



## **KWALITEITSVERSLAG 2016**

**BUREAU ALTERNATIEVE AFHANDELING  
BRUGGE**

**AFDELING VAN VZW DE PATIO**

## Voorwoord

Sinds de nieuwe subsidiëringsregelgeving in voege ging, is het punten tellen geblazen bij de HCA diensten. Punten tellen in functie van minstens het behoud van ons budget of - in een ideale wereld - in functie van een stijgend budget. In 2016 werd Baab geconfronteerd met een erg relevant verlies aan middelen. Een korte blik op ons budget in 2017 leert ons dat we terug een voltijdse kracht kunnen aanwerven: goed nieuws voor onze organisatie!

Uiteraard overstijgt onze inhoudelijke werking mateloos bovenvermelde telpraktijk... Het blijft onze uitdaging om in verbinding te treden met ons doelpubliek: minderjarige delictplegers, slachtoffers en hun context. Het is onze betrachting authentiek in dialoog te gaan met ons cliënteel, samen met hen hun bezorgdheden, noden en verwachtingen in kaart te brengen en samen tot actie over te gaan, rekening houdende met de capaciteiten en kwetsbaarheden bij onze doelgroep.

Het verbindend in gesprek gaan vind niet enkel plaats tussen begeleider/bemiddelaar en cliënt. Ook in de samenwerking tussen de HCA diensten van West- en Oost-Vlaanderen en GI De Zande is steeds meer verbinding merkbaar. Dit meer verbonden zijn uit zich in een dynamische en constructieve samenwerking, zowel op stuurgroep- als op casusniveau.

Ondertussen wordt er - ten gevolge van het nieuwe mobiliteitsplan in Brugge - meer dan ooit gefietst in Baab. De doelstelling van dit plan - een meer autovrije en dus leefbare stad - staat in de praktijk in spanning met het flexibel werken met ons doelpubliek, waarbij bijvoorbeeld bemiddelaars meermaals per dag huisbezoeken plannen... We ervaren, evalueren,... en trachten zo goed als mogelijk om te gaan met de nieuwe parkeerrichtlijnen in de stad.

Tot slot blijven we uitkijken naar wat het nieuwe decreet jeugdrecht voor gevolg zal hebben voor de werking van de HCA diensten en de gemeenschapsinstellingen. Het politieke debat ging onlangs van start. Het wordt uitkijken naar het voorjaar van 2018...

Bart Sanders  
Februari 2017

|  |    |
|--|----|
| Hoofdstuk 1 Visie op kwaliteit.....            | 5  |
| 1. Wat is kwaliteit.....                       | 5  |
| 2. Uitvoeren van een kwaliteitsbeleid.....     | 6  |
| 2.1 Werken aan 'kwaliteit van zorg' .....      | 6  |
| 2.2 Werken aan kwaliteitszorg .....            | 6  |
| 3. Kwaliteitsstructuur .....                   | 6  |
| 4. Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio..... | 7  |
| 5. Methodiek en instrumenten .....             | 7  |
| 6. Verbeterprojecten.....                      | 9  |
| Hoofdstuk 2 Kerncijfers .....                  | 10 |
| 1. Cijfers team herstelbemiddeling .....       | 10 |
| 1.1 Herstelbemiddeling .....                   | 10 |
| 1.2 Cijfers hergo .....                        | 15 |
| 2. Cijfers alternatieve maatregelen.....       | 16 |
| 2.1 Cijfers leerprojecten .....                | 16 |
| 2.2 Cijfers gemeenschapsdienst.....            | 18 |
| Hoofdstuk 3 Zelfevaluatie .....                | 20 |
| 1. Groeniveau's.....                           | 20 |
| 2. Duiding .....                               | 21 |
| Hoofdstuk 4 Kwaliteitsplanning .....           | 22 |
| 1. Voor alle medewerkers van BAAB.....         | 22 |
| 2. Voor het team herstelbemiddeling .....      | 22 |
| 3. Voor het team alternatieve maatregelen..... | 23 |
| 4. Onderhoud kwaliteitshandboek.....           | 23 |
| Hoofdstuk 6 Andere relevantie informatie ..... | 24 |
| 1. De werking van BAAB .....                   | 24 |
| 1.1 Contactgegevens en teamsamenstelling.....  | 24 |
| 2. Werking baab team .....                     | 24 |
| 3. Samenwerkingsverbanden .....                | 25 |
| 3.1 Samenwerking HCA en GI.....                | 25 |
| 3.2 Co- overleg HCA.....                       | 25 |
| 3.3 Samenwerkingsverband HCA .....             | 26 |
| 4. Algemene cijfers.....                       | 27 |
| 5. Baab on tour en VTO beleid .....            | 27 |
| 6. Teamwerking herstelbemiddeling.....         | 27 |

7. Teamwerking alternatieve maatregelen ..... 28

# Hoofdstuk 1 Visie op kwaliteit

---

## 1. Wat is kwaliteit

Voor een zinvol kwaliteitsdebat lijkt het ons belangrijk te beseffen dat kwaliteit een abstract en relatief begrip is.

Met het eerste bedoelen we dat kwaliteit geen op zich staand gegeven is, maar steeds gekoppeld is aan een product, een zaak of ding. Kwaliteit is een eigenschap van iets. We spreken van de kwaliteit van een auto, koelkast, hulpverlening,...

Ten tweede is het relatief omdat kwaliteit een oordeel van mensen veronderstelt. Aan het begrip kwaliteit worden vanuit verschillende standpunten en op verschillende tijdstippen evenveel betekenissen gegeven. Ieder heeft een eigen beeld, eigen invulling.

**Kwaliteit heeft veel te maken met wat 'goed' en wat 'niet goed' is. Kwaliteit is echter geen absoluut gegeven. We kunnen onze 'kwaliteit' niet voor eens en altijd meten en vastleggen. Over 'de kwaliteit' wordt namelijk een oordeel uitgesproken. Zo'n oordeel komt tot stand op basis van vele en mogelijk heel verschillende elementen.**

Een oordeel over 'de kwaliteit' is daarom:

- afhankelijk van de normen en waarden van de personen die dit oordeel uitspreken en dus een subjectief bepaald begrip;
- afhankelijk van de omstandigheden waarin de oordelaar verkeert en daarmee een situationeel bepaald begrip;
- afhankelijk van de tijd waarin de oordelaar leeft en daarmee in de tijd variërend begrip.

Zo zal vanuit het standpunt van de cliënt kwaliteit het voldoen zijn aan zijn specifieke verwachtingen. In zijn opvatting betekent kwaliteit waarschijnlijk vrijwel hetzelfde als tevredenheid bij de klant of zijn vertegenwoordigers. De hulp- en dienstverleners zullen vooral professionele standaarden, eigen zingeving én arbeidstevredenheid laten doorklinken in hun bepaling van kwalitatieve zorg.

In het welzijnswerk hebben 'professionelen' altijd een belangrijke rol gespeeld in het vastleggen van de vorm en de inhoud van het welzijnsaanbod. Maatschappelijke ontwikkelingen dwingen ons echter om de gebruiker een steeds grotere stem te geven in de formulering van de eisen en de vormgeving van ons aanbod. Kwaliteitszorg biedt ons inziens juist een ideale mogelijkheid en een aantal handvaten om de positie van de cliënten in het kwaliteitsdebat te verbeteren.

Een derde element van de relativiteit van het begrip kwaliteit is dat we kwaliteit steeds moeten zien in relatie tot de ingezette middelen. Het gaat met andere woorden over optimale kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening, nooit de 'absolute' kwaliteit. Kwaliteit kan je maar afmeten t.a.v. de beschikbare middelen. Kwaliteitseisen moeten dan ook steeds 'haalbaar en realiseerbaar' zijn.

## 2. Uitvoeren van een kwaliteitsbeleid

Binnen ons beleid willen we werken rond 'kwaliteit van zorg' en 'kwaliteitszorg'. Beiden zijn in wezen te onderscheiden doch niet te scheiden aspecten van het kwaliteitsbeleid van een welzijnsvoorziening.

### 2.1 Werken aan 'kwaliteit van zorg'

Kwaliteit van zorg omschrijven we als de inhoud van de hulp- en dienstverlening en de werking van de voorziening.

### 2.2 Werken aan kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg kan men omschrijven als de diverse activiteiten binnen de organisatie die maken dat de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening van de werking op een systematische en gestructureerde wijze tot stand komt. Waar zorg om de kwaliteit en het werken aan kwaliteit altijd een zaak is van alle medewerkers in de organisatie, is het introduceren van kwaliteitszorg een taak van specifieke medewerkers in de organisatie. Kwaliteitszorg is een managementinstrument dat wordt toegepast in de organisatie om het kwaliteitsbeleid te realiseren. Hiertoe worden twee belangrijke instrumenten gebruikt: een kwaliteitssysteem en kwaliteitsplanning, die hun neerslag vinden in een kwaliteitshandboek.

## 3. Kwaliteitsstructuur

Binnen De Patio willen we op vlak van kwaliteit zoveel mogelijk iedere medewerker betrekken en/of op de hoogte stellen en de kwaliteitswerkzaamheden zoveel mogelijk binnen de bestaande interne structurele overlegmomenten plannen en afhandelen.

Op niveau van De Patio is de **werkgroep kwaliteit** actief. De werkgroep is samengesteld uit een aantal medewerkers die expertise opbouwden op vlak van kwaliteitszorg. De werkgroep heeft als verantwoordelijkheid om overzicht te bewaren over de werkzaamheden op vlak van kwaliteit op niveau van de afdelingen en om voorstellen te doen om op een efficiënte en haalbare manier de verschillende activiteiten op vlak van kwaliteit te organiseren in De Patio, met voldoende participatie van alle betrokkenen.

Per afdeling van De Patio is een **kwaliteitscoördinator** aangesteld.

Een kwaliteitscoördinator draagt de dagelijkse verantwoordelijkheid voor de kwaliteitsprojecten. Een belangrijke functie van de kwaliteitscoördinator is het linken van de verschillende kwaliteitsprojecten aan elkaar en doorheen gans de organisatie. Bovendien dient hij toe te zien hoe de ideeën inzake kwaliteit en de daartoe te nemen maatregelen verder vertaald worden naar lagere of hogere echelons. Deze kwaliteitscoördinator heeft een belangrijke functie in het sensibiliseren van medewerkers en in het ondersteunen van het management in de uitvoering van het kwaliteitsbeleid.

De kwaliteitscoördinatoren van alle afdelingen van de Patio komen maandelijks samen in de **staf**. Hier zoekt men naar afstemming van het kwaliteitsbeleid op elkaar via intervisie en uitwisselen van ideeën. Vanuit het directieteam worden de werkzaamheden opgevolgd door de **verantwoordelijke kwaliteit**.

## 4. Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio

Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio vertrekt vanuit onze visie op kwaliteit: onze centrale focus is het bieden van kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening. Deze kwaliteit beschouwen we als relatief en afhankelijk van het oordeel van de betrokkenen, in eerste instantie zijn dit gebruikers en de medewerkers van De Patio. Omdat kwaliteit ook afhankelijk is van omstandigheden en tijd willen wij een systeem uitbouwen waarbij we periodiek en bij noodzaak alle aspecten van de hulp- en dienstverlening bekijken.

Aangezien de medewerkers van de organisatie cruciale betrokkenen zijn bij het bieden en beoordelen van kwaliteit willen we binnen De Patio op dit vlak zoveel mogelijk iedere medewerker betrekken bij het werken aan kwaliteit.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker van De Patio om binnen zijn functie bij te dragen aan een kwaliteitsvolle werking.

De leden van het directieteam en de staf willen hierbij uitdrukkelijk een sensibiliserende rol opnemen ten aanzien van de andere medewerkers om het kwaliteitsdenken als meerwaarde voor cliënten, medewerkers en de organisatie uit te dragen.

Dit betekent concreet dat medewerkers vanuit de visie op kwaliteitszorg van De Patio dagelijks werken in de organisatie. Dit impliceert niet alleen het streven naar kwaliteit maar ook oog hebben voor wat beter kan en hoe deze mogelijke verbeteringen kunnen gerealiseerd worden en structureel kunnen verankerd worden in de manier van werken en in de organisatie .

Om te streven naar deze houding van medewerkers ondernemen we systematisch volgende acties in verband met kwaliteit:

- denkoefeningen rond kwaliteitsthema's met de verschillende teams en medewerkersgroepen;
- toegankelijke en bruikbare teksten, onder andere in de kwaliteitshandboeken;
- bieden van houvast bij het werken met de cliënten en in de organisatie, met de kwaliteitsteksten en -procedures als basisinstrumenten;
- inwerkingstrajecten op maat voor elke medewerker, met kwaliteitshandboeken en teksten als essentieel onderdeel hiervan;
- actieve communicatie over de kwaliteitsteksten en over het systematisch onderhoud ervan;
- opstellen van verbeterprojecten vanuit de noden van de werkingen en de medewerkers, met inbreng van de betrokkenen zelf (medewerkers, cliënten, ...).

## 5. Methodiek en instrumenten

Voor het werken aan integrale kwaliteitszorg gaat De Patio uit van het **EFQM-model** (European Foundation for Quality Management). Dit model laat toe een organisatie door te lichten in al haar facetten en na te gaan waar verbeteringen bij prioriteit moeten worden nagestreefd. De systematische en gerichte toetsing van de werking en de resultaten aan het model moet de organisatie ertoe brengen op een professionele, gestructureerde manier betere resultaten voor haar functioneren te bereiken.

Het model brengt kwaliteit in kaart op negen aandachtsgebieden:

Basisvereisten en voorwaarden (input)

1. Leiderschap
2. Beleid en strategie
3. Personeelsbeleid
4. Middelen en samenwerking

Processen:

5. Kernprocessen

Resultaten (output)

6. Tevredenheid van cliënten en verwijzers
7. Tevredenheid van medewerkers
8. Waardering door de maatschappij
9. Performantie van het centrum

Voor de kwaliteitsbepaling op deze aandachtsgebieden gebruiken we een zelfevaluatie-instrument grotendeels gebaseerd op **PROZA**. De eigenheid van het PROZA-model betreft de concrete vertaling van de negen aandachtsgebieden in vele aandachtspunten, toegespitst op de eigenheid van de sector.

Bij PROZA wordt elk aandachtsgebied geordend in 5 ontwikkelingsfasen. Elke fase komt overeen met een (verdere) stap in de kwaliteitsvolle ontwikkeling van de organisatie. Door het inbouwen van een groeipad brengt het PROZA-model ook de tijds- en planningsdimensie expliciet in kaart.

De ontwikkelingsfasen zijn:

fase 1: Kwaliteit is persoonsgebonden, kwaliteit is variabel;

fase 2: Aanzet tot procesdenken, begin van systematiek;

fase 3: Professionalisering, kwaliteit is gewaarborgd;

fase 4: Systematisch vernieuwen, continue verbetering en innovatie;

fase 5: Externe gerichtheid en streven naar perfectie, uitmuntendheid.

De zelfevaluatiemethoden zoals bepaald door PROZA omvatten enerzijds een fasebepaling aan de hand van zelfevaluatiegroepen (samengesteld uit sleutelfiguren) en anderzijds een quickscan van de aandachtsgebieden uitgevoerd door alle medewerkers.

Het methodisch kader van PROZA wordt in De Patio structureel ingebed in de afspraken over het opmaken van verbeteracties en het bepalen van de kwaliteitsplanning.



## 6. Verbeterprojecten

Jaarlijks worden door de werkgroep kwaliteit de gegevens geanalyseerd uit verschillende bronnen:

- de gegevens uit de fasebepaling voor de aandachtsdomeinen via de zelfevaluatie;
- de gegevens uit de jaarlijkse bevragingen (afwisselend quickscan uit PROZA, personeelstevredenheid en bevraging wet op welzijn);
- de noden tot verbetering die mogelijks blijken uit het onderhoud van de clusters;
- de noden tot verbetering die worden vastgesteld en gerapporteerd vanuit de afdelingen.

Op basis van deze gegevens doet de werkgroep een voorstel van prioritair uit werken verbeteringen. Deze synthese met prioriteiten wordt besproken op het directieteam en prioriteiten worden geselecteerd.

Voor elke geselecteerde prioriteit wordt een verbeterproject uitgewerkt, hetzij op niveau van de afdeling, hetzij op niveau van De Patio. Elk project geeft aan op welk aandachtsgebied of -punt van het PROZA-model het verbeterproject betrekking heeft. Het specificeert in SMART-termen (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdig) welke verbeterdoelen worden nagestreefd. Het project bevat bovendien de naam en functie van de verantwoordelijke die zal instaan voor de algemene coördinatie, de opvolging van de streefdata en de rapportering over de voortgang van het verbetertraject. Ook de verwachte tijdsinvestering van alle betrokken uitvoerders, de benodigde financiële en materiële middelen zijn indien nodig begroot. Verder is stapsgewijs aangegeven welke acties zullen worden ondernomen, tegen wanneer en door wie.

Bij elk verbeterproject wordt erop gelet dat de verbetercyclus van Deming, de PDCA-cirkel (Plan Do Check Act) zoveel mogelijk terug te vinden in de opeenvolging van de acties.

## Hoofdstuk 2 Kerncijfers

---

### 1. Cijfers team herstelbemiddeling en hergo

#### 1.1 Herstelbemiddeling

##### a) Aantal dossiers, daders en slachtoffers

In het werkjaar 2016 werden er 231 dossiers aangemeld. Bij deze dossiers zijn er 292 verdachten betrokken en 288 slachtoffers. In vergelijking met het werkjaar 2015 zien we een lichte daling in het aantal dossiers (-4) en betrokken jongeren (-32). Er is een kleine stijging in het aantal slachtoffers (+19).

##### b) Verwijzer

| Verwijzer            | Brugge     | %            |
|----------------------|------------|--------------|
| Parket               | 120        | 41,10        |
| Parket met vordering | 172        | 58,90        |
| Jeugdrechtbank       | 0          | 0            |
| <b>Totaal</b>        | <b>292</b> | <b>100 %</b> |

Deze cijfers zijn gelijkaardig met de doorverwijzing in de loop van de voorbije jaren.

##### c) Leeftijd van de verdachten

Deze tabel toont ons de leeftijd van de verdachten bij de feiten én bij de aanmelding.

| Leeftijd | feiten | %     | aanmelding | %     |
|----------|--------|-------|------------|-------|
| tot 6    | 0      | 0     | 0          | 0     |
| 7 tot 9  | 0      | 0     | 0          | 0     |
| 10       | 2      | 0,68  | 1          | 0,34  |
| 11       | 2      | 0,68  | 1          | 0,34  |
| 12       | 6      | 2,06  | 2          | 0,68  |
| 13       | 24     | 8,22  | 9          | 3,09  |
| 14       | 41     | 14,04 | 28         | 9,59  |
| 15       | 73     | 25    | 54         | 18,49 |
| 16       | 71     | 24,32 | 89         | 30,48 |
| 17       | 73     | 25    | 85         | 29,11 |

|               |     |      |     |      |
|---------------|-----|------|-----|------|
| 18+           | 0   | 0    | 23  | 7,88 |
| <b>Totaal</b> | 292 | 100% | 292 | 100% |

De jongeren die feiten plegen zijn volgens deze gegevens meestal tussen de 14 en de 17 jaar oud (iets meer dan 88%).

De grootste groep jongeren zijn 16 en 17 jaar op het moment van het aanbod van herstelbemiddeling (samen net geen 60%).

d) Aard van de feiten

Deze cijfers komen niet uit Binc maar werden gehaald uit ons eigen registratiesysteem.

| Aard van de feiten                                 | Aantal |
|--|--------|
| Opzettelijke slagen en verwondingen                | 35     |
|  |        |
| Gewone diefstal                                    | 17     |
| Diefstal dmv braak, inklimming of valse sleutels   | 30     |
| Diefstal dmv geweld of bedreiging                  | 13     |
| Gewone fiets- of motodiefstal                      | 8      |
| Diefstal waarbij wapens werden getoond of gebruikt | 1      |
| Winkeldiefstal                                     | 37     |
| Huisdiefstal                                       | 2      |
| Diefstal met inbraak in woningen                   | 5      |
| Diefstal in wagen                                  | 1      |
| Carjacking   | 2      |
|  |        |
| Verkrachting                                       | 7      |
| Aanranding van de eerbaarheid                      | 8      |
| Aanzetten tot ontucht                              | 2      |
| Openbare zedenschennis                             | 1      |
|  |        |
| Bedreigingen                                       | 4      |
| Wederrechtelijke opsluiting                        | 1      |
|  |        |
| Beschadigingen, vernielingen in het algemeen       | 25     |
| Graffiti en beschadiging van onroerend goed        | 2      |
| Grafschennis                                       | 1      |

|   |            |
|---|------------|
|   |            |
| Informatica bedrog  | 1          |
| Misbruik van vertrouwen   | 1          |
| Oplichting  | 1          |
| Valsmunterij  | 3          |
| Verdachte handelingen   | 1          |
|   |            |
| Afpersing   | 11         |
|   |            |
| Schuldig verzuim  | 1          |
| Laster en eerroof   | 3          |
| Aanslag op de persoonlijke levenssfeer  | 1          |
|   |            |
| Opzettelijke brandstichting   | 5          |
|   |            |
| Weerspannigheid t.o.v. de overheid of t.o.v. personen met een openbare hoedanigheid | 4          |
| Slagen t.o.v. personen met een openbare hoedanigheid                                | 1          |
| <b>Totaal</b>   | <b>235</b> |

Dit totaal verschilt van het algemeen cijfer van aanmeldingen en komt omdat er in 4 dossiers een dubbele kwalificatie was.

In 49% van de dossiers gaat het om een diefstal (en gelinkte feiten), dit blijft de grootste groep en ligt in dezelfde lijn als de voorbije jaren. Net zoals de kwalificatie van opzettelijke slagen en verwondingen, een kleine 15%.

e) Geslacht van de verdachten

| Geslacht      | Aantal     | %            |
|---------------|------------|--------------|
| Mannelijk     | 261        | 89,38        |
| Vrouwelijk    | 31         | 10,62        |
| <b>Totaal</b> | <b>292</b> | <b>100 %</b> |

De jongens blijven veruit in de meerderheid en deze vaststelling ligt in dezelfde lijn van voorgaande jaren.

f) Statuut van de slachtoffers

| Statuut             | Aantal     | %            |
|---------------------|------------|--------------|
| Rechtspersoon       | 131        | 33,59        |
| Natuurlijke persoon | 259        | 66,41        |
| <b>Totaal</b>       | <b>390</b> | <b>100 %</b> |

In het jaar 2016 werden er 10% méér rechtspersonen aangeschreven met een aanbod van herstelbemiddeling in vergelijking met 2015.

g) Geslacht van de slachtoffers

| Natuurlijke persoon | Geslacht   | %            |
|---------------------|------------|--------------|
| Mannelijk           | 151        | 58,30        |
| Vrouwelijk          | 108        | 41,70        |
| <b>Totaal</b>       | <b>259</b> | <b>100 %</b> |

De verhouding tussen mannen en vrouwen is bijna identiek in vergelijking vorig jaar.

h) Leeftijd van de slachtoffers ( op het moment van de feiten)

| Natuurlijke Persoon | Leeftijd   | %            |
|---------------------|------------|--------------|
| <18                 | 80         | 30,89        |
| 18-25               | 53         | 20,46        |
| 26-40               | 41         | 15,83        |
| 41-60               | 61         | 23,55        |
| 60-80               | 18         | 6,95         |
| >80                 | 6          | 2,32         |
| <b>Totaal</b>       | <b>259</b> | <b>100 %</b> |

De grootste groep blijven de minderjarige slachtoffers, ook al kent deze groep een daling met meer dan 10% in vergelijking met 2015.

i) Relatie verdachte/slachtoffer

| Relatie met slachtoffer         | Aantal    | %            |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| Geen                            | 28        | 43,08        |
| School/werk                     | 13        | 20           |
| Familie                         | 5         | 7,69         |
| Vrienden/kennissen              | 7         | 10,77        |
| Vaag/van ziens/van horen zeggen | 4         | 6,15         |
| Buren                           | 1         | 1,54         |
| Andere                          | 7         | 10,77        |
| <b>Totaal</b>                   | <b>65</b> | <b>100 %</b> |

De meeste verdachten en slachtoffers zijn onbekenden voor elkaar. Vorig jaar was deze groep nog veruit de grootste met bijna 75% en daar zien we nu een sterke daling in. Meer jongeren (20%) kennen elkaar toch van op school en of werk. Dit was vorig jaar slechts 6% dus hier merken we toch een stijging.

j) Aard van het bemiddelingsproces

Deze kruistabel geeft een overzicht van de dossiers waarin effectief werd bemiddeld doorheen 2016 en de dossiers die tevens ook werden afgesloten in 2016. Deze dossiers kunnen dus reeds aangemeld (en opgestart) zijn in de loop van de voorgaande jaren.

| Resultaat bemiddeling              | Aantal    | Direct   | Indirect  | Ontmoeting | Blanco   |
|------------------------------------|-----------|----------|-----------|------------|----------|
| Dader haakt af                     | 5         | 0        | 3         | 0          |          |
| Slachtoffer haakt af               | 1         | 0        | 1         | 0          |          |
| Beide partijen haken af            | 1         | 0        | 1         | 0          |          |
| Bemiddelaar stopt                  | 0         | 0        | 0         | 0          |          |
| Beëindigd met akkoord              | 51        | 7        | 40        | 3          |          |
| Beëindigd met gedeeltelijk akkoord | 0         | 0        | 0         | 0          |          |
| Beëindigd zonder akkoord           | 7         | 0        | 6         | 0          |          |
| <b>Totaal</b>                      | <b>65</b> | <b>7</b> | <b>51</b> | <b>3</b>   | <b>5</b> |

Een ontmoeting houdt in dat de partijen elkaar hebben ontmoet na de gebeurde feiten en los van de herstelbemiddeling. Dat maakt het grote verschil met een directe bemiddeling waar de bemiddelaar wel bij aanwezig is.

In bijna 78,5% van de opgestarte bemiddelingen werd er een overeenkomst bereikt. Een mooie stijging van 20% in vergelijking met vorig jaar (het aantal opgestarte dossier kende wel een daling, als we de natuurlijke cijfers bekijken).

#### k) Uitvoering van de overeenkomst

88% van de overeenkomsten werden reeds uitgevoerd in de loop van 2016. Er werd 1 dossier (van de 51) slechts gedeeltelijk uitgevoerd en in 1 dossier werd niets uitgevoerd van de overeenkomst.

De andere 8% is momenteel nog in uitvoering wat kan inhouden dat de partijen hebben gekozen voor een afbetalingsplan dat nog lopende is.

#### l) Wijze van vergoeding

Deze tabel maakt een onderscheid in de wijze van vergoeding

|                  | Aantal    | %            |
|------------------|-----------|--------------|
| Betaald werk     | 1         | 4            |
| Vereffeningfonds | 10        | 40           |
| Zakgeld          | 6         | 24           |
| Spaargeld        | 2         | 8            |
| Ouders           | 5         | 20           |
| Onbekend         | 1         | 4            |
| <b>Totaal</b>    | <b>25</b> | <b>100 %</b> |

In 76% van de financiële regelingen hebben de jongeren zelf hun verantwoordelijkheid genomen om hun slachtoffer te vergoeden. In 20% van de dossiers komen de ouders tussen wat het financiële betreft.

### 1.2 Cijfers hergo

In 2016 werd er 1 hergo aangemeld. Aangezien deze pas eind 2016 werd aangemeld kunnen we geen verder cijfermateriaal weergeven.

## 2. Cijfers alternatieve maatregelen

### 2.1 Cijfers leerprojecten

#### a) Actieve dossiers in 2016

|                     | Afgesloten | Lopend    | Totaal    |
|---------------------|------------|-----------|-----------|
| Aangemeld vóór 2016 | 12         | 1         | 13        |
| Aangemeld in 2016   | 18         | 14        | 32        |
| <b>Totaal</b>       | <b>30</b>  | <b>15</b> | <b>45</b> |

Er werden in totaal 32 leerprojecten aangemeld in 2016. Dit is een daling ten opzichte van 2015 waarin er 45 leerprojecten werden opgelegd.

Opvallend is dat er geen enkel leerproject in combinatie met een gemeenschapsdienst werd opgelegd in 2016.

#### b) Type leerprojecten (van de aangemelde dossiers in 2016)

|                       | In groep | Individueel |
|-----------------------|----------|-------------|
| Sova-training 20 uur  | 0        | 26          |
| Sova- training 40 uur | 0        | 6           |
| Rots en watertraining | 0        | 0           |
| <b>Totaal</b>         | <b>0</b> | <b>32</b>   |

Er werden in 2016 geen Rots en Water-trainingen gegeven, dit omdat er omwille van praktische omstandigheden geen groep kon samengesteld worden.

#### c) Verwijzingsmodaliteit (van de aangemelde dossiers in 2016)

|                       | Aantal    | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Beschikking           | 23        | 71,9%       |
| Vonnis                | 8         | 25%         |
| Na hergo              | 0         | 0%          |
| Na geschreven project | 0         | 0%          |
| Andere (kantschrift)  | 1         | 3,1%        |
| <b>Totaal</b>         | <b>32</b> | <b>100%</b> |

We zien weinig verschil in de verwijzingsmodaliteit ten opzichte van vorige jaren. De leerprojecten worden voor het overgrote deel bij beschikking opgelegd (in de voorlopige fase).



d) Geslacht van de dader (van de aangemelde dossiers in 2016)

|               | Aantal    |
|---------------|-----------|
| Mannelijk     | 31        |
| Vrouwelijk    | 1         |
| <b>Totaal</b> | <b>32</b> |

Zoals alle jaren vormen de jongens de overgrote meerderheid in de leerprojecten.

e) Resultaten van de afgesloten dossiers in 2016

|                        | Aantal    | %           |
|------------------------|-----------|-------------|
| Volledig doorlopen     | 23        | 76,6%       |
| Vroegtijdig afgebroken | 6         | 20%         |
| Niet gestart           | 1         | 3,3%        |
| <b>Totaal</b>          | <b>30</b> | <b>100%</b> |

We behouden de goede resultaten van 2014 en 2015 inzake aantal leerprojecten die volledig doorlopen zijn (76.6% tegenover 76,2 % in 2015 en 77% in 2014).

f) Termijn ( van de volledig doorlopen dossiers in 2016)

| Termijn (van datum aanmelding tot datum versturen eindverslag) | Aantal    |
|--|-----------|
| Tussen 3 en 4 maanden  | 6         |
| Tussen 4 en 5 maanden  | 10        |
| Tussen 5 en 6 maanden  | 3         |
| Tussen 6 en 7 maanden  | 1         |
| Tussen 7 en 8 maanden  | 1         |
| Tussen 11 en 12 maanden  | 2         |
| <b>Totaal</b>  | <b>23</b> |

In 2016 werden 19 van de 23 leerprojecten binnen de 6 maanden afgerond, dit komt neer op 82,6%. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar (70%). De 2 dossiers die tussen de 11 en 12 maanden duurden hebben beiden enkele maanden op wacht gestaan wegens plaatsing van de jongere in een gemeenschapsinstelling kort na de opstart van het leerproject.

## 2.2 Cijfers gemeenschapsdienst

### a) Actieve dossiers in 2016

|                     | Afgesloten | Lopend   | Totaal    |
|---------------------|------------|----------|-----------|
| Aangemeld vóór 2016 | 4          | 0        | 4         |
| Aangemeld in 2016   | 8          | 8        | 16        |
| <b>Totaal</b>       | <b>12</b>  | <b>8</b> | <b>20</b> |

Er werden 16 gemeenschapsdiensten aangemeld in 2016. Dit is 1 meer dan in 2015. Opvallend is dat er geen enkele gemeenschapsdienst in combinatie met een leerproject werd opgelegd in 2016.

### b) Opgelegd aantal uur ( van de aangemelde dossiers in 2016)

|                | Aantal    | %           |
|----------------|-----------|-------------|
| Minder dan 30u | 1         | 6.3%        |
| 30u            | 9         | 56.3%       |
| 35u            | 1         | 6.3%        |
| 40u            | 2         | 12.3%       |
| Meer dan 40u   | 3         | 19%         |
| <b>Totaal</b>  | <b>16</b> | <b>100%</b> |

Zoals in de voorbijgaande jaren bestaat het merendeel (56.3%) van het aantal gemeenschapsdiensten uit 30 uren.

### c) Verwijzingsmodaliteit ( van de aangemelde dossiers in 2016)

|                       | Aantal    | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Beschikking           | 5         | 31.3%       |
| Vonnis                | 7         | 44%         |
| Na hergo              | 0         | 0%          |
| Na geschreven project | 0         | 0%          |
| Andere (kantschrift)  | 4         | 25%         |
| <b>Totaal</b>         | <b>16</b> | <b>100%</b> |

In 2015 merkten we dat de gemeenschapsdienst voornamelijk d.m.v. een kantschrift werd opgelegd (46.7%). In 2016 is dit opnieuw zoals de voorgaande jaren vooral bij vonnis (44%). Dit staat traditioneel tegenover de leerprojecten die het merendeel bij beschikking worden opgelegd.

d) Geslacht van de dader ( van de aangemelde dossiers in 2016)

|               | Aantal    |
|---------------|-----------|
| Mannelijk     | 15        |
| Vrouwelijk    | 1         |
| <b>Totaal</b> | <b>16</b> |

Zoals alle jaren vormen de jongens ook bij de gemeenschapdiensten de overgrote meerderheid.

e) Resultaten ( van de afgesloten dossiers in 2016)

| Status                 | Aantal    | %           |
|------------------------|-----------|-------------|
| Volledig doorlopen     | 9         | 75%         |
| Vroegtijdig afgebroken | 3         | 25%         |
| Niet gestart           | 0         | 0%          |
| <b>Totaal</b>          | <b>12</b> | <b>100%</b> |

In 2016 zien we een daling in het resultaat ten opzichte van 2015 (75% volledig doorlopen tegenover 89% volledig doorlopen in 2015).

f) Termijn ( van de volledig doorlopen dossiers in 2016)

| Termijn (van datum aanmelding tot datum versturen eindverslag) | Aantal   |
|--|----------|
| Tussen 2 en 3 maanden  | 3        |
| Tussen 3 en 4 maanden  | 2        |
| Tussen 4 en 5 maanden  | 2        |
| Tussen 5 en 6 maanden  | 2        |
| <b>Totaal</b>  | <b>9</b> |

We zien dat in 2016 alle gemeenschapdiensten die volledig doorlopen werden, binnen de 6 maanden afgerond werden.

## Hoofdstuk 3 Zelfevaluatie

### 1. Groeniveau's

| Zelfevaluatie   | 2015      | 2016       | 2017      | 2018       |           |            |           |            |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Kwaliteitszorg  | prestatie | Groeniveau | prestatie | Groeniveau | prestatie | Groeniveau | prestatie | Groeniveau |
| Organisatie en visie  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Betrokkenheid   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Methodieken en instrumenten   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Verbetertraject   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Opm : De scores zijn in 2015 gemaakt door de staf. In 2016 zijn deze resultaten bevestigd door inspectie  |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Kernprocessen   |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Onthaal van de gebruiker  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Doelstellingen en handelingsplan  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Afsluiting en nazorg  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Pedagogisch profiel   | 3         |            | 3         |            |           |            |           |            |
| Dossier-beheer  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Opm : De scores zijn in 2015 gemaakt door de verschillende afdelingen. Op basis daarvan zijn in 2015 acties gebeurd ivf de nazorg en ped. Profiel. Wat de effecten daarvan zijn op de groeniveaus willen we in 2017 bevragen. |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Gebruikersresultaten  |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Klachten-behandeling  | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Gebruikers-tevredenheid   | 3         | 4          | 3         | 4          |           |            |           |            |
| Effect van de hulpverlening   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Deze resultaten zijn in 2015 gemaakt op basis van de afd. en in 2016 bevestigd door inspectie.  |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Medewerkersresultaten   |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Personeels-tevredenheid   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Indicatoren en kengetallen  | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Deze resultaten zijn in 2015 gemaakt door de leden van het personeelsoverleg.   |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Samenlevingsresultaten  |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Waardering strategische partners  | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |
| Maatschappelijke opdrachten / tendensen   | 2         | 3          | 2         | 3          |           |            |           |            |

## 2. Duiding

De zelfevaluatie werd op verschillende niveaus afgenomen eind 2014 en in 2015:

- kwaliteitszorg: de staf van vzw De Patio;
- kernprocessen en gebruikersresultaten: alle medewerkers van BAAB;
- medewerkersresultaten: personeelsoverleg van vzw De Patio;
- samenlevingsresultaten: directieteam van vzw De Patio.

In 2016 kregen we inspectie. De cijfers van de zelfevaluatie werden bevestigd of aangepast.

Hieronder een overzicht van de verbeteracties die ondernomen werden:

- de folders van de verschillende werkvormen werden in 2015 inhoudelijk en vormelijk aangepast. Ze werden gedrukt in december 2015;
- de personeelstevredenheid in BAAB wordt sedert 2015 aangepakt door de kwaliteitsstuurgroep, dit loopt in 2017 verder;
- gebruikerstevredenheid: voor elke werkvorm werd een nieuwe tevredenheidsmeting opgemaakt, de procedure werd aangepast en sedert 1 september 2016 worden de nieuwe metingen gebruikt. We willen deze begin 2018 evalueren;
- coaching en functioneringsgesprekken: In 2016 werd een nieuwe algemene procedure geschreven op Patio-niveau. Deze werd 'gepersonaliseerd' voor en door BAAB. Doel is dat in 2017 de nieuwe procedures worden toegepast in BAAB.

Team herstelbemiddeling:

- in 2016 nam het h-team hun casusbespreking onder de loep. Dit wordt in 2017 vervolgd.

Team alternatieve maatregelen:

- in 2016 heeft het a-team het gastcollege, die jaarlijks aan de UGent gegeven wordt, op punt gezet.

## Hoofdstuk 4 Kwaliteitsplanning

---

### 1. Voor alle medewerkers van BAAB

Tevredenheid gebruikers: in het voorjaar van 2017 worden de resultaten van 2016 besproken. Indien nodig worden hier verbeteracties aan gekoppeld. Gezien de nieuwe metingen in gebruik zijn sedert 1 september 2016, plannen we om de nieuwe bevraging een vol kalenderjaar te gebruiken eer we deze evalueren. Een evaluatie wordt voorzien begin 2018.

Tevredenheid personeel: de resultaten van de bevraging wet op welzijn zal in een baab-team worden besproken. Deze bevraging gaat over De Patio. Omdat we een goed zicht willen krijgen op de tevredenheid in en over BAAB zullen we een teamdag organiseren waarop we willen inventariseren wat goed loopt en behouden moet blijven en op wat de veranderwensen zijn. We willen deze veranderwensen omzetten in concrete actieplannen.

Coaching en functioneringsgesprekken: Bart en Nikola zullen de opleiding ‘oplossingsgericht coachen’ volgen die georganiseerd wordt door en voor De Patio vzw. In 2017 zullen alle medewerkers van BAAB een functioneringsgesprek hebben volgens de nieuwe procedure die in 2016 geschreven werd.

Mobiliteitsplan: anticiperend op het mobiliteitsplan van de stad Brugge, heeft De Patio een nota rond mobiliteit opgesteld. De voorgestelde richtlijnen zullen een impact hebben op het woon-werkverkeer voor de medewerkers van BAAB en op de dienstverplaatsingen, dus ook op het cliëntwerk. In juni 2017 wordt de nota geëvalueerd.

Omgaan met de onregelmatige instroom van dossiers: we willen in 2017 uitzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat iedereen (ongeveer) altijd evenveel werk heeft. Er is een vacature voor een voltijdse medewerker. Deze persoon willen we zowel in het team alternatieve maatregelen als in het team herstelbemiddeling laten werken. Daarnaast is Robbie zich aan het inwerken in het team alternatieve maatregelen zodat hij ook daar kan bijspringen indien nodig. Nikola heeft in het verleden een tijdje herstelbemiddeling gedaan en kan op zijn beurt inspringen in het team herstelbemiddeling.

### 2. Voor het team herstelbemiddeling

Casusbespreking: dit verbetertraject liep vorig jaar reeds en wordt in 2017 vervolgd.

Vertalen van de brieven en overeenkomsten: om de gebruikers beter te bereiken en te informeren willen de herstelbemiddelaars deze formulieren vertalen in het Frans en het Engels.

Doorverwijzen bij aanvragen om buitengerechtelijk te bemiddelen: om dit juist te kunnen doen wil het team herstelbemiddeling afspraken maken met Arktos en Blink.

### 3. Voor het team alternatieve maatregelen

Casusbespreking: in 2016 werd al een kleine aanzet gegeven door op een teamvergadering te experimenteren met andere methodieken om een casus te bespreken. Dit wordt in 2017 concreter aangepakt door concreet op te lijsten wat de teamleden belangrijk vinden bij een casusbespreking en hoe dit kan aangepakt worden.

Handelingsplan: in 2017 wordt een procedure geschreven voor de opmaak van het handelingsplan. Vooraleer hier aan te beginnen zal nagedacht worden over de voorwaarden en de inhoud van de leerprojecten.

Eindverslagen leerprojecten: verder werkend na de procedure van het handelingsplan willen we de eindverslagen aanpassen zowel qua vorm als inhoud.

### 4. Onderhoud kwaliteitshandboek

Volgende procedures worden in 2017 aangepakt:

- 3.2.1. procedure voor het opmaken van het handelingsplan AM: deze procedure moet geschreven worden;
- 3.3.1. procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker - AM: updaten;
- 3.3.2. procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker - HsBM en hergo: updaten;
- 3.5.1. procedure toegankelijkheid gebruikersgegevens: aanvullen op basis van overleg met de sociale dienst;
- 4.1.1. procedure voor klachtenbehandeling gebruikers: wordt op niveau van De Patio aangepakt. Deze wordt dan geïntegreerd in ons kwaliteitshandboek.

Daarnaast blijft het een uitdaging om het kwaliteitshandboek heel toegankelijk en gebruiksvriendelijk te houden/te maken.

## Hoofdstuk 6 Andere relevante informatie

---

### 1. De werking van BAAB

#### 1.1 Contactgegevens en teamsamenstelling

Bureau Alternatieve Afhandeling Brugge (Baab), afdeling van vzw De Patio  
Duinenabdijstraat 13  
8000 Brugge  
Tel.: 050/34.31.44  
Fax : 050/49.06.60  
Email: baab@depatiovzw.be  
Website: [www.depatiovzw.be](http://www.depatiovzw.be)

Het personeelsbestand van Baab op 1 januari 2017 ziet er als volgt uit:

| Functie                    | Naam                 | Contract |
|----------------------------|----------------------|----------|
| Afdelingsdirecteur         | Bart Sanders         | 80%      |
| Administratie en logistiek | Hilde Craeye         | 50%      |
|                            | Nancy Meulebrouck    | 40%      |
|                            | Geert Vanhee         | 10%      |
|                            | Inne Demeyer         | 13%      |
| H team                     | Saskia Maelbrancke   | 80%      |
|                            | Daphné Bouckaert     | 80%      |
|                            | Nancy Meulebrouck    | 40%      |
|                            | Mieke Dhooge         | 80%      |
|                            | Robbie De Wispelaere | 100%     |
|                            | Bart Sanders         | 20%      |
| A team                     | Nikola Bril          | 100%     |
|                            | Renilde Leeuwerck    | 60%      |
|                            | Julie Derynck        | 80%      |

### 2. Werking baab team

Tijdens de 11 bijeenkomsten van het Baab team in 2017 werd het volgende gerealiseerd:

- het vernieuwde huishoudelijk reglement werd besproken en goedgekeurd;



- de jaarplanning en het vormingsplan voor 2016 werden besproken en goedgekeurd;
- we goten de nieuwe inzichten uit de vorming rond competentie management in een nieuwe procedure begeleiding van medewerkers;
- we bespraken - in grote lijnen - de inhoud uit de werkgroepen van het decreet jeugdrecht, met speciale aandacht voor het parketniveau (diversie versus hersteltraject);
- relevante info uit Patio overleggen (de beleidsgroep, de staf, het personeelsoverleg, de werkgroep leeftijdsgebonden personeelsbeleid) werd teruggekoppeld en besproken;
- we vierden in juni 15 jaar Baab en legden onze verwijzers in de watten door middel van een heerlijke BBQ;
- we organiseerden samen met Exit een teamdag, waarbij we elkaar inhoudelijk beter leerden kennen en planden om elkaar verder te leren kennen op casusniveau in 2017;
- we organiseerden in april een Baab tweedaagse met volgende inhoud: hoe kunnen we in de toekomst flexibeler omgaan met de kwetsbare HCA instroom en welke acties ondernemen we hieromtrent. We organiseerden een themabespreking met een contextbegeleider inzake mof en contextversterkend werken en brachten elkaars talenten in kaart;
- we volgden de praktijk van samenwerken tussen GI en HCA West- en Oost-Vlaanderen op de zoek en maakten plannen omtrent de toekomstige samenwerking;
- we bekeken - in grote lijnen - hoe ons registratieprogramma BINC er in de nabije toekomst zal uitzien.

In 2017 gaan we de volgende uitdagingen aan:

- we gaan verder aan de slag met de in kaart gebrachte talenten van elke medewerker;
- we willen het Exit team nog beter leren kennen door middel van intervisie en casusbespreking;
- we onderzoeken hoe het structureel overleg in Baab beter kan aansluiten op het meer flexibel omgaan met de kwetsbare instroom;
- we willen meer zicht krijgen op de samenwerking tussen de relevante HCA-diensten en GI Mol en De Grubbe via expertisedeling tussen medewerkers;
- we maken praktische afspraken in het omgaan met het nieuwe mobiliteitsplan in de stad Brugge.

### 3. Samenwerkingsverbanden

#### 3.1 Samenwerking HCA en GI

De structurele en inhoudelijke samenwerking tussen de HCA diensten van West- en Oost-Vlaanderen en GI De Zande werd in 2016 gecontinueerd op een intenser niveau. Van november 2015 tot einde 2016 vonden 14 slachtoffergerichte leergroepen (Slachtoffer In-Zicht) plaats (12 in Wingene en 2 in Ruisselede) met in totaal 70 deelnemers. Gemiddeld namen 5 jongeren deel per leergroep en 59% van de jongeren volgden de leergroep tot het einde.

Naast de praktijk van Slachtoffer In-Zicht blijven HCA en GI de samenwerking in reguliere dossiers verder optimaliseren. Bij het onthaal in GI krijgt elke jongere een infoblaadje inzake het HCA aanbod en een folder van de leergroep. Bij een concrete vraag van een jongere, kan hier een verkennend gesprek uit voortvloeien.

Daarnaast worden - in functie van de bekendmaking van het aanbod bemiddeling en hergo - door HCA op geregelde tijdstippen infomomenten georganiseerd, waarbij geïnteresseerde jongeren hierop kunnen aansluiten. In 2016 volgden 20 jongeren een infomoment. Dit leidde tot 3 concrete aanvragen voor bemiddeling (waarbij de relevante HCA dienst - op vraag van de jongere - een mandaat vraagt aan het bevoegde jeugdparquet of de jeugdrechter).

Tot slot merken we dat - door middel van de constructieve samenwerking tussen HCA en GI - er meer sprake is van gelijktijdige HCA en GI trajecten:

- lopende dossiers bemiddeling en hergo worden - in combinatie met verblijf in GI - steeds verder gezet;
- reeds 5 jongeren combineerden het werken voor het Vereffeningfonds met verblijf in GI (waarvan voor 4 jongeren de tewerkstelling werd opgestart/uitgevoerd);
- 7 jongeren combineerden hun verblijf in GI met het volgen van een leerproject (waarvan voor 4 jongeren het leerproject werd opgestart/uitgevoerd);
- 10 jongeren combineerden hun verblijf in GI met het uitvoeren van een gemeenschapsdienst (waarvan voor 5 jongeren die gemeenschapsdienst werd opgestart/uitgevoerd).

In 2017:

- staan 8 leergroepen gepland in Wingene en 4 in Ruiselede;
- wordt het geven van leergroepen in Beernem (meisjes) verder verkend;
- worden 5 infomomenten voorzien in Ruiselede/Wingene (informerend rond het aanbod van bemiddeling of hergo);
- wordt verder verkend welke andere HCA inhoud nog relevant is tijdens het verblijf in GI.

### **3.2 Co-overleg HCA**

Op het co-overleg HCA werd in 2016 vooral gefocust op:

- de inhoudelijke opvolging en bespreking van de werkgroepen rond het nieuwe decreet jeugdrecht;
- de bespreking van het nieuwe erkenningsbesluit inzake de HCA diensten in overleg met het agentschap.

### **3.3 Samenwerkingsverband HCA**

Zowel in juni als in november 2016 werd inhoudelijk overlegd met onze relevante partners in crime: jeugdrechters, jeugdparquet, sociale dienst en advocatuur. Volgende inhoud kwam aan bod:

- voorstelling jaarverslag 2015 met focus op de inhoudelijke werking;
- terugkoppeling - in grote lijnen - van het inhoudelijk debat rond het nieuwe decreet jeugdrecht;

- de toekomst van Baab inzake personeelsbestand en inhoudelijke werking;
- voorstelling van de slachtoffergerichte leergroepen in GI De Zande.

#### 4. Algemene cijfers

In 2016 werden in totaal 348 jongeren en 288 slachtoffers aangemeld bij Baab. Het betreft 292 jongeren en 288 slachtoffers die geïnformeerd werden over het aanbod van bemiddeling, 26 jongeren die een leerproject van 20 uren kregen opgelegd, 6 jongeren die een leerproject van 40 uren kregen opgelegd, 16 jongeren die een gemeenschapsdienst kregen opgelegd, 1 jongere ten aanzien van wie hergo werd aangeboden en 7 jongeren die - verwijzend naar de afspraken in de convenant - Slachtoffer In-Zicht volgden in GI De Zande.

#### 5. Baab on tour en VTO beleid

Ook dit jaar gaf Baab een gastcollege aan studenten criminologie van de Ugent en volgden een aantal klassen uit het Brugse humaniora een gastcollege bij ons in huis.

Ook in 2017 volgden de Baab medewerkers tal van vormingen of opleidingen: generaties op de werkvloer, circulair vragen stellen, supervisie, competentie management en coaching, radicalisering, de rechtspositie van dader en slachtoffer, werken met paarden, safety flow chart, netwerk versterkend werken, actieve deelname aan de trefdag van Moderator,...

#### 6. Teamwerking herstelbemiddeling

Omwille van besparingen bestond het H-team begin januari 2016 nog uit een team van 6 collega's. Mieke, Antje, Daphné, Saskia, Nancy en Robbie trokken er opnieuw met volle moed tegenaan. Halverwege 2016 verliet collega Antje het H-team om zich te storten op een nieuw avontuur. Door het afscheid van Antje kwam er wel ruimte vrij om collega Robbie een contract van onbepaalde duur aan te bieden.

Ook in 2016 heeft het H-team niet stilgezeten. Een terugblik op alle inhoudelijke verwezenlijkingen van 2016.

De tevredenheidsmeting werd inhoudelijk bijgewerkt en zal opnieuw geëvalueerd worden in de loop van 2017.

Het stagetraject van stagiaire Hanne van Meirvenne werd afgerond op basis van het nieuwe inwerkingstraject voor stagiairs.

Het inlezen van de dossiers op het parket gebeurt voortaan op digitale wijze.

Het proces van intervisie tijdens teamvergaderingen werd verder onder de loep genomen tijdens een teamdag. Er kwamen enkele concrete verbeteracties uit deze oefening waardoor de intervisiekwaliteit zo goed mogelijk gegarandeerd werd. Dhr Kris Mullens structureerde de oefening en hielp ons bij het concretiseren van onze intenties. Op diezelfde teamdag werd er ook stilgestaan en van gedachten gewisseld over het thema 'context' en welke rol de context van een jongere heeft/krijgt tijdens een bemiddeling.

Er vonden opnieuw twee supervisies plaats, gemodereerd door dhr. Hans De Baene. De supervisies lieten ons stilstaan bij evenwichten in het team in functie van nieuwe mensen en mensen die vertrokken zijn.

Het project van de leergroepen op basis van de samenwerking met de gemeenschapsinstellingen groeide uit tot het project 'Slachtoffer inZicht'. Naast Robbie en Antje engageerde ook Daphné zich vanuit het H-team als vormingswerker binnen het project.

Het aantal infosessies in het kader van sensibilisering met scholengroep De Maricolen verdubbelde. Er gingen 6 infosessies door in plaats van 3.

De folders voor bemiddeling en Hergo werden in een nieuw jasje gestoken.

In 2017 staat het o.a. het volgende gepland qua inhoud:

- het optimaliseren van de intervisiemomenten op het H team;
- buitengerechtelijk bemiddelen: overleg plegen met relevante actoren in functie van gericht doorverwijzen;
- het zoeken naar methodieken om de context meer in beeld te brengen/te bespreken tijdens de intervisies;
- het organiseren van gezamenlijke intervisiemomenten met de bemiddelaars van Moderator.

## 7. Teamwerking alternatieve maatregelen

2016 was op personeelsvlak een bewogen jaar. Op 1 januari waren we met 4 personen. In april kwam Julie terug uit bevallingsverlof, toen waren we met 5. Begin mei kon Christophe aan de slag bij Estas, we waren terug met 4. In november heeft Hanneke ons verlaten, ook om bij Estas aan de slag te gaan. Gezien ze beiden met een tijdelijk contract bij ons werkten, zonder zicht op verlenging, was voor hen de keuze snel gemaakt. Gelukkig was Robbie van het H team gemotiveerd om het geven van leerprojecten te leren kennen en kwam hij ons team halftijds versterken.

Niettegenstaande de vele veranderingen hebben we toch heel wat kunnen doen in het voorbije jaar. Hieronder een olijsting van de belangrijkste realisaties.

We hebben drie supervisies georganiseerd voor de medewerkers van De Patio die onze opleiding 'geven van sociale vaardigheidstraining' hebben gevolgd.

We planden een nieuwe opleiding voor De Patio maar wegens de drukte hebben deze moeten uitstellen naar 2017.

Julie bleef trouw de vergaderingen van het overleg werkstraffen volgen.

We kwamen nog 1 maal samen met de collega's uit Kortrijk en Ieper. Op dit laatste overleg hebben we besloten om niet meer samen te komen. Wat aanvankelijk de bedoeling was om ervaringen en methodieken uit te wisselen en te ontwikkelen, vonden we nu voorbijgestreefd.

In het voorbije jaar werd hard gewerkt om de leergroepen slachtoffer in zicht vorm te geven, met de collega's van de HCA-diensten van West- en Oost-Vlaanderen. Julie, Robbie en Christophe hebben hier heel wat tijd en energie ingestoken.

Het jaarlijkse gastcollege aan de UGent hebben we aangepast. Dit resulteerde in een les waarbij interactie van de studenten verwacht werd.

We fristen de theorie op over de voorbijgangersrelatie uit het oplossingsgericht werken.

Er werd in meerdere teamvergaderingen gewerkt aan de nieuwe functieprofielen.

Ook in verschillende stappen werden nieuwe tevredenheidsmetingen gemaakt.

In 2016 startte reeds het proces om onze casusbesprekingen anders aan te pakken. In 2017 willen we hier concrete stappen in zetten.

In een teamvergadering stonden we stil bij 'verhalen'. Hoe kunnen we ze gebruiken in de leerprojecten en wat kan de meerwaarde zijn?

Het opmaken van een procedure van het handelingsplan werd reeds in 2016 gepland maar uitgesteld naar 2017.

Verder plannen we het volgende voor het komende jaar:

- geven van de opleiding 'geven van sociale vaardigheidstraining' voor begeleiders van De Patio vzw;
- 3 supervisies organiseren voor de begeleiders van De Patio vzw die opleiding gevolgd hebben;
- herwerken van het handelingsplan voor de leerprojecten 20u, inhoudelijk en vormelijk;
- (her)formuleren van de doelstellingen van de leerprojecten 20u;
- herwerken van de eindverslagen van de gemeenschapsdiensten en de leerprojecten, zowel inhoudelijk als vormelijk;
- uitzoeken hoe we onze intervisies kunnen verbeteren.