



**JEUGDZORG**  
liaan – de vlier

# **KWALITEITSVERSLAG 2020**



# INHOUD

VOORWOORD .....	- 4 -
KERNCIJFERS .....	- 6 -
CIJFERS PER TYPEMODULE .....	- 8 -
ZELFEVALUATIE .....	- 37 -
KWALITEITSVERSLAG EN -PLANNING .....	- 40 -
PROJECTEN IN DE KIJKER .....	- 49 -
KWALITEITSTHEMA : METEN VAN EFFECT VAN HULPVERLENING. ....	- 54 -
ADMINISTRATIEVE INFORMATIE .....	- 55 -

## VOORWOORD

Het voorbije werkjaar 2020 werd een jaar om nooit nog te vergeten... We leerden met z'n allen aan den lijve wat een pandemie is, we ontdekten mondknaskers in allerlei vormen, kleuren en prijzen, we leerden gestaag de mogelijkheden van online-vergaderen en plots werd telewerk niet de droom, maar de verplichte norm voor heel wat medewerkers... de leefgroepbegeleiders werden uitgedaagd in het zeer flexibel en creatief werken en in het rondkrijgen van de shiften... we werden overstelpt met corona-richtlijnen en ervaarden hoe enorm beperkend en lastig de "blijf in je kot"-norm was voor onze kinderen in verblijf... we leerden reikhalzend uitkijken naar een vaccin en koesterden volop hoop op betere tijden...

Persoonlijk heb ik ervaren dat het bijzonder moeilijk was om de focus het voorbije jaar eens een keertje niet op de pandemie en de gevolgen ervan te leggen, en ook dit kwaliteitsverslag ontsnapt er niet aan... Want hoe we deze crisis hebben ervaren in onze organisatie en hoe we ons hoofd boven water hebben trachten te houden, lees je verder in dit kwaliteitsverslag... en dit net omdat het ons zoveel energie heeft gekost, maar ook omdat het ons veel leerkansen heeft geboden om ook in deze bijzondere situatie op zoek te gaan naar kwaliteit en kwaliteitsverbetering...

Het werkjaar 2020 werd op het einde van 2019 door onze organisatie vooropgesteld als het jaar waarin we een grootschalige zelfevaluatie zouden doen met heel wat concrete acties op een rijtje... ondanks de coronacrisis hebben we hierin toch heel wat stappen gezet en hebben we geprobeerd om onze acties te realiseren... ook dat relaas kan je lezen in dit kwaliteitsverslag.

Terugblikkend op dit uitzonderlijk werkjaar overheerst bij mij een gevoel van grote dankbaarheid naar onze cliënten, die mee op zoek gingen naar mogelijkheden om de samenwerking met de begeleider(s) te blijven aangaan en die begrip konden tonen voor de soms lastige corona-maatregelen... na een paar maanden corona stuurden we alle cliënten onderstaand kaartje als blijk van dank:



Mijn dankbaarheid gaat ook uit naar al onze medewerkers, zij hebben hun flexibiliteit, collegialiteit en doorzettingsvermogen meer dan bewezen ... ik verwijs hierbij graag naar het kaartje dat elk van onze medewerkers thuis in de bus kreeg ter gelegenheid van "1 jaar corona":



1 jaar corona... het doet wat  
met een medewerker van vzw  
Jeugdzorg...

Daarom dit kaartje voor jou:

-jij, die samen met de hele  
ploeg, meegewerkt hebt aan  
alle corona-uitdagingen die op  
ons pad kwamen

-jij die enorm flexibel bent  
geweest

-jij die mee naar allerhande  
oplossingen hebt gezocht

-jij die in deze crisis onze  
kinderen en hun gezinnen  
steeds voorop bent blijven  
stellen

-jij die zorg hebt opgenomen  
waar je maar kon...

een hele grote DANKJEWEL!

vanwege een trotse directie  
Dirk en Anja

Anja Ameryckx  
algemeen directeur

# KERNCIJFERS

## CAPACITEIT

Naam typemodule	Startdatum	Einddatum	Inzetbare capaciteit	Innoverend project	Verzekerd Aanbod	Erkende capaciteit
Contextbegeleiding breedsporig	01/01/2015		25	0	0	25
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	01/01/2015		4	0	0	4
Contextbegeleiding krachtgericht kortdurend (PH)	01/01/2015		8	0	0	8
Contextbegeleiding laagintensief	01/07/2018		39	4 (SofS)	0	43
Contextbegeleiding 1 gezin 1 plan	01/01/2019		3	0	0	3
Dagbegeleiding in groep	01/04/2015		12	0	0	12
Verblijf 0-18 jaar	01/01/2015		26	0	0	26

Het innovatief project Signs of Safety (SOs) vanuit het team contextbegeleiding van De Vlier ging van start op 01/07/2018 en werd in juli 2020 voor maximaal 1 jaar verlengd. Hiervoor wordt de capaciteit van 4 modules laagintensieve contextbegeleiding ingezet.

Vanuit onze afdeling Liaan bleven we ook in 2020 nauw betrokken bij het project "RTJ De Tafels", een concrete vertaling van de middelen van Werf 1. Onze organisatie kreeg hiervoor bijkomende middelen om een halftijdse begeleider in te zetten in dit project, wat overeenkomt met de capaciteit van 3 modules laagintensieve contextbegeleiding.

## BEZETTING IN %

Naam typemodule	Bezettingsgraad	Gewogen gemiddelde
Contextbegeleiding breedsporig	114,8%	
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	148,9%	
Contextbegeleiding krachtgericht kortdurend (PH)	134,5%	
Contextbegeleiding laagintensief	90,5%	
Dagbegeleiding in groep	91,3%	
Verblijf	94,91%	
Alle modules	/	107,4%

Naam typemodule		
Cluster contextbegeleiding		105,0%

## BENUTTING IN %

Naam typemodule	Face to face	aanwezigheden
Contextbegeleiding breedsporig	47,3%	
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	133,5%	
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	94,9%	
Contextbegeleiding laagintensief	154,7%	
Dagbegeleiding in groep		46,5%
Verblijf hoge frequentie		56,7%

De benuttingscijfers van de dagbegeleiding in groep kenden een zware dip tijdens de maanden maart en april, toen de kinderen niet naar het dagcentrum konden komen en er werd ingezet op beeldbelcontacten en buitencontacten in en rond de context.

In het algemeen blijven we in heel onze organisatie inzetten op het netwerkgericht werken, op maat van elke jongere en zijn gezin, met ook een impact op de benuttingsgraad.

De lage benuttingscijfers van de breedsporige contextbegeleiding en de hoge cijfers van de laagintensieve contextbegeleiding zijn te verklaren vanuit het feit dat we deze niet als dusdanig in de praktijk inzetten, maar steeds op maat van het gezin in kwestie werken. In het algemeen komen we uit op een gemiddelde face-to-face-tijd van anderhalf uur per week, met doorheen het traject hierin ook fluctuaties afhankelijk van de noden (bij aanvang meer, bij afronden minder, bij crisismomenten meer,...).

Naam typemodule	Face to face	aanwezigheden
Cluster contextbegeleiding	100,3%	
Cluster verblijf		70,1%

## CIJFERS PER TYPEMODULE

### VERBLIJF (26 modules)



#### BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	100,00%	101,49%
Februari	100,00%	103,18%
Maart	99,75%	97,64%
April	100,00%	81,41%
Mei	98,64%	80,77%
Juni	95,26%	91,67%
Juli	98,39%	99,75%
Augustus	100,00%	100,25%
September	100,00%	91,79%
Oktober	97,02%	94,91%
November	96,79%	97,18%
December	100,12%	98,88%
<b>TOTAAL</b>	<b>98,83%</b>	<b>94,91%</b>

De lage bezettingscijfers gedurende de maanden april en mei hebben te maken met de maatregelen COVID 19, waarbij voor sommige cliënten maximaal ingezet werd op verblijf binnen eigen context, omdat voldoende veiligheid kon gewaarborgd worden, en met extra begeleidingscontacten. Van zodra deze richtlijn niet meer van toepassing was, zijn deze dossiers ofwel teruggekeerd, ofwel werden nieuwe opstarten gerealiseerd waardoor de bezettingsgraad weer stijgt.

Gezien er wijzigingen waren in de trajecten van de oudste leefgroep, werd er een interne doorstroom gerealiseerd van de verticale leefgroepen 3-12 jaar naar de oudste leefgroep. Hierdoor kon het cliënteel opnieuw verjongd worden, met als bedoeling de visie rond de verticale leefgroepen te kunnen behouden, en voldoende interne doorstroom en lange termijntrajecten richting TCK, CBAW te kunnen realiseren waar context of ander aangepast aanbod niet mogelijk is. Om deze doorstromingen en opstarten met voldoende zorg te kunnen realiseren, vergt dit ook wat tijd, waardoor dit deels een impact heeft op de bezettingscijfers.



## OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2019	2020
Jeugdrechtbank Gent	6	9
O.C.J. Gent	0	0
Jeugdrechtbank Oudenaarde	0	0
Jeugdrechtbank Dendermonde	0	2
Jeugdrechtbank Antwerpen	1	0
Vertrouwenscentrum	0	1
Brede instap	0	0
Zonder aanmelder	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

Aanmeldingen vanuit het Vertrouwenscentrum als gemandateerde voorziening blijven doorheen de voorbije jaren erg beperkt in aantal.

Opname op basis van	2019	2020
Reguliere aanmelding	2	4
Fase 2-dossier	0	0
Fase 3-dossier	2	0
Prior-dossier	2	0
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname	0	2
Interne schakeling	1	6
hoogdringendheid	0	0

De crisisbegeleidingen resulteerden in reguliere opname gezien hoogdringendheid. Hiervoor gingen we ook vaak in overtal om een beperkte periode te kunnen overbruggen.

De interne schakelingen hebben te maken met de COVID-19 maatregelen vanuit het Agentschap Opgroeien in maart, waarbij 4 kinderen na een verblijf in de context, opnieuw terugkeerden naar Liaan en waarbij 2 andere jongeren schakelden van verblijf naar contextbegeleiding en dit ook zo kon behouden blijven.

## AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<i>Duur van de afgesloten begeleidingen</i>	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	44 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	45 maanden

	Looptijd afgesloten dossiers							
	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
≤ 6 mnd			1	1			1	1
>6 mnd - ≤ 12 mnd							0	
>12 mnd - ≤ 18 mnd			1				1	
>18 mnd - ≤ 24 mnd			1				1	
> 24 mnd	1		1	11			2	11
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

<i>Is er sprake van uitval ?</i>	2020
neen	11
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is	
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling	

<i>Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding</i>	2020
Geen verdere hulpverlening	
Pleeggezin	
O.O.O.C.	2
Therapie ( CGGZ, ...)	
Dagbegeleiding in groep	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	1
M.P.I.	2
Interne schakeling (contextbegeleiding)	7
Andere	

## KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

= lopende begeleidingen op 31.12.20 en afgesloten begeleidingen 2020

<b>Gezinssamenstelling</b>	
1- ouder gezin	18
oorspronkelijk kerngezin	1
nieuw-samengesteld gezin	7
pleegzorg	1
voogd	1
co-ouderschap	4
(over)grootouders	2

<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
0-5 jaar	0	1
6-8 jaar	2	4
9-11 jaar	7	2
12-15 jaar	8	3
16-18 jaar	1	4
18 + jaar	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

<b>Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)</b>	
Nederlands	34
Frans	0
Engels	0

Soort onderwijs	Jongens	Meisjes
Nog niet schoolgaand		
Kleuteronderwijs		1
Buitengewoon kleuteronderwijs		
Lager onderwijs	11	4
Buitengewoon lager onderwijs	2	1
Algemeen secundair onderwijs	3	1
Kunstschool		1
Technisch secundair onderwijs		1
Beroepssecundair onderwijs	1	4
Buitengewoon secundair onderwijs	2	
Deeltijds onderwijs		1
Leercontract		
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	1	
Hoger onderwijs		
<b>TOTAAL</b>	<b>20</b>	<b>14</b>

<b>Extra zorgaanbod</b>	
Externe psychotherapie	3
Psychiatrische ondersteuning	5
Revalidatiecentrum	3
Logopedie	2
Time-out	1

# CONTEXTBEGELEIDING IN FUNCTIE VAN AUTONOOM WONEN (4 modules)



## BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	127,42%	150,00%
Februari	125,00%	150,00%
Maart	111,29%	150,00%
April	143,33%	150,00%
Mei	126,61%	150,00%
Juni	125,00%	150,00%
Juli	83,06%	150,00%
Augustus	70,97%	150,00%
September	75,00%	135,00%
Oktober	75,00%	145,97%
November	108,33%	150,00%
December	137,10%	155,65%
<b>TOTAAL</b>	<b>109,01%</b>	<b>148,88%</b>

Er werd in 2020 steeds in overtal gegaan wat het aantal CBAW-begeleidingen betreft, dit had voornamelijk te maken met een doorstroom van jongeren vanuit onze modules kamertraining, waarbij we een breuk in het hulpverleningstraject wilden vermijden.

**OPGESTARTE BEGELEIDINGEN**

<b>Aanmelder</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
OCJ Gent		
Jeugdrechtbank Gent	5	1
Brede instap	3	1
PH De Vlier (interne schakeling)		1
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

<b>Opname op basis van</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Reguliere aanmelding	4	2
Fase 2-dossier		
Fase 3-dossier		
Prior-dossier		
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname		
Interne schakeling	4	1

## AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<b><i>Duur van de afgesloten begeleidingen</i></b>	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	9 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	15 maanden

	<b>Looptijd afgesloten dossiers</b>							
	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
≤ 6 mnd			1		2		3	
> 6 mnd - ≤ 12 mnd			1		1		2	
>12 mnd - ≤ 18 mnd				1		1		2
>18 mnd - ≤ 24 mnd			1		1		2	
> 24 mnd								
<b>TOTAAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

<b><i>Is er sprake van uitval ?</i></b>	<b>2020</b>
neen	<b>2</b>
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is	
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling	

<b><i>Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding</i></b>	<b>2020</b>
Geen verdere hulpverlening	<b>2</b>
Andere ...	

## KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

<b>Gezinssamenstelling</b>	
1- ouder gezin	8
oorspronkelijk kerngezin	
nieuw-samengesteld gezin	
co-ouderschap	
grootouders	

<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
16-18 jaar		
18 + jaar	3	5
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

<b>Taal van de begeleiding</b>	
Nederlands	8
Frans	
Engels	

<b>Soort onderwijs</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
Algemeen secundair onderwijs		
Technisch secundair onderwijs		
Beroepssecundair onderwijs	2	
Buitengewoon secundair onderwijs		1
Deeltijds onderwijs		
Leercontract		
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)		1
Hoger onderwijs		1
werkend		1
Leefloon ( school beëindigd of gestopt op 18j)	1	
Via Examencommissie		1
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>



## CONTEXTBEGELEIDING zonder verblijf (4 modules)



### BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	75,00%	50,00%
Februari	56,25%	50,00%
Maart	75,00%	86,29%
April	79,17%	200,00%
Mei	108,87%	200,00%
Juni	125,00%	130,00%
Juli	125,00%	93,55%
Augustus	125,00%	100,00%
September	122,50%	135,00%
Oktober	122,58%	150,00%
November	100,00%	143,00%
December	87,90%	117,74%
<b>TOTAAL</b>	<b>100,19%</b>	<b>121,33%</b>

Voor de maanden januari en februari maakten we gebruik van het systeem van de “communicerende vaten” voor onze 4 modules pure contextbegeleiding en 4 modules CBAW, waarbij naargelang de nood meer ingezet wordt op de ene modules en dan wat minder op de andere soort modules.

Maar ook voor de pure contextmodules werd geregeld in overtal gegaan, naast de overtal bij de CBAW-modules.

In april, mei en juni is dit te verklaren door een aantal jongeren van Liaan die omwille van de corona-crisis tijdelijk in hun thuismilieu konden verblijven en waar enkel via contextbegeleiding verder werd gewerkt met het gezin.

Ook is overtal soms wenselijk bij een uitstroom vanuit verblijf, waar we ervoor kiezen om niet te wachten met terugkeer naar huis alvorens over een vrije module contextbegeleiding te beschikken en er naadloos en op het juiste tijdstip kan geschakeld worden.

**OPGESTARTE BEGELEIDINGEN**

<b>Aanmelder</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Jeugdrechtbank Gent	3	3
O.C.J Gent		1
Jeugdrechtbank Dendermonde		3
Jeugdrechtbank Antwerpen		
Brede instap		
zonder aanmelder	1	
<b>TOTAAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

<b>Opstart op basis van</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Reguliere aanmelding	3	1
Interne schakeling	1	6

## AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<i>Duur van de afgesloten begeleidingen</i>	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	15 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	8 maanden

	Looptijd afgesloten dossiers							
	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
≤ 6 mnd	3			6	1		4	6
> 6 mnd - ≤ 12 mnd					1		1	
> 12 mnd - ≤ 18 mnd								
>18 mnd - ≤ 24 mnd	1	1		1			1	2
> 24 mnd	4		1				5	
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

De gemiddelde duur van de afgesloten begeleidingen is uitzonderlijk laag dit jaar, dit is voornamelijk het gevolg van de covid-maatregelen waarbij meerdere kinderen tijdelijk in het thuismilieu konden verblijven, maar na de lockdown opnieuw terugkeerden naar Liaan en dit dus korte trajecten pure contextbegeleiding zijn geweest.

<i>Is er sprake van uitval ?</i>	2020
neen	7
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is	
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling	

<b>Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding</b>	<b>2020</b>
Geen verdere hulpverlening	
Pleeggezin	
O.O.O.C.	1
Therapie ( CGGZ, ...)	
Dagbegeleiding in groep	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	
M.P.I.	
Interne schakeling	7
Andere ...	

## KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

<b>Gezinssamenstelling (aangemelde kind)</b>	
1- ouder gezin	7
oorspronkelijk kerngezin	
nieuw samengesteld gezin	2
co-ouderschap	2
grootouders	1

<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
0-5 jaar		
6-8 jaar		1
9-11 jaar	3	
12-15 jaar	4	1
16-18 jaar		2
18 + jaar	1	
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

<b>Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)</b>	
Nederlands	12
Frans	
Engels	

<b>Soort onderwijs</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
Nog niet schoolgaand		
Kleuteronderwijs		
Buitengewoon kleuteronderwijs		
Lager onderwijs	3	1
Buitengewoon lager onderwijs		
Algemeen secundair onderwijs	2	
Technisch secundair onderwijs		1
Beroepssecundair onderwijs	1	2
Buitengewoon secundair onderwijs	1	
Deeltijds onderwijs	1	
Leercontract		
Hoger onderwijs		
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)		
werkend		
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

## DAGBEGELEIDING IN GROEP (12 modules)



### BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	87,90%	78,23%
Februari	100,00%	90,80%
Maart	100,00%	91,67%
April	91,11%	90,83%
Mei	83,33%	95,43%
Juni	91,11%	98,89%
Juli	96,24%	77,42%
Augustus	100,00%	90,59%
September	100,00%	96,39%
Oktober	100,00%	91,67%
November	95,56%	93,61%
December	76,88%	100,00%
<b>Totaal</b>	<b>93,45%</b>	<b>91,3%</b>

### OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

<i>Aanmelder</i>	2019	2020
O.C.J. Aalst	1	1
Jeugdrechtbank Dendermonde	3	3
Brede instap	2	7
<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

<i>Opname als resultaat van</i>	2019	2020
Reguliere aanmelding	5	8
Interne schakeling	1	3

## AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<i>Duur van de afgesloten begeleidingen</i>	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	13.5 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	13,8 maanden

	Looptijd afgesloten begeleidingen							
	O.C.J.		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
≤ 6 mnd					1	1	1	1
> 6 mnd - ≤ 12 mnd			1			2	1	2
>12 mnd - ≤ 18 mnd		1			2	1	2	2
>18 mnd - ≤ 24 mnd			1		1		2	
> 24 mnd				2		1		3
<b>TOTAAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Het merendeel van de afgesloten dossiers betrof dossiers vanuit de brede instap. Vanuit de brede instap is de duur van de begeleiding heel verspreid, gaande van een begeleiding die nog vóór de eerste evaluatie werd afgerond naar een begeleiding van meer dan 2 jaar. Vanuit OCJ en JRB was slechts sprake van respectievelijk 1 en 2 stops (gezin met 2 kinderen). De begeleiding vanuit het OCJ had een duurtijd van iets meer dan één jaar, de begeleiding vanuit JRB iets meer dan 2 jaar.

<i>Is er sprake van uitval ?</i>	<b>2020</b>
neen	6
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	2
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is	
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling	

<b>Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding</b>	<b>2020</b>
Geen verdere hulpverlening	6
Pleeggezin	2
O.O.O.C.	
Therapie ( CGGZ, ...)	
residentiële voorziening BJB	
Interne schakeling	
Andere	

### **KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN**

<b>Gezinssamenstelling</b>	
1- ouder gezin	9
oorspronkelijk kerngezin	3
nieuw samengesteld gezin	3
co-ouderschap	2
grootouders	2

Slechts 3 van de 19 begeleidingen betrof kinderen uit hun oorspronkelijk kerngezin. De meerderheid van de kinderen (9) groeide op in een eenoudergezin. Twee kinderen verbleven niet bij hun eigen ouders maar binnen hun ruimer netwerk (grootouders).

<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
0-5 jaar		
6-8 jaar	2	
9-11 jaar	3	1
12-15 jaar	6	3
16-18 jaar	3	1
18 + jaar		
<b>TOTAAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>

Dertien van de negentien kinderen waren kinderen in de leeftijdscategorie 12-18 jaar. Vanuit de dagbegeleiding in groep werden dus in 2020 vooral tieners en adolescenten bereikt.



<b>Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)</b>	
Nederlands	14
Frans	5
Engels	

In ongeveer een vierde van de begeleidingen was de taal van de ouders Frans. Hierin zitten ook broers/zussen vervat.

<b>Soort onderwijs</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
Lager onderwijs	7	2
Buitengewoon lager onderwijs	1	
Algemeen secundair onderwijs	1	
Technisch secundair onderwijs	2	2
Beroepssecundair onderwijs	2	
Buitengewoon secundair onderwijs		1
Deeltijds onderwijs	1	
Leercontract		
<b>TOTAAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>

Van de dertien 12-18-jarigen zaten (slechts) 9 jongeren in het secundair onderwijs (ASO, TSO, BSO, buitengewoon secundair onderwijs of deeltijds onderwijs). Tien kinderen volgden les in het lager of buitengewoon lager onderwijs.

<b>Extra zorgaanbod</b>	
Externe therapie	
Psychiatrische ondersteuning	7
Revalidatiecentrum	
Logopedie	2
Time-out	1

Opvallend veel bereikte kinderen en jongeren kregen op de ene of andere manier psychiatrische ondersteuning.

## CONTEXTBEGELEIDING (26 modules)



### BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	96,15%	103,35%
Februari	91,07%	110,08%
Maart	94,54%	111,54%
April	96,15%	108,97%
Mei	96,40%	107,69%
Juni	102,56%	106,92%
Juli	96,65%	109,06%
Augustus	95,91%	104,59%
September	100,90%	96,79%
Oktober	103,10%	102,11%
November	97,95%	95,90%
December	92,93%	92,18%
<b>TOTAAL</b>	<b>97,03%</b>	<b>104,10%</b>

### OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

<i>Aanmelder</i>	2019	2020
O.C.J. Aalst	5	2
O.C.J. Dendermonde		
Jeugdrechtbank Dendermonde	2	2
Jeugdrechtbank Brussel	1	
Jeugdrechtbank Brugge		1
VK Oost-Vlaanderen	1	
Brede instap	6	6
Zonder aanmelder	2	3
<b>TOTAAL</b>	<b>17</b>	<b>14</b>

<b>Opname op basis van</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Reguliere aanmelding	16	11
Interne schakeling	1	3

In tegenstelling tot in 2019 werden er het voorbije jaar slechts 2 dossiers vanuit het OCJ opgestart. Aangezien er met een verdeelsleutel wordt gewerkt, ligt de verklaring in het feit dat er pas een nieuwe begeleiding kan worden opgestart op het moment dat een andere begeleiding kan worden afgerond. Eén dossier was afkomstig van Jeugdrechtbank Brugge. Dit was een migratiedossier van een gezin dat verhuisde naar onze regio en waarbij de contextbegeleiding door onze dienst werd overgenomen. Naast de opgesomde opstarts werd ook één gezin vanuit OCJ Aalst begeleid binnen het innovatief project van Signs of Safety en werden 2 dossiers vanuit het groepsprogramma Kinderen uit de Knel begeleid. Deze dossiers werden niet mee opgenomen in de lijst.

### AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<b>Duur van de afgesloten begeleidingen</b>	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	12,25 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	14,5 maanden

	<b>Looptijd afgesloten begeleidingen</b>							
	<b>OCJ</b>		<b>JRB</b>		<b>BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER</b>		<b>TOTAAL</b>	
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
≤ 6 mnd	3				3	3	6	3
>6 mnd - ≤ 12 mnd	1	2	2	2	2	4	5	8
>12 mnd - ≤ 18 mnd					2		2	
>18 mnd - ≤ 24 mnd	2			1			2	1
> 24 mnd			1	1		2	1	3
<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

In totaal werden 15 begeleidingen afgerond in 2020. De totale begeleidingstijd was met 14,5 maand een tweetal maand langer dan in 2019. Voor dossiers JRB betrof de gemiddelde duurtijd van de begeleidingen bijna 20 maand, voor OCJ was dit 9 maand. Ook binnen de brede instap waren er 2 dossiers met een duurtijd van 3 jaar, daarentegen ook 4 van de 10 dossiers met een duurtijd van max. 6 maand.

<b>Is er sprake van uitval ?</b>	<b>2020</b>
neen	14
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is	
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling	

<b>Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding</b>	<b>2020</b>
Geen verdere hulpverlening	12
Pleeggezin	
O.O.O.C.	
Therapie ( CGGZ, ...)	
Dagbegeleiding in groep	2
residentiële voorziening binnen BJB	1
M.P.I.	
Interne schakeling	
Andere	

Veel afgesloten gezinnen konden op eigen kracht verder. Voor 2 gezinnen gebeurde een overdracht naar de module dagbegeleiding in groep. Een andere jongere verkoos via TCK meer op eigen benen te gaan staan. Voor 1 dossier werd een M-doc ingediend omdat de veiligheid van de jongere niet meer gegarandeerd kon worden en er ook geen werkbare samenwerkingsrelatie meer kon bekomen worden.

## KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

<b>Gezinssamenstelling</b>	
1- ouder gezin	12
oorspronkelijk kerngezin	11
nieuw samengesteld gezin	3
co-ouderschap	3
grootouders	1

<b>Leeftijd en geslacht : alle kinderen in begeleiding</b>			
<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>	<b>TOTAAL</b>
0-5 jaar	8	7	15
6-8 jaar	9	5	14
9-11 jaar	4	3	7
12-15 jaar	18	10	28
16-18 jaar	3	4	7
18 + jaar	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>71</b>

In tegenstelling tot in 2019 begeleidden wij in 2020 beduidend minder meisjes (29) dan jongens (42), wat wellicht berust op toeval. Het merendeel van de kinderen valt binnen de leeftijdscategorie 0 t.e.m. 11 jaar (= baby-, kleuter- of lagere schoolleeftijd). Bij de adolescenten vallen de meeste kinderen in de leeftijdscategorie 12-15 jaar (28). Slechts 7 jongeren zijn tussen de 16 en 18 jaar. Binnen de reguliere contextbegeleiding begeleidden wij in 2020 geen enkel gezin met meerderjarige kinderen. In 2019 hadden wij nog 5 jongvolwassenen (+18 jaar) mee in begeleiding.

<b>Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)</b>	
Nederlands	24
Frans	3
Engels	0
Spaans	1
Arabisch	1
Roemeens	1

Het merendeel van de gezinnen spreekt Nederlands. Bij drie gezinnen spreken de ouders Frans. Daarnaast bereikten we ook 3 gezinnen met Spaans, Arabisch of Roemeens als moedertaal. Hier dienden wij een beroep te doen op het netwerk van het gezin om elkaar binnen de begeleiding goed te kunnen verstaan.

<b>Schoolloopbaan : van alle kinderen in begeleiding</b>			
<b>Soort onderwijs</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>	<b>TOTAAL</b>
Nog niet schoolgaand	2	2	4
Kleuteronderwijs	6	5	11
Buitengewoon kleuteronderwijs	1	1	2
Lager onderwijs	14	7	21
Buitengewoon lager onderwijs	5	1	6
Algemeen secundair onderwijs	4	2	6
Technisch secundair onderwijs	4		4
Beroepssecundair onderwijs	5	9	14
Buitengewoon secundair onderwijs	1	1	2
Deeltijds onderwijs			0
Leercontract			0
Huisonderwijs (secundair)		1	1
Hoger onderwijs			0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)			0
Niet van toepassing (18+ - tewerkstelling)			0
Onbekend			0
<b>TOTAAL</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>71</b>

Bijna 40% van de bereikte kinderen zat in het lager onderwijs (lager of buitengewoon lager onderwijs). Eenzelfde percentage zat in het secundair onderwijs (ASO, TSO, BSO of buitengewoon secundair onderwijs, incl. huisonderwijs). Net zoals in 2019 bleek geen van hen binnen het stelsel van leren en werken te zitten.

Een vierde van de bereikte kinderen in 2020 waren niet schoolgaande kinderen of kleuters. Dit jaar bereikten we binnen de contextbegeleiding geen jongvolwassenen (+18) en dus ook niemand met hogere studies of een tewerkstellingsstatuut.

# CONTEXTBEGELEIDING IN FUNCTIE VAN POSITIEVE HERORIËTERING (8 modules)



## BEZETTING IN %

	2019	2020
Januari	82,66%	77,82%
Februari	94,20%	92,24%
Maart	94,35%	87,50%
April	95,83%	87,50%
Mei	95,16%	87,50%
Juni	97,08%	80,00%
Juli	101,61%	84,27%
Augustus	87,10%	87,50%
September	77,50%	105,42%
Oktober	85,48%	85,48%
November	80,83%	71,25%
December	81,45%	68,55%
<b>TOTAAL</b>	<b>89,44%</b>	<b>84,59%</b>

## COACHINGS

	2019	2020
Coachings zonder vervolg	43	24
Coachings met vervolg buiten BJB	9	20
Coachings met vervolg binnen BJB	3	6
Coachings met vervolg module PH	35	20
<b>TOTAAL</b>	<b>90</b>	<b>70</b>

Na toevoeging van de coachings van 2020 waarbij een vervolg naar BJB kon worden vermeden, komen we op een totale bezetting van	<b>134.5%</b>
--	---------------

Overzicht Organisatie Vraagstellers	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>
Jongere/gezin	8	11,43
Pleeggezin		
VAPH		
K&G	2	2,86
CGG	5	7,14
CAW	1	1,43
CLB	30	42,86
BJB	10	14,29
OCJ	7	10
VK	1	1,43
School		
Politie/parket	1	1,43
Psychiatrie/Privé psycholoog of psychiater	4	5,71
Crisismeldpunt		
Jeugdrechtbank	1	1,43
Ziekenhuis (sociale dienst)		
OCMW		
Andere		
<b>Totaal Aantal Vraagstellers</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tijdens een coachingstraject wordt aan de hand van telefonische contacten en een enkele keer ook via live coachings (samen met het gezin) gezocht hoe de aanmelder, het gezin en eventuele andere betrokkenen terug samen verder kunnen. In bijna 43% van de gevallen is het een CLB-medewerker die de vraag stelt. Nog meer dan vorig jaar bereikten de gezinnen ons rechtstreeks (11,43% tegenover 7,69% in 2019). Ook instanties binnen BJB vonden, nog meer dan in 2019, de weg naar ons (>14%).



## OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

aanmelder	2019	2020
O.C.J. Aalst	1	2
Vrij CLB Aalst	5	1
CLB GO Aalst	5	1
Vrij CLB Ninove		
Vrij CLB Waasland		
Vrij CLB ZO-Vlaanderen		
Vrij CLB Wetteren		1
Vrij CLB Gent		
Vrij CLB Zottegem		1
CGG ZO-Vlaanderen	1	
VK Oost-Vlaanderen	1	
Mobiel team langdurige zorg-Zuid		
CAW Aalst		1
De Cocon		
Pleegzorg Oost-Vlaanderen		
School/internaat (K.I. Woluwe)	1	
Interne schakeling vanuit dagbegeleiding in groep	1	
Dienst pediatrie ASZ	1	
Sociale dienst politie Aalst	2	
Vzw Ruyskensveld campus Geraardsbergen	1	
Gezin ( rechtstreeks)	2	2
vzw Radar – De Kaap (crisis)		2
Crisisteam UZ Gent – Kinder- en Jeugdpsychiatrie		1
vzw aPart (crisisbegeleiding)		1
<b>TOTAAL</b>	<b>21</b>	<b>13</b>

Waar in 2018 en 2019 eenentwintig gezinnen met een PH-traject van start gingen, waren dit in 2020 slechts dertien gezinnen. Dit heeft deels te maken met de lockdown- en coronaperiode, waar er een tijdlang geen nieuwe trajecten mochten worden opgestart. Daarnaast was het opvallend dat vele trajecten langer dan anders bleven aanhouden. Het op elkaars lip leven in situaties waar er al een emotionele nood was, zorgde duidelijk voor extra uitdagingen in deze coronaperiode.

Vanuit ons samenwerkingsverband met vzw Oranjehuis kon daarnaast in 8 gezinnen in onze regio een PH-traject worden opgestart:

- + 1 vanuit OCJ Aalst
- + 2 vanuit Vrij CLB Aalst
- + 1 vanuit CLB Dender GO Aalst
- + 4 gezinnen rechtstreeks

## AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

<i>Duur van de afgesloten begeleidingen</i>	
Gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2019	4 maanden
Gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	5,7 maanden

In 2020 bedroeg de totale begeleidingstijd in 5 van de 13 gezinnen meer dan 5 maand. Dit is een opvallende tendens: de voorbije jaren werd een begeleiding niet of slechts zeer uitzonderlijk verlengd en was de gemiddelde duur nooit meer dan 4 maanden. Corona, met lockdownperiode en de periode erna, zorgde voor extra uitdagingen in heel wat gezinnen, waarbij de extra ondersteuning vanuit PH broodnodig bleek. Waar nodig werd hier dan ook verder op ingezet door het PH-traject te verlengen.

<i>Status bij afsluiting van de begeleiding Werden de doelstellingen bereikt?</i>	2020
JA 1. Geen verontrusting 2. Geen nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	6
GROTENDEELS WEL 1. Verontrusting is hanteerbaar 2. Geen nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	2
EERDER NIET 1. Verontrusting is hanteerbaar 2. Nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	5
NEEN 1. Verontrusting blijft 2. Nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	0

Om de vraag 'Werden de doelstellingen bereikt?' te beantwoorden gebruiken we 2 bepalende elementen:

1. Is er nog sprake van verontrusting?
2. Is er nog probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp nodig in het kader van de verontrusting?

Er is sprake van verontrusting wanneer:

- de ontwikkelingskansen van een minderjarige bedreigd worden
- de psychische, fysieke of seksuele integriteit van de minderjarige of 1 of meerdere leden van het gezin aangetast wordt.

In ruim 60% van de afgesloten begeleidingen werden de doelstellingen geheel of grotendeels bereikt. In de overige 40% was de verontrusting hanteerbaar, maar bleek er nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp.

## KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

<b>Gezinssamenstelling</b>	
1- ouder gezin	5
oorspronkelijk kerngezin	10
nieuw-samengesteld gezin	2
co-ouderschap	1
grootouders	0

In de meerderheid van de PH-trajecten vanuit De Vlier (10 van de 18) leeft het aangemelde kind in zijn oorspronkelijk kerngezin.

Vanuit het samenwerkingsverband met vzw Oranjehuis werden daarnaast 3 eenoudergezinnen en 5 nieuw samengestelde gezinnen bereikt in het gerechtelijk arrondissement Aalst (geen enkel kerngezin). Als deze gezinnen mee in rekening worden genomen, helt de balans dan weer duidelijk over naar gescheiden leefsituaties.

<b>Leeftijd</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>
0-5 jaar	3	5
6-8 jaar	1	1
9-11 jaar	7	3
12-15 jaar	6	7
16-18 jaar	1	7
18 + jaar	2	2
<b>TOTAAL</b>	<b>20</b>	<b>25</b>

Een kleine meerderheid van de bereikte kinderen en jongeren binnen de PH-module zijn meisjes. De leeftijdscategorie 0 t.e.m. 11 jaar en de leeftijdscategorie tussen 12 en 18 jaar zijn ongeveer even sterk vertegenwoordigd. Iets minder dan 10% van de jongeren die deel uitmaken van de gezinnen in begeleidingen blijken +18-jarigen, daar waar we deze doelgroep in de reguliere contextbegeleiding niet bereikten.

<b>Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)</b>	
Nederlands	18
Frans	0
Engels	0

Alle bereikte gezinnen binnen PH waren in 2020 Nederlandstalig.

<b>Schoolloopbaan : alle kinderen in begeleiding</b>			
<b>Soort onderwijs</b>	<b>Jongens</b>	<b>Meisjes</b>	<b>TOTAAL</b>
Nog niet schoolgaand	1		1
Kleuteronderwijs	2	5	7
Buitengewoon kleuteronderwijs			0
Lager onderwijs	5	3	8
Buitengewoon lager onderwijs		1	1
Algemeen secundair onderwijs	1	4	5
Technisch secundair onderwijs	3	8	11
Beroepssecundair onderwijs	4	2	6
Buitengewoon secundair onderwijs	2		2
Deeltijds onderwijs			0
Leercontract	1		1
Hoger onderwijs			0
Examencommissie			0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)		1	1
Niet van toepassing (+18j - tewerkstelling)	1	1	2
<b>TOTAAL</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>45</b>

18% van de kinderen betrof nog niet schoolgaande kinderen of kleuters. Nog eens 18% van de kinderen zat in het lager onderwijs of buitengewoon lager onderwijs.

Bijna 57% van de kinderen betrof jongeren uit alle geledingen van het secundair onderwijs.

Bijna 7% betrof jongvolwassenen die niet meer leerplichtig zijn.

Hier bereiken we statistisch gezien meer +12-jarigen (inclusief ook meerderjarigen) dan bij de reguliere contextbegeleiding (+17%).

# ZELFEVALUATIE

Naam Inrichtende Macht:	Vzw Jeugdzorg	
Naam organisatie:		
Erkenningsvorm:	OVB	

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Kwaliteitszorg</b>					
Organisatie en visie	2	2	2	2	2
Betrokkenheid	2	2	2	2	2
Methodieken en instrumenten	2	2	2	2	2
Verbetertraject	2	2	2	2	2
<b>Kernprocessen</b>					
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	3	3	3	3	3
Pedagogisch profiel	3	3	3	3	3
Dossier-beheer	3	3	3	3	3
<b>Gebruikersresultaten</b>					
Klachtenbehandeling	2	2	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	2	2	2	2	2
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	2
<b>Medewerkersresultaten</b>					
Personeelstevredenheid	1	1	1	1	2
Indicatoren en kengetallen	1	1	1	1	1
<b>Samenlevingsresultaten</b>					
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	2	2	2	2

We hadden vooropgesteld dat 2020 een “groot zelfevaluatiejaar” zou worden, met volgende acties:

- nieuwe nulmeting ahv bevraging personeel ivm volgende domeinen EFQM: kernprocessen, middelen en partnerschappen, personeelsbeleid, tevredenheid personeel
- kwaliteitsdag voor alle medewerkers
- opstart werkgroep kwaliteit (in de plaats van de huidige kwaliteitscel)
- nieuwe scoring groeಿನiveaus evaluatie en opmaak nieuw strategisch beleidsplan
- evaluatie en opmaak nieuw strategisch beleidsplan

Ondanks de corona-crisis die veel energie en aanpassing vroeg, werd er toch gepoogd om werk te maken van al deze acties... We nemen jullie graag mee in ons proces:

## KWALITEITSDAG 2020

De geplande kwaliteitsdag met alle medewerkers diende te worden geannuleerd omwille van de coronacrisis. Op dat ogenblik zagen we nog onvoldoende meerwaarde in een online-evenement en beslisten we om deze kwaliteitsdag te verplaatsen naar een later moment in “betere” tijden. We hopen deze kwaliteitsdag in 2021 te kunnen laten plaatsvinden, met iedereen fysiek (kort) bij elkaar, met een gezellige middagpauze en een fijne gezamenlijke afsluiter van de dag met een verbindend hapje en drankje...

## WERKGROEP KWALITEIT

Om de gedragenheid van kwaliteitszorg te vergroten onder de medewerkers werd de interne kwaliteitscel (bestaande uit directie, zorgcoördinatoren en diensthoofden) ontbonden en werd de werkgroep kwaliteit in het leven geroepen met een vertegenwoordiging van zowat elke personeelsgroep.

Deze werkgroep kwam het voorbije werkjaar zes maal samen met als voornaamste doel het voorbereiden en verwerken van de quickscan-vragenlijsten omtrent de kernprocessen, middelen en samenwerking, en personeelsbeleid. De vragenlijst omtrent tevredenheid personeel werd op het einde van 2020 nog verspreid, maar de gegevens konden nog niet worden verwerkt.

## QUICKSCAN-BEVRAGING

De quickscan-vragenlijsten werden via mail verspreid naar alle medewerkers en men kon deze in papieren versie in een daartoe voorzien bakje leggen (anoniem) of men kon de ingevulde lijst terugsturen via mail (niet anoniem). Beide werkwijzen werden gebruikt door de medewerkers. Gemiddeld gezien kwam er een respons van een kleine 60 % van de medewerkers, een voldoende groot aantal om verder mee aan de slag te kunnen. Vanuit het beleid hadden we gehoopt op nog meer respons vanuit het personeel, maar gezien de moeilijke tijd waarin we ons toen bevonden, zijn we toch blij met de respons die er kwam.

Wat de evaluatie van de **kernprocessen** van onze hulpverlening betreft (toegankelijkheid gebouwen en onthaal cliënten, alle stappen in het begeleidingsproces en -traject, participatie van cliënten, het gebruik van onderbouwde methodieken en samenwerking met externe diensten in functie van de hulpverlening), werden in het algemeen bevredigende scores verkregen. Enkel het regelmatig en structureel evalueren van de samenwerking met externe diensten scoort laag.

Wat het thema “**middelen en samenwerking**” (infrastructuur en apparatuur, informatiebeheer en -doorstroming, ondersteuning vanuit administratie, logistiek en preventieel, financieel beheer, externe samenwerkingsverbanden) betreft: een hoge score wordt behaald voor een duidelijk beleid omtrent informatiebeheer en info-doorstroming. Ook ervaren de medewerkers de administratieve en logistieke diensten als zeer ondersteunend en is men tevreden over de samenwerkingen met externe diensten in functie van de individuele hulpverlening van cliënten. De verbeterpunten situeren zich op vlak van infrastructuur, het doel en de functie van de interne preventiecel nog beter bekend maken, meer transparantie in het financieel beheer en de beschikbare budgetten voor medewerkers en het beschikken over de juiste middelen om efficiënt te kunnen werken.

Tenslotte gaven de medewerkers hun beoordeling omtrent het **personeelsbeleid** (het kennen en toepassen van richtlijnen en procedures omtrent aanwerving, loopbaanontwikkeling en beoordeling, overleg omtrent taakin-vulling en -belasting, VTO-planning, communicatielijnen, inspraakmogelijkheden, stage- en vrijwilligersbeleid). Medewerkers blijken tevreden over een duidelijk stagebeleid, over een VTO-planning op basis van de noden, systematisch overleg over taakin-vulling, -belasting en ondersteuning hierin en over goede inspraakmogelijkheden en het stimuleren van teamwerking. Verbeteracties zijn nodig op vlak van procedures loopbaanontwikkeling en – beoordeling, het kennen en toepassen van richtlijnen en procedures omtrent personeelsbeleid, het gebruik van systematische metingen en kengetallen en het efficiënter maken van de communicatielijnen.

Besluitend kunnen we stellen dat deze afgenomen vragenlijsten inzicht geven in hoe medewerkers verschillende aspecten van de werking en organisatie beoordelen en de werkgroep kon komen tot heel wat interessante verbetervoorstellen op deze domeinen, die op beleidsniveau werden meegenomen en grotendeels verwerkt werden in het nieuwe strategisch beleidsplan.

## **NIEUWE SCORING GROEINIVEAUS**

Medewerkers werd gevraagd om (via een teambespreking) een evaluatie van de groeiniveaus te doen. Ook in de werkgroep “kwaliteitsbeleid” werd er een nieuwe zelfevaluatie gedaan van de verschillende groeiniveaus.

Ook al werden er soms kleine verschillen per team aangegeven, toch komt men globaal gezien tot gelijkaardige besluiten. Uit de zelfevaluatie blijkt dat de resultaten in de meeste rubrieken stabiel blijven, met enkel een verhoging wat het aspect ‘personeelstevredenheid’ betreft. Er werd immers ingezet op het verfijnen van de procedure waarbij dit thema voortaan systematisch bevraagd wordt.

Opvallend is dat bij de meeste thema’s de stap naar een hoger groeiniveau kan gezet worden wanneer we de gebruikers en/of externe partners actief betrekken in het opstellen en evalueren van procedures. Het is dan ook onze betrachting om de komende jaren intensief aan het werk te gaan om de participatie van cliënten en andere betrokkenen naar een hoger niveau te tillen en hiermee dan ook te kunnen groeien in de kwaliteit van deze verschillende domeinen.

## **OPMAAK STRATEGISCH BELEIDSPLAN**

Met al de verzamelde feedback via verschillende kanalen konden we vanuit het beleidsteam aan de slag om het voorbije beleidsplan te evalueren en bij te sturen voor de komende jaren.

De nieuwe strategische doelstellingen betreffen samengevat het optimaliseren van de organisatiestructuur en -cultuur, dienend leiderschap als facilitator voor het behalen van de gewenste output, het participatief werken met cliënten verhogen, het voorzien in een degelijke infrastructuur met verdere digitalisering, het inzetten op efficiënte en duidelijke communicatie en het volop participeren aan sectorale en intersectorale samenwerkingen.

# KWALITEITSVERSLAG EN -PLANNING

Vooraleer onze actiepunten van 2020 te bespreken, willen we graag stilstaan bij de impact van de coronapandemie op het begeleidingswerk en op de organisatie van de verschillende werkingen.

## De impact van de pandemie op de werking in 2020

Toen midden maart 2020 de corona-bom losbarstte, was het meteen alle hens aan dek om onze verschillende werkingen aan te passen aan de algemeen geldende richtlijnen... Dit was eerst echt wel wat improviseren, want ook het agentschap Opgroeien werd wellicht in snelheid gepakt en de eerste richtlijnen lieten begrijpelijkerwijze even op zich wachten. Maar na deze hobbelige start, konden we nadien steeds op duidelijke richtlijnen van ons agentschap rekenen, wat enorm helpend was om deze crisis binnen de eigen organisatie te beheersen...

Dat **de eerste corona-golf** een enorme impact had op onze verschillende werkvormen, hoeft geen betoog:

### Verblijf

We kozen ervoor om de integraal begeleiders van het dagcentrum, wiens werking tijdelijk on hold diende te worden gezet, in te schakelen in onze leefgroepen van verblijf. Hier was het immers hard werken om het de kinderen in hun leefgroepbubbel zo aangenaam mogelijk te maken, waarbij schoolse opdrachten werden afgewisseld met spel en ontspanning binnen de muren van Liaan. Wat waren we blij met onze tuin, die mede dankzij het mooie weer, veelvuldig gezorgd heeft voor ontspanning en afleiding. We zorgden, ook mede dankzij heel wat gulle sponsors, voor het nodige ICT-materiaal zodat online les volgen, huiswerk maken en beeldbellen met het thuisfront mogelijk werd voor alle aanwezige kinderen van Liaan.

De contextbegeleiders van Liaan engageerden zich om individuele wandel- en/of fietsmomenten te voorzien met de aanwezige kinderen, zodat deze één of meerdere keren per week toch eens buiten de Liaan-muren konden komen en nieuwe zuurstof konden opdoen.

De richtlijn om geen bezoeken in Liaan en ook geen bezoeken in het thuismilieu toe te laten, was beslist de moeilijkst te dragen beslissing voor onze kinderen en de hun omringende contextfiguren. Iedereen slaakte dan ook een zucht van opluchting toen begin mei bezoeken in Liaan opnieuw konden georganiseerd worden en er een paar weken later ook weer weekends in het thuismilieu mogelijk bleken.

Voor sommige kinderen en jongeren werd in samenspraak met alle betrokken partijen, de keuze gemaakt om gedurende de lock down fulltime in het thuismilieu te vertoeven en dit dan via de contextbegeleider nauw te ondersteunen. Hier bleek het vinden en activeren van een betrouwbaar niet-professioneel netwerk een belangrijk aspect om deze trajecten te laten slagen.

Ook binnen de muren van Liaan probeerden we zoveel mogelijk in te spelen op de nieuwe situatie en organiseerden we 2 leefgroepbubbels, met een duidelijke afbakening qua ruimtes en ook qua begeleiders, om zo grote besmettingen proberen te voorkomen. We hanteerden een streng principe om de leefgroepuimtes enkel te laten betreden door de medewerkers wiens aanwezigheid echt vereist was. Dit vergde heel wat inzet en vasthoudendheid bij de medewerkers en bij de kinderen.

### Dagbegeleiding in groep

Op 19.03.20 diende het dagcentrum tijdelijk haar deuren te sluiten. De kinderen en hun gezinnen werden zoveel mogelijk ambulante begeleid, voornamelijk via buitenluchtgesprekken.

Na een maand installeerden we opnieuw individuele begeleiding voor de kinderen (per gezinsbubbel) in het dagcentrum, waarbij 1 vaste begeleidster de kinderen op afspraak liet komen om hen te ondersteunen op vlak van huiswerk en om te peilen naar hun beleving en welbevinden en er op die manier zoveel mogelijk voor hen te zijn in deze moeilijke periode.

Nog een maand later werd er opnieuw opgestart met kleine groepjes door een andere vaste begeleidster, mooi afgewisseld en binnen de geldende richtlijnen... om zo te evolueren naar een herstart van de "gewone" werking op 10.06.20. De overige twee begeleiders beëindigden eveneens hun dagelijkse ondersteuning in Liaan en gingen opnieuw aan de slag in het dagcentrum. De gesprekken met de context bleven uiteraard



heel de tijd doorgaan via digitale weg of aan de hand van buitengesprekken of gesprekken op dienst.

### Contextbegeleiding

Voor de contextbegeleiders van afdeling “De Vlier” ging op 13.03.20 eveneens een onwezenlijke periode in waarbij huisbezoeken werden afgeschaft en men creatief op zoek moest naar alternatieve manieren van contactname en begeleiding... Sommige cliënten waren onmiddellijk mee in het alternatief van het beeldbellen, maar voor andere cliënten bood dit geen oplossing en werden wandel- en tuingesprekken georganiseerd en kon men ook op dienst afspreken. In een tweetal dossiers was het moeilijk om contact te behouden en onze aanklappende houding waar te maken.

Af en toe dienden er huisbezoeken te worden georganiseerd omwille van een crisisgehalte - veelal in PH-trajecten - of het dreigend afhaken van het gezin in kwestie... Deze afweging werd door de contextbegeleider steeds in overleg met de zorgcoördinator beslist.

Binnen het team van contextbegeleiders werd telewerk plots de norm... ook dat bleek geen evidentie, want ook partners en kinderen dienden thuis te blijven... en de informele maar tegelijk ook ondersteunende contacten met collega's werden hard gemist.

Ook de contextbegeleiders van afdeling “Liaan” dienden over te schakelen op telewerk en op andere manieren van begeleiden. Zij hadden wel nog de contacten met de kinderen waarvan ze de context begeleidden, konden hier een rol van betekenis opnemen (wandel- en fietsuitstapjes) en dienden hiervoor naar de werkplek te komen, wat ook zorgde voor blijvende verbinding met collega's. Ook toen bezoeken van contextfiguren in Liaan weer mogelijk werden, waren deze contextbegeleiders paraat om deze bezoeken mee te organiseren en te begeleiden.

We haalden opgelucht adem toen midden juni huisbezoeken een plaatsje in het “nieuwe normaal” kregen...

Na de eerste corona-golf konden we tijdens de zomervakantie even dromen van “alles terug normaal”, maar al gauw bleek dit veel te voorbarig en ging onze samenleving na de zomer weer deels op slot. We zijn blij dat het agentschap toen moedig de kaart trok van het belang van continuïteit van de hulpverlening en dus het kunnen blijven doen van huisbezoeken waar er geen alternatief mogelijk blijkt. Dit bleek een helder principe te zijn (eerste keuze digitale contacten, tweede keuze gesprekken op dienst en als derde keuze huisbezoeken), absoluut ten voordele van de cliënten maar ook voor de contextbegeleiders die hiermee de essentie van hun werk konden blijvend waarmaken. Ook kon de werking van het dagcentrum behouden blijven in de tweede golf, wat eveneens een grote meerwaarde bleek.

Besluitend kunnen we stellen dat er in onze organisatie in het voorbije werkjaar weinig besmettingen zijn geweest: 1 kind uit verblijf werd positief getest en een zestal medewerkers (voornamelijk uit de afdeling De Vlier) werden eveneens besmet. De quarantaines deden ook hun werk en zorgden ervoor dat de besmettingen gelukkig niet werd uitgebreid naar andere kinderen of medewerkers.

Wat hebben we geleerd uit deze pandemie-crisis?

- Alles staat en valt bij de ploeg van medewerkers die de crisis op de werkvloer moet aanpakken: als men de noodzakelijkheid van de richtlijnen kan onderschrijven, dan zijn de medewerkers tot veel inzet en flexibiliteit bereid... het “samen sterk”-gevoel werkt heel krachtig!
- Interne richtlijnen op een heldere manier communiceren met steeds de vraag naar feedback vanop de werkvloer, bleek helpend.
- Het merendeel van de gezinnen deed hard zijn best om het begeleidingstraject zo constructief mogelijk te laten verlopen en legde heel wat flexibiliteit aan de dag. Tegelijk werden vele gezinnen hard uitgedaagd: in de ambulante en semi-residentiële settings werd hun leefsituatie vaak bemoeilijkt door het meer op elkaars lip leven, de verschillende petten die ouders dienden op te zetten (ouder, leerkracht, werknemer,...), het wegvallen van een uitlaatklep of omgevingssteun,... Het wegvallen van school en andere contacten uit de omgeving bleek ook voor sommige kinderen zeker geen evidentie: hun vrienden, hun hobby, hun vrienden, familieleden die hen aan het hart lagen,... Wij zagen mooie voorbeelden vanuit de scholen waarbij wij konden rekenen op extra engagement om bepaalde kwetsbare jongeren alsnog naar school te laten komen. Voor andere kinderen en gezinnen betekende het wegvallen van school in deze eerste lockdownperiode vooral ook een opluchting: even geen stress, ruzies rond naar school gaan of het maken van schoolwerk. In enkele situaties vonden gezinnen elkaar als het ware terug en kwam er net meer verbinding.
- De voordelen van telewerk en beeldbellen hebben we ondervonden en zullen (in een bepaalde mate) een plaats krijgen in het organiseren van het werk in het post-corona-tijdperk.

- De nadelen van telewerk en beeldbellen hebben we ook mogen ervaren...fysiek contact met interne en externe collega's en cliënten werd enorm gemist en blijkt toch wel heel belangrijk voor ons mentaal welzijn, voor ons gevoel van verbondenheid tot een groter geheel... een letterlijk klopje op de schouder van een collega, een informeel contact waarin je je betrokkenheid kan tonen, een fysieke vergadering waarin je de non-verbale signalen en de onderliggende emoties kan zien, voelen en ruiken... dat alles hebben we sterk gemist en het verlangen om elkaar weer "gewoon" te mogen ontmoeten is groot!
- Investerings in degelijk ICT-materiaal (laptops, smartphones, tablets,...) bleken meer dan noodzakelijk... niet in het minst om de kinderen in verblijf ten volle te kunnen laten participeren in de digitale manier van les krijgen, huiswerk maken,...
- Begeleiders zaten al snel op hete kolen: zij willen contact kunnen hebben met hun cliënten, zij willen dat jongeren contact blijven behouden met hun ouders en netwerk, ... allemaal dingen die plots heel complex werden!
- Vele organisaties in ons hulpverleningslandschap schakelden snel over naar alle gekende multimedia-kanalen zoals whats app, messenger, skype, ... .
- Binnen onze organisatie bleven we er resoluut voor kiezen om dit NIET te doen, van de gedachte dat eens je privacy op het web gegooid wordt, het immers onbegonnen werk is om dit nog ongedaan te maken!
- Zelfs in crisissituaties willen wij garanties kunnen blijven bieden over ieders privacy.

Alle lof voor onze DPO die die periode heel veel -via het scherm- in contact was met de directieleden om hierin de juiste keuzes te maken! Via mails probeerden we alle medewerkers bewust te maken van de valkuilen om onze privacy en die van onze cliënten niet op het achterplan te schuiven n.a.v. deze nieuwe (crisis-)situatie.

Naast bewustmaking over hoe omgaan met privacy tijdens het telewerk van thuis, werd er ook wat geduld gevraagd om de juiste beeldbeltools uit te zoeken...

Eind van de tweede werkweek in lockdown lanceerden we diverse GDPR-veilige beeldbeltools met bijhorende handleidingen! Teamvergaderingen gebeuren via Microsoft Teams, beeldbelgesprekken met cliënten en andere hulpverleners bij voorkeur met Whereby en later ook met Zoom.

Het gebruiksgemak van de vertrouwde, niet veilige beeldbeltools blijft echter aantrekkelijk ...

Maar de aanhouder wint, en alles went! Ondertussen durven we zeggen dat we in onze organisatie heel goed vertrouwd zijn met deze veilige tools en we er met z'n allen, ondanks corona, toch het beste van maken om kwaliteit in onze begeleidingen te blijven bieden!

Bij de start van de lockdown was het initieel ons plan om ook ZOOM aan te bieden, maar Zoom kreeg kort nadien heel wat negatieve media-aandacht n.a.v. verschillende lekken m.b.t. de gegevensbescherming. Ondertussen hebben zij dit opgelost en nieuwe beveiligingen toegevoegd waardoor we dit nu ook met een geruster hart kunnen aanbieden als derde mogelijke tool om te beeldbellen.

We weten dat het gebruiksgemak van ZOOM evenmin kan tippen aan dat van courante sociale media apps zoals facebook, skype en whatsapp, en dus ook niet volledig aan de behoeften zal voldoen, maar het verruimt wel de keuzemogelijkheden binnen de privacy-veilige tools!

## Leiderschap

Het jaar 2020 werd vooropgesteld als het jaar waarin we verder zou werk maken van het verbeteren van onze organisatiestructuur en -cultuur. De pandemie-crisis zorgde echter voor roet in het eten, de beschikbare energie ging voornamelijk naar het bedwingen van deze crisis en het ons zo wendbaar mogelijk opstellen in deze moeilijke tijd.

Hieronder sommen we de actiepunten op en de mate waarin we vooruitgang konden boeken:

Eén van de langetermijndoelstellingen van de organisatie is evolueren naar een plattere organisatiestructuur, waarbij het middenkader kleiner wordt en er gewerkt wordt met zelfsturende teams.

Voor 2020 stond op de agenda om de teams meer verantwoordelijkheden, mandaten en bevoegdheden te geven zodat ze geleidelijk aan kunnen evolueren naar zelfsturende teams.

Het vooropgestelde doel om hierrond met de teams aan de slag te gaan en dit samen met hen meer vorm te geven, is nog niet bereikt. In de praktijk werden hierin wel al bepaalde stappen gezet, dit in de vorm van ad-hoc-beslissingen en via het bewustmakingsproces bij de medewerkers aan te wakkeren: autonomie en vrijheid impliceert ook het nemen van verantwoordelijkheid.

Ook de herdefiniëring van de functie van zorgcoördinator stond op de agenda. We gingen op zoek naar een kader waarbinnen we het leiderschap vorm en inhoud willen geven. Het “dienend leiderschap” zoals door Roeland Broeckaert beschreven in zijn boek “Dienend leidinggeven. Zacht voor mensen, hard voor resultaten” zal de leidraad worden voor de uitbouw van de functie van leidinggevenden, maar ook voor alle medewerkers, want iedereen dient soms wel eens een bepaalde vorm van leiding op te nemen bij het uitoefenen van zijn functie.

Kort samengevat is het de bedoeling dat elke leidinggevende zijn medewerkers ondersteunt in hun behoeften naar autonomie, naar binding met een doel en een groter geheel en naar competentie.

Als “manager” stuurt hij op output en zorgt hij dat de medewerker duidelijk weet wat er verwacht wordt en dat hij voldoende ruimte krijgt om zijn job zo autonoom mogelijk uit te voeren.

Als “leider” zorgt hij dat het team de juiste richting blijft aanhouden en dat de medewerker zich verbonden weet met doelen, met het team en met de ruimere organisatie.

Als “coach” tenslotte staat hij in voor een juiste rolverdeling op basis van talenten en waarbij reflectie in een open feedbackcultuur gestimuleerd wordt.

Dus enerzijds gaat het om de kwaliteit van de output, die als rechtstreeks gevolg wordt gezien van het gedrag van medewerkers. De cruciale vraag is hoe ervoor te zorgen dat het team de gewenste resultaten kan neerzetten. Om hard voor deze output te kunnen zijn, is het anderzijds essentieel om ook zacht voor de medewerkers te kunnen zijn, in de zin van goed in te spelen op wat zij nodig hebben om te kunnen groeien in hun job zodat ze goeie resultaten kunnen behalen.

De komende jaren zal deze visie verder geconcretiseerd worden. Een belangrijk strategisch beleidsdoel uit het beleidsplan dat uiting geeft aan onze ambitie hebben we als volgt verwoord:

“Onze organisatiestructuur en -cultuur dragen optimaal bij aan het bereiken van onze missie en visie, waarbij de cliënt centraal staat. Leidinggevenden faciliteren vanuit een dienend leiderschap dat medewerkers de gewenste output behalen door maximaal in te zetten op tevreden en gemotiveerde medewerkers.”

## Beleid en strategie

### VTO-beleid

Een actiepoint was dat het implementatieproces en het ondersteuningsproces vanuit Vialogos betreffende de **netwerkbegeleiding** gecontinueerd zou worden in 2020.

De geplande teamcoachings van maart-april werden even on hold gezet, maar al gauw werd gekozen om de coachings digitaal te laten doorgaan, wat een haalbare kaart bleek.

Op het einde van het werkjaar evalueerden we dit implementatieproces. We konden vaststellen dat het proces in volle gang is, dat er vooruitgang geboekt wordt en dat de succeservaringen toenemen. We beslisten om dit traject ook in 2021 verder te continueren ahv verdere ondersteuning vanuit Vialogos. Voor de concrete invulling verwijs ik naar de onderstaande planning 2021.

Daarnaast stond er een vorming “**verbindende communicatie**” op de agenda om de interne communicatie en de communicatie met cliënten te optimaliseren.

Deze opleiding werd van het voorjaar naar het najaar herpland, maar ook dan bleek het niet mogelijk om deze vorming fysiek te laten plaatsvinden. Dus werden nieuwe data in mei en juni van 2021 geprikt met als doel de vorming dan toch fysiek te kunnen laten doorgaan.

Verder zal er in 2021-2022 ook ingezet worden op een vierdaagse opleiding “Nieuwe Autoriteit”, dit mede op vraag van heel wat begeleiders, die hierin interesse tonen en ook op de werkvloer ervaren dat het werken vanuit de “oude autoriteit” niet meer voldoende werkt. Deze visie sluit nauw aan bij het herstelgericht werken en het voeren van verbindende communicatie, vandaar dat we opteren voor deze verdieping.

## Planning 2021:

-introductiedag “netwerkbegeleiding” voor de nieuwe medewerkers, gevolgd door 2 halve dagen “oefenmoment”, waarbij de nieuwe medewerkers hun casussen in kleine groepjes bespreken met een ervaren medewerker als voorzitter en waarbij de opleider assistentie biedt

- Verdiepende vormingsdag “ intrinsieke motivatie” voor alle begeleiders met opnieuw 2 halve dagen “oefenmoment” onder leiding van de opleider
- Teamcoachings “netwerkbegeleiding” (2 keer per team)
- Tweedaagse opleiding “verbindende communicatie” voor alle medewerkers (agogisch, administratief, logistiek, directie)
- Vierdaagse opleiding “herstelgericht groepsoverleg” voor 2 medewerkers
- Vierdaagse opleiding Nieuwe Autoriteit voor teams De Vlier in voorjaar 2021
- Vierdaagse opleiding Nieuwe Autoriteit voor eerste groep begeleiders Liaan in najaar 2021

## **Werkgroep diversiteit**

In 2020 stond op dit vlak gepland om de focus te leggen op communicatie en op interne vorming.

Een aantal medewerkers van deze werkgroep namen deel aan online-vormingen met betrekking tot dit thema. Het was de bedoeling om deze opgedane kennis en tools te delen met alle medewerkers tijdens een intern georganiseerde “studiedag”, maar hier wierp de pandemie opnieuw roet in het eten en diende deze bijeenkomst te worden uitgesteld.

De werkgroep vroeg aan het beleid aandacht voor het aankopen van kwalitatief halal-vlees. Hier werd werk van gemaakt en ondertussen zijn de betrokken kinderen en hun context tevreden over het huidige aanbod.

## **Werkgroep kwaliteit**

Op de planning 2020 van deze werkgroep stond het uitwerken van meerdere thema’s mbt kwaliteitszorg, het bespreken van de resultaten van de nieuwe quickscan en het voorbereiden van een interne kwaliteitsdag.

Wat deze werkgroep bereikte, kon u al lezen op p.38.

## **Werkgroep participatie**

Deze werkgroep werd eind 2019 opgericht, met als concrete acties voor 2020:

- overleg met alle ouders met als leidraad een korte, krachtige vragenlijst, geïnspireerd vanuit de 9 kenmerken van een participatieve basishouding.
- tevens zal aan de slag gegaan worden met de opvoeders en CB’s vanuit een praktijkgericht instrument “de grabbelbox”.

De corona-omstandigheden zorgden er echter voor dat deze werkgroep niet tot acties is kunnen overgaan.

Zoals we op p.39 al aangaven bij de scoring van de groeniveaus, is het van groot belang dat we (in de eerste plaats) cliënten meer kunnen betrekken bij ons streven naar meer kwaliteit in het algemeen en bij het herwerken van procedures en richtlijnen in het bijzonder. Dit wordt dan ook meegenomen in de planning van 2021.

## Preventiecel

Gezien de COVID-19 pandemie iedereen verraste, dienden de vooropgestelde actiepunten van de preventiecel deels plaats te maken voor een crisis-actieplan:

- De vertrouwenspersoon en de preventie-adviseur hebben zich het voorbije jaar mee ingezet voor het interne COVID-crisisteam, dat samenkomt zodra er een besmetting vastgesteld wordt, en dit over beide afdelingen. Het protocol werd uitgewerkt, en ook in de praktijk uitgevoerd waar nodig. De vertrouwenspersoon en de preventie-adviseur namen deel aan dialoog, en waren aanspreekbaar voor alle medewerkers.
- Daarnaast sensibiliseerde de vertrouwenspersoon ook op het beleidsteam de collega's om de richtlijnen verder op te volgen, dit op team te bespreken, en ook de nodige aandacht te hebben in procesbegeleidingen om hierop in te zetten. Dit omdat de professionele werkomgeving nu ook totaal anders georganiseerd werd, en er letterlijk een grotere fysieke afstand kwam tussen alle medewerkers. Er werd ingezet op het creëren van verbinding, en dit werd verwacht van alle zorgcoördinatoren en de directie.
- Ook werd er actief ingezet op bedankingen van het personeel, vanwege hun belangeloze inzet, flexibiliteit op verschillende terreinen (quarantaine, online les, uurroosterwijzigingen, inspringen in andere deelwerking,...).
- Vanuit de coachings door zorgcoördinatoren en directie werd er ook ingezet op herstelgericht en verbindend te blijven omgaan met elkaar, gezien de afstand toch ook heel wat frustraties met zich mee bracht.
- De jacht was open op mondmaskers en ander preventiemateriaal! Onwetendheid en lichte paniek waren daarbij aanvankelijk de voedingsbodem voor de plotse pandemiestatus waarin we ons bevonden. Door het verkoopverbod op een aantal beschermingsmiddelen werden we in het begin aangesproken op onze creativiteit om zelf maskers te gaan maken en te laten maken. Vanuit de overheid werd ons, eens het mogelijk werd, periodiek voldoende mondmaskers en handgel bezorgd.
- In het kader van de GDPR wetgeving was de doelstelling die vooropgesteld was het clean-deskbeleid. Door de pandemie en verplicht telewerk bleven de bureaus opgeruimd. Deze doelstelling zal wanneer we werking terug "genormaliseerd" wordt, wel hernomen moeten worden.
- De DPO had, zoals reeds beschreven op p. 42, de handen vol met het uitzoeken van veilige en gebruiksvriendelijke beeldbeltools voor medewerkers en cliënten.

Voor de eerste keer in het bestaan van de organisatie werd als algemene preventiemaatregel een grieppreventiecampagne opgezet. Deze strategie werd versterkt in het verlengde van de COVID 19 pandemie. In het najaar werd een vaccinatiemoment georganiseerd voor alle medewerkers. Vaccinatie bleek, meer dan dat we hadden ingeschat, toch wel een heet hangijzer. Ben je voor, ben je tegen, of blijf je maar twijfelen? Waar we als directie dachten tegemoet te komen aan een nood, bleek de "schrik" voor bijwerkingen, zeker bij de jongere medewerkers, niet te onderschatten en mede bepalend voor het aantal effectieve griepvaccinaties.

Het vooropgestelde doel om de opleiding van vertrouwenspersoon en van preventie-adviseur in 2020 te voltooien, werd bereikt.

Vooropgestelde actiepunten voor 2021:

- Voorstelling van de preventiecel aan alle (nieuwe) medewerkers
- Verkennen en implementeren van de methodiek Knipperlichten en/of Welfie
- Brandpreventie-oefening

### **Renovatie dagcentrum**

De renovatiewerken van de gelijkvloers en de tuin in het dagcentrum werden gestart in september 2019 en zoals gehoopt kon men bij het begin van de zomervakantie 2020 terugkeren naar het gerenoveerde dagcentrum.

Gezien heel wat sponsors mee gezorgd hebben dat we deze renovatie hebben kunnen realiseren, wilden we hen graag het resultaat tonen en dienden we geduldig te wachten op een goed moment voor een feestelijke opendeurdag, wat in coronatijden niet vanzelfsprekend was... Uiteindelijk is de opendeurdag ter plaatse niet kunnen doorgaan in 2020, maar werd er in januari 2021 wel een online-ontmoetings- en bedankingsmoment voorzien voor alle sponsors en andere betrokkenen.

### **Project ouderwerking De Vlier**

In 2019 namen we een start met tweemaandelijks ouderbijeenkomsten. We wilden ouders vóór, tijdens of na een begeleidingstraject (PH, contextbegeleiding of dagbegeleiding in groep) de kans bieden om via de oudergroep steun te vinden, verbondenheid te ervaren, elkaar te (blijven) inspireren tot positieve heroriëntering en samen nieuwe, positieve energie te vinden. Dat dit concept aansloeg, bleek uit de positieve reacties na elke oudergroep. We namen ons dan ook voor om dit vanaf 2020 maandelijks in plaats van tweemaandelijks te laten plaatsvinden.

Op 9/1, 6/2 en 5/3 vonden 3 fijne, inspirerende bijeenkomsten plaats. We overlegden met de groep, met een kern van ouders die telkens opnieuw van de partij waren, waar hun noden lagen en op welke manier dit verder invulling kon krijgen via de oudergroep. Thema's vanuit nieuwe autoriteit zoals 'rode knoppen' en zelfcontrole, kwamen in interactie met elkaar mooi aan bod; het zorgde voor bewustwording, inspiratie en goesting.

Corona gooide helaas ook hier roet in het eten: de volgende geplande bijeenkomsten dienden gecancelld te worden. We kozen er bewust voor om niet online samen te komen. Net de fysieke aanwezigheid zorgde naar ons gevoel immers voor een sterke verbondenheid en 'klik' onder alle aanwezigen. Wel zochten we via mail enkele keren contact: we speelden interessante info door om de coronatijd door te komen, we stuurden een inspirerend tekstje door en gaven ook de boodschap dat eenieder die de nood voelde, contact kon opnemen in afwachting van een effectieve heropstart van de oudergroep.

Van zodra het weer kan, willen we graag opnieuw deze oudergroepen op maandelijks basis laten samenkomen en dit mooie verhaal verder laten evolueren.

### **Werken met vrijwilligers**

De vrijwilligerswerking stond het afgelopen jaar op een laag pitje door de covid-pandemie. Onze vrijwilligers hebben allemaal rechtstreekse contacten met de jongeren. De lockdown en tweede piek zorgden dat er nog maar weinig contacten mogelijk waren. Eén vrijwilliger hernam van zodra het opnieuw kon de wandelingen met zijn hond, in het gezelschap van (afwisselend) één van de kinderen van Liaan. Een andere vrijwilliger verhuisde uit de regio, maar de betrokken jongere blijft regelmatig contact houden. Vanaf september verzorgde 1 vrijwilligster opnieuw wekelijks het vervoer naar het revalidatiecentrum.

We blijven heel erkentelijk voor de vele steun die we van hen steeds mogen ontvangen. Tijdens de week van de vrijwilliger ontvangen ze steeds een virtueel bedankingskaartje. Eénmaal grotere bijeenkomsten opnieuw mogelijk zijn willen we hen graag uitnodigen voor koffie, gebak en een fijne babbel.

## Samenlevingsresultaten

### Samenwerking met Netwerk Crisisjeugdhulp

<b>Crisisbegeleidingen</b>	<b>2020</b>
Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt) (TNT) De Vlier	1
Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt) (TNT) Liaan	0
Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt) Liaan	3
Crisisverblijf en begeleiding (op verwijzing van crisismeldpunt) Liaan	2
<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>

<b>Begeleidingsdagen crisisopvang Liaan</b>	<b>2020</b>
Aantal begeleidingsdagen	31

Ook het voorbije werkjaar werd zoveel als mogelijk ingegaan op de vragen van het Netwerk Crisisjeugdhulp naar crisisopvang of naar het inschakelen van een TNT?-begeleiding.

### Samenwerkingsverband team Vonk (Signs of Safety)

Vzw Amon en vzw Jeugdzorg stapten beiden in 2018 in een innovatief project SofS en dienden vanuit het opgebouwd partnerschap elk een inhoudelijk identieke aanvraag in voor zes modules Signs of Safety (SofS), dit als gevolg van de rondzendbrief van het Agentschap van 01.07.20.

Het doel was om 'samen' over modules te beschikken en zo met één team de implementatie van Signs of safety (SofS) binnen beide organisaties en de gehele regio Zuid-Oost-Vlaanderen(ZOV) verder vorm te geven en uit te dragen.

In beide organisaties liep een innovatief project over een periode van 2 jaar (2018-2020), in onze organisatie werd een verlengingsaanvraag ingediend voor nogmaals 1 jaar teneinde nog meer expertise te vergaren rond netwerkbijeenkomsten. Tijdens het experiment werd heel wat expertise opgedaan in het werken met gezinnen waar de ontwikkelingskansen van de minderjarige(n) zodanig in het gedrang kwamen dat een dreigende uithuisplaatsing aan de orde was. Er was in alle dossiers opvolging door een gemandateerde voorziening met een procedure maatschappelijke noodzaak. Het creëren van veiligheid binnen de eigen context stond in deze begeleidingen voorop.

We geloven heel sterk in de duurzaamheid van een opgebouwd netwerk en vanuit dit geloof wilden wij hetzelfde concept gebruiken om ook deze aanvraag in te dienen. We geloven in de kracht van partnerschap, waarin ieders expertises en krachten bijdragen aan een groter geheel, 'practice what you preach!'. Wij deden dus een aanvraag vanuit het netwerk Bijzondere Jeugdzorg Zuid-Oost-Vlaanderen (netwerk BJZ ZOV) met ondersteuning van alle partners binnen het netwerk ZOV, waarbij door wederzijdse uitwisseling een vergroting van kennis en ervaring in de regio tot stand komt.

Het netwerk BJZ ZOV werd opgericht in 2012, na het samenvoegen van het netwerk BJZ regio Aalst en het netwerk BJZ Oudenaarde. Door de verschillende fusies binnen de regio ZOV stond de samenwerking binnen onze regio even op een laag pitje. Het was zoeken naar een nieuw evenwicht binnen de eigen organisatie en tussen de verschillende organisaties BJZ van ZOV.

Omwille van de toenemende complexiteit van de hulpvragen en de noden binnen de hulpverlening, wil het netwerk BJZ ZOV zich opnieuw focussen op het inzetten op een kwaliteitsvolle en efficiënte hulpverlening binnen de regio ZOV. Dit proces werd gefinaliseerd op de denkdag van 24 juni 2020 en resulteerde in een nieuw - niet vrijblijvend - samenwerkingsprotocol BJZ netwerk ZOV en een strategisch beleidsplan 2021 – 2025.

Eén van de afspraken is dat het netwerk BJZ ZOV zich engageert om af te stemmen en samen te werken rond toekomstige uitbreiding binnen de Jeugdhulpverlening.

Een eerste resultaat vertaalde zich in deze uitbreidingsaanvraag. Gezien de bestaande expertise van vzw Amon en vzw Jeugdzorg in de methodiek van SofS, werd er beslist dat enkel deze twee organisaties een uitbreidingsaanvraag indienen vanuit het netwerk BJB ZOV en dat de andere organisaties het project inhoudelijk mee ondersteunen. Vanuit de interesse voor de methodiek van SofS willen de andere organisaties van het netwerk meegenomen worden in het proces die beide initiatiefnemers lopen. De andere organisaties gingen op zoek hoe zij mee kunnen participeren aan de uitbouw van deze vernieuwende methodiek.

We kregen van het Agentschap een goedkeuring voor 6 modules te verdelen over beide organisaties, en in de praktijk in 1 team in te zetten. Door nog bijkomende ombouw van beide organisaties en ook een ombouw van modules door vzw Ruyskensveld, konden we op 01.01.21 starten met het team VONK, samengesteld door medewerkers van vzw Amon, vzw Ruyskensveld en vzw Jeugdzorg die 12 modules SofS kunnen aanbieden...In het kwaliteitsverslag van 2021 wordt dit vast en zeker vervolgd, met het relaas over de start van het team, de ontwikkelingen binnen de samenwerking, de eerste effecten van de SofS-modules,...

## **Samenwerkingsverband RTJ De Tafels**

Vzw Jeugdzorg afd. Liaan heeft zich destijds geëngageerd om deel te nemen aan een samenwerkingsverband tussen de verschillende sectoren m.n. CLB, CAW, VAPH, CGG en Opgroeien (in kader van werf 1) en dit voor het project RTJ de Tafels Deinze/Meetjesland . Vanaf 01.09.2018 kon één van onze fulltime-contextbegeleiders parttime aan de slag als innovatieve medewerker in dit samenwerkingsverband.

De rondzendbrief van het Agentschap Opgroeien omtrent de verdere uitrol van “één gezin- één plan” van 16.06.20 maakte het mogelijk om ook voor de regio Zuid-Oost-Vlaanderen (ZOV) een aanvraag te doen. Er werd beslist om een aanvraag te doen in het verlengde van het bestaande project RTJ De Tafels waar we vanuit onze afdeling Liaan al vertrouwd mee waren en ook actief in participeerden.

Naast het bestaande team 1 (Deinze-Meetjesland) kregen we goedkeuring om ook voor de 4 eerstelijnszones van ZOV 2 intersectorale teams te vormen. Vanuit onze afdeling De Vlier konden we een halftijdse innovatieve medewerker en een halftijdse casemanager toevoegen aan team 3 (Aalst en Dender-Zuid). Beide teams zullen vanaf 01.02.21 actief zijn.

Het relaas van deze start en de verdere ontwikkelingen zal u kunnen lezen in het kwaliteitsverslag van volgend jaar...



# PROJECTEN IN DE KIJKER

## PROJECT KINDEREN UIT DE KNEL (KuK)

Kinderen uit de Knel, een intersectoraal samenwerkingsverband, voor de regio Gent werd gestart in het najaar van 2019. De oudertherapeuten organiseerden een intakegesprek met elke ouder afzonderlijk. Indien hun motivatie strookte met de doelstelling, werd een tweede intakegesprek georganiseerd met beide ouders samen. Hierbij ontmoeten de kinderen dan ook voor de eerste keer de kindertherapeuten. Aansluitend werd in februari een netwerkbijeenkomst georganiseerd, zodat ook het netwerk van de ouders hen kan ondersteunen om de kinderen centraal te zetten en hen mee uit de strijd te halen.

De ouders en kinderen van deze reeks namen deel aan de intakegesprekken, de netwerkbijeenkomst en de eerste twee sessies van de reeks. Na de tweede sessie waren we genoodzaakt om de reeks on hold te zetten omwille van de lockdown-maatregelen. In tussentijd was er telefonische ondersteuning vanuit het KuK-team en namen de ouders deel aan de georganiseerde online-sessies.

Bij de herstart na de zomervakantie stelden we vast dat we met onvoldoende deelnemers waren om het programma verder te zetten en waren we genoodzaakt om de reeks vroegtijdig af te breken. Hierdoor zijn een aantal doelstellingen (zoals hieronder beschreven) niet behaald.

### **Hoofdpunten van deze begeleiding zijn:**

#### A. In de kindergroep:

1. Leren de kinderen elkaar kennen als lotgenoten.
2. Kinderen leren herkennen wat zij ervaren als kind van strijdende ouders en om dit onder woorden te brengen.
3. De weerbaarheid en veerkracht van kinderen vergroten
4. Met wie kunnen de kinderen spreken als ouders niet beschikbaar zijn (sociaal netwerk)
5. De kinderen werken op een creatieve manier om uiting te geven aan hun ervaring als kind van strijdende ouders.  
Dit kwam niet aan bod in de kindergroep door de veiligheidsmaatregelen n.a.v. COVID-19:
6. Belangrijke thema's die voor alle kinderen spelen komen aan de orde: de spanningen tussen de ouders, bij de overdracht, bij verjaardagen en feestdagen, rond geld, loyaliteiten en met grootouders en andere familie.
7. De kinderen maken, alleen of in groepjes, een presentatie voor de ouders waarin zij duidelijk maken wat zij ervaren als kind van strijdende ouders. Dit kan in de vorm van een tekst, tekening, dans, film, spel, muziek, theater en meer.

## B. In de oudergroep kwamen volgende thema's aan bod:

1. Kinderen en het ouderschap centraal.
2. Inleven in kinderen en meevoelen met wat zij ervaren als kind van strijdende ouders
3. Doorbreken van destructieve strijdspiralen en werken aan andere, meer constructieve manieren om met verschillen en conflicten om te gaan.
4. Richten op eigen gedrag: wat kan ik als ouder doen om de situatie voor de kinderen te verbeteren.
5. Loslaten: accepteren van gescheiden ouderschap (parallel ouderschap), dat men de ander niet kan veranderen, richten op eigen leven en daar het beste van maken.
1. Volgende thema's kwamen beperkter aan bod:
6. Eigen kwetsbaarheid en triggers voor heftige emoties herkennen en beter kunnen reguleren van emoties zodat conflicten niet escaleren.
7. Het demoniserende verhaal over de scheiding, waarbij de verteller het slachtoffer en de ander de dader is, ombouwen naar een verhaal waar kinderen mee kunnen leven. In dat verhaal worden goede herinneringen gekoesterd, krijgt niemand van alles de schuld, heeft ieder een eigen aandeel.
8. Het sociale netwerk betrekken bij de veranderingen en meenemen in nieuw gedrag: grootouders, nieuwe partner, familie, vrienden, school, hulpverleners.
9. Leven met meerdere waarheden: van zwart-wit naar kleur.  
Dit kwam niet aan bod in de oudergroep door de veiligheidsmaatregelen n.a.v. COVID-19:
10. Vergeving en verzoening: omdat kinderen dat nodig hebben en omdat langdurige woede, stress en frustratie ziek maakt.
11. De ouders maken individueel een presentatie voor hun kind(eren) waarin zij tonen wat zij leerden en wat zij in de toekomst anders zullen doen als ouder om hun kind(eren) centraal te blijven stellen.

Als VZW Jeugdzorg blijven we participeren in de Stuurgroep Hoogconflicteuze Scheidingen, en signaleren we ook vanuit de Werkgroep KuK dat er nood is aan het uitwerken, implementeren van dergelijke methodieken in het jeugdhulplandschap.

Onderstaande tekst, onderdeel van de integrale signaaltekst die de Werkgroep KuK schreef, delen we graag in dit kwaliteitsverslag:

De effecten van deze methodiek werden reeds wetenschappelijk onderzocht, waarbij duidelijke positieve veranderingen bij ouders, na het volgen van het groepsaanbod, vastgesteld werden. Deze effecten worden nóg groter naarmate het programma structureel kan aangeboden worden door een stabiele groep van therapeuten. Desondanks deze effecten en de wetenschappelijke onderbouwing is de levensduur van zo'n innovatief project beperkt indien een structurele inbedding op zich laat wachten.

Net als ons intersectoraal Oost-Vlaams samenwerkingsverband, zijn ook de collega's uit Limburg, met de meeste jaren expertise op de teller, én de collega's uit West-Vlaanderen, er dit jaar noodgedwongen mee gestopt. Het ongewild stoppen van deze goed werkzame praktijk dient vooral gezocht te worden in het onvoldoende afstemming vinden over het financiële kostenplaatje, de personele inzet, het niet structureel ingebed geraken van deze praktijk. Vanuit Agentschap Opgroeien werd weliswaar een compensatie via een tijdelijke inzet van modules geboden, doch een mogelijkheid tot meer structurele verankering blijft uit. Terwijl de aanmeldingsvragen blijven binnenkomen: van 2020 tot nu kregen we nog 20 vragen, vanuit zowel professionelen als burgers, om geïnteresseerde gezinnen te laten aansluiten bij een eventuele volgende KuK-reeks of tenminste een alternatief hulpaanbod voor te stellen omdat het reguliere aanbod geen verandering teweeg brengt.

**'Waarom dromen over de toekomst?'** Een vraag die Bruno Vanobbergen, algemeen directeur van het Vlaamse Agentschap Opgroeien en voormalig Vlaamse kinderrechtencommissaris, onlangs op verschillende fora toelichtte. Hij pleit voor een groeiende intersectorale samenwerking en doorgedreven ontschotting van de verschillende sectoren om een gedragen en naadloos traject voor cliënten te kunnen waarmaken.

**We luisterden** met velen én met graagte naar deze droom. We dromen zelf ook grote dromen en geloven in een toekomst waarin sterke samenwerking en partnerschap centraal staan. We zetten in op het samen dragen en samen ombuigen van sterk en actief vastgelopen situaties naar situaties waarin ieders inzet en kracht gezien wordt. Zo kunnen we kinderen, jongeren en hun ouders naast betekenisvolle anderen steunen en sterken in hun kracht en stimuleren in hun gezonde ontwikkeling en functioneren.

**We geloven erin** omdat we bevoorrecht waren te mogen ervaren hoe krachtig en stuwend een samenwerking vanuit verschillende expertises met één duidelijk doel voor ogen cumuleert en voedt, inspireert en energie geeft. Ook omdat je vaststelt dat je samen verder komt dan alleen, omdat je ervaart

dat je doet wat ertoe doet, dat je samen verantwoordelijkheid neemt en samen draagt en ook elkaar draagt, ... over de organisatie en sectoren heen.

**We missen** een gestaag inzetten op een duurzame beweging vanuit een langetermijnvisie. Er worden her en der vele injecties aan middelen gelanceerd vanuit de verschillende overheden binnen de diverse sectoren. Het is moeilijk de focus scherp te houden en nieuwe leertrajecten en methodieken goed onder de knie te krijgen. Daarvoor is tijd nodig om te groeien, te leren, te versterken en te verankeren. Het echte leren, integreren en professionaliseren ligt in de praktijk, in het verder verdiepen op basis van ervaringen en herhalen, oefenen, ... Hiervoor wordt duidelijk niet gekozen. Er zijn heel wat goede ideeën en ontwikkelingen, alleen blijft het vaak experimenteel en wordt er niet overgegaan tot een duurzaam engagement.

De talrijke momentane injecties van vernieuwing werkt de versnippering in de hand. Het biedt veel te weinig duurzaamheid in professionalisering en inherent hieraan in de begeleidingstrajecten,... Het telkens weer inzetten op 'nieuwe mesjes' vraagt veel van medewerkers en organisaties. Het ontbreekt aan de kans een return te genereren en heeft een ondermijnend effect wat betreft de zorg voor de cliënten én de medewerkers.

Iedere hulpverlener binnen de integrale jeugdhulp ontmoet kinderen in de knel. Vaak zit er al heel wat hulp rond de kinderen. Verschillende organisaties trachten vanuit hun eigen expertise en kijk een antwoord te bieden op de noden van de kinderen. Na verloop van tijd verliest het symptoomgedrag zijn betekenis en kracht en wordt dit gezien als een individuele stoornis of disfunctioneren van het kind of de jongere. Wanneer het proces van te veel mist en ondergesneeuwde gevoelens zich voltrekt, dan pas zit het kind echt goed in de rats. Want dan begint een kind te geloven dat het zijn of haar schuld is dat er zoveel problemen zijn. Er komen barsten in de relatie tussen het kind en één of beide ouders, in de relatie tussen de broers en zussen onderling, ...

De maatschappelijke kost die hier tegenover staat is ons inziens veel groter dan de organisatie van een intersectoraal groepsaanbod 'Kinderen uit de Knel'. Want, wanneer we met KuK er wél in slagen om die groep ouders en hun netwerk aan de lijve te laten ondervinden wat het betekent om de strijd los te laten, dan neemt de kans op instroom in de intensieve jeugdhulp aanzienlijk af. En wanneer ouders er terug in slagen hun focus te richten op de ontwikkeling van hun kinderen en op hun relatie met hun kinderen, dan pas krijgen we zicht op eventuele kindgerichte noden die nog specifieke hulp vereisen.

## En hoe nu verder?

Ligt de uitdaging in het zoeken naar een 'nieuw' alternatief aanbod in hoogconflictscheiding onder het motto van 'nieuwe mesjes snijden goed'? Of zien onze beleidsmakers, samen met ons, kansen in een duurzaam verderzetten van dit breed onderbouwd en gespecialiseerd aanbod voor deze moeilijke doelgroep?

Kunnen we de opgeleide KuK-therapeuten met elkaar blijven verbinden en hen op een kwaliteitsvolle wijze laten samenwerken om dit methodisch sterk onderbouwd groepsaanbod te blijven garanderen? Maken we van intersectorale samenwerking over organisaties en sectoren heen een werkwoord of blijft het een na te streven codewoord? Kan overheidsfinanciering ingezet worden als daadkrachtige keuze voor verankering én borging op dit maatschappelijk thema 'conflict na scheiding'?

Namens,

Kinderen uit de Knel Oost-Vlaanderen:

Amon vzw - aPart vzw - CAW Oost-Vlaanderen - CGG Adentro - CGG De Drie stromen - CGG Waas en Dender - CGG Zuid-Oost-Vlaanderen – vzw Jeugdzorg - Justitiehuis Gent - Ruyskensveld vzw - Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Oost-Vlaanderen

Met de ervaringen van het eerste werkjaar in dit innovatief project in onze rugzak gingen we in 2020 verder aan de slag rond het installeren van veiligheid voor kinderen aan de hand van de methodieken van Signs of Safety.

Ook in onze tweede casus van dit project konden we met de ouders aan de slag rond hun context, hun netwerk en de (positieve/negatieve) invloed op hun situatie. Samen hun netwerk uittekenen en in beeld brengen, bekijken wie gevoelsmatig dicht bij/ver van hen staat, wie een positieve/negatieve invloed heeft op hun gezinssituatie en op de gestelde verontrusting,... bleek verrijkend doorheen de gesprekken, ook voor de gezinsleden zelf. Het netwerk kon hierbij letterlijk en figuurlijk in beeld gebracht worden.

De 'next step', m.n. het activeren en betrekken van het netwerk, bleek een brug te ver. Factoren die hierbij een rol speelden waren onder meer het niet willen lastig vallen van de contextfiguren uit respect voor hen (hen niet tot last willen zijn, hen niet willen belasten, niet in de schuld willen staan, angst als slechte ouder aanzien te zullen worden,...).

Doorheen de begeleiding groeide de ongerustheid omtrent de veiligheid van de kinderen. Open communicatie zorgde er in eerste instantie niet voor dat we samen met de ouders en hun netwerk aan de slag konden gaan. De samenwerkingsrelatie verliep moeizamer en er kwam geen mandaat om de kinderen te betrekken. De moeilijkheden in de samenwerkingsrelatie leidden uiteindelijk tot een engagementsgesprek waarbij besloten werd om onze bezorgdheid via een 'Woord en Beeld'-verhaal (Words & Pictures) van de hulpverleners aan de kinderen mee te geven.

Dit bracht een kanteling in de samenwerking: de ouders durfden brengen dat zij niet altijd eerlijk geweest waren en gaven nu wel mandaat om de kinderen te spreken. Het mooie hierbij is dat zij hun kinderen zelfs positief stimuleerden om in gesprek te gaan met ons. Hierdoor groeide er een positieve samenwerking met het gezin en ook gaf de beleving van de kinderen uiteindelijk de geruststelling omtrent hun veiligheid.

Daarnaast bleek de metacommunicatie met het gezin, in een latere fase van de begeleiding, heel verrijkend! Door de feedbacklussen die we met hen deden, leerden we veel over wat voor het gezin belangrijk is (wat werkt/wat werkt niet), hoe we hen kunnen meenemen in het wegnemen of verminderen van de zorgen, hoe ze hun krachten kunnen aanspreken, inzetten en versterken. Zowel de hulpverleners als de ouders konden zich hierbij kwetsbaar opstellen, konden hun eigen aandeel zien en benoemen en zo ook de dynamiek bespreken die tussen hen speelde.

Toen we hier in het reflecting team op terugkwamen, kwamen we tot het inzicht dat er parallele processen lopende waren ook in de samenwerking tussen ons als hulpverleners. Samen van meet af aan de zorg en krachten in een bepaalde gezinscontext ontdekken, schept verbinding. Samen bekijken wie wat doet, soms samen op huisbezoek gaan, samen info delen, elkaar ontmoeten in kwetsbaarheid: voor ons was dit van onschatbare waarde. Niet doorverwijzen maar samenwerken, ontmoeten, voelen, denken en doen. Het leverde bij onze contextbegeleider het gevoel van een co-begeleiding op.

De inzichten van deze parallele processen bracht ons ertoe om onze kandidatuur in te dienen voor de Vlaamse Gathering van Signs of Safety. We werden ook effectief geselecteerd en werkten met ons reflecting team een mooie presentatie uit. Ook deze samenwerking was zeer verrijkend en creëerde als het ware een next level.

Jammer genoeg werd de Vlaamse Gathering geannuleerd door het ondertussen welgekende coronavirus, maar om de hoek schuilden er blijkbaar ook nog andere kansen.

Onze Vlaamse overheid nam ondertussen de beslissing om de SOfS-methodiek verder te implementeren in het hulpverleningslandschap en schreef een nieuwe module uit specifiek voor SOfS. Doordat zowel vzw Amon als wijzelf via het innovatief project al expertise opgedaan hadden in deze visie en manier van werken, besloten onze directies in Zuid-Oost-Vlaanderen hun netwerk aan te spreken en er samen voor te gaan. Verder innoveren, zoeken en implementeren van SOfS door middel van het indienen van een uitbreidingsaanvraag onder de vorm van een samenwerkingsverband ... We haalden de erkenning binnen en ons innovatief project wordt sedert 1 januari 2021 verder gezet in VONK!

## PROJECT WACHTLIJSTZORG DE VLIER

Nadat 2019 het jaar was van praktijkervaringen opdoen, zouden we in 2020 effectief met wachtlijstzorg aan de slag gaan.

Net zoals overall, kwam ook hier de pandemie haar aandacht opeisen en diende dit project een tijd on hold te worden gezet, maar toch kon er doorheen het jaar een zekere vooruitgang geboekt worden:

We begonnen met eerst en vooral de wachtlijst up to date te zetten. Voor elk gezin op onze wachtlijst brede instap, werd de aanmelder gecontacteerd met de vraag of ze nog steeds behoefte hadden aan contextbegeleiding en wat de meest prangende hulpvraag was.

Hier werd al heel snel duidelijk dat er heel wat gezinnen die lange tijd op de wachtlijst stonden, de vraag niet meer hadden omdat er al andere hulpverlening werd geboden of dat dossiers doorverwezen werden naar het OCJ of de jeugdrechtbank. In de oudere dossiers was het ook een zoektocht om te kijken wie er nog met het dossier bezig was en wie hierin nu contactpersoon was. Vele aanmelders waren ondertussen niet meer werkzaam of de dossiers zaten al op een andere dienst.

Na het 'opkuisen' van de wachtlijst werd deze gehalveerd, wat al een accurater beeld gaf.

Terwijl we de antwoorden afwachten, gingen we reeds aan de slag om ervaringen te beluisteren over wachtlijstbeheer bij andere organisaties, alsook bij een stagiaire die haar bachelorproef hierover gemaakt had. Met onze eigen visie in gedachten en de verzamelde informatie zijn we dan tot een concreet werkplan gekomen wat in een folder gegoten werd.

- Wat hebben wij te bieden?
- Wij willen een luisterend oor bieden.
- Wij gaan vooral coachend te werk, dus nog geen intensieve begeleiding. Dit wil zeggen dat wij samen kijken waar de cliënten op botsen en handvaten geven om hier mee aan de slag te gaan.
- Wij willen vooral een hulpbron/aanspreekingspunt zijn.
- Wij kunnen niet alles oplossen, aanpakken of begeleiden maar willen vooral werken vanuit de eigen krachten.
- Wij zullen steeds open en eerlijk communiceren.
- Wij zijn een gemotiveerd team dat graag met de cliënten al een eerste stap zet tijdens het wachten naar intensievere begeleiding.

Eénmaal de brochure klaar was, hebben we de aanmelders gecontacteerd met de vraag of wachtlijstzorg een optie zou zijn binnen hun gezin op de wachtlijst. En wat niet onbelangrijk was, de vraag of het gezin gemotiveerd genoeg was om hierin mee te gaan. Wanneer dit het geval was, nodigden wij hen uit op een kennismakingsgesprek. Al heel snel stonden er 4 kennismakingsgesprekken gepland, waarvan er dan ook 2 effectief opgestart zijn in wachtlijstzorg.

Bij ons eerste gezin bleek al heel snel dat de problemen zo zwaar geworden waren dat het dossier moest doorgegeven worden aan het crisismeldpunt. Een tweede gezin was een MANO-dossier waar al heel snel bleek dat wachtlijstzorg niet voldoende was. We hebben hieruit dan ook geconcludeerd dat wij aan MANO-dossiers geen wachtlijstzorg kunnen bieden. Bij het derde gezin wilde de moeder niet ingaan op wachtlijstzorg, maar waren wij een steun voor de aanmelder en gingen wij met hen in zee. Dit werd een mooie samenwerking, waar wij toch samen beslist hebben om over te gaan tot het indienen van een M-doc. In het vierde dossier werd er ook overgegaan naar een M-doc.

Tot een echte schrapping van een dossier op de wachtlijst door het bieden van wachtlijstzorg zijn we nog niet gekomen. Toch krijgen we van bij de aanmelders heel wat positieve reacties. Dit project blijkt een meerwaarde en het geeft hen ook meer het gevoel dat ze bij ons iemand op de wachtlijst kunnen plaatsen met al enige hulp inbegrepen. De gezinnen die we tot nu toe begeleid hebben, zijn door ons ook naar de juiste instanties doorgestuurd en zijn ons hier dankbaar voor.

Het is nog een beetje zoeken wat helpt en wat niet helpt binnen wachtlijstzorg. We hebben de ervaring dat het vlotter gaat om dit te installeren in de nieuwe gezinnen die zich aanmelden dan bij diegenen die reeds lange tijd op de wachtlijst staan en waarbij het geloof in de hulpverlening wat verloren is gegaan en/of waarbij de situatie escaleerde.

Ook mogen we stellen dat we ondertussen bij de aanmelders 'naam' krijgen en dat er toch wel mond aan mond reclame is voor onze wachtlijstzorg, wat een positieve vibe geeft.

De goesting is er om hierin verder te groeien en het uit te dragen naar de betrokken teams zodat het samen kan gedragen worden.

Momenteel wordt deze wachtlijstzorg er "bovenop" genomen, zonder extra middelen, wat maakt dat er erg weinig tijd naartoe kan gaan. We overwegen om volgend werkjaar een project in te dienen bij het Agentschap om tijdelijk een aantal modules om te bouwen om deze wachtlijstzorg nog meer te kunnen uitwerken. Het uiteindelijke streefdoel is om de wachtlijst te hebben weggewerkt en bij elke aanmelding - zonder wachtlijst- onmiddellijk aan de slag te kunnen gaan...

# KWALITEITSTHEMA : METEN VAN EFFECT VAN HULPVERLENING

De vooropgestelde planning van 2020 :

- meten uitval bij einde begeleiding
- meten doelrealisatie bij 6-maandelijke evaluatie
- meten netwerkdiagram en veerkrachtanalyse bij 6-maandelijke evaluatie
- uitwerken visie en procedure cliënttevredenheid

We bleven, ook in coronatijden, trouw aan onze methodiek van de netwerkbegeleiding bij het aan de slag gaan in gezinnen.

Streefdoel is dat elke jongere en/of ouder een ruimer netwerk om zich heen krijgt waarop hij/zij kan rekenen (context activeren/verruimen), waardoor onze hulpverlening overbodig kan worden gemaakt. Ook willen we bekomen dat stresserende factoren voldoende kunnen worden weggewerkt en de krachten kunnen toenemen zodat de jongere en/of ouder zelf verder kan (inzetten op veerkracht/veerkracht versterken).

## **Metten uitval bij einde begeleiding**

Om het effect van onze hulpverlening te meten, werd vooropgesteld om de uitval bij begeleidingen in kaart te brengen. Uitval wordt binnen onze organisatie gedefinieerd als een vroegtijdig en onbedoeld stopzetten van de hulpverlening omwille van een negatieve reden, waarbij de verontrusting aanwezig blijft. In 2020 werd alvast telkens de uitval en de reden hiertoe geregistreerd. We merken op dat er in het algemeen weinig begeleidingen dienden te worden beëindigd omwille van uitval; over alle modules heen telden we 5 dossiers met uitval op 45 afgesloten dossiers. Driemaal betrof het een uitval omwille van onveilige situatie voor de jongere(n), tweemaal ging het over het afhaken van de cliënt, het niet meer komen opdagen.

## **Metten doelrealisatie, netwerkdiagram en veerkrachtanalyse bij zesmaandelijke evaluatie**

Daarnaast was onze verslaggeving ons grootste hulpmiddel om de concrete doelrealisatie per begeleiding te meten alsook het activeren/verruimen van het netwerk en het inzetten op/ versterken van de veerkracht. Cijfermatig werd dit niet in kaart gebracht over alle begeleidingen heen, wel werd dit per individuele begeleiding bij elk evaluatiemoment belicht. Bij elke start van een nieuwe begeleiding brengen we het netwerk in kaart evenals de krachten en lasten per gezinslid. Hiermee wordt in de begeleiding actief aan de slag gegaan, in de eerste plaats via het opstellen van doelen en acties die vertrekken vanuit de specifieke intrinsieke motivatie van de cliënt om het pedagogisch symptoom aan te pakken. De netwerkdiagrammen en veerkrachtanalyse zijn een actief instrument om meer bewustwording bij mensen te bereiken en hun probleemoplossende strategieën verder te versterken. Een evaluatiemoment wordt ingepland na 5-6 maand. Op dit moment wordt met het gezin alsook via een intern overlegmoment (MDO) geëvalueerd of en op welke manier de krachten werden ingezet en zijn toegenomen, lasten werden weggewerkt, omgevingssteun werd geactiveerd of uitgebreid,... Dit alles wordt verwerkt in het evolutie- of eindverslag met eventuele bijsturing van de nieuwe doelen en acties.

## **Uitwerken visie en nieuwe procedure cliënttevredenheid**

Dit thema werd in 2020 nog niet uitgewerkt.

## ADMINISTRATIEVE INFORMATIE

Inrichtende macht: **vzw JEUGDZORG**



Vereniging zonder Winstoogmerk, opgericht op 4 december 1988.  
Statuten bekend gemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 25 mei 1989 onder nr. 6324.  
ondernemingsnummer: 439196105.  
maatschappelijke zetel: Weefstraat 30 – 9810 Eke  
e-mail [info@jeugd zorg.be](mailto:info@jeugd zorg.be)  
website [www.jeugd zorg.be](http://www.jeugd zorg.be)  
tel & fax.: 09/282.71.44 - 09/261.55.99

### Afdelingen



Modules: contextbegeleiding, verblijf, TCK, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen

adres Weefstraat 30 – 9810 Eke  
tel 09/282.71.44  
fax 09/261.55.98  
e-mail [liaan@jeugd zorg.be](mailto:liaan@jeugd zorg.be)



Modules: contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering

adres contextbegeleiding Dr. De Moorstraat 58 – 9300 Aalst  
adres dagbegeleiding Dr. De Moorstraat 62 – 9300 Aalst  
tel 053/71.15.77 - 053/79.01.47  
fax 053/77.13.98  
e-mail [de.vlier@jeugd zorg.be](mailto:de.vlier@jeugd zorg.be)