

# Kwaliteitsverslag



2022

“

De strijd op zichzelf tegen de bergtop is voldoende om het hart van een mens te vullen.  
We moeten ons Sisyphus als een gelukkig mens voorstellen.

”

— Besluit van *De mythe van Sisyphus*

---

## INHOUDSOPGAVE

---

Inhoudsopgave .....	3
Afkortingen .....	5
Hoofdstuk 1: Organisatiedomeinen .....	6
1.1    Leiderschap.....	6
1.1.1    Algemene vergadering.....	6
1.1.2    Het bestuur.....	7
1.2    Beleid en strategie, personeelsbeleid en middelen en samenwerking/partnerschappen .....	8
Hoofdstuk 2: Contextbegeleiding in functie van crisis .....	13
Inleiding .....	13
2.1    Totaal jaarprestatie (kerncijfers).....	14
2.1.1    Bezetting.....	14
2.1.2    Benutting .....	16
2.2    CaH .....	17
2.2.1    Kerncijfers .....	17
2.2.2    Reflecties over de kerncijfers van CaH.....	17
2.2.3    Cliëntenfeedback t.a.v. ‘Crisishulp aan Huis basisprogramma’ .....	19
2.3    TNT?.....	20
2.3.1    Kerncijfers .....	20
2.3.2    Reflecties over de kerncijfers van TNT? .....	20
2.3.3    Cliëntenfeedback TNT? .....	21
2.4    Cl.....	21
2.4.1    Kerncijfers .....	21
2.5    Zoektocht projectmatige methodiek EXPERIMENT.....	23
2.6    Medewerkersresultaten .....	24
2.7    Maatschappijresultaten .....	26
2.8    Zelfevaluatie & planning .....	27
2.8.1    Kwaliteitszorg.....	27
2.8.2    Kernprocessen .....	29
2.8.3    Gebruikersresultaten .....	31
2.8.4    Medewerkersresultaten .....	32
2.8.5    Samenlevingsresultaten.....	33
2.8.6    Conclusie.....	33
Hoofdstuk 3: Contextbegeleiding binnen de organisatie OVBJ.....	34
Inleiding .....	34
3.1    Resultaten in BINC .....	34

3.1.1	Bezettingsgraad op basis van erkenning.....	34
3.1.2	Benutting op basis van erkenning.....	36
3.2	Interne cijfers.....	40
3.2.1	Bezetting.....	40
3.2.2	Benutting .....	41
3.2.3	Medewerkersresultaten .....	47
3.2.4	Samenlevingsresultaten.....	50
3.2.4.1	Contextbegeleiding.....	50
3.2.4.2	Positieve Heroriëntering.....	51
3.2.4.3	Dagbegeleiding in groep .....	52
3.3	Team Kort .....	53
3.3.1	Positieve heroriëntering .....	53
3.3.2	ERPP.....	59
3.3.3	Reflecties team Kort.....	68
3.4	Team Midden-West.....	69
3.4.1	Cliëntresultaten .....	69
3.4.2	Medewerkersresultaten .....	75
3.4.3	Reflecties team Midden-West .....	76
3.5	Team Noord.....	77
3.5.1	Cliëntresultaten .....	77
3.5.2	Medewerkersresultaten .....	80
3.5.3	Reflecties team Noord .....	81
3.6	Team Dagcentrum .....	83
3.6.1	Reflecties team Dagcentrum .....	83
3.7	Zelfevaluatie & planning .....	86
3.7.1	Kwaliteitszorg.....	87
3.7.2	Kernprocessen .....	89
3.7.3	Gebruikersresultaten .....	93
3.7.4	Medewerkersresultaten .....	94
3.7.5	Samenlevingsresultaten.....	95
3.7.6	Conclusie.....	96
	Hoofdstuk 4: Krachttoeren .....	97
	Bijlagen .....	98
	Bijlage 1: Team Kort tabellen effectmeting ERPP .....	98
	Bijlage 2: Jaarrapport Onthaalteam 2022 .....	100

---

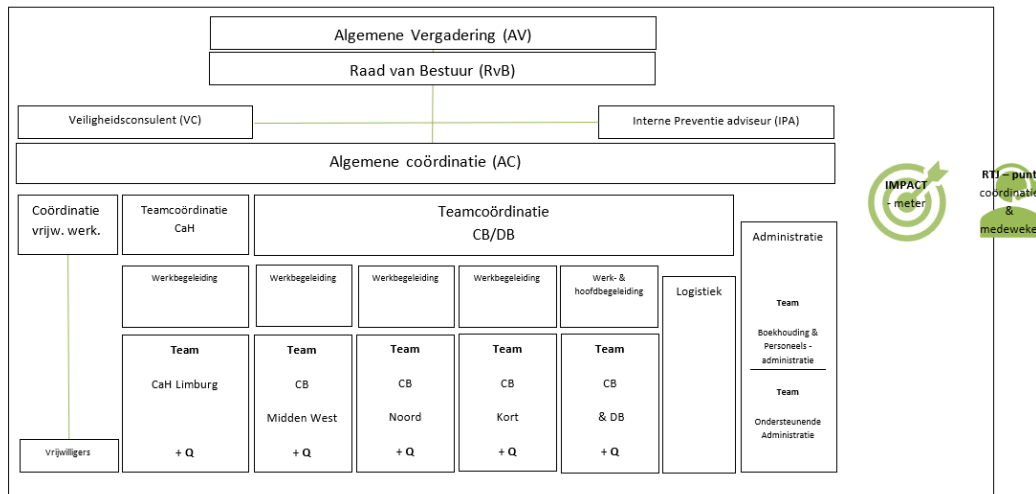
## AFKORTINGEN

---

1G1P	1Gezin-1Plan
ADV	Arbeidsduurvermindering
BINC	Begeleiding in Cijfers
BS	Breedsporig
CaH	Crisishulp aan Huis
CB	ContextBegeleiding
CBAW	ContextBegeleiding in functie van Autonom Wonen
CGG	Centra Geestelijke Gezondheidszorg
CI	CrisisInterventie
CKG	Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning
CLB	Centra voor LeerlingenBegeleiding
DAGG	Dienst Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg
DIG	Dagbegeleiding In Groep
DC	Dagcentrum
EFQM	European Foundation for Quality Management
ERPP	Emotioneel Relationeel Pedagogisch Programma
GGZ	Geestelijke GezondheidsZorg
ICT	Inhoudelijk Coördinatoren Team
IROJ	Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdhulp
KPC	Kinderpsychiatrisch Centrum
LI	Laag Intensief
LICHT	Laag Intensief Crisishulp aan Huis Traject
OCJ	OndersteuningsCentrum Jeugdzorg
OCT	Organisatorisch Coördinatoren Team
OSD	Ondersteuningscentra en Sociale Diensten van de jeugdrechtbanken
OVBJ	Organisatie Voor Bijzondere Jeugdzorg
PDCA	Plan – Do – Check – Act
Q-anker	Kwaliteitsanker
PH	Contextbegeleiding in functie van Positieve Heroriëntering
RTJ	Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp
SofS	Signs of Safety
TNT?	Terug Naar Thuis?
VAP	Vrijstelling Arbeidsprestaties
VIST	Versnelde Indicatiestelling en Toewijzing
VOB	Veiligheids Ondersteunend Beleid
VTE	Voltijds Equivalent
VTO	Vorming, Training en Opleiding

# HOOFDSTUK 1: ORGANISATIEDOMEINEN

## 1.1 Leiderschap



In 2022 waren er enkele organisatorische wijzigingen met effect op het organogram:

- In september ging een nieuw team van start (Team Traject);
- I.k.v. het onderhoud van het gebouw startte de samenwerking met een externe partner waardoor logistiek zich volledig kan richten op het dagcentrum.
- Ter ondersteuning van de dagbegeleiding in groep wordt vanuit het dagcentrum structureel samengewerkt met vrijwilligers.

### 1.1.1 Algemene vergadering

Er vonden 2 fysieke bijeenkomsten plaats.

De eerste bijeenkomst was meteen een bijzondere algemene vergadering naar aanleiding van de nodige actualisaties van de statuten. Ook een vernieuwd arbeids- en huishoudelijk reglement werd ter goedkeuring voorgelegd.

Zoals gebruikelijk werd de financiële eindbalans van 2021 belicht alsook de begroting 2022 finaal goedgekeurd. Hiermee werd ineens ook het startschot gegeven voor een ambitieus meerjarenplan, waarover later meer.

In het najaar vond de gebruikelijk tweede bijeenkomst plaats.

Traditioneel worden de grote lijnen voor de nieuwe begroting besproken, inclusief de kostenraming 2023 i.k.v. het wederom toegelichte meerjarenplan.

De jaarlijkse bevraging psychosociale risico's werd besproken op aangeven van het bestuur. Meerdere resultaten riepen vragen op en vroegen bijgevolg om verduidelijking en waar nodig actie.

Met het oog op de samenstelling van een nieuwe bestuursequipe (2023 – 2026) werd nagedacht hoe de organisatie ook in de (bestuur)structuur een maximale complementariteit kan realiseren. Vanuit de geest van de aanbevelingen voor het besturen van socialprofitorganisaties (KBS, 2010), professionalisering, blijven we hier de nodige aandacht aan schenken.

Bestuursorganen versterken met nieuwe leden ervaren we als niet evident. De bestuursinhoud is niet altijd vanzelfsprekend, actief mee besturen vraagt, onbezoldigd tijd én bij voorkeur hebben leden ook een complementair profiel.

We sluiten 2022 af met 20 leden waarvan 13 medewerkers. Dit is een vermindering van 5 leden t.o.v. 2021. Dit is een gekende beweging, te begrijpen tegen het licht van bovenstaande analyse: leden verlaten de vzw (op een positieve wijze) en er komen weinig nieuwe leden bij. Bovendien werd lidmaatschap vroeger gerealiseerd vanuit een symbolische benadering: medewerkers met 5 jaar dienstanciënniteit werden uitgenodigd tot toetreding om ook op die wijze samen de vzw te dragen.

We durven te stellen dat het symbolisch samen dragen, vervangen werd door een permanente transparantie en zowel structureel als ad hoc mogelijkheid tot participatie. Zo zijn bijvoorbeeld nagenoeg alle (ontwerp)verslagen, financiële rapportage e.d. vlot toegankelijk en zo begrijpelijk mogelijk opgesteld.

De krijtlijnen voor 2023 werden reeds opgemaakt:

- Zoals daarnet aangestipt, wordt een nieuw bestuur aangesteld voor 3 jaar;
- De begroting 2023 wordt finaal besproken alsook de afsluiting van het boekjaar 2022;
- We kijken terug op 2022 a.d.h.v. beduidende cijfers;
- De hoofdstromen van de begroting 2024 worden vastgelegd;
- Een eerste rapportage vanuit de IMPACT – meting, focus op Crisishulp aan Huis, zal voorgesteld worden.

### 1.1.2 Het bestuur

In 2022 vonden 5 bestuursbijeenkomsten plaats. De aandacht ging voornamelijk naar volgende hoofdstukken:

- Financieel beleid (o.a. inzet bestemde fondsen, begrotingskeuzes);
- Implementatie regelgeving (statuten, arbeids- & huishoudelijk reglement);
- Opvolging performantie werkingen ('oude' teams, nieuw team, onthaalteam);
- Reconversie oproep;
- Adoptie module Positieve Heroriëntering;
- Uitbouw samenwerking collega voorzieningen;
- Voorbereiding aanstelling nieuwe bestuursploeg (2023 - 2026);
- Beheer infrastructuur;
- Analyse van en reflectie op politieke en administratieve aansturing / context van de organisatie;

De reflecties en besluiten worden verder geëxpliciteerd binnen de verschillende organisatiedomeinen.

We tellen 9 bestuurders waarvan 3 personeelsleden.

De dagelijkse werking wordt aangestuurd door het Organisatorische Coördinatie Team (OCT) en bestaat uit de 2 teamcoördinatoren en de algemeen coördinator. De algemeen coördinator wordt steeds uitgenodigd maar is geen bestuurslid noch lid van de algemene vergadering. De twee teamcoördinatoren zijn wél lid van het bestuur. Hiermee werden de beslissingsbevoegdheden weloverwogen meer gedecentraliseerd. Een derde stoel is vacant voor een medewerker en werd vanuit de algemene vergadering toevertrouwd aan een personeelslid maar deze zetelt niet als vertegenwoordiger. Het veruitwendigt wél de transparantie en uitnodiging tot actief mee besturen.

De externe leden van het bestuur brengen specifieke kennis en ervaringen met zich mee uit verschillende relevante hoeken: petrochemie, onderwijs, jeugdhulp, advocatuur & architectuur. Hiermee geven we gevolg aan de aanbevelingen voor het besturen van socialprofitorganisaties en ervaren we bovenal de effectiviteit. Zo geniet de dagelijkse werking: een externe toetssteen (vermijden tunnelvisie), niet voor de hand liggende kennis (directie hoeft niet alles te weten, op te zoeken), een neutraal burgerperspectief op onze dienstverlening etc.

In 2023 voorzien we om bovenstaande richting aan te houden weliswaar met een nieuwe bestuursploeg. Het nieuwe bestuur zal zich dan ook het komende jaar minimaal buigen over de aangehaalde besognes.

## 1.2 Beleid en strategie, personeelsbeleid en middelen en samenwerking/partnerschappen

Sinds het kwaliteitsverslag van 2017 beschrijven we onze werkcontext elk jaar als 'VUCA'. Een werkveld gekenmerkt door snelle veranderingen (Volatile), een grote onvoorspelbaarheid van situaties en daarmee toenemende onzekerheid (Uncertain), een veelheid aan partijen met tegengestelde belangen, zonder samenhang of eenduidige oplossingen (Complex) en onduidelijkheid over de samenhang tussen mogelijke oorzaken en gevolgen en geen gezamenlijk beeld van de werkelijkheid (Ambiguous)<sup>1</sup>.

Binnen bovenstaande werkcontextanalyse zien we verantwoordelijk(en)/verantwoordelijkheden en bijhorende uitdagingen. We definiëren drie hoofdactoren: de wetgever, de uitvoerder (administratie en voorzieningen) en de burger.

De 'wetgever' definiëren we als het bestaande kader en het politieke gesternte. De realiteit vertelt dat dit een complex en vaak labiel domein is met een grote invloedssfeer. Denk bijvoorbeeld aan:

- Steekvlampolitiek, -beleid<sup>2</sup> waarbij de wetgever na onvoldoende analyse en reflectie reageert op een incident dat de publieke opinie flink heeft beroerd: op een moment dat het stof nog neerddarrelt, liggen bijsturingen op tafel. Steekvlambeleid vertoont niet zelden hiaten, waardoor er achteraf reparatie nodig is.
- Onvoorzien ministeriële wissels (bv. n.a.v. ontslag Beke).
- Politiek klimaat (bv. verstandhouding binnen Vlaamse regering).
- De shift naar 'lokaliteit'.

Bovendien realiseren we ons dat beleid binnen dit domein finaal tot stand komt vanuit een politieke besluitvorming. Dit impliceert dat een beslissing een resultaat is van wat voor iedereen/een meerderheid goed is en dat dit niet automatisch samenvalt met wat juist is.

De 'uitvoerder' verzamelt de verschillende administraties (o.a. agentschap Opgroeien) en het maatschappelijke middenveld (o.a. voorzieningen & belangengroepen). De uitvoerders hebben allen een eigen, specifieke finaliteit maar zijn actief binnen eenzelfde speelveld. Ook hier ervaren we hindernissen / uitdagingen in het realiseren van een performante jeugdhulp. Exemplarisch denken we aan:

- Het disfunctioneren van Agentschappen en voorzieningen (door o.a. reorganisatie, machtsissues, discrepantie tussen ambities en mogelijkheden, personeelsissues).
- Onenigheid binnen en tussen sectoren.

---

<sup>1</sup> DE WAAL, V., Interprofessioneel werken en innoveren in teams samenwerking in nieuwe praktijken, Coutinho, 2018, 344 pagina's.

<sup>2</sup> Vrij naar: Vlaanderen. Woorden van de week. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van <https://www.vlaanderen.be/taaladvies/woorden-van-de-week/steekvlampolitiek>



Tot slot stippen we 'de burger' aan. We mogen niet vergeten dat deze groep bestaat uit zeer diverse leden. Specifiek voor ons werkveld spreken we bijvoorbeeld over 'ouders' en 'jongeren', wat wederom een tekort schietende verzamelbenadering is. Bovendien insinueert elke verzamelbenadering dat de desbetreffende groep eenzelfde nood / behoefte / mening heeft wat pertinent onwaar is. Bovendien zijn er oneindig veel combinatiemogelijkheden én is er een grote gradatie aan veranderlijkheid. Participatie vanuit de burger is de standaardovertuiging maar gaat gepaard met eenzelfde complex spanningsveld tussen goed en juist.

De beschreven complexiteit vraagt om duiding: hoe ga je als organisatie hiermee om? We vinden houvast in de politiserende opdracht van het sociaal werk toegepast vanuit ons kompas. Ons organisatie eigen kompas wordt dadelijk verduidelijkt en geïllustreerd.

Sinds 2022 spreken we explicieter over onze politiserende opdracht. Deze benadering biedt een gepast kader aan de keuzes die we als organisatie maken. We beschouwen politiseren tot onze verantwoordelijkheid en leveren hierdoor een bijdrage aan het signaleren en mogelijk ook aanpakken van structurele drempels die vooral mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie treffen.



## Opdracht centraal

Onze bestaansreden is een antwoord bieden ten aanzien van een maatschappelijke nood. In welke mate we tegemoetkomen aan de, per erkenning toegekende, verwachtingen is dan ook een essentiële graadmeter.

Ook in 2022 werden meer gezinnen door onze diensten verder geholpen dan verwacht, en gefinancierd, vanuit het Agentschap Opgroeien. Vanuit het centraal stellen van onze opdracht, realiseren we dit jaar na jaar. De behaalde resultaten zijn noch toeval noch een evidentie. Het is opnieuw de kers op de taart voor de optelsom van vele kleine en grote uiteenlopende acties binnen de ganse organisatie.

We werpen exemplarisch graag even een blik achter de schermen binnen de crisiswerking. In samenspraak met het crisismeldpunt en op basis van de nodenanalyse van de voorbije jaren zorgen we ervoor dat het aanbod mooi gespreid wordt over het ganse kalenderjaar. Uiteraard laat de realiteit zich zelden vangen door een planning en dient er bijgevolg ook flexibiliteit ingebouwd te worden om de kans tot anticiperen op logische fluctuaties mogelijk te maken. Het team stelt zich dan ook in om enerzijds de planning te realiseren én anderzijds wendbaar te blijven t.a.v. de realiteit. Vanuit de organisatie is het de uitdaging om een ondersteunend kader hiertoe te creëren alsook proactief te anticiperen zowel binnen als buiten de organisatie.

Bij de contextteams zien we tevens meerzijdige acties om zo performant mogelijk voor de dag te komen. Stabiele en kundige teams zijn essentieel om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden mét werkbare doorstroom. Wanneer dit gepaard gaat met een weloverwogen onthaal – en wachtbeheer zien we sterke bezettingscijfers, goede opstartresultaten én dalende wachttijden.

Een laatste relevante duiding halen we graag uit de onthaalwerking. De focus op onze opdracht leidde tot het verbreden én verdiepen van ‘Onthaal’ als essentieel kernproces.

De verbreding gebeurde meerzijdig. Onthaal werd niet langer gekoppeld aan de opstartfase van een begeleiding maar aan het eerste contact. Daarnaast werd de nood geledigd om een accuraat zicht te hebben op de omvang van onze opdracht, alsook de gedeelde verantwoordelijkheid met collega voorzieningen ten aanzien van deze gemeenschappelijke opdracht, structureel te realiseren.

De verdieping van het eerste contact gebeurde tevens in meerdere dimensies. Zo wordt enerzijds de verdieping gerealiseerd door de intentie om de kern van het hulpverzoek zichtbaar en bespreekbaar te maken en anderzijds eventueel inhoudelijke wenselijke antwoorden ten aanzien van de kern breder te exploreren dan het, klassieke / ‘old school’, professionele ‘aanbod denken’.

Deze innovaties richten zich rechtstreeks op de opdracht en generen zowel op korte, middellange als lange termijn een kwaliteitsverhoging.

Overschouwend zie je meteen dat een, op het eerste zicht simpele, marsrichting ‘opdracht centraal’ uiterst gelaagd benaderd kan worden. We kiezen bewust voor deze benadering zowel intern als extern, zowel inhoudelijk als organisatorisch.

## **Optimaal arbeidskader**

Om onze uitdagende opdrachten elke dag opnieuw kwaliteitsvol uit te voeren, is een diverse groep van gelukkige medewerkers onontbeerlijk. Als werkgever dragen we hierin mee verantwoordelijkheid.

Een voor de hand liggende, doch niet evidente, krachtlijn is de intentie om steeds conform de minimale wettelijke bepalingen samen te werken. Dit betekent enerzijds dat we (zowel werkgever als werknemer) soms moeten omgaan met een opgelegde logica waarin we ons niet altijd kunnen vinden. Anderzijds vraagt dit ook een permanente alerte blik ‘naar buiten’ om op die manier tijdig te kunnen anticiperen op wettelijke bijsturingen.

Er is een geëxpliciteerd personeelsbeleid (gestoeld op de arbeids A’s: arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud, arbeidsorganisatie, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden) dat mede onder impuls van jaarlijkse medewerkersbevragingen geactualiseerd kan worden.

Concreet vanuit 2022 worden enkele acties ingegeven uit deze windrichting:

- Het structureel telewerk (met vergoeding) werd opnieuw gerealiseerd en tevens in het najaar (mits enkele kleine bijsturingen) goedgekeurd voor 2023.
- Gekoppeld aan de jaarlijkse medische onderzoeken werd opnieuw een gratis griepvaccin aangeboden.
- Er waren meerdere (franchise) tegemoetkomingen n.a.v. blikshade incidenten tijdens dienstverplaatsingen.
- Is het mogelijk om jaarlijks tot drie ziekte dagen zonder ziekteattest te melden.
- De jaarlijkse medewerkersbevraging (uitgevoerd door de interne preventie adviseur) werd besproken op zowel de algemene vergadering, het bestuur als de afzonderlijke teams.

Zoals indirect meegegeven bij aanvang, is het duidelijk dat ook ‘optimaal arbeidskader’ niet volledig in eigen regie mogelijk is. Ook hier blijft een externe afhankelijkheid. Denk maar aan wetwijzigingen maar ook aan de situatie op de arbeidsmarkt. Zoals in eerdere edities van het kwaliteitsverslag beschreven,

werd de huidige krapte op de arbeidsmarkt reeds langer voorzien. In de zoektocht naar een performante oplossing, werd eerder geëxperimenteerd met 'vlinders'. Er werden extra medewerkers in dienst genomen om vanuit een flexibele jobomschrijving een deelwerking te versterken. De positieve ervaringen werden geborgen en leiden mee tot een opschaling vanaf september 2022 ('trajectteam').

Specifiek in 2022:

- Zien we eerder een beperkt volume aan ziekte-uren;
- Kozen twee begeleiders voor een nieuwe uitdaging buiten onze organisatie;
- Werd in onderling overleg de samenwerking met een logistiek medewerker stopgezet.

## **Gezond financieel beleid**

Ook in 2022 wordt het gezond financieel beleid gevoerd alsook een dito financiële voorbereiding voor 2023. 'Een gezond financieel beleid' klinkt logisch maar hoe dient dit geïnterpreteerd te worden? Wat betekent gezond precies?

Het bestuur beschouwt het financieel beleid 'gezond' wanneer de middelen duurzaam en maximaal worden aangewend om de missie en visie te realiseren, in essentie het begeleiden van gezinnen. Deze beleidslijn is ook onmiskenbaar zichtbaar in het kompas maar onderscheid zich als een aparte toetssteen omwille van het duurzame aspect.

## **Organisatie in verbinding**

Voor een organisatie, met een maatschappelijke verantwoordelijkheid, is 'in verbinding' staan onontbeerlijk. Mede op die manier kan permanent, kritisch en scherp afgetoetst worden in welke mate strategieën handzaam zijn en alzo doelen gerealiseerd worden. Dit inzicht leidt er ook toe dat samenwerken niet gezien wordt als een 'extra' opdracht maar net als een hoofdopdracht waarop onze voorziening zich dient te organiseren.

Terugblikkend mogen we stellen dat we ook in 2022 sterk in verbinding gingen. Er zijn sectorale (o.a. Limburgs Platform Jeugdhulp, werkgroep vorming & kwaliteit), intersectorale (o.a. IROJ, kerngroep crisis, RTJ en jongvolwassenen) en werkvorm specifieke (o.a. CaH coördinatoren overleg Vlaanderen, COBAL, PH Vlaanderen) engagementen maar ook stevige deelname aan netwerken (o.a. onthaalwerking, Gezin Centraal, 1sGEZIND, Plantrekkers).

In 2022 werd werk gemaakt van een stakeholdersanalyse door de kerngroep Kwaliteit. De oefening werd ter harte genomen vanuit een organisatieperspectief (dus niet vanuit casuïstiek). Een opvallende vaststelling is de prominente rol van 'netwerken' daar waar vroeger eerder individuele diensten (bv. OSD) en organisaties (bv. sectorgenoten) de dans leidden. Deze shift maakt het er niet gemakkelijker op. 'Netwerken' blijken immers moeilijke gesprekspartners: het zijn geen formele organisaties zelfs geen feitelijke verenigingen én bovendien maak je veelal ook deel uit van het desbetreffende netwerk. In de praktijk kennen de huidige netwerken ook weinig tot geen formeel, voorspelbaar of betrouwbaar management. Deze realiteit voedt uiteraard het VUCA-aspect van het werkveld.

## Reflectie

Het mag duidelijk zijn dat er eigenlijk zelden of nooit slechts vanuit één oriëntatierichting gewerkt wordt. Het is steeds een afweging maken op basis van de vier pijlers en zoveel mogelijk pro's formuleren bij iedere dimensie.

Illustratief kunnen we dit even duiden aan de hand van de eerder beschreven opstart van het trajectteam.



---

## HOOFDSTUK 2: CONTEXTBEGELEIDING IN FUNCTIE VAN CRISIS

---

### Inleiding

Het crisisteam biedt hulp in de volledige provincie Limburg. Elke aanmelding gebeurt via het crisismeldpunt-18 Limburg. Afhankelijk van de hulpvraag wordt de gepaste methodiek ingezet. Er worden 3 specifieke crisismethodieken aangeboden, telkens vertrekkend vanuit een crisis.

- Crisishulp aan Huis (afgekort als CaH): gaat samen met het gezin in crisis op zoek naar krachten en antwoorden op de moeilijkheden thuis zodat er geen uithuisplaatsing dient te gebeuren. Dit betekent dat het gezin op een andere manier leert omgaan met elkaar en de moeilijke gezinssituaties, zodat ze als gezin verder kunnen. In uitzonderlijke gevallen werken we uithuisplaatsingsaanvaardend.
- Terug naar Thuis? (afgekort als TNT?): vertrekt vanuit twee locaties en crisis. A.d.h.v. gesprekken wordt er samen met het gezin bekeken of terug naar huis werken een optie is. Zo ja, op welke manier dit het best gebeurt en zo nee, wat de alternatieven zijn. Een TNT? duurt een week en kan met een week verlengd worden indien dit wenselijk is.
- Crisisinterventie (afgekort als CI): legt gedurende maximum drie werkdagen de focus op vraagverheldering, veiligheid en rust.

De projectmatige methodiek LICHT, die opstartte in 2019 n.a.v. een uitbreiding, kende in 2022 zijn vervolg. Echter met een lichte wijziging qua inhoud. We kregen namelijk van onze samenwerkingspartner, CPL-18, de feedback dat de methodieken LICHT of CaH té specifiek zijn voor bepaalde hulpvragen van gezinnen. Na een gezamenlijk overleg over hoe een meer wenselijke methodiek er dan wel uit zou kunnen zien binnen crisis, werd afgesproken om LICHT te plaatsen onder de noemer EXPERIMENT. Onder de paraplu experiment schuilt een LICHT begeleiding en is er ook ruimte voor een begeleiding geheel op maat van de hulpvraag en zonder ons pedagogisch profiel uit het oog te verliezen.

- Laag Intensief Crisishulp aan Huis Traject (afgekort als LICHT): zo kort als mogelijk en zolang als nodig met een beperking van 10 weken aan de slag gaan met de focus op netwerk- en krachtgericht werken.
- Experimenten: deze hebben als doel een antwoord te bieden op de nood van een gezin in crisis waarop alle bestaande methodieken geen passend antwoord lijken te kunnen bieden.

De implementatie van beide experimentele methodieken, maakt het lezen van de resultaten mogelijk iets complexer en vraagt aandacht bij het vergelijken met voorgaande jaren.

Voor we dieper ingaan op de jaarrealisaties van het crisisteam, stippen we graag aan dat het crisisteam elk kwartaal terugkijkt op zijn jongste realisaties. De jaarresultaten zijn dan ook een optelsom van de 4 kwartalen van 2022. Voor dit team is er een 'jaartarget'. Per kwartaal een stand van zaken opmaken, is helpend. Mede op die manier wordt de wisselende dagelijkse praktijk in perspectief geplaatst, blijft de planning getoetst aan de reële noden en de jaardoelstellingen, wordt tijdig geanticipeerd m.b.t. personeelsinzet, komt werklust en -kracht objectief in beeld, etc.

Aansluitend op de jaarresultaten belichten we de verschillende methodieken (CaH, TNT?, CI & LICHT) om vervolgens conclusies te destilleren uit alle cliëntresultaten. Medewerkers- & maatschappijresultaten maken het resultatenplaatje compleet. Afsluitend wordt de zelfevaluatie gebracht en de planning voor 2023.

## 2.1 Totaal jaarprestatie (kerncijfers)

### 2.1.1 Bezetting

Bezettingresultaten kunnen op verschillende manieren berekend en bijgevolg bekeken worden. Wij opteren voor 2 invalshoeken.

De eerste invalshoek belicht het aantal begeleidingsdagen. Onze erkenning wordt uitgedrukt in aantal gezinnen (78) die gebruik maken van het Crisishulp aan Huis programma. Op die manier kunnen we gemakkelijk berekenen wat onze theoretische jaarcapaciteit is wat begeleidingsdagen betreft. Vanuit deze invalshoek bekijken we dan ook hoe de theorie vorm krijgt in de praktijk.

Het Overheidsperspectief heeft een wijziging gekend in 2021. Vanaf dan worden er punten toegekend per gestarte week in een begeleiding. Dit geldt voor de methodieken Contextbegeleiding in functie van crisis (CaH) en Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt). Voor de CI methodiek blijft de puntentelling ongewijzigd.

Door deze wijziging kunnen we opmerken dat beide invalshoeken cijfermatig dicht bij elkaar komen te liggen. Toch kiezen we ervoor om ze naast elkaar te bekijken zodat we zicht blijven hebben op het verschil tussen de puntenbezetting en de inzet van begeleidingsdagen in gezinnen.

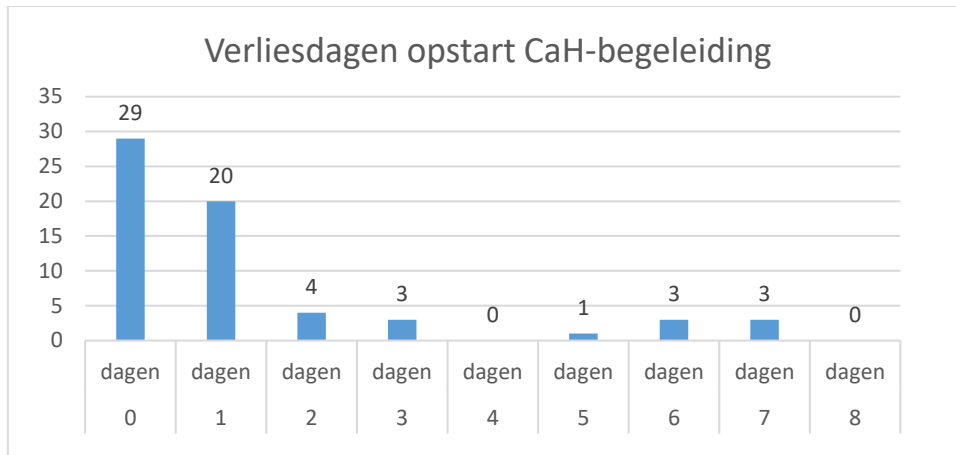
Cijfers 2022	Begeleidingen	Punten	Begeleidingsdagen
Crisishulp aan Huis	65	508	1777
TNT?/crisisbegeleiding 1 week	3	6	21
TNT?/crisisbegeleiding 2 weken	10	40	133
TNT?/crisisbegeleiding 3 weken	2	12	25
TNT?/crisisbegeleiding 4 weken	4	32	77
Crisisinterventie	21	63	62

Totalen	
Totaal aantal dossiers (begeleidingen)	105
Totaal bezettingscijfer (o.b.v. som punten; module & erkenning)	661 (106%)
Totaal aantal begeleidingsdagen	2095 (96%)

Er is een lichte stijging o.b.v. dossiers t.o.v. 2021. Het crisisteam begeleidde 14 gezinnen met de Terug Naar Thuis? methodiek en 5 gezinnen met de experimentele methodiek dit is een status quo met 2021. Bij CaH is er een daling van 1 dossier en bij crisisinterventie tekenden we een stijging op van 3 begeleidingen. Deze fluctuatie geeft het typerend karakter weer van een crisiswerking. Ondanks het hoge bezettingscijfer willen we blijven kijken hoe we de verliesdagen <sup>3</sup>kunnen ombouwen naar winstdagen. In onderstaande grafieken zoomen we in op de verliesdagen per werkvorm.

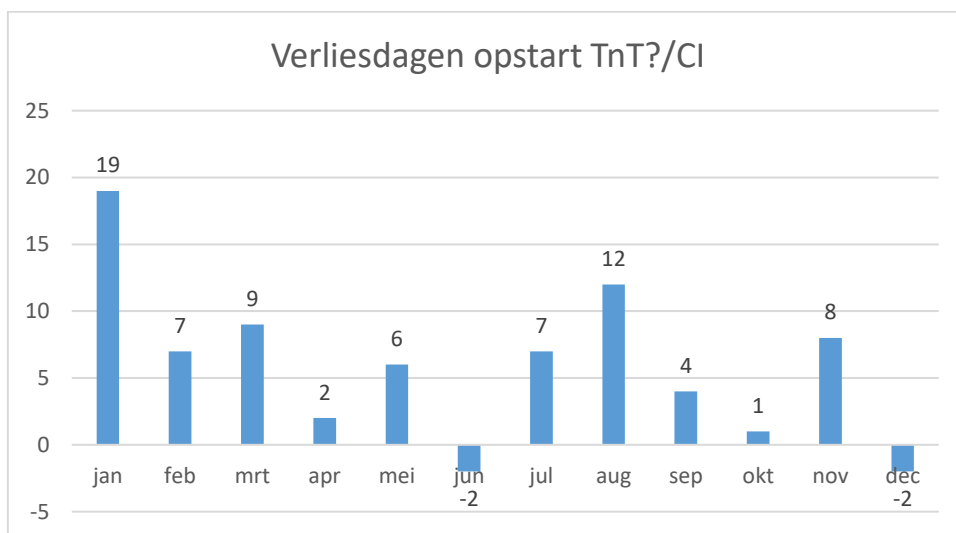
---

<sup>3</sup> Dagen waarop een medewerker paraat staat om een begeleiding op te starten en er geen begeleidingen worden aangemeld.



Zoals u in bovenstaande grafiek kan zien, tellen we 61 verliesdagen die gekoppeld zijn aan een CaH-opstart. We rekenen vanaf 2 dagen verlies daar dag 0 en 1 nog een opstart kent binnen de 24u, wat ons streefdoel is.

Als we enerzijds 61 verliesdagen strak bekijken zijn het 2 CaH-begeleidingen die we hiermee verliezen; anderzijds geeft dit de gekende fluctuatie die een crisisdienst met zich meebrengt goed weer.



Ook hier tekenen we 71 verliesdagen op. Wat een stijging betekent t.o.v. 2021 (62).

Als team gaan we zo flexibel mogelijk om met de werkplanning om verliesdagen te compenseren. Er kan steeds de vraag gesteld worden om iets "extra" op te nemen. 14 keer werd in 2022 dergelijke vraag gesteld waarbij 6 keer kon ingegaan worden op het verzoek (2 TNT?'s, 4 CI's).

Hoe kunnen we deze verliesdagen vermijden?

Al deze cijfers vragen om afstemming met de partners van het crisisnetwerk. Een structurelere samenwerking met partners die ook verantwoordelijk zijn om crisisbegeleidingen te dragen, dringt zich op. Dit op zowel organisatorisch als inhoudelijk vlak met als doel, positieve stappen te kunnen zetten in het beantwoorden van de noden van alle gezinnen.

Naast de verliesdagen bestaan er ook momenten wanneer er geen antwoord kan geboden worden op een prangende crisissituatie; dit zijn cijfers van de crisisbegeleidingen vanuit de verschillende sectoren over heel de provincie Limburg.

Contextbegeleiding in functie van crisis (Crisishulp aan Huis)	15
Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)	61
Crisisinterventie (op verwijzing crisismeldpunt)	6

Aangezien bovenstaande cijfers over unieke trajecten gaan, kunnen we stellen dat 82 keer niet de meest gepaste hulp kon aangeboden worden. Dit aantal valt ons op en willen we zeker niet loslaten in 2023.

## 2.1.2 Benutting

Net zoals bij de bezetting, bekijken we bij benutting wat de theoretische capaciteit is. I.p.v. dagen, rekenen we hier in contacturen. Het programma Crisishulp aan Huis heeft een richtinggevende standaard waarbij sprake is van minimaal 24 contacturen per begeleiding. Deze ondergrens wordt gebruikt bij het berekenen van de jaarcapaciteit. Wanneer we de praktijk belichten dien je dan ook rekening te houden met deze theoretische onderbouwing. Het bekijken van de benutting vanuit dit perspectief, vinden we zinvol: hoeveel contact hebben we met gezinnen? Zijn we gemiddeld genomen programma trouw? Welke intensiteit is realistisch, naast de standaard van minimum 24u? etc.

	Aantal begeleidingen	Aantal effectieve contacturen
<b>Gestart in 2020 afgerond in 2021</b>		
CaH (28d)	1	8
CI (3d)	1	0,4
<b>Gestart en afgerond in 2022</b>		
CaH (28d)	63	1515
CI (3d)	21	103
TNT? (10d)	14	173
LICHT (28d + 42d)	4	97
<b>Gestart in 2022 afgerond in 2023</b>		
CaH	2	33
LICHT (28d+42d)	1	9
<b>Totaal</b>		<b>1938</b>
<b>% jaarresultaat</b>		<b>104%</b>

Het benuttingspercentage kent een lichte daling t.o.v. de 108% in 2021. We behalen het streefdoel van de standaard intensiteit.

Strookt deze intensiteit nog met de maatschappelijke realiteit? Het programma van Families First is al een hele tijd geleden ontwikkeld en als dienst gaan we na hoe we het programma kunnen actualiseren o.b.v. de huidige maatschappelijke tendensen (netwerkversterkend werken, eigenaarschap...). Verschillende standaards/indicatoren nemen we onder de loep: intensiteit, permanentie, duur... We zijn reeds gestart met experimentele begeleidingen. Op die manier voedt de praktijk mee waar en hoe de standaards kunnen evolueren.



## 2.2 CaH

### 2.2.1 Kerncijfers

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal dossiers	63	74	69	66	65
Aantal contacturen	1551	1848.5	1540	1703	1556
Aantal begeleidingsdagen	1703	2034	1847	1863	1777
<b>Opstart</b> (max. 24u na aanmelding)	94% 59/63	97% 71/74	90% 62/69	94% 62/66	94% 61/65
<b>Intensiteit begeleiding</b> (min. 24u contact met gezin)	24u37min	25u51min	22u45min	25u43min	23u56min
<b>Bijkomend overleg</b> (8u)	10u12 min	9u24min*	9u14min	9u01min	8u35min
<b>Duur</b> (28 dagen)	89% 56/63	85% 63/74	83% 57/69	95% 63/66	97% 63/65
Verlengingen	3%(2/63)	7%(5/74)	7% (5/69)	3%(2/66)	0% (0/65)
Vroegtijdig gestopte	8%(5/63)	8%(6/74)	10%(7/69)	2%(1/66)	3% (2/65)
<b>Uithuisplaatsing vermijden</b> (Situatie bij follow-up)	88% thuis**	95% thuis**	93% thuis**	89%** thuis	89%** thuis
<b>Nazorg</b>	43% (27/63) 47%(27/58)**	37% (27/74) 40% (27/68)**	35% (24/69) 39%(24/62)	41%(27/66) 42%(27/65)	55% (36/65) 57%(36/63)

\* Door herberekening aangepast getal

\*\* Rekening houdend met vroeg gestopte begeleidingen.

### 2.2.2 Reflecties over de kerncijfers van CaH

Het afgelopen jaar werd er nog bewuster ingezet op maatwerk en dat heeft een effect op de intensiteit. Concreet deden we dit door gepast rekening te houden met:

- De gezinssamenstelling (bv. éénoudergezin, 1 of 4 kinderen, nieuw-samengesteld gezin);
- De complexiteit van hun leefsituatie (bv. vechtscheiding, kindfactoren, ouderproblematieken, weerstand, mentale beperktheid...);
- De leefsituatie (bv. armer, rijker, netwerkmarm, netwerkkrijg, ...);
- Het 'crisisgehalte' en doelen die schipperen tussen bv. 'help ik krijg mijn kind niet in bed' of 'help mijn kind is agressief en gaat niet naar school' ...

M.a.w. we speelden meer in de discretionaire ruimte binnen de werkvorm CaH. Dit gebeurt doordacht in het belang van de gezinnen en in overleg met het team en werkbegeleider.

Dit jaar waren er voor het eerst in jaren geen verlengingen maar we zien daartegenover wel een fikse stijging van nazorg. Meer dan de helft van onze gezinnen voorzagen we van nazorg waarbij het merendeel zelfs aan huis nazorg genoot.

Een belangrijke pijler binnen ons pedagogisch profiel is het krachtgericht werken. We kunnen ons afvragen of de hoge nazorgcijfers en het bijna altijd adviseren van vervolghulp niet in schril contrast staat met het krachtgericht werken in de praktijk? Enkele 'goede redenen' voor nazorg en vervolghulpvoorstellen zijn:

- Het gezin heeft te weinig zelfvertrouwen en is bang om bruusk losgelaten te worden na zo'n intensieve begeleidingsperiode.
- We ervaren een gebrek aan ondersteunend netwerk in het gezin.
- Ten slotte kijken we ook naar (andere) professionelen/samenwerkingsverbanden. Neemt de verwijzer een eerder passieve houding aan? Werd nazorg ingezet om een zorgzame overdracht

tussen hulpverleners te faciliteren? Of was er enkele weken na het afsluiten van de CaH nog een netwerkoverleg gepland?

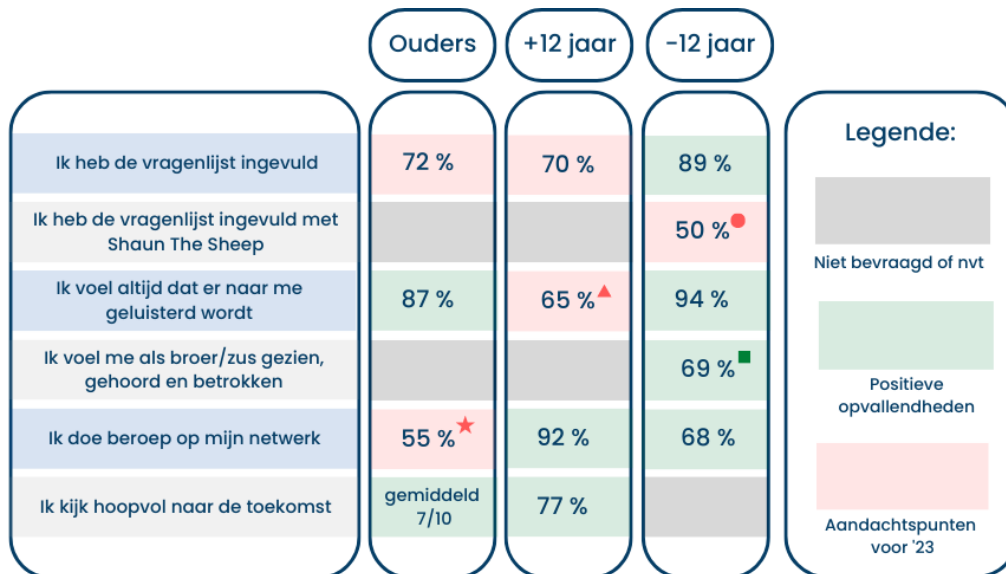
We stellen ons dan ook de vraag of we het netwerk wel voldoende betrekken en hoe we gezinnen meer zelfvertrouwen kunnen geven.

We denken als team na over volgende vragen in 2023:

- Is er een verband tussen verlengingen en nazorg? M.a.w. als we zouden durven verlengen in bepaalde gezinnen wanneer doelen nog niet of onvoldoende bereikt zijn, technieken nog niet of onvoldoende geïntegreerd zijn of het zelfvertrouwen van in een gezin nog wat meer opgekrikt moet worden... zou nazorg dan minder of niet meer nodig zijn? De cijfers van voorgaande jaren voeden alvast deze hypothese.
- En wat als we de pijler 'netwerk' sterker faciliteren? Wanneer we in de toekomst nog consequenter het netwerk inschakelen en integreren in onze trajecten als protectieve factor voor gezinnen, welk effect zal dit dan hebben op ons nazorggedachtengoed en op verlengingen? Gaan ze nog bestaan of gaan ze anders ingevuld worden?

## 2.2.3 Cliëntenfeedback t.a.v. 'Crisishulp aan Huis basisprogramma'

In 2022 kregen ook 'vroeg gestopte begeleidingen' een vragenlijst bij het beëindigen van een begeleiding. Een verbeteractie van vorig jaar omdat we alle feedback waardevol vinden.



### Toelichting:

- Het afgelopen jaar werd er regelmatig aangemoedigd om met Shaun The Sheep (een tool voor -12 jarige) aan de slag te gaan. We zien dat het nog steeds beter kan. We moeten er aandacht voor blijven hebben.
- ▲ We zijn geraakt door het feit dat de +12j zich niet voldoende gehoord voelen door ons. We zien dit als een actiepoint en gaan mogelijke hypothesen onderzoeken.
- We hadden er meer aandacht voor in 2022 door brussen van in het begin mee te nemen in het kader van CaH, met mooi resultaat.
- ★ Jonge kinderen (-12j) doen vooral beroep op hun familiaal netwerk (ouders, grootouders), terwijl jongeren eerder op hun vrienden leunen. Ouders geven helaas aan minder gebruik te maken van het netwerk. Dit nemen we mee als actiepoint voor 2023.

### Follow-up (FU)

4 à 6 weken na het beëindigen van de begeleiding vindt er een follow-up-gesprek plaats. Dan gaat de gezinsmedewerker nog een laatste keer bij het gezin langs om enerzijds na te gaan hoe de situatie op dat moment verloopt en anderzijds om na te gaan of eventuele vervolghulpplustes zijn geïnstalleerd. Altijd fijn en erkentelijk voor de werkvorm en crisismedewerkers om te horen dat 92% van de opvoedingsverantwoordelijken en maar liefst 74% van de jongeren (vorig jaar amper 42%) aangeven nog gebruik te maken van de aangeleerde technieken 4 tot 6 weken na begeleidingsafsluiting!

55% van de ouders geeft aan dat ze bij het einde van de begeleiding nog beroep hebben gedaan op het netwerk. Dit blijft bij de FU ongeveer hetzelfde (54%). Bij de jongeren zien we wel een sterke daling in het beroep doen op netwerk. Bij het begeleidingseinde deed maar liefst 92% van de jongeren beroep op hun netwerk; dit cijfer daalt bij de FU naar 48%. Mogelijke hypothesen zijn volgens ons: minder waarheidsgetrouw antwoordpatroon van de jongeren en hogere wisselvalligheid in vriendschappen bij jongeren.

In 2022 namen we ons voor om er meer aandacht voor te hebben om de FU zo te plannen zodat de aangemelde jongeren de mogelijkheid hadden om deel te nemen aan dat allerlaatste gesprek. 6 van de 65 aangemelde jongeren vulden geen FU lijst in omdat ze niet aanwezig waren en 12 van de 65 aangemelde jongeren waren te jong om een FU bij af te nemen. Dit is een verbetering t.o.v. 2021.

## 2.3 TNT?

### 2.3.1 Kerncijfers

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal dossiers	21	19	14	16	14
Aantal contacturen	225	180	161	189	173
Aantal begeleidingsdagen	200	188	171	199	171
Opstart (max. 24u na aanmelding)	19/21 90%	17/19 89%	13/14 93%	12/16 75%	10/14 71%
Gemiddelde duur begeleiding	9d	10d	12d	12d	10d
Intensiteit begeleiding (gem. contacturen met gezin)	10u43	10u10	11u30	11u56	12u20
Bijkomend overleg	5u23	4u38	6u18	5u45	8u10
Terug naar Thuis? kunnen realiseren	16/21 76%	12/19 63%	8/14 57%	7/16 44%	4/14 29%

### 2.3.2 Reflecties over de kerncijfers van TNT?

Is een terugkeer naar huis mogelijk? Vanuit deze vraag gaan we met een terug naar thuis?- begeleiding op weg met het gezin. Een schets van de bereikte jongeren van de TNT?-begeleidingen in 2022: 13 pubers (14-17 jarigen) en 1 kleuter (5j) waarvan 5 meisjes en 9 jongens. Opvallend is dat 50% van de begeleide jongeren een andere origine hebben. We horen dat het geen evidentie is voor hen om in de Westerse samenleving te staan en daarbij rekening te houden en te leven volgens de waarden en normen van hun ouders en hun cultuur. Die botsing zorgde meermaals voor een afstand en disconnectie tussen ouders en kind.

Het is opmerkelijk dat er **minder begeleidingsdagen in het gezin zijn en toch meer contacturen**. Het lijkt contradictoerisch en het is te verklaren doordat we inzetten op het spreken van meerdere personen per dag om het vraagteken binnen de week duidelijk te krijgen. Naar ons aanvoelen is dit wel nodig in deze werkvorm.

**Hebben we een terug naar thuis kunnen realiseren?** De cijfers vragen wat kadering. Van de 14 minderjarigen zijn er 5 gestart in crisisopname en 9 vanuit eigen netwerk.

Wanneer de TNT? start in crisisopname, merken we dat het thema vaker te maken heeft met onveiligheid (fysieke onveiligheid, drugs, bescherming tegen jongerenbende...) wat resulteerde in 5 jongeren die in opname bleven met oog op doorstroom naar een leefgroep.

Wanneer de TNT? start vanuit het netwerk, liggen er meer kansen en openingen om de jongere terug naar de thuiscontext te begeleiden. Van deze 9 minderjarigen zijn er 4 (44%) terug naar huis kunnen keren en 4 (44%) zijn er in hun eigen netwerk kunnen blijven met behoud van contact met de ouders. Deze 4 jongeren en hun context hadden meer tijd nodig om het vertrouwen terug te herstellen. 1 (12%) jongere is naar een crisisbed met begeleiding gegaan, omwille van onveiligheid, om van hieruit terug naar huis te werken. We zetten erg in op het netwerkgericht werken en voor ons mag het zeker een trend worden, nl. liever in het netwerk dan in een neutraal bed.

Er is een sterke stijging te zien in de uren van **het bijkomend overleg**. Bij nader onderzoek heeft dit betrekking op extern overleg, meer bepaald de gezinscontext. Als een TNT? start vanuit een crisisbed wordt er steeds een regie-overleg georganiseerd na een week om alle partijen samen rond de tafel te zetten voor het verdere plan. Dit is een meerwaarde om nauw samen te werken.

### 2.3.3 Cliëntenfeedback TNT?

Als we de feedback van de ouders, netwerk en de jongeren analyseren, merken we dat een sterkere onderlinge communicatie als reden naar voor wordt geschoven dat het beter gaat. De ouders en de minderjarigen nemen zelf contact op met hun netwerk en dat zien we ook terugkomen in het traject dat gelopen wordt tijdens een TNT?. We zien hoge cijfers terugkomen rond hoe hoopvol ze naar de toekomst kijken na de TNT?, nl. 72% bij de ouders/netwerk en 75% bij de jongeren. We lezen daarbij als feedback: “samen komen we er wel uit”, “we staan verder als gezin”, “als ik bij het netwerk mag blijven, ben ik gelukkig”. We horen dat de ouders hoopvol zijn, omdat er terug contact is onderling en hun kind verblijft op een veilige locatie met perspectief naar de toekomst. Toch lezen we ook “ik ben niet hoopvol als ik verder moet met hulpverlening” bij jongeren die in een hulpverleningstraject blijven hangen.

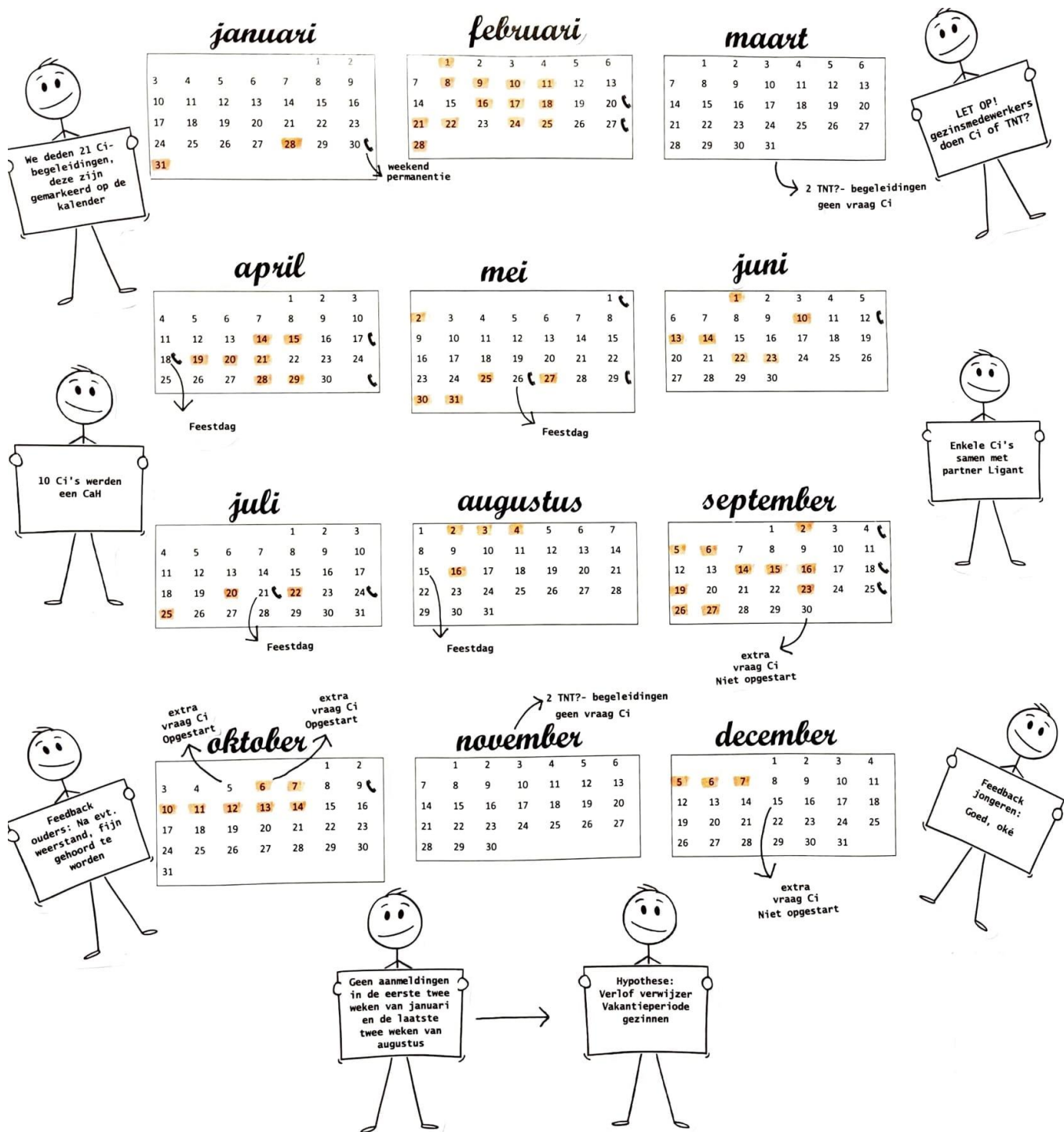


It takes a village to raise a child

## 2.4 CI

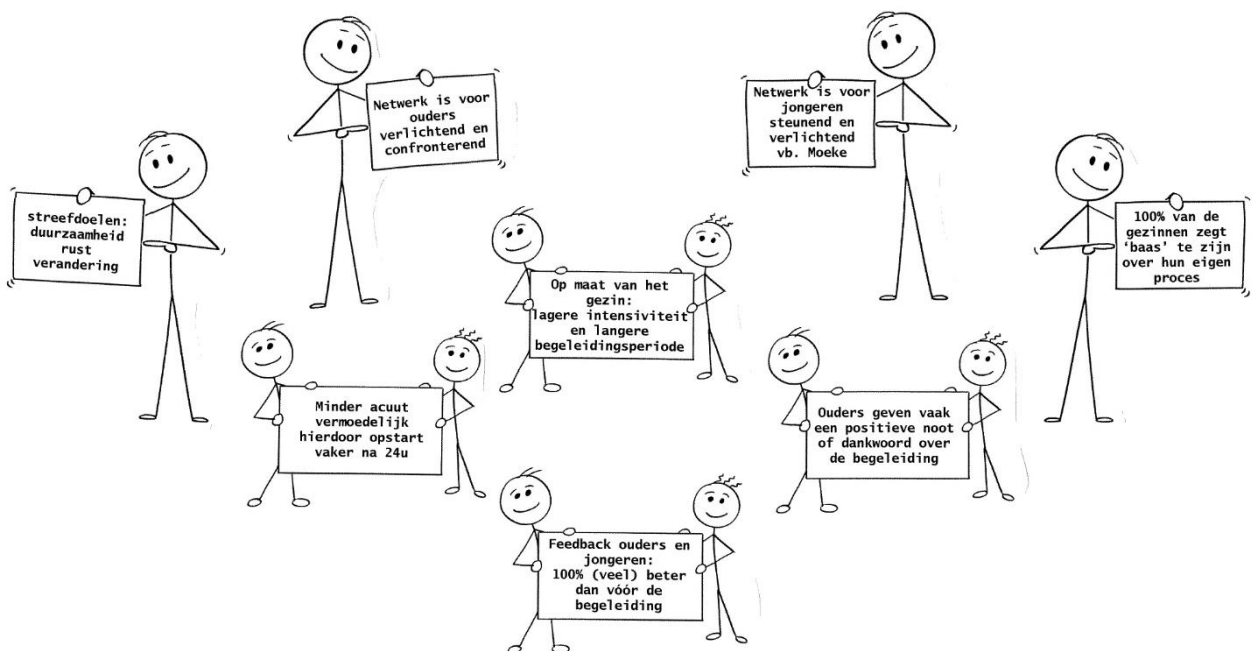
### 2.4.1 Kerncijfers

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal dossiers	26	31	22	17	21
Aantal contacturen	141	115	112	88	103
Aantal begeleidingsdagen	83	72	70	50	62
Opstart (max 24u na aanmelding)	26/26 100%	30/31 97%	22/22 100%	16/17 94%	20/21 95%
Gemiddelde duur begeleiding	3d	2d	3d	3d	3d
Intensiteit begeleiding (gem. contacturen met gezin)	5u25	3u48	5u16	5u02	4u48
Bijkomend overleg	3u34	2u09	2u49	3u24	2u21



## 2.5 Zoektocht projectmatige methodiek EXPERIMENT

	2020	2021	2022
Aantal dossiers	2	3	5
Aantal contacturen	45	37	106
Aantal begeleidingsdagen	28	74	85
Opstart (max 24u na aanmelding)	100%	0%	40%
Gemiddelde duur begeleiding	58d	44d	47d
Intensiteit begeleiding (gem. contacturen met gezin)	23u00	12u42	24u23
Bijkomend overleg		5u27	6u37



## 2.6 Medewerkersresultaten

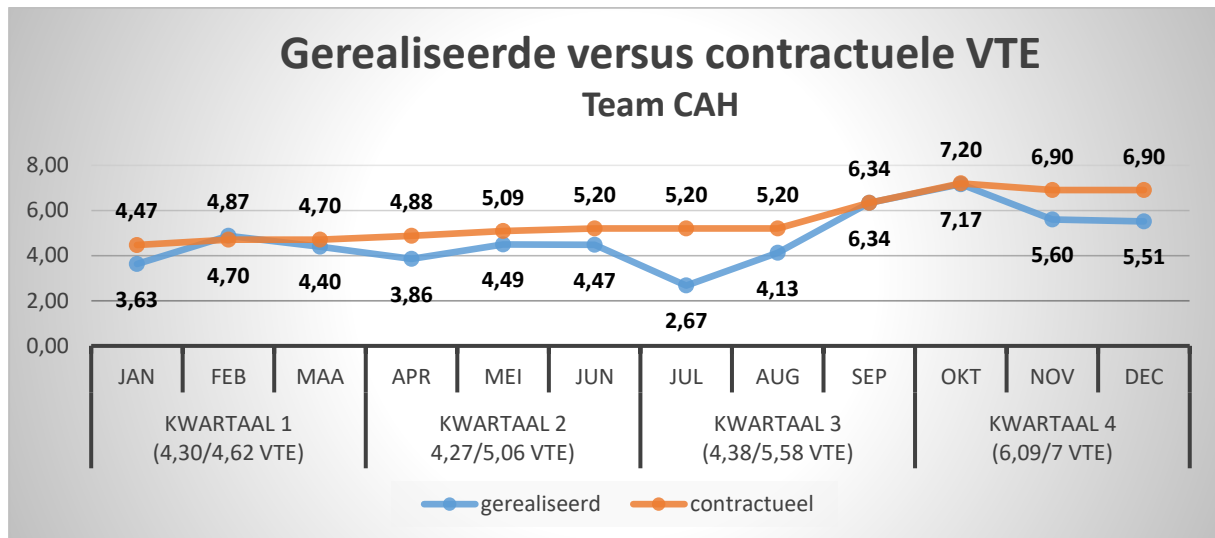
Naast de cliëntresultaten hechten we als organisatie veel belang aan de medewerkersresultaten. Dit jaar geven we een beeld mee van de sfeer die er heerst in het team en daarnaast de objectieve indicatoren van de contractuele versus gerealiseerde beschikbaarheid. Als laatste werpen we een blik op afwezigheden tijdens de werkuren.

Onderstaand beeld vat samen hoe wij het jaar beleefden.





Gemiddeld tewerkstellingspercentage (uitgedrukt in VTE)



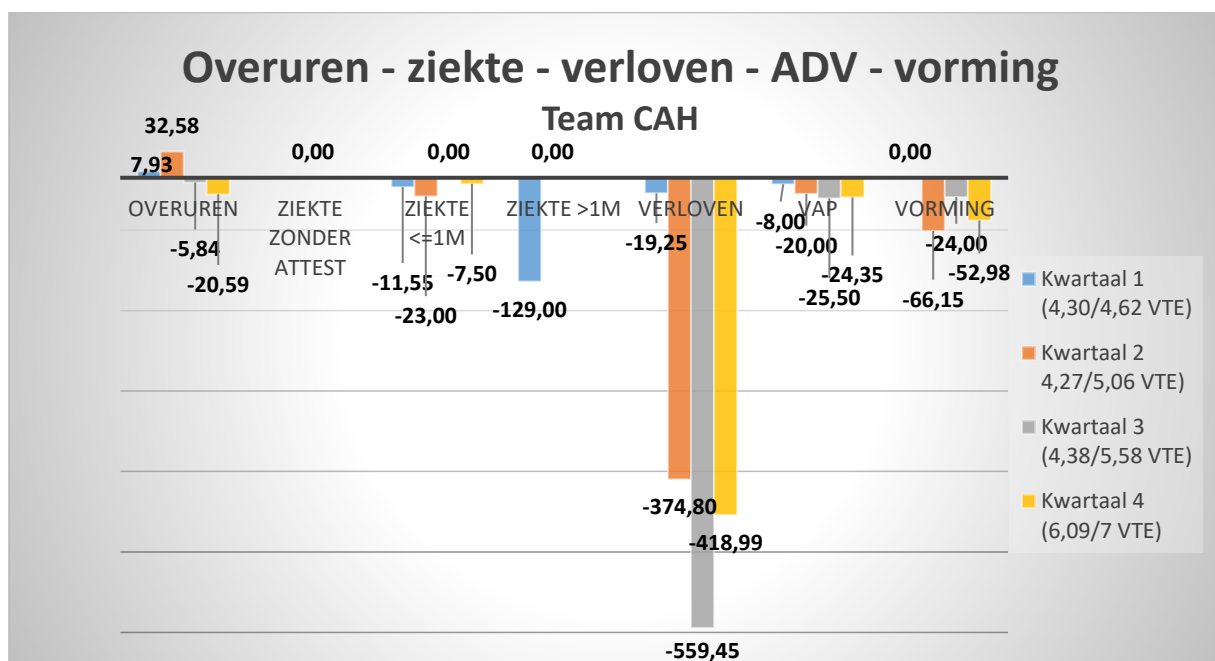
Contractueel kunnen we terug een stijging optekenen. Dit is een tegenovergesteld beeld van in 2021, daar starten we in januari met 7,2 VTE en in december eindigden we met 4,7 VTE.

We zien logische afwijkingen tussen de oranje en blauwe lijn. De grootste verschillen noteren we voor de maanden juli, augustus, november en december. In onderstaande tabel wordt de reden van dit verschil duidelijk. De maanden juli, augustus, november en december vallen in de twee laatste kwartalen waar het meeste verlof is opgenomen.

Opmerkelijk, in vergelijking binnen de vzw (p. 47), zijn de raakpunten van beide lijnen.

**Afwezigheden: overuren – ziekte – verloven - ADV – vorming (uitgedrukt in uren)**

*“Onder ‘verloven’ valt: klein en sociaal verlet, betaald verlof, vervangende feestdag, educatief verlof en onbetaald verlof.”*



We zien:

- Een piek aan overuren in kwartaal 2 zonder noemenswaardige verklaring;
- Geen ziekte zonder attest;
- Weinig korte ziekte (voor dit jaar slechts 7u / VTE);
- Nagenoeg geen verlof in het eerste kwartaal, hoge verlofdruk in de overige kwartalen;
- Weinig VAP;
- Vorming in de laatste drie kwartalen.

## 2.7 Maatschappijresultaten

In 2021 planden we om in gesprek te gaan met de sociale diensten van de jeugdrechtbank (SD JRB) daar de aanmeldingscijfers vanuit die hoek beduidend laag waren. Het gesprek is nog steeds niet kunnen doorgaan, de sociale diensten hebben op dit moment andere thema's die meer urgentie vragen. Er is afgesproken dat de sociale dienst aangeeft wanneer ze hierover in gesprek willen gaan.

Aanmelder	2018			2019			2020			2021		
	CaH	TNT?	CI	CaH	TNT?	CI	CaH	TNT?	CI	CaH	TNT?	CI
Context zelf	2%	10%	12%	7%	5%	26%	3%	0%	18%	3%	13%	12%
OCJ	33%	20%	0%	30%	21%	6%	34%	14%	5%	18%	0%	0%
SD JRB	27%	5%	8%	14%	5%	14%	6%	21%	5%	24%	12%	0%
CLB	11%	33%	23%	14%	42%	23%	17%	21%	32%	18%	31%	18%
GGZ	5%	10%	23%	14%	5%	19%	14%	0%	18%	6%	13%	35%
Psycholoog/Psychiater	8%	5%	15%	5%	0%	0%	4%	0%	0%	6%	6%	12%

### Evaluatie verwijzers

In 2022 hebben we als team de keuze gemaakt om de evaluatie verwijzers te laten versturen door de teamcoördinator met als doel meer feedback te ontvangen. Deze wijziging kwam er n.a.v. een dalende responsrate.

	CaH	TNT?
2022	38%	28%
2021	26%	31%
2020	35%	50%
2019	41%	42%
2018	54%	29%

Wanneer we de cijfers bekijken zien we bij CaH een stijging en een verdere daling bij TNT?. We zetten de werkwijze "evaluatie verwijzers wordt verstuurd door de teamcoördinator" verder aangezien deze actie nog geen jaar van kracht is en we het voldoende slaagkans willen geven.

## 2.8 Zelfevaluatie & planning

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Kwaliteitszorg</b>								
Organisatie en visie	2	3	5	5	5	4	4	4
Betrokkenheid	3	3	5	5	5	4	4	4
Methodieken en instrumenten	2	2	3	4	4	4	4	4
Verbetertraject	2	1	4	4	4	4	4	4
<b>Kernprocessen</b>								
Onthaal van de gebruiker	3	3	5	5	5	4	4	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	2	4	5	5	5	5	4	4
Pedagogisch profiel	2	2	4	4	4	4	3	3
Dossierbeheer	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>Gebruikersresultaten</b>								
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	2	2	3	4	4	4	4	4
Effect van de hulpverlening	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>Medewerkersresultaten</b>								
Personeelstevredenheid	1	2	2	3	3	3	3	3
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Samenlevingsresultaten</b>								
Waardering strategische partners	2	2	5	5	5	5	5	5
Maatschappelijk opdrachten/tendensen	3	3	3	3	3	3	3	3

### 2.8.1 Kwaliteitszorg

#### Organisatie en visie & betrokkenheid

We behalen dit jaar score 4.

De samenwerking en de uitwisseling met de samenwerkende partners blijft aan de orde:

- CO-overleg Vlaanderen: uitwisselen van organisatorische thema's;
- Supervisoroverleg Vlaanderen: uitwisselen rond inhoudelijke thema's;
- Kerngroep crisis: afstemming tussen verschillende aanbieders en verwijzers vanuit het crisisschap in Limburg.
- Overleg tussen samenwerkingsverband crisis en crisisteam vanuit Daidalos vzw om per kwartaal te reflecteren over de datagegevens en de daaraan gekoppelde inhoudelijke thema's.
- De expertengroep crisis zorgt voor een structureel vormingspakket, dit om crisismedewerkers te versterken en te ondersteunen in hun begeleidingswerk.
- Er is een teamlid mee verantwoordelijk om kwaliteit van dichtbij op de volgen (kwaliteitsanker). In 2022 hebben we onszelf als Q-ankers, alsook onze collega's, bevraagd betreffende de decentralisatie van de kwaliteitswerking. Een eerste stakholdersmatrix werd door de Q-ankers opgesteld op basis van invloed en belang. Niet op casusniveau, maar op niveau van Daidalos vzw als organisatie.

De kwaliteit wordt mee bewaakt door de kwartaalrapporten waarin gebruikers- en medewerkersresultaten e.a. worden samengelegd.

De betrokkenheid van de teamleden op het integraal kwaliteitsdenken wordt verder verdiept en versterkt o.a. door samen het kwaliteitsverslag te schrijven.

#### **Planning:**

- Om de noden van de gezinnen in crisis efficiënter te kunnen beantwoorden, dringt zich een intensievere samenwerking op tussen samenwerkingsverbanden crisis en crisisteam vanuit Daidalos vzw. Tevens wordt de analyse van de verliesdagen meegenomen naar de crisispartners.
- We zoeken naar geschikte tools, instrumenten om ons bereik als Q-ankers te verbreden.
- We blijven andere collega's prikkelen omtrent kwaliteit.
- We gaan de dialoog aan met medewerkers op een laagdrempelige manier en koppelen dit los van de afzonderlijke teams.
- We proberen op een onrechtstreekse manier kwaliteit te benoemen.
- Invloed en belang van onze stakeholders wordt verder uitgeklaard. We zullen hier in 2023 verder mee aan de slag gaan. In 2023 maken we de oefening "hoe omgaan als organisatie met verschuivingen van agentschap opgroeien – lokale besturen, mandaat van agentschap opgroeien,... structuurveranderingen en thematisch?" Met andere woorden, welke dynamiek is wenselijk?

#### **Methodiek en instrumenten**

We behouden score 4.

CaH is mee betrokken op de verschillende, geïntegreerde methodieken en instrumenten op vzw-niveau t.a.v. de kwaliteitszorg:

- In opvolgingsgesprekken worden systematisch elementen bevraagd rond de inputgebieden.
- Jaarlijkse herhaling van de zelfevaluatie a.d.h.v. kwaliteitskader.
- We finaliseerden de interne vorming rond reflectie op ijkmomenten, eigen aan de werkvorm.
- Kwartaalrapporten met evaluatie van de verschillende domeinen van EFQM.

Deel 2 interne vorming i.k.v. ijkmomenten werd opgenomen.

Het programma van Families First is al een hele tijd geleden ontwikkeld en als dienst gaan we onderzoeken hoe we een programma kunnen uitwerken met de maatschappelijke tendensen (netwerkversterkend werken, eigenaarschap...). Verschillende standaards/indicatoren nemen we onder de loop: intensiteit, permanentie, duur... Tevens zijn we al gestart met experiment begeleidingen zo willen we in praktijk ondervinden waar en hoe de standaards nodig zijn.

#### **Planning:**

- Het evalueren van de gehanteerde methodieken en instrumenten i.k.v. kwaliteitszorg wordt gepland in de interne kwaliteitswerkgroep.
- We verkennen de noden binnen het crisislandschap verder en gaan samen op zoek naar een meer gepaste match tussen noden van gezinnen en aangeboden methodieken.
- We streven ernaar om het nieuw uitgewerkt programma voor te leggen aan de gebruikers voor een externe evaluatie.

## Verbetertraject

We behouden score 4.

Verbetertrajecten komen aan bod op verschillende overlegfora: teamvergaderingen, WB-TC, werkgroep update, vzw-werkgroepen... De verbetertrajecten worden conform de planning uitgevoerd.

Naast de verbetertrajecten in het team, zijn er ook overkoepelende verbetertrajecten waar het crisisteam actief in is o.a. voor- en natrajecten, infrastructuur. Op deze manier worden veel medewerkers betrokken en werken ze samen ter verhoging van de kwaliteitszorg.

### Planning:

- Het team blijft gebruik maken van prioritaire actieplannen in kader van groei en verandering.
- Visueel voorstellen van veranderingen op placemat EFQM-model en tentoonstellen voor alle medewerkers van de vzw.

## 2.8.2 Kernprocessen

### Onthaal van de gebruiker

We behalen dit jaar score 4.

- De vernieuwde folders zijn geïmplementeerd.
- Vanuit de vragenlijsten (2021) van broers en zussen kregen we de feedback dat zij niet altijd voldoende betrokken werden bij het begeleidingsproces. We namen ons voor om hen van in het begin beter te informeren over onze werkwijze. Dit hebben wij gedaan. Vanuit de vragenlijsten van 2022 ervaren we dat dit een positief effect heeft gehad.

### Planning:

In kader van netwerkversterkend werken gaan we in 2023 vanaf de start bewuster inzetten op de aanwezigheid van iemand uit het netwerk van het gezin. We denken vervolgens na hoe we het netwerkversterkend werken visueel duidelijk kunnen maken voor het gezin.

## Doelstellingen en handelingsplan

We behouden score 3.

Werking met het online gezinsplan werd besproken en we staan als team open om dit gezinsplan te ontvangen en hierin mee te werken. In praktijk ontvangen we weinig gezinsplannen. Gezien ons kortdurend programma zien wij niet de meerwaarde om hierin initiatief te nemen.

### Planning:

We streven ernaar om netwerkfiguren aanwezig te houden gedurende de hele begeleiding omdat we er vanuit gaan dat dit heel duurzaam is voor het gezin.

## Afsluiting en nazorg

Dit item scoort voor 2022 een 4.

Gezinsmedewerkers zijn mee actief binnen het project van de vzw i.k.v. het opzetten van acties in voor- en natrajecten. Er wordt ook gecheckt of de CaH-gezinnen baat kunnen hebben met natrajecten. De check is een wisselwerking tussen gezin-begeleider-werkbegeleider-team. Een mogelijks natraject kan de oudergroep “samen bewust opvoeden” zijn.

### Planning:

- Kritisch nadenken welke indicatoren ons kunnen helpen om al dan niet een dossier af te sluiten in experimenten.
- We denken als team na over volgende vragen in 2023: Is er een correlatie tussen verlengingen en nazorg? En wanneer we in de toekomst nog consequenter netwerk zullen inschakelen en integreren in onze trajecten als beschermjas voor gezinnen, welk effect zal dit dan hebben op ons nazorggedachtengoed en op verlengingen?

## Pedagogisch profiel

We behouden score 3.

De geplande acties zijn doorgegaan.

- Het ICT heeft het pedagogisch profiel afgewerkt. Naar aanleiding hiervan werd er een interne vorming samengesteld met vormingscentrum Rapunzel.
- Er werd gekeken welke verplichte literatuur door begeleiders te lezen is.
- Literatuur rond systemisch werken werd gelezen door het team en geïmplementeerd tijdens teamvergaderingen.
- De basishouding en de competenties werden op mekaar afgestemd.
- En er werd duidelijk de kaart getrokken van het relationeel werken. Waarbij een open houding naar gezinnen toe om regelmatig te bevragen rond interventies, technieken, gehanteerde tools en methodieken, prominent aanwezig is.
- Als vzw zijn we betrokken in de verschillende samenwerkingsverbanden waardoor we onze blik verbreden en voeling houden met maatschappelijke noden.

### Planning:

- Blijvend aandachtspunt om oog te hebben voor “lichamelijke en seksuele integriteit” in begeleidingen.
- De verdere verfijning en concretisering van het pedagogisch profiel.
- Er worden ook linken gelegd met het vernieuwd VTO-beleid o.a. “Wat beogen we concreet? Wat is basis en wat is werkvorm specifiek? Hoe worden begeleiders opgeleid? Hoe checken we of iemand ‘mee’ is? Wat zijn de vooropgestelde tools? Hoe checken we of het opgenomen wordt, het eigen wordt gemaakt? Bij een nieuw teamlid: hoe ziet het traject eruit? Wat doen we eerst?” Opstellen van een concreet tijdspad en toetssteenmomenten.
- Informeren van medewerkers rond het pedagogisch profiel. Competenties gelinkt aan het pedagogisch profiel worden verder verfijnd en medewerkers worden hierover geïnformeerd en gaan ermee aan de slag.
- Interne vorming vormingscentrum Rapunzel.
- Externe vorming van de Ondersteuningsteams (DOT) wordt georganiseerd.

## Gebruikersdossier

We behouden score 4. En plannen geen specifieke actie(s).

### 2.8.3 Gebruikersresultaten

#### Klachtenbehandeling

We behouden score 3.

Er is een duidelijke klachtenprocedure welke wordt gecommuniceerd bij de start van de begeleidingen. De organisatie heeft geen formele klacht ontvangen vanuit een crisisbegeleiding. Wij blijven hierin een proactieve houding aannemen.

**Planning:**

Bespreking van de klachtenopname gebeurt op het structureel overleg tussen de inhoudelijke en organisatorische coördinatoren.

#### Gebruikerstevredenheid

We behouden score 4.

- Alle betrokken gezinsleden in een vroeg gestopte begeleiding ontvingen van ons een vragenlijst einde hulpverlening zodat we ook hun feedback konden opnemen in onze analyse van 2022.
- Netwerkvragen werden geïmplementeerd in de vragenlijsten voor -12-jarigen. Deze vragenlijsten werden in zijn geheel geëvalueerd.

**Planning:**

In 2023 brengen wij geen veranderingen aan in de huidige vragenlijsten om op lange termijn een kwaliteitsvolle analyse te kunnen doen.

#### Effect van de hulpverlening

We behouden score 3.

De impactmetingen gingen verder in 2022. De impactmeter gaat autonoom langs bij gezinnen met een ontwikkelde vragenlijst. Dit vraagt uiteraard tijd om voldoende respondenten te verzamelen.

In de bevraging komt de beleving van verschillende levensdomeinen of thema's aan bod nl. opvoeding, gezinsrelaties, welzijn, materiële en sociale context. Deze bevraging gebeurt op 3 momenten nl. bij de start, het einde en 6 maanden na het einde van de begeleiding.

We hebben nog geen verwerking en interpretatie kunnen realiseren van de crisisbegeleidingen omdat we het belangrijk vinden om de analyse te maken o.b.v. voldoende respondenten.

**Planning:**

We starten vanaf maart 2023 met de verwerking en analyse van een eerste cluster van 27 crisisbegeleidingen. Het is zoeken hoe we de kwantitatieve en kwalitatieve data kunnen verwerken en interpreteren. In de loop van 2023 wordt het kwaliteitsanker mee betrokken in dit proces.

## 2.8.4 Medewerkersresultaten

### Personeelstevredenheid

We blijven score 3 behouden en er zijn elementen van 4 aanwezig. We evalueren en blijven zoekend over onze manier van stilstaan bij de personeelstevredenheid.

In de kwartaalrapporten worden de signalen en input van medewerkers besproken en deze zorgen voor mogelijke bijstellingen vanuit het beleid.

De digitale bevraging a.d.h.v. de vragenlijst “ Welzijn op het werk, met een risicoanalyse van de 5 A’s (arbeidsorganisatie, -verhoudingen, -inhoud, -omstandigheden, -voorwaarden) werd herhaald in 2022. Er ging tevens een bespreking met de coördinatie door in alle teams om specifieke verduidelijking te krijgen.

De VOB-analyse geeft een beeld van de personeelondersteuning (opvang nodig, extra vorming aangeboden,...)

In de ondersteuningskanalen (teamvergadering, werkbegeleiding, opvolggingsgesprekken) is er ruimte voor ondersteuning, sturing, stimulering, ....

Gezinsmedewerkers kunnen gebruik blijven maken van het aanbod supervisie. Vanuit een metapositie reflecteert de supervisor samen met de medewerker over wat het dagdagelijkse van de job doet met hun (wel)zijn.

#### Planning:

- De vragenlijst “ Welzijn op het werk” wordt herhaald in 2023. De bevragingwijze wordt geënt op de waarden van de vzw<sup>4</sup> en dit betekent dat deze niet meer anoniem kan worden ingevuld. Bijkomend komen extra vragen enerzijds ter verduidelijking en anderzijds ter vergroting van de kans op succesvolle verbeteracties.
- Opvolggingsgesprekken: We bieden 4x per jaar de mogelijkheid tot gesprek met de teamcoördinator omtrent inhoud, taken, relatie t.o.v. zichzelf, team, vzw, noden, vragen, ... Indien wenselijk zijn er extra gesprekken.
- We nemen de teamvergaderingen onder de loep met als doelen, hoe medewerkers blijven prikkelen op hun ontwikkelingsniveau en hoe efficiënt onze kostbare tijd indelen.

---

<sup>4</sup> Je bent transparant en eerlijk in je doen en laten. Dit doe je d.m.v. open communicatie. ... Zo ontstaat samenwerking gestoeld op vertrouwen. Je bent verantwoordelijk en betrokken. Je neemt eigenaarschap op voor wat je betekent & doet t.a.v. jezelf, de cliënt, je team, de organisatie. ... Je bent professioneel en realistisch. Dit doe je door steeds bewust en weldoordacht te handelen. Je onderbouwt gevoelens, observaties, reflecties, analyses, acties e.d. met het oog op realiseren van kwaliteit en duurzame effecten. ... ”.



## Indicatoren en kengetallen

We behouden score 3.

Kengetallen en indicatoren worden systematisch bijgehouden in de kwartaalrapporten en worden besproken op beleidsoverleg.

### **Planning:**

Er is de permanente uitnodiging om kritisch te kijken naar de tijd die niet in gezinnen kan besteed worden.

## 2.8.5 Samenlevingsresultaten

### **Waardering strategische partners**

We behouden score 5.

We blijven initiatieven nemen t.a.v. de strategische partners, zie ook bij kwaliteitszorg, en we bevragen systematisch onze verwijzers rond waardering.

Naar aanleiding van de daling van het aantal teruggekregen evaluaties van verwijzers werd er beslist dat de teamcoördinator de vragenlijsten verstuurd in de hoop zo meer feedback te ontvangen.

### **Planning:**

De actie rond evaluatie verwijzers wordt verdergezet.

## Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

We behouden score 3.

We actualiseren systematisch onze maatschappelijke opdracht. Er wordt actief meegewerkt aan acties met betrekking tot de wachtlijst. Het alert zijn voor maatschappelijke tendensen blijft zich vooral op casusniveau verderzetten. We laten ons beïnvloeden zonder het pedagogische profiel van CaH los te laten. We laten meer discretionaire ruimte toe, “de vrijheid om zelfstandig te oordelen of te acteren”.

## 2.8.6 Conclusie

Zowel de acties van 2021 als 2022 zijn opgenomen en besproken met de betrokken partners.

---

## HOOFDSTUK 3: CONTEXTBEGELEIDING BINNEN DE ORGANISATIE OVBJ

---

### Inleiding

We willen graag vertellen over onze inspanningen groot en klein van het afgelopen jaar in functie van onze maatschappelijke opdracht.

Daidalos is erkend door Agentschap Opgroeien voor:

- 54 contextbegeleidingen Laag Intensief (CB LI);
- 38 contextbegeleidingen Breedsporig<sup>5</sup> (CB BS);
- 9 contextbegeleidingen in functie van Positieve Heroriëntering (PH);
- 2 contextbegeleidingen in functie van autonoom wonen (enkel via doorstroom) (CBAW);

en

- 10 modules dagbegeleiding in groep (DIG)

Deze opdracht wordt gedragen door 4 teams.

Onze erkenning (103 gezinnen) is voor ons richtinggevend, alsook de beschikbare wekelijkse begeleidingsuren (142).

We blijven zoeken op welke manier we er kunnen zijn voor de gezinnen die beroep op ons (willen) doen. We zoeken aansluiting op hun concrete noden. Dit nog steeds met een specifiek hulpverleningsaanbod doch met de intentie tot maatwerk in ons achterhoofd, mede om breuken te vermijden. Op die manier hebben we experimenteel een team gevormd van mensen met verschillende hulpverleningsexpertise en nieuwe medewerkers in opleiding die samen het "trajectteam" vormen. Onze zoektocht met en in gezinnen geeft onderstaande resultaten.

### 3.1 Resultaten in BINC

#### 3.1.1 Bezettingsgraad op basis van erkenning

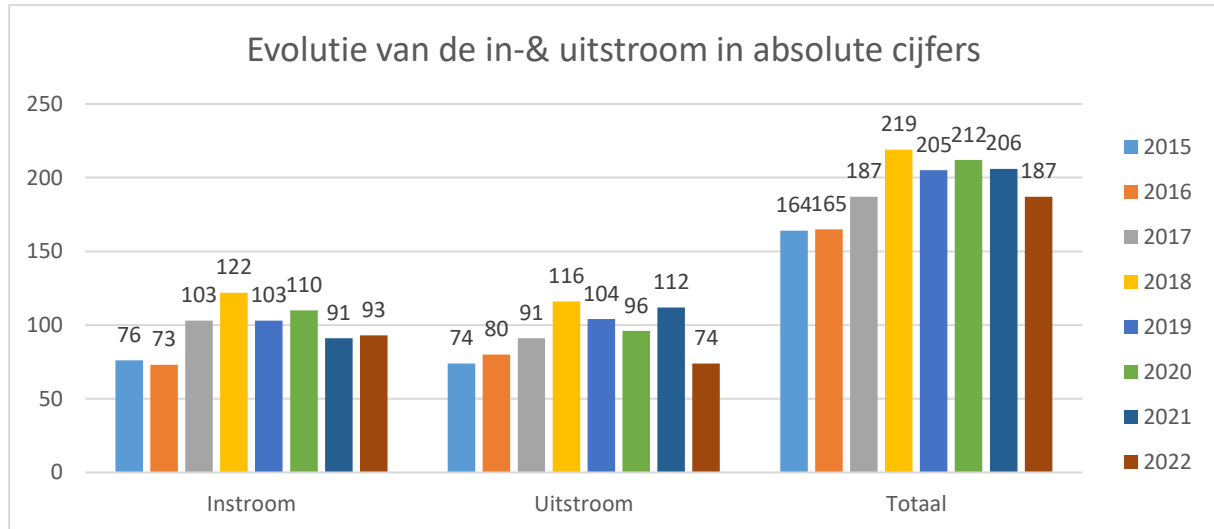
Naam erkende module	Aantal	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Contextbegeleiding Breedsporig (BS)	38	71.5%	73.6%	85.3%	72.8%	89.6%	111.1%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (CBAW)	2	50.0%	50.0%	30.2%	0%	0%	3.3%
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (incl. coaching) (PH)	9	148.6%	173.2%	173%	170.9%	168.5%	161.1%
Contextbegeleiding Laag Intensief (LI)	54	139.6%	129.7%	138.9%	141.2%	125.3%	77%
Dagbegeleiding in groep (DB)	10	94.9%	88.9%	101.6%	88%	96.5%	91.5%
<b>Gewogen gemiddelde</b>		<b>111.6%</b>	<b>108.7%</b>	<b>117.9%</b>	<b>112.8%</b>	<b>111.5%</b>	<b>94.5%</b>

---

<sup>5</sup> Waarvan 10 contextbegeleidingen gekoppeld aan dagbegeleiding in groep (DIG).

Het gepast/beperkt inzetten van Breedsporige begeleidingen en PH-coachings, naast PH-begeleidingen maakt dat we ook voor 2022 een jaarscore hebben boven 100%.

De gedachte aan het flexibel inzetten van onze modules wordt steeds sterker en willen we in de toekomst nog verder uitbouwen.



We zien een daling in 2022. Wanneer we deze even onder de loep nemen, zien we enkel een verlenging bij 3 korte programma's en een schakeling van PH naar ERPP in 3 begeleidingen. Dit geeft dus slechts een gedeeltelijke verklaring.

Interne schakelingen zorgen voor minder 'uitstroom' en bijgevolg ook voor minder 'instroom'. Dit vraagt een alerte houding in functie van de wachtende gezinnen.

Anderzijds kijken we naar de hulpvragen die aan ons gesteld worden; wat is het effect van de samenwerkingsverbanden en de goede coaching van het onthaalteam op lange termijn voor de aan ons toevertrouwde hulpverzoeken? Worden de toevertrouwde gezinnen complexer? En zo ja, welk antwoord kunnen we daar op bieden?

We blijven zoeken op welke manier we onze bestaande personeelsmiddelen effectief kunnen blijven inzetten om zoveel mogelijk gezinnen te kunnen begeleiden.

### Bezetting per kwartaal

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	JAARTOTAAL
CB BS	68.9%	72.7%	71.3%	72.9%	71.5%%
CBAW	50%	50%	50%%	50%	50%
PH <sup>6</sup>	164.4%	144.4%	131%	154.3%%	148.6%
CB LI	135%%	144,6%	137.8%	140.8%%	139.6%%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>108.8%</b>	<b>114.5%</b>	<b>109.8%</b>	<b>113.2%</b>	<b>111.6%%</b>
DIG	86.1%	100%	99.9%	93.5%%	94.9%

Er zijn geen noemenswaardige personeelsploegwijzigingen geweest.

<sup>6</sup> Excl. verrekening PH-coachingstrajecten

De PH erkenning wordt overstegen door de coachings van het onthaalteam. Er werden effectief 12 PH begeleidingen opgestart in 2022 en 11 begeleidingen afgerond. 5 begeleidingen worden meegenomen naar 2023. Wat betekent dat er in totaal 16 PH begeleidingen werden ingezet (19 in 2021).

We proberen in zoveel mogelijk gezinnen zo gepast mogelijk aanwezig te zijn. Om dit met succes te blijven realiseren maken we intern gebruik van kwartaalrapportages waarbij elk team de verantwoordelijkheid krijgt over een aantal punten/contacturen a rato hun personeelscapaciteit.

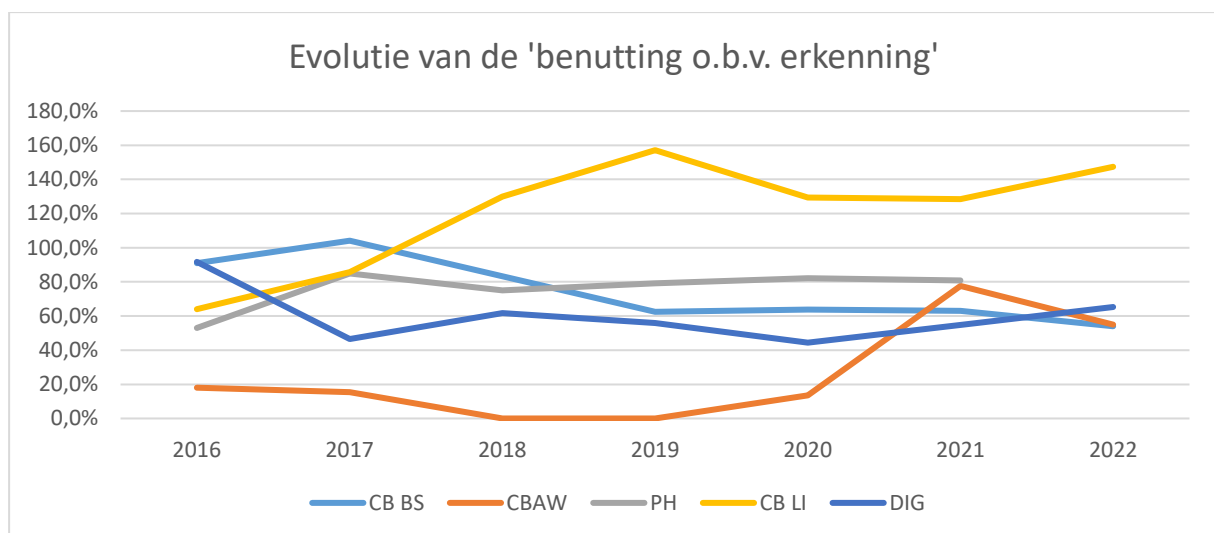
### 3.1.2 Benutting op basis van erkenning

Als organisatie willen we vooral kijken naar onze aanwezigheid in en met gezinnen. We willen dat onze medewerkers maximaal doch gepast contact kunnen hebben met gezinnen.

De benuttingscijfers uit Binc geven zicht op onze aanwezigheid in gezinnen rekening houdend met onze erkenning. De interne kwartaalcijfers geven een zicht op onze effectieve aanwezigheid in onze gezinnen los van erkenning.

2022	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	JAARTOTAAL
CB BS	60.7%	52.3%	47.2%	48%	54%
CBAW	68.3%	51%	41.8%	49%	55%
PH <sup>7</sup>				505.8%	
CB LI	150.1%	146.7%	144.5%	151.7%	147.3%
<b>CB totaal</b>	<b>102.3%</b>	<b>93.8%</b>	<b>90%</b>	<b>93.5%</b>	<b>96.2%</b>
DIG	67.1%	68.7%	63.5%	63.2%	65.3%

De benutting per kwartaal kent eenzelfde golfbeweging als het jaar voordien. We starten het eerste kwartaal sterk. 2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> kwartaal gaat in dalende lijn en het 4<sup>de</sup> kwartaal kent weer een betere benutting. Het weergegeven BINC percentage bij PH kunnen we niet duiden.

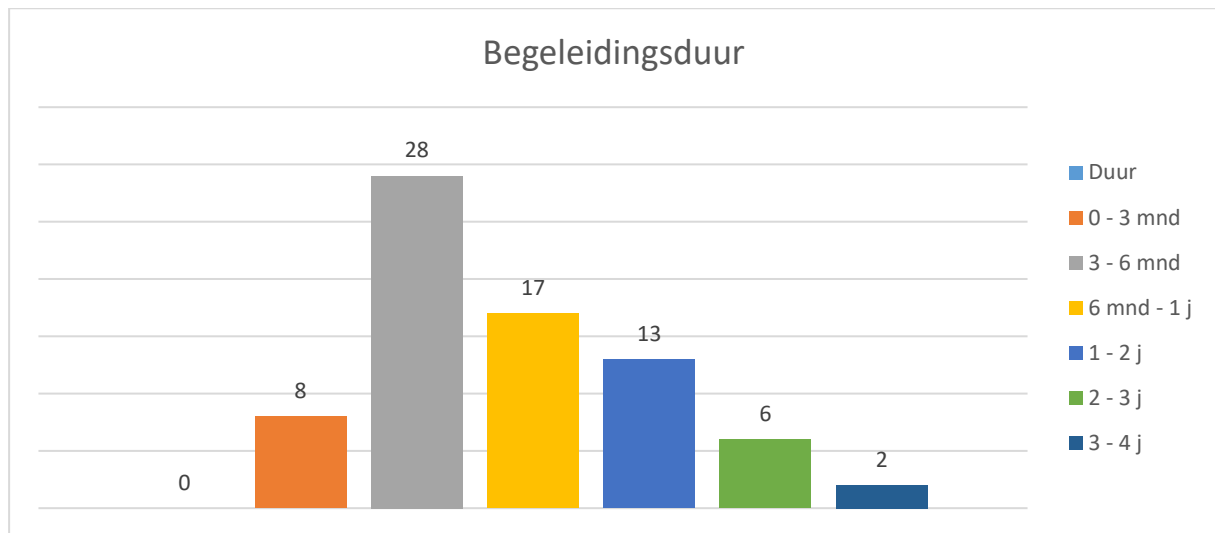


Enkel de benutting van CBAW en CB BS kent een daling.

<sup>7</sup> Excl. verrekening PH-coachingstrajecten

### 3.1.3 Einde, doelrealisatie & duur

In totaal werden er in BINC 74 begeleidingen afgesloten.



De gemiddelde begeleidingsduur is 358 dagen. Dit is een daling t.o.v. 2021 (410 dagen), waarbij we terug in de buurt komen van 2020 (365 dagen). Dit ligt boven het Vlaams gemiddelde van 272 dagen (info uit Binc).

De gemiddelde begeleidingsduur is een indicator. Uiteraard geeft het stof tot nadenken over het pedagogisch profiel in de praktijk, de connectie frequentie en intensiteit etc. Het zegt mogelijk ook iets over het effect van de 1G1P samenwerkingsverbanden, de inhoudelijke onthaalwerking, de gedaalde wachttijden etc..

We blijven dan ook kijken naar de begeleidingsduur en andere indicatoren in de volgende jaren.

#### Doelrealisatie

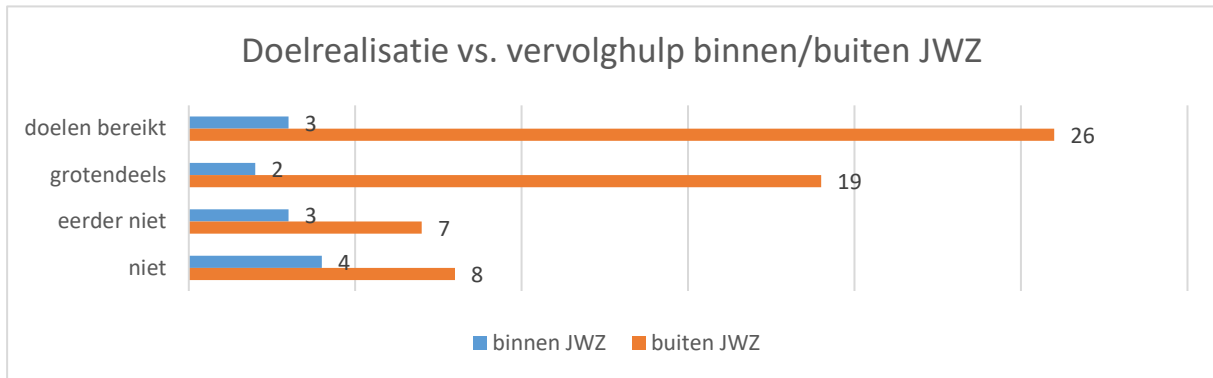
Ja	Grotendeels	Eerder niet	Neen
50%	28%	11%	11%

We slagen er in 78% van de situaties in de vooropgestelde doelen volledig of gedeeltelijk te bereiken. We gaan er vanuit dat dit mede indicatief is voor een goede inhoudelijke match tussen vraag en aanbod.

Voor 22% slagen we er niet in om de vooropgestelde doelen te bereiken. Het betreft hier 3 PH, 10 CB, 2 SofS trajecten, 1 DIG en 1 ERPP begeleiding. Spijtig genoeg hebben we onvoldoende antwoord kunnen bieden voor deze gezinnen. Maar in op één na alle gezinnen kon het einde van de begeleiding toch besproken worden. Ook in de gezinnen die gescoord staan onder uitval, kon het einde van de begeleiding en vervolghulp besproken worden.

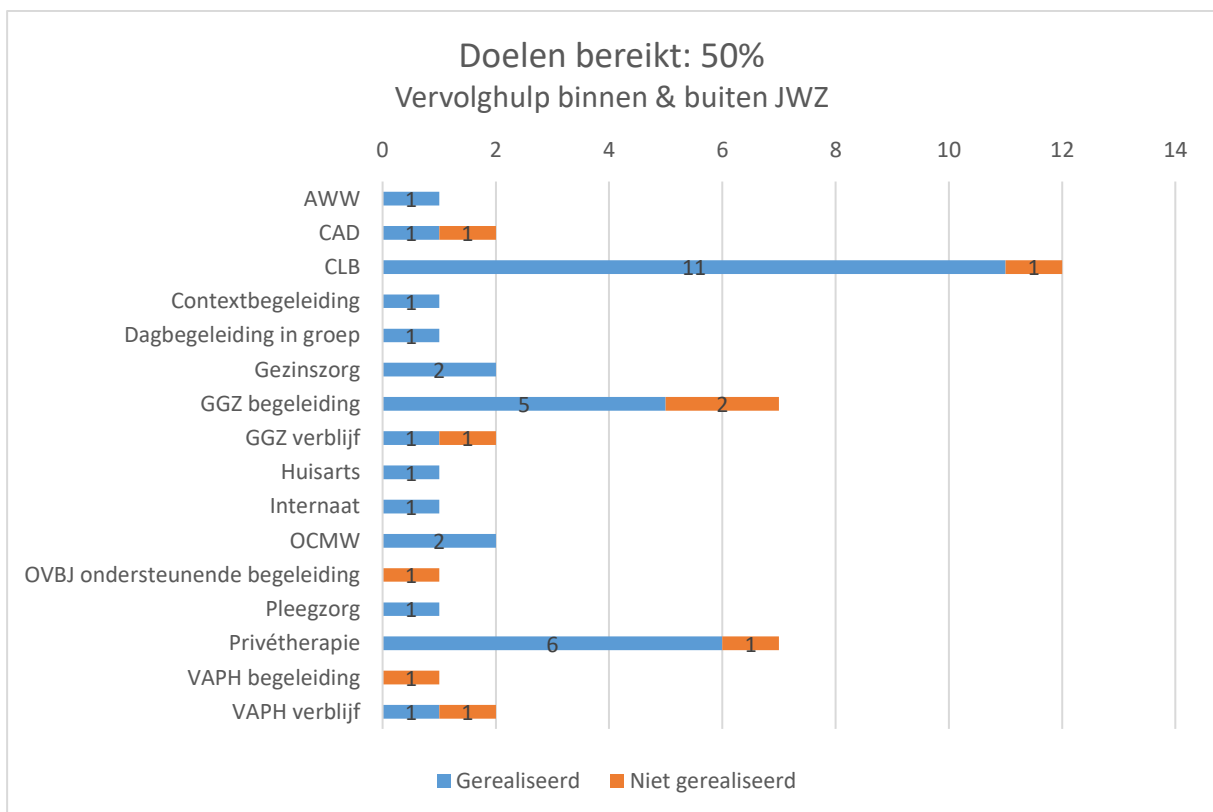
#### Vervolghulp

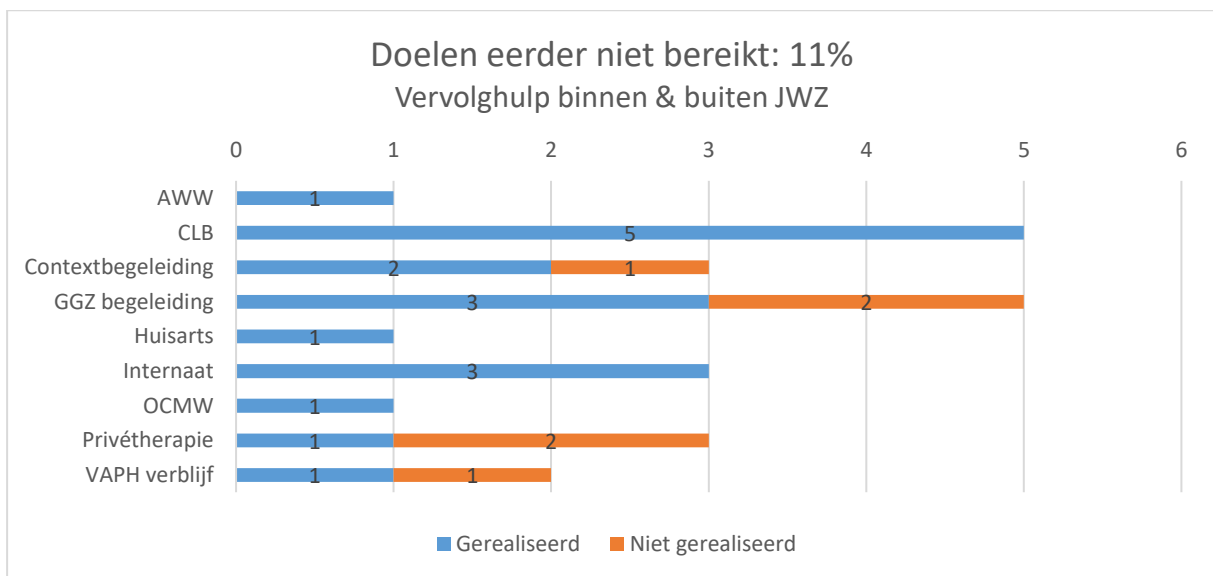
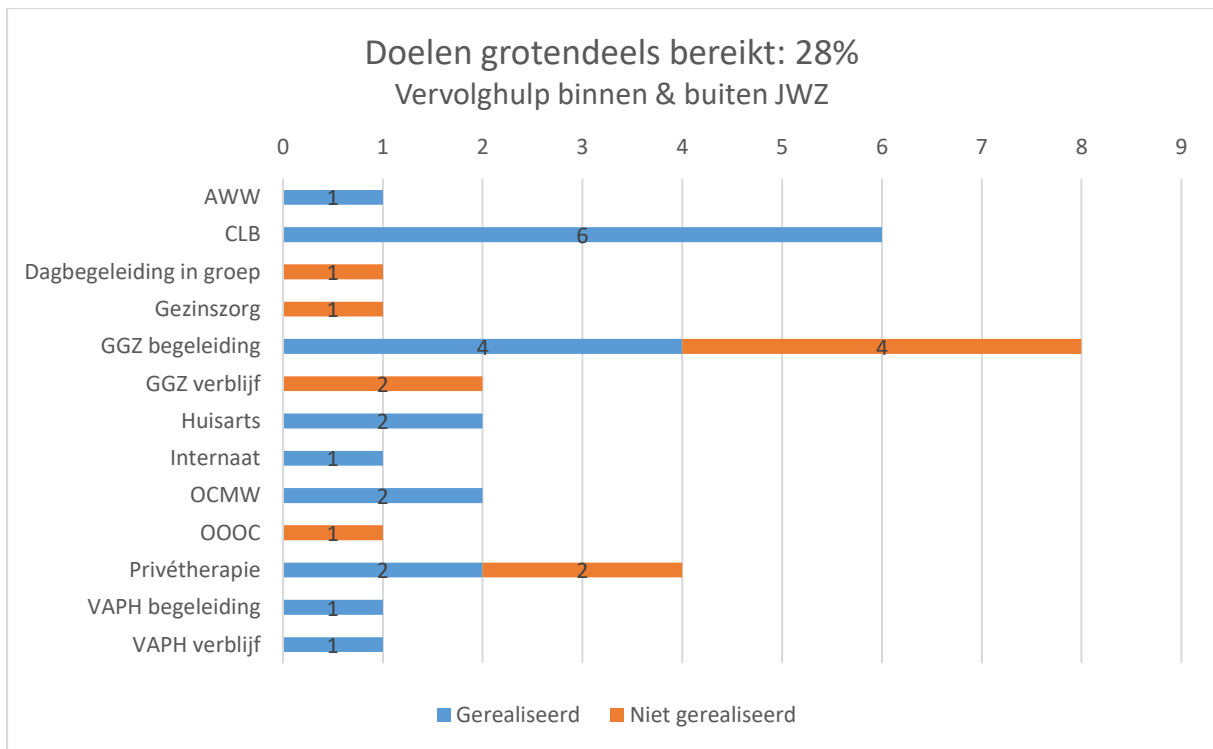
In slechts 15 gezinnen wordt er geen vervolghulp voorgesteld of geïnstalleerd.

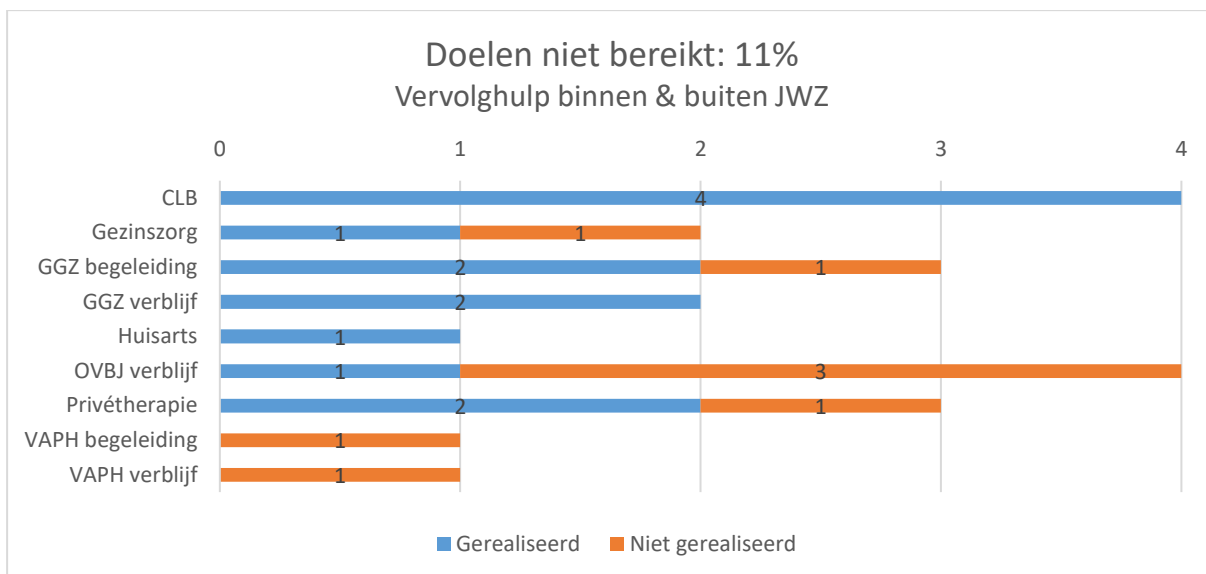


Bovenstaand beeld insinueert een link tussen de mate van doelrealisatie en de vorm vervolghulpvorm. Wanneer de doelen eerder niet / niet gerealiseerd zijn, lijkt de link met meer gespecialiseerde hulp (jeugdhulp) meer aangewezen. Wanneer de doelen grotendeels bereikt of bereikt zijn, situeert de vervolghulp zich eerder buiten de gespecialiseerde jeugdhulp.

Onderstaande grafieken geven nog wat specifiekere vervolghulpinformatie t.o.v. de doelrealisatie.



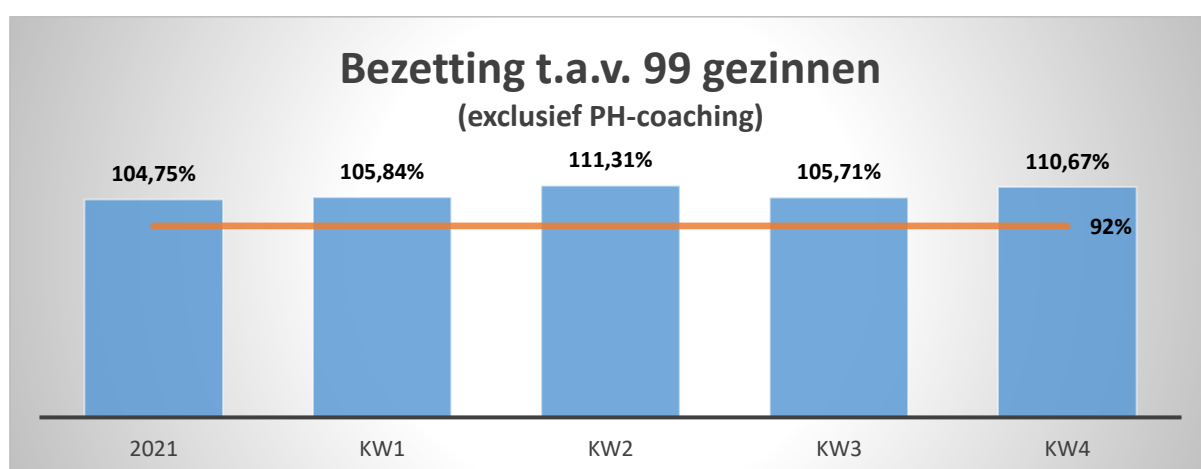




## 3.2 Interne cijfers

We zoomen in op enkele specifieke cijfers.

### 3.2.1 Bezetting

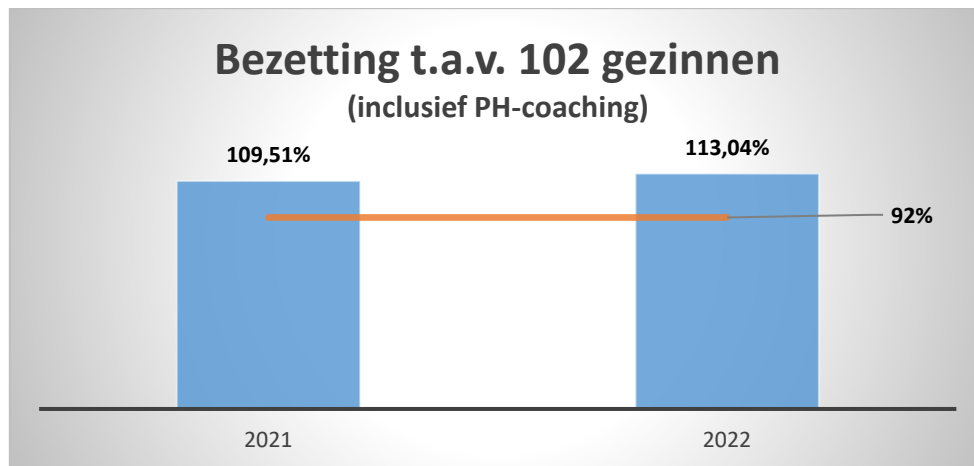


Onze erkenning spreekt over 102/103 gezinnen. De grafiek spreekt over 99 gezinnen die door onze begeleiders worden opgenomen. We brengen intussen 3 (i.p.v. 2) gezinnen in mindering die ruim worden gerealiseerd door PH coaching.

Gemiddeld werden 107 gezinnen permanent begeleid. Wanneer we de inbreng van de PH coachings incalculeren, loopt het gemiddelde (theoretisch) op naar 115 gezinnen. Vanuit beide perspectieven werden dus meer gezinnen begeleid dan van ons verwacht wordt.

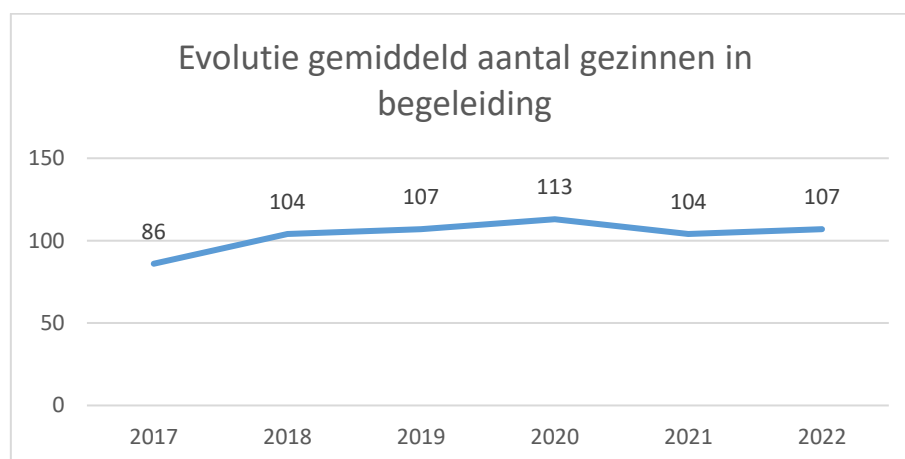
Dit is niet vanzelfsprekend doch een realiteit sinds 2018! Het vraagt elke dag opnieuw inzet en toewijding van elke medewerker én een doortastende organisatie.





Naast bovenstaande gemiddelde bezettingspercentage herhalen we nog even dat we in totaal in 187 gezinnen actief geweest het afgelopen jaar. Dit is een daling t.a.v. vorig jaar en is ook niet af te leiden uit het bezettingspercentage. Dit illustreert mee het belang en potentieel van een goed datamanagement.

#### Evolutie gemiddeld aantal gezinnen in begeleiding

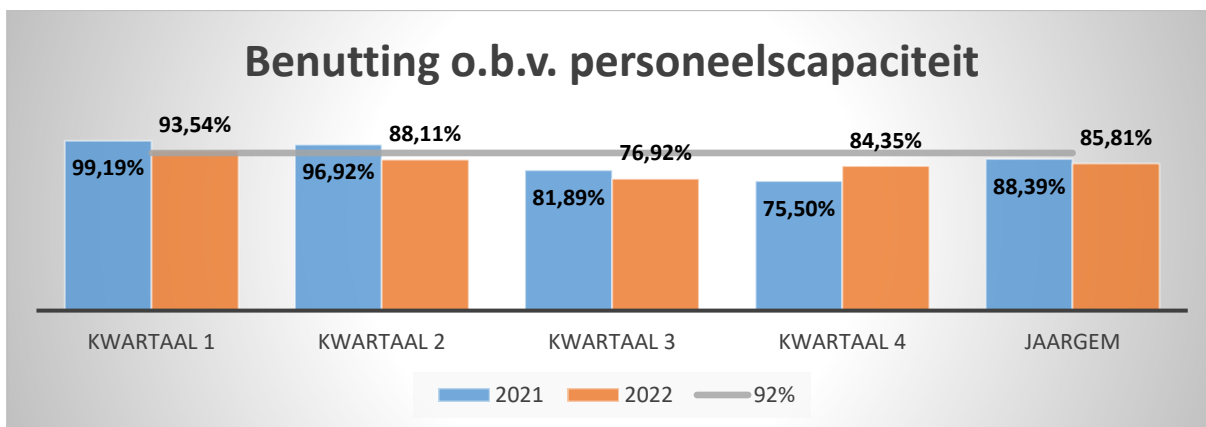


### 3.2.2 Benutting

Volgens onze modulering hebben we contextbegeleidingen van een gemiddelde wekelijkse intensiteit van 1u of 2u. Dit geldt voor al onze aangeboden modules. We verwachten dat begeleiders ten minste 11u (à ratio 100% van hun jobtijd) in en met gezinnen kunnen doorbrengen. De overige tijd wordt besteed aan overleg intern en extern, administratie en dossierbeheer, vervoer, vorming, opleiding, afwezigheden (o.a. VAP, verlof & ziekte).

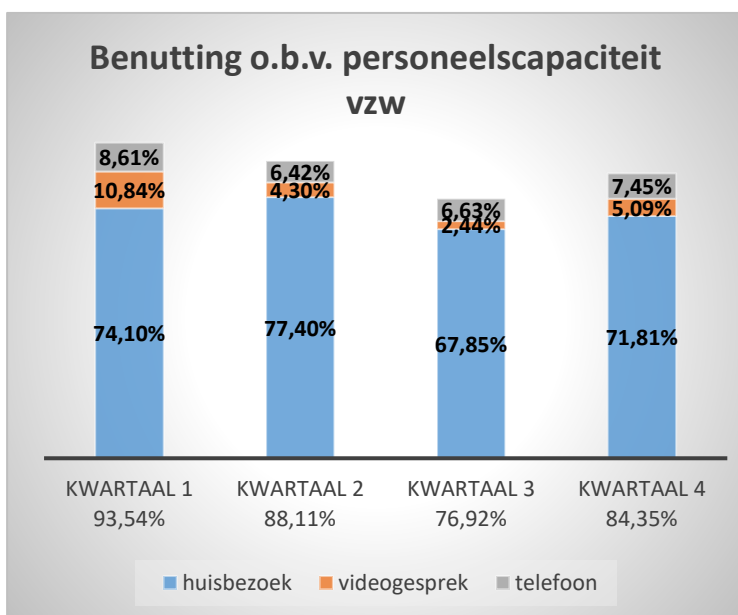
#### Benutting o.b.v. de personeelscapaciteit

De benutting van de personeelscapaciteit geeft weer hoeveel tijd van de beschikbare jobtijd effectief in gezinnen wordt doorgebracht. Personeelscapaciteit gaat over de theoretische jobtijd van 100% zonder reductie van o.a. verlof, ziekte, opleiding,...



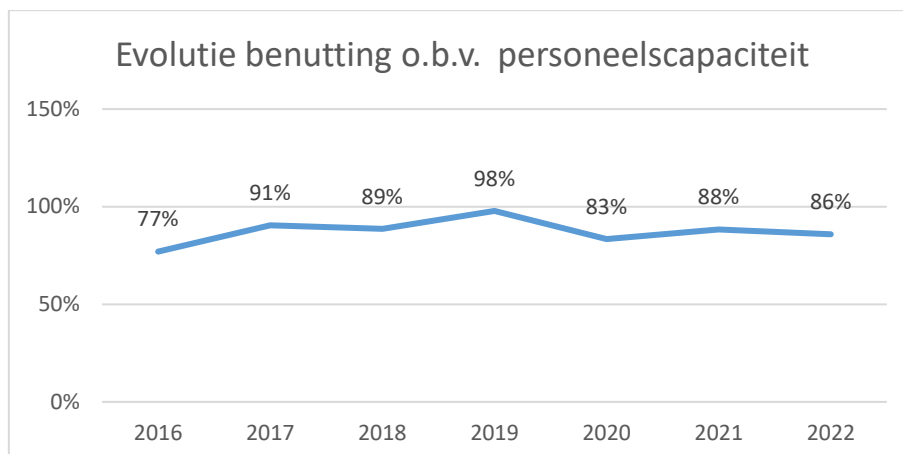
We zien logische resultaatsbewegingen doorheen het jaar. Er wordt sterk gestart in het eerste kwartaal, 2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> kwartaal kent een neerwaartse beweging om in het 4<sup>de</sup> kwartaal opnieuw terug te stijgen. Het jaargemiddelde 2022 bereikt 86%. Dit is een lager resultaat dan in 2021. In 2020 (hét corona jaar) haalden we nog 83%. Er valt dus nog geen volledig herstel op te tekenen. Hiervoor kijken we exemplarisch naar 2019 (98%) en 2018 (89%).

Tijdens corona diende er noodgedwongen meer gebruik gemaakt te worden van verschillende kanalen om gezinnen blijvend te kunnen bereiken (telefonisch, SMS, whatsapp, online,...), We blijven deze tools inzetten om onze aanwezigheid in gezinnen te behouden, verhogen, maximaliseren. We kunnen echter niet ontkennen dat het 'blended' werken nog geen gewoonte is en zelfs volledig naar de achtergrond dreigt te verdwijnen.



We zien dat vooral face to face contacten worden ingezet. De online contacten blijven zeer beperkt. In het eerste kwartaal zien we duidelijk dat er meer contacten met gezinnen mogelijk zijn, mede dankzij online of telefonische contacten.

De vraag is of bij het actiever inzetten van online tools, onze benutting kan gemaximaliseerd worden?

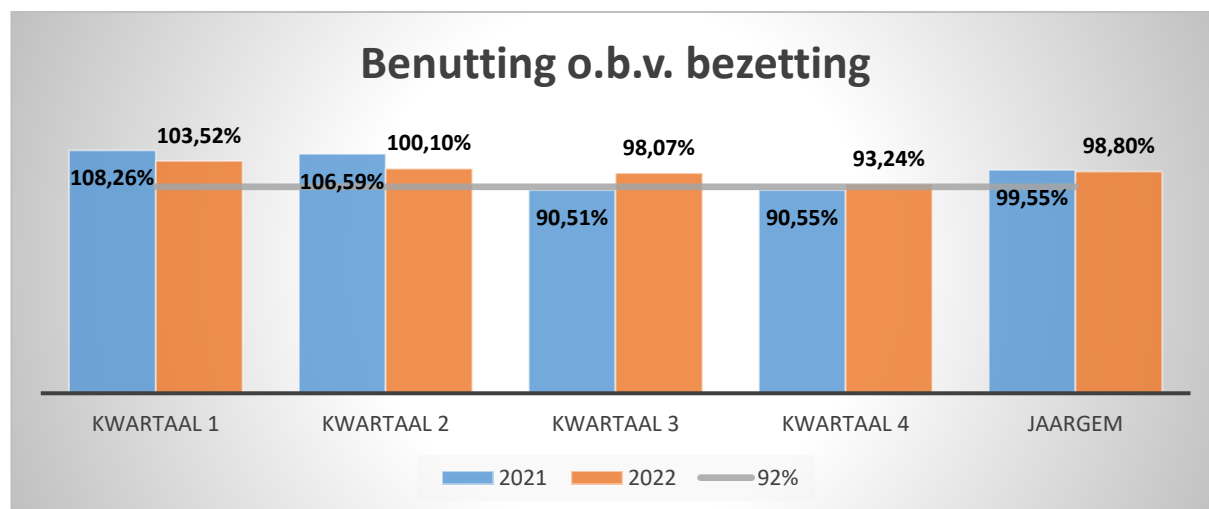


Deze grafiek insinueert dat we nog meer gezinnen kunnen begeleiden. Doch dit lijkt in de praktijk geen evidentie. Ter nuancering brengen we graag in dat er cliëntcontacten (bijvoorbeeld i.k.v. voor – en natrajecten en groepswerkingen) niet meegerekend worden in bovenstaande benutting. We mogen echter nog steeds aannemen dat dit volume slechts een kleine vertekening geeft.

We botsen in essentie nog op een aantal hindernissen die uitnodigen tot gesprek en reflectie zoals o.a. caseload en wendbaarheid per begeleider, competenties, teamgrenzen e.a..

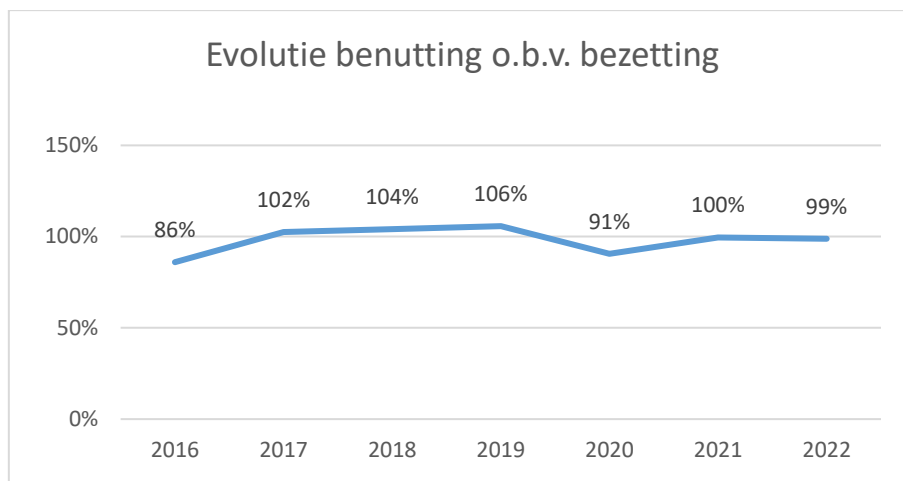
### Benutting o.b.v. bezetting

De benutting o.b.v. bezetting geeft weer hoe we er al dan niet in slaagden om de afgesproken samenwerkingstijd met gezinnen effectief te realiseren.



We zien een nagenoeg 100% score voor 2022. Dit gebeurt vooral door face-to-face contacten. Telefonische contacten en onlinegesprekken blijven hierin beperkt.

Enkel in het 4<sup>de</sup> kwartaal krijgen we iets mindere aanwezigheid in gezinnen. Verlof, opnemen van resterende overuren, feestdagen... spelen hierin een rol.



We mogen best fier zijn op deze resultaten. We slagen erin om de contactintensiteit die we vooropstellen ook effectief te realiseren, ondanks verlof, ziekte e.a.. Dit resultaat maant uiteraard aan tot voorzichtigheid. Waar eerder gewag gemaakt werd van een onderbenut bezettingspotentieel zou een toename aldaar mogelijks ten koste zijn van een negatief resultaat op de benutting o.b.v. bezetting. In welke mate dit een kwaliteitsinvloed zou betekenen is uiteraard echter onduidelijk.

#### LI (1u/w) of BS (2u/w)?

Onze modulering is nog steeds ongewijzigd. Sinds 2014 hebben we onze gezinnen op basis van de toenmalige begeleidingsrealiteit en -verwachtingen gescord. We hebben gezinnen die gemiddeld 1 uur begeleiding nodig hebben en gezinnen die intensievere hulp nodig hebben. Dit zegt niets of niet alles over de zwaarte, complexiteit van een dossier.

Dit resulteerde in volgende theoretische indeling:

Volgens de erkenning:

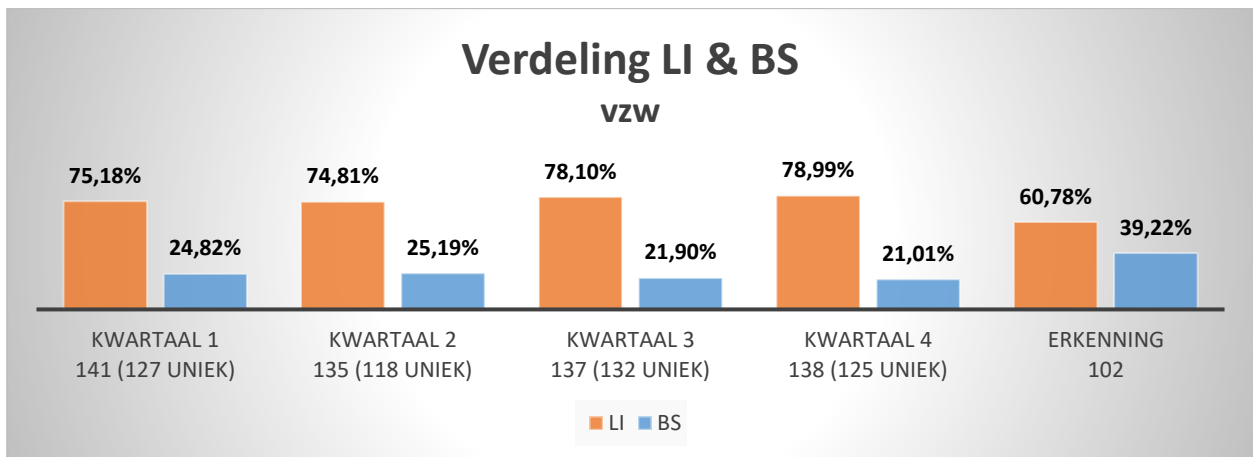
- 62 LI (54 LI + 8 PH)
- 40 BS (28 BS + 2 CBAW + 10 DB)

uitgedrukt in % betekent dit:

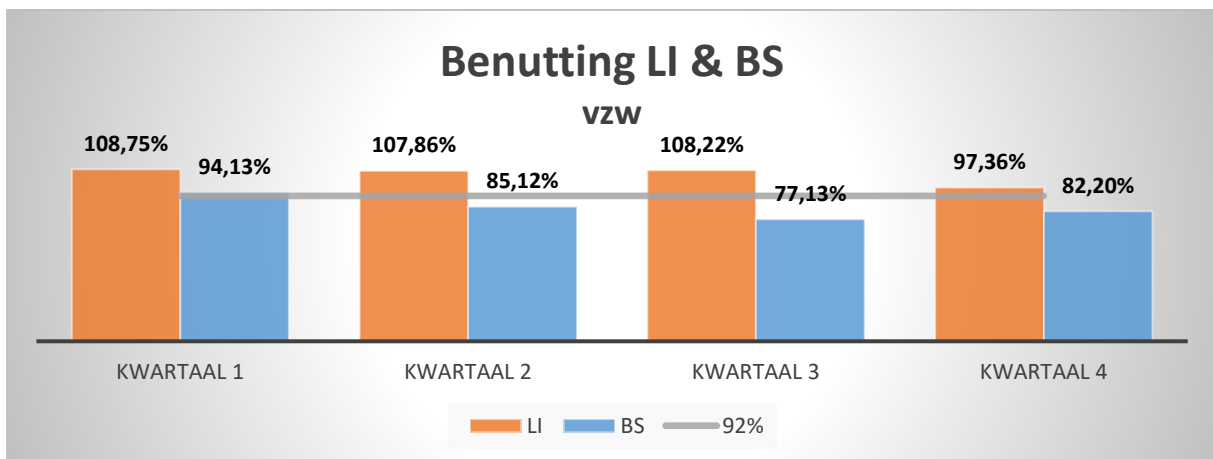
- 61,17% LI
- 38,83% BS

Verdeling is uitgedrukt in % vanwege schakels & gestopte begeleidingen. Een procentuele verhouding geeft een correcter beeld weer dan momentopnames.

	#	%
LI (1u/w)	62	(61%)
BS (2u/w)	40	(39%)
TOTAAL	102	(100%)



Bij de start van een begeleiding wordt er samen met het gezin en de begeleider een inschatting en afspraken gemaakt over de te verwachten contactintensiteit en -frequentie. Jaar na jaar zien we dat het aandeel laag intensieve contextbegeleidingen groter is dan de theoretische erkenning. Dit is meteen ook één van de redenen waarom we een intussen structurele hoge bezetting optekenen.



Bovenstaande grafiek geeft ook gekende scores weer. De intensiteit van breedsporige contextbegeleidingen wordt nooit gehaald. Bij laag intensieve begeleiding loopt dit wél zoals voorzien wordt.

Het overnemen van begeleidingen bij verlof of ziekte zorgt ook voor een lagere benutting bij de BS. Het is moeilijk voor 'de vervanger' om het proces in het gezin, gewoon verder te zetten. De begeleider dient extra tijd vrij te maken voor deze gezinnen en sommige gezinnen staan niet altijd open voor een andere begeleider noch face to face noch online. We nemen echter toch actief contact op met deze gezinnen en vragen of we iets voor hen kunnen betekenen. We wachten niet af tot deze gezinnen ons zelf contacteren.

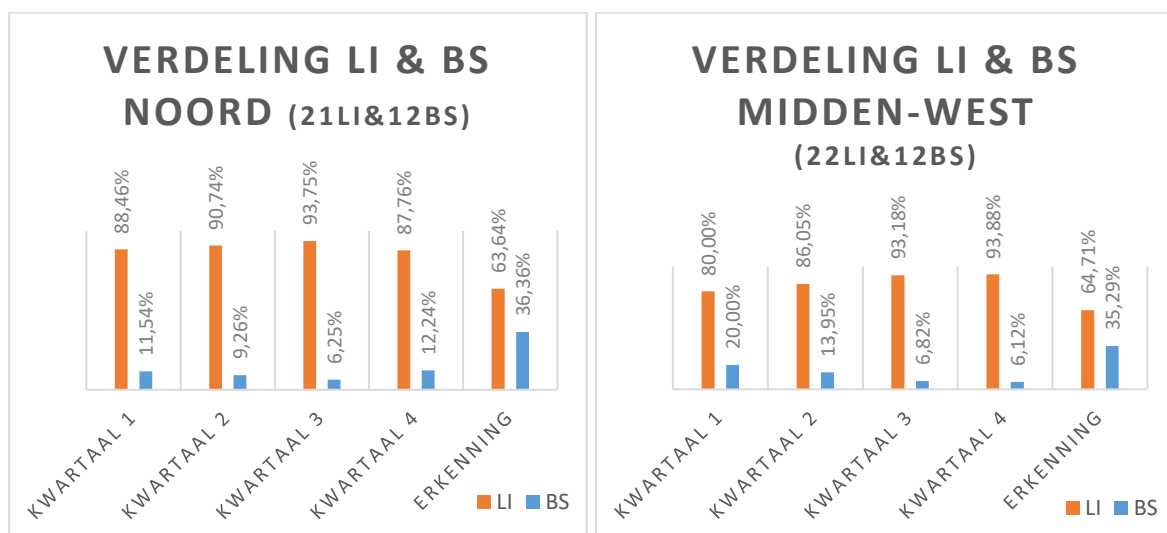
Totaal	2017	2018	2019	2020	2021	2022
BS bij start	52	49	38	43	35	32
LI bij start	28	51	65	67	59	63
Totaal opstarts (extern <sup>8</sup> )	80	100	103	110	94	95
Schakeling van BS naar LI	41	46	45	43	34	17
Schakeling van LI naar BS	6	6	8	3	12	5

<sup>8</sup> Interne schakelingen naar andere modules worden hier buiten beschouwing gelaten.

Het bepalen of een begeleiding BS of LI is, heeft niet altijd te maken met de complexiteit van de hulpvraag of situatie. De begeleider bekijkt samen met het gezin, wat de hulpvragen zijn en op welke manier de begeleider hier een antwoord op kan formuleren. Het gezin geeft aan hoeveel tijd en ruimte er kan gemaakt worden om bij hun hulpvraag stil te staan. Wat is hun draagkracht om tot verandering te komen? Hoeveel energie rest hen om naast de dagelijkse taken, de zorgvragen ter harte te nemen, stil te vallen? Sommige gezinnen willen 'doorgaan' en vinden 'stilvallen' heel moeilijk en confronterend. Sommige gezinnen verkiezen om intens samen te werken op korte termijn, zodat de moeilijkheden snel van de baan zijn en dat ze verder kunnen met hun leven. De begeleidersstijl en keuze van interventies bepalen echter ook mee de duur van een wekelijks contact.

Het doet ons nadenken over:

- Wat is het effect van deze laag intensieve begeleidingen op de doorstroom en uitstroom?
- Op welke manier kunnen we onze gezinnen inhoudelijk bieden wat ze nodig hebben, (bijschakelen en terug schakelen) op een flexibele manier, binnen de grenzen van het mogelijke en haalbare.
- Hoeveel ruimte krijgt een gezin om de intensiteit te bepalen rekening houdend met eigenaarschap, maatschappelijke noodzaak, professioneel handelen, e.a.?
- Welke interventies vinden we als organisatie kwaliteitsvol?



Voor 2022 zien we eerder kleiner schommelingen bij team Noord. Bij team Midden-West zien we eerder een opmerkelijke afname van de breedsporige begeleidingen.

Indien we naar het hele traject kijken, wordt er in de meeste begeleidingen slechts 1x geschakeld in intensiteit. In 15 gezinnen werd 2x geschakeld, in 4 gezinnen 3x geschakeld en slechts in 1 gezin 4x geschakeld.

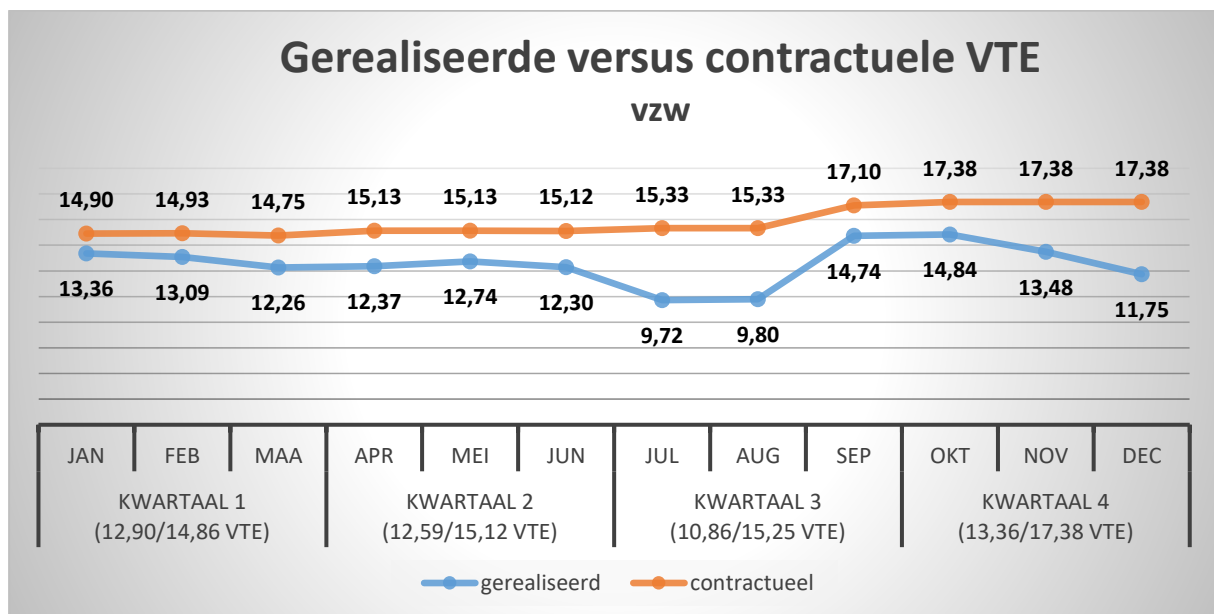
### 3.2.3 Medewerkersresultaten

Naast cliëntresultaten kunnen medewerkersresultaten niet ontbreken. De dagelijkse inzet van al onze medewerkers die samen relatie aangaan met de hun toevertrouwde gezinnen, ouders, jongeren en kinderen is zeer bepalend voor een kwalitatieve werking die hier voorop wordt gesteld.

Daidalos zet sterk in op ondersteuning van deze medewerkers, via teamwerkingen, individueel casuoverleg, opvolgingsgesprekken in kader van welbevinden en groei. Er is aandacht voor de complexiteit en ernst van de job via het VOB (veiligheidsondersteunend beleid), VTO (vorming, training, opleiding), duidelijke pedagogische kaders en procedures als houvast en richtinggevers.

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers veerkrachtig blijven om gezinnen te ontmoeten, dat ze niet mee in crisis gaan en zichzelf kunnen reguleren. Het blijft een zoeken met elkaar naar wat ieder nodig heeft aan vaardigheden en kennis, ondersteuning, uitdaging, spiegeling om te blijven bewegen, groeien en om elke dag opnieuw het beste van zichzelf te geven.

#### Gemiddeld tewerkstellingspercentage (uitgedrukt in VTE)



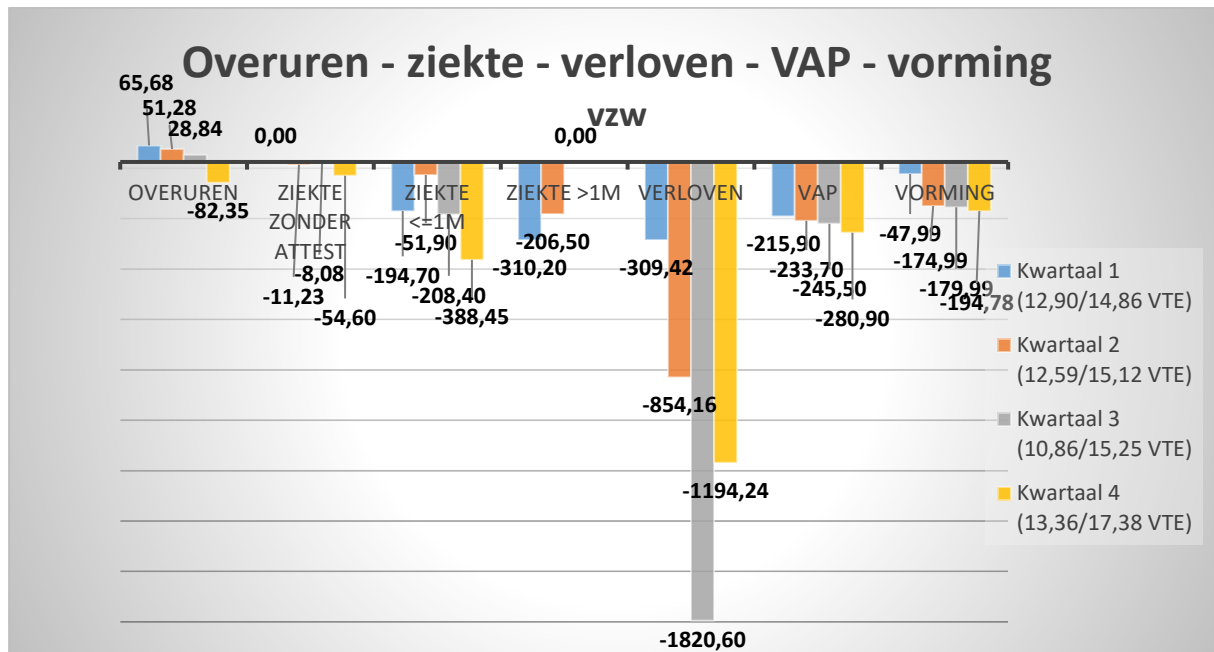
In deze grafiek zijn vanaf kwartaal 3, de 3 nieuwe medewerkers van het traject team opgenomen.

Het blijft niet onbelangrijk om het verschil te zien tussen de theoretische en effectieve VTE. We zien de gekende duiken in juli, augustus en december.

De gerealiseerde contacten met gezinnen werden ter harte genomen door gemiddeld 14.67% VTE ( dit is een verwaarloosbare vermindering t.o.v. vorig jaar 14.80%)

De effectief gerealiseerde werktijd klokt af op 11.51%, dit is dan weer meer dan vorig jaar ( 2021: 11.09%)

Overuren – ziekte – verloven - ADV – vorming (uitgedrukt in uren)

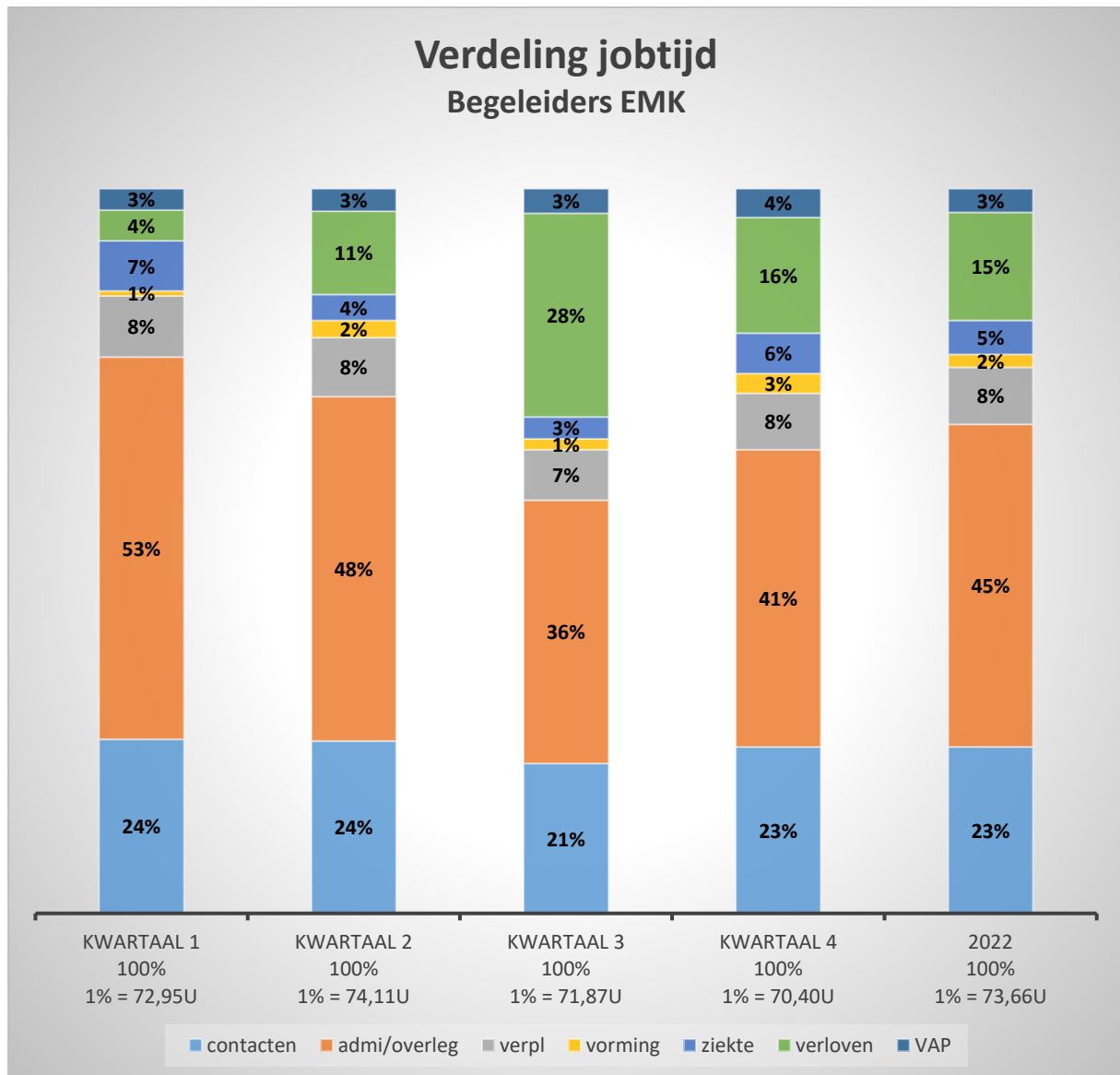


De grafiek geeft volgende info:

- Overuren: Binnen Daidalos wordt er gewerkt met het arbeidssysteem van 'kleine flexibiliteit'. Begeleiders kunnen flexibel omgaan met hun werkuren in functie van de gezinnen en eigen noden. Er kunnen beperkt overuren gemaakt worden per kwartaal, die tijdig dienen terug genomen te worden, zodat ieder op het einde van het jaar op 0 overuren eindigt. Zoals gebruikelijk zien we meer overuren in het eerste kwartaal. Volgens begeleiders wordt er maximaal terug ingezet op de taken die zijn blijven liggen in december. Andere voelen zich beter met een potje aan overuren voor onvoorziene omstandigheden. In het 4<sup>de</sup> kwartaal worden nog veel overuren terug genomen. Dit heeft effect op zowel bezetting als benuttingscijfers.
- Ziekte-uren zonder doktersattest: Als vzw hebben we er voor gekozen om ook dit systeem aan onze medewerkers aan te bieden. Goede zelfzorg zonder de extra belasting om naar de dokter te gaan voor enkel een ziektebriefje. Hoe deze nieuwe maatregel effect heeft op het totale ziekteverzuim wordt nog nader onderzocht.
- Ziekte met attest: Er zijn weinig ziektes in het tweede kwartaal en eerder een groot volume in het laatste kwartaal. De langdurige ziektes zijn dit jaar beperkt gebleven.
- Verlof: Ieder heeft recht op verlof. Er kunnen maximaal 3 weken aaneensluitend verlof genomen worden, dit om de extra belasting voor de andere collega's te beperken en de continuïteit voor de gezinnen te waarborgen. Zoals elk jaar zien we een piek aan verlof in kwartaal 3 en 4. Het thema "spreiding van verlof" wordt in elk team op tafel gelegd.
- VAP-uren: de leeftijd van de begeleiders stijgt geleidelijk.
- Vorming: Een laag vormingsvolume in kwartaal 1 en een stabiel volume in de overige drie kwartalen.



Sinds 2021 zijn we ook gaan kijken naar de verdeling van de jobtijd aan verschillende deeltaken.



Als we naar het jaarresultaat kijken, zien we: 15% verlof (statisch) en 3% VAP (statisch). Afgerond 10% van de jobtijd wordt in de auto gespenseerd, 5% geldt als ziekteverzuim, 2% gaat naar vorming.

23% van de jobtijd gebeurde in en met gezinnen, 45% van de jobtijd wordt back-office ingezet (team, administratie, communicatie,...).

Deze weergave geeft stof tot nadenken. Hoe interpreteren we dit resultaat?

Er zijn alvast enkele nuanceringspunten aan te brengen.

- Zo wordt de verplaatsingstijd gebaseerd op de uitbetaalde dienstverplaatsingen in opdracht waardoor dienstwagenverplaatsingen niet verrekend worden.
- Inzet t.a.v. gezinnen 'buiten begeleiding' wordt vervat in de oranje back – office blok. We denken hierbij o.a. aan voor – en natrajecten en de groepswerking geweldloos verzet.

### 3.2.4 Samenlevingsresultaten

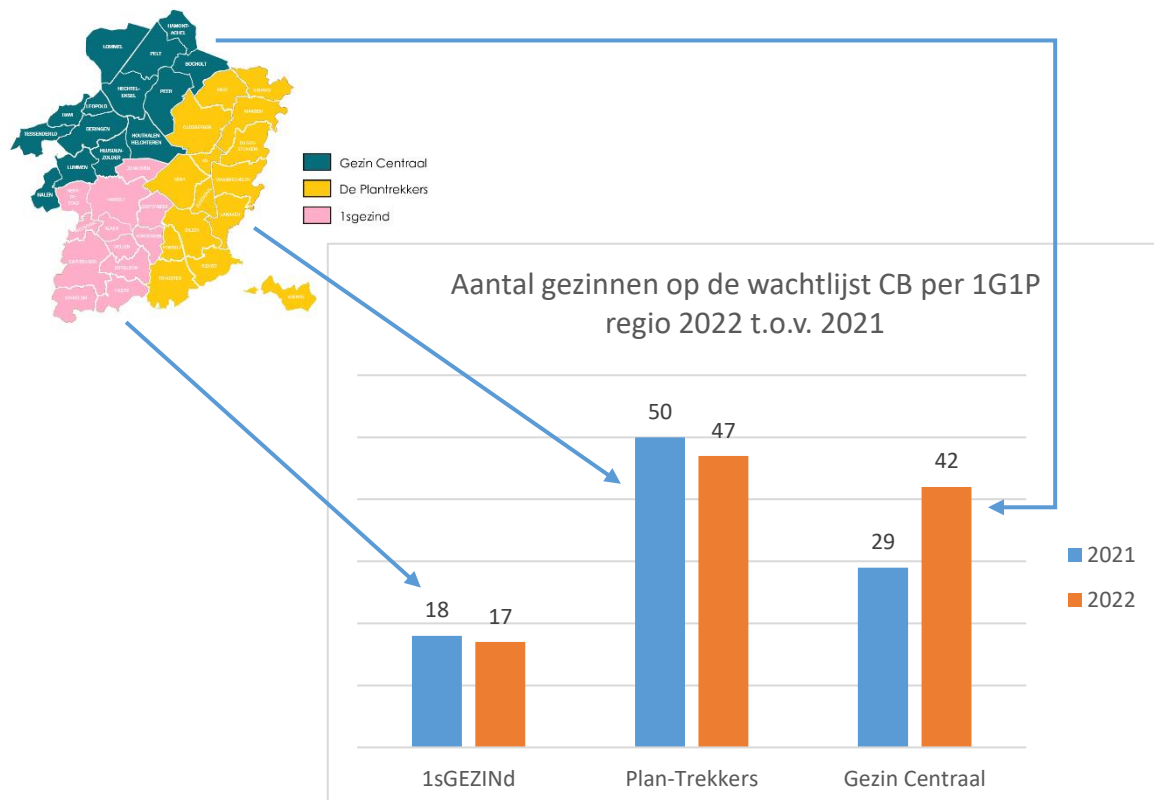
Ondanks de dagelijkse inspanningen wachten er nog steeds gezinnen op hulp. Voor onze erkende modules is er voor contextbegeleiding (+ ERPP-programma) en dagbegeleiding in groep een wachtlijst. Voor PH wordt er niet met een wachtlijst gewerkt.

#### 3.2.4.1 Contextbegeleiding

##### Instroom

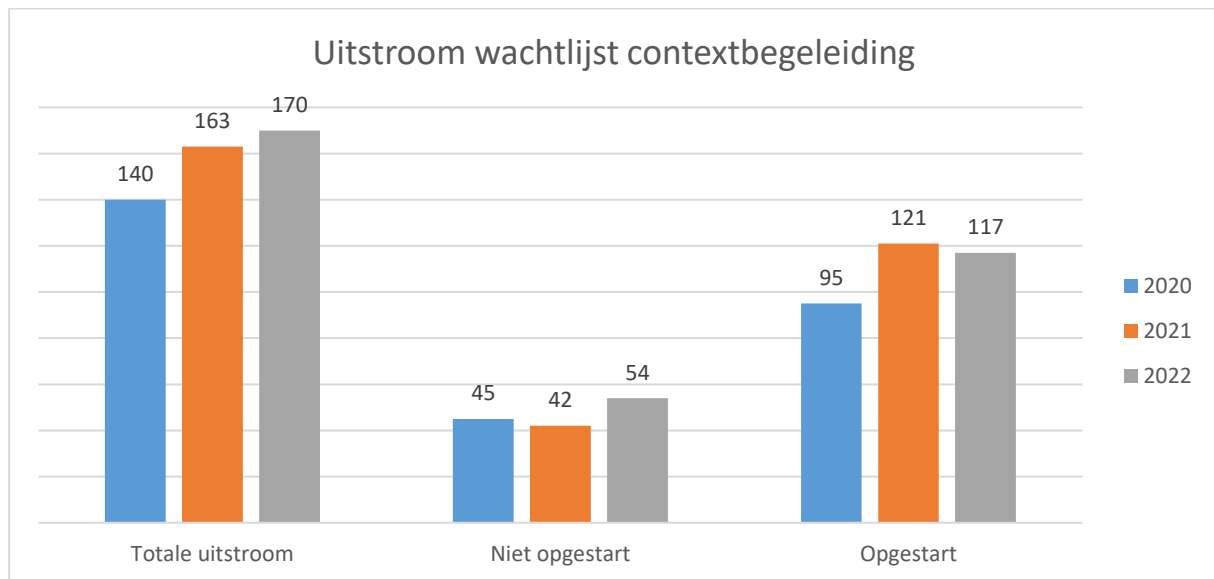
Aan het eind van 2022 telde de wachtlijst voor contextbegeleiding 106 unieke gezinnen. De stijging heeft vermoedelijk vooral te maken met de uitbreiding van de onthaalteamsamenwerking waardoor vergelijken moeilijk is.

	2020	2021	2022
OSD	48	53	41
VK MANO	5	6	4
Basisvoorzieningen	52	38	61
<b>TOTAAL</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>106</b>



## Uitstroom

We noteren een uitstroom van 170 gezinnen waarvan Daidalos er 93 heeft opgestart.

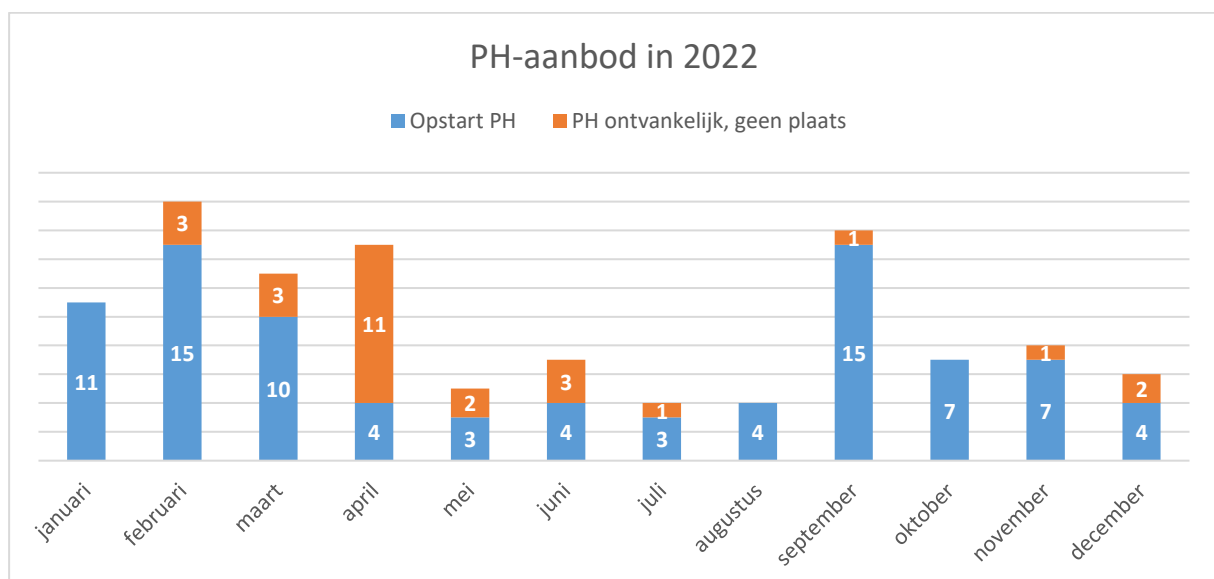


Gemiddelde wachttijd voor contextbegeleiding in 2022 per regio:

		1sGEZIND	Plan-Trekkers	Gezin Centraal	TOTAAL
Gemiddelde wachttijd voor CB (in dagen)	2022	253	281	254	264
	2021	293	294	301	296

De gemiddelde wachttijd daalt slechts mondjesmaat.

### 3.2.4.2 Positieve Heroriëntering



Van de 87 aangeboden PH-trajecten nam Daidalos 16 PH-begeleidingen ter harte.

### 3.2.4.3 Dagbegeleiding in groep

#### Brede instap

De wachtlijst van 2022 startte met 5 jongeren, allen aangemeld in 2021.  
In de loop van 2022 werden 6 jongeren aangemeld.

In 2022 startten 5 jongeren in het dagcentrum:

- Eén jongere werd aangemeld in 2022;
- Eén jongere, aangemeld in 2022, werd niet opgestart omdat er intensievere hulpverlening nodig was bij het vrijkomen van een open plaats.

De gemiddelde wachttijd voor het dagcentrum bedraagt: 6,8 maanden.

#### OSD

In 2022 was er één aanmelding vanuit het OSD.

Bij het vrijkomen van een open plaats is dit gezin niet opgestart.

### 3.3 Team Kort

#### Kadering

Team Kort staat garant voor korte programma's:

- PH: contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (duurt maximaal 4 maanden).
- ERPP: contextbegeleiding met specifieke focus op emotioneel, relationeel, pedagogisch functioneren in een gezin (duurt 6 maanden).

Op basis van de personeelsbezetting werd de opdracht van Team Kort sinds 1 januari 2020 teruggebracht naar 18 gezinnen en wekelijks 25 contacturen.

Korte programma's impliceren veel starts en stops, wat best ondersteund wordt door een duidelijke planning in combinatie met de nodige flexibiliteit om optimaal de beschikbare begeleidingstijd te benutten.

Het volume aan begeleidingen wordt niet strikt verdeeld over de 2 hulpverleningsvormen. Het onthaalteam gaat aan de slag met de aanmeldingen en kijkt welk het gepast hulpverleningstraject is. Binnen het team zijn alle teamleden gevormd in zowel ERPP, als in PH zodat er flexibel ingespeeld kan worden op maatschappelijke noden.

Het onthaalteam kan ook dringende opstartvragen voorleggen aan het team. Er wordt steeds bekeken of er al dan niet, en op welke termijn kan worden ingegaan op deze vraag.

#### 3.3.1 Positieve heroriëntering

##### Bezetting

Met onze erkenning van 9 modules PH, kunnen we op jaarbasis theoretisch 27 begeleidingen realiseren. Vermits er niet wordt gewerkt met een wachtlijst, wordt er ingespeeld op de hulpvragen van het moment. Wanneer er geen hulpvraag is op het moment dat er een open plaats is, wordt deze ingevuld door een ERPP-begeleiding.

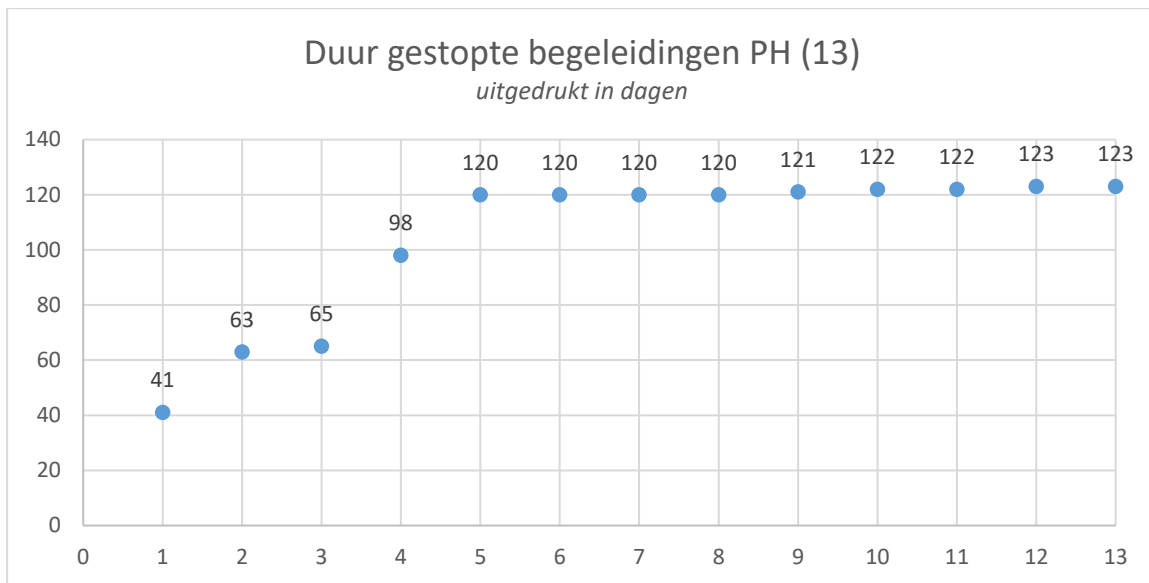
In 2022 werden er 15 nieuwe PH-begeleidingen opgestart.

Gestart in 2021 Nog in begeleiding op 1/1/2022	Gestart in 2022 en afgesloten in 2022	Gestart in 2022 en verder lopend in 2023
4	9	6

In totaal hebben we in 2022 in 19 unieke gezinnen een PH-begeleiding ter harte genomen.

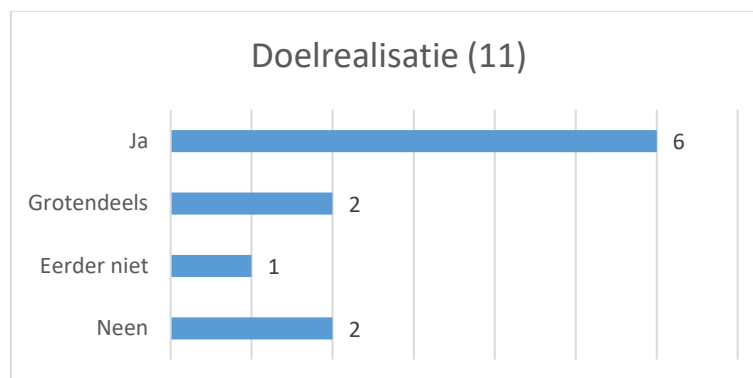
##### Einde & doelrealisatie

Er werden 13 PH-begeleidingen afgerond.

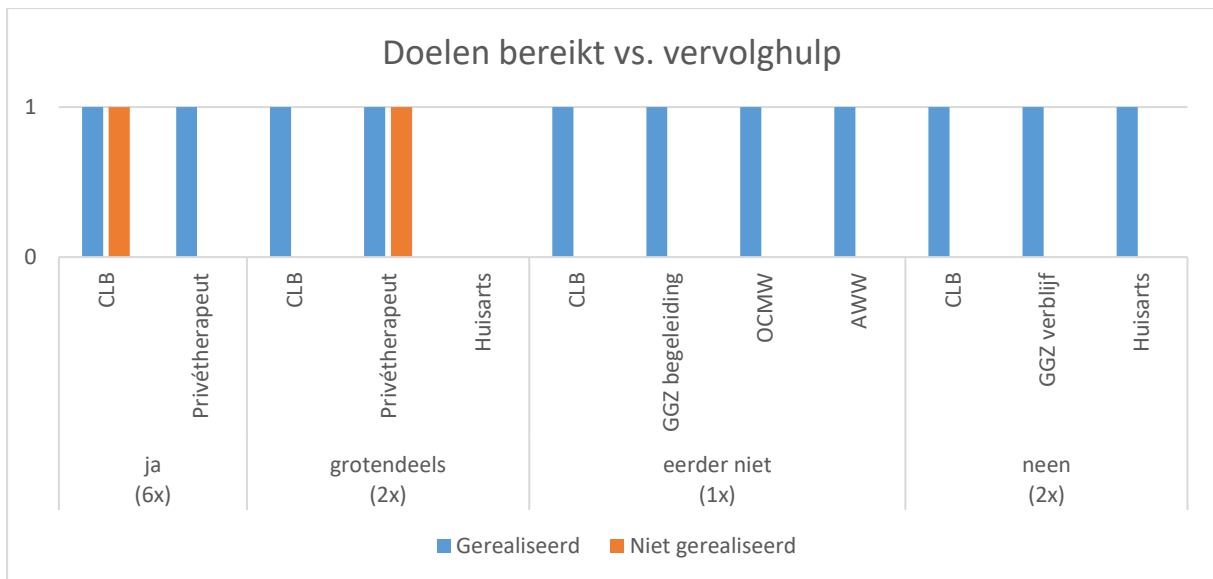


9 van de 13 begeleidingen duurden effectief 4 maanden.

- We zien dat de begeleidingen in de gezinnen meestal eindigen tussen de 3<sup>de</sup> (90 dagen) en 4<sup>de</sup> maand (121 dagen). De meeste gezinnen hebben voldoende aan de vooropgestelde 4 maanden begeleidingsduur.
- In twee gezinnen werd er beslist om na de begeleiding van PH, te schakelen naar een ERPP-begeleiding. Bij één gezin (gescheiden ouders) kwam er een andere vraag te liggen in de context van papa en vonden we het belangrijk om deze vragen zo kort mogelijk op het PH- proces vast te nemen.  
In een ander gezin lag er een duidelijke vraag bij de jongere om verder te werken met de focus van ERPP om aan de gezinsdynamieken en de relaties onderling te werken.
- Drie gezinnen zijn vroegtijdig gestopt. Bij twee gezinnen bleek dat PH niet de aangewezen hulpvorm was op dat moment. Bij één gezin werd Ligant (ambulant) opgestart en het andere gezin werd verder opgevolgd door de leefgroep waar de jongere verbleef.  
Bij een ander gezin was er na 2 maanden geen hulpvraag meer en was er geen andere hulp aangewezen.



De doelrealisatie en vervolghulp van 2 geschakelde begeleidingen staan vermeld bij de ERPP-begeleidingen.



In begeleidingen waarbij de doelen eerder niet of niet behaald werden zien we dat er wel aangewezen vervolghulp was bij afronding van de begeleiding (of was deze al aanwezig bij de start).

### Cliëntenfeedback

Gezien de hoge respons in 2021 zijn we in 2022 op een soortgelijke manier tewerk gegaan in het bevragen van de begeleide gezinnen aan het einde van de begeleiding. We blijven deze tijdig aanbieden om zo indien nodig, samen met het gezin, de vragenlijst nog in te vullen.

In 2022 hebben 13 gezinnen een begeleiding Positieve Heroriëntering afgerond.

- Van deze 13 gezinnen kregen we uit 12 gezinnen van 1 of beide ouders een ingevulde vragenlijst terug. Dat wil zeggen dat we uit 86% van de gezinnen een vragenlijst mochten ontvangen. In 1 gezin, waar de begeleiding vroegtijdig stopte, werd de vragenlijst niet afgegeven. In totaal kregen we van 18 betrokken opvoedingsfiguren een ingevulde vragenlijst terug.
- In diezelfde 13 gezinnen kregen we van 9 begeleide jongeren (64%) de eindvragenlijst ingevuld terug. Daarnaast ontvingen we van 7 broers en zussen een ingevulde vragenlijst.

Ook in 2022 stelden we in de eindvragenlijst 4 vragen aan de verschillende betrokkenen. Dit zijn de antwoorden:

Heb je het gevoel dat je verder kunt?



*Enkele zaken die ouders terug geven:*

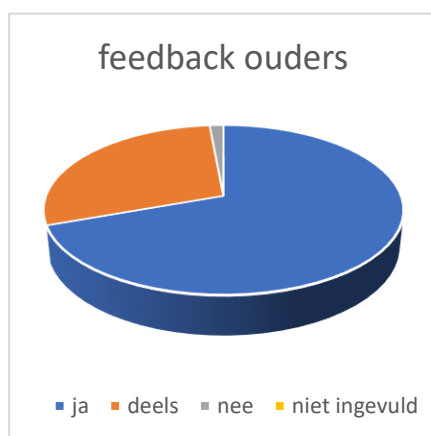
- “We ervaren een positieve evolutie.”
- “Er is een betere communicatie momenteel.”
- “Gevoel dat we beter rekening houden met mekaar en niet direct slecht oordelen.”
- “Dubbel gevoel, gevoel zelf verder te kunnen, maar bang dat het tussen mijn dochter en haar papa moeilijker zal gaan.”
- “We zullen misschien nog wel eens hervallen maar weten nu beter hoe de situatie aan te pakken.”



*Enkele zaken die jongeren terug geven:*

- “Ik kan dingen die ik niet of minder leuk vind uiten.”
- “Nee, omdat er niemand meer is voor mijn zus die haar helpt want ik voel dat het nog niet helemaal ok is.”
- “Ja ik weet nu wat ik zelf wil doen en dit is al een eerste stap.”
- “Ik heb spijt dat ik me heb opengesteld, nu haat ik me nog meer.”

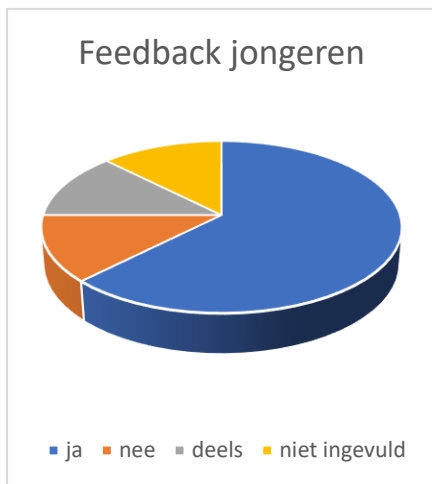
Heb je zelf mee kunnen zorgen voor verandering?



*Wat ouders hierbij benoemen:*

- “Dat moet zich nog uitwijzen.”
- “Zelf meer toenadering gezocht en meegedaan met de acties.”
- “Bewuster van het effect wat ik teweeg breng met wat ik zeg.”
- “Meer luisteren en de kinderen proberen te begrijpen.”
- “We hebben binnen ons gezin wat kleine veranderingen in gang gezet.”





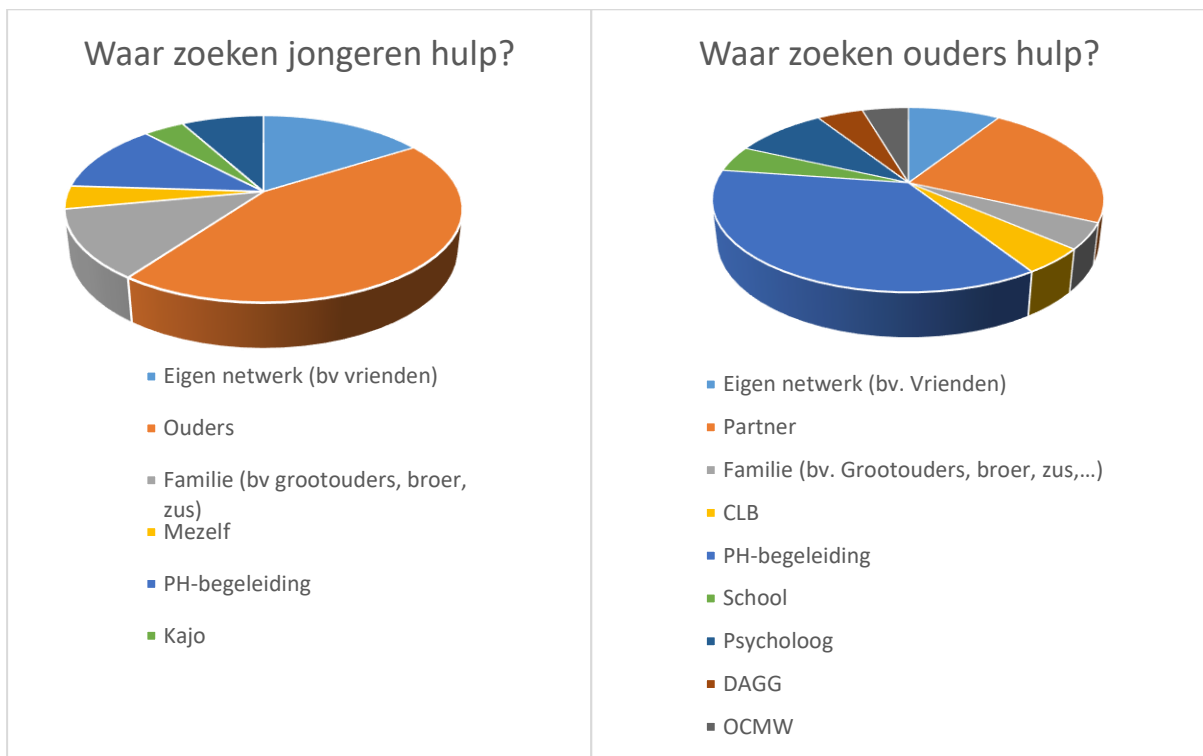
*Wat jongeren hierbij benoemen:*

- “Mijn ouders geven aan dat ik meer met hen deel, mijn eigen mening breng.”
- “Zelf initiatief nemen om samen iets te doen brengt terug een gezinsgevoel.”
- “Ik zie meer in dat hoe ik me gedraag de anderen echt beïnvloedt.”
- “Gevoel zelf niet veel anders gedaan te hebben.”

Indien je een moeilijke situatie tegenkomt, weet je dan bij wie je hulp kan vragen? Zo ja, bij wie?

- In de ingevulde evaluatielijsten lezen we bij 1 jongere dat deze niet weet waar terecht te kunnen voor hulp.
- Bij de ouders zien we dat één ouder aangeeft dat het niet helemaal duidelijk is.
- 2 ouders geven aan niet te weten waar terecht te kunnen. Hierbij wordt onder andere aangegeven dat het moeilijk is als de andere ouder de zorg niet deelt.

In onderstaande grafiek is te zien waar jongeren en ouders hulp zouden zoeken als die nodig blijkt.



Ook dit jaar zien we dat jongeren niet meteen naar professionele hulpverlening neigen, en voor hulp vooral kijken in hun onmiddellijke omgeving.

De ouders zoeken ondersteuning in hun eigen netwerk, al wordt net als verleden jaar ook de PH-begeleider aangehaald. Hiervoor hebben we hieronder een beeld gegeven rond geregistreerde contacten in nazorg.

#### Nazorg:

Gekoppeld aan het al dan niet weten waar ouders of jongeren denken terecht te kunnen willen we hier stil staan bij de nazorg die we als team in 2022 gaven aan de door ons begeleide gezinnen. Mede doordat we als begeleiders worden benoemd als diegenen waartoe ze zich zouden richten.

- Voor de PH-begeleidingen waren er in nazorg contacten betreffende **6 gezinnen**. Alle contacten waren met het gezin zelf, naast ook nog 1 contact met een aanmelder.
- In 1 gezin werd er een huisbezoek (waar ruim de tijd werd genomen, 150 minuten) gepland om samen met het gezin stil te staan bij hun vraag en hun eerder gemaakte beweging terug in beeld te brengen. In alle andere gevallen ging het om telefonische contacten (die variëren van 5 minuten tot 45 minuten).
- Van de 6 gezinnen waarrond we contact hadden ging het om 2 gezinnen die ook in 2022 stopten. 4 van de gezinnen werden reeds in 2021 of zelfs vroeger afgerond.
- De gezinnen lijken even op zoek naar een herstart door samen stil te staan bij iets waarmee ze uitgedaagd worden. En in 1 situatie belde de mama enkel om even mee te geven hoe goed het wel gaat, hoe blij ze is met de situatie zoals ze was.
- In 2022 heeft ons team **365 minuten (6 uur en 5 minuten) nazorggesprekken** gehad rond gestopte PH-begeleidingen. Als team vinden we het belangrijk bereikbaar te zijn voor begeleide gezinnen, zodat we samen een beeld kunnen vormen. De tijd die we in 2022 in nazorg hebben gestoken, lijkt voor het team zeker haalbaar.

#### Hoe tevreden ben je over de begeleiding? (scorevraag van 0 tot 10)

##### *Feedback van ouders*

De ouders geven de begeleiding een gemiddelde score van 9 op 10. Een aantal van hun reacties zijn:

- "Veel te kort, anders 10 op 10."
- "Zo een warm en meevoelend persoon, mijn begeleidster. Werkt met hart en ziel."
- "Zeer goed begeleid, met veel respect en begrip voor ons allemaal. Ieder van ons heeft zich goed begrepen gevoeld door de begeleidster. Heeft ons veel gebracht, veel geleerd, dank je wel."

##### *Feedback van jongeren*

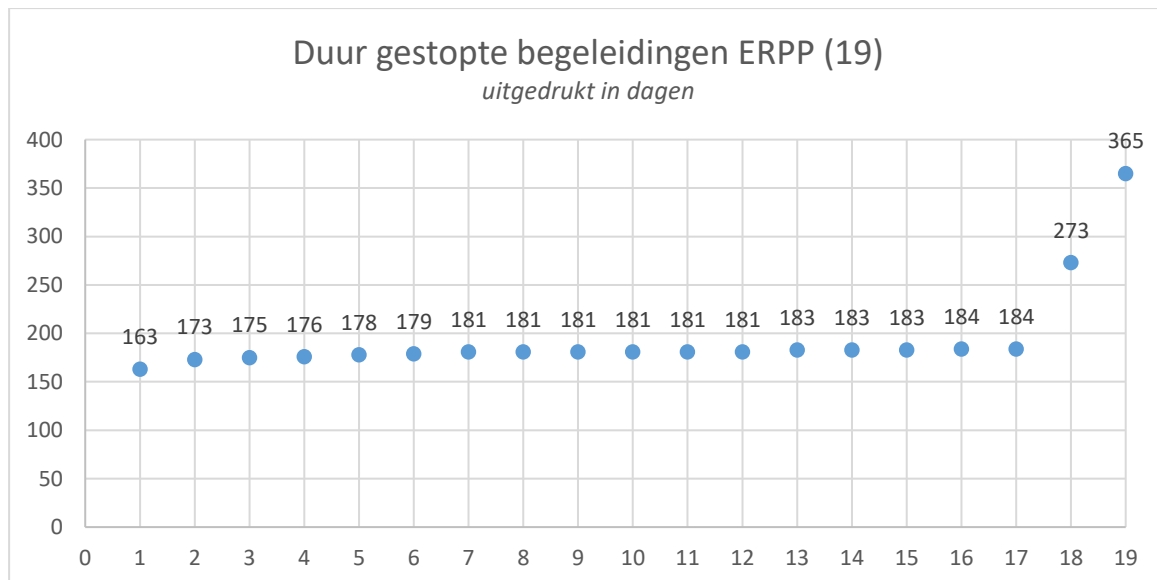
De jongeren geven de begeleiding een gemiddelde score van 8,2 op 10. Het werd 1 keer niet ingevuld en de jongeren gaven net als verleden jaar geen opmerkingen bij hun score.

### 3.3.2 ERPP

#### Bezetting

Zoals eerder aangehaald is er ook voor ERPP geen afgelijnde inzet van personeelsmiddelen. Theoretisch richten we ons op een permanente capaciteit van een elftal ERPP-begeleiders. Team Kort draagt de verantwoordelijkheid over 18 gezinnen, waarvan de PH-erkenning er 9 draagt. Rekening houdend met de maximale duur van 6 maanden, kunnen we theoretisch 20 gezinnen ERPP-gewijs verder helpen. Op 01/01/2022 waren er nog 5 begeleidingen lopende die reeds in 2021 werden gestart. Doorheen het jaar werden 21 nieuwe begeleidingen opgestart waarvan twee geschakeld van PH naar ERPP. 19 begeleidingen werden afgerond. Op 31/12/2022 zijn er nog 9 begeleidingen die verder lopen in 2023. In totaal hebben we 26 gezinnen kunnen begeleiden met de emotionele, relationele, pedagogische focus in het gezin. Hierin blijven we de lijn volgen van vorig jaar, waar we 27 gezinnen hebben geholpen.

#### Einde & doelrealisatie

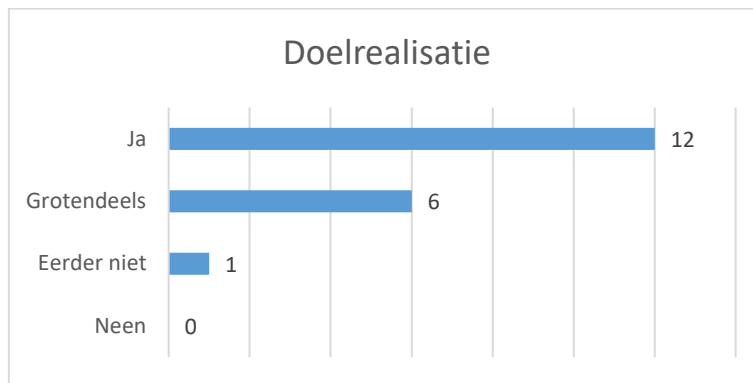


De meeste begeleidingen (88%) stoppen rond de 6 maanden, zoals vooropgesteld. Indien de doelen bereikt zijn of blijkt dat iets anders nodig is, wordt er bijgeschakeld of afgebouwd.

Slechts 2 begeleidingen werden verlengd.

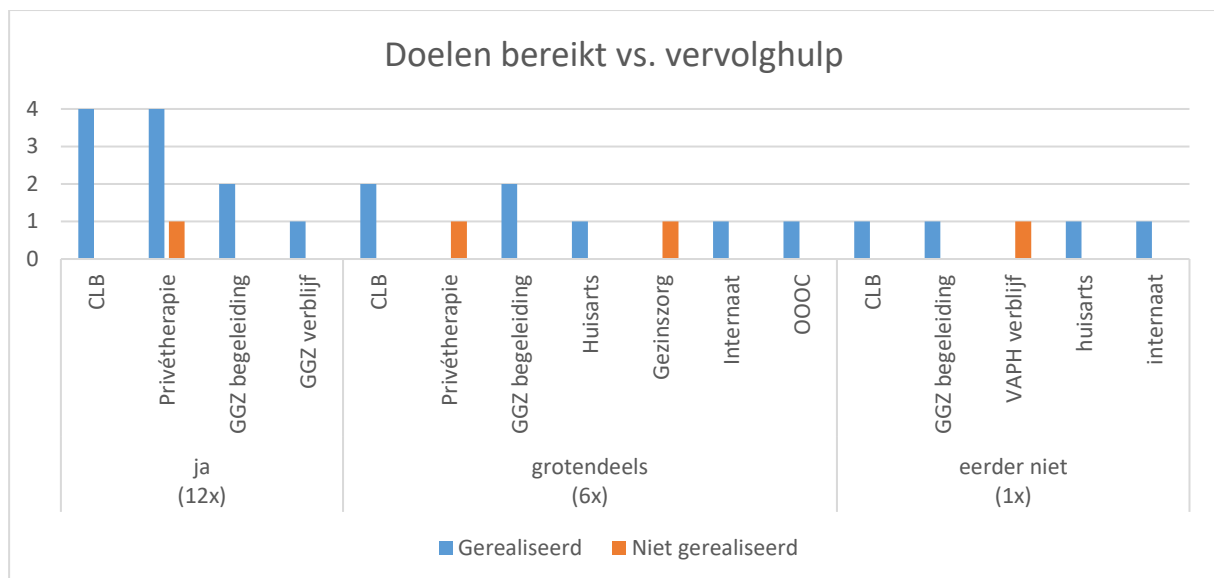
- 1x omdat door ziekte de afbouw niet optimaal verliep.
- 1x werd eerst de jongere begeleid in de context van mama en de 2<sup>de</sup> maal in de context van papa.

We geven hier de cijfers weer van 19 begeleidingen waarvan 2 begeleidingen geschakeld zijn van PH naar ERPP.



In geen van de begeleidingen was er sprake van uitval.

In 94 % van de afgeronde begeleidingen zien we dat de doelen bereikt of grotendeels bereikt zijn.



### Clëntenfeedback

In 2022 hebben we 19 gezinnen verder geholpen in een ERPP-begeleiding.

- Van 17 van deze 19 gezinnen kregen we 1 of meerdere ingevulde vragenlijsten terug. Dat is een responsrate van 89,5%. Van 2 gezinnen hebben we (ondanks herhaaldelijk te bevragen) geen ingevulde vragenlijst terug gekregen.
- De manier van aanpak lijkt verder zijn vruchten af te werpen. De 89,5% is beduidend hoger dan de 70% in 2020, en de 72% in 2021.

### *Feedback van de ouders*

Ook dit jaar werden de gezinnen bevestigd rond welke thema's er met hen aan de slag gegaan werd. Enkele vaststellingen die we uit de antwoorden van de ouders (24 ingevulde vragenlijsten) kunnen meenemen zijn de volgende:

- 71% van de ouders geeft aan te hebben gewerkt rond opvoeding. 82,5% van hen ervaart hierin een groei.
- 96% van hen geven aan gewerkt te hebben aan de ouder-kind relatie. Op 1 na ervaart iedereen hierin vooruitgang. Verder was er 1 opvoedingsverantwoordelijke die aangaf niet rond dit thema gewerkt te hebben, maar hier wel groei in te ervaren.
- Uit de antwoorden bleek verder vooral vooruitgang in de relatie van de kinderen onderling, de ontwikkeling van de kinderen en de ouders zelf, in de partnerrelatie en op school.
- Opvallend was ook dat ondanks dat huishouden zelden een thema was wat opgenomen werd tijdens de begeleiding er in 5 antwoorden te lezen was dat ze hierin verbetering ervaren.
- De "emotioneel-relatieve-pedagogische" insteek kwam in de antwoorden van wat ze geleerd hadden opnieuw naar voren. Emotioneel leerden ze "niet mee te gaan in details, maar het geheel te overzien", "eigen wil minder door te drijven", "eigen noden tijdelijk on-hold zetten". Op relationeel vlak lezen we dat enkelen leerden "beter te communiceren", "meer en anders te luisteren", "eigen fouten ook te benoemen naar mekaar" en "meer ruimte laten voor wat goed gaat in contact". Op pedagogisch vlak werd onder meer benoemd te "zorgen voor een duidelijk kader, grenzen", "tijd te maken voor de kinderen", "nieuwe inzichten gekregen te hebben in hoe anders te luisteren".

In de bevestiging bij de ouders of ze een tip, vaardigheid of afspraak uit de begeleiding meenemen naar de toekomst kregen we volgende terug:

- Zo goed als alle ouders (21 van de 24, 87,5%) geven terug een tip mee te nemen. 3 personen vulden de vraag niet in.
- Communicatieve vaardigheden zoals een andere taal gebruiken, in dialoog blijven gaan en luisteren naar wat gezegd wordt, zijn dingen die mee zorgden voor verschil.
- Zoals vorige jaren blijven ook enkele methodieken plakken. De ijsberg, het stress-raam en de 3 mandjes komen daarbij naar voren.
- In vele antwoorden is duidelijk dat ze bij hun eigen handelen stil staan, zichzelf durven onder de loep nemen. Ze zijn zich bewust dat zelf iets anders doen mee kan zorgen voor verschil.

Uit de vragenlijst halen we dit jaar een gemiddelde tevredenheid van 9 op 10. Dit blijft al enkele jaren gelijk.

### Krachtgericht:

21 ouders gaven voorbeelden van krachten die voor hen tijdens de begeleiding meer zichtbaar werden. Ze benoemen onder andere eerlijkheid en openheid, de hechtheid van hun gezin en de leuke gezinsmomenten die ze hebben. 3 ouders vulden de vraag niet in.

De ouders geven aan de krachten ingezet te hebben op volgende manieren:

- "Meer luisteren naar mekaar."
- "Met begrip met mekaar omgaan."
- "Onzelf kwetsbaar opstellen, eigen emoties tonen."
- "Elkaar ondersteunen en samen groeien."

### Eigenaarschap:

18 van de 24 ouders (75%) gaven aan dat de doelen binnen de ERPP-driehoek aansloten bij wat ze als gezin nodig hadden. Ze geven bijvoorbeeld aan dat de manier van kijken en denken helpt om andere inzichten te verwerven, bewuster om te gaan met wat er op hen af komt. Het werd duidelijk wat voor hen echt belangrijk is. “Met” het gezin, “in” het gezin werken maakte voor hen een verschil. We horen ook dat het voor sommigen zwaar was, en emotioneel wel wat van hen gevraagd heeft.

Bij afronding trachten we een eindverslag met en van het gezin te maken. 75% van de ouders geven aan het samen met de begeleiding voorbereid te hebben. Een kleine 20% geeft aan het samen gemaakt te hebben. 58% geeft aan het te hebben gelezen. We voelen dat er mogelijkheden liggen om de ouders hierin nog meer te betrekken.

### Netwerkgericht:

Waar we in 2021 zagen dat 50% van de ouders aangaven samen gezocht te hebben naar steunfiguren rond hun gezin, gaven het voorbije jaar 71% van de ouders aan hier samen naar gezocht te hebben. Wie dat allemaal kan zijn is heel uiteenlopend (zie kader).

33% van de ouders geeft aan niet te hebben gezocht naar een steunend netwerk. Bij deze was 1 ouder die eerder ook ja scoorde. Deze gaf aan dat er reeds hulp aanwezig was en dat dit daardoor voor hen geen doel was. Het valt op dat ouders bij deze vraag denken aan een formeel netwerk vanuit de hulpverlening. Hun informele netwerk komt minder naar voren in hun antwoorden. Dit terwijl we in de begeleiding hun eigen netwerk ter ondersteuning trachten aan te halen.

Ouders geven verschillende redenen aan waarom er niet rond gewerkt werd. Ze geven aan geen behoefte te hebben. Of reeds te volle agenda's te hebben waardoor het niet haalbaar is. Eén ouderpaar geeft aan dat mentale gezondheidszorg onbetaalbaar is. Anderen geven dan weer aan dat ze zelf al stappen gezet hebben of dat er mogelijks al teveel hulpverlening betrokken was.

Onderstaande grafiek geeft de antwoorden weer bij wie ouders hulp zouden vragen wanneer ze in een voor hen moeilijke situatie terecht komen. (van de 24 vragenlijsten werd deze vraag 3 maal niet ingevuld, de antwoorden komen dus van de overige 21 ouders):



Het valt op dat de meeste ouders de stap naar hulp wel kennen en ook zouden nemen. Toch zijn er ook nog 2 ouders die aangeven de stap heel moeilijk te blijven vinden. 1 ouder geeft aan op weinig begrip van de omgeving te kunnen rekenen en daarom de stap niet te zetten.

#### Opmerkingen of aanvullingen van de ouders:

Ook dit jaar gaven we de ouders ruimte voor opmerkingen rond het proces dat er met hen werd aangegaan. 25% van de ouders brengen daarbij een positieve noot over hun begeleiders, 13% over de contextbegeleiding zelf en 17% richt een dankwoord aan ons. 25% heeft de vraag niet beantwoord. 5 ouders geven ook een bedenking over de begeleiding of hun begeleider.

Enkele zaken die de ouders benoemen:

- "Maak jullie project/organisatie bekender, zodat meer mensen er gebruik van kunnen maken."
- "Eigenlijk willen we dat de begeleiding verder loopt, het gevoel dat we nog niet echt alleen verder kunnen."
- "Het was ondersteunend het niet alleen te moeten doen. Met hulp leren eigen kracht te zien en inzichten doen groeien en gebruiken."
- "Je hebt ons erdoor geholpen wanneer het water ons aan de lippen stond en er voor gezorgd dat we er in zijn blijven geloven."
- "De begeleider is een zeer warm en fijn persoon en de ideale persoon voor mij op dit moment."
- "Focus lag sterk op de ouderrelatie/partnerrelatie waardoor de kinderen wat minder betrokken werden."

#### *Feedback van de jongeren*

Van de 19 begeleide gezinnen vulden 12 aangemelde jongeren en 1 zus een vragenlijst in. 6 jongeren vulden de vragenlijst niet in en 1 jongere was te jong om de vragenlijst in te kunnen vullen. De resultaten die we verder bespreken komen uit de 13 ingevulde vragenlijsten.

Jongeren werden bevraagd rond welke thema's er met hen gewerkt werd en in welke van die thema's ze vooruitgang ervaren hebben. Hieronder enkele zaken die we daaruit mee willen nemen:

- 31% geeft aan dat er gewerkt werd rond opvoeding. De helft van hen heeft ook het gevoel dat hierin verbetering gekomen is.
- 69% van de jongeren geven aan dat er gewerkt werd rond de ouder-kind relatie. Al deze jongeren geven aan dat ze hierin voelen dat het beter gaat.
- 46% (6 jongeren) geeft aan dat school als thema werd opgenomen. Op 1 jongere na hebben ze ook hier het gevoel dat er vooruitgang is.
- Verder is vooral ontwikkeling van de kinderen en de persoonlijke ontwikkeling van hun ouders iets waar ze voelen dat er groei gekomen is.

We bevragen jongeren of ze een tip, vaardigheid of afspraak uit de begeleiding meenemen naar de toekomst. 9 van de 13 jongeren (69%) geeft aan van wel. 3 jongeren (23%) geven aan van niet en 1 jongere vulde de vraag niet in.

Jongeren geven aan dat het maken en nakomen van afspraken helpend was. Ze leerden rustiger blijven en benoemen wat ze voelden. Zelfstandiger zijn en meer verantwoordelijkheid op te nemen. Er werd meer tijd samen doorgebracht waarbij ze echt contact hadden. Ze hebben het gevoel dat er duidelijker en beter gecommuniceerd wordt binnen hun gezin. Het kwaliteitenspel, andere methodieken met kaartjes en praktische tips bleven bij hen plakken.

Jongeren geven de begeleiding een gemiddelde score van 8,2 op 10. Daarmee blijven we in de buurt van de 8,5 op 10 van 2021.

#### Krachtgericht:

Jongeren geven aan dat het voor hen meer zichtbaar geworden is dat ze binnen hun gezin vaak al met mekaar in gesprek gingen. Ze herkennen dat er vaak al een cultuur van dialoog aanwezig was. Hier bewuster van zijn, helpt om er anders naar te kijken en mee om te gaan. Ze ervaren vaak een band, samenhang binnen hun gezin.

Op de vraag hoe ze die krachten tijdens de begeleiding hebben ingezet kregen we onder meer volgende antwoorden:

- "Met mooi weer samen buiten spelen."
- "Luisteren naar mekaar in plaats van ruzie te maken."
- "Door er aan te werken, proberen en proberen."
- "Anders met mekaar in gesprek gaan."
- "Rekening houden met wat mijn ouders belangrijk vinden."

#### Eigenaarschap:

9 van de 13 jongeren (69%) geven aan dat de doelen binnen de begeleiding aansloten bij de zorgen en noden in hun gezin. 2 vulden de vraag niet in en 2 gaven aan dat het niet was wat ze nodig hadden. Ze geven hiervoor geen reden.

Bij het bevragen hoe jongeren betrokken werden bij het maken van het eindverslag zien we volgende antwoorden:

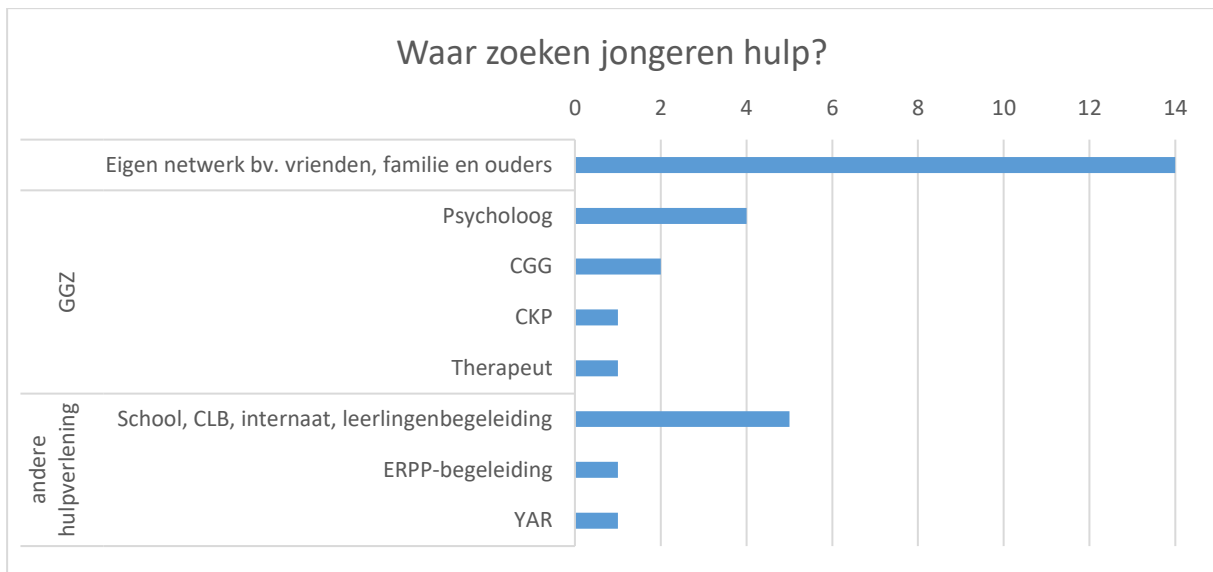
- 31% (vorig jaar 24%) geeft aan het eindverslag samen gemaakt te hebben.
- 31% (vorig jaar 47%) geeft aan het samen voorbereid te hebben.
- 46% (vorig jaar 59%) geeft aan het te hebben gelezen.
- 8% (1 jongere, en vorig jaar 12%) geeft aan niet te weten over welk verslag het gaat.
- 8% (ook 1 jongere) heeft de vraag niet beantwoord.

#### Netwerkgericht:

Zoals de ouders bevragen we ook de jongeren op welke manier er met hen gezocht werd naar mensen ter ondersteuning rond hen. 62% (8 jongeren) geeft aan dat er effectief samen op zoek gegaan werd. 23% (3 jongeren) geeft aan van niet. Deze jongeren geven allen aan dat dit voor hen niet nodig was. 1 jongere heeft de vraag niet ingevuld.

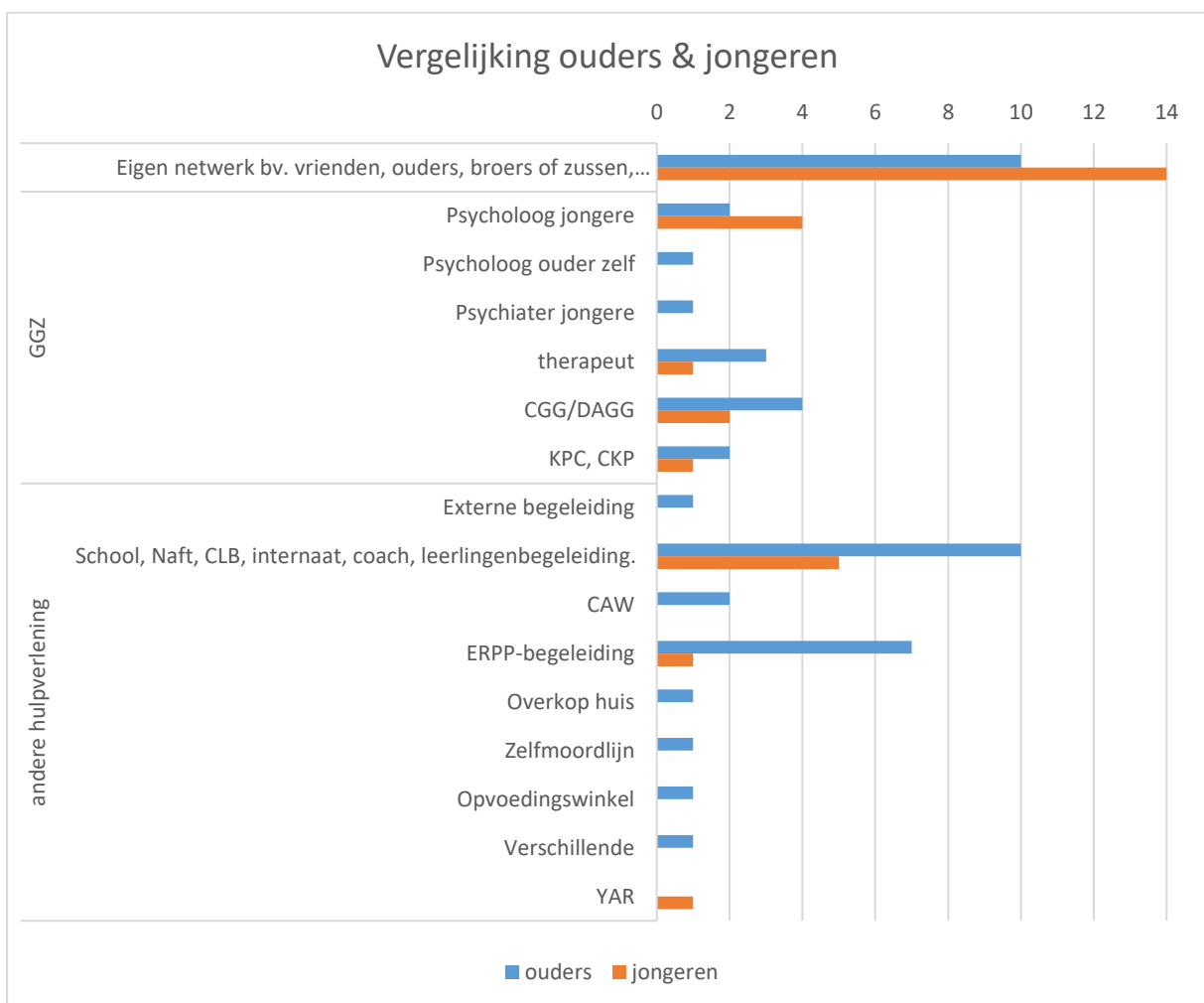
Volgende grafiek geeft weer bij wie de jongeren verder terecht kunnen in het geval ze daar nood aan hebben. (de antwoorden komen van de 12 jongeren die de vraag invulden):





2 jongeren geven aan de stap naar hulp niet te zullen zetten.

Ter vergelijking en verduidelijking geven we hieronder de antwoorden van de ouders en de jongeren in 1 grafiek.



### Nazorg:

Gekoppeld aan het al dan niet weten waar ouders of jongeren denken terecht te kunnen willen we ook hier stil staan bij de nazorg die we als team in 2022 gaven aan de door ons begeleide gezinnen. Mede doordat er toch een aantal keren wordt benoemd dat ze bij de ERPP-begeleider terecht kunnen.

- Voor de ERPP-begeleidingen waren er in nazorg contacten betreffende **8 gezinnen**. In 6 gezinnen betrof het contacten met het gezin zelf. Rond 4 gezinnen waren er contacten met betrokken hulpverlening.
- In totaal vonden er 9 huisbezoeken in 4 gezinnen plaats. De andere contacten waren steeds telefonisch. Betreffende 4 gezinnen bleef het bij 1 enkel telefonisch contact.
- De geboden nazorg paste soms in een afgesproken traject, maar kwam er ook op vraag van een gezin of betrokken hulpverlening na afronding van de begeleiding.
- Van de 8 gezinnen waarrond we contact hadden ging het om 3 gezinnen die ook in 2022 stopten. 5 van de gezinnen werden reeds in 2021 of zelfs vroeger afgerond.
- De gezinnen lijken even op zoek naar een herstart door samen stil te staan bij iets waarmee ze uitgedaagd worden. De contacten met betrokken hulpverleners zijn dan weer vanuit het samen kijken en nadenken over nieuwe of terugkerende zorgen rond een gezin. In deze contacten werd ook steeds aangegeven dat ze dit ruimer kunnen bekijken met het onthaalteam. Zo hebben ze meteen ook een ruimer perspectief.
- In 2022 heeft ons team **1080 minuten (18 uur) nazorggesprekken** gehad met gestopte ERPP-begeleidingen.
- Als team vinden we het belangrijk dat we in de mate van het mogelijke bereikbaar zijn voor de door ons begeleide gezinnen. We zien dat de tijd die naar nazorg gaat al bij al draagbaar blijft, maar toch niet te verwaarlozen is.

### Opmerkingen of aanvullingen van de jongeren:

Er kwamen maar enkele (3) antwoorden van de jongeren. Deze gaan vooral over de begeleiders zelf. Ze vonden de manier van in contact gaan leuk. Het bracht hen vertrouwen. Eén jongere geeft aan blij te zijn dat er “met” haar gepraat werd in plaats van “over” haar. Het gaf een geruststellend gevoel.

## Verkorte gezins-en opvoedingsvragenlijst (VG&O) (zie bijlage)

Voor ERPP nemen we de verkorte gezins-en opvoedingsvragenlijst (VG&O) uit 'Bergop' af bij de start van de begeleiding en tijdens de afbouwfase.

Deze vragenlijsten geven zicht op de opvoedingsbelasting (OBVL), het gezinsfunctioneren (VGFO) en het opvoedersgedrag (VSGO).

De testresultaten worden steeds besproken met het gezin, zowel bij de start als in de afbouwfase. De begeleiders wendden bij de start de bevraging methodisch aan om over hun aanpak, eigen geschiedenis, jeugdbeleving, welzijn en de verschillen tussen de opvoedingsfiguren in gesprek te gaan. Dit leidt vaak mee tot het bepalen van doelen in de begeleiding.

Op het einde van de begeleiding worden de resultaten besproken met de ouders. We kijken hierbij niet enkel en alleen naar de resultaten van de vragenlijsten. Ook de doelrealisatie van het gezin, hun eigen gevoel en beleving en de eindevaluatie einde begeleiding worden meegenomen om een breder beeld van het gelopen traject te verkrijgen.

In 2022 werden 19 ERPP-begeleidingen afgesloten. In 12 begeleidingen werd de gestandaardiseerde vragenlijst ingevuld bij aanvang van de begeleiding. In de afbouwfase hebben 8 gezinnen de vragenlijst opnieuw ingevuld. Vanuit de overige gezinnen kregen we geen respons.

Van de 8 gezinnen die de vragenlijst bij begin en einde hebben ingevuld, delen we hier alvast onze voornaamste bevindingen en reflecties.

- 91% (11) van de 12 opvoedingsverantwoordelijken scoren bij de start dat ze de 'opvoedingsbelasting' matig tot zwaar ervaren. Er kon bij 1 iemand geen resultaat getrokken worden omwille van het overslaan van enkele vragen. Na 4 à 6 maanden ondervinden 75% (9) van hen een matige tot sterke vooruitgang (+/++) in de mate waarin ze zich belast voelen door de opvoeding.
- 83% (10) van de opvoedingsverantwoordelijken scoren bij de start dat ze het 'gezinsfunctioneren' matig tot zwaar ervaren. Na 4 à 6 maanden ondervond 70 % van deze 10 opvoedingsverantwoordelijken een matige tot sterke vooruitgang (+/++) in het gezinsfunctioneren.
- Bij de opvoedingsbelasting zien we een positieve evolutie op vlak van 'problemen in de opvoeding' en 'rolbeperking'.
- Bij het gezinsfunctioneren scoren ze beter op 'opvoeding'.

### 3.3.3 Reflecties team Kort

Als team gaan we dagelijks in contact met jongeren en hun ouders. Zowel binnen PH, als ERPP staan we samen met hen stil bij wat hen beweegt, bij wat er onder het topje van de ijsberg zit, welke emoties effecten hebben op de manier waarop ze in relatie gaan. Dit om op die manier meer duidelijkheid te creëren en nieuwe inzichten te versterken in de hoop dat gezinnen opnieuw kracht vinden om samen (eventueel met mensen vanuit hun netwerk) weer beweging te krijgen in de vastgelopen situaties waarin ze zitten.

Parallel met het proces, gebeurt er iets soortgelijk bij ons als begeleiders. We worden ontroerd, ongeduldig, gefrustreerd, blij, we krijgen energie ... en zoveel meer. We zijn ons bewust van onze eigen referentiekaders die invloed hebben. Het vraagt voortdurende zelfreflectie en bewust zijn van onze 'kleine ik' die nu en dan mee naar voren wil komen.

Als begeleiders worden we op verschillende manieren bevraagd door de mensen tegenover ons. Sommigen stellen zich aanklappend op en vragen naar oplossingen vanuit de hoop dat we de situatie waarin ze leven kunnen veranderen. Anderen vragen net om gezien te worden in hun kwaliteiten, in de mogelijkheid om het zelf wel te kunnen met de nood om geloofd te worden.

Niet uitzonderlijk wordt er met de vinger gewezen naar anderen, en worden we uitgenodigd om mee in een coalitie te stappen. Als begeleider worden we voortdurend uitgedaagd in onze houding. Hoe kunnen we bv. meezijdig partijdig zijn en blijven? Gezinsleden kunnen soms andere verwachtingen hebben hierrond, zich niet begrepen voelen als er ook ruimte voor de ander ervaren wordt.

In begeleidingen worden we geconfronteerd met crisis, met lastige situaties waarbij gezinnen met zware lasten rondlopen, existentiële crisissen waarbij ook wij als mens in beweging gezet worden of net dreigen vast te lopen. Hoe kunnen we deze crisis of verontrusting als kans zien, werkbaar maken en er samen mee aan de slag gaan? Als begeleiders proberen we de rust te bewaren, een ankerpunt te zijn op het moment dat het voor gezinnen het zwaarst is, maar willen we ook de gezinnen niet afhankelijk maken van ons als begeleiders.

Als begeleider krijgen we te maken met verschillende indrukken, ervaringen, emoties. Afhankelijk van wat we betekend hebben voor een persoon, het effect van een gesprek/begeleiding, onze houding,... Het kan soms heel verwarrend zijn en vraagt voortdurende afstemming op de persoon die voor je zit. Inleving is hierbij cruciaal.

In begeleidingen proberen we nu en dan te spiegelen wat er zich afspeelt. Maar niet uitzonderlijk wordt er ons als begeleider ook een spiegel voorgehouden, in de verschillende ondersteunende gesprekken met team, WB en teamcoördinator alsook door de gezinnen. De uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden, leunen al eens aan bij onze eigen uitdagingen uit het verleden of in het heden. Hoe doet dit ons stilvallen? Of net bewegen? Zetten we dan best een stap naar achter of net eentje vooruit om extra nabij te zijn en de ander te kennen te geven dat het ook ons bezig houdt?

We ervaren positieve gevoelens zoals dankbaarheid omdat we iets mogen betekenen voor gezinnen. Het vertrouwen dat we voelen waardoor ze zich open op kunnen stellen en zich in hun kwetsbaarheid durven tonen tijdens onze gesprekken. Het zien van nieuwe mogelijkheden in de gezinnen. Herstel binnen hun gezin en daarbuiten. Het geluk dat ouders en kinderen afstralen wanneer ze weer ruimte ervaren om mekaar graag te zien of graag gezien te worden. Dat ze na lang zoeken opnieuw die taal gevonden hebben om met elkaar in dialoog te gaan, met de bedoeling om beter te begrijpen wat er gezegd wordt. Op deze manier samen zoeken en worstelen, maar zeker ook mee mogen zorgen voor verandering, verschil en groei. Dat geeft ons energie en verrijkt ons. Daar worden we blij van. En daar gaan we ook in de komende periode verder mee aan de slag. Samen.

### 3.4 Team Midden-West

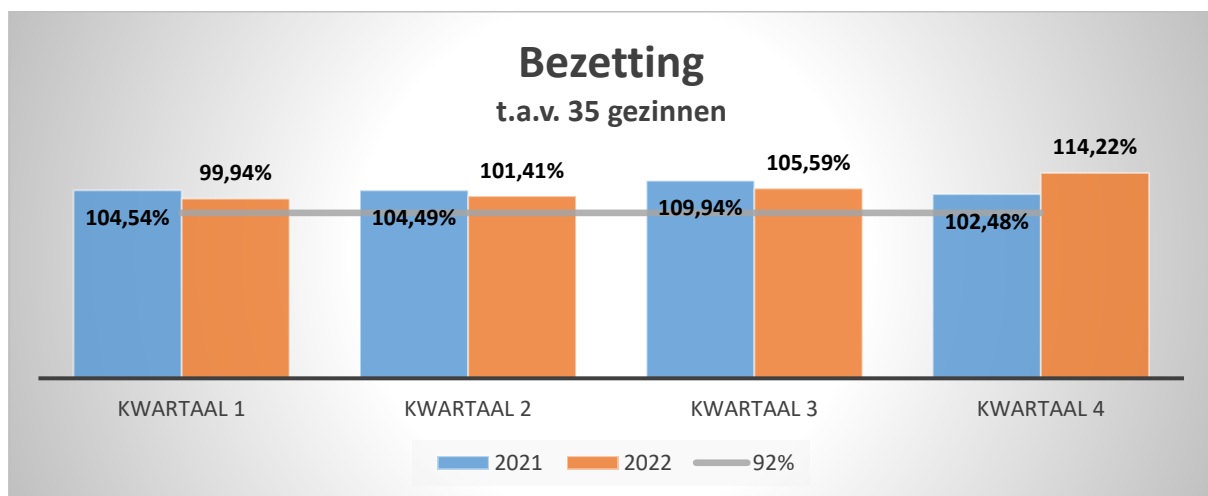
#### Kadering

Team 'Midden-West' biedt integrale thuisbegeleiding (zowel LI als BS) aan binnen onze afgebakende regio.

In 2022 bedroeg de gemiddelde personeelsbezetting 5.03 VTE. Het team draagt vanuit erkenningsperspectief samen de verantwoordelijkheid voor 35 begeleidingen (of 48 face-to-face contacturen).

#### 3.4.1 Cliëntresultaten

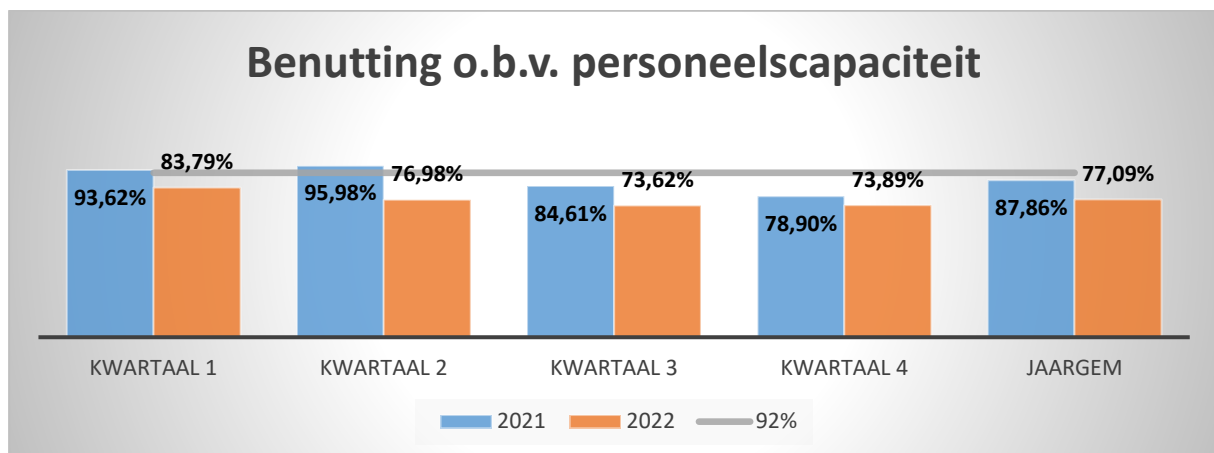
##### Bezetting



In 2022 hebben we 59 gezinnen mogen begeleiden. Het aantal gezinnen in begeleiding is doorheen de kwartalen gestegen. Het jaargemiddelde bedraagt 105.29%. 2022 houdt hiermee een gelijke tred met 2021: gemiddeld loopt een samenwerking met 36 gezinnen.

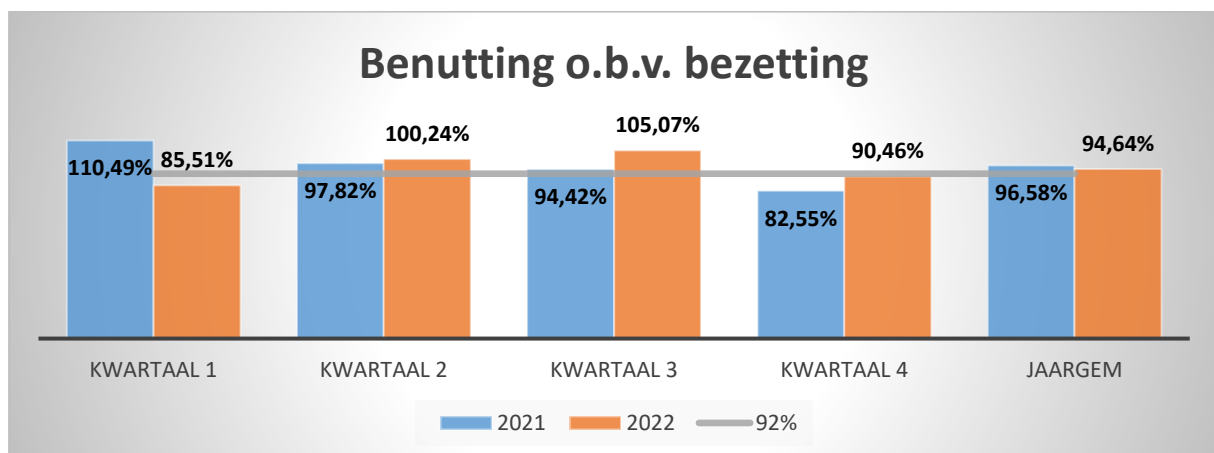
Een reden voor het stijgend aantal begeleide gezinnen in kwartaal 4 is het toenemend aantal LI-begeleidingen. Bij het begin van 2022 waren 25,64 % van de begeleidingen breedsporig. Op het einde van het jaar is dit percentage gedaald tot 6,12%. Een hypothese is dat het steeds meer betrekken van (professioneel en informeel) netwerk leidt tot meer LI-begeleidingen. Ook was de intensiteit van de SofS - begeleidingen in het laatste kwartaal laagintensief.

## Benutting



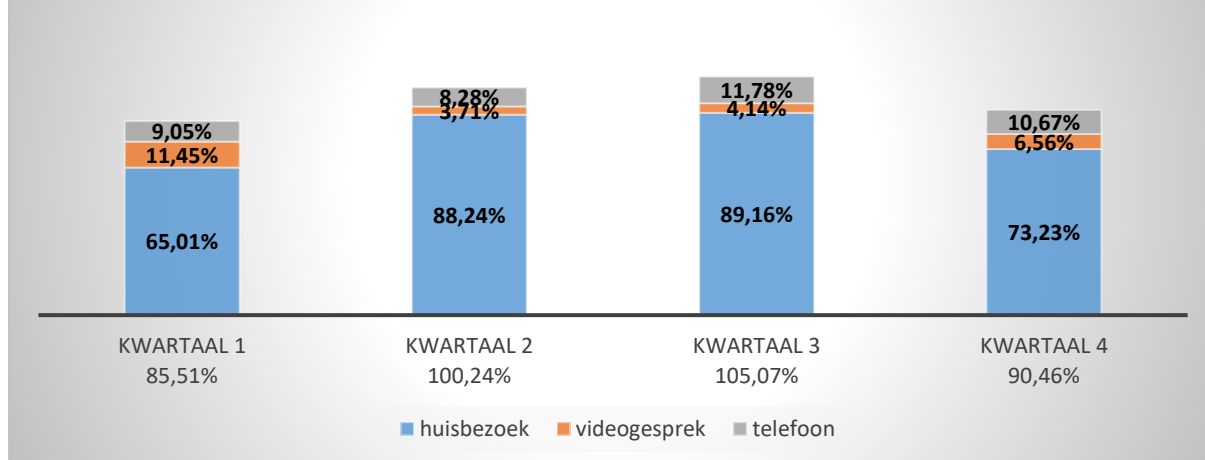
De benutting lag in 2022 gemiddeld 10% lager dan in 2021. We zien verschillende redenen voor deze daling.

- We hebben meer gezinnen met weerstand begeleid. De benutting in deze gezinnen ligt lager.
- We hadden enkele gezinnen waar we lang moesten wachten op een beslissing van de jeugdrechter om de begeleiding te kunnen stoppen. De intensiteit van deze begeleidingen in die 'wachtperiode' ligt dan ook eerder laag.
- De gezinnen in afbouw hebben een lage intensiteit die niet dadelijk gecompenseerd werd door het opstarten van nieuwe begeleidingen.
- Het denken in 'aantal gezinnen per begeleider' ('caseload') is moeilijk in te ruilen voor een focus op het aantal beschikbare begeleidingsuren.



De lage benutting o.b.v. bezetting in het eerste kwartaal kan verklaard worden door de langdurige ziekte van een begeleider. De gemiddelde contacturen per gezin waren in de andere kwartalen voldoende.

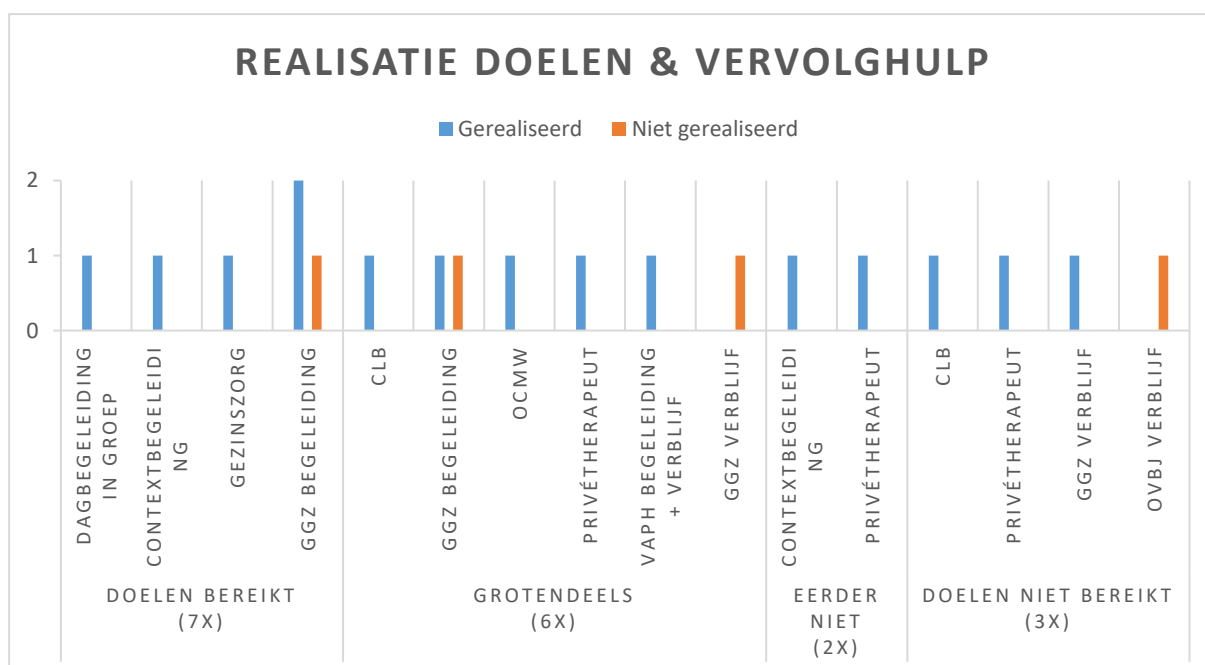
## Benutting o.b.v. bezetting Team Midden-West



Naast de huisbezoeken wordt er meer getelefoneerd met gezinnen dan dat er videogesprekken plaatsvinden. Videogesprekken vervangen een huisbezoek wanneer er zieken zijn in een gezin, wanneer tijdsdruk het moeilijk maakt om een lange afstand af te leggen, wanneer een videogesprek even kwaliteitsvol blijkt te zijn.

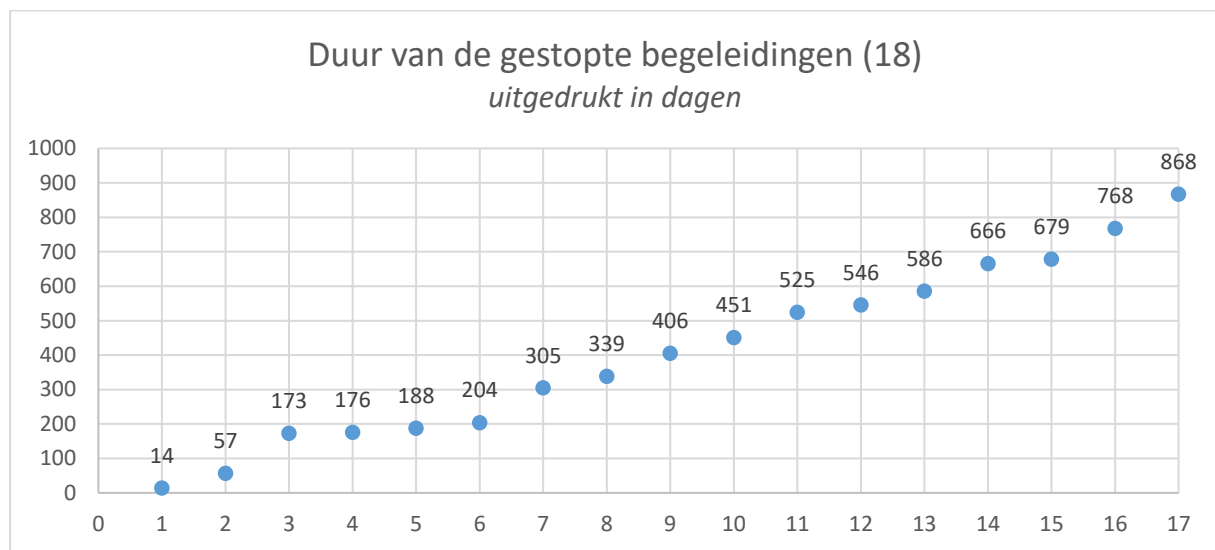
### Einde & doelrealisatie

In 2022 hebben we 18 begeleidingen afgesloten. Dit is vrij weinig. Het hoog aantal afrondingen in 2021 kan hier een rol in spelen.



In het merendeel van de gestopte begeleidingen (72%) werden de doelen (grotendeels) bereikt. 22% van de beëindigde begeleidingen kregen vervolghulp van een organisatie binnen de jeugdzorg. Voor 1 gezin werd deze hulp niet bij de stop van de contextbegeleiding gerealiseerd.

17 maal werd hulp buiten de jeugdzorg opgestart of verder gezet na de stop van de contextbegeleiding. Sommige gezinnen krijgen hulp van verschillende diensten. 3 maal kon dit niet onmiddellijk na de stop van de contextbegeleiding opgestart worden.



De begeleiding die slechts 14 dagen duurde is een begeleiding die op naam van een andere jongere binnen het gezin terug opgestart werd na opname van de aanvankelijk aangemelde jongere. 1 begeleiding stopte na slechts 2 maanden begeleiding, er waren geen hulpvragen meer in het gezin. In 3 gezinnen waren de hulpvragen beperkt en konden we na een half jaar begeleiding stoppen. We stopten minder begeleidingen die verschillende jaren liepen. Misschien speelt de focus op het netwerkgericht werken, het werken met partners die het gezin kunnen ondersteunen hierin een rol?

## **Clënten & verwijzers feedback**

### *Feedback van ouders*

In 2022 stopten in totaal 18 begeleidingen in team Midden-West. 5 begeleidingen waren SofS-begeleidingen. We bespreken hier de evaluaties van de 13 'reguliere' contextbegeleidingen.

12 ouders van 10 gezinnen vulden de eindevaluatiepapieren in. Dit is net als in de voorgaande jaren een hoog aantal. Begeleiders vinden het zeer belangrijk om rekening te houden met de feedback van gezinnen.

De feedback is ook dit jaar over het algemeen positief. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de begeleider en de ouders voelen zich meestal gehoord en begrepen door de thuisbegeleider.

We bekijken verder de cijfers die betrekking hebben op 3 belangrijke pijlers binnen onze begeleidingen.

### Krachtgericht werken

Alle antwoorden op de vraag 'Was er voldoende aandacht voor wat goed loopt in jullie gezin' zijn positief.

### Netwerkgericht

Op de vraag 'Betrok de begeleider andere personen uit je omgeving' wordt in 78% van de ingevulde vragenlijsten positief beantwoord.

Ouders geven aan dat ze na de stop van de begeleiding vooral terecht kunnen bij familie, vrienden, school en CLB, hulpverlening binnen de GGZ.



### Eigenaarschap

91% van de ouders geven aan dat er voldoende gewerkt werd aan de doelstellingen die zij belangrijk vinden.

Eigen vragen kwamen meestal voldoende aan bod: 73% antwoordt 'ja', 9% antwoordt 'meestal wel, soms niet', 9% antwoordt 'meestal niet, soms wel'.

### *Feedback van jongeren +12 jaar*

6 jongeren uit 5 gestopte begeleidingen vulden deze vragenlijsten in. De antwoorden van de jongeren i.v.m. eerder vernoemde pijlers laten volgende resultaten zien: 90% geeft aan dat er aandacht was voor wat goed loopt in hun gezin. 60% van de jongeren antwoordt dat anderen betrokken werden in de begeleiding. 10% heeft deze vraag niet beantwoord en 10% vond het betrekken van anderen niet nodig. De jongeren kunnen na de stop van de begeleiding vooral terecht bij hun ouders, vrienden en op school. 83% van de jongeren vindt dat er gewerkt werd aan de doelen die zij belangrijk vonden.

### *Feedback van jongeren -12 jaar*

We kregen feedback van 5 jongere kinderen uit 3 gezinnen. In de 3 andere gestopte begeleidingen vulden de kinderen geen vragenlijst in.

Uit hun antwoorden blijkt dat het voor hen duidelijk was wat de begeleider kwam doen. Ze voelden zich gehoord door de begeleider. Ze geven aan geleerd te hebben om rustiger te zijn in moeilijke situaties en ze werkten aan hun sociale vaardigheden. Ze kunnen met hun ouders, familie of juf praten over hun gevoelens.

### *Feedback van verwijzers*

We ontvingen in 2022 slechts 3 ingevulde vragenlijsten van verwijzers.

Zij geven aan dat ze zeer tevreden zijn over de samenwerking met de contextbegeleiding. Zij zien een verbetering in de begeleide gezinnen en contextbegeleiding heeft volgens hen een positieve rol gespeeld in deze verbeteringen.

Ondanks de lage respons gaan we de vragenlijst ook in 2023 versturen naar de verwijzers. Als we meer reacties willen krijgen, moeten we hier, zoals in 2021, terug meer inspanningen voor doen. Het kwaliteitsanker neemt dit op.

Naast de vragenlijst bevragen we ook mondeling de samenwerking en ons werk in de gezinnen bij evaluatiemomenten en bij het einde van de begeleiding.

## **Dagtochten**

We organiseren deze dagtochten als methodiek om de jongeren beter te leren kennen en een samenwerkingsrelatie uit te bouwen enerzijds en anderzijds om hen uit te dagen in hun ontwikkeling op sociaal, lichamelijk en emotioneel vlak. Ook stimuleren we hun verwondering en hun nadenken over dingen die ze tegenkomen. Ten slotte is dit ook gewoon een kans tot ontspanning met andere jongeren en lotgenoten, waarbij we onze doelstelling is dat jongeren zich hopelijk minder alleen voelen in hun situatie.

Na 2 jaar covid-perikelen, trokken we in 2022 met 13 kinderen van 6-10 jaar naar het natuurdomein "De Watersnip" in Koersel (Beringen). We kregen tijdens een wandeling uitleg van een natuurgids en

speelden in het water van een zwembad, want het was heel warm weer. Daarna leefden we ons uit in de speeltuin en genoten we van een ijsje.

Unaniem gaven de kinderen aan de dagtocht leuk te vinden en opnieuw mee te gaan bij een volgende tocht. Ze vonden het allemaal goed dat de thuisbegeleiding dergelijke tochten organiseert. Bij de vraag wat ze goed vonden, werden vooral de volgende antwoorden gegeven: spelen/speeltuin en in het water mogen, verder ook de uitleg /rondleiding door gids in de natuur, nieuwe vrienden leren kennen, het natuurmuseum en het wandelen. De overgrote meerderheid vond het wandelen en het wachten op de anderen echter niet fijn. Sommigen vonden het eng op de uitkijktoren.

Op de vraag wat ze onthouden van deze dag, kwamen vooral de volgende reacties: alles, spelen/speeltuin, de uitkijktoren, nieuwe mensen/vrienden leren kennen, het samen zijn, veel bijgeleerd over de natuur en mezelf een beetje overwonnen.



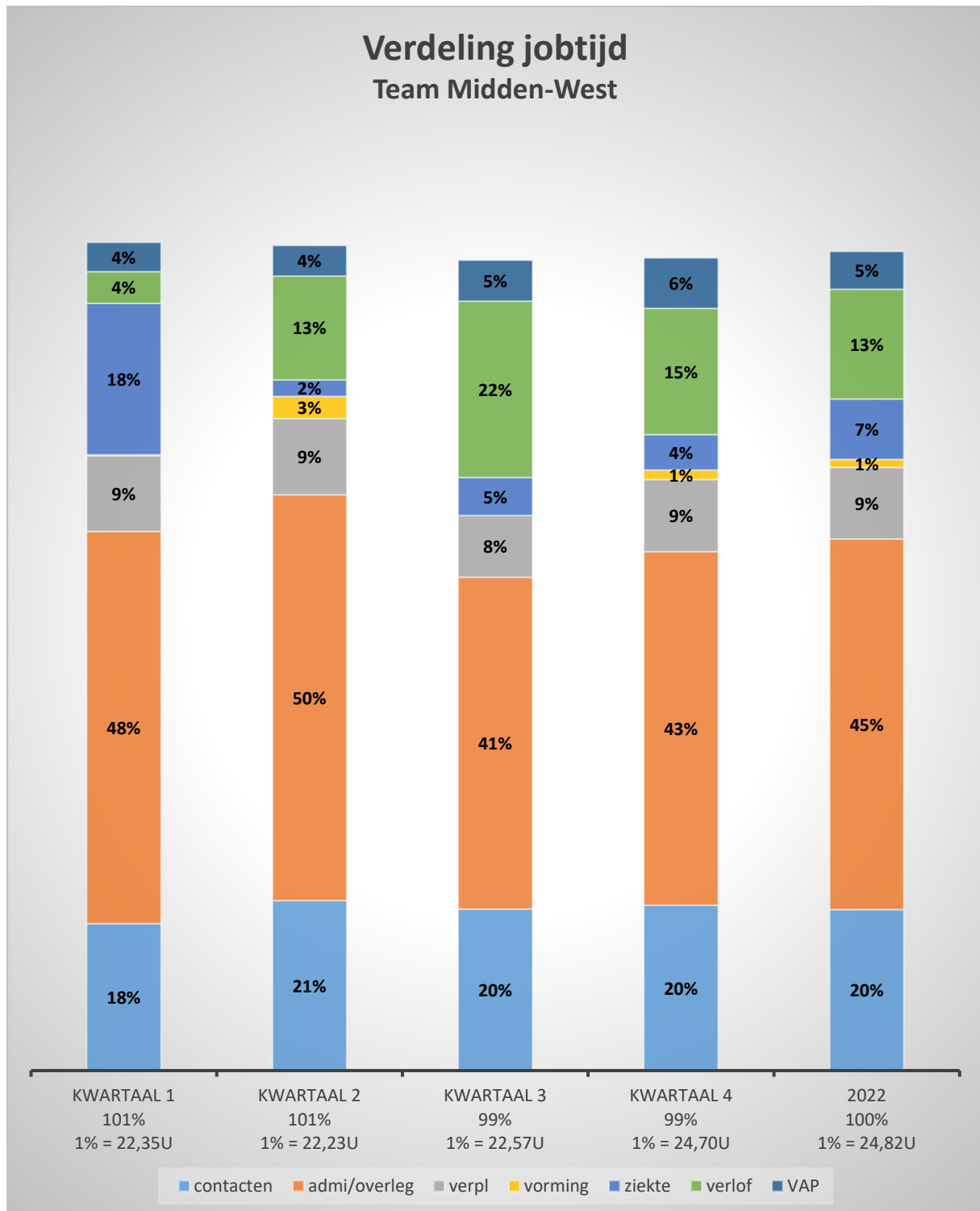
Met een groepje van 4 jongeren tussen 12-15 jaar trokken we naar de mergelgrotten van Kanne, waar we een deskundige uitleg kregen van een gids. Daarna deden we een wandeling in de buurt en genoten we van een picknick en een drankje.

Alle vier gaven ze aan het een leuke dag te vinden en bij een volgende uitstap mee te willen gaan (bij 1 hing het er van af met hoeveel ze zouden zijn). Ze vonden het alle vier goed dat de thuisbegeleiding zo'n uitstappen organiseert. Minder goed vonden ze het wandelen. Wel vonden ze de grotten fijn. Ze onthouden het lachen en de grotten.

Als begeleiding vinden we dit een zeer leuke en geslaagde manier van werken om aan de bovenvermelde doelen te werken. Uit de bovenstaande reacties menen we te mogen afleiden dat we geslaagd zijn in ons opzet. We danken dan ook de bezielde vrijwillige gidsen en het onthaal in de plekken die we hebben bezocht!



### 3.4.2 Medewerkersresultaten



Zoals eerder aangehaald in dit verslag streven we ernaar om het aantal begeleide gezinnen meer los te laten en meer te zoeken naar hoe we meer contacturen met gezinnen kunnen realiseren. We denken na over hoe we de psychische drempel / belasting van 'veel gezinnen in het hoofd hebben' kunnen ondersteunen.

### 3.4.3 Reflecties team Midden-West

Het voorbije jaar was onder andere een jaar van mooie verhalen. Van mee kunnen en mogen werken aan veranderingen die wezenlijk verschil maken voor de gezinnen die we ondersteunen. We willen graag onze gezinnen bedanken voor elke vorm van feedback die we mochten ontvangen. Soms positieve feedback en veel dankbaarheid, soms ook net het omgekeerde, maar altijd leerrijk voor ons als team en als thuisbegeleiders.

Naar gezinnen mogen gaan om hen zo goed mogelijk te ondersteunen gaf nog steeds het meeste voldoening en goesting om te werken. Andere verantwoordelijkheden zoals administratie, verder weg van onze kerntaak, konden wel eens aanvoelen als een belasting.

De dankbaarheid van gezinnen, effectieve en steunende samenwerkingsrelaties met gezinnen kunnen aangaan, blijken de belangrijkste energiegevers. Kinderen en hun ouders zien groeien, en daarin een steunende rol kunnen hebben, is en blijft een voorrecht.

Met de coronaperiode nog in het (achter)hoofd was het een verademing om dit jaar bevrijd te zijn van sociale regeltjes en voorschriften. Terug kunnen ademen! Letterlijk en figuurlijk.

Ook al leek corona zo goed als verdwenen, toch kregen we dit jaar even af te rekenen met ziekte van teamleden. Het was een geruststelling om te kunnen rekenen op elkaar tijdens periodes van afwezigheid.

We gaan flexibel om met werktijd. Avonduren horen erbij en over het algemeen vinden we een goede balans tussen werk en privé.

De confrontatie met onveiligheid is een realiteit en het blijft zoeken naar de meest gepaste manier om hiermee om te gaan, als professional, als mens en als team.

Verhalen van gezinnen kunnen beklijven en het aangaan van een samenwerkingsrelatie vraagt een emotioneel engagement van gezinnen en van ons als begeleiders. Gepaste (zelf)zorg moet daarom een belangrijk thema blijven tijdens teamvergaderingen, intervisies en werkbegeleidingen.

Gezamenlijk overleg, intervisie en werkbegeleiding zijn de structurele steunpilaren voor de begeleiders. Om deze pilaren te verstevigen werd tijdens de teambuilding gewerkt rond het thema gepast feedback geven en krijgen.

Een goede samenwerking met andere diensten en/of hulpverleners is belangrijk en niet altijd vanzelfsprekend. We willen blijven samenwerken met respect en fierheid voor onze waarden en normen in het begeleidingswerk.

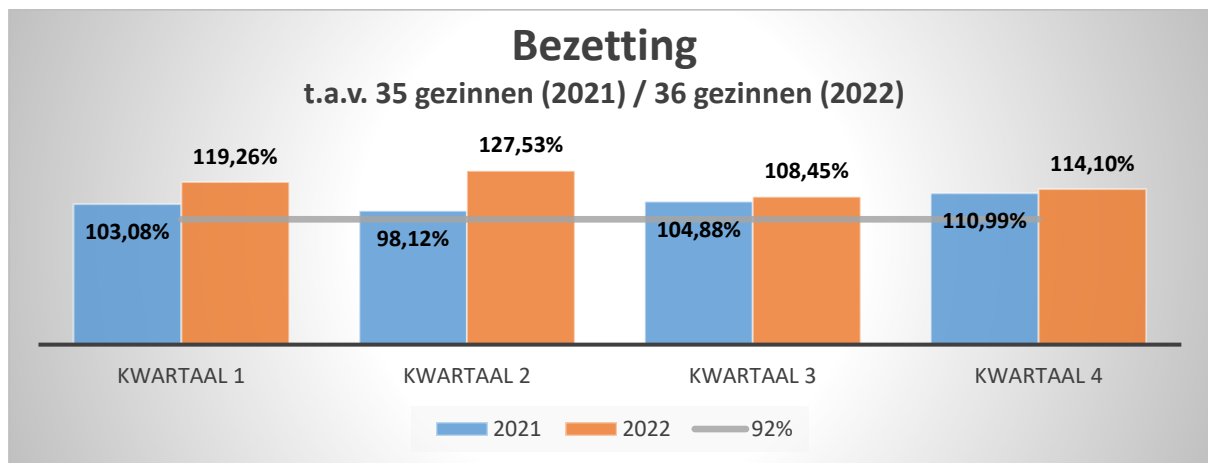
### 3.5 Team Noord

#### Kadering

Team Noord biedt integrale thuisbegeleiding aan, zowel LI als BS, binnen een afgebakende regio. Volgens de personeelsequipe (5.45 VTE) begin januari werd het doel naar 36 gezinnen (48 contacturen per week) verschoven (35 gezinnen in 2021). Dit wordt ondanks personeelsschommelingen doorheen het jaar niet aangepast om een vergelijking tussen de kwartalen mogelijk te maken.

#### 3.5.1 Cliëntresultaten

##### Bezetting



Onze bezetting blijft het hele jaar goed. In kwartaal 3 zien we echter wel een daling t.a.v. de vorige kwartalen. Dit komt omdat eind kwartaal 2 een collega onverwacht ontslag nam en het organisatorisch anticiperen tijd vroeg. De daling kwam er echter ook door verlof dat genomen wordt in juli en augustus.

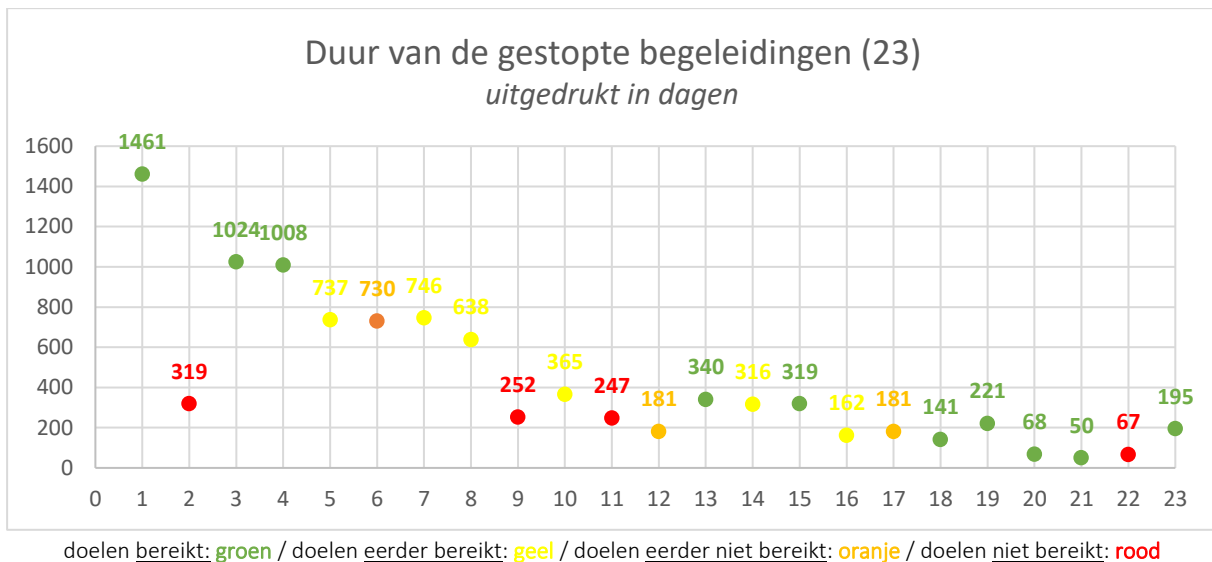
Tijdens het 2<sup>e</sup> kwartaal hadden we een stagiaire, die in de maanden juli en augustus tewerkgesteld werd binnen ons team om de verlofperiode mee op te vangen.

We zijn blij om vast te stellen dat we als team een vrij stabiele bezetting hebben kunnen neerzetten doorheen 2022.

##### Einde & doelrealisatie

Zijn de doelen bereikt?

Ja	Grotendeels	Eerder niet	Neen
10	6	3	4



Uit bovenstaande weergave leiden we af dat er geen verband lijkt tussen begeleidingsduur en mate van doelrealisatie. Er wordt echt op maat van het gezin gewerkt. Ieder gezin heeft zijn eigen specifieke kenmerken, vaardigheden die ingezet en versterkt worden. Er wordt op het tempo van gezinnen met hun vragen gewerkt. Zo kort als mogelijk, zo lang als nodig. Samen met het gezin, de verwijzer en het team wordt (minstens) om het half jaar ingeschat of een begeleiding verder loopt of niet.

### Cliëntenfeedback

In 2022 werden er 23 contextbegeleidingen beëindigd. De vragenlijsten werden aangeboden aan 22 gezinnen. Eén gezin ging heel snel na de start van de begeleiding in crisis, en heeft slechts enkele weken gelopen aangezien de minderjarige uit huis werd geplaatst vooraleer we het handelingsplan konden maken. De vragenlijsten werden niet aangeboden aan het gezin omdat zij verhuisden naar een onbekende bestemming. Ook telefonisch kregen we geen contact meer.

Van de ouders kregen we 16 vragenlijsten terug uit 22 gezinnen.  
Van de jongeren (+12-jarigen) kregen we 1 vragenlijst terug uit 1 gezin.

Het blijft een uitdaging om de vragenlijsten terug te krijgen. In de loop van 2023 trachten we deze uitdaging om te zetten in concrete verbeteracties.

Rond eigenaarschap stelden we de ouders en de +12-jarige de volgende vraag:

- Werd je voldoende ondersteund om met je eigen zorgen/doelen aan de slag te gaan?

Bij de ouders antwoordde 100% van de respondenten 'ja' op deze vraag.

Ook de jongere die de vragenlijst invulde antwoordde positief op deze vraag.

We vinden het als team erg belangrijk om met de zorgen/doelen van het gezin aan de slag te gaan, maatwerk te bieden voor elke ouder en jongere. We zijn dan ook opgezet met de gekregen feedback.

Rond netwerkgericht werken vroegen we aan de ouders en de +12-jarige:

- Hoe was het voor jou dat de begeleiding mensen rondom jou betrokken heeft?

Bij de ouders duidde 50% van de respondenten 'goed', 13% 'steunend', 6% vond het 'helpend', 6% 'heel goed' en 25% geeft aan dat het voor hen niet van toepassing was. Aangezien dit 1 van onze 3 pijlers is vanuit het pedagogisch profiel, vinden we het de moeite waard om dit van naderbij te gaan bekijken,

ons de vraag te stellen waarom dit het antwoord is in deze gezinnen. Ook dit wordt een verbeteractie voor 2023.

De jongere scoorde dit item positief.

Via onderstaande vraag polsten we bij de ouders en de +12-jarigen naar het krachtgericht werken:

- In welke mate heb je gezien/gevoeld/ervaren dat er aandacht was voor datgene wat goed loopt, de eigen krachten?

Bij de ouders scoorde 69% van de respondenten positief. 6% scoorde regelmatig, 6% scoorde voldoende. 2 respondenten (12%) vulden deze vraag niet in. De jongere scoorde ook hier positief.

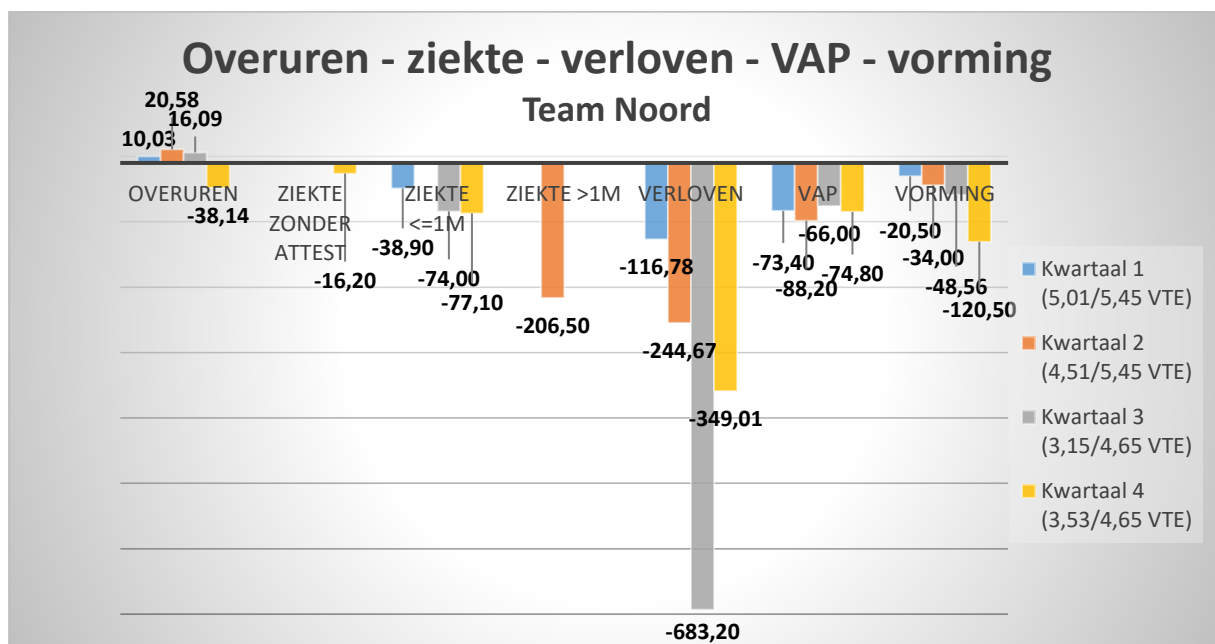
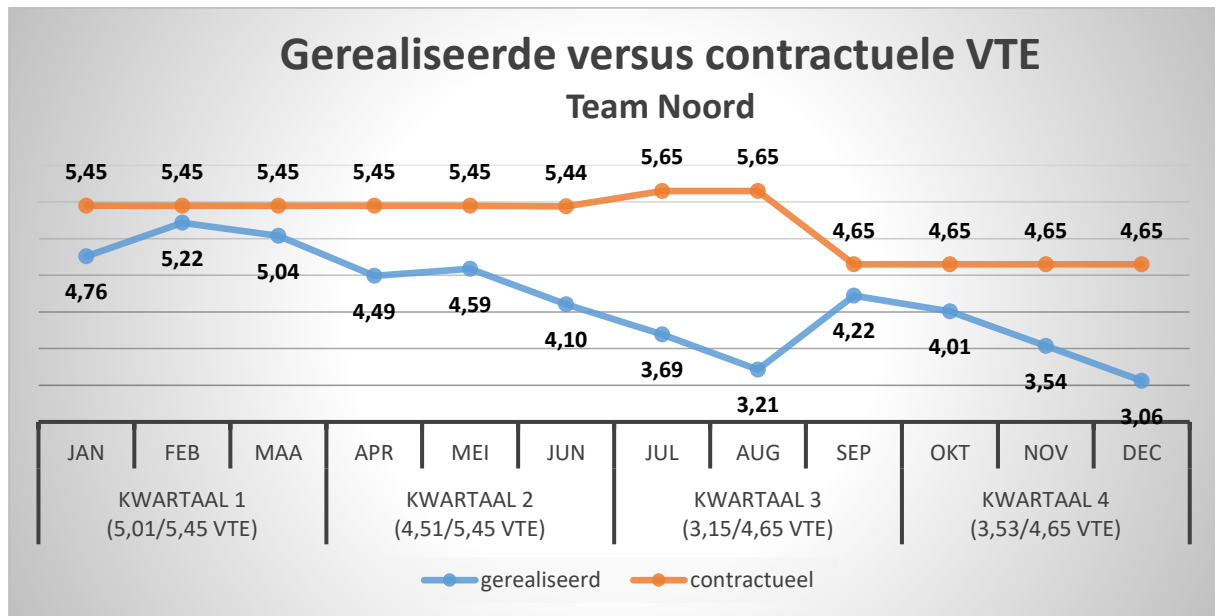
Bij de jongere kinderen kregen we 6 vragenlijsten terug uit 5 gezinnen. Bij deze kinderen stellen we onderstaande vragen, zij kunnen kiezen uit 3 antwoorden: ja - ik weet het niet – nee.

1. Heeft de begeleider uitgelegd wat hij/ zij kwam doen  
5 van de 6 kinderen scoorden 'ja', 1 kind geeft aan van het niet te weten
2. Luisterde de begeleider naar wat je te zeggen had  
Hier scoorden alle kinderen 'ja'
3. Heb je kunnen praten met je begeleider  
Hier scoorden 5 van de 6 kinderen 'ja', 1 kind 'weet het niet'
4. Waren er gesprekken met het hele gezin  
Hier scoort de helft 'ja', de andere helft 'weet het niet'
5. Heb je iets geleerd?  
3 kinderen scoren 'ja', 2 kinderen 'ik weet het niet'. 1 kind heeft de vraag niet ingevuld.
6. Hebben je ouders en/of broers zussen iets geleerd  
De helft scoort 'ja', de andere helft 'ik weet het niet'
7. Hoe vond je het werken met... (methodieken) die gebruikt worden  
Hier scoort elk kind 'ja'.

Verder vragen we hen nog of er iemand is met wie ze kunnen praten als ze boos/bang/blij of verdrietig zijn. Hierop geven 5 van de 6 kinderen aan dat er iemand is bij wie terecht kunnen, 1 iemand heeft deze vraag niet ingevuld.

Hoewel de antwoorden vaak 'ja' zijn, is het moeilijk om iets te concluderen uit deze vragen: bv. een 'ja' op de vraag of we met het hele gezin gesprekken voerden, is dat positief voor de minderjarige of voelde dit als bedreigend aan, ... Ook de antwoorden 'ik weet het niet' zijn niet zo duidelijk: begrijpen ze de vraag niet, weten ze het echt niet, antwoorden ze liever niet... Voor 2023 plannen we dan ook om deze vragenlijst te herwerken naar duidelijke, doelgerichte vragen.

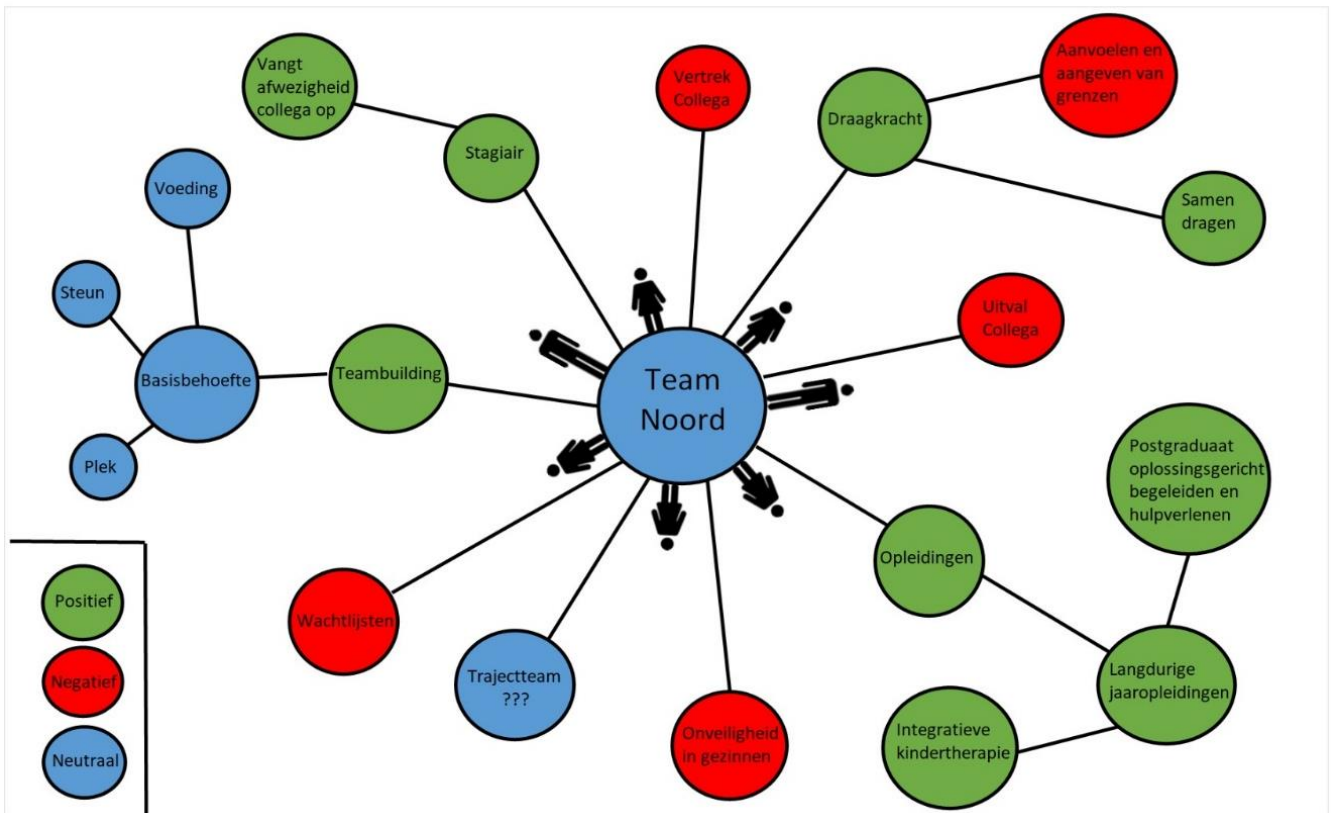
### 3.5.2 Medewerkersresultaten



In de medewerkersresultaten kan je zien dat er in ons team fluctuaties geweest zijn in de personeelsbezetting. Zoals eerder vermeld is 2022 op dat vlak geen gemakkelijk jaar geweest. Het heeft ons als team voor een uitdaging gezet. Hoe kunnen we maximaal blijven inzetten op onze gezinnen, met soms minder mankracht, zonder dat zij hier effect van hebben en zonder dat wij als begeleiders tegen/over de grens moeten werken? Hoe gaan we voor maximale zorg voor onze gezinnen én hoe zorgen we dan ook voldoende voor onszelf als ‘werkinstrument’? Dit blijft een evenwichtsoefening, waar we als team mee aan de slag geweest zijn, en waar we ook in de toekomst waakzaam over willen blijven.



### 3.5.3 Reflecties team Noord



Na de coronajaren zou 2022 terug een jaar worden waarin we weer ‘normaal’ naar het werk zouden kunnen gaan. Alles zou terug vertrouwd aanvoelen, we zouden weer in onze oude gewoontes vallen. Maar toch heeft deze corona periode ook voor fundamentele veranderingen gezorgd, het heeft ons geholpen om kritischer naar onze eigen werking te kijken. Zo is telewerken bijvoorbeeld ingeburgerd en hebben we ook de voordelen kunnen ervaren van niet voortdurend de verplaatsing naar de dienst te maken, of in alle rust thuis te kunnen werken.

Helaas was 2022 ook een jaar waar we opnieuw heel wat veranderingen in ons team hebben gekend. Collega’s veranderden van job of werden (langdurig) ziek. Gezinnen moesten worden overgenomen, en dit is steeds zoeken naar een nieuw evenwicht, zowel voor de collega’s als de gezinnen. Gelukkig is team noord een team dat er voor elkaar is en elkaar wil ondersteunen.

We hebben het voorbije jaar ingezet op langdurige opleidingen binnen het team om extra kennis te vergaren. We voelen dat dit verrijkend is, maar tegelijkertijd steken we veel tijd en energie in het volgen van opleidingen.

Waar het in de corona-periode vaak moeilijk was om naar de toekomst te kunnen kijken, hebben we dat dit jaar wel weer kunnen doen. Maar naar de toekomst kijken, brengt soms ook zorgen met zich mee.

De lange wachlijsten blijven een grote bezorgdheid. Doordat er geen plaats is bij gespecialiseerde diensten komt er naar ons gevoel meer werk op het bordje van ons, contextbegeleiders. Problemen in gezinnen nemen toe. We willen langs gezinnen blijven staan, zoeken naar duurzame veranderingen, hen niet in de koude laten staan.

Ook merken we dat het thema ‘onveiligheid’ steeds meer speelt binnen onze gezinnen. Iets waar we ons grote zorgen over maken aangezien veiligheid één van de basisbehoeften is voor een goede ontwikkeling van kinderen en jongeren. Ook hierin maken we ons zorgen over de toekomst, wat kunnen wij (nog meer) doen om dit te garanderen? Wie hebben we daarbij nodig als partner(s)?

Als team is er genoeg draag- en daadkracht om hiermee om te gaan. Een grote kracht van ons team is het samen 'dragen' van onze gezinnen. Ondersteuning vinden en voelen bij elkaar. Duidelijkheid en structuur zijn zaken die fundamenteel zijn in onze gezinnen. Maar op dit moment botsen we hier zelf tegen binnen onze organisatie. Er zijn nog veel vraagtekens rond de trajectgedachte en het ontwikkelen van de teams hierrond. Dit zorgt voor uitdaging, maar ook voor onrust. We beseften afgelopen jaar dat het tijd wordt om ons niet enkel zorgen te maken over de basisbehoeften van onze gezinnen. Maar ook van onszelf, als individu, binnen het team, binnen onze organisatie, binnen de maatschappij. Het is een continu evenwicht zoeken in energie opdoen en energie geven. Inspelen op elkaars noden en de talenten binnen ons team versterken, om er zo te blijven staan voor elkaar en de gezinnen. Elkaar ondersteunen en kijken hoe ieders puzzelstukje past in het grote geheel.

## 3.6 Team Dagcentrum

### Kadering

Het team Dagcentrum heeft een gedifferentieerde opdracht. 10 jongeren vanaf 6 jaar worden tijdens de vakanties en na school opgevangen in de leer groep. De jongeren, hun gezinnen en context worden samen ondersteund, uitgedaagd om te leren en te groeien.

Een dagcentrumbegeleider neemt zowel de context-, individuele als de groepsbegeleiding voor zijn/haar rekening in het zoeken naar een geïntegreerde aanpak.

### 3.6.1 Reflecties team Dagcentrum



In 2021 beschreven we de jaargang met behulp van het verhaal van Sisyphus. In dit verslag geven een eigengereide invulling aan het verhaal waarin Sisyphus steeds opnieuw een steen de berg oprolt.

Deze steen staat voor ons symbool voor onze dagelijkse werking en de poging om te streven naar een omgeving waarin de jongeren gestimuleerd worden om van én met elkaar te leren. Het addertje onder het gras was en is echter dat dit niet mag resulteren in blinde Sisyphus arbeid, waarbij de energie die in het rollen van de steen verloren gaat, uitmondt in een uitputtingsslag.

2022 was in dit gedachtegoed dan ook een jaar, waarbij we hebben ondervonden hoe deze metafoer zich in werkelijkheid manifesteerde. We mogen enerzijds fier zijn op het werk dat we (cijfermatig) leveren, maar anderzijds krijgen we het gevoel dat we soms met de huidige leer groep de steen in een automatische omhoog duwen. Het met andere woorden als vanzelfsprekend ervaren dat dit zo moet gebeuren, zonder de mogelijkheid te erkennen dat er even afstand van dient genomen te worden.

Het voorbije jaar beschrijven is dan ook stilstaan en reflecteren over deze ervaringen, zodat we in 2023 nieuwe inzichten kunnen bundelen en overgaan tot effectieve toepassingen.

Het vertellen hierover doen we ditmaal aan de hand van het 'Kawa model', een therapeutische gespreksmethodiek die de metafoer gebruikt van een rivier als energie- en levensstroom.

De kwaliteit en stroming van de rivier variëren van plek tot plek en van moment tot moment. In ons achterhoofd is steeds de bedenking aanwezig hoe wij, als rivier zijnde, zo goed en krachtig mogelijk kunnen stromen.



Een rivier wordt gedefinieerd door de bewegingen die het maakt, de rotsen en drijfhout die de kracht van de stroming bepalen en de oever en bedding die haar bewegingen ondersteunen. Deze elementen in acht genomen zijn we als team in gesprek gegaan over welke invloeden er op onze rivierstroming in 2022 hebben ingewerkt. We hopen via deze weg te kunnen meegeven wat ons drijft richting 2023.

Inpikkend op het geleverde discours stroomt onze rivier zonder al te grote veranderingen. We zien waar de rivier vandaan komt en hebben een idee van hoe ze verder zal stromen.

Onderweg aanschouwen we verschillende grote *rotsblokken* die invloed hebben op de stroming en die als obstakels en uitdagingen kunnen beschouwd worden. Als dagcentrum zien we een **complexe samenleving die sterk geïndividualiseerd** is. Gezinnen ondervinden in hun zoektocht naar draagkracht de druk om het steeds beter te doen, terwijl onder meer de **financiële werkelijkheid** voor extra (chronische) stress zorgt. De jongeren die zich bij ons aanmelden zijn bijgevolg, vanuit onze systemische visie, een spiegel van deze probleemstelling. De complexiteit trekt zich bovendien door in het **samenwerken met andere diensten**. De grote rotsblokken beïnvloeden de stroming zodanig dat we soms het gevoel krijgen op een eiland te stranden. Het geheel is meer dan de som der delen. De nood aan een multidisciplinaire aanpak is nodig in de complexiteit die we hier stellen. Deze overtuiging, vanuit het 1G1P-idee, ontbreekt soms.

In de stroming van de rivier heeft *drijfhout* ook impact. Drijfhout zijn de waarden en vaardigheden die ons team identiteit geven en een dam kunnen opgooien in de rivier. We beschouwen onszelf als een **communicatief, ervaren en bovendien deskundig team** dat steeds op zoek gaat naar **een werking die zo goed mogelijk aansluit op datgene wat gezinnen nodig hebben** en zich **vasthaakt op maatschappelijke evoluties**. Vanuit deze optiek zijn we ons bewust dat bruggen over de rivier en zelfs platformen in de rivier nodig zijn om ons “eilandgevoel” te weerstaan en **samen met betekenisvolle partners** aan de slag te gaan in het op maat begeleiden van de gezinnen.

Verder wordt de rivier gevormd door haar *bedding* waarin ze stroomt. Als team voelen we ons **ondersteund in de organisatie** door onder meer **het pedagogisch profiel en het nieuw uitgewerkte VTO-beleid**. Hierdoor krijgen we de noodzakelijke handvaten aangereikt om onze bedding, zie het hier als theoretisch kader, te verstevigen. We ondervonden het voorbije jaar namelijk dat de bedding hier en daar afbrokkelde door onder meer veranderingen in het teambestand. Dit zette onze manier van werken op bepaalde momenten onder druk, wat gepaard ging met onduidelijkheid en momenten van overleven. Echter, waar de rivier buiten zijn oevers treedt, kan de grond een vruchtbare voedingsbodem bieden voor nieuwe initiatieven.

In 2023 vervolgt de rivier dan ook het gekende pad met de onvermijdelijke rotsen en het beïnvloedende drijfhout, maar willen we als team hoofdzakelijk focussen op het investeren in onze bedding en oevers. We streven ernaar om met onze knowhow efficiënter aan de slag te gaan met verbeteracties die betrekking hebben op onze verwachtingen ten aanzien van de jongeren en hun functioneren in de leergroep.



Dit betekent dat we onze basishouding zullen aanscherpen. Reeds een aantal jaren werken we met de methodiek Geweldloos Verzet. Het is een deel van onze huidige identiteit. Het is een methodiek die ons helpt in verzet te gaan waar nodig, het belang van relatie naar voor te schuiven en gezinnen terug hoop te geven in de reeds eerder beschreven complexiteit van het leven. Daarnaast merken we dat het tijd is om hier iets langs te durven leggen: **traumasensitief werken en het sociaal-emotioneel ontwikkelingsadequaate** handelen komen hier de kop op steken. We zoeken handvaten om beter te reguleren. Veerkracht, empathie, co-regulatie, maatwerk, vertragen, nabijheid zijn kernwoorden in dit verhaal. Het zijn uitdagingen waar we ons VTO-gewijs in hebben, en gaan, verdiepen en in 2023 verder mee aan de slag zullen gaan.

We moeten onze rivier ook durven laten vertragen met al de elementen die de rivier omschrijven, én binnen de complexiteit van de maatschappij (lees: onderwijs en vele andere stressoren waar gezinnen mee te maken krijgen). We willen geloven in duurzame en mogelijks daarom ook tijdsintensievere trajecten binnen een klimaat waar er gefocust wordt op korte, snelle trajecten mét liefst meetbare resultaten.

We ondernemen ten slotte verdere acties in het zoeken naar vrijwilligers, aangezien zij ook organisch bijdragen in het inbedden van de rivier.

Deze doelstellingen zouden uiteindelijk misschien de steen of rots van Sisyphus van de berg kunnen transporteren naar de rivier. Om in plaats van het vermoeiende bergop rollen, de steen met behulp van de stroming mee te laten voeren. Dit schept mogelijkheden om ons met de nodige afstand ten opzichte van de steen te verhouden, aangezien we deze vanuit de oever van de rivier of een vlot van drijfhout kunnen manipuleren. Dit lijkt ons een weg in de juiste richting.

### 3.7 Zelfevaluatie & planning

#### Kadering

De zelfevaluatie van het kwaliteitskader werd door ieder Q-anker in samenspraak met de inhoudelijk coördinator /werkbegeleider en/of team voorbereid. De foto van 2021 werd als startpunt gebruikt om te reflecteren over de dagelijkse gang van zaken en de geplande acties van 2022. “Op welke manier doen we wat we zeggen dat we doen.” Sommige acties worden behouden en verder uitgewerkt of nieuwe verbeteracties worden vooropgesteld.

Na deze reflecties in team werd er in de werkgroep kwaliteit een gezamenlijke score gegeven.

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Kwaliteitszorg</b>								
Organisatie en visie	2	3	3	3	3	3	3	3
Betrokkenheid	3	3	2	2	3	3	3	3
Methodieken en instrumenten	2	2	3	3	3	3	3	3
Verbetertraject	2	1	2	2	2	2	3	3+
<b>Kernprocessen</b>								
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	4	4	4	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	4	4	4	4	4	4
Afsluiting en nazorg	2	4	3	3	3	3	3	3+
Pedagogisch profiel	2	2	2	2	3	3	3	3+
Gebruikersdossier	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>Gebruikersresultaten</b>								
Klachtenbehandeling	3	3	4	4	4	4	4	4
Gebruikerstevredenheid	2	2	3	3	3	3	3	3
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	2	2	2	<b>3</b>
<b>Medewerkersresultaten</b>								
Personeelstevredenheid	1	2	2	3	3	3	3	3+
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>Samenlevingsresultaten</b>								
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2	2	2	2+
Maatschappelijk opdrachten / tendensen	3	3	3	3	3	3	3	<b>4</b>

De meeste scores werden behouden. Enkel de onderdelen ‘effect van de hulpverlening’ en ‘maatschappelijk opdrachten/tendensen’ scoren hoger dan het jaar ervoor. Bovendien geven we meerdere scores een + omdat we overtuigd zijn dat we in deze onderdelen gegroeid zijn. Het is echter nog geen punt hoger, omwille van het feit dat de systematische benadering soms nog ontbreekt.

### 3.7.1 Kwaliteitszorg

#### Organisatie en visie

We blijven in score 3.

In 2022 hebben we onszelf als Q-ankers, alsook onze collega's, bevraagd betreffende de decentralisatie van de kwaliteitswerking. We wilden op die manier een beeld vormen of we onze vooropgestelde doelstellingen ook daadwerkelijk halen. 'Onder andere het kwaliteitsdenken meer laten leven en ervoor zorgen dat het door de gehele organisatie gedragen wordt,' behoort tot deze doelen.

We stellen vast dat we slechts van 16 collega's antwoord kregen op onze vragen. We denken daaruit te kunnen besluiten dat de kwaliteitswerking nog te weinig leeft bij onze collega's. We worden als Q-ankers uitgedaagd om andere manieren te zoeken om meer zicht te krijgen op welke manier kwaliteitswerk aanwezig en bespreekbaar kan zijn. We zijn er van overtuigd dat iedereen met kwaliteit bezig is en willen samen een beeld vormen hoe we dat dan doen, en waar we mogelijk kunnen groeien.

Uit de antwoorden die we kregen kunnen we een aantal zaken meenemen. Over het algemeen lijkt er het gevoel te zijn dat de decentralisatie van kwaliteit het wel dichterbij de praktijk gebracht heeft.

Er wordt aangegeven dat de Q-ankers met de input vanuit de teams aan de slag gaan. Daarnaast lezen we dat het wat zoeken blijft voor collega's op welke manier ze zelf meer ruimte kunnen innemen in de kwaliteitswerking. En lezen we dat de kruisbestuiving tussen de teams betreffende kwaliteitswerking nog ruimte heeft voor groei.

Ook als Q-ankers blijven we zoeken naar een voor ons passende structuur.

Het systematische is misschien nog niet duidelijk. We evalueren wel en we sturen bij. Maar we voelen dat de structuur nog wat ontbreekt en we makkelijk op het oude gekende terugvallen. We blijven samen inspanningen leveren om hieraan te bouwen en voor onszelf en onze collega's duidelijkheid te krijgen.

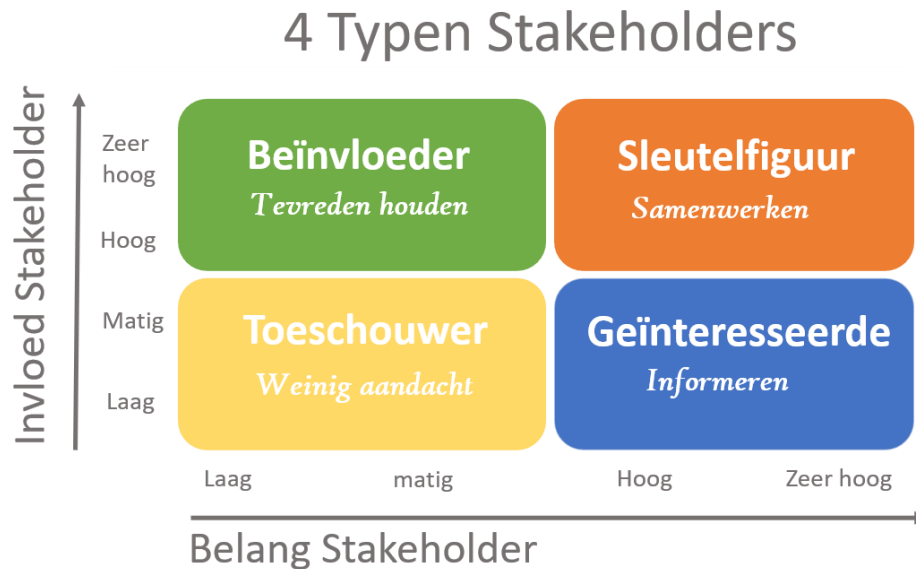
#### **Planning:**

- We zoeken naar geschikte tools, instrumenten om ons bereik als Q-ankers te verbreden.
- We blijven andere collega's prikkelen omtrent kwaliteit.
- We gaan de dialoog aan met medewerkers op een laagdrempelige manier en koppelen dit los van de afzonderlijke teams.
- We proberen op een onrechtstreekse manier kwaliteit te benoemen.

## Betrokkenheid

We behouden score 3.

Een eerste matrix werd door de Q-ankers opgesteld op basis van invloed en belang. Niet op casusniveau, maar op niveau van Daidalos als organisatie.



### Planning:

Invloed en belang van onze stakeholders wordt verder uitgeklaard. We zullen hier in 2023 verder mee aan de slag gaan. We maken de oefening “hoe omgaan als organisatie met verschuivingen van agentschap opgroeien – lokale besturen, het mandaat van agentschap opgroeien,... structuurveranderingen en welke thema’s we naar voor schuiven?” Met andere woorden, welke dynamiek is wenselijk, wanneer, met welke focus?

## Methodiek en instrumenten

We behouden score 3.

We zijn nog niet toe aan evaluatie van de methodieken en instrumenten en behouden degene die reeds aanwezig zijn.

- Kwartaalrapporten met evaluatie van de verschillende domeinen van EFQM.
- Jaarlijkse herhaling van de zelfevaluatie a.d.h.v. kwaliteitskader.
- In opvolgingsgesprekken worden systematisch elementen bevraagd vanuit de verschillende domeinen.
- De bevraging “welzijn op het werk” die jaarlijks wordt herhaald om de vinger aan de pols te houden.



## Verbetertraject

We geven ons een score van 3+.

Elke team is met PRIAC's aan de slag gegaan. Sommige verbetertrajecten zijn echter niet of onvoldoende uitgevoerd.

Team Dagcentrum: als team zijn we ons bewust dat we heel wat deskundigheid en werkervaring in huis hebben. Aan ideeën en zin voor innovatie vaak geen gebrek. We ondervinden echter dat deze ideeën soms hun eigen weg gaan, omdat ze niet voldoende onderbouwd en/of ingekapseld zijn in de dagelijkse werking.

### Planning:

- Elk team blijft gebruik maken van prioritaire actieplannen in kader van groei en verandering.
- Visueel voorstellen van PRIAC's op placemat van EFQM-model en tentoonstellen voor alle medewerkers van de vzw.
- Team Dagcentrum: In 2023 streven we als team naar duidelijker omschreven en gedocumenteerde verbetertrajecten (PRIAC's) zodat deze in teamverband ook beter opgevolgd, geïntegreerd en geëvalueerd kunnen worden.

## 3.7.2 Kernprocessen

### Onthaal van de gebruiker

We behouden score 4.

We blijven alert voor de inbreng van onze gezinnen en begeleiders om het eerste contact met ons als begeleider, als dienst, te evalueren. Zodat we vanaf het onthaal die start met gezinnen maken die we voor ogen hebben, en die zij nodig hebben.

- Team Kort: Het is duidelijk wat we als begeleiders in een eerste contact opnemen met gezinnen. En welke houding we daarin als begeleider aannemen. Welke info is belangrijk? Wie kan/mag aanwezig zijn? Welke documenten nemen we mee en hoe worden die opgenomen met gezinnen? Hoe de gezinnen die start ervaren wordt eerder sporadisch bevroegd, maar niet systematisch met hen geëvalueerd. We kunnen dus geen gebundeld beeld vormen van hun beleving.  
We voelen als team dat het onthaal ook voor een stuk door het onthaalteam gebeurde voordat wij van start gaan. De visie die hiermee gepaard gaat, wordt ook buiten onze organisatie verspreid.
- Team Midden-West: De onthaalmedewerkers zijn ervan op de hoogte dat we het belangrijk vinden dat iemand van het netwerk van het gezin aanwezig is bij de kennismaking. Zij geven deze vraag door aan de aanmelder zodat deze dit al met het gezin kan bespreken. De afspraak binnen het team is dat als de begeleider zelf belt met het gezin om een kennismakingsgesprek te plannen hij doorgeeft dat iemand van het netwerk bij het gesprek kan aanwezig zijn. We stellen vast dat dit nog niet systematisch gebeurt. We merken ook dat weinig gezinnen ingaan op het voorstel. We houden deze actie in 2023 vast.

We zijn in de loop van 2022 gestart met het betrekken van een 2<sup>de</sup> begeleider vanaf de kennismakingsperiode. Dit vergemakkelijkt de contacten met het gezin tijdens verlofperiodes en ziektes. Ook is er meer ondersteuning en overleg voor de begeleiding.

- Team Noord: We blijven het een meerwaarde vinden om met een '2<sup>e</sup> begeleider' te werken. We stonden stil bij de voor- en nadelen van het opsplitsen van de begeleiding bij een hoog conflictueuze echtscheiding en kwamen tot de conclusie dat de voordelen toch wel doorwegen op de nadelen. Het geeft ons een kader om aan de slag te gaan met de strijd en ons meer te kunnen focussen op het welzijn van kinderen. Het vraagt wel extra aandacht voor planning om de 'extra' gezinnen in te plannen. We hebben afgesproken dat het aan de 1<sup>e</sup> begeleider is om hierin het voortouw te nemen. Er is een document aangemaakt waarin we het overzicht bewaren van opstartende gezinnen en 2<sup>e</sup> begeleiders. Op die manier krijgen we meer zicht op spreiding en is er duidelijkheid over welke collega aangesproken kan worden.

#### **Planning:**

- Team Dagcentrum: We stellen de juiste vragen op en gaan aan de hand van de bevraging bij de opstart van nieuwe gezinnen na of er meer nood is aan visuele duiding (afbeeldingen, foto's en/of videomateriaal) van het dagcentrum op bijvoorbeeld de website van de organisatie. Dit met een concrete verbeteractie voor 2024 voor ogen.
- Team Kort: We denken na op welke manier we onze gezinnen ook kunnen bevragen rond onze eerste kennismaking(speriode). We bekijken de mogelijkheid om in de evaluatievragenlijst iets mee te nemen hieromtrent.
- Team Noord: We werken het "omgaan met hoog conflictueuze echtscheiding" verder uit en evalueren.
- Midden-West: We gaan in 2023 verder aan de slag met het betrekken van een 2de begeleider vanaf de start van een begeleiding. Hiermee samenhangend voorzien we op iedere teamvergadering een feedbackmoment. Begeleiders geven elkaar feedback op het functioneren in de gezinnen.

#### **Doelstellingen en handelingsplan**

We behouden score 4.

We blijven streven naar het nauw betrokken houden van het gezin bij het maken van het handelingsplan (samenwerkingsplan) en doelstellingenplan.

- Team Dagcentrum: In 2022 hebben we zowel het handelingsplan, het evolutieverslag, als het eindverslag gemodelleerd naar het zo overzichtelijk mogelijk weergeven van de vaste onderdelen 'krachten', 'zorgen/hindernissen' en 'doelen' in een driekolommenmodel. Door deze zo schematisch en compact mogelijk weer te geven, kunnen we makkelijk verschillende verslagen van begeleidingsperiodes naast elkaar leggen, waardoor we bepaalde evoluties ook visueel beter zichtbaar maken voor onszelf en de gezinnen. Hier en daar zijn er het voorbije jaar in teamverband nog kleine aanpassingen gedaan om beter aan bovenstaand doel te voldoen. De bevraging bij gezinnen naar ervaringen betreffende de verslagen zijn echter minder relevant geworden, aangezien zij enkel het huidige sjabloon kennen en herinneren. Er zijn bijgevolg geen opmerkingen of bezwaren meer geformuleerd om te werken met de herziene versies.

- Team Noord: We zijn van start gegaan met intervisiemodellen te introduceren en hebben dit al enkele keren gebruikt: o.a.. Oase, duplo,... Dit wordt als positief ervaren. Het gaat dan meer over de begeleider als werkinstrument. Besprekingen zijn hierdoor minder inhoudelijk. Tot nu toe bereidde de werkbegeleider dit voor, de beurtrol moet nog verder uitgewerkt worden.

**Planning:**

- Team Noord: Het gebruik van intervisiemodellen meer eigen maken. We willen terug thematisch werken.
- Team Midden-West: We willen de teambesprekingen meer richten op wat de begeleider nodig heeft in een gezin en minder inhoudelijk bespreken. We willen ook een bredere benadering bereiken. We gebruiken hiervoor intervisiemodellen.

**Afsluiting en nazorg**

We behouden score 3 (al geven we eerder 3+). Stukjes van 4 voelbaar in afsluiting.

Het is niet in alle teams even duidelijk wat nazorg precies inhoudt en hoe we nazorg invulling geven. De visie die we willen vooruitschuiven is dat we geloven in de krachten van het gezin bij het afsluiten van begeleidingen, ons daarom ook meer op afstand zetten. Hoe verhoudt zich dat ten opzichte van betrouwbaarheid en bereikbaarheid indien hier noden liggen?

- Team Noord: In team Noord worden evolutiebesprekingen op voorhand, voordat ze besproken worden in het gezin, op het team gebracht. Het einde van een begeleiding wordt zowel met het gezin als met het team besproken.  
Iedereen werd nog eens attent gemaakt op het gebruik van het nazorgdocument dat reeds ter beschikking was.
- Team Kort: Om vlugger in te kunnen spelen op signalen die vanuit gezinnen komen, hebben de begeleiders het voorbije jaar de eindevaluaties zelf ingegeven in een bestand. Opvallende of terugkerende zaken konden op die manier sneller opgepikt worden. In 2022 kwamen hierbij geen echt opvallende zaken naar voren. We vormden wel een beeld in hoeveel gezinnen, hoeveel tijd we als team nazorg boden in 2022. Ook in 2023 zullen we op een soortgelijke manier verder info verzamelen.
- Team Dagcentrum: In 2022 telden we ca. 30 uren nazorg. Heel wat uren die extra toewijding van het begeleidingsteam vereisen. Onder andere tijdens de zomer zagen we enkele begeleide jongeren en gezinnen terugkeren die tijdens deze lange periode, zonder het sociale vangnet van o.a. school, op hun eigen draagkracht moeten terugvallen. We zoeken op korte termijn mee of er een nieuwe hulpvraag is en trachten deze, indien nodig, samen met hen te (her)oriënteren. We achten het namelijk als team belangrijk dat we het eigenaarschap bij de gezinnen laten.

**Planning:**

- In kader van de evoluties in Daidalos gaan procedures rond afsluiting en nazorg besproken worden.
- Wat noemen we nazorg? Wanneer wordt een begeleiding inhoudelijk afgesloten, administratief afgesloten?
- Team Kort: We blijven in 2023 op een soortgelijke manier info uit evaluaties verzamelen.
- Team Noord: De bespreking “einde begeleiding” wordt opnieuw ingevoerd als reflectiemiddel.

## Pedagogisch profiel

Groei naar niveau 4.

Het ICT heeft het pedagogisch profiel afgewerkt.

Er werd gekeken welke verplichte literatuur door begeleiders te lezen is.

De basishouding en de competenties werden op mekaar afgestemd.

Er werd duidelijk de kaart getrokken van het relationeel werken. Hierbij is een open houding naar gezinnen toe om regelmatig te bevragen rond interventies, technieken, gehanteerde tools en methodieken, prominent aanwezig is.

### Team Dagcentrum:

We blijven onszelf als team uitdagen om maatschappelijke tendensen te vertalen naar onze dagelijkse werking en de nood van de groep om te kunnen leren hierop af te stemmen. Dit doen we door op maat van de groep te zoeken naar welke theoretische kaders en methodieken nodig zijn om een zo optimaal mogelijk leerklimaat te creëren, waarmee bovendien de transfer naar thuis en andere contexten efficiënter kan ondersteund worden. We zijn ons bewust van het dialectische karakter tussen werken op maat en het werken met de jongeren in groepsverband en blijven hierbij zoeken naar een evenwicht. In 2022 hebben verschillende opleidingen, waaronder het traumasensitief werken en ervaringsleren, voor nieuwe knowhow in het team gezorgd.

Met dit streefdoel in het achterhoofd wil team Dagcentrum het pedagogisch profiel, dat als werkdocument wordt beschouwd, met de verschillende thema's en levensdomeinen in de groepsbegeleiding aan de slag gaan om de update naar de werking in het hier en nu te blijven maken.

### **Planning:**

- Interne vorming Rapunzel.
- Nieuw evaluatiesysteem voor begeleiders gebaseerd op pedagogisch profiel.
- Team Noord: we brengen thema's waarmee begeleiders geconfronteerd worden onder de aandacht. Hoe kijken we daarnaar, wat zijn individuele verschillen, waar kunnen we elkaar in versterken? Hoe kunnen we dit vertalen naar gezinnen en hier concreet mee aan de slag gaan?
- Team Dagcentrum: In 2023 zullen we onze pedagogische visie aftoetsen aan nieuwe inzichten op basis van maatschappelijke tendensen en opleidingen. In onze maandelijks geplande kwaliteitswerking nemen we steeds een deel van het pedagogisch profiel onder handen om recente denkkaders, waaronder groepsdynamica, ervaringsleren, traumasensitief handelen en ontwikkelingsniveaus verder te integreren in onze dagelijkse werking.  
We blijven de vrijwilligerswerking verder consolideren door te bestendigen en waar mogelijk te zoeken naar nieuwe kandidaten.

## Gebruikersdossier

Behouden score 4.

Wij respecteren de nieuwe bewaartermijnen, evalueren deze systematisch en sturen bij indien nodig.

### 3.7.3 Gebruikersresultaten

#### Klachtenbehandeling

We behouden score 4.

We hebben een duidelijke, gedeelde visie omtrent de klachtenbehandeling.

De klachtenprocedure is bekend en wordt bij aanvang van een begeleiding besproken met het gezin. De procedure staat beschreven op de infofolder die gezinnen bij aanvang van een begeleiding krijgen.

Bij elke klacht wordt bevraagd of de stappen duidelijk zijn en of we gedaan hebben wat we beloofd hebben. Daaraan gekoppeld wordt in kleine feedbacklussen de PDCA-cirkel gemaakt.

In 2022 hebben we 2 telefonische klachten ontvangen van dezelfde ouder, die zich niet gehoord voelde. De klacht werd onmiddellijk beluisterd en onderzocht. In beide situaties was een herstelgesprek met de begeleider mogelijk binnen de maand en kon de begeleiding verder lopen.

#### Gebruikerstevredenheid

We behouden score 3.

We stellen vast dat niet elke begeleider met dezelfde visie een evaluatielijst afgeeft in het gezin.

- Team Noord: Er werd een subgroepje opgericht dat na enkele besprekingen met het team een nieuw document ontwikkelde.
- Team Midden-West: De eindevaluatievragenlijst voor ouders, +12-jarige jongeren en -12-jarigen werd aangepast. Vragen die niet duidelijk bleken voor de gezinnen, waar vaak niet op geantwoord werd, werden weggelaten. We focusten ons op de items waar we informatie over wilden verzamelen, vooral netwerking, krachtgericht werken en eigenaarschap van het gezin.

#### Planning:

- Team Kort: We zullen de evaluatielijsten einde begeleiding opnieuw onder de loep nemen. Het stukje van gebruikte methodieken verruimen en ouders bevragen rond beleving afnemen testing vragenlijst Bergop.
- Team Kort: We zullen de evaluatievragenlijsten standaard samen met het gezin invullen om zo de inspraak van het gezin op de vragenlijst te vergroten en nodige aanpassingen te kunnen doen.
- Team Noord: We zorgen dat de vragenlijsten 12+ op het einde van elke begeleiding worden ingevuld en terug bezorgd.

## Effect van de hulpverlening

We groeien naar score 3.

De doelrealisatie wordt binnen BINC bekeken.

Team Kort: Team Kort heeft ook in 2022 in de ERPP-begeleidingen gewerkt met vragenlijsten vanuit Bergop. De resultaten die hieruit voort kwamen werden samen met de ouders besproken. Als team zien we de meerwaarde van het middel van de vragenlijst, maar willen we ook de ouders bevragen in hun ervaring rond het afnemen en bespreken van de vragenlijst. Hiervoor werd een actie geformuleerd voor 2023.

- Impactmeting: De impactmetingen gingen verder in 2022. De impactmeter gaat autonoom langs bij gezinnen met een ontwikkelde vragenlijst. Het heeft uiteraard tijd nodig om voldoende respondenten te verzamelen om uiteindelijk resultaten te genereren. In de bevraging komt de beleving van verschillende levensdomeinen of thema's aan bod nl. opvoeding, gezinsrelaties, welzijn, materiële en sociale context. Deze bevraging gebeurt op 3 momenten nl. bij de start, het einde en 6 maanden na het einde van de begeleiding. We hebben nog geen verwerking en interpretatie kunnen realiseren omdat de keuze gemaakt werd om a.d.h.v. voldoende respondenten (minimaal 25) per werkvorm aan de slag te gaan.

### Planning:

Impactmeting: We starten vanaf maart 2023 met de verwerking en analyse van een cluster van 27 crisisbegeleidingen. Het is een zoeken hoe we de kwantitatieve en kwalitatieve data kunnen verwerken en interpreteren. In de loop van 2023 wordt het kwaliteitsanker mee betrokken met de verwerking van de data van de crisisbegeleidingen.

## 3.7.4 Medewerkersresultaten

### Personeelstevredenheid

We scoren niveau 4.

De online bevraging a.d.h.v. de vragenlijst " Welzijn op het werk, met een risicoanalyse van de 5 A's (arbeidsorganisatie, -verhoudingen, -inhoud, -omstandigheden, -voorwaarden) werd herhaald in 2022. Er ging tevens een bespreking met de coördinatie door in alle teams om specifieke verduidelijking te krijgen.

Doorheen het jaar wordt er regelmatig stilgestaan bij het welbevinden of de mening van al onze personeelsleden. Het rondje voor de teamvergadering geeft de mogelijkheid om te delen wat storend op de voorgrond staat. De teamcoördinator is minstens 2x per maand aanwezig op het team om organisatorische keuzes, veranderingen, plannen toe te lichten. Er wordt aandacht besteed aan het groepsdynamische aspect van elk team. Het item VOB staat stil bij de inhoudelijke belastende thema's en uitdagingen, waardoor er tijdig kan worden verkend of er bijkomende ondersteuning, opleiding nodig is. Elk team kan voor inhoudelijke ondersteuning beroep doen op een team werkbegeleiders. Voor de kwartaalrapporten wordt elk team gevraagd een verhaal te schrijven omtrent de inspanningen die er dagelijks geleverd worden om hun doelen te bereiken, zodat er ook op een overkoepelend niveau mee kan gekeken worden naar helpende en storende factoren. Opvolgingsgesprekken geven iedere medewerker de mogelijkheid om tijdig met coördinatie in gesprek te gaan; zodat er ruimte is voor erkenning, frustraties en er kan gekeken worden naar nodige bijsturing.

**Planning:**

- De vragenlijst “Welzijn op het werk” wordt herhaald in 2023. Vanuit de onafhankelijke positie van de preventieadviseur wordt een globaal, anoniem rapport opgemaakt. De bevragingwijze wordt geënt op de waarden van de vzw<sup>9</sup> en dit betekent dat deze niet meer anoniem kan worden ingevuld. Bijkomend komen extra vragen ter verduidelijking en vergroting van de kans op succesvolle verbeteracties.
- Opvolgingsgesprekken: We bieden 2x per jaar de mogelijkheid tot gesprek met TC omtrent inhoud, taken, relatie t.o.v. zichzelf, team, VZW, noden, vragen... Elke werknemer kan extra ruimte vragen voor gesprek.

**Indicatoren en kengetallen**

Score 4 blijft behouden.

Alle cijfers zijn, net zoals de voorbije jaren, in de kwartaalrapportages terug te vinden.

- Met extra cijfers betreffende blended werken.
- Administratie, vervoer en vorming werden uitgesplitst.

**Planning:**

- Het administratieve blok wordt in concrete werksituaties verder uitgewerkt.
- Er is de permanente uitnodiging om kritisch te kijken naar de tijd die niet in gezinnen besteed wordt.

**3.7.5 Samenlevingsresultaten****Waardering strategische partners**

We houden hier 2 als score, al zouden we een 2+ willen geven.

Onrechtstreekse waardering is voelbaar. Zo krijgen we van andere organisaties de vraag op welke manier wij dingen aanpakken.

We hebben wel een zicht op welke manier we gepercipieerd worden in de buitenwereld door informele feedback.

Er is samenwerking op casusniveau met partners uit verschillende sectoren, alsook overkoepelend overleg (bijvoorbeeld intervisie PH).

Als Daidalos nemen we actief deel aan de verschillende samenwerkingsverbanden en worden er ondersteunende taken opgenomen t.a.v. collega-voorzieningen.

**Planning:**

We blijven als klein visje onze taak en verantwoordelijkheid opnemen in het hulpverleningslandschap.

<sup>9</sup> Je bent transparant en eerlijk in je doen en laten. Dit doe je d.m.v. open communicatie. ... Zo ontstaat samenwerking gestoeld op vertrouwen. Je bent verantwoordelijk en betrokken. Je neemt eigenaarschap op voor wat je betekent & doet t.a.v. jezelf, de cliënt, je team, de organisatie. ... Je bent professioneel en realistisch. Dit doe je door steeds bewust en weldoordacht te handelen. Je onderbouwt gevoelens, observaties, reflecties, analyses, acties e.d. met het oog op realiseren van kwaliteit en duurzame effecten. ... ”.

## Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

Als vzw zijn we gegroeid naar score 4.

De bestuursorganen worden geïnformeerd en actief betrokken. Daarnaast worden ze meegenomen in vormingstrajecten.

Het onthaalteam blijft actief aan de slag met de wachtlijsten. Ook in wachttijd blijven ze contacten met gezinnen aangaan om de situatie mee op te volgen en daar waar nodig mee in te schatten of vragen van gezinnen veranderd zijn. Of eventueel een voortraject aangewezen is.

Als vzw zijn we actief in de verschillende samenwerkingsverbanden. Bieden we oudergroepen SBO aan, nemen we deel in de atelierwerking van DIW, zijn we actief in SofS-begeleidingen,...

We nemen het idee van 'vroeg en nabij', en 'vindplaats wordt werkplaats' mee in onze kijk naar de toekomst. En denken actief mee rond mogelijkheid tot reconversie die aangereikt wordt.

Met het Synergie-verhaal probeert de vzw ook op mesoniveau voor verschil te zorgen. Er wordt getracht aanwezige middelen te herverdelen op een manier die ten goed komt van de verschillende vzw's, hun medewerkers en voornamelijk de door hen begeleide gezinnen.

**Team Kort:** We zijn ook het voorbije jaar gesprekken aangegaan met partners vanuit GGZ. We bleven daarbij zoekende naar een goeie afstemming en ruimte om samen te kijken hoe we de ondersteuning van gezinnen kunnen versterken. Verschillen in kijk en benadering bleven daarbij uitdagingen met zich mee brengen. Daarnaast is het voelbaar dat er op verschillende domeinen wordt ingezet op samenwerking. De tijd die dit vraagt, maakt ook dat er keuzes gemaakt moeten worden als dienst.

### Planning:

Verder uitvouwen van Synergie-verhaal.

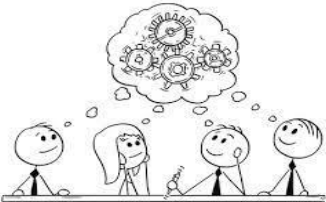

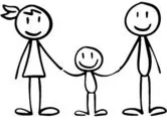
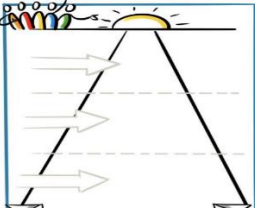


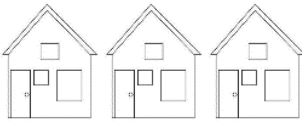



### 3.7.6 Conclusie

Ieder Q-anker en team is aan de slag gegaan met zijn vooropgestelde acties en formuleerde nieuwe acties voor 2023. Op die manier is het kwaliteitsdenken al weer een stukje meer gedragen door de medewerkers. Het blijft een hele uitdaging om de kwaliteitsvolle dagelijkse werking te omschrijven op papier.



# HOOFDSTUK 4: KRACHTTOEREN

## Signs of Safety (Sofs): ons woord- en beeldverhaal

 <p>Wij, team SofS, zitten om de 14 dagen samen voor het bespreken van casussen, verbeteracties, evaluaties, kwaliteit, ...</p>	<p>Onze verbeteracties van 2022:</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verkorten 'wachtijd' voor de opstart;</li> <li>✓ Afstemming + evaluaties met OSD;</li> <li>✓ ...</li> </ul>	<p>Ons doel is om kinderen samen met de ouders en hun netwerk in een veilige vertrouwde omgeving te laten opgroeien...</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ In 4 van de 5 gezinnen konden de kinderen thuis blijven na de begeleiding.</li> <li>✓ Leeftijd van de kinderen was erg gevarieerd.</li> <li>✓ Gemiddelde begeleidingsduur is 256 dagen.</li> </ul>
<p>Focus veiligheid, helpend als andere hulpverleners de andere sporen nemen.</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contextbegeleiding</li> <li>✓ Psycholoog</li> <li>✓ Ligant</li> <li>✓ ...</li> </ul>	<p>Dit maakt onze begeleiding moeilijk werkbaar ..</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (v)rechtscheiding van ouders!</li> <li>✓ Netwerk zorgt voor triggers.</li> <li>✓ Psychische problematiek bij beide ouders.</li> </ul>	<p>Out of the box denken !!</p>  <p>Kinderen waarbij geen perspectief naar huis is en andere diensten geen personeelscapaciteit hebben om taken op te nemen.</p>
<p>Welke technieken gebruiken wij? Woord en Beeld</p>  <p>= 3 huizen methode</p>  <p>= onze barometer</p>	 <p>Netwerkoverleg modereren voor collega's.</p>	 <p>Onze verbeteracties voor 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bevragen van netwerk</li> <li>✓ Verslaggeving</li> </ul>

## BIJLAGEN

### Bijlage 1: Team Kort tabellen effectmeting ERPP

A = moeder    B = vader    C = plusmoeder    D = plusvader    E = andere

**Tabel A: OBVL: totaal opvoedingsbelasting**

Gezin		1	2	3		4		5		6		7	8	
		A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	
Totaal opvoedingsbelasting	begin	63	77	72	67	78	73	75	/	77	75	79	78	
	eind	53	61	61	68	69	66	66	75	58	71	72	73	
	effect	++	+	+	0	+	+	+	/	++	0	+	+	

**Onder T 60:** onder de grens, niet zo'n grote problemen / **T 60-63:** grensgebied (pc 84 tm 89), verdient aandacht / **T 63 of meer:** klinisch gebied (pc 90 of hoger), verdient verdere behandeling

**Tabel B: OBVL: opvoedingsbelastingsvragenlijst**

Gezin		1	2	3		4		5		6		7	8	
		A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	
Problemen in ouder-kindrelatie	begin	71	79	71	61	29	76	71	/	76	72	78	79	
	eind	61	61	76	65	76	65	65	76	53	58	75	78	
	effect	++	++	0	0	0	+	+	/	++	++	0	0	
Problemen met opvoeding	begin	66	76	76	67	77	77	76	77	79	73	80	80	
	eind	51	55	67	67	67	67	69	63	66	66	68	78	
	effect	++	++	+	0	+	+	0	++	+	0	+	0	
Depressieve stemmingen	begin	52	69	65	68	65	60	68	/	68	75	78	75	
	eind	45	65	49	63	63	60	45	76	63	73	73	75	
	effect	++	0	++	0	0	0	++	/	0	0	0	0	
Rolbeperking	begin	56	73	72	63	63	70	56	48	56	56	68	52	
	eind	52	52	52	68	52	56	59	59	/	52	52	42	
	effect	0	++	++	0	++	++	0	-	/	0	++	++	
Gezondheidsklachten	begin	58	64	49	58	80	54	74	75	69	77	77	72	
	eind	62	64	49	62	68	64	68	71	62	77	72	67	
	effect	0	0	0	0	+	-	+	0	++	0	+	+	

**Onder T 65:** onder de grens, niet zo'n grote problemen / **T 65-69:** grensgebied (pc 93 tm 97), verdient aandacht / **T 70 of meer:** klinisch gebied (pc 98 of hoger), verdient verdere behandeling

**Tabel C: VGFO: Totaal gezinsfunctioneren**

Gezin		1	2	3		4		5		6		7	8	
		A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	
Totaal gezinsfunctioneren	begin	47	24	49	38	38	29	39	21	20	27	28	0	
	eind	47	39	51	42	46	36	44	24	31	27	45	0	
	effect	0	+	0	++	++	+	++	0	+	0	+	0	

Opgelet: lage score duidt op een hoge mate van problemen in gezinsfunctioneren.

**T 37-40:** grensgebied, verdient aandacht / **T 37 of lager:** klinisch gebied, verdient verdere behandeling

**Tabel D: VGFO: vragenlijst gezinsfunctioneren ouders**

Gezin		1	2	3		4	5		6		7	8	
		A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B
Basiszorg	begin	48	24	51	42	51	30	31	21	20	46	46	24
	eind	48	42	51	51	55	31	46	24	30	49	55	30
	effect	0	++	0	0	0	0	++	0	+	0	0	0
Opvoeding	begin	41	21	35	35	44	23	24	21	21	46	22	22
	eind	50	41	44	31	50	35	35	23	44	39	32	21
	effect	++	++	++	0	0	+	+	0	++	0	+	0
Sociale contacten	begin	54	24	57	35	41	35	48	24	21	23	47	37
	eind	54	33	54	38	48	45	45	28	28	27	69	24
	effect	0	+	0	0	0	++	0	0	0	0	++	-
Jeugdbeleving	begin	51	67	67	45	37	48	51	51	45	30	45	35
	eind	42	67	67	51	38	45	45	51	48	30	53	34
	effect	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	++	0
Partnerrelatie	begin	/	/	45	47	39	44	52	30	33	/	26	33
	eind	/	/	49	45	49	44	66	30	39	/	30	29
	effect	/	/	0	0	++	0	++	0	++	/	0	0

Opgelet: lage score duidt op een hoge mate van problemen in gezinsfunctioneren.

**T 31-35:** grensgebied, verdient aandacht / **T 30 of lager:** klinisch gebied, verdient verdere behandeling

# Onthaalteam in beeld



## Jaarrapport 2022



---

## INLEIDING

---

Tot enkele jaren geleden werd onthaal in de Limburgse jeugdhulp veelal gekenmerkt door een aanbodsgestuurd denkkader, dat aanleiding was voor willekeur, gebrek aan transparantie en onduidelijkheid. Hulpvragers zagen vaak door het bos de bomen niet meer. Gezinnen kregen niet (tijdig) de hulp die ze nodig hadden.

Vandaag heeft de term 'onthaal' een heel andere invulling gekregen. Onthaal wordt nu erkend als een expertise op zich. Het is zoveel meer dan 'een telefoontje aannemen'. Het onthaalteam is de eerste plek waar hulpvragen ons bereiken en waar we samen een goede start kunnen maken voor én met kinderen/jongeren/gezinnen. Onthaal krijgt meer ruimte en gebeurt niet meer ergens als futiliteit tussen alle andere opdrachten door.

In onze visie gebruiken we graag de metafoer van het onthaalteam als een kampvuur, een plek die warmte uitstraalt, centraal georganiseerd is en waar iedereen welkom is. Mensen van allerlei richtingen kunnen aansluiten, er geldt gelijkwaardigheid, er is vertrouwen en er wordt vooral tijd gemaakt om het verhaal van de ander te beluisteren.



De onthaalmedewerkers gaan, op basis van noden en verlangens, als een soort van 'gids' mee op zoek naar een passend antwoord binnen het gehele (jeugdhulp)landschap. We zetten in op oriëntering en coaching. Er worden adviezen gegeven, verschillende opties worden verkend, steeds rekening houdend met eigen wensen, krachten en steunfiguren.

Eens er duidelijkheid en akkoord is rond het meeste passende antwoord op een hulpvraag, wordt er maximaal ingezet op een zorgzame koppeling, zodat gezinnen een optimale start kunnen maken. Indien er een wachttijd is, blijven we mensen warm vasthouden en staan we, indien wenselijk, in voor ondersteuning in de wachttijd. Ook dan houden we hen warm aan het kampvuur, doen we er alles aan om hen niet in de kou te laten staan.

Daar getuigenissen van onze hulpvragers zoveel meer zeggen, delen we graag ook enkele reacties op ons onthaal:

**“Ik wil nog eens melden dat we graag op jullie beroep doen en tevreden zijn van de input die we vanuit jullie dienst terugkrijgen.”**

(een CLB-medewerker)

**“Dankjewel om zoveel tijd te nemen voor mijn verhaal. Ik ben blij dat ik het eens tegen iemand kon vertellen.”**

(een grootmoeder)

**“Zo fijn dat ik naar jullie kan bellen om eens even van op een afstand mee te denken. Zelf zit ik er te dicht op waardoor ik het niet altijd meer zie. Maar door jouw vragen is het me weer duidelijk wat ik nu moet doen.”**

(een privé-therapeute)

**“Dankjewel om te bellen. Zo weten we waarop we aan het wachten zijn en dat we binnenkort ook echt hulp gaan krijgen. Dat helpt toch al een beetje.”**

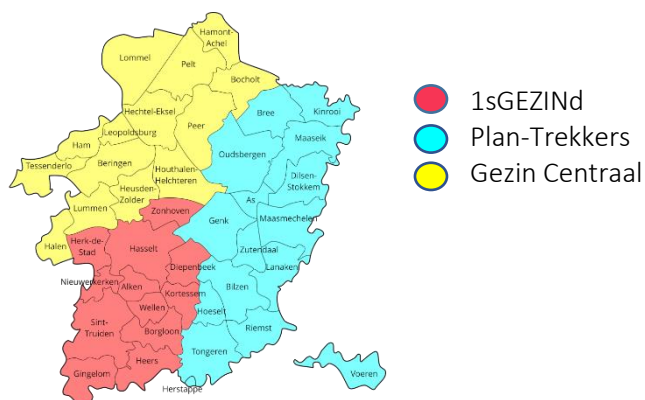
(een gezin op de wachtlijst voor contextbegeleiding)



# 1 HULPVERZOEKEN

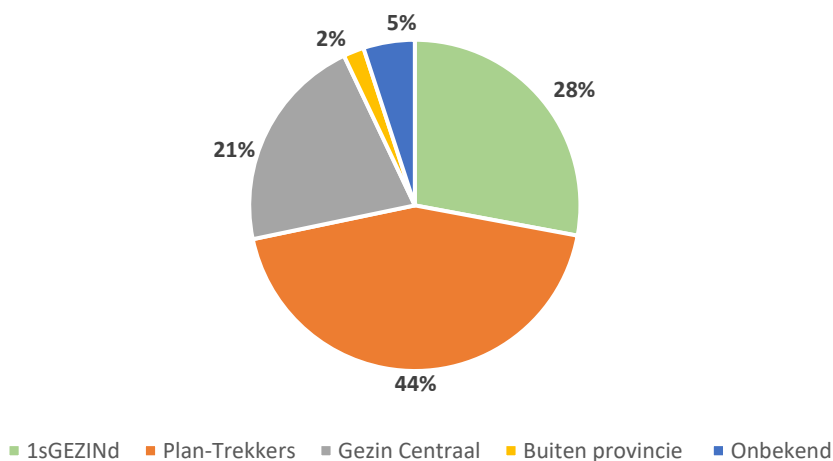
## 1.1 Aantallen en spreiding

### 1.1.1 1G1P regio's



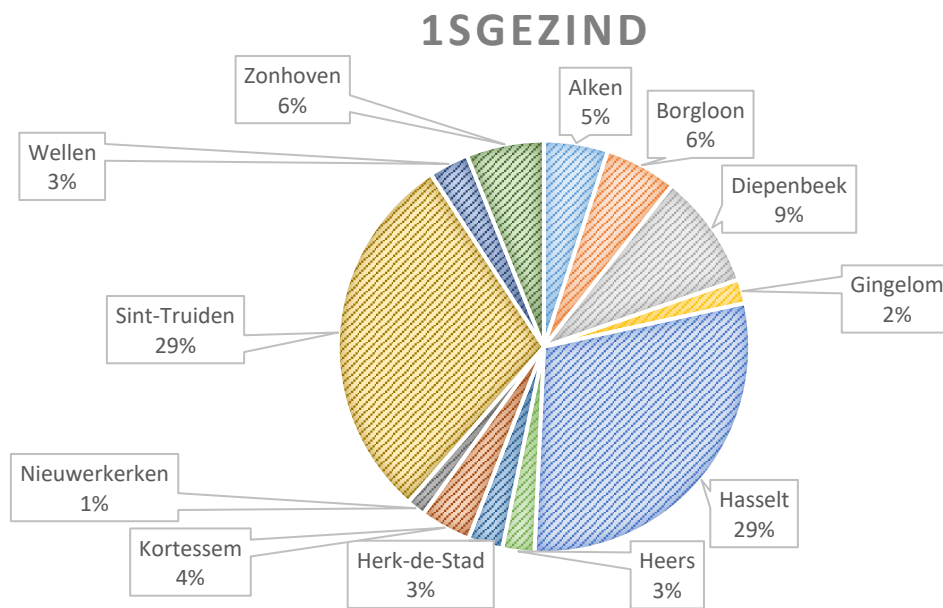
Het onthaalteam is actief voor de samenwerkingsverbanden 1sGEZIND en Plan-Trekkers. Aangezien het werkingsgebied van een aantal partners zich echter ook uitstrekt over Noord- en West-Limburg, ontvangen we hulpvragen uit de hele provincie.

Verdeling hulpverzoeken volgens regio



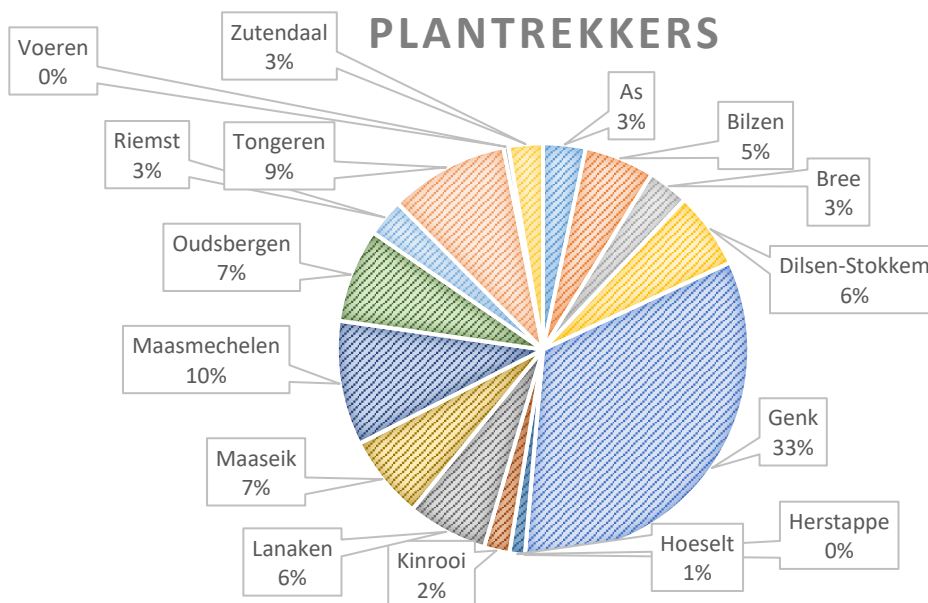
De verdeling van het totaal aantal hulpverzoeken volgens regio 1G1P, volgde in 2022 dezelfde tendens als in 2021. We stellen vast dat de regio van de Plan-Trekkers met 44% het meest aantal hulpverzoeken aanbracht. Dit stemt overeen met hetgeen we op basis van demografische gegevens hadden verwacht. 28% van de hulpverzoeken kwam uit de regio van 1sGEZIND. 21% van de hulpverzoeken kwam uit de regio van Gezin Centraal, waar niet alle partners actief gelinkt zijn aan ons onthaalteam, bv. het regioteam 1G1P van Gezin Centraal.

## 1sGEZIND



Net als in 2021 zien we dat het merendeel van de hulpverzoeken uit de regio van 1sGEZIND afkomstig is uit Hasselt en Sint-Truiden (beiden 29%). Daarnaast zien we dat elke gemeente uit de eerstelijnszones Haspengouw en Herkenrode bereikt werd.

## Plan-Trekkers

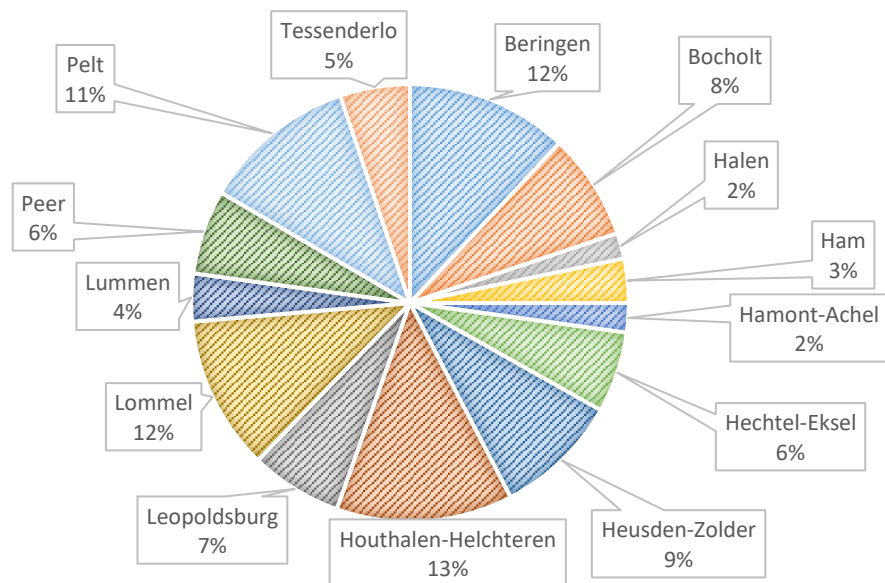


Binnen de regio van de Plan-Trekkers zien we dat Genk er fors bovenuit springt. Meer bepaald gaat het om 1 op 3 hulpverzoeken.

Een gemeente die opvalt, is Voeren. Hier zien we slechts 3 meldingen op een volledig kalenderjaar, wat overeenkomt met minder dan 1%. Dit doet verbazen. Het is sowieso een gemeente/streek die minder bekend is en waar weinig hulpverlening voorhanden is. De vraag rijst dan ook waar gezinnen uit deze regio terecht kunnen. Is er bv. sprake van een sterk lokaal aanbod? En welke invloed heeft een eventueel taalissue, wetende dat heel wat inwoners van Voeren het Nederlands niet hebben als moedertaal? Dit zijn vragen die binnen het samenwerkingsverband worden vastgenomen.



## GEZIN CENTRAAL

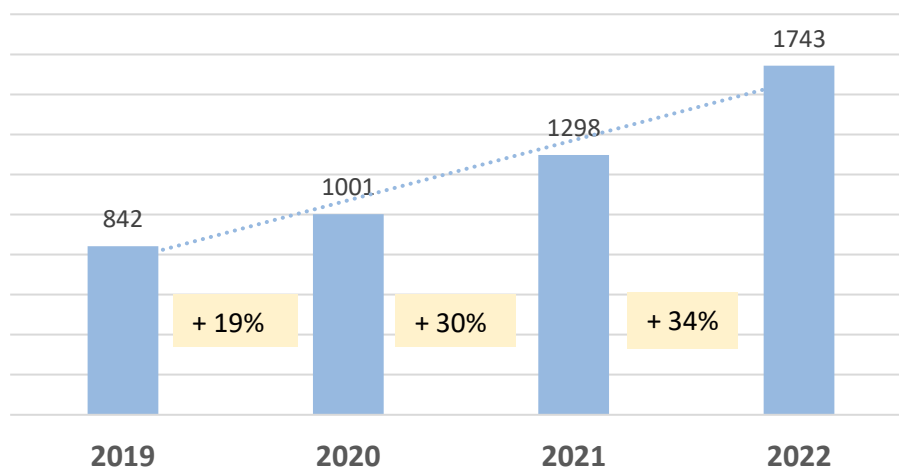


De grootste gemeente met betrekking tot hulpverzoeken binnen regio Gezin Centraal, is opnieuw Houthalen-Helchteren (13%). Daarnaast zien we ook veel hulpverzoeken binnenkomen vanuit Beringen, Lommel en Pelt. We kunnen wel stellen dat het rurale karakter van de regio Gezin Centraal duidelijk is in de bovenstaande grafiek. Er is geen grote 'uitspringer', waar we dit in de andere regio's met meer stedelijke gebieden wel terugzien.

### 1.1.2 Limburg

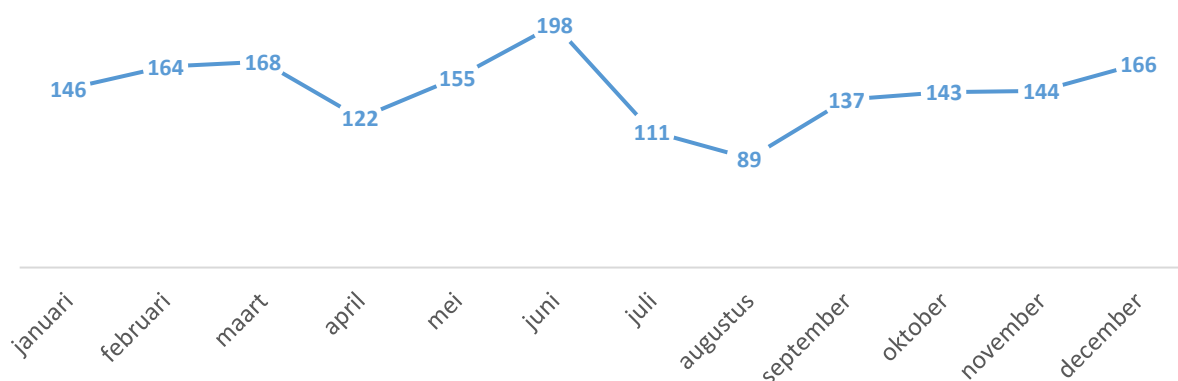
In 2022 werden er bij het onthaalteam 1743 unieke hulpverzoeken onthaald. Jaar na jaar zien we hierbij een beduidende stijging. Ten opzichte van 2021 gaat het om een toename van 34%.

### Totaal aantal hulpverzoeken



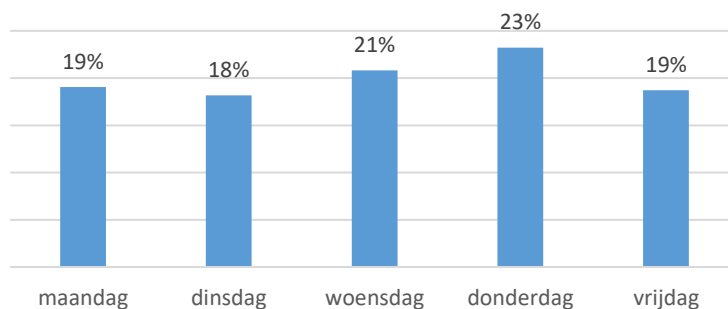
We zoomen hieronder ook even in op de spreiding van de hulpverzoeken per maand.

## SPREIDING HULPVERZOEKEN PER MAAND



- We stellen vast dat de maand juni traditioneel de drukste maand is. Met het einde van het schooljaar en de zomervakantie in het vooruitzicht, worden noden/zorgen concreet vastgepakt en worden hulpvragen gesteld door gezinnen en professionele hulpvragers die inschatten dat er meer hulp nodig.
- Eveneens volgens verwachting, is dat het aantal hulpverzoeken in de maanden juli, en zeker augustus, even terugvalt. Zowel gezinnen zelf, als betrokken diensten lijken te genieten van verlof. Mogelijks worden hulpvragen dan minder snel gesteld en/of gedetecteerd. Daarnaast is het ook plausibel dat de vakantieperiode de druk op kinderen/jongeren en gezinnen soms ook verlaagt. We zien een zelfde, zij het iets beperktere, trend voor de maand april waarin de paasvakantie valt.

## Spreiding hulpverzoeken per dag



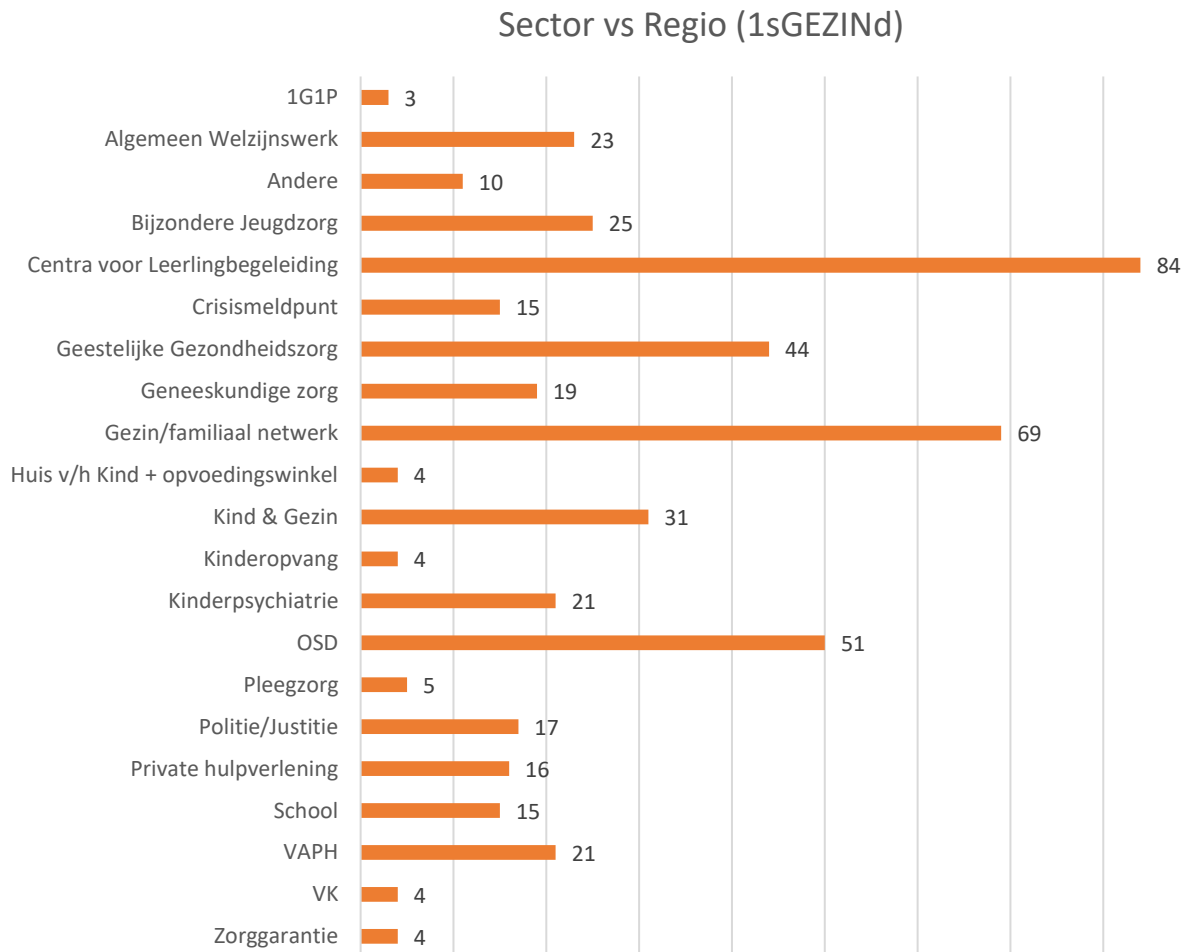
De bereikbaarheid van het onthaalteam betreft elke werkdag telkens 1 dagdeel van 4u. Op maandag en donderdag is dit in de namiddag (13u-17u). Op dinsdag, woensdag en vrijdag is het onthaalteam bereikbaar in de voormiddag (9u-13u). We zien slechts kleine verschillen in de spreiding over de weekdays. Kanttekening hierbij is uiteraard dat ook de capaciteit beperkt wordt door het aantal onthaalmedewerkers dat per werkdag beschikbaar is voor de permanentie. We streven hierbij naar een bemanning van 3 medewerkers, met als minimum 2.

## 1.2 Aanmelders

### 1.2.1 1G1P regio's

In dit onderdeel bekijken we graag per regio wie de aanmelders zijn in absolute aantallen. Vervolgens doen we graag een procentuele vergelijking van de verdeling in de verschillende regio's 1G1P.

#### 1sGEZIND



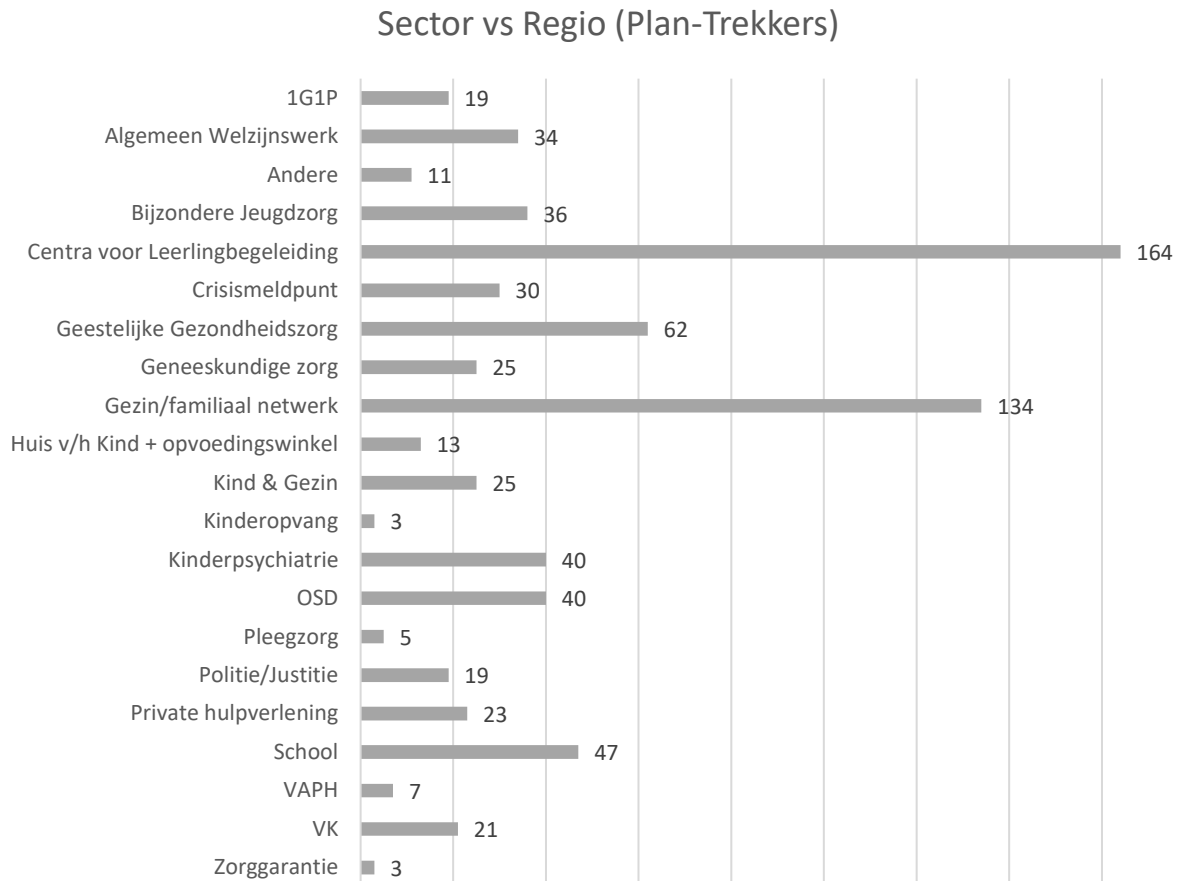
Zoals in 2021 waren de CLB's ook in 2022 de grootste hulpvrager, gevolgd door gezinnen zelf en/of hun netwerk. Anders dan in 2021, zien we OSD als derde grootste hulpvrager. Dit gaat gepaard met een opvallende stijging. Een factor die hierin mogelijk meespeelt, is de samenwerking met het regioteam van 1sGEZIND, dat in 2021 van start ging en in 2022 een doorgroei maakte.

17 gezinnen stroomden voor regio 1sGEZIND in vanuit politie/parket. Grotendeels kadert deze instroom binnen het project dat lopende is tussen politiezone Sint-Truiden en 1sGEZIND, in nauwe samenwerking met parket en OSD. Samen willen we gezinnen maximale kansen geven binnen de vrijwillige hulpverlening. Gezinnen waar een politietussenkoms geweest is, en er tevens sprake is van verontrusting, kunnen actief aangemeld worden vanuit de sociale dienst van de politie. Op die manier is men zeker dat deze gezinnen 'aankomen' bij de hulpverlening. Er moet hierbij uiteraard wel sprake zijn van een minimale vrijwilligheid. Verder wordt er in minder verontrustende situaties ook 'passief doorverwezen' door politie Sint-Truiden. Gezinnen krijgen dan de contactgegevens van het

onthaalteam en kunnen zelf bepalen of ze contact nemen. De hulpvragen worden ondergebracht in de categorie 'Gezin/familiaal netwerk'.

Gezien de mooie verwezenlijkingen binnen dit project, is er de intentie bij de verschillende partners/sectoren om dit verder uit te breiden naar andere Limburgse politiezones/regio's. Desbetreffend zijn er reeds verkennende processen lopende.

## Plan-Trekkers



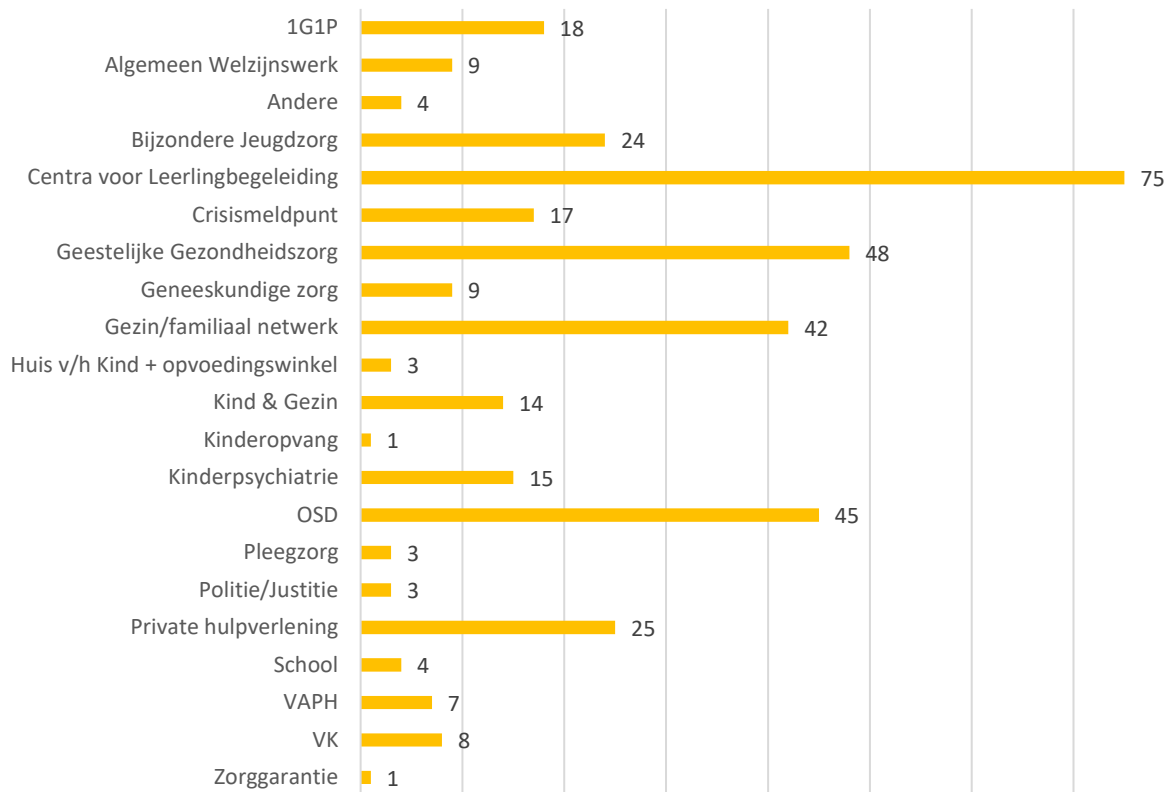
In de regio van het samenwerkingsverband van de Plan-Trekkers, zien we eveneens de CLB's en de gezinnen zelf en/of hun netwerk als de grootste hulpvragers binnen het onthaalteam. De Geestelijke Gezondheidszorg (oa. Ligant, CGG, DAGG, Reling, Noolim,...) vervolledigt de top 3.

Opvallend is opnieuw, net als vorig jaar, het grote aandeel van de categorie 'school' in de regio van de Plan-Trekkers. Dit heeft onder meer te maken met de aanwezigheid van specifieke groepstrainingen die een schoolse component omvatten, bv. STOP 4-7 en Kr8-12.

11 maal werd er geregistreerd onder de categorie 'Andere'. Onder deze categorie vallen bijvoorbeeld een werkgever, een loopbaancoach, een vrijwilliger, een lokaal initiatief, het FJC enz.

## Gezin Centraal

### Sector vs Regio (Gezin Centraal)



Opnieuw zien we, ook in de regio van Gezin Centraal, dat de meeste hulpverzoeken komen via het CLB, gevolgd door Geestelijke Gezondheidszorg en OSD. Anders dan in de twee andere Limburgse regio's, zien we dat de gezinnen die zelf contact nemen met het onthaalteam, pas de vierde grootste groep vormen.

Verder stellen we vast dat er regelmatig vanuit het regioteam van Gezin Centraal contact genomen wordt met het onthaalteam, in kader van afstemming of samenwerking m.b.t. een vervolgtraject voor een kind/jongere/gezin.

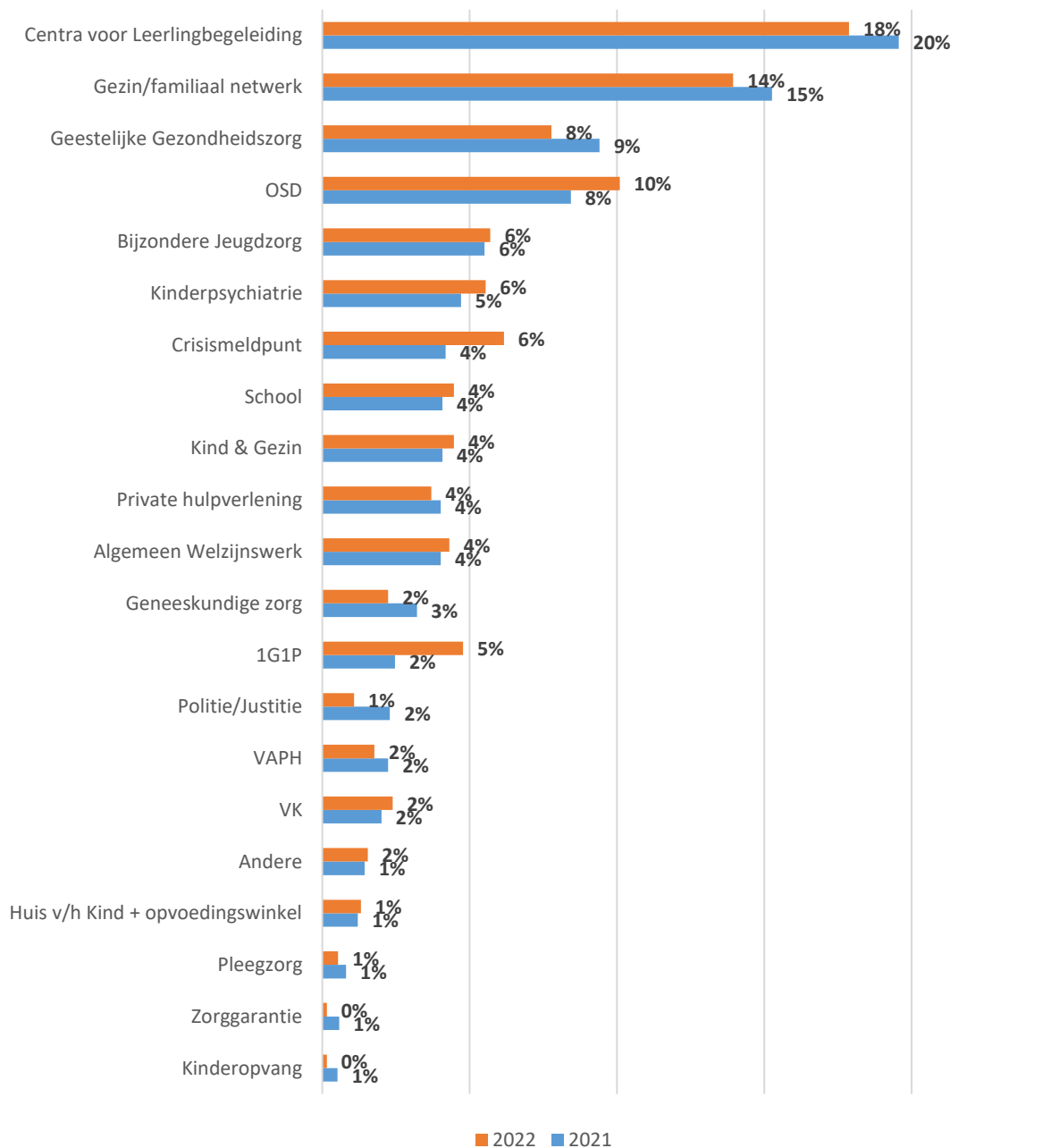
Sector	1sGEZIND	Plan-Trekkers	Gezin Centraal
1G1P	0,6%	2,5%	4,8%
Algemeen Welzijnswerk	4,7%	4,5%	2,4%
Andere	2,3%	1,4%	1,1%
Bijzondere Jeugdzorg	5,2%	4,7%	6,4%
Centra voor Leerlingbegeleiding	17,3%	21,6%	20,0%
Crisismeldpunt	3,1%	3,9%	4,5%
Geestelijke Gezondheidszorg	9,1%	8,1%	12,8%
Geneeskundige zorg	3,9%	3,3%	2,4%
Gezin/familiaal netwerk	14,2%	17,6%	11,2%
Huis v/h Kind + opvoedingswinkel	0,8%	1,7%	0,8%
Kind & Gezin	6,4%	3,3%	3,7%
Kinderopvang	0,8%	0,4%	0,3%
Kinderpsychiatrie	4,3%	5,3%	4,0%
OSD	10,3%	5,3%	12,0%
Pleegzorg	1,0%	0,7%	0,8%
Politie/Justitie	3,5%	2,5%	0,8%
Private hulpverlening	3,3%	3,0%	6,7%
School	3,1%	6,2%	1,1%
VAPH	4,3%	0,9%	1,9%
VK	0,8%	2,8%	2,1%
Zorggarantie	0,8%	0,4%	0,3%

Als we de 5 belangrijkste hulpvragers markeren, zien we dezelfde groepen terugkeren: CLB, gezin/familiaal netwerk, geestelijke gezondheidszorg en OSD.

Per regio zien we een andere uitschieter(s) in de top 5. Voor 1sGEZIND is dit Kind en Gezin, voor Plan-Trekkers school en kinderpsychiatrie. Voor Gezin Centraal ten slotte, zien we meer hulpvragen binnenkomen vanuit private hulpverlening, dan in de andere 2 regio's.

## 1.2.2 Limburg

### Spreiding hulpverzoeken per aanmelder 2022 t.o.v. 2021



Ondanks dat de top drie van aanmelders ongewijzigd gebleven is in 2022, zien we voor alle drie de categorieën procentueel een lichte daling. Als we naar absolute aantallen kijken, zien we wél nog een stijging voor CLB, Gezin zelf/familiaal netwerk en Geestelijke Gezondheidszorg.

De grootste stijgers zijn: de teams 1G1P, het crisismeldpunt en OSD.

Omdat een aantal gehanteerde categorieën een brede range hebben van diensten die er onder vallen, belichten we enkele van hen hierbij even meer gedetailleerd.

Geestelijke Gezondheidszorg (162):

CGG/DAGG	90
Mobiele teams Ligant	43
Mobiele teams Reling/Noolim	17
PAAZ	8
Kruispunt GGZ	4

Kind en Gezin (71):

Op dit moment vallen de CKG's nog onder 'Kind en Gezin' als sector binnen Opgroeien. In de toekomst zal de opdracht van de CKG's niet langer onder deze sector vallen en zullen ze als gespecialiseerd aanbod opschuiven richting Jongerenwelzijn.

CKG	45
Kind en Gezin regioteams	26

Algemeen Welzijnswerk (70):

CAW	35
OCMW	35

Andere (25):

Vrijwilligers(organisaties)	5
Arktos	3
FJC	3
Dienst voogdij	3
Rode Kruis	2
Lokaal initiatief	2
Groep Intro	1
Loopbaancoach	1
Werkgever	1
Logopediste	1
Jeugd welzijnswerk	1

Zoals gebruikelijk zien we voor de categorie 'Andere' een diversiteit aan hulpvragers. Een nieuwe vaststelling voor 2022 is dat enkele hulpvragers gerelateerd zijn aan de werkcontext van de ouders, nl. loopbaancoach, werkgever en Groep Intro.

Daarnaast hebben we in 2022 ook enkele vragen ontvangen van vrijwilligers (3) of burgerinitiatieven die werken met vrijwilligers (1x DOMO, 1x EKC).



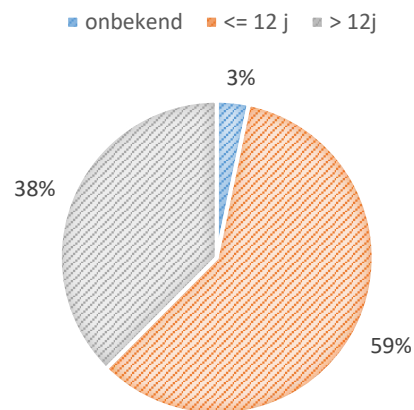
## 1.3 Leeftijd

### 1.3.1 1G1P regio's

In het volgende deel zoomen we in op de verdeling per leeftijdscategorie, zowel per regio 1G1P, alsook op provinciaal niveau.

#### 1sGEZIND

### SPREIDING HULPVERZOEKEN PER LEEFTIJD 1sGEZIND

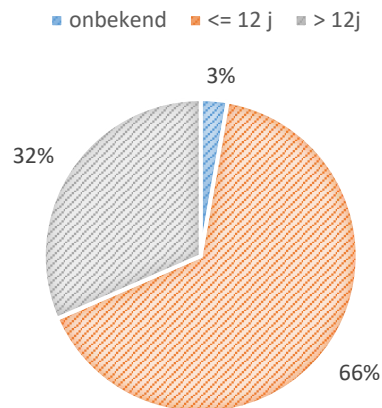


In de regio van 1sGEZIND was de groep van 12jaar en jonger de grootste in 2022. Dit is een wijziging ten opzichte van 2021, waar we nog een gelijke verdeling zagen tussen de groep +12 jaar en de groep van 0-12 jaar. Daarmee verschuift de verdeling ook binnen 1sGEZIND naar de trend die we in de andere twee Limburgse regio's reeds langer zien.

Wanneer we de groep '<= 12jaar' nog verder opdelen, zien we dat 52% van deze groep gaat over 0 tot 6-jarigen, en 48% gaat over de groep 7-12 jaar.

## Plan-Trekkers

### SPREIDING HULPVERZOEKEN PER LEEFTIJD PLANTREKKERS

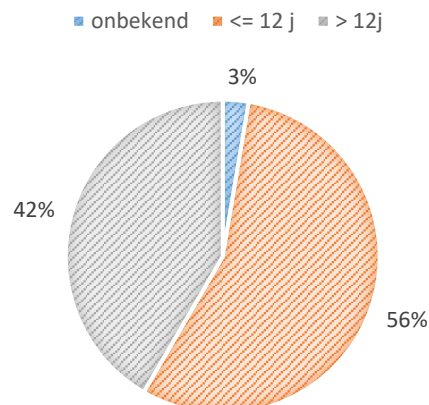


In de regio van de Plan-Trekkers zien we de grootste discrepantie tussen de groep 0 tot 12-jarigen (66%) en de groep ouder dan 12 jaar (32%).

Voor de groep 0-12 jaar, zien we een verhouding van 47% 0-6-jarigen tegenover 53% 7-12-jarigen.

## Gezin Centraal

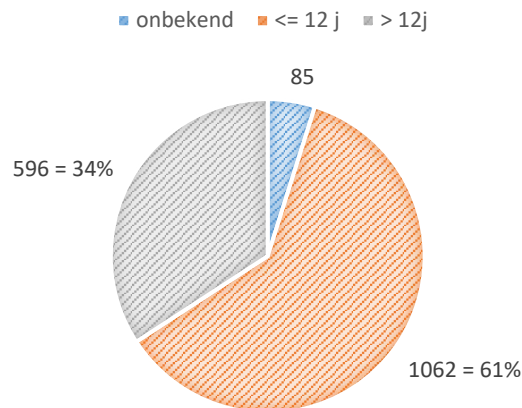
### SPREIDING HULPVERZOEKEN PER LEEFTIJD GEZIN CENTRAAL



Zoals verwacht, zien we voor Gezin Centraal dezelfde trend qua verdeling van de leeftijdscategorieën. Binnen de leeftijdscategorie jonger of gelijk aan 12 jaar kunnen we ook hier de opsplitsing maken: 39% van de aangemelde kinderen is 6 jaar of jonger en 61% van de aangemelde kinderen is tussen 7 en 12 jaar.

### 1.3.2 Limburg

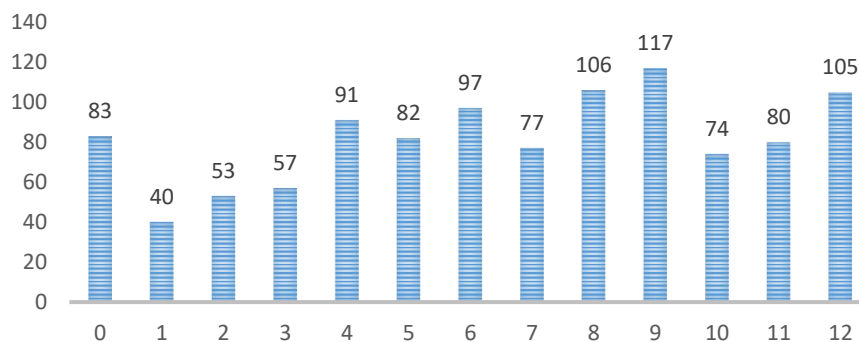
## SPREIDING HULPVERZOEKEN PER LEEFTIJD LIMBURG



Op provinciaal niveau ligt de verdeling per leeftijdscategorie niet enkel in lijn van de verdeling binnen de 3 afzonderlijke regio's 1G1P, maar ook in de lijn van de verwachting als we kijken naar de voorgaande jaren.

In een kleine 5% van de gevallen werd de leeftijd niet bekendgemaakt tijdens de contactopname met het onthaalteam. Dit is een daling ten opzichte van 2021, toen het nog ging over 10%. Deze daling heeft te maken met het feit dat de onthaalmedewerkers hier extra aandacht voor hebben. Daarnaast worden ook verwijzers gesensibiliseerd om zoveel mogelijk relevante gegevens te delen om goed te kunnen onthalen en oriënteren, alsook om de hulpnoden in zijn geheel goed te kunnen monitoren.

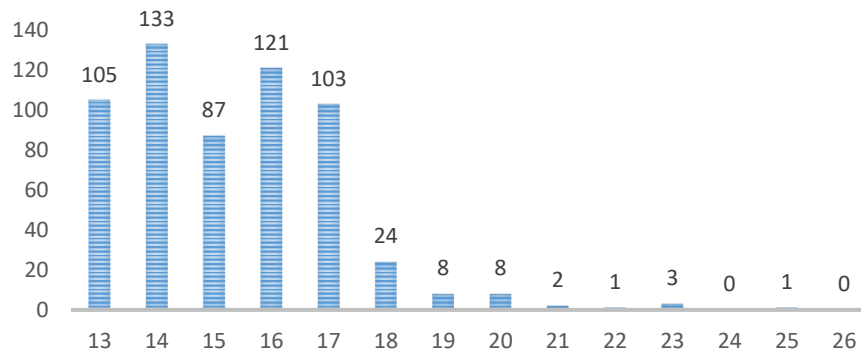
## LEEFTIJD <= 12 JAAR



Op basis van bovenstaande grafiek kunnen we besluiten dat de minste vragen gesteld worden met betrekking tot kinderen van 1 tot en met 3 jaar. In het eerste levensjaar is er intensieve opvolging vanuit Kind en Gezin, mogelijks blijven kinderen in de 3 jaren daarna makkelijker onder de radar, tot ze in het vizier komen van school en/of CLB. Uiteraard is het ook plausibel dat een aantal problematieken zich pas beginnen te manifesteren vanaf kleuterleeftijd.

De piekleeftijd waarop de meeste kinderen binnen deze leeftijdscategorie worden aangemeld, blijkt 9 jaar te zijn.

## LEEFTIJD > 12 JAAR



Van de +12-jarigen is het merendeel nog minderjarig. In 2022 was 14 jaar de leeftijd waarop de meeste jongeren werden aangemeld.

Slechts in 8% van de hulpverzoeken ging het in deze leeftijdscategorie om jongeren van 18 jaar of ouder. Met 18 jaar zelf dan nog als grootste groep (24 jongeren).

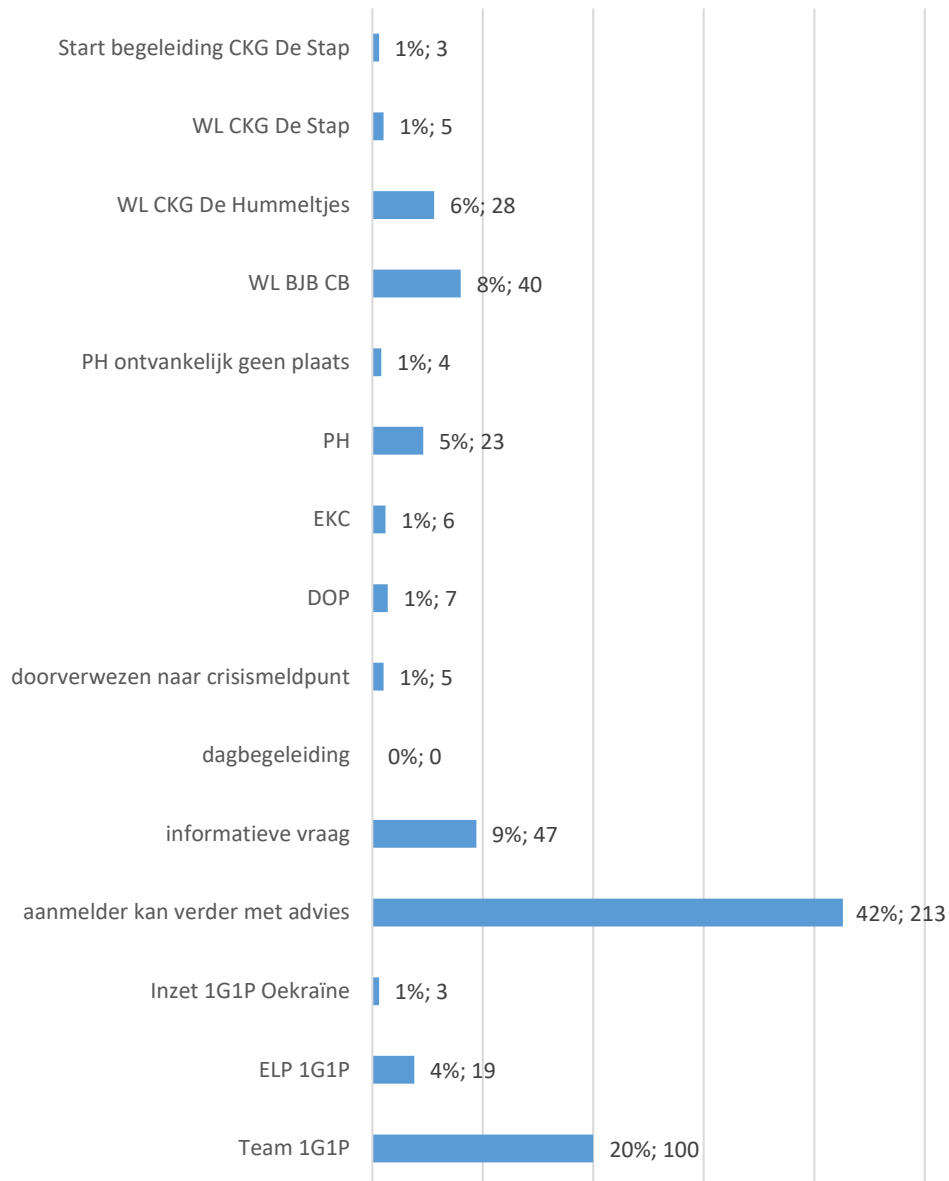
### 1.4 Vervolg

#### 1.4.1 1G1P regio's

Elk nieuw hulpverzoek wordt warm onthaald binnen het onthaalteam. Er volgt een uitgebreide vraagverheldering, vaak bestaande uit meerdere contacten, waarin we ernaar streven de échte vraag, de kern, te destilleren. Samen gaan we nadien op zoek naar zo passend mogelijke antwoorden op de noden die er liggen. De uitkomst van dit proces registreren we als 'vervolg'.

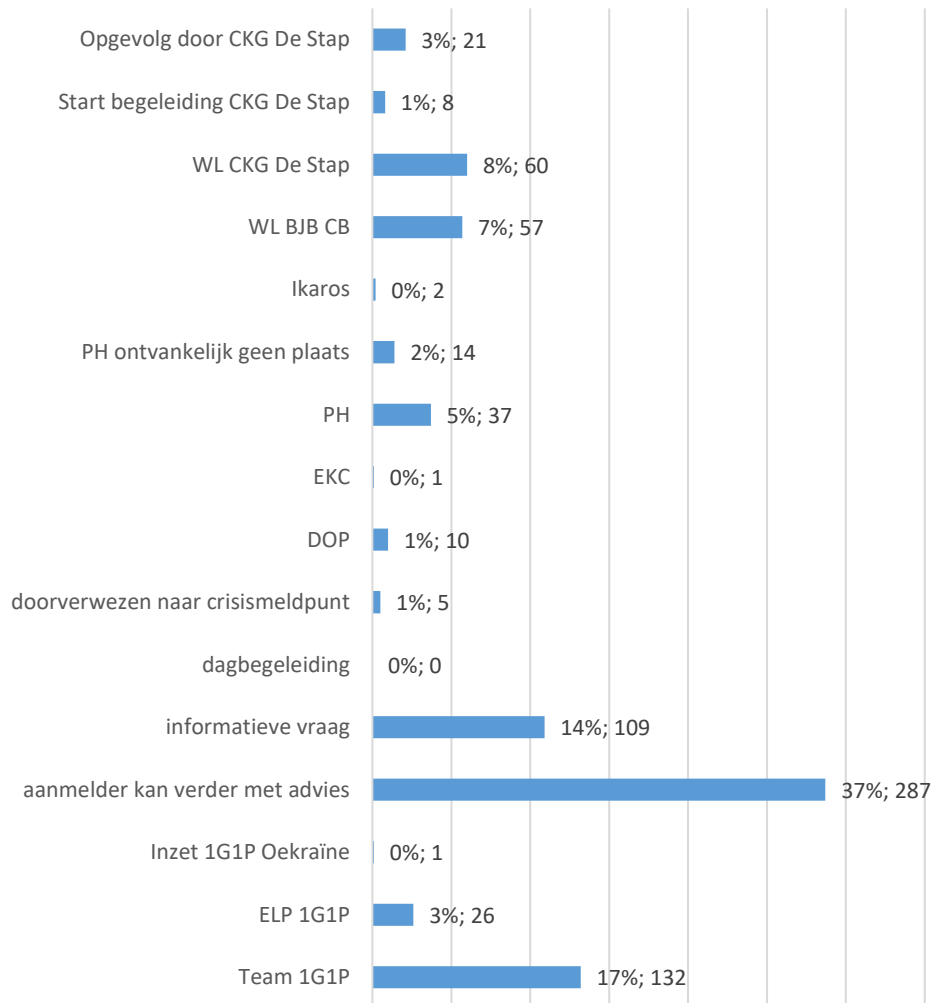
Hieronder bekijken we vooreerst het vervolg bij de hulpverzoeken per regio 1G1P. Nadien toetsen we deze gegevens rond vervolg af ten opzichte van het Limburgse overzicht.

## Vervolg na aanmelding - 1sGEZIND



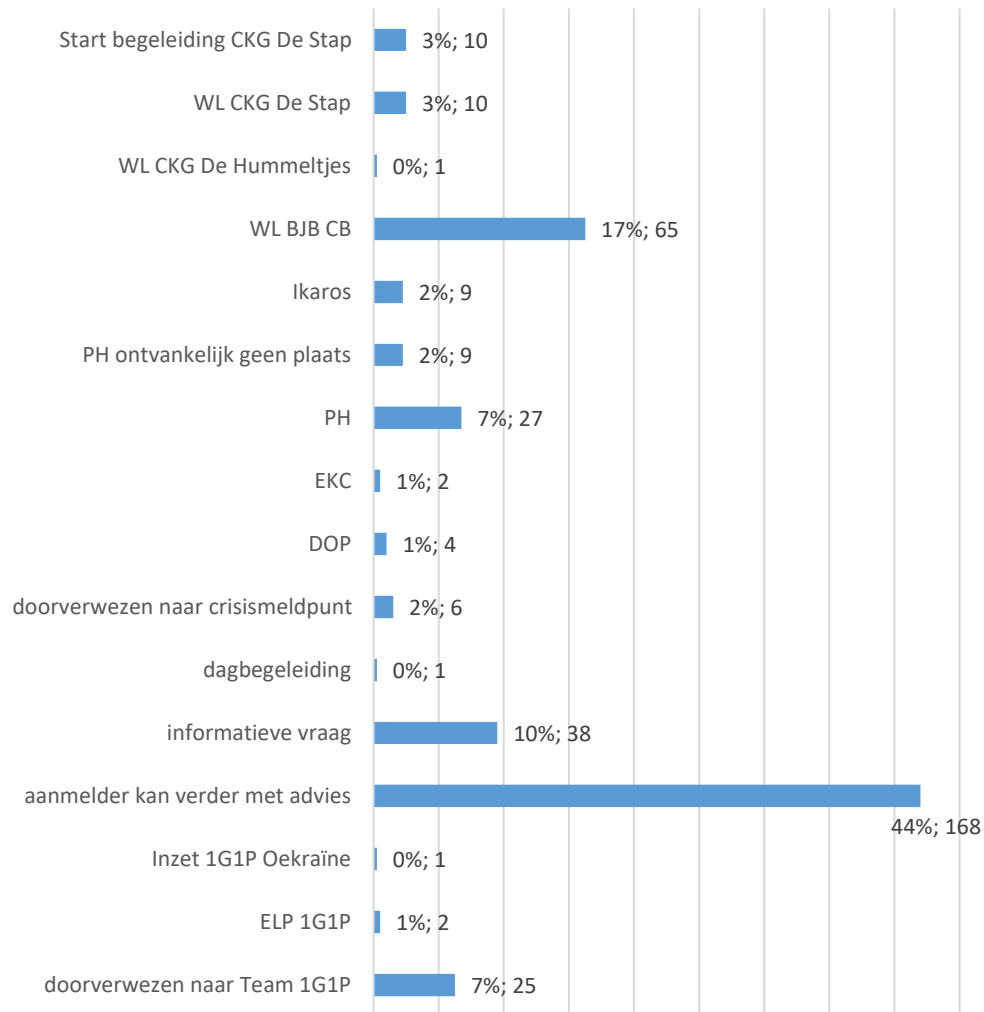
- Ongeveer ¼ van de hulpvragen resulteerde in een aanbod vanuit het Team 1sGEZIND: bij 20% van de situaties werd een traject opgestart door een gezinscoach, bij 4% startte een ELP 1G1P en in 3 gezinnen (1%) werden specifieke middelen 1G1P ingezet m.b.t. de ondersteuning aan Oekraïense vluchtelingen.
- 42% van de hulpvragers kon na contact met het onthaalteam verder met advies: zelf nog actie ondernemen of de zorgen nog eens bespreken, het bestaande netwerk mobiliseren, inzetten van lokaal en/of laagdrempelige hulp,...
- Daarnaast waren er 9% informatieve vragen.
- In 22% van de hulpverzoeken werd er uiteindelijk een link gelegd met een gespecialiseerd jeugdhulpaanbod. Voor 15% gaat dit ook gepaard met een bepaalde wachttijd vooraleer er kan opgestart worden.

## Vervolg na aanmelding - Plan-Trekkers



- Voor ruim de helft van de hulpverzoeken werd er geen gespecialiseerd aanbod ingezet, maar kon men nog verder met de aangeleverde info (14%) of advies naar mogelijke acties (37%).
- Bij quasi 1 op 4 van de vraagverhelderingen, resulteerde dit wel in het inzetten van gespecialiseerd jeugdhulpaanbod van de partners van het onthaalteam, o.a. contextbegeleiding, Positieve Heroriëntering, aanbod CKG De Stap,...
- 20% van de vragen stroomde door naar de teams van de Plan-Trekkers: 26 keer naar een eerstelijnspsycholoog, 132 keer naar een gezinscoach.

## Vervolg na aanmelding - Gezin Centraal



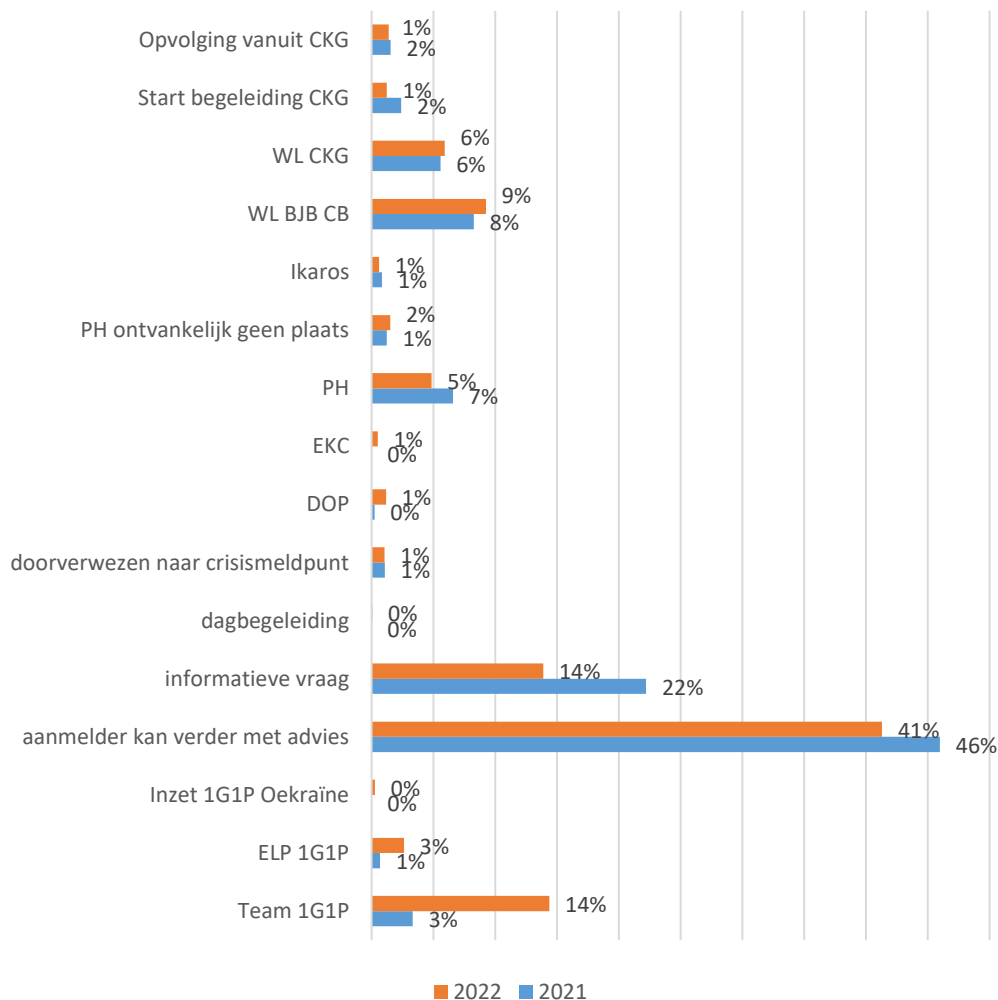
- In de regio Gezin Centraal zien we dat 44% van de hulpverzoeken resulteerde in 'aanmelder kan verder met advies'. Bijkomend ging het in 10% van de vragen om een informatieve vraag.
- Bij 34% van de hulpvragen werd er geïndiceerd voor gespecialiseerd jeugdhulpaanbod.
- Wat betreft het team 1G1P van Gezin Centraal, moeten we als kanttekening aangeven dat dit aanbod niet rechtstreeks toegankelijk is via ons onthaalteam, maar via een eigen onthaal georganiseerd wordt. Om die reden spreken we ook van 'doorverwijzing'. Er wordt uiteraard wel afgestemd en samengewerkt. In de loop van 2022 startte er een leerproces met beide onthaalteams (centraal onthaalteam + specifiek onthaalteam Gezin Centraal) waarbij er afspraken werden gemaakt rond samenwerking, indicatie, erkenning van expertise en het samen leren via feedbacklussen.

## 1.4.2 Limburg

In onderstaande grafiek geven we een overzicht van de spreiding van het vervolg op de hulpverzoeken voor 2022, ten opzichte van het kalenderjaar 2021. Hierbij dienen we wel rekening te houden met een aantal betekenisvolle wijzigingen die zich hebben voorgedaan in die tijdspanne:

- Het team 1G1P van 1sGEZIND was operationeel vanaf september 2021. 2022 was dus hun eerste volledige werkjaar.
- Het aanbod van het team 1G1P van Plan-Trekkers werd in het najaar van 2021 gefaseerd verlegd naar het onthaalteam. Deze verschuiving werd in 2022 verder bekrachtigd, waardoor aanmeldingen nu exclusief gebeuren via het onthaalteam.
- In 2022 ontstonden er nieuwe samenwerkingen en werd bijgevolg ook het rechtstreeks beschikbare aanbod van het onthaalteam uitgebreid.
  - o Vooreerst versterkt CKG De Hummeltjes, als belangrijke partner, het onthaal, zowel op vlak van het samen dragen van de werking, alsook door het mobiele aanbod voor het steunpunt Sint-Truiden, en recenter ook Hasselt, te koppelen aan het onthaalteam.
  - o Daarnaast werd ook het rechtstreeks toegankelijk aanbod van De Oever (CB + PH) en Huize Sint-Vincentius (CB) verbonden aan de gezamenlijke onthaalwerking.

### Vervolg na aanmelding 2022 t.o.v. 2021





De grafiek toont aan dat het leeuwendeel van alle hulpverzoeken (41%) ook in 2022 leidde tot nieuwe acties op basis van advies. Het 'advies' mag men overigens ruim interpreteren. We vertrekken steeds vanuit de visie van Positieve Heroriëntering waarbij we inzetten op coaching van de hulpvrager. Door het gesprek en de vragen die er gesteld worden, gaan we samen op zoek naar de kern van de situatie, de prioritaire hulpvraag van hulpvrager én gezin. Belangrijk is uiteraard dat de zorgen voor alle betrokkenen duidelijk op tafel liggen. Vervolgens kijken we welke mogelijkheden er nog liggen op basis van de aanwezige krachten en het netwerk dat reeds betrokken is. Indien er toch een gespecialiseerd hulpaanbod nodig is, gaan we samen op zoek naar een best passende antwoord.

We stellen een lichte daling van deze categorie vast in vergelijking met 2021 (46%). Het feit dat we door de uitgebreide samenwerking met andere partners meer zicht hebben op de eigenlijk doorstroom speelt hierin zeker mee. Daarnaast is het plausibel dat ook de uitbreiding in Limburg van het aanbod gezinscoaches 1G1P leidt tot een lichte verschuiving. Daar waar hulpvragers het in complexe situaties soms moeilijk vinden om zelf netwerk te mobiliseren, iedereen in zijn kracht te zetten en een plan te maken, gaan zij op een coachende manier ondersteunen.

In de cijfers is zichtbaar dat de teams 1G1P een belangrijke plek innemen binnen het jeugdhulplandschap. In 2022 stroomde 14% door.

De voorgaande info m.b.t. de hulpverzoeken in 2022, geeft een schat aan info prijs die ons helpt inzicht te verschaffen in welke noden er liggen en waar deze net liggen. Een analyse van deze gegevens kan dan ook als kompas gebruikt worden bij het maken van toekomstige keuzes in het organiseren van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp in onze Limburgse regio's. Om een completer beeld te krijgen op instroom- en vervolgresultaten, lijkt het ons zeer interessant om de gegevens samen te voegen met andere beduidende formele jeugdhulpcollectoren. We denken hierbij aan ACT en het crisismeldpunt -18. Dergelijke oefeningen kunnen ons meer leren over de onderlinge samenhang en wisselwerking en vergroot de kans op remediëring en proactief samenwerken.

---

## 2 AANBOD

---

### 2.1 Contextbegeleiding

Voor de modules (autonome) contextbegeleiding, is het volledig Limburgse aanbod verbonden aan het onthaalteam. Wat dit hulpaanbod betreft, kunnen we dan ook een volledig en accuraat beeld geven over de Limburgse situatie: instroom en uitstroom, de wachtlijst, de aanmelders, enz.

#### 2.1.1 Instroom

##### Algemeen

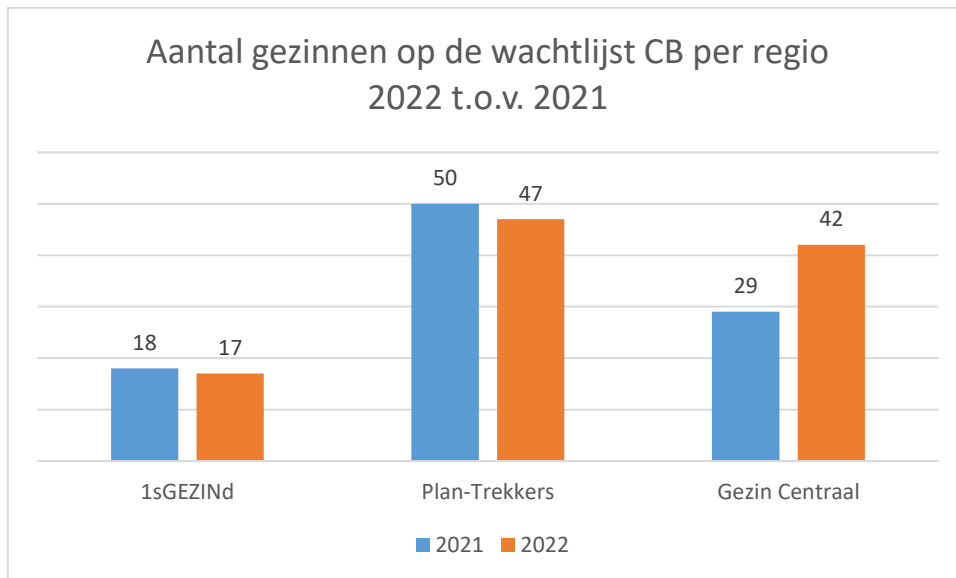
Aan het eind van 2022 telde de wachtlijst voor contextbegeleiding 106 unieke gezinnen. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2021. Een aannemelijke verklaring ligt onder andere in het feit dat in 2022 ook de laatste modules contextbegeleiding werden ingekanteld vanuit De Oever en Huize Sint-Vincentius. Hierdoor komen niet alleen nieuwe vragen voor contextbegeleiding gelinkt aan deze voorzieningen bij het onthaalteam terecht, maar gebeurde er ook een overdracht van de bestaande wachtlijst die voorheen nog door de organisatie zelf beheerd werd.

	2020	2021	2022
OSD	48	53	41
VK MANO	5	6	4
Basisvoorzieningen	52	38	61
<b>TOTAAL</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>106</b>

Als we inzoomen op de instroom, dan zien we dat 41 gezinnen (= 39%) werden aangemeld door een consulent van OSD (OCJ of SDJ). Daarnaast werden nog 4 gezinnen aangemeld vanuit het VK (als gemandateerde voorziening).

61 gezinnen werden aangemeld vanuit het bredere 'voorveld', dat we benoemen als 'basisvoorzieningen'. Dit is een opmerkelijke stijging in vergelijking met 2021. Toch verbaast deze stijging ons niet. Dit ligt in de lijn van de verwachting, daar de opdracht van de gemandateerde voorzieningen de laatste jaren ook duidelijk verschoof. De aanwezigheid van verontrusting is niet langer meer afdoende om een OCJ of VK in te schakelen. Er moet daarnaast ook nog sprake zijn van het ontbreken van vrijwilligheid t.a.v. de nodige hulpverlening. Hierdoor werden basisvoorzieningen en aanbieders geresponsabiliseerd om actie te ondernemen rond gezinnen in complexe situaties en met hulpvragen op meerdere levensdomeinen.

## 1G1P regio's



De grafiek hierboven toont ons de verdeling van de gezinnen op de wachtlijst contextbegeleiding, per regio 1G1P voor 2022, in vergelijking met het kalenderjaar 2021.

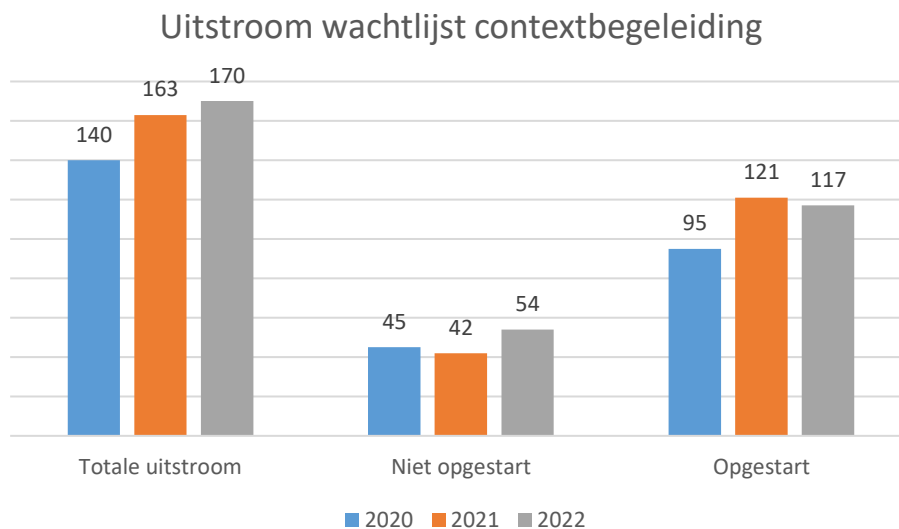
We zien dat de regio van de Plan-Trekkers een aandeel heeft van 44% (= 47 gezinnen) op de wachtlijst, gevolgd door Gezin Centraal met 40% (= 42 gezinnen). Regio 1sGEZINd heeft duidelijk het kleinste aandeel met 16% (= 17 gezinnen).

Uiteraard speelt de demografie van de regio een rol, al kan dit het uitgesproken verschil tussen regio 1sGEZINd en de andere twee regio's niet volledig verklaren. Er spelen dus zeker nog andere factoren mee, o.a. de aanwezigheid van aanbod in de regio waardoor gezinnen snel kunnen uitstromen van de wachtlijst en effectief kunnen starten met contextbegeleiding. Op dit punt komen we graag verder terug bij het onderdeel 'uitstroom'.

Wat nog opvalt is de stijging van 45% die we in 2022 zagen van het aantal gezinnen op de wachtlijst binnen de regio van Gezin Centraal. Enerzijds zou dit deels verklaard kunnen worden door de lichte daling in het aantal gerealiseerde opstarts in deze regio. Anderzijds zou de tijdelijke verzadiging van het aanbod van het team 1G1P in 2022 (met een wachttijd tot gevolg) ook een invloed kunnen hebben op de instroom voor contextbegeleiding.

## 2.1.2 Uitstroom

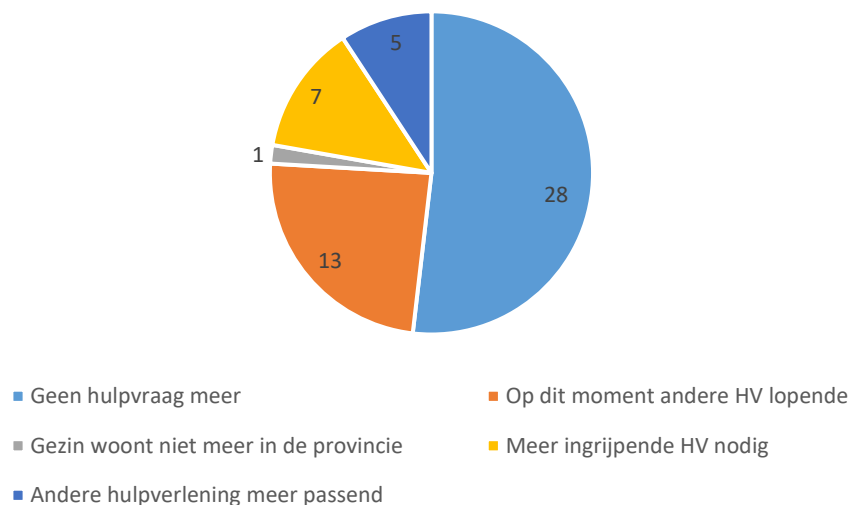
Daarnet konden we zien dat er in 2022 een instroom was van 166 nieuwe gezinnen op de wachtlijst contextbegeleiding. Daar tegenover staat een uitstroom van 170 gezinnen. Er stromen dus nog steeds meer gezinnen uit dan dat er nieuwe gezinnen geïndiceerd worden voor contextbegeleiding. Het gaat echter over een minimaal verschil. Bovendien zien we hierin een opvallende wijziging in vergelijking met 2021 toen er wel sprake was van een uitgesproken verschil, met een uitstroom van 163 en een instroom van 107 gezinnen.



Er zijn een aantal factoren die mogelijks een effect hebben op deze verschuiving:

- Het totaal aantal hulpverzoeken dat ons bereikt heeft in 2022 kende een forse stijging t.o.v. 2021. In 2022 stroomde 9,5% van de hulpverzoeken door naar de wachtlijst voor contextbegeleiding, in 2021 ging het om 8%.
- We nemen een lichte daling waar in het aantal opstarts dat gerealiseerd kon worden door de voorzieningen die contextbegeleiding aanbieden, ondanks het feit dat er in 2022 twee nieuwe voorzieningen hun (weliswaar beperkt) aanbod verbonden aan het gezamenlijk onthaalteam.
- Door het inkantelen van De Oever en Huize Sint-Vincentius, werd hun bestaande wachtlijst ingeschoven en kwamen er een aantal gezinnen rechtstreeks op de gedeelde wachtlijst contextbegeleiding terecht.
- Door de grote toename van het aantal hulpverzoeken dat ons bereikt, en het niet in dezelfde mate toenemen van de personeelscapaciteit verbonden aan het onthaal, vraagt het aanpassing, flexibiliteit en creativiteit om ook in het wachtbeheer de gewenste kwaliteit te blijven bieden. In 2022 waren we hierin zoekend. We blijven hier echter maximaal in investeren en blijven ook onze partners mobiliseren om hierin mee verantwoordelijkheid te dragen. Desondanks zagen we in 2022 wel een stijging van het aantal gezinnen dat uitstroomde van de wachtlijst, zonder opstart.

## Niet opgestarte gezinnen voor CB



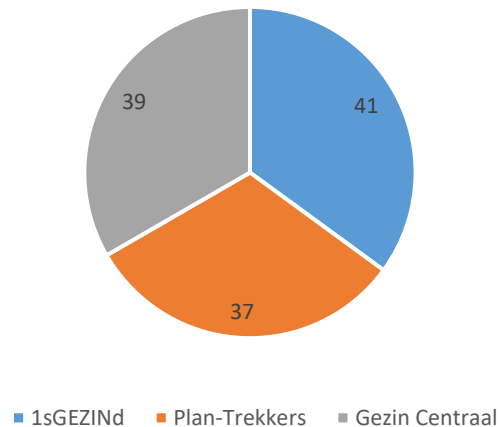
Voor 54 gezinnen wijzigde de indicatie/nood tijdens de (warme / actieve) opvolging in wachttijd. +/- 1 op 3 hiervan werd aangemeld vanuit OSD.

- 28 gezinnen hadden geen hulpvraag meer. Zij stonden terug in hun kracht en konden zelf verder.
- Bij 12 gezinnen bleek een ander aanbod een beter passend antwoord te kunnen bieden op de hulpvraag. 7 keer ging het om een meer ingrijpend hulpaanbod (bv. residentieel of semi-residentieel), 5 keer ging het om ander mobiel/ambulant aanbod, o.a. vanuit GGZ of VAPH.
- 13 keer was er ook effectief al een ander hulpaanbod opgestart in wachttijd, waardoor de hulpvragen reeds ondervangen werden.
- 1 keer verhuisde het gezin naar een ander land.

Voorziening	Capaciteit	Opstarts in 2022
<b>Daidalos</b> (Noord, Midden-West, ERPP)	82	52
<b>de Wiekslag</b> (West, Centraal, Oost)	102	56
<b>De Oever</b>	20	3
<b>Huize Sint-Augustinus</b>	18	5
<b>Huize Sint-Vincentius</b>	-	1

Hierboven geven we een overzicht van de gerealiseerde opstarts (autonome) contextbegeleiding per aanbieder. Voor de voorzieningen die ook residentiële modules hebben, geven deze cijfers geen zicht op de interne schakelingen, wanneer bij stopzetting verblijf wordt overgegaan naar mobiele contextbegeleiding.

## Opstarts contextbegeleiding per regio



De opstartmogelijkheden liggen dicht bij elkaar voor de 3 regio's 1G1P, niet tegenstaande dat we wel grote verschillen zagen in het aantal gezinnen op de wachtlijst per regio: 44% voor Plan-Trekkers, 40% voor Gezin Centraal, 16% voor 1sGEZINd. We kunnen dus veronderstellen dat het aanbod contextbegeleiding per regio op dit moment niet sluitend is afgestemd op de nood per regio.

*Opgestarte gezinnen CB volgens aanmelder:*

Sector/dienst	#	Sector/dienst	#
OSD	53	JWZ	5
Gezin zelf	11	Teams 1G1P	5
CLB	10	Privépraktijken	3
GGZ	10	CKG	3
VK	7	VAPH	2
K-diensten	7	Crisismeldpunt	1

We vinden het relevant om even in te zoomen op de aanmelders van de gezinnen die uiteindelijk opgestart zijn met contextbegeleiding in 2022.

We constateren dat 53 (= 45%), van de in totaal 117 gezinnen, aangemeld werden door een consulent OSD. Verder werden 7 gezinnen aangemeld door het VK en 57 gezinnen (= 49%) werden aangemeld vanuit andere diensten (basisvoorzieningen).

Kanttekening: van de 57 gezinnen die oorspronkelijk de weg vonden naar het onthaalteam door zelf contact te nemen of aangemeld werden via een basisvoorziening, en vervolgens geïndiceerd werden voor contextbegeleiding, zijn er 11 waarbij OSD op moment van opstart toch betrokken was. De absolute betrokkenheid van OSD in de opgestarte dossiers bedraagt dus 55%.

*Gemiddelde wachttijd voor contextbegeleiding in 2022 per regio:*

		1sGEZIND	Plan-Trekkers	Gezin Centraal	TOTAAL
Gemiddelde wachttijd voor CB (in dagen)	2022	253	281	254	264
	2021	293	294	301	296

Om de geregistreerde wachttijden juist te interpreteren, is het nodig om rekening te houden met factoren die tot een vertekend beeld kunnen leiden.

Regelmatig gebeurt het bijvoorbeeld dat een gezin aan de beurt is om op te starten, maar dat er dan toch nog niet opgestart wordt om diverse redenen: men wil eerst een ander hulpverleningstraject afronden, gezin en/of aanmelder die moeilijk bereikbaar zijn, een recente betrokkenheid van een consulent/of doorverwijzing van OCJ naar SDJ waardoor er eerst een onderzoeksfase dient plaats te vinden, enz. Door maximaal in te zetten op een actief wachtbeheer, proberen we hier preventief op in te zetten en het verlies zoveel mogelijk in te perken.

Voor 2022 kunnen we opmerken dat we voor alle drie de regio's 1G1P een daling vaststellen van de gemiddelde wachttijd in vergelijking met het kalenderjaar 2021. Dit is uiteraard een erg positieve evolutie.

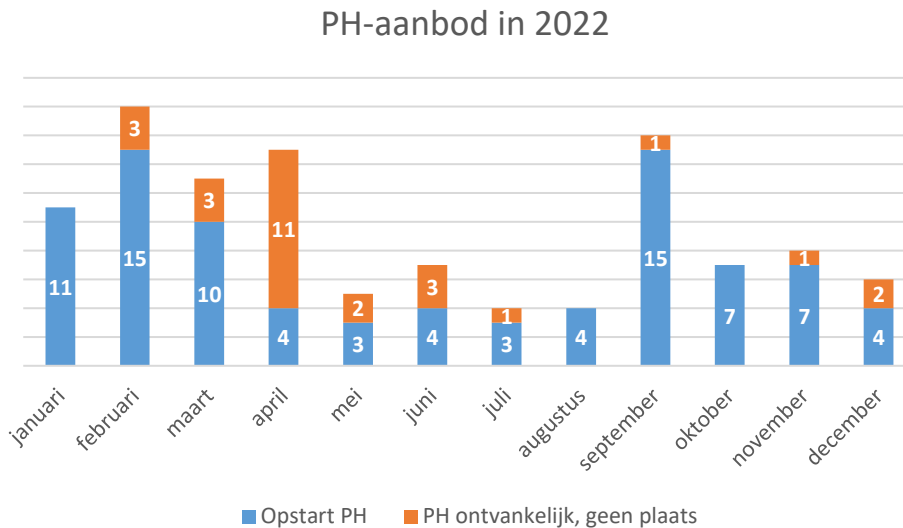
De gemiddelde wachttijd is quasi gelijk in de regio's van 1sGEZIND en Gezin Centraal. De wachttijd ligt het hoogst in de regio van de Plan-Trekkers.

Om een nog betere analyse van deze cijfers te kunnen doen, zouden we op niveau van eerstelijnszone of gemeentes moeten kunnen kijken. Dit uitgebreid weergeven, zou ons in kader van deze rapportering echter te ver leiden. We kunnen wel aangeven dat we binnen de regio's verschillen vaststellen qua wachttijd. Bijvoorbeeld: in de regio van Plan-Trekkers zien we voor Genk een gemiddelde wachttijd van 247 dagen, en voor Tongeren een gemiddelde wachttijd van 372 dagen.

Om de opstartmogelijkheden beter te kunnen matchen met de noden aan contextbegeleiding, over de regio's/gemeentes heen, en elk gezin dezelfde kansen te geven op een snelle opstart, zijn er zeker nog verbeteracties mogelijk. We denken bijvoorbeeld aan meer afstemming tussen de verschillende aanbieders van contextbegeleiding rond werkingsgebied/spreiding van opstartmogelijkheden, zodat het aanbod beter overeenkomt met de vraag op basis van demografie (ruraal/stedelijk), aanwezigheid van ander gespecialiseerd jeugdhulpaanbod, spreiding op jaarbasis,...

## 2.2 Positieve Heroriëntering

In 2022 startten de Limburgse PH-voorzieningen samen 87 nieuwe trajecten op. 82 keer gebeurde dit door onze rechtstreekse partners (Daidalos, de Wiekslag, De Oever en Huize Sint-Augustinus). 5 keer legden we de link met een voorziening buiten ons eigen netwerk en voorzagen we in een warme overdracht.



Uit voorgaande jaren weten we dat het PH-aanbod, dat niet werkt met een wachtlijst, niet steeds aansluit bij de vraag. In 2022 was dit het meest voelbaar in de maand april, toen er 11 vragen onbeantwoord moesten blijven. We kunnen hier echter niet meteen een terugkerend patroon in vinden. In 2021 werden de meeste onbeantwoorde vragen geregistreerd in de maanden mei, augustus en december. In 2022 zagen we vooral een tekort in de periode februari tot juni.

Uiteraard trachten we vanuit het onthaalteam maximaal in te zetten op onze oriënterende opdracht en zoeken we steeds naar best passende antwoorden. Wanneer PH aangewezen is, maar niet beschikbaar, gaan we op zoek naar de best mogelijke alternatieven, waardoor gezinnen toch niet in de kou blijven staan.

In 2022 pasten we ook de procedure aan rond toekenning van de PH-plaatsen aan ontvankelijke hulpvragen. De vragen die in aanmerking komen voor de open plaatsen, worden besproken op de wekelijkse teamvergadering aan de hand van een leidraad met een aantal criteria (o.a. mate van verontrusting, aanwezigheid netwerk, geloof in effectiviteit PH,...). Op die manier trachten we een aangevoelde willekeur weg te werken en het PH aanbod daar in te zetten waar de nood/verontrusting het hoogst is, maar ook daar waar we geloven dat het we de meeste beweging kunnen bewerkstelligen door aan de slag te gaan met het gezin.



## 2.3 1G1P

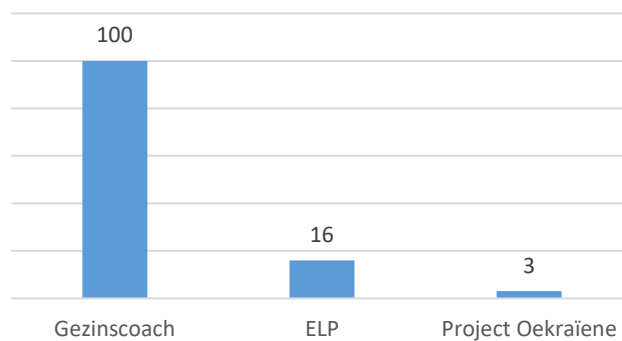
De teams 1G1P beschikken over verschillende mogelijkheden die inzetbaar zijn om kortdurend, snel, coachend en innovatief aan de slag te kunnen gaan. Steeds met de focus op kracht-gericht en netwerkgericht werken, alsook met aandacht voor het samen installeren van duurzame oplossingen.

De teams beschikken enerzijds over gezinscoaches die ruim aan de slag gaan rond verschillende levensdomeinen. Anderzijds kunnen de eerstelijnspsychologen ingezet worden in kader van preventie, vroegdetectie en vroeginterventie waar sprake is van psychische zorgen / klachten bij kinderen en jongeren.

In de loop van 2022 werden er vanuit Vlaanderen ook middelen vrijgemaakt en toegekend aan de samenwerkingsverbanden 1G1P om bijkomend iets te betekenen voor de Oekraïense vluchtelinggezinnen die ten gevolge van de oorlog in hun vaderland (tijdelijk) in de regio's verblijven.

### 1sGEZIND

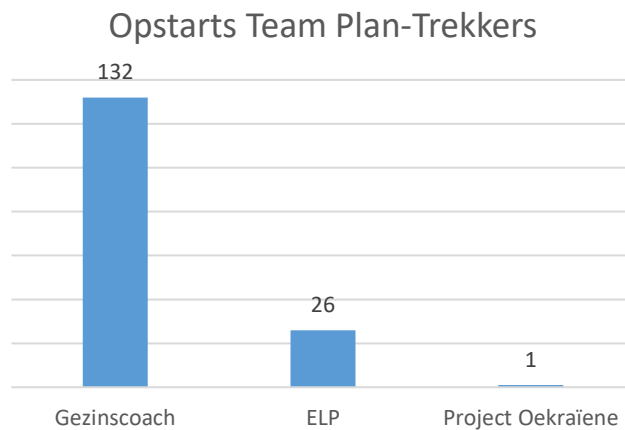
Opstarts Team 1sGEZIND



Voor 1sGEZIND is het aanbod van gezinscoaches exclusief verbonden aan het onthaalteam, met uitzondering van de dossiers Signs of Safety dat via een gecoördineerde toeleiding verloopt vanuit OSD. In 2022 stroomden 100 aanmeldingen vanuit het onthaalteam door naar een gezinscoach.

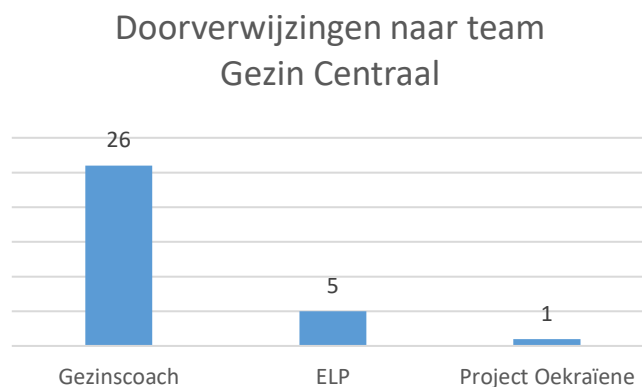
Daarnaast werd er vanuit het onthaalteam ook 16 keer een eerstelijnspsycholoog van 1sGEZIND ingezet. Naast instroom vanuit het onthaalteam, kan er ook nog door een gezinscoach worden toegeleid naar de eerstelijnspsycholoog in het team. Deze cijfers zitten niet in de grafiek vervat.

## Plan-Trekkers



Net als bij 1sGEZINd, is ook het aanbod van de gezinscoaches in regio Plan-Trekkers sinds 2022 exclusief verbonden aan het gezamenlijke onthaalteam (ook hier met de uitzondering van de veiligheidsdossiers Signs of Safety). We stellen vast dat er 132 maal geïndiceerd werd voor een traject van een gezinscoach. Er werd eveneens 26 keer geïndiceerd voor een eerstelijnspsycholoog. Bij Plan-Trekkers is het aanbod ELP echter niet enkel rechtstreeks toegankelijk via het onthaalteam en de gezinscoaches, maar kunnen ook andere verwijzers rechtstreeks een aanmelding doen.

## Gezin Centraal



Het team 1G1P binnen het samenwerkingsverband is niet verbonden aan het onthaalteam. Zij voorzien in hun eigen onthaal. Omdat we binnen ons onthaalteam enerzijds geen discriminatie doen op basis van regioafbakening en anderzijds ook het onthaal doen voor partners die werkzaam zijn in de regio van Gezin Centraal, gebeurt het echter regelmatig dat na uitgebreide vraagverheldering een aanbod van het team 1G1P van Gezin Centraal aangewezen is. In dat geval stemmen we onderling af en zetten we waar aangewezen maximaal in op een warme overdracht. Aangezien we echter geen regie hebben over het aanbod en ook de eindbeslissing rond indicatie niet bij ons ligt, spreken we hier eerder van 'doorverwijzing'.

In 2022 gebeurde er 26 keer een doorverwijzing voor een gezinscoach en 5 keer voor een eerstelijnspsycholoog.

## Algemeen

1G1P Regio	Inwoners (2021)		1G1P € verdeling (2020) (o.b.v. -25 jarigen met correctie i.f.v. kansarmoede)	Verdeling hulpverzoeken (2022) (incl. GC & 6% onbekend)
	Aantal	%		
1sGEZIND	234.349	26,5%	25,8%	24%
Plan-Trekkers	339.846	38,5%	38,8%	38%
Gezin Centraal	306.433	35,0%	35,4%	32%

In bovenstaande tabel leggen we de link tussen de totale demografie en de toegekende middelen 1G1P per regio enerzijds en het aantal hulpverzoeken anderzijds. Om een adequater beeld te krijgen op de situatie, werd de info m.b.t. het ontvangen hulpverzoeken via het team 1G1P van Gezin Centraal (met een eigen onthaal) toegevoegd aan de door ons verzamelde aantallen.

In de vooronderstelling dat de 6% 'onbekend' niet bepalend is, zijn de overeenkomsten beduidend. Een populatiebenadering lijkt dan ook relevant en mogelijks richtinggevend in capaciteitsoefeningen.

## 2.4 CKG

Hieronder bekijken we het aanbod CKG van naderbij. CKG De Stap maakt al langer deel uit van de gezamenlijke onthaalwerking. Na de gefaseerde start in 2021, werd de instroom van CKG De Hummeltjes steunpunt Sint-Truiden begin 2022 definitief verlegd. Eind 2022 werd hetzelfde proces ingezet voor CKG De Hummeltjes Hasselt.

De CKG's hebben elk een specifiek werkingsgebied. Er is dus geen gemeenschappelijk werkingsgebied, overlap.

### 2.4.1 CKG De Hummeltjes Steunpunt Sint-Truiden

#### WachtlIJst

WachtlIJsten CKG De Hummeltjes Sint-Truiden	Aantal
Thuisbegeleiding (lang)	9
Amber	1
Bij Emma (dagcentrumwerking)	1

Eind 2022 stonden er 10 unieke gezinnen op de wachtlIJst voor CKG De Hummeltjes steunpunt Sint-Truiden. 9 gezinnen waren aan het wachten op de opstart van een thuisbegeleiding. Voor 1 van deze 9 gezinnen zou dit gecombineerd gaan worden met de dagcentrumwerking 'Bij Emma'.

Verder was er 1 gezin dat wachtte op een intensieve Amber-begeleiding (duur = max. 6m) waarbij het gezin kan opstarten vanaf ten vroegste 1 maand voor de uitgerekenende bevallingsdatum tot uiterlijk het moment waarop de baby 6 maanden oud is.

De groep van aanmelders, is vrij divers:

2x een dienst voor kinderpsychiatrie, 2x OCJ, 1x CLB, 1x VK, 1x pleegzorg, 1x een ouder zelf, 1x een voorziening vanuit Opgroeien en 1x de sociale dienst van een ziekenhuis.

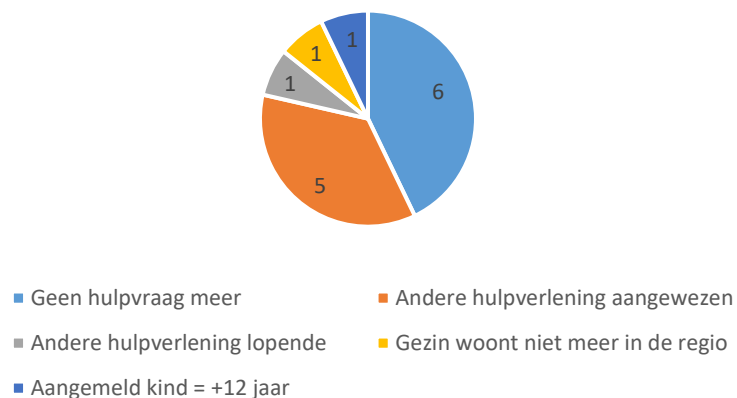
## Uitstroom

Sinds de samenwerking met het onthaalteam, konden volgende opstarts gerealiseerd worden:

Module	Aantal opstarts
Thuisbegeleiding (lang)	18
Amber	4
VIPP	1
Bij Emma (dagcentrumwerking)	6

Voor de gezinnen die afgelopen kalenderjaar startten in de dagcentrumwerking 'Bij Emma', was dit hulpaanbod steeds gekoppeld aan een mobiele begeleiding 'thuisbegeleiding' of 'amberbegeleiding'. VIPP-SD is een kortdurende (preventieve) interventie voor opvoeders van kinderen in de leeftijd van 1 tot 6 jaar, waarbij gebruik gemaakt wordt van video-opnames om ouders handvaten te geven voor sensitief opvoeden.

### Niet opgestarte gezinnen CKG De Hummeltjes (Sint-Truiden)



Van de 14 gezinnen die oorspronkelijk geïndiceerd werden voor een aanbod van het CKG, maar uitstroonden zonder opstart, waren er zes gezinnen die geen hulpvraag meer hadden doorheen de wachttijd. 5 keer was er andere hulpverlening meer aangewezen.

## 2.4.2 CKG De Hummeltjes Hasselt

Het onthaal voor het mobiele RTJ-aanbod van CKG De Hummeltjes Hasselt, werd eind 2022 ingebed binnen het onthaalteam. Partners en verwijzers werden geïnformeerd over deze uitgebreide samenwerking. Uiteraard wordt er hierbij veel aandacht besteed aan een zorgzame overgang, zonder extra ballast en/of verwarring voor de hulpvrager. Bv. met wie toch nog rechtstreeks contact neemt met het onthaal van het CKG zelf, zal afgesproken worden dat een collega van het onthaalteam hem/haar spoedig zal contacteren om de vraag te beluisteren. Er wordt zo weinig mogelijk 'doorverwezen'.

In december werden er reeds 3 gezinnen geïndiceerd: 1 gezin voor een Amber-begeleiding en 2 gezinnen voor thuisbegeleiding.

Daar de overdracht van de reeds bestaande wachtlijst nog niet voltooid is, kunnen we nog geen adequate informatie geven over wachtenden en wachttijden. Voor 2023 zullen we hier wel een zicht op kunnen geven.

## 2.4.3 CKG De Stap

### Wachtlijst

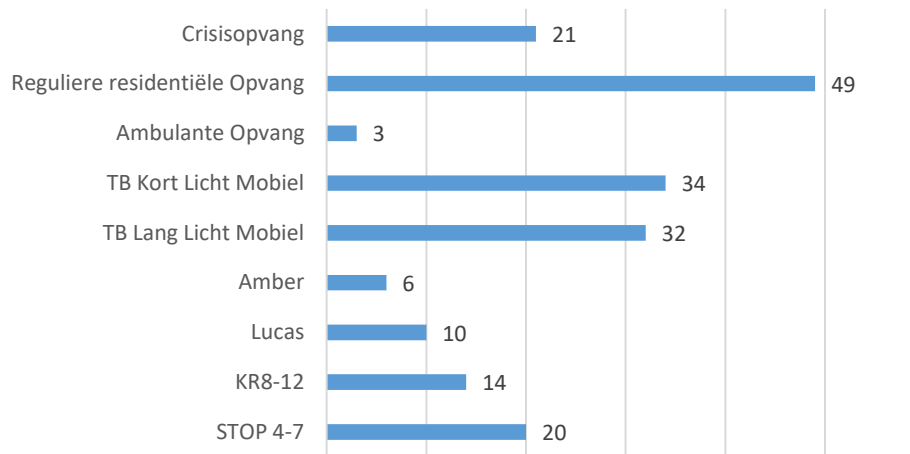
Wachtlijsten CKG de Stap	Aantal
STOP 4-7	11
Kr8-12	3
Lucas	1
Thuisbegeleiding	6
Amber	1

In vergelijking met 2021 zien we ongeveer een status quo wat betreft de interne wachtlijsten. De vraaggerichte aanpak en het actieve wachtbeheer blijven een positieve formule waardoor de wachttijden zeer beperkt zijn.

De gezinnen op de wachtlijst voor STOP 4-7 en Kr8-12 hadden allemaal reeds perspectief voor een opstart van het trainingsprogramma in februari 2023.

## Uitstroom

### Opgestarte begeleidingen per module



#### Groepsprogramma's:

- 20 kinderen starten in 2022 binnen het programma STOP 4-7, waaraan ook steeds groepssessies voor de ouders en de betrokken leerkrachten verbonden zijn.
- Voor 14 kinderen tussen 8 en 12 jaar startte er een groepsaanbod Kr8-12, met ook hier telkens een oudertraining en leerkrachtraining aan gekoppeld.

Bedenking: Ondanks een grote vraag die weerklinkt vanuit scholen met betrekking tot de doelgroep van 8-12 jaar, zien we dit niet weerspiegelt in de vragen die effectief gesteld werden voor het programma kr8-12.

#### Mobiele begeleidingen:

- In 66 gezinnen startte een thuisbegeleiding vanuit CKG De Stap: 34 keer ging het om een kortdurend traject (< 3 maanden) en 32 keer om een langdurig traject.
- In 14 gezinnen liep een intensieve mobiele begeleidingen: 6 maal een Amberbegeleiding en 8 keer een Lucasbegeleiding.

Bedenking: In tegenstelling tot wat men verwacht had, heeft de extra alertheid rond 'de eerste 1000 dagen' van kinderen, niet geleid tot een toename van de vraag naar intensieve Amber- en Lucasbegeleidingen.

#### Ambulante of residentiële opvang:

- 21 keer werd er een kind opgevangen in een crisisbed, op vraag van en in samenwerking met het crisismeldpunt.
- In 2022 werd de module 'kort verblijf' 49 keer ingezet. Een aantal hiervan kwamen eveneens terecht bij CKG De Stap met een crisisvraag. Aangezien het verzekerd crisisbed op dat moment al volzet was, stroomden zij rechtstreeks in via het reguliere aanbod.

## 2.5 Alternatief PerspectiefBiedend Aanbod (APBA)

Elk gezin dat wacht op een aanbod dat verbonden is aan de gezamenlijke onthaalwerking, wordt opgevolgd door middel van een actief wachtbeheer. Daarnaast zijn er ook gezinnen waarvoor dit wachtbeheer écht onvoldoende is. In dat geval zijn er verschillende opties om (tijdelijk) te kunnen bijschakelen om gezinnen in de wachttijd toch warm vast te houden, te versterken en escalaties te helpen voorkomen. We noemen dit ons alternatief perspectiefbiedend aanbod.

Enkele mogelijkheden:

- Deelname aan een groepsaanbod: Geweldloos Verzet, cursus Positief Opvoeden, Puzzelwerking vanuit het CKG, een ad hoc groepsaanbod aan de hand van veelvuldig gedetecteerde vragen,...
- Structureel of ad hoc aangeboden consultaties op dienst of huisbezoeken, met focus op netwerkversterkend werken.
- Gebruik van een online dagboek.
- Intensieve telefonische opvolging en coaching.
- Deelname aan een cliëntoverleg.
- Inzet van een gezinscoach 1G1P.
- ...

De verschillende mogelijkheden hierboven zijn slechts exemplarisch. We streven er steeds naar om op maat van het gezin te werk te gaan en willen ten alle tijden vermijden om een nieuwe 'module' te creëren. We willen geen 'wachtkamer' voor een 'wachtkamer' gaan installeren.

De teams 1G1P zijn zeker een belangrijke aanvullende partner in kader van aanbod in wachttijd. Er wordt echter altijd eerst gekeken wat er nog kan binnen het gezin, het persoonlijk en professioneel netwerk, het onthaalteam, de bestemmingsvoorziening én bij de andere samenwerkingspartners. Enkel wanneer voorgaande opties onvoldoende blijken en er een intensieve vorm van ondersteuning nodig is in wachttijd, wordt er een overbruggingstraject vanuit 1G1P opgezet. Op die manier blijven we alle partners binnen de samenwerkingsverbanden 1G1P mee appelleren om iets te doen voor de gezinnen die moeten wachten, alsook aan de wachtlijsten in het algemeen. Het is niet aan het team 1G1P om dit euvel aan te pakken, wél aan het jeugdhulpnetwerk.

Door de diversiteit in vorm, frequentie, duur van de het aanbod in wachttijd, is het lastig om hierrond exacte cijfers weer te geven. We kunnen wel meegeven dat er eind 2022 voor +/- 10% van alle wachtende gezinnen voor contextbegeleiding, een alternatief perspectiefbiedend aanbod lopende was. Voor de gezinnen die wachtende waren op een aanbod CKG lag dit percentage net iets hoger.

---

### 3 BLIK VOORUIT

---

In 2022 zette het onthaalteam zijn krachtige werking voort. De bestaande samenwerkingen werden bekrachtigd, nieuwe samenwerkingen werden aangegaan en uitgebouwd vanuit vertrouwen en geloof in de gezamenlijke visie rond onthaal en het positieve effect voor hulpvragers, partners én zeker voor de kinderen/jongeren en hun gezinnen. Om dit ook naar 2023 en de daaropvolgende jaren te kunnen vasthouden, zullen we uiteraard steeds moeten blijven inzetten op het bewaken van de kwaliteit, zodat we kunnen blijven leren, groeien en bijsturen waar dat wenselijk is.

Het komende jaar stemt ons uiteraard ook erg hoopvol. We kijken er naar uit om nieuwe verbindingen te leggen en bestaande samenwerkingen verder te verdiepen:

- Vooreerst kijken we ernaar uit om de samenwerking met DOP (VAPH) verder te verruimen en ook rond de gezamenlijke doelgroep de handen nog meer in elkaar te slaan.
- Binnen de regio van Gezin Centraal loopt er momenteel een proces rond de uitbouw van een gezamenlijk onthaal met lokale partners. We blijven ons engageren en zijn bereidwillig om bruggen te leggen en een kwaliteitsvolle en efficiënte samenwerking tot stand te laten komen.
- Naar aanleiding van de nota die Ligant uitwerkte en inleidde rond 'Geïntegreerd Onthaal', zullen we in 2023 de mogelijkheden rond de samenwerking tussen Geestelijke Gezondheidszorg en de andere jeugdhulppartners ook verder verkennen. We hopen alvast stapsgewijs te kunnen evolueren naar een nieuwe praktijk waarin de verschillende expertises samenkomen en we vlot en efficiënt antwoorden kunnen geven op de hulpvragen.

Tot slot verheugen we ons er ook op om in 2023 het proces rond de branding van het onthaalteam te kunnen finaliseren, én daaraan gekoppeld ook onze nieuwe naam te kunnen lanceren. Op die manier willen we onze stevige werking voor het eerst formeel zichtbaar en herkenbaar maken, voor onze partners én hulpvragers.

