deel aan de werkgroep infrastructuur i.k.v. de nieuwbouw en doet desbetreffende adviezen t.a.v. de organisatie.
 - o De IPA stuurt de eerste hulp en noodplanning in de nieuwbouw.

- De producten van de interne vorming 'participatie' krijgen een plek in een waardenboek van de organisatie waarbij een gemeenschappelijk referentiekader m.b.t. participatie geëxpliciteerd wordt.
- Telewerk wordt projectmatig ingevoerd aan de hand van een kader schetsende gids en overeenkomst. Het project wordt tevens geëvalueerd.
- Er is een eerste aanzet tot een herziening van het VTO beleid op basis van de adviezen en knelpunten geformuleerd door de ad hoc werkgroep 'levenslang leren'.

MIDDELEN EN SAMENWERKING / PARTNERSCHAPPEN

1. Financieel beleid

Financieel beleid - enveloppefinanciering

De instap in het modulair kader ging gepaard met de keuze voor een enveloppefinanciering. Deze specifieke financieringswijze sluit aan op de betoelagingwijze voor de crisiswerkingen.

Concreet dienen we als organisatie meer zelfstandig de jaarlijks toegekende budgetten te bestieren. De inzet van middelen vraagt hierdoor meer overpeinzing, voorzichtigheid én een andere logica. Dit alles heeft daarenboven ook effect op andere beleidsdomeinen waarbij het personeelsbeleid ontegensprekelijk het voornaamste is.

Financieel beleid - hoofdzetel

Na jaren van broeden en plannen was het vorig jaar eindelijk zo ver: de eerste steen van de centrale hoofdzetel werd gelegd. In 2015 kan de kroon op al het voorbereidende werk geplaatst worden. Deze realisatie heeft uiteraard financiële consequenties op korte en lange termijn.

Financieel beleid nieuw in 2014

Het is uitdrukkelijk de Raad van Bestuur die belast is met het reilen en zeilen van het financiële beleid. In 2014 werden enkele concrete acties ondernomen:

- Mede door de realisatie van de bouw (o.a. het aangaan van leningen) werden de financiële samenwerkingsverbanden met verschillende instanties: aangegaan, gewijzigd in schaalgrootte of zelf beëindigd.
- Het startschot werd gegeven voor een grondige doorlichting van het verzekeringspakket.
- Er werd met hernieuwde aandacht gekeken naar subsidiemogelijkheden. De hoofdlijnen van een structurele fondsenwerving werden uitgewerkt.

2. Infrastructuur

Zoals hierboven aangehaald werden in 2014 letterlijk de eerste stenen gelegd van een nieuwe uitvalsbasis. De uitvoering van deze plannen brengt heel wat opportuniteiten met zich mee. We denken hierbij in eerste instantie aan een infrastructuur die beantwoordt aan de noden & behoefte van een dagcentrumwerking en een moderne, hedendaagse kantooromgeving.

3. Werkmiddelen

In 2014 werden de toekomstige ICT lijnen uitgezet. De huidige infrastructuur vormt een combinatie van oude en nieuwe materialen in functie van de toekomstige hoofdzetelwerking. O.a. het computer aankoopbeleid werd hierop specifiek afgestemd in de loop van 2014. De transitie van vier verschillende werkplekken naar één voorzien, was alvast een moeilijke theoretische oefening.

In 2014 werden de twee dienstwagens versterkt door de aankoop van een busje. Dit kon enkel gerealiseerd worden door subsidies en schenkingen. Het busje ondersteunt in eerste instantie een efficiëntere dagcentrumwerking.

4. Samenwerking / Partnerschappen

De vele interne samenwerkingen worden hier niet benoemd. Hier brengen we graag relevante verbindingen met externe organisaties.

Op vzw niveau

- Lidmaatschap werkgeversorganisatie SOM
 - o Plaatsvervangend lid Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdzorg (IROJ)
- Lidmaatschap Limburg Platform Jeugdzorg (LPJ)
 - o Algemene vergaderingen
 - o Deelname intervisie kwaliteit & werkgroep vorming
 - o Host en voorzitterschap van de stuurgroep Jongeren– en Ouderparticipatie Jeugdzorg Limburg (JOPLim)
- Regionaal bilateraal overleg binnen de sector
- Lokaal gezondheidsoverleg Peer
- Welzijnsoverleg Noord Limburg
- Werkgroep Drugslink
- Werkgroep BJB-GGZ (Bijpass)

Werkvorm specifiek: Crisisteam

m.b.t. coördinatie (teamcoördinator & werkbegeleider)

- CO Vlaanderen
- Supervisorenoverleg
- Kerngroep Crisis (i.o. IROJ)

m.b.t. gezinsmedewerkers

- Knelpuntoverleg i.s.m. CPL-18

Werkvorm specifiek: Dagcentrum

m.b.t. coördinatie:

- VSD
- COBAL
- Deelname Taskforce Meulenberg

m.b.t. dagbegeleiders:

- BAL

Werkvorm specifiek: Contextbegeleiding

m.b.t. coördinatie:

- Overleg Limburgse thuisbegeleidingsdiensten op coördinatie-niveau (deelname van 1 werkbegeleider)
- Werkgroep cliëntenfeedback (thuisbegeleidingsdiensten Vlaanderen met steun van Steunpunt Jeugdhulp (afwerken boek).

m.b.t. begeleiders:

- Platform Limburgse thuisbegeleidingsdiensten op begeleidersniveau (deelname van verschillende begeleiders naargelang het thema)
- Werkgroep ABFT (intervisiegroep met andere voorzieningen die ABFT aanbieden)

5. De link met 2015

- De verzekeringen werden doorgelicht en verbeterd indien van toepassing.
- Deze nieuwe infrastructuur wordt in gebruik genomen, optimaal benut goed onderhouden.
- De ICT infrastructuur is aangepast aan de nieuwe hoofdzetelwerking.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
GEDEELDE KERNPROCESSEN	2
1. Online dagboek	2
2. Signs of Safety	2
3. VOB-Seksueel grensoverschrijdend gedrag	3
4. Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit	3

GEDEELDE KERNPROCESSEN

Vooraleer per werkvorm in te zoomen op de kernprocessen, geven we graag enkele werkvorm overstijgende trajecten, processen met een actieve rol van alle werkvormen.

1. Online dagboek

Daidalos vzw nam deel aan het tetraproject onlinedagboek van de Artevelde Hogeschool (Gent). Aan het project namen voorzieningen uit diverse sectoren van het hulpverleningslandschap deel. Doel van het project is om samen met de projectleiders vorm te geven aan een afgewerkt online-dagboek. Deze tool heeft als doel om een ondersteunende techniek in het hulpverleningsaanbod te zijn.

Ons engagement binnen het tetraproject gaf ons de mogelijkheid om de toepasbaarheid van multimedia gericht te verkennen ten voordele van zowel de cliënten als de medewerkers. We beschouwen de online tool expliciet als een ondersteunende techniek.

In totaal is er binnen Daidalos vzw geëxperimenteerd met een twintigtal onlinedagboeken. Via interview, aangeboden door de projectleiders, wordt onze feedback gebruikt in het ontwikkelen van een definitieve versie van het onlinedagboek.

In 2015 voorzien we een interne evaluatie wat uiteindelijk kan resulteren in een versterking van onze techniekenwaai door de aankoop van de definitieve tool.

2. Signs of Safety

In 2014 was er een interne vormingsdag voor alle begeleiders over de invalshoek van Signs of Safety. Aangezien we sterk werken met krachten en hindernissen in de begeleiding wordt het niet systematisch in alle gezinnen toegepast. Het wordt gezien als een mogelijk hulpmiddel bij onveiligheid naast andere technieken zoals de interne veiligheidslijsten. Het is een werkmiddel om de zorgen en de krachten bij zowel ouders als jongeren te bevragen. Dit werd een aantal keer effectief ter hand genomen.

Een effect van de verdieping in Signs of Safety (het 3-kolommenmodel en het oplossingsgericht vragen stellen) is dat er meer wordt gezocht naar uitzonderingen in moeilijke situaties. Het is bijvoorbeeld niet constant (24u op 24u) onveilig in het gezin. Op welke manier worden de positieve momenten ingevuld? Er wordt gezocht hoe deze kunnen worden uitgebreid. Wat doet de situatie kantelen?

In 2015 zal dit proces zijn vervolg kennen door middel van een verder veiligheidsverdieping in samenwerking met het OSD.

3. VOB-Seksueel grensoverschrijdend gedrag

In kader van het thema seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG) beschikken de begeleiders naast het veiligheid ondersteunend beleid over het Vlaggenspel van Sensoa. In alle EMK-teams werd het vlaggenspel gebruikt om het thema ter bespreking te stellen, om stil te staan bij de normen van seksueel grensoverschrijdende gedrag en normale seksuele ontwikkeling. Deze kaarten worden niet in elke gezin systematisch gebruikt. Het wordt gehanteerd als hulpmiddel om het thema bespreekbaar te maken aan de hand van de vooropgestelde criteria en de afbeeldingen.

Zowel de criteria als de kaarten werden effectief in een aantal gezinnen gebruikt.

4. Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit

De invalshoeken van Haim Omer worden al langer als een ondersteunende techniek ingezet. We stellen vast dat in 2014 deze techniek meer navolging kent binnen de vzw.

In het dagcentrum bijvoorbeeld werd er een duidelijke grens gesteld (aankondiging) gekoppeld aan een gezamenlijk moment (Sit-in) waarbij jongeren werden aangesproken om na te denken, wat zij in de toekomst gaan doen om dit te voorkomen met hun ouders als steunfiguren op de achtergrond. Dit naar aanleiding van het weglopen van jongeren tijdens een activiteit.

Tijdens individuele momenten “als het ijzer koud is”, werden jongeren bevraagd op welke manier zij onaanvaardbaar gedrag kunnen voorkomen in de toekomst. Uiteraard naast het blijven kijken naar de zorg die de jongere nodig hebben. In kader van herstel wordt er voldoende gekeken op welke manier we jongeren hierin kunnen ondersteunen; zodat ze er niet alleen voor staan.

O.a. vanuit het geloof in het gedachtengoed was er de bereidheid om mee te werken aan een internationaal ‘ERASMUS+’ project i.s.m. verschillende scholen. De kandidatuur werd echter niet weerhouden.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
CRISISHULP AAN HUIS.....	2
1. Kernprocessen	2
1.1 Onthaal van de gebruiker	2
1.2 Doelstellingen en handelingsplan	2
1.3 Pedagogisch profiel.....	3
1.4 Afsluiting en nazorg	3
1.5 Gebruikersdossier	4
2. Resultaatgebieden	5
2.1 Cliëntresultaten	5
2.2 Medewerkersresultaten	13
2.3 Maatschappijresultaten	13
2.4 Eindresultaten.....	15
3. Reflecties & aandachtspunten / verbeterprojecten.....	17
3.1 Krachten.....	17
3.2 Aandachtspunten / Verbeterprojecten.....	18

CRISISHULP AAN HUIS

Inleiding

In dit hoofdstuk willen we als Crisishulp aan Huis de veranderingen die hebben plaatsgevonden in 2014, beschrijven. Bepaalde streefdoelen willen we vasthouden en deze komen hier ook aan bod. De veranderingen zijn er gekomen vanuit een bevraging van de cliënten, het team & de verwijzers. Ook de inspectie gaf ons stof tot nadenken om aan de slag te gaan met de kernprocessen.

1. Kernprocessen

Om een duidelijk overzicht te geven, maken wij gebruik van vijf onderverdelingen vanuit het kwaliteitskader: onthaal van de gebruiker, doelstellingen en handelingsplan, pedagogisch profiel, afsluiting en nazorg en het gebruiksdossier.

1.1 Onthaal van de gebruiker

- Aanmeldingen via Crispunt -18
Sinds maart 2014 fungeert het Crispunt -18 als onze enige aanmelder. Ons volledig aanbod is dus enkel toegankelijk via dit crisismeldpunt. Ook Ondersteuningscentra Jeugdzorg en de Sociale diensten van de Jeugdrechtbank kunnen niet langer rechtstreeks aanmelden bij Crisishulp aan Huis.
- Aanwezigheid verwijzer
In het begeleidingsjaar 2014 zijn we blijven vasthouden aan het streefdoel om tijdens het eerste kennismakingsgesprek met het gezin, de verwijzer mee aan tafel te hebben. Op deze manier werken we aan de betrokkenheid van de verwijzer, die het gezin na onze begeleiding verder opvolgt. Dit schept ook duidelijkheid voor het gezin.
- Folder voor gezinnen
In de loop van 2014 werd er werk gemaakt van aanpassingen in de folder, die bij het eerste gesprek wordt overhandigd aan de gezinnen. Hierdoor willen we onze gezinnen nog beter informeren over de werking van onze dienst, het VeiligheidsOndersteunend Beleid (VOB) en de rechten van de cliënt binnen het aangepaste hulpverleningslandschap.
- Schema overzicht werking Crisishulp aan Huis
Het oude overzicht van wat een begeleiding door Crisishulp aan Huis inhoudt, bleek niet meer correct. Daarom werd er een nieuw schematisch overzicht uitgewerkt waarin gezinnen enerzijds kunnen terugvinden wat ze mogen verwachten van vier weken Crisishulp aan Huis. Anderzijds biedt het begeleiders ook een houvast om gezinnen wegwijs te maken in het nieuwe hulpverleningslandschap en de positie van Crisishulp aan Huis hierin aan te duiden.

1.2 Doelstellingen en handelingsplan

- Doelstellingenplan delen met Crispunt -18
Er kwam de vraag van het Crispunt -18 om het doelstellingenplan van alle Crisishulp aan Huis begeleidingen te ontvangen. Op die manier zijn ze mee in de doelen van een begeleiding en kunnen ze de lopende processen vlotter mee opvolgen. Aan gezinnen wordt daarom, bij het

begin van een begeleiding, gevraagd of ze er al dan niet mee instemmen dat hun doelstellingenplan gedeeld wordt met het Crispunt -18. Ze kunnen dit bevestigen door op het aangepaste document 'Opvolging werkwijze' een handtekening te zetten bij het betreffende onderwerp.

- Doelen van de verwijzer

We zijn er naar blijven streven om concrete doelen te verkrijgen van de verwijzer. Door deze duidelijk met de gezinnen te communiceren, ontstaan er ook transparante verwachtingen.

1.3 Pedagogisch profiel

- Samenwerking met "De Brede Instap"

Het nauwer en frequenter samenwerken met partners binnen de Brede Instap brengt een aantal gevolgen met zich mee. Uit ervaringen met aanmeldingen vanuit de Brede Instap werd er met het Crispunt -18 de afspraak gemaakt dat er altijd eerst een Crisisinterventie dient plaats te vinden. Op die manier kan de vraag van het gezin verhelderd worden en kan de inschatting gemaakt worden welke hulpverlening verder nodig is. Zo vermijden we dat er een onnodige Crisishulp aan Huis begeleiding wordt opgestart. Verder ervaren we dat het een uitdaging is om in de samenwerking met de Brede Instap transparant te blijven begeleiden. Het is belangrijk dat we de uitgangspunten van onze werking blijven uitdragen en toepassen.

- Focus op basistechnieken

Crisishulp aan Huis blijft vasthouden aan de methodiek die aan de grondslag ligt, nl. Families First. We blijven overtuigd van de effectiviteit van het gebruik van de basistechnieken zoals beschreven in deze methodiek. Om de focus op de basistechnieken warm te houden, werd er in 2014 ook een interne vorming gewijd aan dit thema.

- Kernkwadranten

De techniek 'Kernkwadranten' werd dit jaar nog eens grondig onder de loep genomen in een interne vorming. Het is een techniek die cliënten onder andere helpt om te zoeken naar hun uitdagingen.

- Vervolghulp aanvragen

De wijzigingen binnen de Integrale Jeugdhulp en het in voegen treden van de Intersectorale Toegangspoort hadden in 2014 een grote invloed op het organiseren van vervolghulp. Binnen Crisishulp aan Huis maakten we meermaals gebruik van de mogelijkheden tot consult bij het OCJ. Er werden ook effectief een heel aantal M-documenten ingediend, meestal in samenwerking met partners binnen de brede instap, maar ook enkele malen door Crisishulp aan Huis zelf. Verder werkten we ook samen met onze verwijzers en andere betrokken diensten om A-documenten in te dienen. De gezinnen zelf werden steeds zoveel mogelijk betrokken bij het invullen van deze documenten.

1.4 Afsluiting en nazorg

- Nazorg op maat

Na een evaluatie werd de procedure voor nazorg enigszins aangepast, om zo nog meer tegemoet te komen aan de noden van de gezinnen die we begeleiden. Zo kan nazorg nu ook telefonisch.

- Vragenlijst einde hulpverlening voor jongeren -12 jaar
In het verleden stelden we vast dat de gebruikelijke evaluatievragenlijst niet geschikt was voor de groep kinderen jonger dan 12 jaar. Om hieraan tegemoet te komen gingen we aan de slag met het participatiespel van JOPLim. Vervolgens bevroegen we bij -12 jarigen hoe zij het liefst de begeleiding zouden evalueren. Op basis van deze feedback werd er dan een nieuwe kindvriendelijke evaluatielijst opgemaakt. In 2014 werd hier reeds mee geëxperimenteerd. Vanaf 2015 is het gebruik van de vragenlijst -12 jaar geïmplementeerd.
- Evaluatie van een crisisinterventie
Ook gezinnen waar we een crisisinterventie doen, kunnen ons heel nuttige informatie geven over hoe ze een dergelijke begeleiding ervaren hebben. Daarom wilden we ook hen de mogelijkheid aanbieden om feedback te geven over de crisisinterventie. Er werd hiervoor een extra onderdeelje opgenomen in het eindbesluit.
- Evaluatie door verwijzer
De evaluatievragenlijst die aan de verwijzers wordt bezorgd aan het einde van de begeleiding, werd aangepast. We gingen hierbij op zoek naar hoe we deze vragenlijst toegankelijker en minder tijd investierend kunnen maken, met als doel meer evaluaties terug te krijgen en de (samen)werking te optimaliseren.
- Follow-up-lijsten
Bij de start van 2014 hebben wij de follow-up vragenlijsten aangepast. Onze doelen voor deze vragenlijsten zijn: meer zicht krijgen hoe het op het moment van follow-up is in het gezin, welke tips en technieken de gezinnen nog gebruikt hebben in de afgelopen zes weken, welke vervolghulp er is en welke acties hieromtrent zijn genomen en of de nazorg voldoet aan de noden van onze gezinnen. De reactie van de gezinnen is dat het een gebruiksvriendelijke lijst is om in te vullen.

1.5 Gebruikersdossier

- Aanpassing gezinsformulier
Het gezinsformulier, met daarop de aanmeldingssituatie en de identificatiegegevens van het gezin, werd in de loop van 2014 aangepast. Vooreerst was er de wijziging binnen het landschap van Integrale Jeugdhulp, dat een aantal aanpassingen in de hand werkte. Daarnaast gebeurde er ook een aantal verbeteringen naar aanleiding van feedback van teamleden.

2. Resultaatgebieden

2.1 Cliëntresultaten

De cliëntresultaten delen we op in twee hoofdstukken. In een eerste hoofdstuk geven we objectief cijfermateriaal weer m.b.t.:

- aantal en aard van de ingezette methodiek;
- geslacht, leeftijd, woonplaats, onderwijs & verblijfplaats van de jongere doorheen de begeleiding;
- vervolghulp.

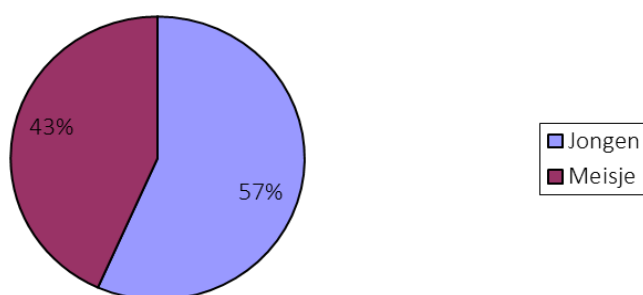
Een tweede hoofdstuk is gebaseerd op feedback van de gebruikers op geijkte momenten doorheen het gedeeld hulpverleningstraject.

(Cijfer)gegevens van & over de begeleide gezinnen

Aantal en aard van de ingezette methodiek

Crisishulp aan Huis (CaH)	Crisisinterventie (CI)	Terug naar Thuis? (TNT?)	Totaal
62	19	9	90

Geslacht van de begeleide jongere

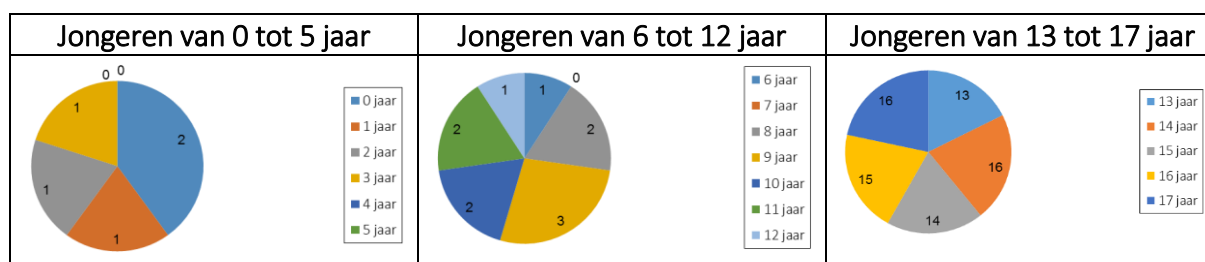


Het evenwicht tussen jongens en meisjes is dit jaar lichtjes gewijzigd. Er werden meer jongens begeleid in 2014 namelijk 57% t.o.v. 52% in 2013. Doorheen de jaren blijkt geslacht enkel een vaststelling, zonder meer.

Leeftijd van de begeleide jongere (uitgedrukt in absolute resultaten)

Leeftijdscategorie	2014	2013	2012
0 tot 5 jaar	5	5	3
6 tot 12 jaar	11	13	12
13 tot 17 jaar	74	67	59
Totaal	90	85	74

Concrete verdeling naar leeftijd voor 2014 (uitgedrukt in absolute getallen)



In de groep '0 tot 5 jaar' is er een status quo ten opzichte van het begeleidingsjaar 2013.

In de groep '6 tot 12 jaar' is er slechts een kleine wijziging zichtbaar (-2). De 9-jarige zijn het best vertegenwoordigd.

Voor de 14-jarigen zien we in 2014, na de opmerkelijke stijging in 2013, opnieuw een daling optreden van -4.

Een tegenovergestelde tendens zien we dan weer voor de 15- en 16-jarigen. In beide leeftijdscategorieën was er een daling in 2012 en 2013. Voor 2014 is er een stijging; +4 voor de 15-jarigen en +5 voor de 16-jarigen.

Woonplaats

CaH begeleidt gezinnen in de ganse provincie. Er is dus geen tegenindicatie wat woonplaats betreft zolang deze zich in de regio bevindt. Prioriteren gebeurt steeds op de inhoud en niet op woonplaats ook al is dit mogelijks nefast voor de verplaatsingsafstanden van de gezinsmedewerkers.

Afsluitend hierbij stellen we doorheen de jaren onverklaarbare fluctuaties vast wat 'woonplaats' betreft. Hieruit concluderen we dat een 'woonplaats' – bespreking irrelevant is.

Onderwijsniveau van de begeleide kinderen

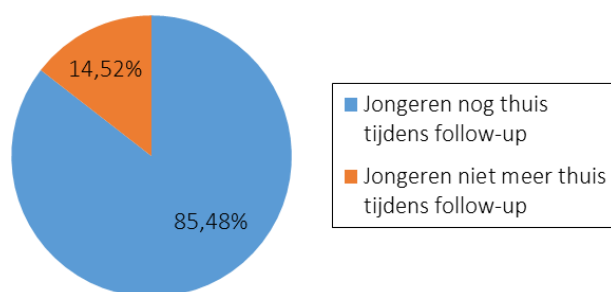
Statuut	Totaal 2014	Totaal 2013
Kleuteronderwijs	2	4
Lager Onderwijs	5	5
Buitengewoon Lager Onderwijs	5	4
Algemeen Secundair Onderwijs	16	16
Technisch Secundair Onderwijs	20	21
Kunst Secundair Onderwijs	5	2
Beroeps Secundair Onderwijs	19	19
Buitengewoon Secundair Onderwijs	12	5
Deeltijds Onderwijs	2	5
Leercontract	1	1
Niet schoolplichtig	3	3
Niet beken	0	0
Totaal	90	85

Net als in 2013 stellen we vast dat de grote meerderheid van de begeleide jongeren school loopt in het Technisch (20), Beroeps (19) en Algemeen (16) Secundair Onderwijs. Ook het Kunst Secundair Onderwijs kende in 2014 een stijging van 2 in 2013 naar 5 in 2014.

Opvallend is de forse stijging van het aantal jongeren dat onderwijs geniet in het Buitengewoon Secundair Onderwijs (12), waar dit in het verleden telkens een stuk lager lag (2011: 6; 2012: 6; 2013: 5). Op dit moment is er geen verklaring voor te vinden.

Net zoals vorig jaar werden er opnieuw drie gezinnen begeleid waarbij de aangemelde jongere nog niet schoolplichtig was.

Overzicht verblijfplaats



Er is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar op het gebied van jongeren die niet meer thuis verblijven tijdens de follow-up (2013 = 14%).

Een mogelijke hypothese hiervoor is dat het crisisgehalte in de aangemelde gezinnen vaak zeer hoog was. De gezinnen worden aangemeld op het punt dat ambulant werken, zelfs in de meeste intensieve vorm, soms niet meer toereikend is. Er is meer nodig voor het gezin en de jongere op lange termijn.

Vervolg hulp - Jongeren

	Besproken	Wachlijst	Geïnstalleerd	Totaal
BJB - Amb.: Amb. aanbod OOOO	2	1	0	3
BJB - Amb.: Internaat	2	1	0	3
BJB - Amb.: CaH	2	1	0	3
BJB - Amb.: TB	1	1	0	2
BJB - Amb.: Project	0	0	1	1
BJB - Res.: Beg.- of gezinstehuis	2	3	1	6
BJB - Res.: Gemeenschapsinst.	0	1	0	1
BJB - Res.: Pleegzorg	0	0	1	1
BJB - Res.: Residentieel OOOO	1	2	3	6
BJB - Res.: Kamertraining	0	1	0	1
BJB - Res.: DC	0	1	0	1
BJB - Res.: CKG	0	0	1	1
BJB – CBJ/OCJ	2	0	1	3
Amb.: CLB van de school	4	0	12	16
Amb.: CGGZ	7	9	5	21
Amb.: CAW (CLG, CRW)	1	0	1	2

Amb.: Naschoolse opvang	0	0	1	1
Amb.: Privétherapeut	3	0	5	8
Amb.: DAGG	2	0	0	2
Amb.: LInbeg. op school	0	0	1	1
Amb.: Huisarts	0	0	2	2
Amb.: KPC	0	0	1	1
Amb.: Aggressietraining	1	0	0	1
Amb.: CAD	6	1	1	8
Amb.: GON-begeleiding	0	0	1	1
Amb.: Let op de kinderen	0	0	1	1
Amb.: JAC	0	0	1	1
Amb.: Communicatiegroep	0	0	1	1
Amb.: DOMO	0	0	1	1
Amb.: Psychiater	0	0	5	5
Res: KTB	0	1	0	1
Res.: Opname psychiatrie	1	3	3	7
Res.: Schoolinternaat	3	2	2	7
Res.: OBC	1	0	0	1
JO-lijn	2	0	0	2

De top drie van aangeraden vervolghulp bij jongeren gaat naar ambulant CGG, CLB en een gedeelde plaats voor privétherapie en het CAD. Het gemeenschappelijke tussen deze top 3 is het feit dat het ambulante vervolghulp betreft.

Met de categorie 'BJB Ambulant-Internaat' bedoelen we het mobiel-ambulante aanbod dat door een internaat (bv. KIDS) wordt aangeboden, vanuit het MFC-kader. Een begeleider van het internaat wordt dan tijdens vrije uren ingezet om een jongere en zijn gezin in de thuissituatie te ondersteunen, zonder dat de jongere daarnaast ook in het internaat verblijft.

Vervolghulp - Ouders

	Besproken	Wachtlijst	Geïnstalleerd	Totaal
Amb.: CLB van de school	1	0	5	6
Amb.: OCMW	1	0	2	3
Amb.: CGGZ	6	4	2	12
Amb.: CAW (CLG, CRW)	2	0	3	5
Amb.: Privétherapeut	6	1	2	9
Amb.: Opvoedingswinkel	6	0	1	7
Amb.: CAD	1	0	2	3
Amb.: Huisarts	1	0	5	6
Amb.: Let op de kinderen	0	0	1	1
Amb.: Begeleid wonen	0	1	1	2
Amb.: DAB	0	1	0	1
Amb.: Tele-onthaal	1	0	0	1
Amb.: Oudertherapie	0	0	1	1

Bij de aangeraden vervolghulp voor ouders zien we vooral het CGGZ, privétherapeut en de opvoedingswinkel eruit springen. Dit wijst erop dat de ouders een individuele nood hebben aan ondersteuning. Bij de geïnstalleerde vervolghulp komen ze echter niet bovenaan de lijst te staan. Het CLB en de huisarts delen dan de eerste plaats omwille van hun toegankelijkheid.

Vervolghulp - Gezinnen

	Besproken	WachtlIJst	Geïnstalleerd	Totaal
BJB - Amb.: Thuisbegeleiding	12	10	2	24
BJB - Amb.: Amb. Aanbod OOOO	5	1	0	6
BJB - Amb.: CaH	2	2	7	11
BJB - Amb.: BC	1	0	0	1
BJB - Amb.: Outreaching	0	0	1	1
BJB - Amb.: ERPP	0	1	0	1
BJB - Amb.: Gezinsonderst. Bethanië	0	1	0	1
BJB - Amb.: Eigen Kracht	0	0	1	1
BJB - Res.: Residentieel OOOO	1	1	1	3
BJB - OCJ	10	4	3	17
BJB - JRB	1	0	1	2
Amb.: CLB van de school	0	0	4	4
Amb.: CGGZ	1	1	4	6
Amb.: CAW (CLG, CRW)	1	0	1	2
Amb.: Privétherapeut	1	0	1	2
Amb.: CKG	1	1	1	3
Amb.: Vroedvrouw	0	0	1	1
Amb.: Soc. Dienst Politie	0	0	1	1
Amb.: DAB	0	1	0	1
Amb.: VK	0	0	1	1
Amb.: LSA	1	0	0	1
Res.: Opname Kinderpsychiatrie	0	1	0	1
Res.: MPI	0	1	0	1
Res.: Internaat	2	0	0	2

Bij de vervolghulp voor het hele gezin blijft ambulante thuisbegeleiding op de eerste plaats staan, net zoals de voorgaande jaren. Het laten aansluiten van deze vervolghulp blijkt echter moeilijk te verlopen, slechts twee gezinnen hebben dit aansluitend gekregen.

Met het nieuwe hulpverleningslandschap kunnen we vanuit Crisishulp aan Huis het OCJ inschakelen als het gezin via 'De Brede Instap' aangemeld wordt en de inschatting gemaakt wordt dat er een maatschappelijke noodzaak is. We merken in de vervolghulp dat we dit regelmatig hebben gedaan en dit staat op de tweede plaats.

Crisishulp aan Huis staat op de derde plaats in de vervolghulp. Dit advies wordt gegeven na een TNT? of CI als we merken dat de hulpvraag van het gezin verdere intensieve ondersteuning betreft passend binnen het aanbod CaH. Opvallend hierbij is dat dit vaak naadloos aansluit: zeven gezinnen van de elf gezinnen zijn meteen kunnen starten.

Tevredenheid van de begeleide gezinnen

Er zijn twee ijkmomenten waarbij een vragenlijst ingevuld wordt door ouders en jongeren: bij 'Einde hulpverlening' en bij de 'Follow-up' (maximum 6 weken na einde hulpverlening). De vragenlijsten worden verwerkt, geanalyseerd en tot slot geïnterpreteerd. We zetten de belangrijkste conclusies op een rij. De nauwkeurige verwerking van de vragenlijsten zijn in bijlage terug te vinden.

Bij een crisisinterventie worden er geen vragenlijsten afgenomen omwille van de korte begeleidingsperiode. We bevragen wel mondeling hoe de gezinnen de crisisinterventie hebben ervaren. Deze opmerkingen worden genoteerd op het besluit van crisisinterventie doch niet verwerkt zoals de vragenlijsten.

Tevredenheid van de begeleide ouders

Bij einde hulpverlening

Van 100 ouders werden de vragenlijsten geregistreerd. Dit wil zeggen dat op enkele uitzonderingen na, alle betrokken ouders een vragenlijst hebben ingevuld. Daar het om veel vragenlijsten gaat, krijgen we een goed beeld van onze werking.

Over de gezinsmedewerker zijn de ouders over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zowel over het geven van uitleg, het steunend aspect en het terugkoppelen van informatie. Over het telefonisch contact krijgen we terug dat dit (heel) gemakkelijk ging met goede tips ofwel hebben ze niet moeten bellen wat betekent dat de dagelijkse gesprekken voldoende ondersteunend waren.

Over de begeleiding zelf zijn de ouders positief. Ze zien de begeleiding als een (grote) hulp waardoor het nu (veel) beter gaat. Ze voelden zich gehoord en ondersteund door de gezinsmedewerker. Van de ouders twijfelde 1/3^{de} aan het nut tijdens de begeleiding, voornamelijk door een crisismoment, maar dit kon steeds openlijk besproken worden met de gezinsmedewerker. Tijdens de begeleiding kregen 9 ouders praktische ondersteuning (vervoer, kleding, speelgoed), wat verwijst naar het multi-problem karakter van de gezinnen.

Op praktisch vlak zijn de ouders tevreden tot zeer tevreden over de telefonische permanentie, zowel door de week als in het weekend. Het gaf rust en een veilig gevoel. De dagelijkse huisbezoeken, wat heel intensief is, worden als nodig ervaren.

Over het algemeen kunnen we stellen dat de ouders tevreden zijn over onze werking. Op het einde van de vragenlijsten lezen we vooral dat de samenwerking goed was, een bedankwoord of een positieve noot over de gezinsmedewerker.

Bij Follow-up (enkel betreffende CaH-begeleidingen)

De follow-up vragenlijst werd 4 à 6 weken na het einde van de begeleiding bij de gezinnen afgenomen.

79 Ouders vulden de vragenlijsten in. In 63 (80%) van de gezinnen heeft CaH een positief effect. Voor 10 (13%) gezinnen is het hetzelfde gebleven en bij 6 (7%) gezinnen heeft het een negatieve invloed gehad. Hieruit kunnen we concluderen dat ook na een maand CaH grotendeels een positief effect heeft volgens de ouders.

Om de ouders nog verder te ondersteunen na de intensieve begeleiding bieden wij nazorg aan. Daar gaan 70% van de ouders op in. Ouders kunnen verschillende vormen kiezen als nazorg. Daar zien we dat

de telefonische contacten het meeste gebruikt worden. Van de 30% ouders die niet kozen voor nazorg vinden 29% het een gemis.

De meeste technieken die nog actief gebruikt worden in de gezinnen zijn negeren/rustig blijven, afsprakenlijst en ik-boodschappen / communicatie.

Op het einde van een CaH begeleiding adviseren wij vervolghulp aan bij de meeste van onze gezinnen. Tijdens het FU gesprek is dat dan ook een belangrijk vraag, hoe ver dat het staat met de vervolghulp. BJB springt eruit, dit gaat dan vooral over contextbegeleiding waar gezinnen op de wachtlijst staan of waar het al gestart is.

Tevredenheid van de begeleide jongere

Bij einde hulpverlening

Van de 87 jongeren die CaH of TNT? begeleiding hebben gehad, vulden 61 jongeren de vragenlijst in hetzij 70%. Dit geeft ons ook een goed beeld hoe de jongeren de begeleiding ervaren.

Over de gezinsmedewerker scoort 2/3^{de} van de jongeren dat ze tevreden zijn over het geven van uitleg, het steunend aspect en het terugkoppelen van info. We zien bij de telefonische bereikbaarheid dat 40% van de jongeren aangeeft dat ze (heel) makkelijk hun gezinsmedewerker konden bereiken, 50% heeft nooit moeten bellen. Het blijft een beetje de vraag of er geen nood was. We krijgen ook terug dat een jongere dit niet durfde te vragen aan de papa of geen gsm had. De jonge leeftijd van de begeleide jongeren speelt hier mogelijks ook een rol in.

Over de begeleiding zelf zijn de jongeren positief, net zoals de ouders. Ze zien de begeleiding als een (grote) hulp waardoor het nu (veel) beter gaat. Ze halen vooral het verminderen van de ruzies aan als de grote verbetering. 85% van de jongeren voelden zich gehoord en hadden het gevoel dat hun vragen aan bod mochten komen. Bij de onthouden technieken zien we vooral de tips om rustig te worden als iets wat hen zal bijblijven, wat aansluit bij het verminderen van de ruzies als hun eigen aandeel. Ook het maken van afspraken wordt als helpend ervaren.

Op praktisch vlak zijn de jongeren (zeer) tevreden over de telefonische permanentie ofwel hebben ze niet moeten bellen. In het weekend bellen de jongeren over het algemeen niet. Toch hebben ze wel het gevoel dat de gezinsmedewerker er voor hen is als dat nodig is, nl. 85% van de jongeren scoort dit hoog. De dagelijkse huisbezoeken scoort 57% als genoeg, door 34% wordt dit als teveel ervaren. We merken dat het intensieve karakter van dit soort begeleiding weegt op de jongeren. Het is voor hen niet evident om naar zichzelf te kijken en mee in verandering te gaan.

Over het algemeen halen we uit de vragenlijsten dat de jongeren tevreden zijn over onze werking. Van sommige jongeren krijgen we een bedankwoord of een positieve noot terug, wat niet vanzelfsprekend is bij jongeren.

Bij Follow-up (enkel betreffende CaH-begeleidingen)

45 Jongeren vulden de vragenlijst in. Voor 39 jongeren gaat het beter tot veel beter thuis. 4 Van de jongeren scoren het status quo en 2 vinden het veel slechter thuis. Dit is gelijklopend met de ouders. Ook voor de meeste jongeren (86%) heeft CaH een positief effect.

Afsprakenlijst, basistechnieken en negeren zijn tips en technieken waar jongeren het meest mee bezig zijn. 9 Van al deze jongeren gebruikt geen tips en technieken, dit is een cijfer waar we niet aan voorbij

mogen gaan. Wat maakt dat ze geen tips en technieken gebruikt hebben, blijft een belangrijke vraag tijdens het FU gesprek. 'Niet nodig gehad' is een veel voorkomend antwoord op deze vraag.

Vervolghulp die vooral actief is voor de jongeren is BJB en CGGZ. Daar staan een aantal jongeren op de wachtlijst en een aantal zijn al gestart in de desbetreffende diensten.

De vraag bij jongeren om een vorm van nazorg te doen is kleiner dan bij de ouders. 51% van de jongeren gaat in op nazorg. In tegenstelling met de ouders kiezen jongeren meer voor een gesprek als voor telefonisch contact.

2.2 Medewerkersresultaten

De stem van de medewerker is erg belangrijk voor de werking. Zij zijn de uitvoerende krachten naar de gezinnen toe. Hoe dat de medewerkers zich voelen is dan ook een onderdeel van onze ondersteuningsstructuur.

Op verschillende plaatsen kunnen medewerkers hun bedenkingen, verzuchtingen, feedback en positieve ervaringen brengen. Binnen het crisisteam is dat tijdens: 'het rondje' (op de teamvergadering), werkbegeleiding en opvolgingsgesprekken.

Onderwerpen die aan bod kwamen in 2014 zijn: het vernieuwde landschap, druk op de vervolghulp, werkdruk, vzw en teamveranderingen, krachten van de werkvorm, samenwerkingsverbanden, ...

Werkdruk springt in het oog. Er is effectief een verhoogde werkdruk daar er van de medewerkers nog meer verwacht wordt naar vervolghulp toe. Medewerkers kunnen gezinnen moeilijker loslaten mede doordat de vervolghulp merendeel niet naadloos aansluit en gezinnen hierdoor op medewerkers beroep blijven doen. De medewerkers zijn hierdoor langer en met meer gezinnen mentaal en praktisch aan de slag.

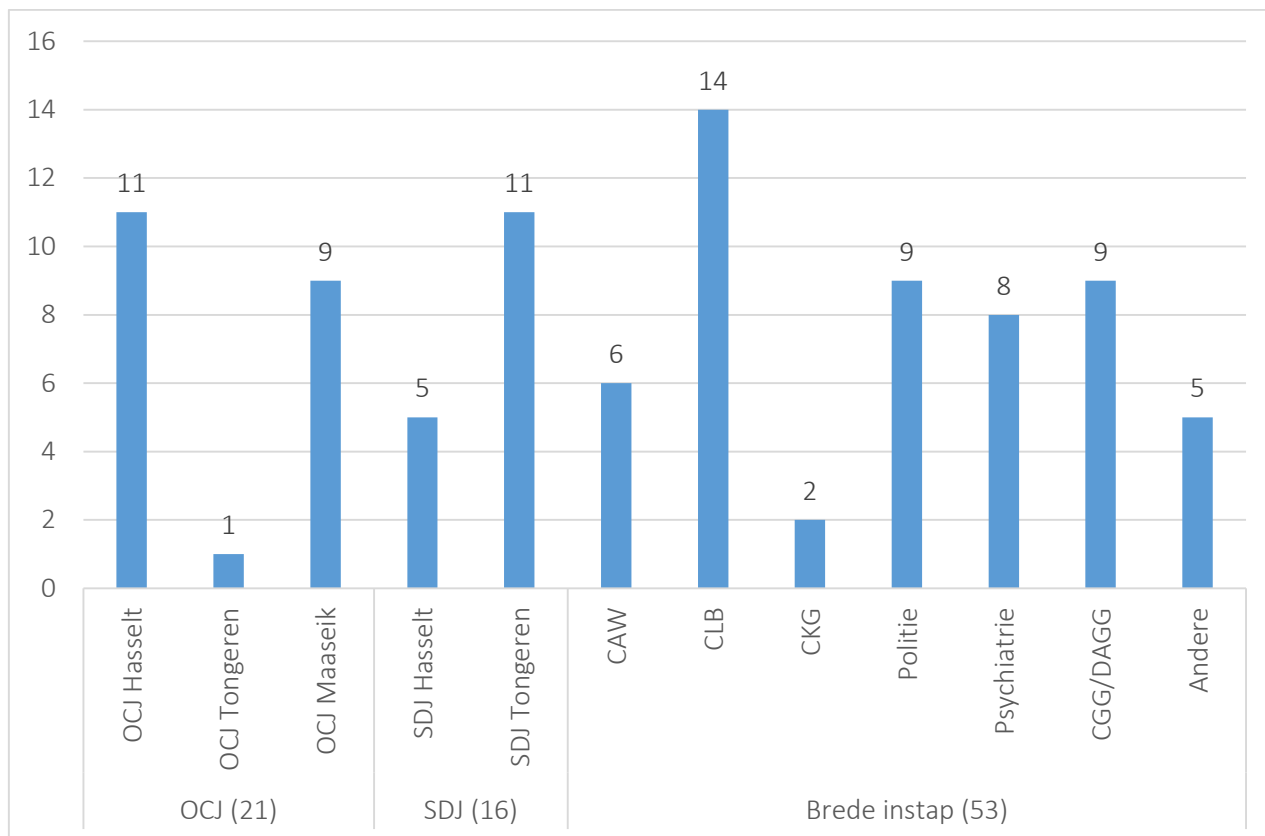
De gezinsmedewerkers evalueren de spreiding van weekendpermanenties als iets zeer positief. Dit komt de draagkracht van de medewerkers dan weer ten goede.

De tevredenheid van de medewerkers wordt niet expliciet bijgehouden. Dit is een item waar in 2015 meer aandacht mag naartoe gaan.

2.3 Maatschappijresultaten

Hier belichten we kort relevante cijfers van buiten de gezins- & organisatiecontext. In 2014 was er een grote wijziging voor Crisishulp aan Huis wat betreft verwijzers. Vanuit deze optiek zoomen we dit jaar hierop in.

We spreken hier over 'aanmelders' wanneer de aanmelding zelf ook effectief leidt tot een opstart van een begeleiding. Helaas kunnen we deze cijfers niet vergelijken met aanmeldingsgegevens waarbij er geen opstart plaatsvond.



Door de vernieuwing die plaatsvond in het landschap van de integrale jeugdhulp, hebben we als dienst sinds 1/03/2014 'nieuwe' aanmelders vanuit de brede instap.

Het CLB brengt het meeste gezinnen aan vanuit de brede instap, gevolgd door een status quo tussen de politiediensten en de geestelijke gezondheidszorg.

Wat is merkbaar t.o.v. vorig jaar?

Beide SDJ's hebben twee aanmeldingen meer gedaan maar de OCJ's hebben flink ingeboet want zij leverden dit jaar in totaal 19 gezinnen minder aan, dat is net geen halvering t.o.v. vorig jaar!

Een verklaring hiervoor kan de opstart van de toegangspoort zijn. Een serieuze verandering in het landschap van de jeugdhulpverlening die in het begin voor heel wat onduidelijkheden zorgde, zeker met het gebruik van A- en M-documenten.

Die vijf 'anderen' duiden op een OCMW, de JRB met nood aan een crisisinterventie, een ziekenhuis, project Ikaros en het vertrouwenscentrum.

We kunnen besluiten dat 58% van de begeleidde gezinnen in 2014 ons gebracht werden vanuit de brede instap wat de brede instap tot onze belangrijkste verwijzers maakt in 2014.

17,7% van de SDJ's en 23,3% vanuit de OCJ's.

2.4 Eindresultaten

Voor de methodiek Crisishulp aan Huis zijn er cruciale standaards. Deze gelden als een finale toetssteen en brengen we graag als conclusie. De standaards gelden als scheidsrechters wat betreft kwalitatief werken, onze opdracht waarvoor we betoelaagd worden.

Ook de methodieken TNT? en CI onderwerpen we vrijblijvend aan enkele relevante standaards.

Crisishulp aan Huis

Standaards CaH	2010	2011	2012	2013	2014
Opstart (max. 24u na aanmelding)	77/82 (93%)	76/83 (91%)	59/74 (79%)	<i>De Binc- registratie laat niet toe deze gegevens te verwerven</i>	73/90 (81%)
Intensieve begeleiding (min. 24u contact met gezin)	26u	24u 20min	<i>De Binc- registratie laat niet toe deze gegevens te verwerven</i>	25u	25u 18min
Bijkomend overleg (8u)	6u 8min	7u 45min		7u 30min	7u 36min
Duur (28 dagen)	56/61 1 verlenging	58/67 1 verlenging	53/61 2 verlengingen	55/66 1 verlenging	56/62 6 verlengingen
Fasering					
Doelstellingen	60/61 (98%)	62/67 (92%)	54/61 (88%)	<i>De Binc- registratie laat niet toe deze gegevens te verwerven</i>	48/62 (77%)
Tussentijdse evaluatie	60/61 (98%)	60/67 (89%)	51/61 (83%)		48/62 (77%)
Uithuisplaatsing vermijden (Situatie bij follow-up)	77% thuis	80% thuis	88% thuis	80% thuis	85% thuis
Nazorg	36/61 (59%)	36/67 (53%)	38/61 (62%)	29/66 (43%)	28/62 (45%)
Vroeger gestopte CaH-begeleidingen	4/61 (7%)	8/67 (12%)	6/61 (10%)	11/66 (17%)	6/62 (11%)

De vraag naar een werkvorm, die we aanbieden vanuit Crisishulp aan Huis, blijft toenemen. We hebben in 2014 het hoogst aantal gezinnen begeleid in de afgelopen vijf jaar met de drie werkvormen van Crisishulp aan Huis. De crisisvragen blijven dus hoog.

We zien een kleine stijging bij de opstart binnen 24 uur, het aantal contacturen met het gezin, het bijkomend overleg met derden en de nazorg.

Een opvallend cijfer zijn de zes verlengingen in de begeleidingen (+5 t.o.v. 2013). Mede doordat het percentage van de fasering achteruit is gegaan, kunnen we besluiten dat we in 2014 gezinnen met een complexere problematiek in begeleiding hebben gehad. We vermoeden dat het hernieuwde landschap daar ook een invloed op heeft.

Het cijfer van de 'uithuisplaatsing vermijden' is gestegen met 5% in vergelijking met 2013. Onze werkvorm zorgt voor de nodige rust. In de afgelopen vijf jaar zien we dat we in meer dan 4/5^{de} van de begeleidingen een uithuisplaatsing kunnen vermijden.

De vroeger gestopte CaH-begeleidingen kenden terug een daling t.o.v. een sterk verhoogd cijfer in 2013. We zien een stabilisatie met de cijfers van de voorgaande jaren voor 2013.

Crisisinterventie

	2011	2012	2013	2014
Tijd tussen aanmelding en eerste contact minder dan 24u	? 91%	8/11 73%	16/16 100%	17/19 89%
Gemiddelde duur begeleiding	6,3d	3,85d	4,4d	4,16d
Gemiddeld aantal contacturen	6,3u	4,98u	6,09u	5,63u
Gemiddeld telefonisch contact	0,2u	0,12u	0,37u	0,36u
Gemiddeld bijkomend overleg op teamniveau	0,75u	0,61u	0,73u	0,66u
Gemiddeld bijkomend overleg met verwijzer & andere hulpverleners	0,9u	0,45u	1,23u	1,59u

De stijgende vraag naar een crisisinterventie van de afgelopen jaren blijft zich verder zetten, +3 t.o.v. 2013. Deze korte en krachtige werkvorm zorgt voor vraagverheldering in crisissituaties en het gericht adviseren van de vervolghulp. We leggen hierbij het verband met de brede instap, dat één van onze belangrijkste verwijzers is geworden. Ze zijn overwegend de aanmelders voor een crisisinterventie. We gaan ook steeds meer in overleg met de verwijzer om de vervolghulp te realiseren. Dit blijkt uit de verhoging van de contacturen voor bijkomend overleg.

TNT?

	2011	2012	2013	2014
Tijd tussen aanmelding en eerste contact minder dan 24u	100%	3/3 100%	2/3 67%	8/9 89%
Gemiddelde duur begeleiding	9,4d	9,67d	10,67d	12,78d
Gemiddeld aantal contacturen	8,4u	8,27u	9,49u	13,17u
Gemiddeld telefonisch contact	0,30u	0,57u	0,87u	0,99u
Gemiddeld bijkomend overleg op teamniveau	1u	0,91u	0,22u	1,46u
Gemiddeld bijkomend overleg met verwijzer & andere hulpverleners	2,90u	1,30u	2,03u	2,75u

De vraag voor een TNT?-begeleiding is sterk verhoogd. We zien een verdrievoudiging t.o.v. 2012 en 2013! Steeds meer hebben jongeren en/of ouders nood aan een tijdelijke time-out voordat ze terug samen kunnen komen als de crisis op het hoogste punt is gekomen. De stijging heeft ook te maken met het feit dat CPL -18 ons verzekerd aanbod (1 plaats) graag open houdt voor TNT?. Daar wij de enige voorziening zijn die TNT? aanbieden zonder een verblijf erbij. Ook kan de stijging van crisisbedden in de provincie hiermee te maken hebben. Dit is een hypothese van onze kant, cijfermatig kunnen we dit niet staven.

We investeren steeds meer in deze werkvorm en over de hele lijn zien we een verhoging in het aantal contacturen met het gezin, intern en extern.

3. Reflecties & aandachtspunten / verbeterprojecten

3.1 Krachten

Met het vernieuwde landschap kunnen wij blijven beroep doen op de voordien goede ervaring die verschillende partners gehad hebben met CaH. De partners (OCJ, SDJRB, CPL -18) kennen de werkvorm goed met als gevolg dat het leeuwendeel van de aanmeldingen goed geïndiceerd zijn.

De aanwezigheid van de verwijzer op het eerste gesprek blijft zowel voor de gezinsmedewerkers als voor het gezin een grote meerwaarde. Voor het gezin is het op dat moment duidelijk wie de opdracht geeft aan CaH en wat er van het gezin verwacht wordt na vier weken intensieve begeleiding. Voor de gezinsmedewerker is het op deze manier comfortabeler om naast het gezin te gaan staan en zo vanuit hun krachten te werken.

De standaards van Crisishulp aan Huis, waar we zeker ons doel bereiken en dit wil zeggen boven de 80% halen, zijn: plaatsing vermijdend werken, 24u contact met het gezin, opstart binnen de 24u na aanmelding, begeleidingen een duur hebben van 28 dagen.

Onze vragenlijsten 'einde hulpverlening' zijn door heel veel ouders en jongeren ingevuld. Hieruit kunnen wij concluderen dat we een goed zicht krijgen hoe de begeleidde gezinnen onze werkvorm ervaren hebben. Wanneer we de scores bekijken, kunnen wij zeggen dat onze werking aansluit bij de noden en hulpvragen van de aangemelde gezinnen.

In januari 2014 is er een inspectie geweest over de methodiek CaH. Over de ganse lijn werden er geen tekorten aangegeven door de inspectie. Bij de besprekingen van de casussen waren alle documenten terug te vinden die tijdens het eerste deel van de inspectie werden voorgelegd.

Een aandachtspunt, wat de inspectie mee gaf, was dat onze vragenlijst einde hulpverlening wel erg moeilijk is voor kinderen onder de twaalf jaar. Wij zijn hiermee aan de slag gegaan en hebben ondertussen een vragenlijst -12 jaar ontwikkeld.

Voordat deze vragenlijst ontwikkeld werd, zijn we gaan nadenken hoe we dit gingen aanpakken. Een ondersteuning bij dit denkproces was het participatiespel van JOPLim.

De eerste stap die we ondernomen hebben, was de jongere, die we op dat moment in begeleiding hadden, bevragen hoe een 'ideale' vragenlijst er voor hen zou uitzien. Met deze opmerkingen en die van het team zijn wij gekomen tot een vragenlijst -12j. In 2014 hebben we deze al gebruikt bij een aantal jongeren met een positief respons als resultaat.

We willen steeds onze werking in vraag stellen en de daarbij horende denkprocessen omzetten in acties. Vanuit de gezinnen en het team worden noden en bedenkingen benoemd. WG update gaat hiermee aan de slag met nodige resultaten als gevolg. De kracht hierin is dat het een gedragen beslissing is.

Als dienst namen we het afgelopen jaar deel aan een onderzoek over het uitblijven van A- en M-documenten, helemaal in het beginstadium van het hernieuwde landschap. Dit gebeurde in samenwerking met JOPLim (ouders), jongerenwelzijn, crisismeldpunt en CaH. Daaruit bleek dat CaH pionierswerk leverde wat betreft het stimuleren en motiveren van verwijzers vanuit de brede instap voor het invullen van A- en M-documenten. Dit door een nauwe en aanklappende samenwerking met verwijzers EN vooral door het SAMEN in te vullen.

3.2 Aandachtspunten / Verbeterprojecten

We voelen dat het belangrijk blijft om onze werkvorm te blijven profileren naar buiten toe. In contact blijven met onze 'vaste' verwijzers maar ook potentiële 'nieuwe' aanmelders bv. vanuit de brede instap, informeren over wat we doen, waar we precies voor staan, hoe ze kunnen aanmelden, welke onze aanmeldingscriteria zijn, ... vooral deze laatste moeten we goed blijven bewaken zodat de kwaliteit, de uniciteit van onze werkvorm behouden blijft. Afstemming blijft het sleutelwoord de komende werkjaren!

Net zoals we gezinnen bevragen over hoe ze de begeleiding ervaren hebben, bevragen we onze verwijzers ook elk keer op het einde van een begeleiding over de samenwerking. Sinds we deze hebben vernieuwd (korter en concreter gemaakt), krijgen we meer respons. We vragen ons af wat we hier meer kunnen uithalen. Een vraag waar we verder mee aan de slag willen gaan. We stellen hierin al een concreet actiepoint nl. de werkbegeleider bespreekt deze vragenlijsten systematisch met de gezinsbegeleider. Op deze manier blijven we aandacht hebben voor / zicht hebben op de kwaliteit die iedere gezinsmedewerker individueel biedt aan zijn/haar gezinnen.

Ook de vragenlijsten einde hulpverlening die door de gezinnen worden ingevuld zullen elke keer besproken worden in een werkbegeleiding. Door beide vragenlijsten en de evaluatie van de gezinsmedewerker van een gezin krijgen we in een werkbespreking een globaal beeld over de begeleiding.

Een aandachtspunt is ook het blijven up-to-date houden en letterlijk aanpassen van onze interne registratie in die mate dat er een betere link is met wat er gevraagd wordt vanuit BINC.

We merken op dat bepaalde CaH-standaards, moeilijker te behalen zijn. Heel concreet hebben we het over de stiptheid in het brengen van doelstellingenplannen en het uitvoeren van tussentijdse evaluaties op dag 14. Hier zijn verschillende redenen voor (vernieuwde landschap, nood aanwezigheid verwijzers, weekends die ertussen vallen, crisis, groot gezin, verlengd weekend, ...), benoemd in voorgaande stukken EN het blijft in de toekomst een aandachtspunt die nauwgezet zal opgevolgd worden door de werkbegeleider om zo de werkvorm mee te blijven garanderen.

We doen nu al ettelijke jaren Crisisinterventies en Terug naar Thuis-begeleidingen. De manier waarop zulke begeleidingen uitgevoerd worden verschilt van begeleider tot begeleider en is natuurlijk afhankelijk van casus tot casus. Het gemis/gebrek aan een concreet kader bij deze 2 vormen van interventie maakt dat we in de komende werkjaren (2015-2017) op zoek willen gaan naar een meer gemeenschappelijke manier van begeleiden in CI's en TNT's. Enerzijds en vooreerst op microniveau (team), anderzijds willen we deze nood ook aankaarten op macroniveau (coördinatorenoverleg CaH). Dit kan in samenwerking zijn met de diensten die ook Crisisinterventie en Terug naar Thuis?-begeleidingen doen.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
CONTEXTBEGELEIDING	2
1. Kernprocessen	2
1.1 Onthaal van de gebruiker	2
1.2 Doelstellingen en handelingsplan	4
1.3 Pedagogisch profiel.....	5
1.4 Afsluiting en nazorg	6
1.5 Gebruikersdossier	6
1.6 Mogelijke verbeteracties t.a.v. kernprocessen	6
2. Resultaatgebieden	8
2.1 Cliëntresultaten	8
2.2 Medewerkersresultaten	16
2.3 Maatschappijresultaten	17
2.4 Eindresultaten.....	21
2.5 Mogelijke verbeteracties t.o.v. resultaatgebieden	23

CONTEXTBEGELEIDING

Inleiding

In de praktijk zijn er drie aparte teams die contextbegeleiding aanbieden. Contextbegeleiding Heusden-zolder voor het Bestuurlijk Arrondissement Hasselt, contextbegeleiding Peer voor het Bestuurlijk Arrondissement Maaseik en contextbegeleiding gecombineerd met dagbegeleiding in groep.

Vanaf januari 2014 bekijken we contextbegeleiding als geheel (laag intensieve & breedsporig van de verschillende teams) op organisatieniveau. In onderstaande beschrijven we de gemeenschappelijkheden wanneer het de drie teams betreft. Enerzijds willen we toch ook de eigenheid van elk team een plek geven. Anderzijds schenken we ook doorheen het verslag aandacht aan onze specifieke methodieken (ERPP & ABFT).

De gegevens betreffende dagbegeleiding in groep vinden jullie terug hoofdstuk 4.

In dit deel willen we de veranderingen binnen contextbegeleiding beschrijven. Om een duidelijk overzicht te geven, maken we ook hier gebruik van de kernprocessen vanuit het kwaliteitskader: onthaal van de gebruiker, doelstellingen en handelingsplan, pedagogisch profiel, afsluiting en nazorg en het gebruiksdossier en resultaatsgebieden.

1. Kernprocessen

1.1 Onthaal van de gebruiker

- Aanmeldingen via Intersectorale Toegangspoort

De indicatiestellingen voor contextbegeleidingen werden aanvankelijk beheerd door Jongerenwelzijn (centraal wachtlijstbeheer). Op 1 maart 2014 werd de toegangspoort geïnstalleerd, met een indicatiestellingsteam en team Jeugdhulpregie die de toewijzing en opstart mee regisseerden.

Naast consultants van de Sociale dienst van de Jeugdrechtsbank (SDJ) en Ondersteuningscentrum Jeugdhulp (OCJ) werden de aanmelders uitgebreid met diensten uit de Brede Instap. Ook hulpverleners uit het Algemeen Welzijnswerk (AWW), Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB) en Kind en Gezin (K&G) werd gevraagd gezinnen voor o.a. contextbegeleiding aan te melden bij de Intersectorale Toegangspoort (ITP) en dit via een A-document, waarin de hulpverlener motiveert waarom hij/zij gebruik wil maken van het specifieke hulpaanbod.

Via het INformaticaSysteem voor de InterSectorale TOegangspoort (INSISTO) kregen we zicht op de meldingen per werkvorm. Wanneer we als organisatie een akkoord geven voor een melding, werd deze op onze interne wachtlijst geplaatst. Bij een open plaats werd via chronologie of via prior een nieuwe begeleiding opgestart. Dit takenpakket werd opgenomen door de teamcoördinator om het geheel te kunnen bewaken op organisatieniveau. Met andere woorden, de teamcoördinator nam de rol op van regie op organisatieniveau, zoals voorzien binnen een modulair kader.

- Plaats van de verwijzer

Voor de opstart van de Intersectorale Toegangspoort werd er ook een oefening gemaakt door de verwijzers van het OCJ. Dit resulteerde in drie 'soorten' dossiers:

1. Dossiers met een interveniërend karakter waarbij de verantwoordelijkheid omtrent opvolging sterk bij de consultant blijft liggen (ICM).
2. Dossiers met een observerend karakter waarbij de verantwoordelijkheid om de verwijzer op de hoogte te houden bij de voorziening ligt (OCM).
3. Dossiers waarbij de verwijzer oordeelt dat dit dossier ook verder kan opgevolgd worden door een reeds betrokken hulpverlener uit de Brede Instap.

Bij de start van deze opdeling betekende dit concreet voor onze contextbegeleidingen:

Interveniërend Case Management (ICM)	38
Observerend Case Management (OCM)	12
Brede Instap (BI)	8

- Kennismaking met nieuwe contactpersoon aanmelders

Aanmelders uit de Brede Instap worden net zoals de consultants gevraagd om mee te gaan naar het gezin. De meeste contactpersoon aanmelders zijn aanwezig bij het eerste contact. Medewerkers van het CLB zijn goed op de hoogte van onze werking, waardoor de gezinnen een realistisch beeld hebben van ons hulpaanbod. Het valt op dat zij vooral hun kijk geven op het gezin en de moeilijke situatie en moeilijk komen tot doelen formuleren.

In 2015 bekijken we bij welke diensten we ons verder dienen te profileren, zodat gezinnen goed worden toegeleid.

- Profilering

Ter voorbereiding van de profilering van de korte programma's werd de protocollering van ERPP (naast ABFT dat in 2013 al werd uitgewerkt en bekendgemaakt), onder begeleiding van de VUB, afgerond in januari 2014. De werkbeschrijving is, naast een duidelijke omschrijving van het concrete programma, een bruikbaar instrument voor het coachen van begeleiders die deze specifieke methodiek aanbieden.

We stelden vervolgens het aanbod van Daidalos vzw voor in het Wijkteam Meulenberg en op Regionaal Welzijnsoverleg Noord-Limburg.

- Installeren van nieuwe functie: Interne Regisseur- op cliëntniveau (IR)

Bij de omvorming van naar het modulaire kader werd er ook als doel vooropgesteld dat elk gezin recht heeft op een Interne Regisseur op cliëntniveau die in rechtstreeks contact staat met de cliënt.

Wanneer het gezin geen consultant heeft, neemt de IR een actieve rol op. De IR:

- leert de gezinnen kennen vanaf de aanmelding, bekijkt of de organisatie passende hulp kan bieden.
- woont de kennismaking en de bespreking van het handelingsplan bij.
- volgt het proces van het gezin doorheen de organisatie en diens hulpverlening op. De IR staat garant voor de continuïteit van de hulp.
- heeft op geregelde tijdstippen contact met de gezinnen.
- gaat in alle gezinnen op gesprek één maand voor de evolutiebespreking. De IR bespreekt op dat moment met het gezin of de geboden hulp aansluit bij de hulpvragen.

Wanneer het gezin is aangemeld door het OCJ of de JRB, en dus actief begeleid wordt door een consulent, volgt een IR passief op en is bijvoorbeeld niet bij de aangehaalde gesprekken aanwezig.

Om de impact van de veranderingen voor o.a. de gezinnen te beperken, werd de IR-functie in 2014 stapsgewijs geïntroduceerd.

- Folder voor de gezinnen
De folders werden per werkvorm aangepast aan de veranderende positie van de verwijzer gelinkt aan het soort dossier, het al of niet aanwezig zijn van een contactpersoon aanmelder, de Interne Regisseur op cliëntniveau en het niet langer structureel werken met twee begeleiders gedurende de eerste zes weken van de begeleiding.
- Voorstelling van veranderend hulpverleningslandschap aan gezinnen
Aan gezinnen die reeds contextbegeleiding genoten, werd het veranderde landschap uitgelegd wanneer de situatie voor hen ook effectief wijzigde, dit betekent wanneer de consulent niet langer betrokken bleef. Consulenten namen ook een deel van deze taak op zich.

Het hulpverleningslandschap wordt steeds uitgelegd bij de start van een nieuwe begeleiding. Voor de ouders verbonden aan de dagbegeleiding in groep werd dit thema besproken tijdens een ouderavond. De eerste reactie was positief. Ze vinden het minder stigmatiserend indien er geen consulent van het OCJ moet betrokken worden om gepaste hulp te krijgen.

1.2 Doelstellingen en handelingsplan

De titel “doelen van de verwijzer” werd aangevuld met doelen van de contactpersoon aanmelder of werd weggelaten, indien niet van toepassing.

Bij de start van de begeleiding wordt met het gezin besproken of de contactpersoon uit de Brede Instap op de hoogte mag gebracht worden via verslag en aanwezig mag zijn bij de evolutiebespreking. Deze afspraken worden opgenomen in het verslag onder “samenwerkingsafspraken”.

In het verslag is opgenomen of de cliënt akkoord gaat met een verlenging van de begeleiding. We verlengen de begeleiding administratief voor een jaar. Dit neemt niet weg dat we ruimte en tijd maken voor vraagverheldering & bijsturing in de loop van de begeleiding. Iedere zes maanden wordt bekeken met het gezin of de begeleiding wordt verder gezet. Begeleidingen kunnen ook voor het einde van die periode worden stopgezet.

1.3 Pedagogisch profiel

- Procedure Seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG) / protocol van Moed
Bij twee begeleidingen volgden we concreet de stappen volgens het protocol van Moed.
 - Een jongere samen met zijn ouders werden gestimuleerd om zelf naar de politie te stappen als slachtoffer van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Als dienst hebben we contact opgenomen met het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) voor consult omtrent deze situaties.
 - In één situatie hebben we als vzw contact opgenomen met het parket ter bescherming en voorkoming van mogelijke andere slachtoffers.
- Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit
Zoals eerder aangehaald geloven we dat het gedachtengoed, de filosofie en/of het protocol van Haim Omer ('geweldloos verzet' en 'nieuwe autoriteit') voor bepaalde gezinnen helpend kan zijn. We denken vooral aan ouders die zich extreem machteloos voelen in het omgaan met het moeilijk gedrag van hun zoon of dochter. Principes als:
 - Ouders tools aanreiken, die hen aanspreken in hun kracht,
 - Het zorgen voor een netwerk rond zowel de jongere als de ouders,
 - Het aangeven van grenzen en blijven kijken naar de zorg voor de jongere,
 - Het blijven zoeken naar verbondenheid, sluiten erg aan bij de visie van onze organisatie.

Begeleiders werden via informatieoverdracht en/of coaching in contact gebracht met deze theorie en filosofie. Wanneer een begeleider de inschatting maakt dat een gezin geholpen kan worden met deze specifieke methodiek, werd dit besproken met het gezin en de teamcoördinator. Op die manier was er ofwel rechtstreeks contact met het gezin en de opgeleide of verliep de coaching en opvolging via de begeleider. Vertrekkend vanuit concrete vragen verspreidt de kennis zich geleidelijk onder de begeleiders en in de vzw.

Met één gezin werd het protocol van zeven stappen doorlopen om op die manier ouders terug in hun kracht te plaatsen en opening te krijgen voor verdere begeleiding.

In andere situaties wordt er meer gewerkt met de filosofie en het gedachtengoed op momenten dat de begeleider hier kansen in ziet.

Concreet kwamen volgende deelaspecten aan bod:

- Kijken op welke manier machteloze ouders toch nabijheid kunnen bieden aan hun kind,
- Op welke manier kunnen ouders in hun positie van ouders blijven staan bij extreem moeilijk gedrag van hun kind, op welke manier kunnen:
 - Ouders uit de escalatie blijven;
 - Ouders de broers en zussen ondersteunen in conflict tussen kinderen onderling;
 - We jongeren aanspreken op hun verantwoordelijkheid;
- Wie kan ondersteunend zijn voor zowel de ouders als de jongere vooral in moeilijke situaties;
- De stilte en geheimhouding doorbreken.

1.4 Afsluiting en nazorg

Vervolg hulp aanvragen ('M-' of 'A-document' invullen)

De nodige documenten invullen, valt de interne regisseurs van de vzw te beurt.

In 2014 werd:

- eenmaal een A-document ingevuld (op het einde van de begeleiding in overleg met andere betrokken hulpverleners omdat er nood was aan residentiële behandeling).
- het A-document eenmaal samen met de begeleider die het gezin kent ingevuld. Het A-document was nodig om de begeleiding te kunnen verlengen. Het invullen verliep vlot omdat er een handelingsplan en evolutieverslag beschikbaar was waarin de vragen van het gezin en van de hulpverlener beschikbaar was.

In beide situaties heeft het gezin (ouders en/of jongere) het A-document kunnen nalezen vooraleer het verstuurd werd.

1.5 Gebruikersdossier

Het A-document en de aanmeldingsfiche wordt bewaard in het elektronisch dossier.

We zijn soepeler omgegaan met het elektronisch dossier wat betreft de contactnota's. We hebben het standpunt losgelaten dat we contactnota's zoveel mogelijk elektronisch ter beschikking willen hebben. We vinden administratieve ontlasting ten voordele van contacten met gezinnen belangrijker en een neerslag op papier volstaat dan ook.

1.6 Mogelijke verbeteracties t.a.v. kernprocessen

Onthaal

- Profilerings t.a.v. zowel (ondersteuningsteams en sociale dienst Jeugdrechtbank) OSD als Brede Instap.
- Aandacht voor het evalueren van de functie Interne Regisseur t.a.v. de cliënt.

Doelstellingen en handelingsplan

- Komen tot goede afspraken met Brede Instap.
- Verfijnen van samenwerkingsafspraken.

Pedagogisch profiel

- Werken met veiligheid: project veiligheid in samenwerking met Agentschap Jongerenwelzijn – regio Limburg.
- Handvaten aanreiken in het VOB in kader van:
 - o Verslavingsproblematiek;
 - o Seksueel grensoverschrijdend.
- Evalueren van online hulpverleningstool en bekijken of we dit wensen te continueren.
- Vanuit verbindend werken & de visie van de organisatie, willen we de invalshoek 'hechting' naar voor schuiven in 2015. Er komen interne vormingsmomenten voor alle begeleiders en ondersteuningsfuncties.
- We denken na en werken een manier uit waarbij we jongere kinderen nog meer kunnen betrekken in de hulpverlening.

Afsluiting en nazorg

- Onderzoeken / bekijken wat de IR hierin kan betekenen voor de cliënt.

Dossierbeheer

- Verder nadenken over de haalbaarheid van elektronische informatie in het dossier.
- Oprichten van een interne werkgroep 'verslaggeving' in kader van gewijzigd hulpverleningslandschap.

2. Resultaatgebieden

2.1 Cliëntresultaten

We geven dit jaar toch nog een afzonderlijk beeld van de verschillende teams. In het kwaliteitsverslag van 2015 zal er wellicht enkel nog een totaalbeeld zijn. We willen immers goed nadenken over welke cijfers we voor de toekomst willen verzamelen.

(Cijfer)gegevens van & over de begeleide gezinnen

Gezinssamenstelling

Gezinssituatie	Aantal gezinnen				
	ABFT & ERPP	Peer	HZ	CBDB	TOTAAL
Ouders leven samen	11	20	14	4	49
Eenouder gezin moeder	3	20	12	9	44
Eenouder gezin vader	1	0	1	0	2
Co-ouderschap	2	5	3	2	12
Nieuw samengesteld	2	24	16	1	43
Familie	0	1	4	1	6
Totaal	19	70	50	17	156

Contextbegeleiding staat open voor gezinnen met kinderen van 0-17. In totaal hebben we in 2014 - 156 gezinnen kunnen begeleiden.

De gezinssituatie van de gezinnen is gelijkaardig met vorige jaren: 'kerngezinnen', 'één-ouder moeder' en 'nieuw samengestelde gezinnen' scoren het hoogst.

'Co-ouderschap' scoort relatief laag wetende dat dit toch de uitgangsregel is bij Justitie.

Vaders die exclusief de zorg van de kinderen opnemen, blijven toch sterk in de minderheid binnen de gezinnen die wij bereiken.

Situatie van jongeren en hun context bij het einde van de begeleiding

Uitstroom	ABFT & ERPP	CB Peer	CB HZ	CB DB	Totaal
1. Naar huis zonder verdere begeleiding	2	13	12	4	31
2. Naar huis binnen de context (familie)	/	0	1		1
3. Naar huis met ambulante begeleiding (CLB, CAW, CB)	6	5	1	1	13
4. Naar huis met verdere ondersteuning van CGG, psychiatrie	/	/	/	/	/
5. Naar huis met verdere ondersteuning vanuit VAPH	/	/	/	/	/
6. Naar huis met verblijf in schoolinternaat	/	/	/	1	1
7. BJB – dagcentrum	/	2	2	/	4
8. VAPH – semi internaat	/	/	/	/	/
9. BJB – residentieel – leefgroep	1	3	1	/	5
10. BJB – residentieel – gemeenschapsinstelling	/	0	1	/	1
11. BJB – projecten	/	/	/	/	/
12. VAPH – internaat	/	/	/	/	/
13. CKG – CIG	/	1	/	/	1
14. Psychiatrie	/	1	/	1	2
15. Pleegzorg	/	2	1	/	3
16. Verhuis naar ander arrondissement	/	1	/	/	1
17. Lopende procedure bemiddelingscommissie	1	2	/	/	3
18. Intern Schakelen ERPP → CB	1	/	/	/	1
Totaal	11	30	19	7	67

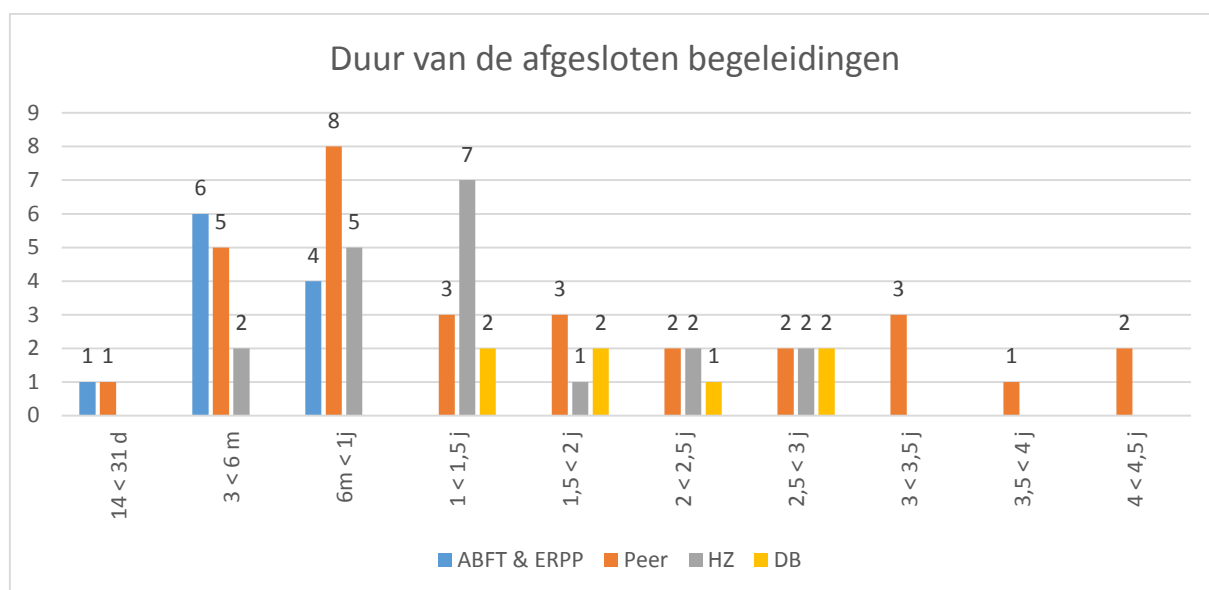
Er werden in totaal 67 begeleidingen afgerond in 2014.

In totaal zijn er 46 (69%) jongeren uitgestroomd met al dan niet bijkomende ondersteuning binnen de Jeugdhulp.

16 Jongeren (23,9%) stroomden door naar een andere mobiele / residentiële hulpverlening. We stellen vast dat dit toch geen gering percentage is wat toch een aantal vragen oproept.

- Bereiken we onze doelgroep die we willen bereiken?
- En welke is dat dan?
- Welk effect willen we bereiken met ons hulpverleningsaanbod?
- Is het de bedoeling dat al de gezinnen uitstromen?
- Kunnen we doorstroom vermijden
- En willen we dat?
- Wat vinden we belangrijk indien doorstroom nodig is?
- Kan er dan terug gekeken worden naar indicatiestelling?

Duur en reden van afsluiting van de begeleidingen (in 2014 gestopt)



ABFT en ERPP:

Duur	#	Bespreking	Reden van stopzetting
14 < 31 d	/	- Zoals afgesproken bij de start van de begeleiding duurden drie ERPP begeleidingen zes maanden. - Van de acht afgesloten ABFT begeleidingen doorliepen vier begeleidingen het vooropgestelde traject: 1 x 6 maanden en 3 x 9 maanden. - De overige vier begeleidingen werden voortijdig stopgezet. Het vooropgesteld traject werd door 64% van de begeleidingen doorlopen.	8 (72,7%)begeleidingen werden afgesloten met een unaniem akkoord 2 begeleidingen werden zonder unaniem akkoord afgesloten 1 jongere werd georiënteerd naar een leefgroep omwille van aanhoudende spanningen in de context 6 trajecten werden volledig doorlopen waarbij de doelen deels of volledig werden bereikt. 5 trajecten werden vroegtijdig stopgezet
1 < 3 m	1 ABFT		
	3 ERPP		
3 < 6 m	3 ABFT		
6m < 1j	4 ABFT		
1 < 1,5 j	/		
1,5 < 2 j	/		
2 < 2,5 j	/		
2,5 < 3 j	/		
3 < 3,5 j	/		
3,5 < 4 j	/		
4 < 4,5 j	/		
Totaal	11		

CB Peer

Duur	#	Bespreking	Reden van stopzetting
14 < 31 d	1	Er werden 30 begeleidingen afgerond. Dit zijn er 10 meer dan in 2013. De begeleidingsduur kan sterk variëren afhankelijk van hulpvraag, gezinssituatie en begeleidingsproces. De kortste begeleiding duurde 28 dagen en de langste 4 jaar en 3 maanden. De gemiddelde begeleidingsduur is 1 jaar en 8 maanden. Dit is terug een stijging in vergelijking met vorige jaren. Dit heeft vooral te maken met de begeleidingen die langer dan 3 jaar duren.	- 16 (53%) begeleidingen werden afgesloten met een unaniem akkoord - 2 (7%) begeleidingen werden afgesloten zonder unaniem akkoord - 7 (23%) begeleidingen werden stopgezet omwille van verschillende redenen die niet te maken hebben met het begeleidingsaanbod op zich (bv. verhuis van het gezin, opname moeder, overlijden moeder en meerderjarigheid van de jongere) - 5 (17%) jongeren werden met unaniem akkoord voorbereid op de doorstroom naar een andere aangepaste hulpverleningsvorm
1 < 3 m	/		
3 < 6 m	5		
6m < 1j	8		
1 < 1,5 j	3		
1,5 < 2 j	3		
2 < 2,5 j	2		
2,5 < 3 j	2		
3 < 3,5 j	3		
3,5 < 4 j	1		
4 < 4,5 j	2		
Totaal	30		

CB Heusden- Zolder

Duur	#	Bespreking	Reden van stopzetting
14 < 31 d	/	Er werden 19 begeleidingen afgerond. Het jaar ervoor hebben we 24 begeleidingen afgerond. De kortste begeleiding duurde 5 maanden en 27 dagen, de langste 2 jaar en 9 maanden. De gemiddelde begeleidingsduur is 1 jaar en 4 maanden.	- 15 Begeleidingen (79%) werden afgesloten met een unaniem akkoord - 4 Begeleidingen (21%) werden stopgezet zonder unaniem akkoord tussen de betrokken partijen
1 < 3 m	/		
3 < 6 m	2		
6m < 1j	5		
1 < 1,5 j	7		
1,5 < 2 j	1		
2 < 2,5 j	2		
2,5 < 3 j	2		
3 < 3,5 j	/		
3,5 < 4 j	/		
4 < 4,5 j	/		
Totaal	19		

CB gekoppeld aan dagbegeleiding in groep

Duur	#	Bespreking	Reden van stopzetting
14 < 31 d	/	Zeven gezinnen hebben het traject van contextbegeleiding gekoppeld aan dagbegeleiding doorlopen. Dit gebeurt zowel op het tempo van de jongere als op het tempo van het gezin.	- 5 Begeleidingen zijn gestopt met unaniem akkoord van alle betrokken partijen met een positief resultaat. - Voor één jongere werd de begeleiding in het dagcentrum stopgezet terwijl de zus nog in het DC verbleef waarbij de contextbegeleiding verder liep. - Voor één jongere werd er vooral begeleiding voor de ouders betrokken. - 2 jongeren werden voorbereid op een ander hulpaanbod.
1 < 3 m	/		
3 < 6 m	/		
6m < 1j	/		
1 < 1,5 j	2		
1,5 < 2 j	2	De kortste begeleiding duurde 1 jaar en 2 maanden, de langste begeleiding liep 2 jaar en 11 maanden. De gemiddelde begeleidingsduur van het DC is 2 jaar en 7 dagen.	
2 < 2,5 j	1		
2,5 < 3 j	2		
3 < 3,5 j	/		
3,5 < 4 j	/		
4 < 4,5 j	/	Van de begeleidingen die langer duurden, werd er 1 afgerond met een positief resultaat. Voor de andere bleek toch een doorverwijzing noodzakelijk. Dit getuigt van een blijven zoeken naar een aanpak op maat.	
Totaal	7	Het is steeds een balanceren tussen blijven zoeken en kansen geven vanuit de 3 pijlers en /of doorverwijzen zodat de jongere de zorg krijgt waar hij nood aan heeft of recht op heeft.	

Tevredenheid van de begeleide gezinnen

Wanneer er wordt gesproken van gebruikerstevredenheid wordt er in het kwaliteitsdecreet een onderscheid gemaakt tussen hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, inspraak en participatie.

In de vzw gebeurt dit aan de hand van een gestructureerde vragenlijst die we aan ouders en jongeren aanbieden op het einde van de begeleiding.

Voor de verwerking hebben we ons laten inspireren door de handleiding van de exit-vragenlijst.

De antwoorden op de meeste vragen worden als volgt gescoord:

Score	Betekenis
1	Slecht
2	Minder goed
3	Middelmatig
4	Goed
5	Zeer goed

Het valt ons op dat er in de vragenlijsten veel nadruk wordt gelegd op de uitvoering van de hulp. Er is duidelijk minder aandacht voor:

- het proces, (fasering hulpverleningsplan, evolutieverslag, eindverslag, ...);
- inspraak en participatie;
- effecten van de hulpverlening.

Er worden een aantal schaalvragen voorgelegd en een aantal open vragen. De verwerking van de vragenlijst gebeurt anoniem, op het einde van het jaar. De subjectieve betekenis van de score is niet meer te achterhalen op het moment van de verwerking.

Het is opvallend dat er hoge scores worden gegeven: van goed tot zeer goed. Sommige ouders geven wat explicieter uitleg bij hun score. De betekenis van de mindere scores zijn bijgevolg ook niet duidelijk.

We geven graag een korte analyse weer. De gedetailleerde verwerkingen zijn terug te vinden in de bijlagen.

Evaluaties ABFT en ERPP

We hebben 9 ingevulde vragenlijsten ontvangen van de 6 gezinnen die het volledige traject hebben doorlopen. De begeleidingen die het volledige traject niet hebben doorlopen werd niet gevraagd een vragenlijst in te vullen.

Ouders

Ouders zijn heel tevreden over zowel de praktisch uitvoering van de hulp als de relatie met de begeleider en manier van werken. De bereikbaarheid van de hulpverlener en de empathische houding zijn sterke punten.

Ouders geven een hoge score van 8 of 9. De gemiddelde score is 8,5.

Jongeren

Van de contextbegeleidingen van het korte type hebben 6 jongeren de vragenlijst ingevuld.

Jongeren voelen zich sterk betrokken bij de hulpverlening. Ze hebben het gevoel als volwaardige partner betrokken te zijn.

De jongeren geven scores tussen 7 en 9 met een gemiddelde van 7,9%.

Eindevaluaties contextbegeleiding

Ouders

Het betreft 56 ingevulde vragenlijsten van 35 gezinnen (49 afgesloten contextbegeleidingen Peer en Heusden-Zolder). Dit is een respons van 71,4%.

De ouders zijn tevreden over zowel de praktische uitvoering van de hulp als de manier van werken en de relatie met de begeleider.

Er wordt al een aantal jaar door een aantal gezinnen aangegeven dat ze wekelijkse gesprekken toch te veel vinden. Ouders geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er niet zozeer wordt gekeken naar de tijd, maar dat ze de ruimte en tijd krijgen die nodig is in functie van de doelen.

De meeste mensen zijn tevreden over de bereikbaarheid. We proberen iedereen die telefonisch beroep op ons doet te woord te staan of vooruit te helpen. Niet iedereen maakt gebruik van dit aanbod. Er wordt geopperd dat het ook interessant kan zijn om na de kantooruren bereikbaar te zijn.

Mensen hebben het gevoel dat andere begeleiders ook voldoende op de hoogte zijn om gepast antwoord te bieden. Ouders voelen zich beluisterd en gesteund. Het blijft moeilijk indien ze door omstandigheden van begeleider moeten veranderen. Ze kiezen voor een geleidelijke afbouw.

53 Ouders hebben een score gegeven tussen 6 en 10. Dit geeft een gemiddelde van 8,9.

Jongeren

We verwachten dat de vragenlijst systematisch wordt voorgelegd aan de +12-jarigen op wiens naam het dossier staat.

Afhankelijk van de situatie, of ze veel zijn betrokken in de begeleiding, krijgen ook broers of zussen een vragenlijst om in te vullen.

De begeleider tracht naast de vragenlijsten ook op een spontane manier de andere jongeren te bevragen of hij/zij tevreden was over de begeleiding. Deze gegevens kunnen uiteraard niet worden weergegeven.

We hebben in totaal 33 vragenlijsten ontvangen:

- 21 Vragenlijsten van jongeren met een dossier op hun naam (waarvan 2 elfjarigen). Dit is een respons van 80,7%.
- 12 Vragenlijsten van broers of zussen (waarvan 1 elfjarige).

De meeste jongeren weten wat 'thuisbegeleiding' in hun gezin komt doen. Het valt op dat 'tijd maken om te praten' en 'praten over moeilijke situaties' als negatief wordt ervaren.

De opbrengst, de verbetering in hun gezin, wordt als positief wordt ervaren. Het proces dat er dient gegaan te worden, waar we jongeren in betrekken is vaak moeilijk voor hen. Jongeren weten op het einde van de begeleiding goed waar en bij wie ze verder terecht kunnen.

Jongeren geven ofwel lage scores ofwel hoge scores. Ze scoren tussen 3 en 10. Het gemiddelde is 7,7/10.

Effecten van specifieke methodieken

Naast het methodische werken, gebruiken we binnen de contextbegeleidingen van het korte type gestandaardiseerde vragenlijsten vanuit 'Berg Op'.

Voor ABFT gaat dit over de:

- CDI (Child Depression Inventory),
- YSR (Youth Self Report),
- CBCL (Child Behavior CheckList),
- Hechtingsvragenlijst,
- De vragenlijst omtrent trauma en suïcide, die zowel bij de start, na 4 maanden en op 9 maanden wordt afgenomen.

Zoals reeds beschreven werden niet alle trajecten volledig doorlopen.

5 jongeren scoorden bij aanvang op depressieve signalen en kampen met een internaliserende problematiek. De relatie met de ouders is problematisch. De jongeren worden belast met traumatische ervaringen en hebben zelfmoordgedachten op het moment dat de begeleiding start of hebben deze gehad in het verleden.

Het is niet steeds mogelijk om bij de start een correcte inschatting te maken of een gezin het programma zal aankunnen. In het geval van mentale beperking of psychiatrische diagnose van de jongere worden de ouders extra belast in hun opvoedingstaak.

Op de 6 volledig doorlopen trajecten (2 van 6 maanden & 4 van 9 maanden) kunnen we gegevens gaan vergelijken. Toch beschikken we niet over alle gegevens omdat de lijsten niet volledig werden ingevuld.

CDI (Percentiel scores)

	2 van 6 maanden		4 van 9 maanden			
Dossier	1	2	3	4	5	6
Start	70	81	45	81	83	96
4 mnd	92	60	93	55	92	
9 mnd				33	81	

Soms worden de depressieve symptomen bij de jongeren groter. Jongeren worden zich tijdens de begeleiding soms meer bewust van hun niet goed voelen. Bij twee jongeren zien we een duidelijke daling, bij 1 jongere blijven de symptomen aanwezig.

YSR (internaliserend / externaliserend)

Ook hier is het de bedoeling dat er 3 metingen worden uitgevoerd op een traject van 9 maanden. We stellen vast dat er vaak zowel internaliserende als externaliserende problematiek bij de jongere aanwezig is. Slechts bij 1 jongere was er geen sprake van externaliserende problematiek. Ook deze symptomen kunnen fluctueren (stijgen, normaliseren).

De hechtingsvragenlijst geeft een beeld van de hechtingsrelatie met moeder en vader. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen zeer angstig, angstig, zeer vermijdend, vermijdend en normale hechting. Alle jongeren scoren op suïcidaliteit al of niet samen met trauma.

Soms zien we geen verbetering op internaliserende problematiek maar is er wel een opmerkelijke verbetering te merken in de relatie met de ouders.

Jongeren die een positieve evolutie doormaken op verschillende vlakken gaan ook positiever scoren op de vragenlijst betreffende suïcide en trauma op het einde van de begeleiding.

Het is moeilijk om een succes van een begeleiding af te lezen van 1 schaal of 1 vragenlijst.

Het totaalbeeld en de verschillende effecten samen dienen casus gebonden gekaderd te worden.

I.v.m. ERPP wordt er bij de start en na 4 maanden gebruik gemaakt van de verkorte gezins- en opvoedingsvragenlijst (VG&O). Dit geeft zicht op:

- de opvoedingsbelasting die door de ouders al of niet ervaren wordt;
- het gezinsfunctioneren;
- de partnerrelatie;
- mogelijke belastende meegemaakte gebeurtenissen voor het kind.

Op die manier krijgt de begeleider een concreter beeld van belastende factoren en goedlopende situaties welke worden omgezet in concrete doelen.

2.2 Medewerkersresultaten

Er zijn verschillende mogelijkheden voor medewerkers om hun mening te geven, op te komen voor zichzelf of feedback te geven.

Door zowel de interne als de externe veranderingen is er heel wat feedback gekomen op zowel organisatorische aspecten (nieuwe functies, organisatie van vzw en teams, intervisie, ...), inhoudelijke aspecten (inhoud van functies, inhoud van vergadermomenten, ...) als de wijze van uitvoering (nemen van beslissingen, manier van ondersteunen, ...).

Nieuwe functies al of niet uitgevoerd door andere mensen. Nieuwe algemeen coördinator, organisatorisch teamcoördinator, werkbegeleider, functie interne regisseur cliënt, hoofdbegeleider voor het dagcentrum, opsplitsing inhoudelijke en organisatorische werking die zijn effecten heeft op teammomenten (1x/14 dagen organisatorisch team, 1x/14 dagen inhoudelijk team, wekelijks intervisie moment, dagbegeleidingsoverleg).

Deze feedback werd verzameld tijdens het rondjes van teams en intervisiemomenten, gesprekken met werkbegeleiders, teamcoördinatoren, algemeen coördinator, open Raad van Bestuur, algemene vergadering.

Er werd een algemeen platform gecreëerd in de ontwikkelgroep (met afvaardiging van alle teams) om met deze feedback constructief aan de slag te gaan (o.a. evaluatie van nieuwe functies).

De invulling van functies werd door de betreffende personen (inhoudelijke coördinatoren & organisatorisch coördinatoren) verder uitgewerkt en onder de loep genomen (de kerncompetenties en functie van werkbegeleider / interne regisseur / teamcoördinator).

De resultaten worden steeds teruggekoppeld naar de teams voor feedback die vervolgens opnieuw verwerkt wordt.

Samenwerking in teams wordt opgenomen in de afzonderlijke teams en ondersteund door teamcoördinator en mogelijkheid voor teambuilding.

Er is tot op heden geen concrete bevraging gebeurd bij het personeel.

2.3 Maatschappijresultaten

Wachttijd

We kunnen niet voorkomen dat gezinnen moeten wachten op gepaste hulp. Deze wachttijd is verschillend voor verschillende hulpverleningsvormen in verschillende regio's.

	Gemiddelde wachttijd	Effectief
CB Heusden- Zolder (Best. Arr. Hasselt)	83 dagen (3 maanden en 23 dagen)	van 17 tot 126 dagen
ABFT & ERPP	112 dagen (3 maanden en 20 dagen)	van 22 tot 261 dagen
CB Peer (Best. Arr. Maaseik)	255 dagen (8 maanden en 12 dagen)	van 20 tot 605 dagen
CB gekoppeld aan DB	67 dagen (iets meer dan 2 maanden)	van 10 tot 191 dagen

De wachtlijst voor bestuurlijk arrondissement Maaseik is lang. Dit heeft vooral te maken dat er weinig alternatieven zijn voor contextbegeleiding in de regio.

De wachttijd voor bestuurlijk arrondissement Hasselt is minder lang omdat er 3 contextbegeleidingsdiensten actief zijn in dezelfde regio.

Doelgroep kenmerken per methodiek – geslacht en leeftijd¹

Op jaarbasis bereiken we 391 kinderen en jongeren uit 156 gezinnen.

Korte thuisbegeleiding: ABFT/ERPP

Leeftijdscategorie	Meisjes	Jongens	Totaal
0 tot 5 jaar	0 (1)	0 (1)	0 (2)
6 tot 12 jaar	3 (4)	0 (2)	3 (6)
13 tot 17 jaar	11 (16)	4 (6)	15 (22)
18 jaar en ouder	1 (3)	0 (3)	1 (6)
Totaal	15 (24)	4 (12)	19 (36)

Het gaat over 7 ERPP begeleidingen en 12 ABFT begeleidingen.

Het Emotioneel Relationeel Pedagogisch Programma (ERPP) richt zich op alle leeftijden. Zowel lagere school kinderen als pubers stapten mee in dit aanbod, 5 meisjes (2 lagere schoolleeftijd en 3 pubermeisjes) en 2 jongens.

¹ Betreft de aangemelde jongere en het aantal broers en zussen staat tussen haakjes.

De doelgroep van ABFT zijn 12 tot 17-jarigen met internaliserende problematiek. Deze komt meer voor bij meisjes en externaliserend gedrag komt meer voor bij jongens. Het is dus niet verwonderlijk dat we hierdoor meer vragen krijgen van meisjes dan van jongens.

Binnen de korte programma's wordt een specifieke focus gelegd op het aangemelde kind en zijn opvoedingsverantwoordelijke. Als onderdeel van het programma worden broers of zussen mee in de kijker gezet. Zodoende heeft de begeleiding ook effect op de andere kinderen van het gezin.

We hebben minder korte begeleidingen gedaan dan vorig jaar. Bij de start van 2014 waren er 4 begeleiders actief met ABFT en ERPP. Doordat begeleiders een keuze kunnen maken voor het uitvoeren van specifieke programma's bestond dit team vanaf juli uit 2 begeleiders die effectief met korte programma's aan de slag gaan.

Integrale thuisbegeleiding

Leeftijdscategorie	Meisjes	Jongens	Totaal
0 tot 5 jaar	30	27	57
6 tot 12 jaar	58	67	125
13 tot 17 jaar	52	54	106
18 jaar en ouder	12	15	27
Totaal	152	163	315

Het betreft 120 gezinnen. Waarbij we alle leeftijdscategorieën bereiken.

Gemiddeld aantal kinderen per gezin:

Voor CB Peer:	2,8
Voor CB HZ:	2,4

Contextbegeleiding gekoppeld aan het dagcentrum

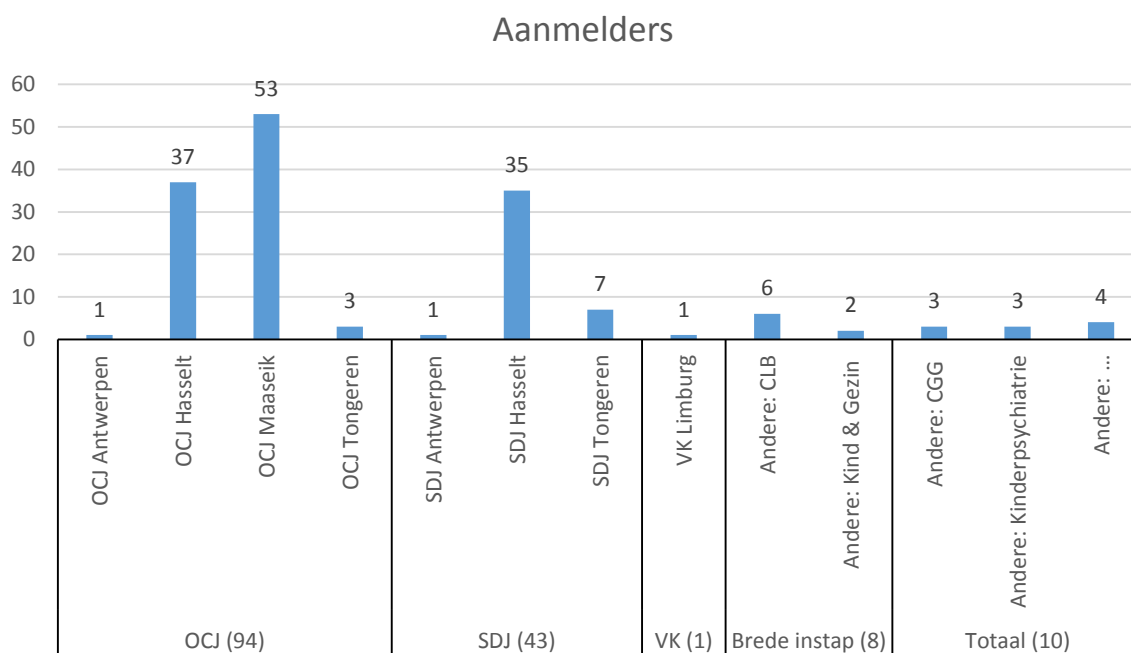
Leeftijdscategorie	Meisjes	Jongens	Totaal
0 tot 5 jaar	1	2	3
6 tot 12 jaar	11	13	25
13 tot 17 jaar	3	4	7
18 jaar en ouder	3	1	4
Totaal	18	20	38

Het betreft 17 gezinnen.

Het gemiddeld aantal kinderen per gezin voor contextbegeleiding gekoppeld aan het dagcentrum is 2,4.

Spreading per contactpersoon aanmelder (alle gezinnen)

Verwijzer	ABFT & ERPP	Peer	HZ	CB DB
OCJ Antwerpen	0	1	0	0
OCJ Hasselt	3	5	28	1
OCJ Maaseik	9	37	2	5
OCJ Tongeren	0	2	1	0
SDJ Antwerpen	0	1	0	0
SDJ Hasselt	2	15	13	5
SDJ Tongeren	0	4	3	0
VK Limburg	0	1	0	0
Andere: CLB	1	3	1	1
Andere: Kind & Gezin	0	0	0	2
Andere: CGG	2	0	1	0
Andere: Kinderpsychiatrie	2	0	1	0
Andere: Daidalos	0	1	0	3
Totaal	19	70	50	17



De aanmeldingen werden beheerd door het centrale wachtbeheer en sinds 1 maart 2014 door Intersectorale Toegangspoort.

Aanmelder	%	Aantal
Gemandateerde voorziening	61	94 (OCJ)
		1 (VK)
SDJ	27,5	43
Brede instroom (CLB, CKG, CAW)	5	8
Buiten integrale Jeugdhulp	4	3 (psychiatrie / KPC)
		3 (CGG)
Daidalos vzw (contactpersoon aanmelder)	2,5	4
TOTAAL	100	156

Spreiding naar geslacht en statuut (onderwijs, schoolachterstand)

De gedetailleerde weergave van alle dossiers is terug te vinden in bijlage.

Samengevat:

- 55 Kleuters werden begeleid
- 150 Kinderen zitten in het Lager Onderwijs, waarvan één derde naar het Bijzonder Lager Onderwijs gaat
- 144 Leerlingen volgen Secundair Onderwijs waarvan:
 - o 27 BuSo
 - o 34 ASO
 - o 25 TSO/KSO
 - o 54 BSO
 - o 4 deeltijds onderwijs
- Van de +18-jarigen:
 - o volgen er:
 - 3 studenten een Bachelor-opleiding
 - 2 een universitaire opleiding
 - o zijn er:
 - 11 jongeren werkzoekend
 - en 9 werkend

In Noord-Limburg heeft 18% van de begeleide jongeren een schoolachterstand. 19 % van de meisjes en 17% van al de jongens.

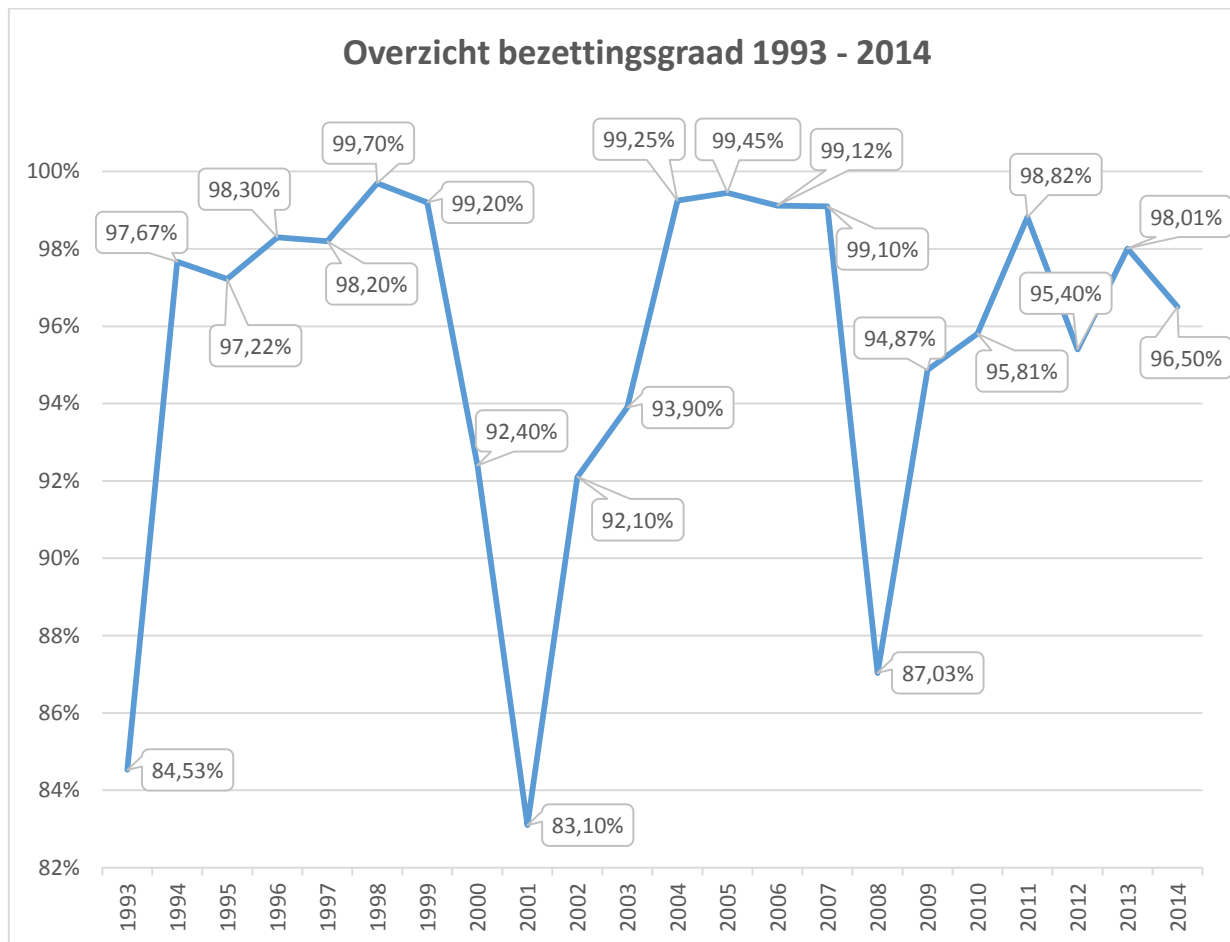
In Midden- en Zuid-Limburg heeft 11% van de begeleide jongeren een schoolachterstand. 9% van de meisjes en 14% van al de jongens.

Voor de jongeren van de gezinnen die contextbegeleiding krijgen gekoppeld aan dagbegeleiding in groep ligt dit percentage op 31,25%. Dit is beduidend hoger. Via de school- en huiswerkbegeleiding trachten we hieraan extra aandacht te geven en een steentje aan bij te dragen.

De cijfers bij “onbekend” heeft te maken met het feit dat we niet van elke jongere in het gezin zicht hebben op de leerachterstand.

2.4 Eindresultaten

Bezettingsgraad per jaar voor het geheel van de organisatie

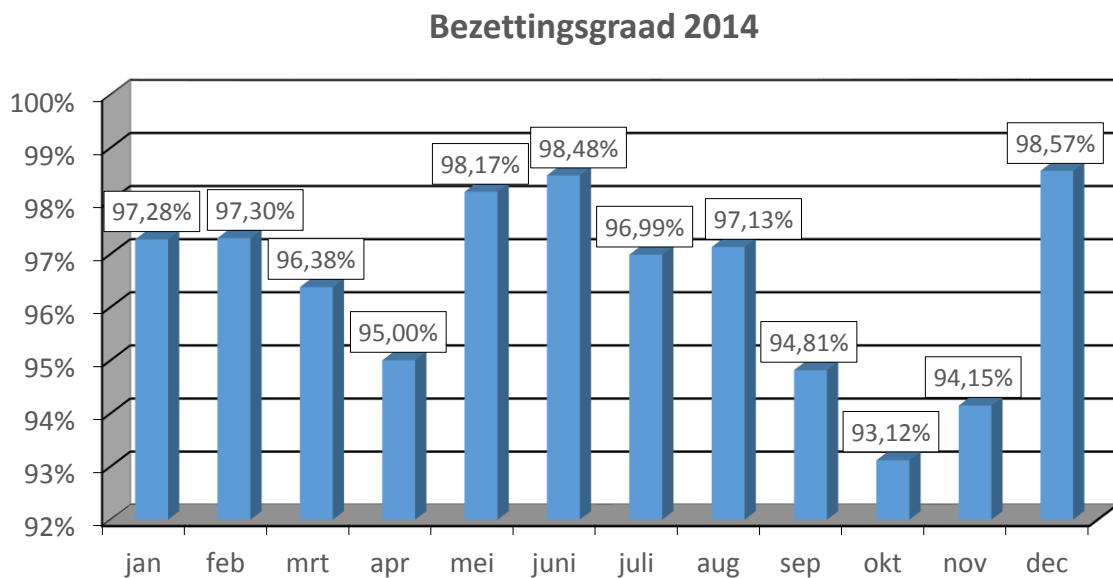


Deze grafiek ziet er spectaculairder uit dan het feitelijk is. De inzinkingen zijn te verklaren door toegekende uitbreidingen en een opbouw naar de toegekende begeleidingsaantallen.

Algemeen genomen zien we een hoog bezettingspercentage.

(De opgesplitste bezettingsgraad per jaar sinds 1992 is terug te vinden in bijlage.)

Bezettingsgraad 2014 per maand



Timing van verslagen

Wat de erkenningsvoorwaarden betreft kunnen we enkel de gegevens weergeven van de verslaggeving. Ieder gezin heeft het recht om binnen de 45 dagen een handelingsplan te ontvangen en om de 6 maanden een evaluatie van de begeleiding.

Handelingsplannen

Er zijn in totaal 71 handelingsplannen gemaakt waarvan slechts 5 niet binnen 45 dagen. Het gaat om enkele dagen te laat (tussen 0-7 dagen).

Voor ABFT en ERPP proberen we binnen de 14 dagen een handelingsplan klaar te hebben en dit is 5 maal niet gelukt. Bij 92,9% wel binnen de 45 dagen.

Evolutieverslagen

Er werden 130 evolutieverslagen geschreven waarvan slechts 4 te laat. 96,9% verslagen waren qua timing dus in orde.

Eindverslagen

De 61 eindverslagen werden allemaal tijdig afgeleverd.

Contacturen

Er wordt verwacht dat de begeleider wekelijks op huisbezoek gaat en aanklampend werkt. Elke begeleider registreert per dossier rechtstreekse contacten met de cliënt of het cliëntensysteem in het interne 'overzicht van het dossier'.

Een overzicht van de face-to-face-contacten per kwartaal op bezettingspercentage:

	Reële bezetting	Benutting
1 ^{ste} kwartaal (13 weken)	96,98%	76,88%
2 ^{de} kwartaal	97,39%	76,87%
3 ^{de} kwartaal	96,31%	74,84%
4 ^{de} kwartaal	95,28%	68,83%
TOTAAL	96,49%	71,70%

Besluit

Contextbegeleiding focust zich op jongeren in een moeilijke leefsituatie zonder onderscheid te naar leeftijd. Ook al wordt er door zowel ABFT (12-17 jaar) als door het dagcentrum (6-15 jaar) wel afbakent in leeftijd, bereiken we toch heel wat ouders en jongeren op jaarbasis.

Wij staan eveneens open voor verschillende aanmelders die gezinnen aan onze hulp willen toevertrouwen.

2.5 Mogelijke verbeteracties t.o.v. resultaatgebieden

Cliëntresultaten

Cijfers

We stelden een tal van vragen bij de bespreking van de doorstroomcijfers. Vragen waar we samen met de begeleiders en gezinnen rond willenilstaan. Los van antwoorden gaan we zicht behouden op de instroom en uitstroom van onze begeleidingen. Het is belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van welke gezinnen (doelgroep) er instromen en wat het effect kan zijn van ons begeleidingsaanbod.

We willen blijven nadenken over het programma (en de duur) voor onze doelgroep en een goede indicatiestellingen.

Accurater & korter registreren bij einde van de begeleiding bijvoorbeeld: ‘unaniem akkoord tot stopzetting door zowel ouders als jongeren’ (uitsplitsen), ‘doelen bereikt of niet’ en ‘vervolghulp nodig of niet’).

Tevredenheid

Aandachtspunten en reflecties vanuit vragenlijsten feedback:

- De differentiatie van laagintensief tot breedsporig kan een antwoord bieden op maatwerk m.b.t. intensiteit van de huisbezoeken.
- We blijven voorzien in permanentiemomenten tijdens de kantooruren. Iedere begeleider zal op termijn kunnen beschikken over een werk-gsm om de bereikbaarheid binnen de kantooruren te garanderen en optimaliseren.

Algemeen m.b.t. cliëntresultaten

- Op jaarbasis bereiken we heel wat gezinnen en jongeren met contextbegeleiding.
 - o Als organisatie willen we bij de verandering van onze verwijzers kritisch kijken naar onze doelgroep die we willen bereiken.
 - o We willen zicht hebben op de instroom en doorstroom. Dit betekent dat we andere indicatoren dienen te registreren.
 - o In 2015 gaan we kijken welke gegevens, cijfers we hiervoor systematisch dienen te verzamelen.
- Er zijn een aantal begeleidingen die een langer verloop hebben gekend. Dit roept vragen op rond effectiviteit, efficiëntie, empowerment, indicatiestelling, ...
 - o Het blijft belangrijk om kritische vragen te blijven stellen bij elke begeleiding. Wat zijn de vooropgestelde doelen, sluit de aangeboden hulp aan op de vraag van de cliënt, is de geboden hulp voldoende, wanneer is andere hulp meer aangewezen, op welke manier is er sprake van oneigenlijk gebruik van contextbegeleiding, wordt er voldoende krachtgericht gewerkt. Wanneer is het goed genoeg?
- De meeste ouders en jongeren zijn tevreden over de hulpuitvoering. In onze vragenlijsten wordt er te weinig gepeild naar de effecten van de hulpverlening, het proces, inspraak en participatie.
 - o In 2015 wordt deze manier van evalueren onder handen genomen. Op welke manier willen we cliëntenfeedback verzamelen, registreren, verwerken en terugkoppelen?

Medewerkersresultaten

I.k.v. verbeterprojecten voor 2015 t.a.v. medewerkersresultaten worden er heel wat evaluaties geagendeerd. Evaluatie van:

- Personen in nieuwe functies;
- Functies op zich;
- Teammomenten.

Maatschappijresultaten & eindresultaten

De evolutie van de wachttijden zullen we verder opvolgen.

Wij kunnen op onze manier bijdragen door kritisch te blijven kijken naar het tijdig afsluiten van een begeleiding en tijdens ons hulpverleningsaanbod ouders niet afhankelijk te maken van hulp maar ze net zeer uitgesproken in hun kracht te zetten (het installeren van een ondersteunend netwerk kan hierin ook een hulpbron zijn).

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
DAGBEGELEIDING	2
1. Kernprocessen	2
1.1 Onthaal van de gebruiker	2
1.2 Doelstellingen en handelingsplan	2
1.3 Pedagogisch profiel.....	2
1.4 Afsluiting en nazorg	5
1.5 Gebruikersdossier	5
1.6 Mogelijke verbeteracties t.a.v. kernprocessen	5
2. Resultaatgebieden	6
2.1 Cliënttevredenheid	6
2.2 Medewerkersresultaten	9
2.3 Maatschappijresultaten	9
2.4 Eindresultaten.....	11
2.5 Mogelijke verbeteracties t.o.v. resultaatgebieden	11

DAGBEGELEIDING

Inleiding

Een dagcentrumbegeleider binnen Daidalos vzw biedt de verschillende pijlers aan die eigen zijn aan een dagcentrumwerking:

- Contextbegeleiding;
- Leergroep begeleiding;
- Individuele begeleiding;
- School- en studiebegeleiding.

De gegevens betreffende contextbegeleiding zijn terug te vinden onder contextbegeleiding (deel 3).

In dit deel geven we de specifieke cijfers en inhoudelijke veranderingen van 2014 weer m.b.t. kernprocessen van de dagbegeleiding in groep.

1. Kernprocessen

1.1 Onthaal van de gebruiker

Kennismaking in het dagcentrum wordt opgenomen door de hoofdbegeleider. Kennismaking met het gezin gebeurt door Interne Regisseur cliënt volgens de procedure.

1.2 Doelstellingen en handelingsplan

Onder de titel “Samenwerkingsafspraken” is een duidelijke opsplitsing gemaakt per deelaspect: contextbegeleiding, individuele begeleiding, dagbegeleiding & school- en huiswerkbegeleiding zodat de gemaakte afspraken goed terug te vinden zijn in het verslag.

1.3 Pedagogisch profiel

In het dagcentrum trachten we steeds op maat te werken van de jongere en zijn gezin. Door de reorganisatie werden we hier nog extra in uitgedaagd om met de voorziene personeelsmiddelen net dit maatwerk te kunnen blijven leveren.

Om dit onder de loep te nemen maakten de dagcentrumbegeleiders, met inspraak van de jongeren en hun ouders, een SWOT analyse en werd een werkgroep “dagbegeleiding” in het leven geroepen. Dit resulteerde in een aantal aanpassingen van de concrete werking in 2014.

Organisatie en aanwezigheid begeleidend en logistiek personeel

De dagbegeleiding in groep wordt dagelijks opgenomen door 2 begeleiders i.p.v. 3 begeleiders. 1 begeleider staat in voor de huiswerkbegeleiding.

Om ervoor te zorgen dat de aanwezige begeleiders de jongeren optimaal kunnen opvolgen, steunen, sturen en stimuleren, is de logistieke kracht aanwezig tijdens de openingsuren van het dagcentrum.

De “gezonde” maaltijden worden door hen klaargemaakt en nadien wordt alles door hen netjes opgeruimd zodat de begeleiders ook voor het afronden van de dag en het ontvangen van de ouders voldoende ruimte kunnen vrijmaken.

Openingsuren

Het dagcentrum biedt sinds oktober 2014 de leergroep aan op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tot 19:00u.

Op woensdag bieden we de leergroep aan tot 17:00u. Het middagmaal en de activiteiten blijven behouden, terwijl we de broodmaaltijd en karweien op woensdag opheffen om ruimte te creëren voor individuele en/of contextbegeleiding. Dit kan zowel in de context als in het dagcentrum plaatsvinden. De begeleiders blijven beschikbaar tot 19:00u.

Zowel ouders als jongeren geven aan dat ze hierdoor zelf ook meer ruimte krijgen op woensdag om samen iets te doen.

Huiswerkbegeleiding

Dagelijks is er een aanbod voor de jongeren die nood hebben aan huiswerkbegeleiding, op maat. Eén begeleider heeft ruimte om zich bezig te houden met deze jongeren. Dit schept meer mogelijkheden om de focus te leggen op de specifieke noden van deze jongeren. Er zijn verschillende opties mogelijk:

- huiswerk in het dagcentrum door begeleiders,
- huiswerk in het dagcentrum door begeleiders met aanwezigheid van de ouders,
- huiswerk thuis in aanwezigheid van begeleider die transfer begeleidt,
- huiswerk zelfstandig thuis in aanwezigheid van de ouder en opvolging door de begeleider.

Bij de start van een begeleiding wordt er gekeken waar de noden liggen van het kind, de ouder en de vraag van de school. Niet iedereen begint met dezelfde keuze.

We merken dat deze werkwijze motiverend en ondersteunend is voor zowel de jongere als de ouders.

Het stappenplan

Het vrijetijdsbord is een klein onderdeel van het stappenplan. Het is nog steeds aanwezig, maar wordt soepeler gehanteerd binnen de leergroep. Het blijft een middel om duidelijkheid, structuur en rust te bieden. In overleg met de jongeren kan er afgeweken worden van een strikt half uur om je activiteit te volbrengen. We leren jongeren nadenken over hun tijdsinvulling. Het blijft steeds een uitdaging om te voorkomen dat jongeren enkel bezig zijn met computer, gamen en TV kijken. Er blijven dus ook richtlijnen bestaan rond vrijetijdsinvulling in het dagcentrum. We willen sociale interactie stimuleren en leerkansen aanbieden op dit vlak. Wanneer het lukt voor de jongeren om rustig bezig te zijn met mekaar op een positieve manier is er geen nood aan strikte opvolging vanuit de begeleiding. Dit zorgt voor meer rust.

Externe activiteiten

Ook buiten het dagcentrum trachten we een divers activiteitenaanbod te realiseren voor onze jongeren. We kiezen bewust voor een uitgebreid en gevarieerd aanbod om elk kind hun interesses aan bod te laten komen. Populaire activiteiten keren terug, nieuwe activiteiten worden uitgetest. We zoeken steeds naar activiteiten in onze omgeving in combinatie met uitstappen. Dit heeft tot gevolg dat vele jongeren nieuwe activiteiten kunnen leren kennen. Op een speelse manier ontdekken ze kwaliteiten en vaardigheden bij zichzelf en krijgen ze kansen buiten het dagcentrum in het omgaan met elkaar. In 2014 planden we meer gezinsuitstappen en ouderactiviteiten om de transfer naar het gezin groter te maken. Zowel ouders, broers en/of zussen, grootouders, ... maken kennis met onze manier van werken. We trachten de jongeren en hun eigen context meer te betrekken in de leergroep en onze impact te vergroten naar het gehele gezin toe.

Ook hebben we in 2014 reeds twee overnachtingen georganiseerd. Alle betrokkenen ervaren dit als positief en leerrijk.

Ervaringsgerichte activiteiten

Er werd geen aparte verplichte sociale vaardigheidstraining meer georganiseerd omdat dit moeilijk blijft lopen voor onze doelgroep. We bieden ervaringsgerichte activiteiten aan in de leergroep (o.a. Spel 'kikkerbecool', stresstest, samen een videoclip maken, verkeersveiligheidsquiz, gezelschapsspel rond gezonde voeding, ...). We gaan op zoek naar andere manieren om sociale vaardigheidstraining te organiseren en mogelijks meer te integreren in de dagelijkse werking. Hiervoor is er een uitwisseling met een collega voorziening gepland in 2015.

Inspraak en participatie

Inspraak en participatie van onze jongeren blijft een belangrijk onderdeel van onze werking. In het dagcentrum wordt er voortdurend gewerkt met de feedback van de jongere en ouders. In het dagboek wordt bv. feedback dagelijks bijgehouden en genoteerd.

De jongeren krijgen inspraak in hun begeleiding wat betreft hun deelname in de leergroep, type volkaart, oefen- en clubmomenten, huiswerkbegeleiding. Dagelijks worden jongeren beluisterd en gehoord in alledaagse praktische dingen (samen een spel spelen, welk programma ze willen zien op TV). De jongeren kunnen hun stem laten horen en meedenken over de leergroep door hun vragen en ideeën te posten in de ideeënbus. Deze wordt wekelijks geleid en de vragen en ideeën worden besproken op teamniveau. Er wordt steeds een antwoord gegeven aan de jongere en/of de ouders.

Inspraak krijgt ook structureel een plek binnen de jongerenvergadering. Er is de mogelijkheid om te laten horen wat ze willen veranderen in het dagcentrum (bv. thema's die leven binnen de groep, nieuwe ideeën rond activiteiten en projecten, plaatsen aan tafel, menu, afspraken te maken en/of op te frissen, ...). We bieden maandelijks een jongerenvergadering aan. Dit is steeds een kans, geen verplichting.

Binnen de evaluatielijsten kunnen de jongeren hun mening geven over verschillende aspecten van de gehele begeleiding. Half jaarlijks krijgen zowel jongeren als ouders de kans om structureel op papier hun bedenkingen en feedback te noteren over de verschillende pijlers van het dagcentrum.

Ook werken we samen met de ouders de werking steeds verder uit. Via de werkgroep 'ouderwerking', waar nog steeds ouders deel van uit maken, werd er het afgelopen jaar vormgegeven aan de ouderwerking. In 2014 vonden er naast de ouderavonden een aantal gezins-/ouderactiviteiten plaats. Tijdens de zomervakantie organiseerden we voor het eerst tweewekelijks gezinsnamiddagen waarbij de ouder(s) op het dagcentrum waren voor een activiteit met de kinderen. Verder vond er een ouderactiviteit plaats georganiseerd voor en door ouders.

Taalstimulering en ondersteuning

Taalstimulering en ondersteuning is iets wat we een groot deel van onze jongeren willen aanbieden om zich verder te ontwikkelen. In samenwerking met ouders en een vrijwilliger vinden er op regelmatige basis leesgroepen plaats. De invulling varieert van activiteiten rond woord en taal, leesmomenten en bibliotheekbezoeken. Dit blijft in ontwikkeling.

1.4 Afsluiting en nazorg

Geen wijzigingen in 2014.

1.5 Gebruikersdossier

Geen wijzigingen in 2014.

1.6 Mogelijke verbeteracties t.a.v. kernprocessen

We blijven zoeken naar een aanbod op maat voor elke jongere individueel en werken met de groepsdynamiek. Tien jongeren die in het dagcentrum samen komen is en blijft een hele uitdaging.

In dat kader willen we “het stappenplan” verder onder de loep nemen. Op dit moment dient elke jongere 7 stappen te doorlopen. We starten met 5 dagen aanwezigheid. Aan elke stap worden persoonlijke doelen voor de jongere gekoppeld. Er worden oefenmomenten en thuismomenten geïnstalleerd. We stellen vast dat niet iedere jongere gebaat is met dit stappenplan. Soms is het nodig dat een jongere bij de start minder naar de groep komt omdat net het functioneren in groep een einddoel is, of dat door de problematiek van de jongere en zijn specifieke gezinscontext thuismomenten moeilijk kunnen geïnstalleerd worden als die stap zich aandient. Ouders worden opgevolgd, gestimuleerd en ondersteund via de contextbegeleiding. Deze contextbegeleiding loopt niet altijd via eenzelfde spoor, tempo als de jongere. We stellen vast dat er meer afstemming nodig is tussen beide trajecten.

We blijven zoeken op welke manier we de tools van “geweldloos verzet” vorm kunnen geven in de leergroep: aanwezigheid/beschikbaarheid, grens aangeven zonder in de strijd te gaan, verantwoordelijkheid aan jongeren geven, ouders en andere steunfiguren betrekken, jongeren ondersteunen bij herstelvaardigheden, slachtoffers beschermen, ... op zich geen nieuwigheden, maar aanpak met kleine accentverschuivingen.

I.v.m. het thema grensoverschrijdend gedrag beschikken we over een intern beleid indien er zich een incident voordoet in de groep tussen jongeren. We willen kijken op welke manier dit thema uitgebreider kan opgenomen worden met de jongeren in de groep en/of tijdens individuele begeleiding (o.a. in thema's als lichaamsbeleving, hygiëne, omgangsregels, grenzen en begrenzing, ...).

2. Resultaatgebieden

2.1 Cliënttevredenheid

We geven hier een totale weergave van alle pijlers. Dit omdat op het dagcentrum andere vragen gesteld worden over de contextbegeleiding gekoppeld aan dagbegeleiding dan binnen contextbegeleiding. Wanneer we in toekomst spoken over contextbegeleiding gaan we dit op een uniforme manier evalueren.

Ouders

Alle ouders (7 gezinnen) hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een grote respons. We geven een samenvatting van alle antwoorden.

Eindevaluatie m.b.t. de dagcentrumbegeleiding

Op de vraag wat heeft (niet) geholpen komen uiteenlopende antwoorden. Ook de vraag over de resultaten van een dagcentrumbegeleiding krijgt veel verschillende antwoorden. Het dagcentrum is voor alle ouders goed bereikbaar. De gezinsuitstappen werden ervaren als heel fijn en goed. Er komt wel het voorstel om meerdere kleinere activiteiten te organiseren zodat werkende ouders makkelijker aanwezig kunnen zijn. De betekenis voor de ouders dat een dagcentrumbegeleiding stopt, is voor de meesten heel uiteenlopend

We besluiten dat de ervaring van een dagcentrumbegeleiding verschilt per gezin. Alle ouders reageren positief over de begeleiding.

Eindevaluatie m.b.t. de gezinsbegeleiding

De ouders geven aan dat de gezinsbegeleiding veel voor hen betekende op verschillende vlakken/manieren. Ondersteuning en steun ervaren komt regelmatig terug bij de verschillende ouders, er werd geluisterd naar de vragen van ouders en er was tijd om ideeën uit te wisselen en zo erkenning te ervaren. Alle ouders geven aan dat er genoeg aandacht was voor hun vragen. 'Hoe is het met jou?' komt uit de evaluatie als een belangrijke vraag om te stellen door de begeleiders. De ouders leerden anders te reageren op situaties, al blijft het soms ook nog zoeken. We horen van de ouders dat een wekelijks bezoek voldoende is. Er zijn ouders waar het de ene week voldoende is en een andere te weinig. Ook is er voldoende aandacht voor alle gezinsleden. Ouderavonden werden door de ouders ervaren als goed. Een babbeltje kunnen maken met andere ouders was voor hen heel aangenaam. Ouders krijgen hierdoor het gevoel dat ze niet alleen zijn.

We ervaren een grote tevredenheid van ouders over de contextbegeleiding.

Eindevaluatie m.b.t. de groepsbegeleiding (leergroep)

De ouders beschrijven de 'groepsbegeleiding' als goed/oké. De regels en afspraken vonden de ouders over het algemeen goed. Eén ouder had het gevoel dat het soms wat overdreven was. Een andere ouder vond dat de schorsingsregels niet bij iedereen hetzelfde werden toegepast. Jongeren krijgen volgens hun ouders ook voldoende inspraak in de groepsbegeleiding.

Ouders zien bij hun kinderen verschillende verbeteringen in het anders leren 'reageren op of omgaan met situaties'. De voorbeelden hiervan zijn: het communiceren met elkaar en niet steeds hiervan weglopen, soms time-out ruimte nodig, alles leren proeven, beter leren omgaan met andere kinderen

en een diplomatische woordkeuze. Verder zien ouders dat hun kinderen thuis meer verantwoordelijkheid voor de dag leggen en zelfstandiger zijn.

De meeste ouders geven aan dat de 'huiswerkbegeleiding' in het dagcentrum voldoende was voor hun kind. Ook de communicatie daarrond is voldoende voor de meeste ouders. Alle ouders geven aan dat ze genoeg contacten hadden met de school van hun kinderen.

We kunnen besluiten dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de groepsbegeleiding, opvolging van huiswerk en schoolcontacten. We merken dat het schorsingsbeleid voor sommige ouders wel aangepast mag worden.

Eindevaluatie m.b.t. de individuele begeleiding

Ouders vinden het oké dat de begeleider praat met hun kinderen. Niet elke jongere praat hierover met zijn/haar ouders. De ouders ervaren de individuele begeleidingen als een hulp. We horen dat veel thema's gelinkt zijn aan zowel de gezins- als groepsbegeleiding. Ouders merken dat hun kind met vragen bij de begeleiding terecht kan.

We concluderen dat ouders ervaren dat de individuele begeleiding van hun kind een goede hulp is voor hun kind.

Jongeren

Ook de jongeren vullen op het einde van een begeleiding een vragenlijst in. In 2014 vulden 6 jongeren de vragenlijst in. De leeftijd van de jongere varieerde tussen 9 en 14 jaar.

Wat het meeste blijft, is verschillend voor de jongeren:

- Twee jongeren geven aan dat ze het fijn en goed vinden dat de begeleiding stopt. Eén jongere vindt dit heel erg;
- Twee jongeren vinden het aan de ene kant goed zodat ze thuis verder kunnen oefenen, aan de andere kant minder leuk omdat ze bv. de anderen zullen missen;
- Eén jongere vindt het gewoon 'saai';
- Vier jongeren vonden de gezinsuitstap heel fijn, fijn en leuk. 'Het is leuk om vaker iets te doen met ouders';
- Eén jongere vond het soms leuk en één jongere vond dit het saaiste.

Het is duidelijk dat elke jongere zijn/haar begeleiding op een andere manier ervaart.

Eindevaluatie m.b.t. de gezinsbegeleiding

Het is duidelijk voor de jongeren dat er met de ouders individueel wordt gepraat en met hen als gezin samen. Deze gesprekken waren voor de meeste jongeren goed, leuk. Eén jongere vond deze saai.

De meeste jongeren ervaren een verandering thuis sinds de start van de dagcentrumbegeleiding. Ofwel gaat het over verandering bij zichzelf o.a. 'ik ben veel rustiger geworden, heb een minder grote mond en meer zelfvertrouwen' of over veranderingen bij hun ouders zoals 'mama is strenger', 'straffen' en/of over veranderingen in de omgang met elkaar zoals 'afspraken maken, luisteren naar elkaar'.

De meeste jongeren ervaren de contextbegeleiding als positief, enkelen hebben er weinig zicht op. Alle jongeren blijven betrekken in de contextbegeleiding is een aandachtspunt.

Eindevaluatie m.b.t. de groepsbegeleiding

De jongeren ervaren de groepsbegeleiding vooral als leren wat wel en niet mag. De tevredenheid over de activiteiten zijn verdeeld per jongere maar over het algemeen komen vaak dezelfde activiteiten terug die als leuk ervaren worden.

De meeste jongeren vinden het stappenplan goed. Het geeft hen perspectief: 'Dan kan je zien wanneer je naar huis kan gaan'.

Het beloningssysteem werd door de meesten als goed ervaren, enkelen geven echter mee dat het niet motiverend is.

Over het vrijetijdsbord zijn de meningen verdeeld.

Alle jongeren leerden iets bij in contact met anderen zoals samen spelen, ruzie oplossen, niemand uitsluiten, iets verkeerd gedaan is time-out, vriendelijk zijn, luisteren naar wat er gevraagd wordt, bij ruzie weggaan of naar de begeleiding gaan.

De jongeren geven aan dat er voldoende aandacht is voor hen. Ook zijn ze tevreden over hun inbreng rond activiteiten, jongerenvergadering, menu en thema's van de sociale vaardigheidstraining.

Iedereen vindt de ideeënbus goed en heeft er soms gebruik van gemaakt.

Over de sociale vaardigheidstraining en de jongerenvergadering zijn de meningen sterk verdeeld. Niet elke jongere ervaart dit als positief.

De huiswerkbegeleiding:

- vonden 3 jongeren goed en 3 jongeren niet goed;
- werd in het najaar na deze evaluaties reeds bijgestuurd.

Besluit: de jongeren geven aan dat ze verschillende zaken leren in de leergroep. We merken dat er een aanpassing nodig is op vlak van de sociale vaardigheidstrainingen en het gebruik van het vrijetijdsbord.

Individuele begeleiding

De inhoud en beleving van de individuele begeleiding verschilt duidelijk per jongere. Over de noodzaak zijn ze het wel duidelijk eens. Alle jongeren vonden dat er voldoende tijd werd besteed aan zijn/haar vragen. 1 gesprek per week gemiddeld is over het algemeen voldoende. We horen van jongeren dat er de ene week meer nood is dan de andere.

Enkele thema's waar de jongeren rond gewerkt hebben zijn: zelfvertrouwen, op een beleefde manier reageren, stop zeggen wanneer ik iets niet fijn vind, over hoe ik leer, school, spelletjes, papa, tanden poetsen, ruzies, andere kinderen in het dagcentrum, dierenfamilie, ABC schema's en praten over thuis. De meeste jongeren vonden werken met het werkboek goed. We horen wel dat het kleiner mag zijn.

Besluit: De jongeren ervaren de IB als een grote hulp. Op maat werken is voor hen heel belangrijk.

2.2 Medewerkersresultaten

Door zowel de interne als de externe veranderingen is er ook vanuit de dagcentrumbegeleiders heel wat feedback gekomen op verschillende keuzes.

Er zijn tal van veranderingen op de medewerkers afgekomen.

- Verandering in de aansturing en ondersteuning van het dagcentrum.
Het installeren van nieuwe functies voor het geheel. Dit betekent concreet voor het dagcentrum dat er een algemeen, organisatorisch, inhoudelijk coördinator en hoofdbegeleider betrokken is, met elke hun specifieke taakafbakening.
- Verandering in het inzetten van personeelsmiddelen voor groepsbegeleiding.
Een deel van de personeelsmiddelen inzetten voor de ondersteuning van het geheel betekent dat er minder personeel kan ingezet worden voor de groeps- en contextbegeleiding.
- Het aanstellen van een hoofdbegeleider die geen contextbegeleiding op zich neemt, betekent dat de context- en individuele begeleidingen door de andere begeleiders dienen overgenomen te worden.
- Het opsplitsen van uren context- en individuele begeleiding conform de ambulante contextbegeleiding en uren dagbegeleiding betekent zoeken op welke manier er dagelijks groepswerking kan voorzien worden door minder personeel.

Dit zorgt voor heel wat uitdagingen en verandering op organisatorisch en inhoudelijk vlak. Deze stap is moeilijk na een positieve feedback van zowel jongeren, ouders als de inspectie over de inhoud en aanpak die werd gerealiseerd.

Feedback omtrent deze keuzes en de consequenties werd verzameld tijdens denkdagen, teams, gesprekken met werkbegeleiders, teamcoördinatoren, algemeen coördinator, open Raad van Bestuur, & de algemene vergadering.

Er werd met een werkgroep “dagbegeleiding” (samengesteld door dagcentrumwerkers, ex-dagcentrumwerkers, hoofdbegeleider, inhoudelijk en organisatorisch coördinator) in het leven geroepen om met deze nieuwe uitdagingen aan de slag te gaan.

De dagcentrumwerkers hebben steeds laten horen dat ze de 3 pijlers gecombineerd willen blijven aanbieden. Als organisatie zijn we hierin mee gegaan.

2.3 Maatschappijresultaten

Doelgroep kenmerken naar– geslacht en leeftijd (aangemelde jongeren)

Leeftijdscategorie	Meisjes	Jongens	Totaal
0 tot 5 jaar	0	0	0
6 tot 12 jaar	8	7	15
13 tot 17 jaar	1	1	2
18 jaar en ouder	0	0	0
Totaal	9	8	17

We merken ook in 2014 dat er in het dagcentrum allemaal lagere schoolkinderen in begeleiding zijn.

Spreiding naar geslacht en statuut (onderwijs, schoolachterstand voor alle dossiers)

Statuut	Meisjes	Jongens	Totaal
Nog niet schoolgaand	0	0	0
Niet in regel met leerplicht	0	0	0
Buitengewoon Kleuteronderwijs	0	0	0
Kleuteronderwijs	0	0	0
Lager onderwijs	3	4	7
Bijzonder lager onderwijs	5	3	8
1 ^{ste} graad ASO	0	1	1
1 ^{ste} graad TSO / KSO	0	0	0
1 ^{ste} graad BSO	0	0	0
2 ^{de} graad ASO	1	0	1
2 ^{de} graad TSO/KSO	0	0	0
2 ^{de} graad BSO	0	0	0

Het voorbije jaar hebben we vooral lagere schoolkinderen in begeleiding gehad. Meer dan de helft van die 6- en 12-jarigen, loopt school in het Bijzonder Lager Onderwijs.

Schoolachterstand	Meisjes	Jongens	Totaal
Geen schoolachterstand	4	5	9
1 jaar	3	3	6
2 jaar	2	0	2
Totaal	9	8	17

- 4 Jongeren met 1 jaar schoolachterstand volgen Lager Onderwijs.
- 2 Jongeren met 1 jaar schoolachterstand volgen Bijzonder Lager Onderwijs.
- De jongeren met 2 jaar schoolachterstand volgen Bijzonder Lager Onderwijs.

Origine

Origine	Aantal
Belgische nationaliteit	17
Belgisch	1
Italiaans	2
Marokkaans	2
Turks	3
Gemengde origine:	9
Marokkaans – Onbekend	2
Duits – Belgisch	2
Belgisch – Marokkaans	1
Belgisch – Tsjetsjeen	1
Belgisch – Turks	1
Burundische – Zuid-Afrikaans	1

Het dagcentrum staat onder meer open voor allochtone gezinnen. Uit de cijfers is duidelijk dat kinderen uit gezinnen van verschillende origine samen komen op ons dagcentrum.

2.4 Eindresultaten

Benutting

1 ^{ste} kwartaal	425	67,4%
2 ^{de} kwartaal	429	71,4%
3 ^{de} kwartaal	370	59,7%
4 ^{de} kwartaal	384	60,8%
Totaal	1608	64,7%

De aanwezigheid van jongeren varieert van 2 tot 5 dagen per week volgens het stappenplan. Op maat wordt er gewerkt met oefenmomenten thuis waarbij de transfer van het dagcentrum naar thuis wordt gemaakt en naar clubmomenten, zodat jongeren kunnen deelnemen aan een plaatselijke hobby of sportclubs. Dit zorgt voor een gemiddelde van 6,4 jongere per dag.

Besprekingen over de inhoud van een dagcentrumwerking op verschillende niveaus (AJW, IJH, VSD, intern) brengt uitdagingen met zich mee op vlak van aanwezigheden.

2.5 Mogelijke verbeteracties t.o.v. resultaatgebieden

Cliëntresultaten

- Contextbegeleidingen op een uniforme manier evalueren.
- Vooral blijven werken zoals we bezig zijn, met extra aandacht voor:
 - o Bij het aanbod van activiteiten rekening houden met werkende ouders; door kleinere activiteiten te organiseren, op geschikte momenten (wordt opgenomen door “ouder werking”).
 - o Alle jongeren op maat blijven betrekken in de contextbegeleiding. (Zie ook Kernprocessen)
 - o Stilstaan bij het sanctie – en schorsingsbeleid. Het schorsingsbeleid is er vooral om voldoende rust en veiligheid te kunnen garanderen / bieden in de leergroep. Het kader zal behouden blijven; duidelijke afspraken, grenzen en procedures zijn helpend in moeilijke situaties. Er worden geen structurele aanpassingen gepland. Als begeleiders willen we onszelf kritisch blijven bekijken op welke manier het kader wordt toegepast en op welke manier we hierover beter en uitgebreider kunnen communiceren met ouders. In moeilijke situaties in het dagcentrum hebben we ouders ook erg nodig.

Medewerkersresultaten

Ook in 2015 willen we voldoende blijven stilstaan bij feedback van onze medewerkers in kader van de gemaakte keuzes en de effecten op de inhoudelijke werking.

Maatschappijresultaten & eindresultaten

Verskillende factoren dagen ons uit om kritisch en gefundeerd na te denken over onze doelgroep:

- Welke jongeren en hun gezin komen in aanmerking voor de dagcentrumwerking?
- Wat zijn de specifieke noden van deze jongeren waardoor er nood is aan de leergroep, huiswerk en schoolbegeleiding?
- Wat dient de leergroep te kunnen bieden?
- Op welke manier kunnen we ons blijvend onderscheiden van naschoolse en beperkte residentiële opvang?
- Wat kan Daidalos vzw specifiek bieden rekening houdend met de (nieuwe) infrastructuur en beschikbare personeelsmiddelen. Wat betekent dit specifiek naar groepssamenstelling wat betreft geslacht, leeftijd, individuele hulpvragen op emotioneel, relationeel, gedrag, cognitief vlak.

Eindresultaten

De dagcentrumwerking wordt op dit moment kritisch bekeken op verschillende niveaus.

We nemen deel aan de verschillende overlegmomenten (VSD, COBAL, BAL) om onze stem uit te brengen over de waarde van dit specifieke hulpverleningsaanbod en samen te zoeken naar de gepaste invulling op maat van de jongere en hun gezin in dit veranderend landschap.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
SAMENVATTENDE LIJST VAN LINKEN MET 2015 en 2015+	2
1. M.b.t. organisatie.....	2
2. M.b.t. kernprocessen en resultaatgebieden	3
2.1 CaH	3
2.2 CB.....	3
2.3 DB	5

SAMENVATTENDE LIJST VAN LINKEN MET 2015 EN 2015+

1. M.b.t. organisatie

- De Raad van Bestuur wordt versterkt met één extern bestuurslid. Hierdoor wordt voldaan aan de gestelde verwachting. We denken in deze zoektocht aan een bestuurslid met een referentiekader buiten onze sector bv. in de brede instap.
- De organisatiestructuur wordt gefinaliseerd.
- De (re)organisatie wordt geëvalueerd en bijgestuurd.

- Op basis van de algemene principes wordt de missie, visie en strategie formeel geactualiseerd.
- Er is een nieuw kwaliteitshandboek conform het EFQM model als product van een vernieuwde integrale kwaliteitszorg.
- De module CBAW en CBPH is operationeel.
- De diversiteit aan methodieken en technieken wordt gecontinueerd.
- Er is een uitgewerkt veiligheidsplan.
- Cliëntparticipatie wordt structureel ingebed en gefaciliteerd.
- Er is een nieuw huishoudelijk en arbeidsreglement conform de vigerende wetgeving.
- Website en folders zijn up-to-date.

- Het verloningsbeleid wordt bijgestuurd op basis van het nieuwe beleid en de strategie.
- De ontwikkelgroep adviseert de organisatie op basis van de evaluatie.
- De organisatie stuurt de gereorganiseerde structuur en werking bij indien opportuun.

- Er is een nieuw geïmplementeerd VOB-boekje.
- Interne Preventie: Jaaractieplan 2015
 - o De nieuwe IPA is ingewerkt o.a. d.m.v. de relevante gevolgde vorming (basisopleiding preventieadviseur interne dienst - niveau 3)
 - o Er is een analyse van de VOB-registratie.
 - o De IPA neemt deel aan de werkgroep infrastructuur i.k.v. de nieuwbouw en doet desbetreffende adviezen t.a.v. de organisatie.
 - o De IPA stuurt de eerste hulp en noodplanning in de nieuwbouw.

- De producten van de interne vorming 'participatie' krijgen een plek in een waardenboek van de organisatie waarbij een gemeenschappelijk referentiekader m.b.t. participatie geëxpliciteerd wordt.
- Telewerk wordt projectmatig ingevoerd aan de hand van een kader schetsende gids en overeenkomst. Het project wordt tevens geëvalueerd.
- Er is een eerste aanzet tot een herziening van het VTO-beleid op basis van de adviezen en knelpunten geformuleerd door de ad hoc werkgroep 'Levenslang Leren'.

- De verzekeringen werden doorgelicht en verbeterd indien van toepassing.
- Deze nieuwe infrastructuur wordt in gebruik genomen, optimaal benut & goed onderhouden.
- De ICT-infrastructuur is aangepast aan de nieuwe hoofdzetelwerking.

2. M.b.t. kernprocessen en resultaatgebieden

2.1 CaH

- Blijvende profilering van de werkvorm.
- De werkbegeleider bespreekt de vragenlijsten (verwijzer en gezinnen) systematisch met de gezinsbegeleider.
- Up-to-date houden en aanpassen van interne registratie, in die mate dat er een betere link is met wat er gevraagd wordt vanuit BINC.
- Nauwgezet opvolgen van de CaH-standaard door de werkbegeleider continueren.
- Protocolleren van CI en TNT van micro naar macro niveau (2015-2017).

2.2 CB

Kernprocessen

Onthaal

- Profilering t.a.v. zowel (ondersteuningsteams en sociale dienst Jeugdrechtbank) OSD als Brede Instap.
- Aandacht voor het evalueren van de functie Interne Regisseur t.a.v. de cliënt.

Doelstellingen en handelingsplan

- Komen tot goede afspraken met Brede Instap.
- Verfijnen van samenwerkingsafspraken.

Pedagogisch profiel

- Werken met veiligheid: project veiligheid in samenwerking met Agentschap Jongerenwelzijn – regio Limburg.
- Handvaten aanreiken in het VOB in kader van:
 - o Verslavingsproblematiek.
 - o Seksueel grensoverschrijdend.
- Evalueren van online hulpverleningstool en bekijken of we dit wensen te continueren.
- Vanuit verbindend werken & de visie van de organisatie, willen we de invalshoek ‘hechting’ naar voor schuiven in 2015. Er komen interne vormingsmomenten voor alle begeleiders en ondersteuningsfuncties.
- We denken na en werken een manier uit waarbij we jongere kinderen nog meer kunnen betrekken in de hulpverlening.

Afsluiting en nazorg

- Onderzoeken / bekijken wat de IR hierin kan betekenen voor de cliënt.

Dossierbeheer

- Verder nadenken over de haalbaarheid van elektronische informatie in het dossier.
- Oprichten van een interne werkgroep 'verslaggeving' in kader van gewijzigd hulpverleningslandschap.

Resultaatgebieden

Cliëntresultaten

Cijfers

We stelden een tal van vragen bij de bespreking van de doorstroomcijfers. Vragen waar we samen met de begeleiders en gezinnen rond willenilstaan. Los van antwoorden gaan we zicht behouden op de instroom en uitstroom van onze begeleidingen. Het is belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van welke gezinnen (doelgroep) er instromen en wat het effect kan zijn van ons begeleidingsaanbod.

We willen blijven nadenken over het programma (en de duur) voor onze doelgroep en een goede indicatiestellingen.

Accurater en korter registreren bij einde van de begeleiding bv. 'unaniem akkoord tot stopzetting door zowel ouders als jongeren' (uitsplitsen), 'doelen bereikt of niet' en 'vervolghulp nodig of niet'.

Tevredenheid

Aandachtspunten en reflecties vanuit vragenlijsten feedback:

- De differentiatie van laagintensief tot breedsporig kan een antwoord bieden op maatwerk m.b.t. intensiteit van de huisbezoeken.
- We blijven voorzien in permanentiemomenten tijdens de kantooruren. Iedere begeleider zal op termijn kunnen beschikken over een werk-gsm om de bereikbaarheid binnen de kantooruren te garanderen en optimaliseren.

Algemeen m.b.t. cliëntresultaten

- Op jaarbasis bereiken we heel wat gezinnen en jongeren met contextbegeleiding.
 - o Als organisatie willen we bij de verandering van onze verwijzers kritisch kijken naar onze doelgroep die we willen bereiken.
 - o We willen zicht hebben op de instroom en doorstroom. Dit betekent dat we andere indicatoren dienen te registreren.
 - o In 2015 gaan we kijken welke gegevens, cijfers we hiervoor systematisch dienen te verzamelen.

- Er zijn een aantal begeleidingen die een langer verloop hebben gekend. Dit roept vragen op rond effectiviteit, efficiëntie, empowerment, indicatiestelling...
 - o Het blijft belangrijk om kritische vragen te blijven stellen bij elke begeleiding. Wat zijn de vooropgestelde doelen, sluit de aangeboden hulp aan op de vraag van de cliënt, is de geboden hulp voldoende, wanneer is andere hulp meer aangewezen, op welke manier is er sprake van oneigenlijk gebruik van contextbegeleiding, wordt er voldoende krachtgericht gewerkt, wanneer is het goed genoeg?
- De meeste ouders en jongeren zijn tevreden over de hulputvoering. In onze vragenlijsten wordt er te weinig gepeild naar de effecten van de hulpverlening, het proces, inspraak en participatie.
 - o In 2015 wordt deze manier van evalueren onder handen genomen. Op welke manier willen we cliëntenfeedback verzamelen, registreren, verwerken en terugkoppelen?

Medewerkersresultaten

I.k.v. verbeterprojecten voor 2015 t.a.v. medewerkersresultaten worden er heel wat evaluaties geagendeerd. Evaluatie van:

- personen in nieuwe functies;
- functies op zich;
- teammomenten.

Maatschappijresultaten en eindresultaten

De evolutie van de wachttijden zullen we verder opvolgen.

Wij kunnen op onze manier bijdragen door kritisch te blijven kijken naar het tijdig afsluiten van een begeleiding en tijdens ons hulpverleningsaanbod ouders niet afhankelijk te maken van hulp maar ze net zeer uitgesproken in hun kracht te zetten (het installeren van een ondersteunend netwerk kan hierin ook een hulpbron zijn).

2.3 DB

Kernprocessen

We blijven zoeken naar een aanbod op maat voor elke jongere individueel en werken met de groepsdynamiek. Tien jongeren die in het dagcentrum samen komen is en blijft een hele uitdaging.

In dat kader willen we “het stappenplan” verder onder de loep nemen. Op dit moment dient elke jongere 7 stappen te doorlopen. We starten met 5 dagen aanwezigheid. Aan elke stap worden persoonlijke doelen voor de jongere gekoppeld. Er worden oefenmomenten en thuismomenten geïnstalleerd. We stellen vast dat niet iedere jongere gebaat is met dit stappenplan. Soms is het nodig dat een jongere bij de start minder naar de groep komt omdat net het functioneren in groep een einddoel is, of dat door de problematiek van de jongere en zijn specifieke gezinscontext thuismomenten moeilijk kunnen geïnstalleerd worden als die stap zich aandient. Ouders worden opgevolgd, gestimuleerd, ondersteund via de contextbegeleiding. Deze contextbegeleiding loopt niet altijd via eenzelfde spoor, tempo als de jongere. We stellen vast dat er meer afstemming nodig is tussen beide trajecten.

We blijven zoeken op welke manier we de tools van “geweldloos verzet” vorm kunnen geven in de leer groep: aanwezigheid/beschikbaarheid, grens aangeven zonder in de strijd te gaan, verantwoordelijkheid aan jongeren geven, ouders en andere steunfiguren betrekken, jongeren ondersteunen bij herstelvaardigheden, slachtoffers beschermen, ... op zich geen nieuwigheden, maar aanpak met kleine accentverschuivingen.

I.v.m. het thema grensoverschrijdend gedrag beschikken we over een intern beleid indien er zich een incident voordoet in de groep tussen jongeren. We willen kijken op welke manier dit thema uitgebreider kan opgenomen worden met de jongeren in de groep en/of tijdens individuele begeleiding (o.a. in thema's als lichaamsbeleving, hygiëne, omgangsregels, grenzen en begrenzing, ...).

Resultaatgebieden

Cliëntresultaten

- Contextbegeleidingen op een uniforme manier evalueren.
- Vooral blijven werken zoals we bezig zijn, met extra aandacht voor:
 - o Bij het aanbod van activiteiten rekening houden met werkende ouders; door kleinere activiteiten te organiseren, op geschikte momenten (wordt opgenomen door “ouder werking”).
 - o Alle jongeren op maat blijven betrekken in de contextbegeleiding. (Zie ook Kernprocessen)
 - o Stilstaan bij het sanctie – en schorsingsbeleid. Het schorsingsbeleid is er vooral om voldoende rust en veiligheid te kunnen garanderen / bieden in de leer groep. Het kader zal behouden blijven; duidelijke afspraken, grenzen en procedures zijn helpend in moeilijke situaties. Er worden geen structurele aanpassingen gepland. Als begeleiders willen we onszelf kritisch blijven bekijken op welke manier het kader wordt toegepast en op welke manier we hierover beter en uitgebreider kunnen communiceren met ouders. In moeilijke situaties in het dagcentrum hebben we ouders ook erg nodig.

Medewerkersresultaten

Ook in 2015 willen we voldoende blijven stilstaan bij feedback van onze medewerkers in kader van de gemaakte keuzes en de effecten op de inhoudelijke werking.

Maatschappijresultaten & eindresultaten

Verskillende factoren dagen ons uit om kritisch en gefundeerd na te denken over onze doelgroep:

- Welke jongeren en hun gezin komen in aanmerking voor de dagcentrumwerking?
- Wat zijn de specifieke noden van deze jongeren waardoor er nood is aan de leer groep, huiswerk en schoolbegeleiding?
- Wat dient de leer groep te kunnen bieden?
- Op welke manier kunnen we ons blijvend onderscheiden van naschoolse- en beperkte residentiële opvang?
- Wat kan Daidalos vzw specifiek bieden rekening houden met de (nieuwe) infrastructuur en beschikbare personeelsmiddelen. Wat betekent dit specifiek naar groepssamenstelling wat betreft geslacht, leeftijd, individuele hulpvragen op emotioneel, relationeel, gedrag, cognitief vlak.

Eindresultaten

De dagcentrumwerking wordt op dit moment kritisch bekeken op verschillende niveaus. We nemen deel aan de verschillende overlegmomenten (VSD, COBAL, BAL) om onze stem uit te brengen over de waarde van dit specifieke hulpverleningsaanbod en samen te zoeken naar de gepaste invulling op maat van de jongere en hun gezin in dit veranderend landschap.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
ORGANISATIEDOMEINEN.....	3
Bijlage 1: Jaarverslag Vrijwilligerswerking.....	3
1.1 Vragen voor vrijwilligers.....	3
1.2 Actieve vrijwilligers en opgenomen taken	3
1.2 Start en stop van vrijwilligers	3
1.3 Resultaatgebieden	4
CONTEXTBEGELEIDING	5
Bijlage 1: Evaluaties ABFT en ERPP door ouders.....	5
1.1 Praktisch.....	5
1.2 Relatie en manier van werken	5
1.3 Tevredenheid omtrent Fasering (Indicatie afsluiting, nazorg)	6
Bijlage 2: Evaluaties ABFT en ERPP door Jongeren	7
2.1 Tevredenheid rond de hulpverleningsprocessen.....	7
2.2 Tevredenheid rond de hulputvoering	7
2.3 Tevredenheid rond inspraak en participatie	7
2.4 Effecten van de hulpverlening ervaren door de jongeren	7
Bijlage 3: Eindevaluaties contextbegeleiding door ouders	8
3.1 Praktisch.....	8
3.2 Relatie en manier van werken	8
3.3 Open vragen.....	9
Bijlage 4: Eindevaluaties contextbegeleiding door jongeren	11
4.1 Tevredenheid rond de hulpverleningsprocessen.....	11
4.2 Tevredenheid rond de hulputvoering	11
4.3 Tevredenheid rond inspraak en participatie	11
4.4 Effecten van de hulpverlening ervaren door de jongeren	11
Bijlage 5: Eindevaluaties contextbegeleiding door jongeren	13
5.1 Duur en reden van afsluiting van de begeleiding die in 2014 gestopt zijn.....	13
5.2 Onderwijsniveau	15
5.3 Schoolachterstand	16
Bijlage 6: Opgesplitste bezettingsgraad per jaar sinds 1992.....	17
CRISISHULP AAN HUIS.....	18
Bijlage 1: Vragenlijst Einde hulpverlening Ouders	18
Bijlage 2: Vragenlijst Einde hulpverlening Jongeren	25

Bijlage 3: Vragenlijst Follow-up Ouders	31
Bijlage 4: Vragenlijst Follow-up Jongeren	32

ORGANISATIEDOMEINEN

Bijlage 1: Jaarverslag Vrijwilligerswerking

1.1 Vragen voor vrijwilligers

Aard van de vragen

Aard van de vragen	Aantal
Klussen in huis	2
Hulp bij autorijlessen	1
Huiswerkbegeleiding	5
Opruimen van de tuin	3
Kinderoppas	6
Hulp bij verhuis	2
Hulp bij opruimen en structureren	1
Verruimen van sociaal contact	1
Vervoer van opvang naar huis	1
Naar de bib gaan (DC)	1
Fietsen herstellen (DC)	1
Tuinieren met jongeren (DC)	1

Babysit en huiswerkbegeleiding zijn de meest gevraagde taken voor vrijwilligers. Klussen en opruimen van de tuin worden ook meermaals gevraagd.

1.2 Actieve vrijwilligers en opgenomen taken

Door 9 vrijwilligers werden er 11 taken ingevuld.
2 taken in het dagcentrum en 9 taken in gezinnen.

	Aantal
Klussen in huis, verven, kleine herstellingen	2
Activiteit met de jongere in DC	1
Tuin in orde maken	2
Klussen in het DC (fietsen herstellen)	1
Verhuis	2
Babysit	3

1.2 Start en stop van vrijwilligers

	Gestart in 2012/2013 Doorlopend in 2014	Gestart in 2014	Gestopt in 2014
Aantal vrijwilligers	2	6	1

1.3 Resultaatgebieden

Evaluatie door de gezinnen

We kregen 5 vragenlijsten terug, 3 van gezinnen en 2 van het dagcentrum.

Evaluatie van de samenwerking met de vrijwilliger in het gezin en het dagcentrum:

De vrijwilliger voldeed in alle situaties aan de verwachtingen en ze vonden verschillende dingen fijn aan de vrijwilliger bv.: aangename en sociale man, zelfstandig, konden terecht voor een goed gesprek, positief ingesteld.

De afspraken liepen goed met de vrijwilliger. (5x ja)

Ze onthouden: "goede aanwinst, meerwaarde voor het dagcentrum, fijn persoon, zeer hulpvaardig, zijn inzet, ..."

Er kwam 1 situatie naar voor die niet zo vlot verliep rond communicatie en afbakening van de taken.

Evaluatie van de samenwerking met de organisatie en de vrijwilliger

4x waren de afspraken duidelijk, 1x waren de administratieve verwachtingen niet zo duidelijk.

De coördinator is voldoende bereikbaar en ze voelen zich ook gehoord en ondersteund. Het is vaak ook niet nodig geweest (2x) om contact te hebben.

Er waren geen misverstanden of problemen.

Ze zouden het zeker aanraden aan andere gezinnen, "Als alles op zijn plaats komt dan is dit ook goed voor de moraal", goede babbel, is een meerwaarde, zeer tevreden.

Evaluatie door de vrijwilliger

We kregen 6 vragenlijsten terug.

De vrijwilligers namen verschillende taken op in de gezinnen en in het dagcentrum: met name klussen, babysitten, verhuizen, activiteit in dc, hulp in de tuin, fietsen herstellen

Evaluatie van de samenwerking met gezin en het dagcentrum

Het vrijwilligerswerk voldeed voor 4 van de 6 vrijwilligers aan de verwachtingen.

1 iemand had gehoopt meer te kunnen betekenen, miste uitdaging voor zichzelf, en 1 iemand ervoer dat het gezin het heel ongemakkelijk vond om iets te vragen en het maken van afspraken verliep moeilijk door veranderde werksituatie.

Vrijwilligers vonden heel wat dingen fijn aan het werken als vrijwilliger.

Enkele vb.: super hartelijke ontvangst, erg veel appreciatie, interessant als student psychologie om interacties in het gezin te observeren, van een oerwoud toch nog een tuin kunnen maken, luisterend oor kon bieden, gevoel dat iets kan betekenen voor andere mensen, vriendelijke samenwerking

Zij konden ook heel wat dingen aangeven die ze geleerd hebben als vrijwilliger:

Enkele vb.: dat armoede relatief is, weinig geld maar rijk aan hartelijkheid, een oefening in het stellen van grenzen, vaardigheden bij geleerd om in interactie te treden met kinderen en gezinnen in moeilijke situaties, luisterend oor erg belangrijk is, kinderen grenzen nodig hebben, heel concreet zijn is erg zinvol.

De afspraken waren in 4 van de 6 situaties duidelijk.

De afspraken waren niet duidelijk door veranderingen in het gezin of door vragen van praktische aard waar vrijwilliger precies niet goed wist met wie dit op te nemen.

De coördinator was voldoende bereikbaar in 4 van de 6 situaties. In één situatie gaf de vrijwilliger aan dat hij toch nog meer verwacht dat de we meer zouden informeren naar de stand van zaken.

CONTEXTBEGELEIDING

Bijlage 1: Evaluaties ABFT en ERPP door ouders

1.1 Praktisch

Praktisch	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5	Gem.
1. Ben je tevreden over het aantal huisbezoeken?				5	4	4,44
2. Wat vind je van de bestede tijd aan een huisbezoek?				3	6	4,67
3. Was jouw begeleider bereikbaar als je hem nodig had?				2	7	4,78
4. Wat vind je van de opvang toen jouw begeleider er niet was?				3	3	4,50
TOTAAL						4,59

3) Boodschappen werden steeds doorgegeven , ook bij crisissituaties

1.2 Relatie en manier van werken

Relatie	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5	Gem
5. Werd er voldoende rekening gehouden met jullie gewoontes/ manier van leven?				3	6	4,67
6. Betrok de begeleider al de nodige gezinsleden?				6	2	4,25
7. Luisterde de begeleider naar je verhaal?				2	7	4,78
8. Voelde de begeleider met je mee?				2	7	4,78
9. Kon je jouw gevoelens en gedachten tegen de begeleider vertellen?				2	7	4,78
10. Was de gebruikte taal verstaanbaar?				2	7	4,78
11. Werden ook de dingen die goed liepen gezien / besproken?				3	6	4,67
12. Voelde je je voldoende gerespecteerd?				2	7	4,78
TOTAAL						4,69

6) Er is niet altijd voldoende tijd of oog voor broers en zussen in het gezin.

9) Zeer empathisch houding bij de begeleiders.

1.3 Tevredenheid omtrent Fasering (Indicatie afsluiting, nazorg)

- Vond je ABFT/ ERPP de juiste aanpak voor jouw problemen/klachten?
Een volmondig ja; omdat de begeleiding aan huis kwam, omdat we als gezin samen begeleid werden thuis
- Welk gevoel heb je bij de manier waarop de begeleiding is gestopt?
Dit varieert van goed, een dubbel gevoel tot jammer. Mensen geven aan dat de begeleiding geleidelijk aan zou mogen stoppen. 6 maanden intensief vraagt een afbouw. Mensen zijn ook bang dat ze hervallen omdat ze op 6 maanden nog niet ver genoeg staan in hun proces.
- Waar kan je terecht voor hulp nu de thuisbegeleiding stopt?
Vrienden, familie, collega's, andere hulpverleners.
2 mensen hebben toch het gevoel dat ze nergens terecht kunnen.

Effecten aangegeven door de ouders:

- Wat heb je geleerd?
Ouders voelen zich ontschuldigd, hebben communicatieve, emotionele en relationele en pedagogische vaardigheden geleerd (praten, tijd maken, inleven, rustiger reageren, loslaten, consequent zijn, verantwoordelijkheid opnemen)
- Zou je een ander aanraden hulp te zoeken bij Daidalos?
Het is fijn om het in de thuisomgeving op te lossen
Je krijgt ondersteuning waardoor je het kan blijven volhouden
Er wordt geluisterd en je krijgt raad van een onpartijdige partij
Het helpt en je voelt je begrepen
- Tevredenheid omtrent de hulputvoering:
Wat heb je als negatief ervaren?
De lange zoektocht en wachtlijst om gepaste hulp te vinden
Intensief programma met hoge frequentie van de gesprekken

2.1 Tevredenheid rond de hulpverleningsprocessen

- **Wat kwam thuisbegeleiding in jullie gezin doen?**
De jongeren weten duidelijk wat contextbegeleiding te bieden heeft van praten, afspraken maken, elkaar beter leren begrijpen tot sfeer verbeteren
- **Wat heb je positief /negatief ervaren? Wat vond je leuk?**
De positieve ervaringen hebben vooral te maken met het gevoel dat er echt naar hen geluisterd werd en niet alleen naar de ouders. Dit gaf een gevoel van gelijkwaardigheid. Het negatieve werd omgezet naar iets positief.
De negatieve ervaringen zijn beperkt en hebben te maken met regels die werden opgelegd, het praten over gevoelens. 1 jongere vindt het jammer dat ze ondanks de begeleiding toch niet langer thuis kan blijven en naar een leefgroep moet.
- **Welk gevoel heb je bij de manier waarop de begeleiding is gestopt?**
De meeste jongeren hebben een goed gevoel bij het einde van de begeleiding, ze kunnen samen verder. Er leeft bij sommigen ook een beetje de angst voor als het terug wat moeilijker gaat dat ze geen begeleider hebben om mee te praten.

2.2 Tevredenheid rond de hulputvoering

- **Kwam de thuisbegeleider voldoende vaak voor jou?**
Volmondig ja. 1 uur voor ouders en 1 uur voor jongere.

2.3 Tevredenheid rond inspraak en participatie

- **Werden gemaakte afspraken door de begeleider nagekomen?**
De jongere geven allen aan dat de afspraken goed werden nageleefd

2.4 Effecten van de hulpverlening ervaren door de jongeren

- **Is er iets veranderd aan ...?**
De meeste jongeren geven aan dat de situatie en de sfeer thuis veel beter is geworden. Er wordt meer geluisterd en ze ervaren meer begrip.
1 jongere geeft aan dat er niet echt iets veranderd is, buiten minder ruzie.
- **Wat heb je geleerd?**
Geloof in de toekomst door er samen aan te werken
Luisteren en praten helpt
Geduld hebben en niet overal een discussie van maken
Gevoelens meer tonen
- **Wat neem je mee voor de toekomst?**
Hulp aanvaarden en praten helpt
Mensen durven aanspreken, meer zelfvertrouwen hebben en gevoelens tonen
- **Waar kan je terecht voor hulp nu de thuisbegeleiding gestopt is?**
Jongeren kunnen verder terecht bij hun ouders, familie en vrienden naast andere betrokken hulpverleners. 1 jongere geeft duidelijk aan dat ze geen therapie meer wil

De jongeren geven scores tussen 7 en 9 met een gemiddelde van 7,9%

Bijlage 3: Eindevaluaties contextbegeleiding door ouders

3.1 Praktisch

Praktisch	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5	Gemiddelde
1. Ben je tevreden over het aantal huisbezoeken?			4	24	26	4,40
2. Wat vind je van de bestede tijd aan een huisbezoek?		1	2	28	23	4,35
3. Was jouw begeleider bereikbaar als je hem nodig had?	1		2	20	31	4,48
4. Wat vind je van de opvang toen jouw begeleider er niet was?	1	1	2	24	16	4,20
TOTAAL						4,36

- 10) Er wordt al een aantal jaar door een aantal gezinnen aangegeven dat ze wekelijkse gesprekken toch te veel vinden. De differentiatie van laagintensief tot breedsporig kan hier hopelijk een antwoord op bieden.
- 11) Ouders geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er niet zozeer wordt gekeken naar de tijd, maar dat ze de ruimte en tijd krijgen die nodig is in functie van de doelen. Dit beogen we bij onze face-to-face contacten.
- 12) De meeste mensen zijn tevreden over de bereikbaarheid. Er wordt geopperd dat het ook interessant kan zijn om na de kantooruren bereikbaar te zijn.
We blijven voorzien in permanentiemomenten tijdens de kantooruren. Iedere begeleider zal op termijn kunnen beschikken over een werk-GSM om de bereikbaarheid binnen de kantooruren te garanderen en optimaliseren.
- 13) We proberen iedereen die telefonisch beroep op ons doet te woord te staan of vooruit te helpen. Niet iedereen maakt gebruik van dit aanbod.
Mensen hebben wel het gevoel dat andere begeleiders ook voldoende op de hoogte zijn om gepast antwoord te bieden.

3.2 Relatie en manier van werken

Relatie	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5	Gemiddelde
5. Werd er voldoende rekening gehouden met jullie gewoontes/ manier van leven?			2	25	29	4,48
6. Betrok de begeleider al de nodige gezinsleden?		1	3	25	26	4,38
7. Luisterde de begeleider naar je verhaal?		1	1	14	39	4,65
8. Voelde de begeleider met je mee?	1			26	29	4,46
9. Kon je jouw gevoelens en gedachten tegen de begeleider vertellen?	1		1	18	36	4,57
10. Was de gebruikte taal verstaanbaar?			1	17	36	4,65

11. Werden ook de dingen die goed liepen gezien / besproken?	1			21	32	4,54
12. Voelde je je voldoende gerespecteerd?	1	1		16	36	4,57
TOTAAL						4,54

- 14) We mogen stellen dat begeleiders er voldoende in slagen om zicht te krijgen op de uniciteit van elk gezin
- 15) Begeleiders betrekken diegenen die moeten betrokken worden, zowel in het gezin als buiten het gezin
- 16) Mensen voelen zich beluisterd en gehoord
- 17) Empathisch luisteren is bij alle begeleiders aanwezig
- 18) Begeleiders slagen erin voldoende vertrouwen te geven, zodat mensen met hun verhaal kunnen komen
- 19) Taalgebruik wordt aangepast aan taal van het gezin
- 20) We vinden het belangrijk om met de krachten en positieve dingen aan de slag te gaan en niet enkel te focussen op de problemen of hindernissen
- 21) Wederzijds respect is belangrijk in hulpverleningsrelatie

3.3 Open vragen

Bij de open vragen willen we de mensen de gelegenheid geven om wat meer uitleg te geven over wat ze vinden van de begeleiding. Sommigen maken hier goed gebruik van, anderen vullen weinig in. De antwoorden die het meest voorkomen worden weergegeven als opvallende antwoorden naar verbetering

Tevredenheid omtrent fasering (indicatie afsluiting, nazorg)

- Vond je thuisbegeleiding de juiste aanpak voor jouw problemen/klachten?
De meeste mensen vinden de contextbegeleiding de juiste aanpak voor hun probleem. Dit wijst op een goede indicatiestelling. Slechts enkelen vinden dat de hulp hen werd opgedrongen. Voor een aantal begeleidingen bleek thuisbegeleiding niet voldoende en was er vervolghulp nodig.
- Welk gevoel heb je bij de manier waarop de begeleiding is gestopt?
Het gevoel bij de ouders op het einde van een begeleiding is zeer gevarieerd van blij, twijfelachtig, dubbel, jammer...
Sommigen hebben sterk het gevoel het verder alleen aan te kunnen, sommigen blijven twijfelen en kijken met een beetje angst naar de toekomst. Ze zijn bang dat ze de gesprekken en ondersteuning gaan missen. Mensen vinden het aangenamer als er een geleidelijke afbouw kan gebeuren. Dit is niet altijd mogelijk omdat er geen twee maatregelen kunnen genomen worden voor eenzelfde kind.
Wanneer er residentiele hulp nodig is en dit niet goed kan voorbereid worden met de ouders, blijven ze meestal met een negatief gevoel achter.
- Waar kan je terecht voor hulp nu de thuisbegeleiding stopt?
Het belangrijkste is te lezen dat ouders, terecht kunnen bij elkaar, familie, vrienden. Bepaalde ouders willen het verder ook alleen proberen

De meeste ouders weten bij welke hulpverlener ze terecht kunnen, indien dit nodig is. Ze kunnen ook steeds telefonisch contact opnemen met Daidalos.
Wanneer vervolghulp is geïnstalleerd is het heel duidelijk bij wie ze terecht kunnen.

Effecten aangegeven door de ouders

- Wat heb je geleerd?
Ouders kunnen goed aangeven wat ze hebben geleerd en zullen onthouden voor de toekomst: de meeste antwoorden betreft opvoedingsvaardigheden, naast communicatieve vaardigheden, inzicht in processen.
Positieve ingesteldheid en volhouden.
Sommige gezinnen leren terug vertrouwen krijgen in andere mensen en /of hulpverleners.
- Zou je een ander aanraden hulp te zoeken bij Daidalos?
Hier krijgen we weer een opsomming van verschillende redenen: van persoonlijke contact met begeleiding, het luisterend oor, de ondersteuning, als de positieve effecten.
De reden om het niet te doen is dat niet iedereen hulp kan aanvaarden en bemoeienissen waar je niet snel van af geraakt

Tevredenheid omtrent de hulputvoering

- Wat heb je als negatief ervaren?
Dit kan verschillen van niets tot te veel en te lange huisbezoeken; Toepassen van tips en adviezen; de confrontatie en zelfreflectie die gevraagd werd.
Begeleidingswissels worden ook als negatief aangegeven ook al wordt de volgende begeleider positief bevonden. We proberen hier steeds met de nodige aandacht mee om te gaan maar het is soms niet te vermijden.

4.1 Tevredenheid rond de hulpverleningsprocessen

- **Wat kwam thuisbegeleiding in jullie gezin doen?**
De meeste jongeren weten wel wat thuisbegeleiding in hun gezin kwam doen; van helpen, praten, tot verandering brengen. Het is toch ook opvallend dat er een aantal jongeren daar geen duidelijk antwoord op formuleert. Eén jongere geeft aan dat hij echt geen idee heeft wat thuisbegeleiding kwam doen.
- **Wat heb je negatief ervaren? Wat vond je niet leuk?**
Gesprekken op zich: praten over zichzelf, over moeilijke dingen, dat gesprek niet op juiste moment plaats vond, voor hen te vroeg of tijdens vrije namiddag.
- **Wat heb je positief ervaren? Wat vond je leuk?**
Hier gaat het vooral over de positieve evolutie in hun gezin of de winst voor zichzelf; dat ze weten wat te doen of hoe de dingen aan te pakken. Ook activiteiten met de begeleider vallen in de smaak en blijven bij.
- **Welk gevoel heb je bij de manier waarop de begeleiding is gestopt?**
Ook bij de jongeren liggen de gevoelens sterk uit elkaar van goed, blij, boos, verdrietig tot raar, angstig, niet leuk

4.2 Tevredenheid rond de hulpuitvoering

- **Kwam de thuisbegeleider voldoende vaak voor jou?**
30 jongeren geven aan dat het voldoende was. Slechts 1 jongere geeft aan dat wekelijks teveel was en een andere jonger vond dat de begeleider vaker kon komen.

4.3 Tevredenheid rond inspraak en participatie

- **Werden gemaakte afspraken door de begeleider nagekomen?**
Zeer positief, 27x ja

4.4 Effecten van de hulpverlening ervaren door de jongeren

Via drie vragen proberen we zicht te krijgen op de effecten ervaren door de jongeren.

Ze geven aan dat ze heel wat geleerd hebben en proberen ook heel wat dingen mee te nemen naar de toekomst.

- **Is er iets veranderd aan ...?**
Jongeren weten ook goed aan te geven wat er veranderd is. Van meer rust, minder ruzie tot meer praten en samen dingen doen. Slechts enkelen zeggen dat er niets veranderd is.
- **Wat heb je geleerd?**
Jongeren geven divers gedrag aan dat ze geleerd hebben: vb. praten over de problemen; rustig blijven, luisteren; rekening houden met elkaar en opkomen voor zichzelf. Voor sommige jongeren is het blijkbaar moeilijk op deze vraag een concreet antwoord te geven.

- **Wat neem je mee voor de toekomst?**
Ze nemen heel wat verschillende dingen mee naar de toekomst. Praten over de dingen, regels aanvaarden, rustig blijven.
- **Waar kan je terecht voor hulp nu de thuisbegeleiding gestopt is?**
De jongeren weten goed waar ze terecht kunnen als ze nog hulp nodig hebben!
Zeer positief:
Familie, vrienden naast professioneel netwerk
Ook jongeren weten dat ze nog contact kunnen opnemen met Daidalos.
- **Welke score zou je geven aan de totale behandeling/begeleiding? (omcirkel)**
Jongeren geven ofwel lage scores ofwel hoge scores. Ze scoren tussen 3 en 10. Het gemiddelde is 7,7%.

Bijlage 5: Eindevaluaties contextbegeleiding door jongeren

5.1 Duur en reden van afsluiting van de begeleiding die in 2014 gestopt zijn

Duur en reden van afsluiting van de begeleidingen die in 2014 gestopt zijn												
1.	Akkoord tussen verschillende betrokken partijen om contextbegeleiding te stoppen (gezin / CB / aanmelder)	14<31d	1<3 m	3<6 m	6m<1j	1<1,5j	1,5<2 j	2<2,5 j	2,5<3j	3<3,5j	3,5<4j	4<4,5j
1.1.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding			1	6	5	2	1	1	1		
1.2.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding, maar met aanvullend nog één of andere vorm van begeleiding voor één of meerdere kinderen				4	2	2	1	1			1
1.3.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding, maar met aanvullend nog een vorm van begeleiding voor één of beide ouders of voor het gezin			3	3	1		2	2		1	
1.4.	Het gezin slaagt er niet in een hulpvraag te formuleren en wil geen contextbegeleiding			2		1						
1.5.	Plafond van hulpverlening werd bereikt (mentaal zwakke ouder of gezin)											
1.6.	Andere reden		1					1		1		
2.	Er is geen unaniem akkoord tussen de betrokken partijen, maar de begeleiding werd toch stopgezet.	14<31d	1<3 m	3<6 m	6m<1j	1<1,5j	1,5<2 j	2<2,5 j	2,5<3j	3<3,5j	3,5<4j	4<4,5j
2.1.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding											
2.2.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding, maar met aanvullend nog een andere vorm van begeleiding voor één of meerdere kinderen											

2.3.	Het gezin kan verder zonder contextbegeleiding maar met aanvullend nog één of andere vorm van begeleiding voor één of beide ouders											
2.4.	Weerstand leidt tot weigering van contextbegeleiding											
2.5.	Weerstand leidt tot niet komen tot verandering			1					1			
2.6.	Plafond van hulpverlening werd bereikt (mentaal zwakke ouder of gezin)											
2.7.	Andere reden:			1				1				
3.	Redenen die je niet onmiddellijk in de hand hebt	14<31d	1<3 m	3<6 m	6m<1j	1<1,5j	1,5<2 j	2<2,5 j	2,5<3j	3<3,5j	3,5<4j	4<4,5j
3.1.	Verhuis naar ander arrondissement			1								1
3.2.	Gevaarsituatie (zowel omwille van de situatie ouders, jongere of gebrek aan overleg tussen hulpverleners)			1								
3.3.	Jongere pleegt delict, jeugdrechter neemt andere maatregel											
3.4.	Gewijzigde gezinssituatie noopt tot ander soort begeleiding (vb. ouder wordt opgenomen in psychiatrie)	1		1			2					
3.5.	Meerderjarigheid			1	1							
3.6.	Samenloop van omstandigheden											
4.	Uit het begeleidingsproces blijkt dat een andere hulpverleningsvorm meer aangewezen is	14<31d	1<3 m	3<6 m	6m<1j	1<1,5j	1,5<2 j	2<2,5 j	2,5<3j	3<3,5j	3,5<4j	4<4,5j
4.1	Geslaagde voorbereiding op plaatsing in instelling			1	2	2			1			
4.2	Geslaagde voorbereiding op DC				1							
4.3	Internaat					1						
4.4	Andere:											
	TOTAAL	1	1	13	17	12	6	5	6	3	1	2

5.2 Onderwijsniveau

	ABFT & ERPP			CB Peer			HZ			CB DB		
	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal
Nog niet schoolgaand				1	1	2	3	3	6			
Niet in regel met leerplicht							1		1			
Buitengewoon kleuteronderwijs										1		1
Kleuteronderwijs	1	1	2	14	13	27	13	8	21	1	3	4
Bijzonder lager onderwijs				9	11	20	10	11	21	5	4	9
Lager onderwijs	3	2	5	23	33	56	13	13	26	5	8	13
BuSO	1		1	8	10	18	1	7	8			
1 ^{ste} graad ASO	1	2	3	6	4	10	2	4	6		1	1
1 ^{ste} graad TSO / KSO	1		1	8	2	10	2		2			
1 ^{ste} graad BSO	2		2	2	3	5	2	2	4	1	1	2
2 ^{de} graad ASO	3		3	4	2	6				1		1
2 ^{de} graad TSO / KSO		1	1	1	1	2	1	1	2			
2 ^{de} graad BSO	4	1	5	10	8	18	3	5	8	1	1	2
3 ^{de} graad ASO	1		1	1		1	2		2			
3 ^{de} graad TSO / KSO	1	1	2		3	3	1	1	2			
3 ^{de} graad BSO	3	1	4	2	1	3	0	1	1			
Bachelor				2		2		1	1			
Master		2	2									
Deeltijds onderwijs & deeltijds werkend				1	1	2		2	2			
Leercontract												
Werkend	2	1	3	1	2	3	1	2	3			
Werkzoekend				2	2	4	1	2	3	3	1	4
Ander	1		1	1	1	2						
Onbekend					2	2					1	1
Totaal	24	12	36	96	100	196	56	63	119	18	20	38

5.3 Schoolachterstand

Schoolachterstand	ABFT & ERPP			CB Peer			HZ			CB DB		
	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal	♀	♂	Totaal
Geen schoolachterstand	21	11	32	75	76	151	47	50	97	9	14	23
1 jaar				12	10	22	5	6	11	5	4	9
2 jaar				5	6	11		2	2	2		2
3 jaar				1	1	2						
Onderbroken schooltraject	1		1									
Niet van toepassing (jongere is nog niet schoolgaand of werkt)	2	1	3	3	4	7	3	4	7	1	1	2
Onbekend					3	3	1	1	2	1	1	2
Totaal	24	12	36	96	100	196	56	63	119	18	20	38

Bijlage 6: Opgesplitste bezettingsgraad per jaar sinds 1992

Jaar	Capaciteit				Bezetting in %			
	Peer	HZ	DB	CB	Peer	HZ	DB	CB
1992	9							
1993	18				84,53			
1994	18				97,67			
1995	20				97,22			
1996	24				98,3			
1997	24				98,2			
1998	24				99,7			
1999	24				99,2			
2000	32				92,4			
2001	32		10		99,5		66,7	
2002	32		10		99,2		85	
2003	32		10		99,6		88,2	
2004	32		10		99,4		99,1	
2005	32		10		99,5		99,4	
2006	32		10		98,4		99,84	
2007	32		10		99,1		99,1	
2008	32	16	10		95,3	66,9	98,9	
2009	32	32	10		97,4	90,2	97	
2010	32	32	10		98,2	98,1	91,12	
2011	32	32	10		98,2	98,4	99,86	
2012	48	32	10		89,3	97,1	99,81	
2013	48	32	10		97,4	97,29	99,34	
2014				90				96,5

CRISISHULP AAN HUIS

Bijlage 1: Vragenlijst Einde hulpverlening Ouders

De gezinsmedewerker:

1. Je kreeg tijdens het kennismakingsgesprek van je gezinsmedewerker uitleg over de werking van onze dienst. Wat vond je van deze uitleg?

90	Ik heb alles begrepen
8	Ik heb een deel begrepen, maar niet alles
0	Ik heb er niets van begrepen
0	Er is geen uitleg geweest over de werking van de dienst
1	Ik was er niet bij tijdens dit gesprek
0	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Geen normale start (1)

Uitleg zeer goed gegeven (4)

Woord methodiek begrijp ik niet (2)

2. Vond je de gezinsmedewerker even steunend voor alle gezinsleden?

91	Ja
3	Nee
6	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Wil je hier wat meer over kwijt?

Ze heeft me fantastisch gesteund (1)

Fijn om verhaal kwijt te kunnen en begrip (1)

Ze lag direct goed in het gezin (1)

Jongeren weet niet wat gezinsmedewerker komt doen/besef (1)

Broers betrokken (1)

Neutrale houding gezinsmedewerker (2)

3. Vond je dat onze hulp aansloot bij je vraag?

84	Ja, altijd
15	Ja, meestal wel, soms niet
0	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
1	Ik weet het niet

Opmerkingen:

Ze was één en al oor (2)

Een hele geruststelling (1)

Rond geld werd er veel gevraagd van mij (1)
Ze is lief (1)

4. Als je gezinsmedewerker contact had met andere diensten of personen, bracht je gezinsmedewerker je hiervan op de hoogte?

99	Ja, altijd
1	Ja, meestal wel, soms niet
0	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
0	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Open agenda (1)
Ik werd van alles op de hoogte gesteld (1)
Gezinsmedewerker is over alles heel duidelijk geweest (1)
Extra informatie en uitleg (1)

5. Als jij je gezinsmedewerker telefonisch wou bereiken ging dat dan:

56	Heel gemakkelijk
16	Gemakkelijk
1	Moeilijk
0	Heel moeilijk
21	Ik heb nooit moeten bellen
6	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Per GSM werden goede tips doorgegeven(1)
Ik bleef contact zoeken (1)
Gelukkig heb ik niet veel moeten bellen (1)
Ik was een slechthorende moeder (1)

De begeleiding van Crisishulp aan Huis:

1. Was Crisishulp aan Huis al dan niet een hulp voor jullie gezin?

68	Een grote hulp
26	Een hulp
0	Een last
0	Een grote last
5	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Dit heeft niet gewerkt (2)

Een steun (8)

Luisteren naar verhaal van de kinderen en vervolghulp (1)

Verkeerde start vandaar moeizame verdere hulp (1)

Ik vrees alleen dat het niet veel gaat uithalen (1)

2. Hoe is de situatie nu als je ze vergelijkt met het moment waarop Crisishulp aan Huis voor het eerst in je gezin kwam?

29	Veel beter
50	Beter
15	Hetzelfde
1	Slechter
0	Veel slechter
5	Anders
0	Niet ingevuld

Wat is er beter/ slechter/ anders?

Het gedrag van de kinderen is beter (6)

Terug leefbaar (3)

Afspraken maken en nakomen (6)

Ouders een andere manier van reageren (11)

Rustiger (9)

Kinderen nog steeds niet gezien (1)

Nog meer besef (1)

Vervolghulp (2)

Jongere geplaatst (2)

3. Vond je dat de gezinsmedewerker echt naar jou luisterde en probeerde jouw situatie te begrijpen?

94	Ja
2	Nee
3	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Te kort (1)

4. Heb je een techniek, tip, vaardigheid, afspraak, ... onthouden waar je nu nog iets aan hebt?

91	Ja
5	Nee
4	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Basistechnieken (19)
Andere technieken (35)
Doelstellingen (2)
Tips (31)

5. Heb je het gevoel dat je eigen vragen voldoende aan bod kwamen of mochten komen tijdens de begeleiding?

97	Ja
1	Nee
1	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

6. Op het einde van de begeleiding werd er een eindverslag opgemaakt. Heb je de mogelijkheid gehad om het verslag te lezen en aan te vullen?

95	Ja
0	Nee
0	Ik weet het niet
5	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Woorden kunnen verduidelijken (1)
Verslag is niet compleet (1)
Heel duidelijk (1)

7. Heb je concrete praktische/ financiële hulp gekregen (poetsen, babysitten, naar de winkel gaan, vervoer, ...).

9	Ja
82	Nee
1	Ik weet het niet
8	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Kinderen halen van school (3)
Krijgen van kledij, schoenen en speelgoed (2)
Vraag werd fout begrepen (2)
Looptelefoon geïnstalleerd (1)

Zo ja, kon je jezelf hierdoor beter concentreren op de begeleiding?

8. Zijn er momenten geweest dat je twijfelde aan het nut van de begeleiding?

31	Ja
67	Nee
2	Ik weet het niet

Weet je hoe dit kwam?

- Andere verwachtingen (4)
- Wanneer het niet onmiddellijk verbeterde (1)
- Bij de opstart (3)
- Door een crisismoment (7)
- Effectieve steun (2)
- Heraanmelding (1)
- Samenwerking van gezinsleden (2)

Indien je twijfelde, kon je dit dan bespreken met je gezinsmedewerker?

30	Ja
1	Nee
0	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Zo nee, waarom niet?

- Andere persoon van de dienst ingeschakeld (1)

9. Als je nu naar de begeleiding terugkijkt, beantwoordt CaH aan je verwachtingen?

60	De begeleiding was zoals ik verwachtte
14	Ik verwachtte iets anders
26	Ik had geen verwachtingen
0	Niet ingevuld

Indien je iets anders verwachtte, wat verwachtte je dan?

- Snellere vervolghulp (2)
- Goede klik met gezinsmedewerker (1)
- Bezoekregeling op papier (1)
- Vlottere samenwerking tussen de diensten onderling (1)
- Iemand die kwam kijken en ingrijpen (3)
- Andere verwachtingen en goed geholpen (2)
- Schitterend werk (3)
- Langer (1)

Praktisch:

1. Wat vond je van de mogelijkheid om iemand 24u op 24u te kunnen bereiken?

58	Heel gemakkelijk
25	Gemakkelijk
0	Moeilijk
0	Heel moeilijk
17	Ik heb nooit moeten bellen
0	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Iemand bereikbaar gaf rust en veiligheid (3)

Niet moeten bellen (1)

Door de hulp door de week, zelf kunnen ingrijpen in het weekend (1)

2. Tijdens het weekend kon je beroep doen op een collega gezinsmedewerker. Ik heb beroep gedaan op de collega gezinsmedewerker (28) Indien ja: dit was voor mij:

22	Goed
1	Om het even
3	Moeilijk
70	Ik heb geen beroep gedaan op de collega gezinsmedewerker
2	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Door de goede begeleiding in de week, heb ik geen beroep gedaan in het weekend (5)

Ik wilde mijn eigen gezinsmedewerker, andere is minder betrokken (2)

Collega gezinsmedewerker heeft mij gebeld (1)

3. Je gezinsmedewerker kwam elke dag langs. Dat vond je:

5	Te veel
86	Genoeg
2	Te weinig
3	Ik weet het niet
4	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Ik kan geen aankruisen want ik vond het geweldig (1)

Intensief maar zeer nodig (2)

Op maat (3)

Privé gesprekken moeilijk met de kinderen (1)

Kwam niet dagelijks 2 maal gezien (1)

Te kort in weken (1)

Mag meerdere keren per dag (1)

Zwaar in combinatie met andere activiteiten (1)

4. Was je gezinsmedewerker er voor jou als je hem/haar nodig had?

93	Ja, altijd
3	Ja, meestal wel, soms niet
0	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
4	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

- Ze stond altijd klaar als ik haar nodig had (1)
- Heel vaak telefonisch en dat vond ik prima (1)
- Een enorme steun (1)
- Uren van huisbezoek zijn soms veranderd (1)

5. Het invullen van deze vragenlijst vond ik:

82	Zinvol
10	Maakt mij eigenlijk niet veel uit
0	Tijdverlies
8	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

- Veel aan gehad (1)
- Verslag is niet compleet in mijn ogen (1)

Heb je nog opmerkingen, vragen, voorstellen, ... dan mag je deze altijd hier noteren:

- Goede samenwerking (7)
- Positieve noot over gezinsmedewerker (10)
- Bedankwoord (12)
- Te korte begeleiding (2)
- Vroegtijdig gestopt 'jammer' (1)
- Angst op kinderen te verliezen (1)
- Andere kinderen ook betrokken was goed (1)

Bijlage 2: Vragenlijst Einde hulpverlening Jongeren

De gezinsmedewerker:

1. Je kreeg tijdens het kennismakingsgesprek van je gezinsmedewerker uitleg over de werking van onze dienst. Wat vond je van deze uitleg?

47	Ik heb alles begrepen
11	Ik heb een deel begrepen, maar niet alles
1	Ik heb er niets van begrepen
0	Er is geen uitleg geweest over de werking van de dienst
1	Ik was er niet bij tijdens dit gesprek
1	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

2. Vond je de gezinsmedewerker even steunend voor alle gezinsleden?

47	Ja
3	Nee
10	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Wil je hier wat meer over kwijt?

/

3. Vond je dat onze hulp aansloot bij je vraag?

42	Ja, altijd
18	Ja, meestal wel, soms niet
1	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
0	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Ik wil niet naar papa gaan (1)

Ik probeerde samen dingen op te lossen (1)

4. Als je gezinsmedewerker contact had met andere diensten of personen, bracht je gezinsmedewerker je hiervan op de hoogte?

46	Ja, altijd
4	Ja, meestal wel, soms niet
0	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
11	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Nooit naar gevraagd(1)

5. Als jij je gezinsmedewerker telefonisch wou bereiken ging dat dan:

17	Heel gemakkelijk
7	Gemakkelijk
1	Moeilijk
2	Heel moeilijk
30	Ik heb nooit moeten bellen
4	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Ik durfde het niet te vragen aan mijn vader (1)

Ik had geen GSM (2)

Ik heb 1 keer gebeld (1)

Nooit telefonisch contact genomen (1)

De begeleiding van Crisishulp aan Huis:

1. Was Crisishulp aan Huis al dan niet een hulp voor jullie gezin?

18	Een grote hulp
34	Een hulp
3	Een last
0	Een grote last
6	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Vooral voor mij (1)

2. Hoe is de situatie nu als je ze vergelijkt met het moment waarop Crisishulp aan Huis voor het eerst in je gezin kwam?

18	Veel beter
28	Beter
11	Hetzelfde
1	Slechter
1	Veel slechter
2	Anders

Wat is er beter/ slechter/ anders?

Geen ruzies meer/minder ruzies (6)

Het is rustiger/aangenamer (4)

Mama voelt zich beter (1)

Taken meer verdeeld (1)

Geplaatst (1)
 Contact met mama (1)
 Ik krijg vrijheid volgens mijn leeftijd (2)
 Het gedrag (1)
 Terug naar school gaan (1)

3. Vond je dat de gezinsmedewerker echt naar jou luisterde en probeerde jouw situatie te begrijpen?

53	Ja
2	Nee
6	Ik weet het niet

Opmerkingen:
 /

4. Heb je een techniek, tip, vaardigheid, afspraak, ... onthouden waar je nu nog iets aan hebt?

41	Ja
10	Nee
10	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:
 Rustig worden door tips (weggaan,...) (7)
 Thermometer (3)
 Keuzematrix (2)
 Ontbijt 's morgens (1)
 Afsprakenblad (4)
 Agressie onder controle houden (2)
 Iets vriendelijk vragen (1)
 Extra helpen voor een beloning (1)
 Post its gebruiken om te plannen (1)
 Samen iets doen met de ouders (1)

5. Heb je het gevoel dat je eigen vragen voldoende aan bod kwamen of mochten komen tijdens de begeleiding?

52	Ja
1	Nee
8	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:
 Ik heb veel mogen zeggen (1)

6. Op het einde van de begeleiding werd er een eindverslag opgemaakt. Heb je de mogelijkheid gehad om het verslag te lezen en aan te vullen?

50	Ja
3	Nee
3	Ik weet het niet
5	Niet ingevuld

Opmerkingen:

7. Heb je concrete praktische/ financiële hulp gekregen (poetsen, babysitten, naar de winkel gaan, vervoer, ...)?

5	Ja
37	Nee
16	Ik weet het niet
3	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Niet nodig gehad

Zo ja, kon je jezelf hierdoor beter concentreren op de begeleiding?

8. Zijn er momenten geweest dat je twijfelde aan het nut van de begeleiding?

31	Ja
26	Nee
2	Ik weet het niet
2	Niet ingevuld

Weet je hoe dit kwam?

Kwaad / ruzie /slecht voelen (5)

Omdat het goed was (1)

Klik tussen papa en mij was er niet (1)

Omdat niet iedereen zich eraan hield (2)

Neen (3)

Intensiteit was vervelend (1)

Omdat ik te snel een volledige week terug naar school wou gaan (1)

Indien je twijfelde, kon je dit dan bespreken met je gezinsmedewerker?

19	Ja
5	Nee
7	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Zo nee, waarom niet?

Ik heb het nooit verteld (2)

9. Als je nu naar de begeleiding terugkijkt, beantwoordt CaH aan je verwachtingen?

34	De begeleiding was zoals ik verwachtte
7	Ik verwachtte iets anders
18	Ik had geen verwachtingen
2	Niet ingevuld

Indien je iets anders verwachtte, wat verwachtte je dan?

Dat ik niet meer naar papa hoefde te gaan (1)

Ik verwachtte meer last (1)

Ik wilde uit huis (1)

Alleen praten (1)

Had niet gedacht dat ze zoveel deden (1)

Ik moet naar een internaat, al gedacht in het begin (1)

Intensiever, meer hulp (1)

Praktisch:

1. Wat vond je van de mogelijkheid om iemand 24u op 24u te kunnen bereiken??

10	Heel gemakkelijk
27	Gemakkelijk
1	Moeilijk
0	Heel moeilijk
27	Ik heb nooit moeten bellen
6	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

2. Tijdens het weekend kon je beroep doen op een collega gezinsmedewerker.

7	Ik heb beroep gedaan op de collega gezinsmedewerker
51	Ik heb geen beroep gedaan op de collega gezinsmedewerker
3	Niet ingevuld

Indien ja: dit was voor mij:

Goed (3)

Om het even (3)

Opmerkingen:

/

3. Je gezinsmedewerker kwam elke dag langs. Dat vond je:

21	Te veel
35	Genoeg
2	Te weinig
3	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Soms teveel (2)

Ik geraakte geïrriteerd (1)

Er gebeurde niet veel (1)

4. Was je gezinsmedewerker er voor jou als je hem/haar nodig had?

45	Ja, altijd
8	Ja, meestal wel, soms niet
1	Nee, meestal niet, soms wel
0	Nee, nooit
7	Ik weet het niet
0	Niet ingevuld

Opmerkingen:

Gezinsmedewerker is super lief en betrouwbaar (1)

5. Het invullen van deze vragenlijst vond ik:

18	Zinvol
27	Maakt mij eigenlijk niet veel uit
9	Tijdverlies
6	Ik weet het niet
1	Niet ingevuld

Opmerkingen:

/

6. Heb je nog opmerkingen, vragen, voorstellen, ... dan mag je deze altijd hier noteren:

1	Positieve noot over gezinsmedewerker
1	Te korte begeleiding
2	Bedankt
1	Reflectie op de begeleiding

Bijlage 3: Vragenlijst Follow-up Ouders

1. Hoe vind je de situatie nu, in vergelijking met de situatie aan het begin van de begeleiding van CAH?

Veel beter	Beter	Hetzelfde	Slechter	Veel slechter	Niet ingevuld
28	35	10	4	2	0

2. Welke tips en technieken heb je nog gebruikt? Helpen ze?

7	Basistechnieken
12	Ik – boodschappen/communicatie
15	Afsprakenlijst
22	Rustig blijven / negeren
7	Consequent zijn
9	Praktische tips
6	Geen
7	Niet ingevuld

3. Welke diensten werden er tijdens de begeleiding besproken?

Diensten	Geen actie	Op de Wachtlijst	Is gestart
CLB	2	0	0
CBJ/OCJ	1	4	8
CGGZ	6	10	15
BJB	3	14	18
VAPH	0	4	2
K&G / CKG	0	0	4
CAD	1	1	3
Leefgroep/internaat	2	6	5
CAW	2	0	3
Andere	2	0	5

4. Zijn er tussen het einde van de begeleiding en vandaag nog contacten geweest met Crisishulp aan Huis?

Ja	Neen
55	24

Indien ja: In welke vorm?

Telefonisch	SMS	E-mail	Gesprek
43	18	4	27

Voldeed dit aan je verwachtingen?

Ja	Neen
48	1

Indien nee: was het een gemis en had je er nood aan?

Ja	Neen
7	7

Bijlage 4: Vragenlijst Follow-up Jongeren

1. Hoe vind je de situatie nu, in vergelijking met de situatie aan het begin van de begeleiding van CAH?

Veel beter	Beter	Hetzelfde	Slechter	Veel slechter	Niet ingevuld
10	29	4	0	2	0

2. Welke tips en technieken heb je nog gebruikt? Helpen ze?

8	Basistechnieken
4	Ik – boodschappen/communicatie
9	Afsprakenlijst
6	Rustig blijven / negeren
2	Keuzematrix
1	Veel
9	Geen
5	Niet ingevuld
1	Dingen leren aanvaarden

3. Welke diensten werden er tijdens de begeleiding besproken?

Diensten	Geen actie	Op de Wachtlijst	Is gestart
CBJ/OCJ	1	1	6
CGGZ	2	4	9
BJB	1	4	7
VAPH	0	2	0
CAD	1	0	2
Leefgroep/internaat	0	3	1
CAW	1	0	0
Andere	1	0	0

4. Zijn er tussen het einde van de begeleiding en vandaag nog contacten geweest met Crisishulp aan Huis?

Ja	Neen
23	22

Indien ja: In welke vorm?

Telefonisch	SMS	E-mail	Gesprek
8	5	1	15

Voldeed dit aan je verwachtingen?

Ja	Neen
17	2

Indien nee: was het een gemis en had je er nood aan?

Ja	Neen
1	18