



## **Inhoudstafel**

1. Redactie en vormgeving .....	1
2. Voorwoord .....	1
3. Kwaliteitsbeleid .....	2
4. Jeugdzorg De Patio.....	3
5. OOC 't Laar .....	6
6. HCA BAAB .....	9
7. Vormingsbeleid .....	10
8. Intervisies .....	12
9. Stafoverleg.....	13
10. Personeelswerking .....	14
11. Administratief team .....	14
12. Directiecomité .....	15
13. Raad van Bestuur .....	16
14. Website en communicatie .....	17
15. HerKern .....	18

### **1. Redactie en vormgeving**

Met dank aan Bart Sanders, Renilde Leeuwerck, Daniël Joseph, Toine Perneel, Hans Paredis, Els Bruynooghe, Sébastien Vernieuwe, Trees De Groot, Vanessa Hoste, Veronique Vergucht, Koen Van de Voorde.

### **2. Voorwoord**

Hans Paredis

Het is boeiend werken in een bruisende organisatie. Het 'samen' schrijven aan dit jaarverslag deed ons verbaasd kijken naar wat allemaal 'opborrelde' in De Patio.

Om van alle bruisende belletjes te komen tot een goed smakend product, waren en zijn twee elementen cruciaal.

Eerste element is de rol van het competentie management in het personeelsbeleid van De Patio. Bij het concreet uitwerken hiervan, voelden we hoe dicht dit aansloot bij onze kijk op en werken met onze doelgroep: ook daar staan werken met competenties en aan persoonlijke ontwikkeling centraal.

Binnen De Patio kwamen we met het personeel tot zes kerncompetenties, waar elk personeelslid voor staat en wil toepassen in zijn werk:

- Integriteit
- Verantwoordelijkheidszin
- Openheid
- Samenwerken
- Leervermogen
- Cliënt- en klantgerichtheid

Tweede element is de beleidsgroep van De Patio. Deze is samengesteld uit medewerkers uit de verschillende functies van De Patio (Raad van Bestuur, directie, staf, begeleider, ...), uit de verschillende afdelingen en met verschillende expertise.

De beleidsgroep stelt tegen eind 2016 een ontwerptekst op over het strategisch beleid van De Patio voor de komende vijf jaar. Dit omvat het actualiseren van de missie en het formuleren van strategische doelen over hoe we de missie kunnen realiseren. Hierbij houdt de beleidsgroep rekening met de verschillende managementdomeinen:

- Leiderschap
- Algemeen beleid
- Personeelsbeleid
- Middelen en samenwerking
- Kernprocessen van de hulp- en dienstverlening
- Gebruikersresultaten
- Medewerkersresultaten
- Samenlevingsresultaten
- Performantie van de organisatie

Daarnaast formuleert de beleidsgroep ook operationele doelstellingen op kortere termijn die richtinggevend zijn voor de beleidskeuzes in het kader van het strategisch beleid. Om het in mensentaal te zeggen: de beleidsgroep doet een voorstel over hoe we willen dat De Patio er uit ziet over 5 jaar.

We hebben dus ambitie. Ambitie om De Patio nog verder kwaliteitsvol uit te bouwen.

Maar we willen ook vertellen wat we al gedaan hebben. De volgende hoofdstukken van het jaarverslag willen hiervan een staalkaart presenteren. We willen hierbij in het bijzonder en wat meer uitgebreid ons nieuw project HerKern voorstellen.

### **3. Kwaliteitsbeleid**

Mieke Lampaert

Dat we op vlak van kwaliteitszorg, visie, betrokkenheid, ... goed bezig zijn, is in 2015 bevestigd door Zorginspectie.

Zij kwamen in juni om de afdeling Jeugdzorg (formely known as EMK) te inspecteren op volgende thema's: kwaliteitszorg (organisatie en visie, betrokkenheid, methodieken en instrumenten, verbetertrajecten), gebruikerstevredenheid en ook het thema grensoverschrijdend gedrag (GOG), meer bepaald seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG) kwamen aan bod.

Op basis van onze zelfevaluatie en de aantoonbaarheid daarvan, plus aanvullende gesprekken met leidinggevenden en medewerkers, hebben we over de hele lijn een positieve evaluatie gekregen. Op sommige vlakken scoorde inspectie ons zelf hoger dan wij onszelf scoorden.

In 2016 staat diezelfde inspectie voor 't Laar op het programma. Dat zal ongetwijfeld minstens even goed zijn.

Voor onderhoud stond de cluster 'organisatie' dit jaar op het programma en het werd een groot onderhoud. Het nieuwe kwaliteitsdecreet en de evolutie die we in De Patio meemaken heeft ervoor gezorgd dat heel wat dingen (op)nieuw moesten worden geschreven. Zaken zoals het organogram, interne overlegmomenten, ... zijn grondig veranderd de laatste jaren en zijn nu opnieuw aangepast.

Een visie op leiderschap, infrastructuur, ... was nog niet besproken en uitgeschreven op Pationiveau. Het werd dus een jaar van teksten schrijven, debatteren hierover, aanpassen, voorstellen aan alle medewerkers en dan een definitief plaatsje geven in ons overkoepelend kwaliteitshandboek. Een boeiend en leerrijk proces!

Dit jaar staan de procedures en afspraken uit de cluster 'kernprocessen' op het programma. Dit zal vooral op niveau van de verschillende afdelingen moeten gebeuren.

Hoe we de verbetertrajecten die we voor 2015 planden tot een goed einde gebracht hebben en wat we van die zaken in 2016 nog gaan aanpakken, vind je verder in dit verslag. We kunnen alvast zeggen dat er op vlak van competentie management, communicatie en strategisch beleid heel wat stappen vooruit zijn gezet.

In 2016 gaan we hier zeker mee verder. De zeer goede resultaten van de personeelstevredenheid, die we begin 2016 bevestigd hebben, geven aan dat deze verbetertrajecten bij het personeel effect hebben en geapprecieerd worden. De werkgroep kwaliteit wil vanuit die resultaten het verder implementeren van competentie management als centraal verbeterproject voorstellen, met eerste focus op het afsprakenkader over aanwervingsgesprekken, evaluatiegesprekken en functioneringsgesprekken.

#### 4. Jeugdzorg De Patio

Hans Paredis

Jeugdzorg De Patio omvat de werking van de afdelingen De Kerseboom, Cruushove, De Kleine Dennen, 't Groot Herberge en De Schoor. Het is de nieuwe omschrijving van alle modules die tot einde 2014 vervat waren in het Experimenteel Modulair Kader (EMK).

Ook de afdeling HerKern werkt in nauwe samenwerking met Jeugdzorg De Patio

##### Realisaties op cliëntniveau in 2015

Voor 2015 halen we volgende bezettingscijfers:

	2013	2014	2015
Verblijf en kamertraining	93%	104%	96%
Dagbegeleiding	90%	89%	64%
Contextbegeleiding breedsporig*	94%	100%	103%
Contextbegeleiding laagintensief*			90%
Begeleid zelfstandig wonen	97%	102%	100%

\* tot 2015 was er geen onderscheid tussen contextbegeleiding breedsporig en laagintensief

Het gemiddelde bezettingscijfer over alle modules heen was 94%. Dit gemiddelde ligt wat lager dan in 2014 en dit komt hoofdzakelijk doordat de bezetting van de dagbegeleiding in de afdeling De Schoor anders berekend wordt dan de voorgaande jaren. Bij dagbegeleiding worden de effectieve dagen aanwezigheid van een jongere als indicator voor de bezetting geteld. Een jongere die minder regelmatig aanwezig is, maar waar toch veel begeleidingstijd aan besteed wordt, telt op die manier minder mee bij het berekenen van de bezettingscijfers.

Niettemin realiseerden we in 2015 over het algemeen opnieuw zeer hoge bezettingscijfers, ondanks een soms moeizame instroom. De instroom verliep wel iets vlotter dan in 2014, zowel die via de Toegangspoort als die via rechtstreeks toegankelijke wegen. Dit is deels onze eigen verdienste omdat we poogden om sneller te anticiperen op vrijkomende plaatsen.

In 2015 werd er 51 keer een schakeling naar een andere module of afdeling aangevraagd. Dit is heel wat meer dan de 27 aanvragen in 2014. Deze grote stijging komt doordat er heel wat schakelvragen specifiek gingen naar ondersteunende begeleiding door het project HerKern: 19 van de 51. Via een ondersteunend traject van HerKern konden 16 van deze jongeren de draad in de reguliere begeleiding weer verder opnemen. Bij de overige 3 was de jongere niet of onvoldoende gemotiveerd om naar HerKern te gaan.

Van de overige 32 schakelingen waren er 8 time-outs (10 in 2014, 3 in 2013) en 24 definitieve schakelingen (17 in 2014, 15 in 2013).

De time-outs konden behalve één alle 9 doorgaan. Voor de time-outs is er geschakeld van verblijf naar verblijf (in een andere afdeling) voor een periode van 3 tot maximum 14 dagen.

Van de 24 definitieve schakelingen zijn er 12 kunnen doorgaan, 3 schakelingen waren eind 2015 nog hangende. Bij de overige 5 verviel de vraag omdat de situatie van de jongere veranderde. Ook in 2015 stelden we vast dat er definitieve schakelingen tussen alle afdelingen gebeurden, zowel naar meer als naar minder intensieve modules. Via een grondige bespreking van de cliënttrajecten in het regieoverleg én met de betrokkenen (jongere, ouders, eventueel verwijzer), proberen we te waarborgen dat de schakelingen bepaald worden door de vraag van de jongere en zijn context en dat deze maximaal ingezet worden op maat van elke jongere.

De interne schakelingen zorgen niet alleen voor een meer gepast hulpverleningsaanbod voor de jongere, maar ook de doorstroom wordt verhoogd. In verhouding tot het totaal aantal begeleidingen kunnen we sinds de start van het modulair werken, elk jaar een groot aantal nieuwe jongeren helpen (zie tabel).

	Totaal aantal begeleide jongeren	Aantal externe opnames	Percentage nieuwe externe opnames / jaar
2013	159	58	36%
2014	161	57	35%
2015	164	60	37%

De instroom is verspreid over de verschillende modules.

Verblijf en kamertraining	14
Dagbegeleiding	13
Contextbegeleiding breedsporig en laagintensief	18
Begeleid zelfstandig wonen	15

#### Realisaties op organisatieniveau in 2015

In 2015 merkten we dat de realisaties uit 2013 en 2014 de werking van Jeugdzorg De Patio een stevig fundament en een mooie ruwbouw bezorgden. In 2015 konden we daardoor vooral investeren in de 'inrichting van het huis'.

We bouwden wel nog één kamer bij: HerKern startte begin 2015 en we zorgden onmiddellijk dat deze nieuwe kamer goed aansloot bij de rest van het huis. Met resultaat: heel wat jongeren uit de

verschillende afdelingen konden vlot doorstromen naar HerKern om via hun module terug wat energie te krijgen om hun leven aan te pakken.

De omslag van de modules contextbegeleiding en dagbegeleiding naar rechtstreeks toegankelijk (net als de werking HerKern) werd goed voorbereid en uitgewerkt. Concreet zorgden we voor:

- Afstemming van beheer van wachtlijsten, wijze van aanmelden, intake, ... tussen de afdelingen Contextbegeleiding De Kerseboom, De Schoor en HerKern.
- Informeren van de brede welzijnssector over onze rechtstreeks toegankelijke modules en de wijze van aanmelden en samenwerken.
- Afstemmen van de instroom in het rechtstreeks en het niet-rechtstreeks toegankelijk aanbod.

In 2015 ging de werkgroep 'Verontrusting en maatschappelijke noodzaak' door. We voelden immers de noodzaak om meer houvast te krijgen over deze begrippen en meer handvatten om hierover weloverwogen keuzes te maken en te communiceren naar gezinnen en verwijzers. Begeleiders uit de verschillende afdelingen dachten hier samen over na en ontwikkelden de Safety flowchart. De flowchart is een synthese van theoretische inzichten (uit het Oplossingsgericht werken) en praktijkervaring van de begeleiders. Er werd mee geëxperimenteerd in 2015 en de eerste ervaringen zijn dat het wérkt. We zijn dan ook van plan deze Safety flowchart ook extern te promoten als een nuttig instrument (zie verder bij vorming).

Verder ondernamen we nog volgende acties:

- Op basis van de lijst van modules die kunnen gecombineerd worden, maakten we afspraken over de positie van het OOOO 't Laar (op vlak van ondersteuning via diagnose en op vlak van doorverwijzing)
- We herbekeken de visie op en de afspraken over afsluiten en nazorg en kwamen tot een aangepaste verbeterde procedure
- We evalueerden de rol van Interne Regie op Cliëntniveau (IRC) en Interne Regie op Organisatieniveau (IRO) en stuurden bij waar nodig.
- We evalueerden samen met vzw Binnenstad de samenwerkingsafspraken en kwamen tot een verfijning ervan.

#### Wat zijn de perspectieven voor 2016?

Voor 2016 staan geen grote verbeteracties gepland. Wel willen we een eerste evaluatie doen van de basisafspraken en basisdocumenten in Jeugdzorg De Patio. Dit valt samen met de onderhoudsbeurt van de procedures 'kernprocessen' van het kwaliteitsbeleid.

## 5. OOC 't Laar

Toine Perneel

### Cijfers:

In 2015 startten we een tussenkomst voor 39 jongens en hun context.

Om helemaal juist te zijn gaat het om 35 individuen (eenzelfde jongen doorliep in het begin van 2015 een residentiële oriëntatieperiode en werd in het najaar via het crisisnetwerk in 't Laar heropgenomen; eenzelfde jongen verbleef tweemaal in het crisisbed van 't Laar (met een tussenperiode van een maand); eenzelfde jongen werd tweemaal in het crisisbed opgenomen én doorliep een oriëntatieperiode).

Sinds 2015 nemen we een rol op binnen het crisisnetwerk en reserveren we één bed voor een jongere die dringend een tijdelijk onderdak behoeft ('verzekerd aanbod'). Elf keer werd ingetekend op dit aanbod, door 9 verschillende jongens; in principe kan een jongere 7 dagen gebruik maken van dit crisisbed, eventueel verlengbaar met eenzelfde periode.

De termen 'ambulant' en 'residentieel' verwijzen respectievelijk naar de modules 'diagnostiek' en 'diagnostiek + verblijf'.

Oriëntatie omvat een begeleiding van 60 dagen. Vanaf dag 61 spreken we van observatie.

Het blijft eenzelfde trend: de ons toegemeten periode van 60 dagen blijft relatief kort om een gefundeerd advies uit te werken; de 60 dagen worden vaak overschreden (i.c. 15/26). Een 'verlenging' van onze tussenkomst gebeurt in verschillende dossiers om inhoudelijke redenen en heeft vaak te maken met het inschakelen van externe deskundigen (kinder- en jeugdpsychiater, Exit, De Sleutel,...). Maar een 'verlenging' is niet zelden een niet kunnen/durven afronden ook al werd een advies geformuleerd en besproken met betrokkenen. In deze dossiers behelst het haast een ethisch dilemma: als geen vervolghulpverlening kan worden geïnstalleerd dan is het soms welhaast onverantwoord om de tussenkomst van 't Laar af te sluiten ... het is telkens weer het maken van een moeilijke afweging. Kan je een jongere opnieuw toevertrouwen aan zijn gezinscontext zonder enige vorm van ondersteuning in de wetenschap dat de kans zeer groot is dat men in ernstige moeilijkheden verzeild geraakt? En wat met de jongere die nergens terecht kan, niet in een eigen netwerk en niet in een residentiële hulpverleningsvorm omwille van de lange wachtlijsten (en het wordt helemaal moeilijk als die jongen dan ook nog eens geen priorlabel krijgt voor residentiële hulp...). Stoppen we of houden we nog even vast en bieden we verder ondersteuning tot anderen het van ons kunnen overnemen (op die manier is er ook meer kans dat wat moeizaam werd opgebouwd niet meteen weer teniet wordt gedaan) ... maar dan blijven hulpvragers op onze wachtlijst nog langer in de kou staan.... Wij zijn alvast het idee genegen om jongeren vanuit een OOC een priorlabel mee te geven voor vervolghulpverlening; op die manier zal de uitstroom gevoelig vlotter kunnen verlopen.

Ook het voorbije jaar werd weinig beroep gedaan op de ambulante werkvorm (diagnostiek zonder verblijf). Verwijzers blijven doorgaans een tijdelijke opname als noodzakelijk oordelen (het samenleven als gezin staat niet zelden dermate onder hoogspanning dat een uithuisplaatsing aangewezen is; deze geeft niet alleen de hoognodige rust en zuurstof, maar betekent vaak ook een hefboom naar verandering). In vier dossiers werd in overleg met betrokkenen na een residentiële periode een ambulante periode ingeschakeld; op die manier kon een duidelijker beeld verworven worden betreffende de draagkracht van elkeen en de stevigheid van soms embryonale/aarzelende veranderingen.

Enkele belangrijke punten uit 2015:

### **Nieuwe afdelingsdirecteur**

Sinds september heeft 't Laar een nieuwe afdelingsdirecteur. Toine Perneel volgt Hans De Vliegheer op die na 34 jaar dienst op pensioen gaat. Deze 'wende' werd samen met alle medewerkers van het centrum voorbereid, door de verwachtingen van de medewerkers af te toetsen en door een duidelijk competentieprofiel op te stellen.

Dit betreft immers een grote verandering in een relatief kleine afdeling; het gaat om een functie die onmiddellijk impact heeft op de dagelijkse werking. Het blijft absoluut de betrachting om de werking in samenspraak te laten gebeuren en optimaal in te zetten op teamgestuurde beslissingen en keuzes. Een beleidskeuze die in het huis evident is en gedragen wordt. Niettemin betekent dit voor de ploeg van 't Laar een aanpassing en een stijlverandering. Het is een periode van aftasten zowel voor de medewerkers als voor de nieuwe afdelingsdirecteur. Er is een eerste evaluatie voorzien na 6 maanden.

### **Nood aan uitbreiding van personele inzet**

In 2015 was het nogmaals duidelijk dat de caseload voor het huidige personeelsbestand veel te hoog was. Ook de collega's uit de staf zijn meer dan ooit vragende partij om extra ondersteuning in hun takenpakket. Ook dit jaar werden collega's door de werkdruk uitgebrand, opgesoupeerd, oververmoeid,... een structurele ingreep dringt zich op. Het portefeuillesysteem leent zich om hier heel consciëntieus mee om te springen. De Raad van Bestuur van De Patio werd dan ook gevraagd om de begroting goed te keuren met de mogelijkheid om in het voorjaar van 2016 binnen de portefeuille hoger in te zetten op de personeelspost.

### **Protocol Handelingsgerichte diagnostiek**

Het wetenschappelijk denkkader aangereikt door de overheid en academisch onderbouwd zal zijn weg dienen te vinden in de werking van 't Laar. Het betreft een model om op systematische, gestructureerde wijze multidisciplinair tot adviezen, indicatiestelling te komen. Centraal hierbij staat de concrete vertaling van de aanmelding op niveau van de verschillende betrokkenen en het werken met hypothesen die voortdurend getoetst worden. Drie grote denkkaders zijn hierin betrokken : het ecologisch model (risico's en krachten op verschillende niveaus worden in kaart gebracht), het universele noden model (er wordt van uitgegaan dat elke mens drie fundamentele noden heeft : autonomie, competentie en verbondenheid) en tenslotte het model omtrent de cognitieve schema's (frustratie van de voorgaande noden op de verschillende niveaus leidt tot maladaptieve cognitieve schema's die het gedrag en de emoties in de menselijke interacties aansturen). Implementatie gebeurt in een eerste fase door middel van een vormingstraject. Deze vormingen worden gepland begin 2016, daarna zullen we plannen hoe we dit protocol effectief kunnen integreren in de werking.

### **Instroom**

We stellen vast dat veel jongeren bij ons starten nadat ze een prior kregen. Dit betekent dat jongeren waarbij diagnostiek heel dringend is omwille van ernstige feiten of verontrustende thuissituaties, sneller hulp krijgen. Anderzijds komen hierdoor tal van jongens op een toch wel heel lange wachtlijst terecht. Er komen ook aanmeldingen vanuit de bredere instroom (CAW en CLB). Vaak stellen we vast dat je heel dicht bij de grijze zone terechtkomt van MANO. Er wordt dan ook in onze richting gekeken wanneer er voor de jongere een A- of M-doc moet worden ingevuld.



## **Uitstroom**

Is vaak niet evident. Het is een gegeven dat er momenteel (of beter reeds lange tijd) grote wachtlijsten zijn voor de vervolghulp na verblijf in het OOC. Jongeren krijgen tijdens de eindbespreking een advies mee gebaseerd op een handelingsgerichte diagnostiek, maar vinden vaak niet onmiddellijk of aansluitend de juiste hulpverlening. Begeleidingshuizen, TCK's, woonvormen in het VAPH zitten vol en hebben lange wachtlijsten. Zonder een prior kom je nog heel moeilijk of heel traag binnen. In overleg met de toegangspoort van IJH wordt de mogelijkheid aangeboden tot snellere doorstroom voor de jongeren na diagnostiek van een OOC en na goedkeuring door de priorcommissie.

## **Crisisopvang**

Sinds mei 2015 werken we samen met het crisisnetwerk binnen de Integrale jeugdhulp voor kortdurende opvang van jongens in een crisissituatie. Eén bed werd uit onze capaciteit verblijfsmodule vrijgehouden onder de noemer 'verzekerd aanbod'. We ervaren een goede wederzijdse communicatie. Dit neemt niet weg dat deze crisisopvang niet steeds evident is. Het vergt van medewerkers een grote flexibiliteit. Agenda's dienen te worden omgegooid, er dient rekening gehouden te worden met eventuele dubbele bezetting qua personeel. Er moet vaak op korte tijd heel wat praktisch geregeld worden (zorgen dat jongere over zijn materiaal beschikt, medicatie dient gehaald te worden, een treinregeling voor schoolgaan dient in orde gebracht te worden, ouders, familieleden of mensen uit de kennissenkring bieden zich hier aan met vragen of soms nog in het heetst van de strijd). Het is zelden dat een jongere enkel een brood, bed en bad service krijgt, bijna steeds is er een begeleidingsaspect aan verbonden. Ook voor de jongeren in de groep brengt dit nog maar eens een wijziging van de leefgroep met zich mee. Het is belangrijk dat dit op gezette tijdstippen blijft geëvalueerd worden en dat ook voldoende personele middelen hiertoe vrijgemaakt worden.

## **6. Bureau Alternatieve Afhandeling Brugge (BAAB)**

Bart Sanders

### De nieuwe subsidiëring en haar gevolgen

Het gezamenlijk traject tussen de diensten voor Herstelgerichte en Constructieve Afhandeling (waaronder BAAB), de koepels en het Agentschap inzake de nieuwe HCA-subsidiëring leidde tot een nieuwe wegging van de herstelgerichte en constructieve werkvormen (leerprojecten, gemeenschapsdienst, herstelbemiddeling en herstelgericht groepsoverleg). Deze wegging sluit beter aan op de realiteit. Echter, het enten van de nieuwe subsidiëring op de aanmeldingen van 2014 was voor BAAB geen goed nieuws en betekende een verlies van een derde van onze subsidies. Paniek was er echter nooit, met dank aan de collega's voor hun integer omgaan met dit nieuws. Grote bezorgdheid was er wel, uiteraard ...

Gelukkig stond onze Raad van Bestuur een overbruggingskrediet toe voor 2016 en kregen we vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn de kans om de reeds opgestarte samenwerking met Gemeenschapsinstelling De Zande verder te zetten in projectvorm.

### Evaluatie innovatieve projecten

Eind augustus werden beide innovatieve projecten afgerond. Binnen onze eigen vzw werden begeleiders van andere afdelingen opgeleid in het competentiemodel. Na de opleiding verzorgden we coaching in functie van het toepassen van dit model in het begeleidingswerk. Tevens voorzien we drie supervisiemomenten per jaar om de toepassing van het competentiemodel in de praktijk levendig te houden.

Het andere innovatieve project had als doel de samenwerking tussen de HCA-diensten van West-Vlaanderen en Gemeenschapsinstelling De Zande uit te bouwen. We organiseerden infomomenten om elkaars werking beter te leren kennen, we optimaliseerden de samenwerking en communicatie tussen HCA en De Zande en werkten een experiment uit rond slachtoffergerichte leergroepen.

### Verderzetting van de samenwerking met De Zande: de slachtoffergerichte leergroepen

Vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn kregen we de kans het experiment rond slachtoffergerichte leergroepen binnen het innovatieve project te continueren van 15 oktober 2015 tot 31 december 2016. Dit gebeurt in samenwerking met dezelfde partners als binnen het innovatieve project. Doel van het project is het voorbereiden, uitwerken en vooral het geven van slachtoffergerichte leergroepen in Gemeenschapsinstelling De Zande (in eerste instantie in Wingene, mogelijks uit te breiden naar Beernem en Ruiselede). Eind 2016 zal het project in al zijn facetten geëvalueerd worden, volgens de gemaakte afspraken in de overeenkomst.

### Teamwerking

Uiteraard blijven we ook structureel aandacht besteden aan het op peil houden en verbeteren van onze werking binnen onze kernopdracht. Zowel het team Alternatieve Maatregelen als het team Herstelbemiddeling gingen in 2015 aan de slag met een externe deskundige. Het team Alternatieve Maatregelen deed dit in functie van het optimaliseren van de inhoudelijke werking en het team Herstelbemiddeling in functie van het beter zicht krijgen op de manier waarop medewerkers als persoon naar hun jobinhoud kijken.

Op het niveau van de organisatie werd een permanent structureel overleg geïmplementeerd tussen afdelingsdirecteur, vervangend afdelingsdirecteur en de beleidsondersteuner in functie van de inhoudelijke voorbereiding en aansturing van de personeelsvergadering van BAAB.

Tevens werd de minimum en maximum samenstelling van beide sub-teams vastgelegd als leidraad voor toekomstige personeelswijzigingen in beide teams (in concreto de verhouding tussen het aantal medewerkers per team en hun arbeidscontract).

### Aanmeldingen

In 2015 werden in totaal 384 jongeren én 355 benadeelden doorverwezen naar onze dienst. Aan 324 jongeren (en 355 benadeelden) werd herstelbemiddeling aangeboden. 44 jongeren kregen een leerproject van 20 uren opgelegd. 1 jongere kreeg een leerproject van 40 uren opgelegd. Aan 15 jongeren werd een gemeenschapsdienst opgelegd. In vergelijking met 2014 werden 57 jongeren meer doorverwezen.

### Besluitend

Rustige jaren zonder veel verandering blijken een illusie. Het blijft telkens een uitdaging dynamisch en integer om te gaan met het zich wijzigende jeugdlandschap, zowel inhoudelijk als financieel. Ondertussen zijn de debatten in het kader van het te ontwikkelen decreet jeugdrecht ten aanzien van minderjarige delictplegers volop aan de gang. Het nieuwe decreet zal – indien de timing gerespecteerd wordt – in voege treden in 2018: op naar gescheiden en toch weer verbonden trajecten voor MOF (Als Misdrijf Omschreven Feiten) en VOS (Verontrustende OpvoedingsSituaties)

## **7. Vormingsbeleid**

Vanessa Hoste en Mieke Lampaert

In 2015 is de trend om op vlak van vorming afdelingsoverstijgend te gaan werken verdergezet. Dit gebeurde niet alleen in het aanbieden van vorming voor alle medewerkers. Meer en meer hebben verschillende afdelingen ook een item uitgewerkt en delen ze deze kennis op een vormingsmoment met alle medewerkers van De Patio om op die manier ook bij hen het vuur aan te wakkeren.

Op het vlak van het Oplossingsgericht Werken waren daar al stappen in gezet. Ook dit jaar is er opnieuw een in-house training geweest waarin de basis van het oplossingsgerichte intern werd doorgegeven. Met Eric Sulkers en Sébastien Vernieuwe van De Schoor hadden we een mooi duo dat verder werkte op basis van het Oplossingsgericht Werken en een in-house vorming gaf rond 'Samenwerken aan veiligheid'

De veranderingen in de sector, waarbij bepaalde vormen in de hulpverlening rechtstreeks toegankelijk zijn en waarbij de rol van consulenten sterk gewijzigd is, zorgden ervoor dat we handvatten nodig hadden om in begeleidingen situaties te kunnen inschatten.

Op basis van de vorming 'Samenwerken aan veiligheid' is op niveau van De Patio een werkgroep samengesteld die een Safety flowchart heeft ontwikkeld: een instrument dat begeleiders concrete handvatten geeft om met signalen van verontrusting en maatschappelijke noodzaak om te gaan en om de juiste interventies te doen.

Dat brengt ons naadloos naar een nieuw aspect op het vlak van vorming. We willen de kennis en methodieken die we in De Patio ontwikkeld hebben en gebruiken niet enkel voor onszelf houden. We willen deze kennis doorgeven aan, delen met collega-voorzieningen. We deden dit al door regelmatig

een artikel over een methodiek of veranderingsproces in het tijdschrift 'Agora' te schrijven. Die artikels kun je vanaf nu ook terugvinden op onze website.

In 2016 willen we nu ook een vormingsmoment geven over de Safety flowchart voor de volledige sector van de jeugdhulp.

Intern willen we opnieuw met Eric Sulkers de vorming rond 'Samenwerken aan veiligheid' verderzetten met een verdieping over 'Geweldloos verzet'.

Naast het Oplossingsgericht Werken waren er ook in-house trainingen met externen rond EHBO. Het drugoverlegplatform van de stad Brugge kwam een vorming geven. Die vorming kent ook in 2016 een vervolg. Vanuit De Kerseboom komt een vormingsmoment rond hun KOPP-box (Kinderen van Ouders met Psychische Problemen) en BAAB deelde graag zijn kennis omtrent SOVA (sociale vaardigheidstraining) met verschillende andere afdelingen.

De afdelingsoverstijgende intervisiegroepen 'Oplossingsgericht werken' en 'SOVA' kenden eveneens een vervolg in 2015. Doel van deze groepen blijft de implementatie van deze methodieken te bewerkstelligen. Meer hierover lees je verder in dit jaarverslag.

Ook de werkgroep Mediatrain kwam verder samen in 2015 om te leren van elkaar over het omgaan met de nieuwe media.

In 2015 was er ook ons eerste lunchdebat. Onder de inspirerende titel: 'Hoe omgaan met klachten om de begeleiding niet te versmachten?' hebben een 30-tal medewerkers van gedachten gewisseld over de klachtenprocedure, wanneer is iets een klacht?, ...

In 2016 willen we de positieve ervaring met een lunchdebat zeker al één keer herhalen met als thema 'privacy en beroepsgeheim', met specifieke aandacht voor de uitwisseling van info met scholen en Centra voor Leerlingenbegeleiding.

Logistieke medewerkers van de verschillende afdelingen participeerden samen aan een vorming HACCP (de standaarden in verband met voedselveiligheid).

In 2015 hebben de twee vertrouwenspersonen vanuit De Patio een 5-daagse vorming gevolgd om duidelijkheid te krijgen over hun taak en hoe ze deze het best kunnen uitvoeren binnen het juiste wettelijke kader.

Tenslotte werd na het uittekenen van de kerncompetenties en de competentieprofielen voor de specifieke functies aan de directeurs, hoofdbegeleiders en coördinatoren van de verschillende afdelingen een gezamenlijke vorming aangeboden inzake competentie management. Ook hierover meer verder in dit verslag.

In 2016 willen we nog meer inzetten op het uitwisselen van methodieken tussen de afdelingen. We leggen ook alle kennis omtrent begeleidingsondersteunend werken met paarden samen en zien wat we daar verder op niveau van De Patio mee kunnen doen.

We kunnen natuurlijk ook niet naast de actualiteit kijken. Meer en meer sippelen andere culturen de hulpverlening binnen. Vanuit 't Laar kregen we in 2015 dan ook de mogelijkheid om een vorming met OTA (ondersteuningsteam allochtonen) mee te volgen. Dit zal in 2016 zeker een vervolg krijgen.

Voorts weerhielden we ook enkele andere concrete thema's vanuit het inventariseren van de gezamenlijke vormingsbehoeftes voor 2016. De concretisering van het mogelijke vormingsaanbod is verder onderwerp van het stafoverleg van De Patio waarvan vorming een vast agendapunt is. Verder mee te nemen zijn: omgaan met jongeren voor het logistieke team, werken met de duplomethodiek, werken met Excel, implementatie HACCP (standaarden voor voedselveiligheid) voor begeleiders en creatieve methodieken.

Ook in 2016 zullen twee afdelingen opnieuw hun deuren openen om zich voor te stellen aan (nieuwe) medewerkers van de andere afdelingen. In 2016 staan De Schoor en 't Laar op de agenda.

Tot slot zijn de verschillende afdelingen de idee van wissellere genegen, in concreto ook op microniveau door bijvoorbeeld medewerkers een teamoverleg te laten bijwonen in een andere afdeling.

## **8. Intervisies**

### Intervisie Oplossingsgericht Werken

Sébastien Vernieuwe

In 2015 kwam de Intervisiegroep Oplossingsgericht Werken 5 maal samen en telde in totaal 48 deelnames uit alle afdelingen van De Patio.

Opnieuw werkten we rond een mix van casusbespreking, informatieverstrekking en vorming.

Er vond in mei een tweedaagse in-house opleiding Introductie 'Samenwerken aan veiligheid' plaats met Eric Sulkers en Sébastien Vernieuwe voor meer dan 20 personen.

Het gebruik van de technieken 'samenwerken aan veiligheid' (drie kolommen) kwamen ook aan bod in de intervisies.

Geïnspireerd door 'Samenwerken aan veiligheid' en Oplossingsgericht Werken ontwikkelde de werkgroep Maatschappelijke Noodzaak bovendien een instrument: de 'Safety Flowchart'. Ook dit instrument werd binnen de intervisiegroep getest en van feedback voorzien.

En in oktober werd voor de derde keer een tweedaagse introductie 'Oplossingsgericht Werken' gegeven waar 16 collega's op inschreven, waardoor het potentieel aantal deelnemers aan de intervisiegroep opnieuw aanzienlijk is gestegen.

De verdere verspreiding van het Oplossingsgericht Werken binnen De Patio resulteert ook in de implementatie van verschillende technieken, een algemene basishouding in verschillende afdelingen en soms specifieke ondersteunings- en vormingsvragen op teamniveau.

### SOVA-intervisie De Patio

Renilde Leeuwerck

De intervisiegroep sociale vaardigheidstraining was al enkele jaren actief in De Patio. Naar aanleiding van de vormen die in 2014 en 2015 werden gegeven door de medewerkers van het team Alternatieve Maatregelen van BAAB aan begeleiders van De Patio werd beslist om over te gaan naar een supervisie. De medewerkers van het team alternatieve maatregelen zullen de organisatie en de inhoudelijke invulling op zich nemen.

Er werd afgesproken dat dit 3 maal per jaar zal georganiseerd worden voor begeleiders die de opleiding hebben gevolgd.

De doelstellingen van de supervisie zijn:

- De begeleiders van De Patio coachen bij het geven van sociale vaardigheidstraining aan hun cliënten volgens het competentiemodel en bij het toepassen van de methodieken uit het competentiemodel in hun begeleidingen.
- Aanleren van methodieken om SOVA-training te kunnen geven volgens het competentiemodel.
- De begeleiders ondersteunen en helpen meedenken om ervaren moeilijkheden aan te pakken.

In oktober 2015 werd een eerste maal samen gekomen. We startten met een rondje waarin de aanwezigen konden vertellen of en op welke manier ze reeds aan de slag gingen met wat ze leerden in de vorming. Hierop volgend hebben we samen afgesproken welke thema's er zullen behandeld worden in de komende supervisies. Daarnaast was er ook ruimte voor een casusbespreking.

## 9. Stafoverleg

Mieke Lampaert

Ook de staf is in 2015 weer verschillende keren samen geweest. Dit jaar sloot ook de coördinator van HerKern aan. Op die manier heeft iedere afdeling zijn vertegenwoordiging.

Een achttal keer kwamen we samen met als vaste hoofdthema's: kwaliteit en vorming. Dit jaar werkte we iedere stafvergadering ook aan een vooraf bepaald thema. Het meest in het oog springende thema was het opstellen van het functie- en competentieprofiel voor pedagogische coördinatoren en hoofbegeleiders.

De kwaliteitscluster die in 2015 op de agenda stond, zorgde ervoor dat verschillende nieuwe teksten op de staf besproken en herwerkt werden. Het was een zoeken naar een evenwicht tussen de gemene deler en de eigenheid van de afdelingen. Wat is nuttig, nodig en werkbaar om op Patio-niveau vast te leggen en wat houden we op afdelingsniveau? Door hier uitgebreid bij stil te staan, hopen we de gedragenheid bij alle medewerkers te garanderen en de dynamiek op de verschillende afdelingen te behouden.

Ook op vlak van vorming, training en opleiding legt de staf de behoeftes van de verschillende afdelingen naast elkaar en bekijkt welke vormen we zelf kunnen organiseren voor de verschillende afdelingen, ofwel door eigen medewerkers (die expertise opbouwden) intern kunnen geven ofwel 'inhouse' door externe vormingswerkers. In het stuk rond 'vorming' verder in dit jaarverslag kun je lezen hoe dit concreet vorm kreeg.

Een ondertussen ook vast terugkerend item is de praktische en inhoudelijke voorbereiding van de personeelsnamiddag. In 2015 stond deze vooral in het teken van de verbondenheid. We starten met het nogmaals in de kijker brengen van de kerncompetenties. Als er iets is dat alle medewerkers verbindt, zijn het deze kerncompetenties wel. Ook het samen genieten van het improvisatietheater was een gesmaakte verbindende en ontspannende activiteit.

De agenda voor 2016 is reeds goed gevuld. De jaarplanning voor vorming, training en opleiding is reeds opgemaakt en wordt systematisch opgevolgd en aangevuld. Ook andere thema's als organogram, communicatielinken, ... staan dit jaar op de agenda.

## 10. Personeelswerking De Patio 2015

Mieke Lampaert

Het was een zeer boeiend en intensief jaar omtrent de personeelswerking. De verdere uitwerking van het diversiteitsplan zorgde voor de nodige beweging hieromtrent.

Zo is er naast de zes kerncompetenties voor alle medewerkers van de Patio ook per personeelsgroep een functieprofiel opgesteld met functiespecifieke competenties. Daarvoor is met alle mensen van die functiegroep samengezeten. Onder het goedkeurend oog van Nicolas Desmet van Ubuntu bepaalden zij wat hun functie zo specifiek maakt en welke competenties je daarvoor moet hebben. In het geval van begeleiders was dit met een afvaardiging per afdeling. Het resultaat was telkens een gedragen functieprofiel met functiespecifieke competenties.

In 2016 willen we nu op basis hiervan een gedragen systeem uitwerken om medewerkers gedurende hun loopbaan nog beter te begeleiden via coaching, functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken.

De samenkomsten per functiegroep werden door de deelnemers als een meerwaarde ervaren. Samenzitten met mensen die hetzelfde werk doen op een andere afdeling werkt inspirerend en

ondersteunend. Met de mensen van de logistiek is afgesproken om dit nu systematisch meer te organiseren, om elkaar en elkaars werking nog beter te leren kennen. Voor 2016 staat voor hen ook een teamdag op de agenda en een bezoekje aan Batibouw voor de klusjesmannen.

Daarnaast is er ook een werkgroep samengesteld die een voorstel uitwerkt om in De Patio een nog meer leeftijdsbewust personeelsbeleid te hebben. We willen nadenken hoe we op een proactieve manier kunnen anticiperen op de verschillen en veranderingen in inzetbaarheid van een medewerker in een bepaalde levensfase. Ook de ervaringen omtrent jobrotatie in de Patio en aandachtspunten hierover hadden hierin hun plaats. In 2016 gaan we hiermee verder en komt hierover een afgewerkt voorstel.

Al deze zaken en voorstellen worden ook op de personeelsvergaderingen van de verschillende afdelingen voorgesteld.

Ook de omgekeerde weg wordt gevolgd. Iedere afdeling heeft een afvaardiging in het personeelsoverleg van De Patio. Dit overleg kwam dit jaar weer vier maal samen. Ook hier wordt de stand van zaken omtrent diversiteit, beleidsgroep, ... besproken en kunnen mensen ook thema's aanbrengen vanuit hun afdeling.

Naast deze terugkerende thema's willen we in 2016 met het personeelsoverleg bij volgende zaken stilstaan:

- Terugkoppeling van de synthese rond huishoudelijke reglementen
- Informatie rond begroting, balansen en resultatenrekening en sociale balans
- Structuur en agenda van personeelsvergaderingen
- Omgaan met ziekte en vervangingen

Er was dit jaar ook drie maal een syndicaal overleg. Het herwerken van het arbeidsreglement voor de Patio was hier het hoofdthema.

Daarnaast werd er ook al stilgestaan bij de syndicale verkiezingen die in 2016 op het programma staan. Ook het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) kwam dit jaar weer maandelijks samen. Naast de terugkomende thema's werd er dit jaar extra stilgestaan bij de beschermingsmiddelen voor alle personeel en het indienen van de aanvraag bij het pendelfonds.

Op basis van het overzicht van de preventieadviseur is ook de procedure voor begeleiding van medewerkers bij ernstige gebeurtenissen herschreven.

## **11. Administratief team De Patio**

Hans Paredis

Voor het administratief team was 2015 het jaar van de veranderingen in het team. Twee medewerkers keken concreet uit naar hun (brug)pensioen. Jean-Pierre Van Belle ging op pensioen in november 2015, hij werd vervangen door Tania Haot. Daarnaast ging Maria Vantieghem begin 2016 op brugpensioen. Deze veranderingen zorgden ervoor dat heel wat tijd en energie ging naar aanwerving en selectie, goede taakverdeling en inwerking.

Om zorg te dragen voor de goede teamsamenwerking organiseerden we ook een teamdag met aandacht voor teambuilding.

Organisatorisch stonden geen grote veranderingen op het programma. De nadruk lag op het laten werken van de bestaande afspraken in een nieuwe teamsamenstelling.

In 2016 staan een paar thema's gepland die we willen verbeteren:

- We willen de afspraken over budgetten en de manier van budgetteren met jongeren in Kamertraining en CBAW afstemmen en optimaliseren over de verschillende afdelingen (in overleg met pedagogisch coördinatoren en begeleiders)
- We willen de manier waarop uurroosters en bijzondere prestaties verwerkt worden in de loonadministratie efficiënter laten verlopen in de verschillende afdelingen (in overleg met de hoofdbegeleiders)

## 12. Directiecomité

Hans Paredis

Het directiecomité is en blijft de cockpit die zorgt dat De Patio gecoördineerd blijft draaien. Het is daarom logisch dat het merendeel van de thema's en acties die aan bod komen in het jaarverslag in mindere of meerdere mate aan bod kwamen op het directieteam.

Daarnaast waren een aantal thema's de 'rode draad' doorheen de vergaderingen van het directieteam in 2015.

De samenstelling en samenwerking van het directieteam zelf was daarvan misschien wel het voornaamste thema. In de loop van 2015 ging Hans Devliegher met pensioen. Zijn rol als voorzitter van het directieteam werd overgenomen door Hans Paredis, algemeen directeur. De functie van Hans Devliegher als afdelingsdirecteur van 't Laar werd overgenomen door Toine Perneel (die het directieteam vervoegde). Vanaf half 2015 werd het directiecomité ook versterkt met Mieke Lampaert in de functie van stafmedewerker beleid. Zij doet beleidsvoorbereidend werk, vooral in verband met personeels- en kwaliteitsbeleid en ondersteunt zo de werking van het directiecomité. Deze veranderingen brachten uiteraard een verschuiving in de taakverdeling met zich mee.

Tweede centraal thema was competentie management. Enerzijds coördineerde het directieteam de implementatie hiervan in de gehele organisatie, anderzijds stonden we ook stil bij de eigen competenties. We bepaalden samen de functiespecifieke competenties voor een directeur in De Patio:

- Innoveren
- Controleren
- Strategisch handelen
- Samenwerking stimuleren
- Coachen
- Coördineren

Samenhangend hiermee schreven we een visietekst over leiderschap, waarin coachend leiderschap en leiding geven vanuit het consensusmodel centrale begrippen zijn.

Ook in 2016 zullen deze twee thema's een belangrijke plaats behouden in de jaarplanning van het directiecomité:

- De nieuwe samenstelling en samenwerking willen we nog meer slagkracht geven, onder andere door een dag teambuilding voor de directies.
- De competentieprofielen die opgemaakt werden voor alle medewerkers willen we als basis gebruiken voor een transparant en performant afsprakenkader voor aanwervingsgesprekken, evaluatiegesprekken en functioneringsgesprekken. Doel is dat elke medewerker beschikt over een Persoonlijk Ontwikkelingsplan op zijn maat.



### 13. Raad van Bestuur

Veronique Vergucht

De raad van bestuur kwam ook in 2015 maandelijks samen.

Het overlopen van de maandelijkse verslagen geeft opnieuw een verbluffende blik op het aantal onderwerpen die aan bod gekomen zijn in 2015 en van het vele werk. In dit jaar bleek het nog niet mogelijk om de frequentie van de vergaderingen te verminderen. Dit is niet verwonderlijk als we bekijken hoeveel veranderingen er tot stand gekomen zijn in De Patio.

Enkele voorbeelden:

- De (her)start van Herkern. Na het rondkrijgen van het financieel plaatje startten ook de aanwervingen en de werking zelf.
- Modules zoals contextbegeleiding en dagbegeleiding werden omgebouwd van niet-rechtstreeks toegankelijk naar rechtstreeks toegankelijk, een heel andere manier van werken.
- De convenant werd herzien waardoor er gemakkelijker van de ene module naar de andere geschakeld kan worden.
- De beleidsgroep ging van start onder leiding van een externe procesbegeleidster
- Loopbaanbegeleiding: met ondersteuning van Nicolas Desmet van Ubuntu kwamen de kerncompetenties en de functiespecifieke competenties tot stand, alsook de resultaatsgebieden.

Ook op niveau van de Raad van Bestuur werden de functiespecifieke competenties bepaald.

De competenties voor de Raad van Bestuur zijn:

- Organisatie-sensitiviteit
- Visie
- Beslissen
- Bedrijfsidentificatie
- Ondernemen
- De verschillende commissies binnen de Raad van Bestuur werden aangepast en kwamen samen om hun specifieke opdracht uit te werken: de bouwcommissie bekeek de noodzakelijke werken aan de gebouwen van De Patio, de financiële commissie bekeek de financiële situatie en de beleggingen, ...
- De hersamenstelling van de Raad van Bestuur werd voorbereid.
- De aanwerving van stafmedewerker beleid Mieke Lampaert en de afstemming van haar functie op het takenpakket van algemeen directeur Hans Paredis
- De aanwerving van de nieuwe directeur van 't Laar Toine Perneel.
- De nieuwe subsidieregeling van BAAB kwam regelmatig aan bod samen met de impact ervan op het personeelskader en de werking.
- Het patrimonium van De Schoor en Kleine Dennen werd overgedragen naar De Patio.
- De website kwam tot stand.

Dit zijn enkele grote items die aan bod kwamen. Uiteraard zijn er nog veel onderwerpen besproken, te veel om op te noemen. Het was een uitzonderlijk druk jaar met een Raad van Bestuur die zich 100% inzet om het vele werk mee te helpen dragen, waarvoor onze dank!

## 14. Website en communicatie

Daniël Joseph

Het eerste grote doel voor 2015 op het vlak van communicatie was het verbeteren van de externe en interne communicatie met als eerste stap het maken van een gebruiksvriendelijke en actuele website. De website werd gestroomlijnd voor alle afdelingen en was operationeel tegen de zomer. Er kwam een algemeen gedeelte rond vzw De Patio (overzicht van de afdelingen, jaarverslagen, nieuwtjes) en een meer afdelingsgebonden gedeelte, waarin er informatie wordt voorzien voor cliënten (jongeren en hun context) en ook voor professionelen (hulpverleners, studenten, ...). Externen kunnen via de website contact opnemen met De Patio en er is een pagina waarop vacatures kunnen geplaatst worden. Per afdeling kreeg één medewerker een opleiding om de afdelingsgebonden pagina's bij te houden

Het tweede grote doel was het vastleggen van een gemeenschappelijk en gedragen communicatiebeleid voor alle medewerkers, inclusief het omgaan met media en het gebruik van de server. Het communicatiebeleid passeerde de diverse overleggen en was tegen het jaareinde afgewerkt, rest nu enkel nog het te implementeren binnen de afdelingen.

Er kwam een herwerkte versie van het logo van De Patio, plus specifieke versies ervan eigen aan de verschillende afdelingen. Het is de bedoeling om de nieuwe logo's in de toekomst op alle drukwerk (brieven, folders, ...) te gebruiken.

Om de gelijkvormigheid van drukwerk in de verf te zetten is er gekozen om steeds het lettertype Calibri te gebruiken. Dit jaarverslag is dan ook in dit lettertype. Binnen het dagelijkse gebruik moet dit nog gecommuniceerd worden met de medewerkers en er moeten nog heel wat documenten aangepast worden.

Er werd een stuurgroep communicatie opgericht die in samenwerking met de overleggroep rond media en de communicatiewerkgroep (met leden vanuit de diverse afdelingen), de coördinatie en de verdere uitwerking van het communicatiebeleid op zich neemt.

Het opstellen en verspreiden van de nieuwsbrief voor de medewerkers valt ook onder de taken van de stuurgroep communicatie. Deze nieuwsbrief wordt vier maal per jaar aan de medewerkers toegestuurd en bevat heel wat relevante informatie op het vlak van de organisatie en haar medewerkers.

Er werd een inventaris gemaakt van de **verschillende brochures en folders**. Het is de bedoeling om deze in 2016 ook allemaal te stroomlijnen en te uniformiseren volgens de gemaakte afspraken over lettertype, opmaak, logo's, ... Daarnaast willen we ook de functionaliteit en de leesbaarheid in de gaten houden. De nieuwe folders van De Patio zullen in principe niet meer 'gedrukt' worden maar zullen af te printen zijn via de website.

Wat betreft de digitale veiligheid van computers, documenten, ... zijn we bijna klaar met het screenen van alle afdelingen en het doorvoeren van een aantal verbeterpunten. Ook hadden we aandacht voor de veiligheid van de andere stoffelijke informatiedragers (we denken hierbij aan het klasseren van dossiers, de opslag, brandveiligheid, ....). Daarnaast werd de bestandstructuur van de server aangepakt en kreeg die een nieuwe ordening die transparanter is.

## 15. HerKern

Koen Van de Voorde en Trees De Groot

### Opstart

De concrete opstart van HerKern in januari 2015 verliep moeizaam. Door onvoorziene omstandigheden moest het team HerKern in januari opnieuw worden samengesteld. Intern werden eind januari drie kandidaten gevonden: Jessie Walgraeve (FT), Thomas Messelier (FT) en Koen Van de Voorde (coördinatie, 4/5 FTE). Trees De Groot nam de supervisie van het team HerKern over van Hans Paredis.

HerKern moest opnieuw op zoek naar zijn fundamenten. We startten met een leeg huis, gebrekkige communicatiemiddelen en een blanco visie (laat staan concrete procedures of methodieken). In eerste instantie werd gepolst naar de noden op het terrein en werd de complementariteit met bestaande initiatieven in kaart gebracht. Daaruit bleek een grote nood aan opvang en begeleiding van jongeren (er werd nadrukkelijk gevraagd om deze opvang mogelijk te maken vanaf 12 jaar in plaats van vanaf 14 jaar) die emotioneel vast zitten. Onze keuze om ons te positioneren binnen Jongerenwelzijn - als module Ondersteunende Begeleiding - en dus niet binnen onderwijs, geeft ons een unieke positie: we kunnen vertrekken vanuit de noden en de klachten van de jongere. We gaan aan de slag met de jongere, zijn wensen rond opleiding en/of tewerkstelling zijn hierbij een ijkpunt en geen uitgangspunt. Vanuit deze bestaande noden werd de visie uitgeschreven. Bekendmaking verliep via mail maar ook via een uitgebreide ronde langs de verschillende Centra voor Leerlingenbegeleiding. De website werd geüpdatet, met name op vlak van communicatie, visie, doelgroep en aanmeldingsprocedure.

We hebben ervoor gekozen om snel met de concrete werking te starten. Half februari kon de eerste jongere worden opgevangen. Aanvankelijk werkten we met een volcontinu systeem waarbij de jongeren steeds konden instappen op maandag. Dat maakte dat we elke week met een wisselende groep en dito dynamiek zaten en steeds veel moesten investeren in samenwerking en veiligheid. Er was op die manier ook weinig ruimte om te werken aan de inhoudelijke en methodische verdieping van ons aanbod.

Van bij de aanvang werd er veel aandacht besteed aan het transforgesprek waarin we de wensen tot verandering kenbaar maken aan de bredere context van de jongere en deze context actief aanspreken om mee aan de kar te trekken.

De inbedding binnen Jeugdzorg De Patio blijkt een grote troef voor HerKern. De mogelijkheid om jongeren tussen de afdelingen van dit geheel te schakelen, stelt ons in staat om de vraag naar verandering van de jongeren actief mee vorm te geven.

Na overleg met Prusik (de module Ondersteunende Begeleiding van vzw Binnenstad) kwamen we tot een samenwerkingsverband. Elke eerste donderdag van de maand biedt Prusik een ervaringsgerichte dag aan op maat van de thema's die leven in de groep. Op die manier maakt elke jongere onder begeleiding van onze begeleiders deze dag mee.

Eind juni hebben we enkele dagen ademruimte genomen om de voorbije intensieve maanden te evalueren. Een belangrijk onderdeel van deze denkdagen was de denktank, samengesteld uit verschillende actoren uit het werkveld die betrokken zijn op de inhoud van HerKern.

### Evaluatie eerste semester: naar een duidelijke structuur en inhoud

De denkdagen hebben geleid tot een aantal fundamentele keuzes:

- We kiezen ervoor om te werken met vaste groepen: belangrijk om thematisch te kunnen werken, belangrijk voor het installeren van veiligheid, rust en vertrouwen in de groep.

- We ontwikkelen de mogelijkheid tot het aanbieden van individuele trajecten: proefdraaien hiermee gebeurt in de volgende maanden.
- Een traject omvat drie weken. In de vierde week houden we de transforgesprekken en de kennismakingsgesprekken. Tijdens deze vierde week kan ook een afrondingsactiviteit gehouden worden met de individuele begeleider.
- Data van de trajecten worden duidelijk gecommuniceerd naar de verwijzers zodat zij de instapmomenten kennen.
- We tekenen het aanbod verder uit. Tijdens begeleidingsweek 1 zijn dit activiteiten gericht op kennismaking, samenwerking, zorg en veiligheid. Het programma van week 2 en week 3 kan gericht gepland worden volgens de doelstellingen van het traject en de specifieke competenties van de jongeren.
- Grote nadruk ligt op de inhoud en het uittekenen van een individueel traject, we beperken daarom het aantal deelnemers in de groep tot maximum 7 jongeren.
- In het kennismakingsgesprek willen we streven naar duidelijker aflijnen en formuleren van een realistische doelstelling van het traject en dit communiceren naar de verwijzers en de context.

Deze keuzes hebben geleid tot een betere structuur en meer planningsmogelijkheden. Dit model blijkt ook 'ecologischer', met name betere beheersing van de arbeidstijd, minder overuren.

De komst van Billy Ackaert, VSPW student, versterkt ons klein team en vergroot de mogelijkheden om gedifferentieerd en meer individueel te werken.

Al deze veranderingen hebben tot meer zuurstof geleid om de hulpvraag van de jongeren optimaal aan te pakken. Er zijn meer individuele gespreksmomenten en meer mogelijkheden om in te spelen op de acute noden van de jongeren op de werkvloer.

Aan het eind van het tweede semester hebben we de verwijzers bevraagd en hielden we opnieuw enkele denkdagen.

#### Evaluatie tweede semester: naar een duidelijke profilering.

Aan het einde van dit drukke eerste jaar hebben we een tevredenheidsmeting gestuurd naar de verschillende verwijzers waarmee we hebben samengewerkt. Daaruit blijkt een grote tevredenheid. Uit de aard van de aanmeldingen blijkt ook dat de aanmelders de geest van ons project goed begrijpen.

Het kernwoord van onze werking blijft 'rust': adempauze voor de jongere en de context. We werken aan het mandaat en partnerschap om samen de klacht van de jongere op te pakken. De bovenbouw van onze werking kan op tempo van de jongere worden afgestemd om zicht te krijgen op hun competenties en talenten, hun wensen naar opleiding en dagbesteding, hun zicht op vaardigheidstekorten, ...

Toch worden we af en toe gevraagd om met enkele duidelijke kernwoorden en handvatten het onderscheid uit te leggen tussen de verschillende projecten en time-outmogelijkheden. We willen dit thema in het komende half jaar verder aanpakken. We bekijken ook de mogelijkheden om dit in overleg met de andere projecten in een overzichtelijk schema te gieten.

#### Personeelskader

HerKern heeft 2,8 voltijdse equivalenten op de werkvloer. Na het eerste half jaar kwam Hannelore Ryckeboer in dienst ter vervanging van Jessie Walgraeve (die terug ging werken in onze afdeling Kleine Dennen).

Vanuit De Patio biedt Trees De Groot supervisie aan het team HerKern, wordt Inne Demeyer een halve dag per week vrijgesteld voor de logistieke ondersteuning en neemt Carine Vandenberghe de administratie en de boekhouding voor haar rekening..

Billy Ackaert startte bij ons zijn stage in het kader van de VSPW-opleiding (social profit opleidingen in het volwassenenonderwijs) in september 2015.

## Samenwerking en overleg

Binnen De Patio neemt HerKern actief deel aan de overlegstructuren zoals beleidsgroep, directieteam, staf, regieoverleg, intervisiegroepen oplossingsgericht werken en sociale vaardigheidstraining, in house trainingen enz.

Het samenwerkingsverband met Prusik, ondersteunende module van Binnenstad, werd in dit verslag reeds aangehaald.

In 2016 start ook de samenwerking met vzw Young Horses, in het kader van begeleidingsondersteunend werken met paarden.

Koen vertegenwoordigt de Patio in de kernwerkgroep BLINK. In deze werkgroep wordt informatie uitgewisseld, de werkingen op elkaar afgestemd en knelpunten besproken.

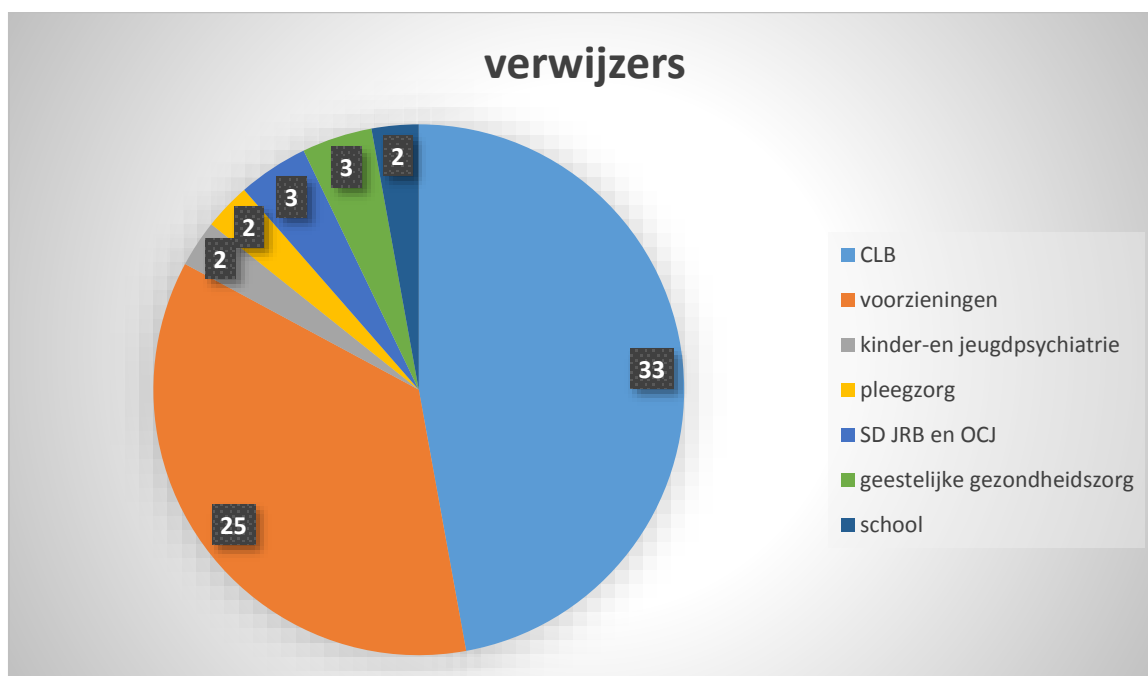
Thomas vertegenwoordigt HerKern in het OEBJ, een samenwerkingsverband tussen ondersteunende modules en time-out projecten.

## Cijfers

In 2015 waren er in totaal 70 aanmeldingen waarvan 50 jongens en 20 meisjes.

In totaal werd er met 47 jongeren een traject (groepstraject of individueel traject) doorlopen.

De aanmeldingen kwamen - zoals zichtbaar op onderstaande grafiek - bijna voor de helft vanuit de Centra voor Leerlingenbegeleiding.



## Tevredenheidsmeting:

Eind 2015 hebben we een tevredenheidsmeting gehouden bij de verwijzers. We scoren hierbij een gemiddelde van 7.4 op 10.

We onthouden uit deze evaluatie de nood aan een plek waar jongeren tot zichzelf kunnen komen, de rust en de adempauze vinden waar naar gezocht wordt.

We onthouden ook de vraag om de hulpvraag bij het kennismakingsgesprek meteen goed af te lijnen en dit duidelijk te communiceren naar de verwijzer en/of de context of andere betrokkenen.

In het vierde kwartaal zijn we ook gestart met het structureel afnemen van een tevredenheidsmeting bij de jongeren. We leggen 5 schaalvragen voor. De jongeren scoren ons gemiddeld 8.3 op 10.

We onthouden als belangrijkste troeven het aanbieden van een rustpunt, het feit dat er grondig geluisterd wordt, de benaderingswijze (mens in uitzonderlijke omstandigheden in plaats van de mens als uitzondering, het feit dat ze activiteiten kunnen doen zonder beoordeeld te worden en het aangeboden dagritme).

We onthouden ook het belang van het transforgesprek in de zoektocht naar beklijving. Voor die beklijving spelen heel wat factoren een rol: concreet aanbod nazorg, aanbod en aansluiting van vervolghulp, medewerking van de context en ook factoren zoals de financiële positie van de context en de geografische bereikbaarheid.

#### Sponsoring – financieel perspectief:

HerKern krijgt als tijdelijk project middelen van het Impulsfonds van de provincie West-Vlaanderen. voor een periode van drie jaar. Vanuit De Patio wordt er zowel financieel als logistiek bijgesprongen o.a. door personeel in te zetten (zie personeelskader).

Er wordt dankbaar gebruik gemaakt van bijkomende sponsoring. Zo mochten we aankloppen bij serviceclubs als de Ronde Tafel van Maldegem, Porticus, de Soroptimistes van Knokke en Brugge. Zelfs een studentenclub heeft zich ingezet om ons te sponsoren.

We hebben actief meegewerkt met Music For Life waaraan heel wat medewerkers uit De Patio maar ook heel wat externen hun steentje hebben bijgedragen.

#### Perspectieven voor 2016

We hebben onze structuur (visie, doelgroep, werking, communicatie) op punt gesteld en willen dit in 2016 verder uitwerken. In vergelijking met gelijkaardige projecten willen we - in onderling overleg - onze profielen scherp stellen en een gemeenschappelijke brochure uitbrengen. We hopen ons team te versterken met een tweede VSPW student zodat we nog meer op maat kunnen werken, nog meer individuele trajecten kunnen aanbieden. Er wordt geïnvesteerd in vorming van de medewerkers. Zoals in 2015 blijven we actief zoeken naar bijkomende financiële middelen.

We evalueren onze huidige structuur met het oog op het bereiken van een evenwicht in begeleidingswerk, het aanbieden van nazorg, de eigen vormingsbehoeften en het investeren in noodzakelijke projecten (begeleiding in beeld, opzetten procedures en uitwerken methodieken, vertegenwoordiging naar externen, vormingsbehoeften, zoektocht naar middelen,...)

We gaan op zoek naar goede partners voor het project 'begeleiding in beeld': foto en verhaal van onze werking. We hopen dat dit resulteert in een bundel of een boekje waarin de geest, maar ook de concrete verhalen van onze jongeren naar voor komen.

We houden rekening met de mogelijkheid dat we moeten verhuizen wegens de verkoop van het huis. We nemen een tevredenheidsmeting af bij de jongeren en bij de verwijzers. We willen in 2016 ook bij de context van de jongeren polsen naar hoe zij de begeleiding hebben ervaren.