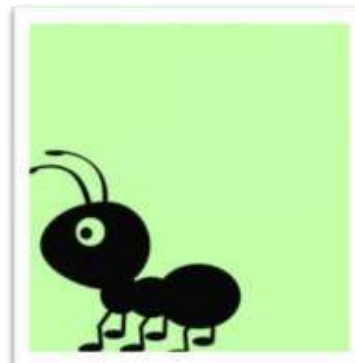


# Jaarverslag 2015

## Jeugdzorg De Patio



## **Inhoudsopgave**

1	Voorwoord	3
2	Jeugdzorg De Patio	4
2.1	Cijfergegevens 2015	4
2.2	Realisaties op organisatieniveau in 2015	7
2.3	Perspectieven voor 2016.	7
2.4	Verhalen van jongeren.	8
3	Kwaliteitsverslag	10
3.1	Realisaties in 2015	10
3.2	Kwaliteitsplanning voor 2016	21
4	HerKern	31
4.1	Opstart	31
4.2	Evaluatie eerste semester: naar een duidelijke structuur en inhoud	31
4.3	Evaluatie tweede semester: naar een duidelijke profilering.	32
4.4	Personeelskader	32
4.5	Samenwerking en overleg	32
4.6	Cijfers	33
4.7	Tevredenheidsmeting	33
4.8	Sponsoring – financieel perspectief	34
4.9	Perspectieven voor 2016	34
4.10	Het verhaal van Ellen	34

## 1 Voorwoord

Vorig jaar schreven we in het voorwoord: ‘We willen op ons élan verder gaan’ En dat hebben we in 2015 zeker gedaan.

Vooreerst veranderden we van naam. Het ‘Experimenteel Modulair Kader’ ofwel EMK heeft zijn waarde ondertussen bewezen, voor ons in De Patio en voor de overheid in het algemeen. Het werd in 2015 dan ook de reguliere vorm van werken.

Onze nieuwe naam is dan ook ‘Jeugdzorg De Patio’. Het vat kort en krachtig de essentie samen: we bieden kwaliteitsvolle zorg voor jongeren.

In 2015 draaide de werking als een trein: de opgebouwde expertise, zowel inhoudelijk als organisatorisch, samen met de werk- en geestkracht van het personeel waren hiervan de motor. Wat dit opleverde op vlak van hulpverleningstrajecten en resultaten leest u verder in dit verslag. We tonen dit aan de hand van cijfers en beschrijvingen, maar ook aan de hand van verhalen van jongeren.

Dit jaar vroegen we aan jongeren zélf om te vertellen wat de hulpverlening van Jeugdzorg De Patio betekende, twee van deze verhalen leest u in het jaarverslag.

In 2015 startten we ook met de ondersteunende dagbegeleiding van HerKern, een project met steun van de provincie West-Vlaanderen. Aangezien deze afdeling werd ingebed in het modulair werken van Jeugdzorg De Patio, vindt u als laatste hoofdstuk ook een verslag van het eerste werkjaar van HerKern. De meerwaarde van deze module binnen Jeugdzorg De Patio is onmiskenbaar.

In 2016 willen we de werking consolideren. Dat neemt niet weg dat ook nu heel wat verbeterprojecten staan gepland zijn – u leest er meer over verder in dit jaarverslag – en zullen bijdragen aan nog meer en betere zorg, voor onze cliënten, maar ook voor ons personeel.

Veel leesgenot.

Hans Paredis  
Directeur

Met dank aan alle medewerkers die bijdroegen aan dit jaarverslag.

## 2 Jeugdzorg De Patio

Jeugdzorg De Patio omvat de werking van afdelingen De Kerseboom, Cruushove, De Kleine Dennen, 't Groot Herberge en De Schoor.

### 2.1 Cijfergegevens 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.

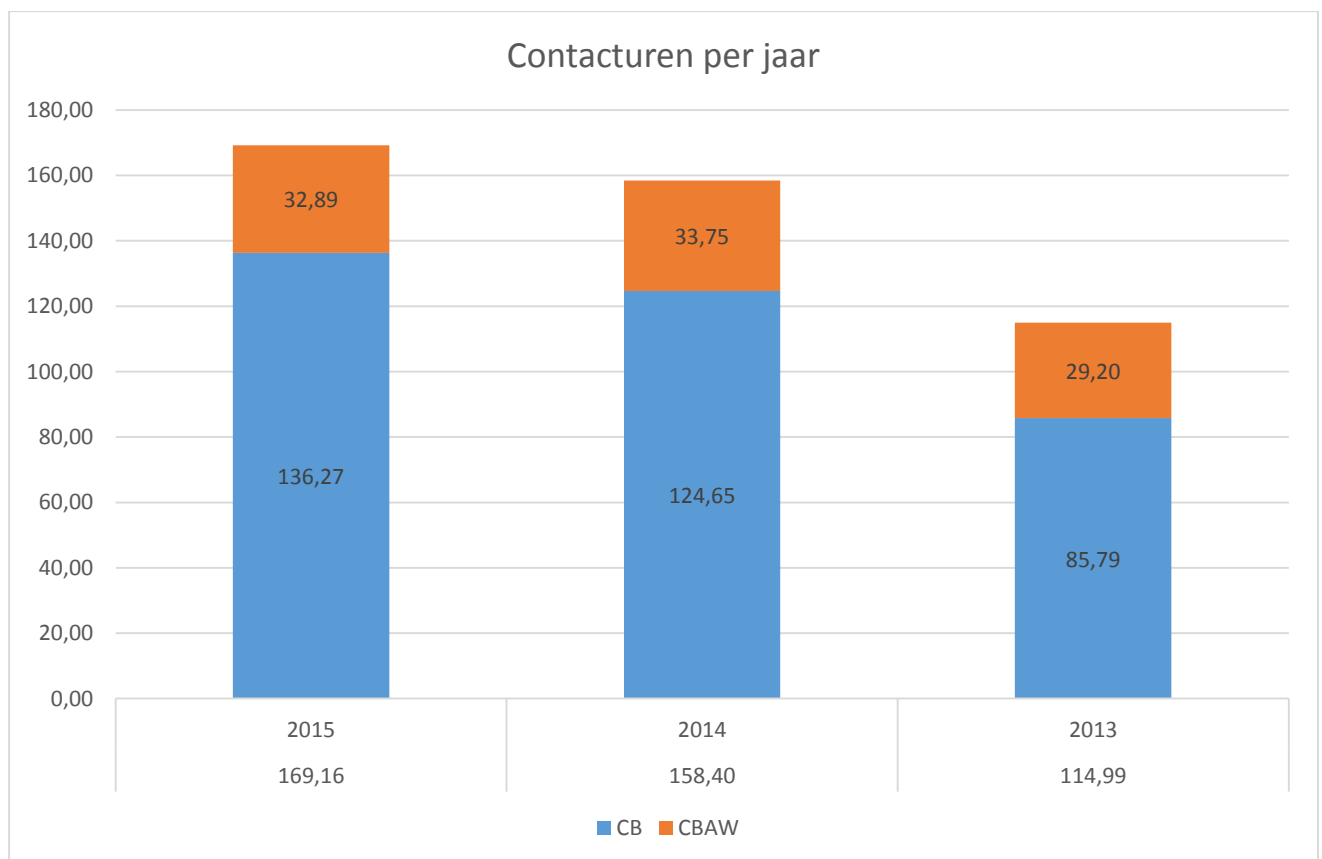
Van de 24 definitieve schakelingen zijn er 12 kunnen doorgaan, 3 schakelingen waren eind 2015 nog hangende. Bij de overige 5 verviel de vraag omdat de situatie van de jongere veranderde. Ook in 2015 stelden we vast dat er definitieve schakelingen tussen alle afdelingen gebeurden, zowel naar meer als naar minder intensieve modules. Via een grondige bespreking van de cliënttrajecten in het regiooverleg 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).

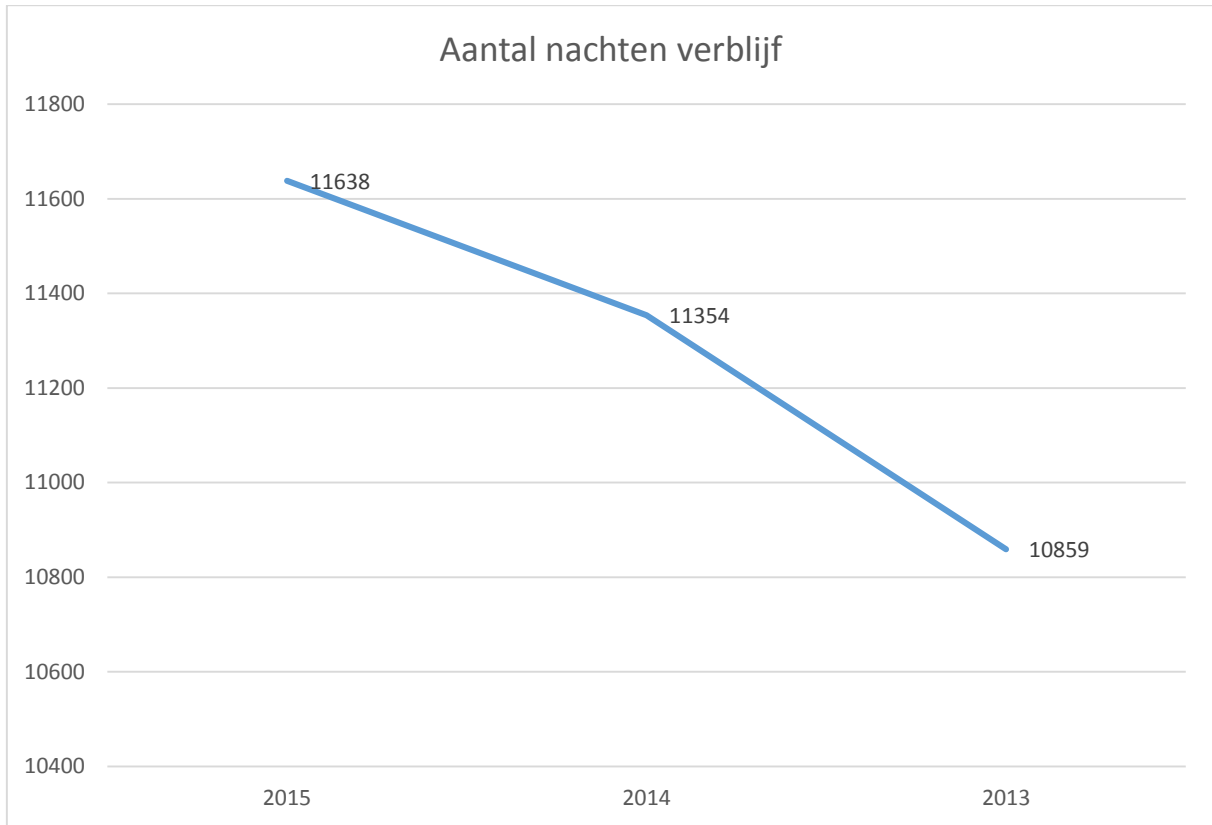
	Totaal aantal begeleide jongeren	Aantal externe opnames	Percentage nieuwe externe opnames / jaar
2013	159	58	36%
2014	161	57	35%
2015	164	60	37%

De instroom is verspreid over de verschillende modules.

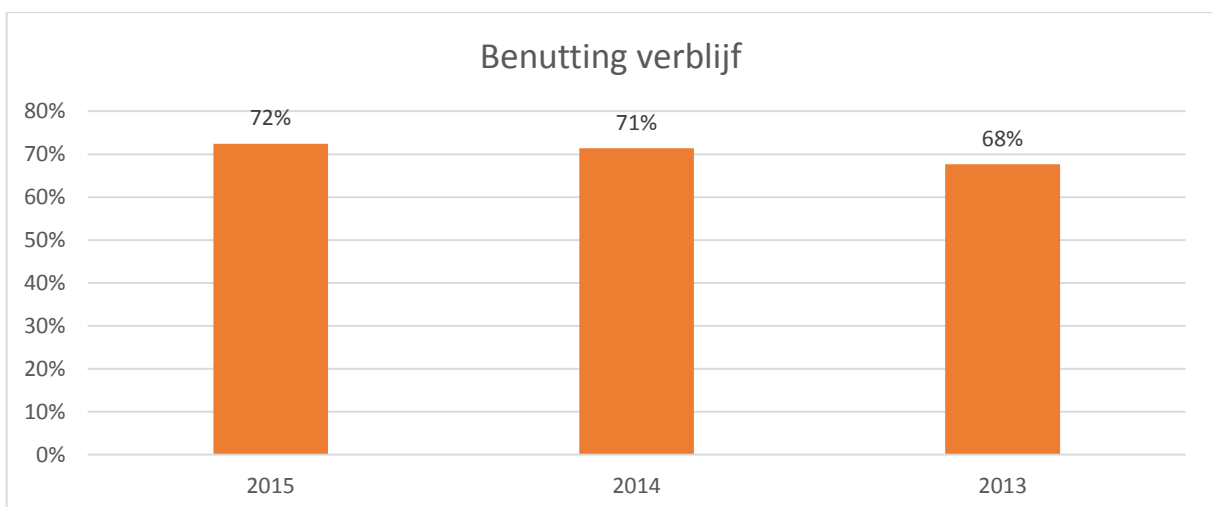
Verblijf en kamertraining	14
Dagbegeleiding	13
Contextbegeleiding breedsporig en laagintensief	18
Begeleid zelfstandig wonen	15



Vergeleken met 2014 én 2013 is het aantal contacturen opnieuw gestegen. Dit heeft te maken met een aantal factoren. Ten eerste waren in 2015 gemiddeld iets meer jongeren in begeleiding dan de voorgaande jaren. Ten tweede werd intensiever in de context van de jongeren gewerkt. Ten derde werden voor en met de jongeren die in verblijf of dagbegeleiding waren meer individuele gesprekken en sessies georganiseerd om te werken rond onder andere KOPP, agressie, talenten, ...



In 2015 steeg het aantal nachten dat jongeren effectief in de afdeling overnachtten vergeleken met 2014 en 2013. Dit heeft te maken met een aantal nieuw ingestroomde jongeren die in de eerste periode van hun verblijf hoofdzakelijk in hun afdeling overnachtten. Anderzijds waren er ook meer jongeren waarvan hun context geen verblijf met overnachting toeliet omwille van de complexiteit van de problemen of omdat de relatie teveel vertroebeld was.



In 2015 registreerden we opnieuw het percentage benutting van de modules verblijf. Hierbij betekent een benutting van 100% dat alle jongeren in verblijf alle nachten van het jaar in de voorziening overnachtten. Voor 2014 was het benuttingscijfer 72%, een lichte stijging vergeleken met het jaar ervoor. De overige 28% betreft verblijf van jongeren in hun context (zowel weekends, vakantieperiodes als proefperiodes gericht op een terugkeer naar huis), maar ook opnames van jongeren in psychiatrie of ziekenhuis, externe kampen, externe timeouts.

## 2.2 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 ook verder bij kwaliteit - verbeterprojecten).

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 OOC '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.

## 2.3 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.

## 2.4 Verhalen van jongeren.

De mooiste illustraties van de meerwaarde van het modulair werken in Jeugdzorg De Patio zijn de hulpleningstrajecten van de jongeren. Dit jaar vroegen we aan twee jongeren om zelf te vertellen over wat de hulpverlening van Jeugdzorg De Patio voor hen betekende. Hieronder leest u het verhaal van Dirk en van Lotte.

### Dirk

Ik startte met mijn begeleiding in de Schoor in juli 2014 toen ik 16 jaar oud was.

Ik had problemen thuis en ging al een paar maanden niet meer naar school.

In het begin kwam ik niet graag. Ik kwam enkel omdat de jeugdrechter me verplichtte. Het was dat of een gesloten instelling. De eerste weken zag ik het totaal niet zitten om te gaan.

Na een tijd was ik meer betrokken op het groepsleven. Laat ons zeggen, ik tolereerde het meer en meer.

Mijn contacten waren aanvankelijk vooral met de begeleiders. Ze hielpen mij met mijn problemen om te gaan.

Met de jongeren liep het soms moeilijk, maar na verloop van tijd beter en beter. Ik bloeide sociaal open doordat de begeleiders me leerden hoe met mensen om te gaan.

Na een korte periode veranderden mijn haatgevoelens ten aanzien van De Schoor en keek ik er zelfs naar uit om er naartoe te gaan. Jongeren waarmee ik in het begin totaal geen band wou opbouwen, leerde ik te aanvaarden.

Niet alleen in De Schoor bracht dit verandering teweeg maar ook thuis. Na jarenlange problemen met moeder en zus, verbeterde mijn band met hen. Tijdens de vele gesprekken, zowel individueel als met mama, werd ik telkens aangespoord om het contact terug te normaliseren.

Tenslotte werd mijn schoolsituatie aangepakt in de begeleiding maar werd ik niet gepusht om terug elke dag naar school te gaan. Die dagelijkse druk (door leerkrachten, medeleerlingen, opgelegde taken, verveling tijdens de lessen, vast dagritme) demotiveerde mij totaal. In De Schoor werd er naar mij geluisterd en werd ik met de ondersteuning van Leerrecht ingeschreven bij de Centrale Examencommissie. Ik kreeg de kans om mijn 2de en 3de graad secundair onderwijs op mijn tempo van thuis uit af te werken. Ondertussen heb ik 6 examens succesvol afgerond. De motivatie om te leren werd na verloop van tijd groter en groter. Waar ik vroeger door volwassenen (leerkrachten, CLB, moeder) opgelegd werd om te studeren, kwam er een drang om het te doen vanuit mezelf tijdens en na de begeleiding.

Op mijn vraag bleef ik tot en met de laatste dag dat ik 18 jaar werd. In september 2015 werd ik uitgeschreven. Zowel mama als de begeleiders uit De Schoor voelden aan dat er nog verdere begeleiding nodig was om niet te hervallen in mijn negatief patroon van vroeger.

Er werd CBAW en Kamertraining voorgesteld om mij verder te ondersteunen en op te volgen. Ik koos voor het traject van CBAW omdat ik wou leren hoe ik het moest redden op mezelf als ik alleen zou gaan wonen.

De ene begeleiding werd naadloos opgevolgd door de andere begeleiding en zo kwam ik niet op één of andere wachtlijst terecht. De schakeling binnen De Patio verliep heel vlot. Nog voor het eindigde in De Schoor werd er contact opgenomen met CBAW De Kerseboom. Ik kon onmiddellijk op kennismaking gaan samen met iemand van De Schoor. Zo weigerachtig ik indertijd stond ten opzichte van De Schoor, zo open stond ik deze keer voor de begeleiding van De Kerseboom.

Het eerste contact verliep heel vlot. Het werd een open en losse babbel, ik voelde me onmiddellijk op mijn gemak. Na dit gesprek was mijn overtuiging om te starten met CBAW nog groter.

Het volgende gesprek was de intake. Dit keer was mijn mama er ook bij. Na het gesprek was iedereen overtuigd dat dit het juiste pad was.

De Kerseboom bekeek samen met mij hoe en wanneer ik kon starten met het alleen wonen. Ook hielpen ze mij met het zoeken naar werk. We schuimden de interimkantoren af en gingen samen naar de VDAB.

Uiteindelijk ben ik niet alleen gaan wonen omdat ik geen werk vond. Maar ze leerden me wel hoe ik actief naar werk moet zoeken.

In maart 2016 werd ook deze begeleiding afgerond. Er was geen nood aan een verlenging maar wel een optie om de begeleiding terug op te starten in de toekomst, indien nodig.



Ik ben zeer dankbaar voor de hulp die me geboden werd in de laatste 2 jaren. Mijn leven werd terug op de rails gezet.

### Lotte

Ik ben sinds een 5-tal jaar in begeleiding bij VZW De Patio, dit is begonnen bij de thuisbegeleiding om de moeilijkheden die wij thuis ervaarden op te lossen. Ik en mijn moeder hadden namelijk regelmatig heel erge ruzies die vaak escaleerden en zelfs tussenkomsten van de politie vereisten. De thuisbegeleiding verliep goed en vlot maar men vond toch dat het beter zou lopen als ik eventueel overschakelde naar CBAW (contextbegeleiding in functie van zelfstandig wonen). Dit ging allemaal heel snel want ik zat al in het systeem van De Patio. Dit soort begeleiding heeft mij enorm veel geholpen om als 17-jarige mijn draai te vinden om zelfstandig te kunnen wonen.

De begeleiding heeft ook een stuk afstand gecreëerd tussen mijn moeder en mij waardoor onze relatie veel vlotter loopt. De begeleiding bij De Patio is enorm goed, de begeleiders creëren een echte hechte band met de jongeren.

Toen ik een tijdje in begeleiding was, kreeg ik een psychische problematiek; een depressie. Ik ben tijdens mijn begeleiding ook opgenomen in het psychiatrisch ziekenhuis en hierbij heeft mijn begeleidster mij door en door gesteund.

Na mijn opname ben ik ingetrokken in een appartement in Jabbeke maar door omstandigheden (huurder die meer wou betalen aan mijn stiefvader) moest ik op een korte periode (1 maand) een ander verblijf zoeken. Dit was bijna onmogelijk. Toen heeft mijn begeleidster alles gedaan om iets te vinden voor mij. Op dit zelfde moment kwam er een plaats vrij op de Kamertraining te Brugge. Normaal doen de jongeren het traject Kamertraining en dan pas CBAW maar voor mij verliep het anders en zette ik een stapje terug. Dit was op zich geen probleem want Kamertraining biedt een bijna constante begeleiding en je hebt het gevoel dat je er niet volledig alleen voor staat. En ik moet eerlijk toegeven dat het goed is voor mij om deze begeleiding te hebben terwijl ik nog naar een voltijdse school ga. Er werd mij natuurlijk een andere begeleider aangewezen en dit vond ik in het begin jammer en een grote aanpassing. Maar ik zit nu sinds augustus 2015 op Kamertraining en ik begin mij op mijn gemak te voelen bij mijn begeleider.

Ik heb nog steeds contact met mijn moeder en het loopt al veel beter, maar het is nog niet waar ik op hoop. Omdat mijn moeder ook een psychische problematiek heeft, hebben ze mij KOPP aangeboden dit is een begeleiding voor kinderen waarvan de ouders een psychische problematiek hebben. Ik ben nog maar net met de eerste sessie begonnen dus ik heb hier nog niet echt een duidelijk beeld over. Ik ben van plan om opnieuw CBAW te doen na mijn begeleiding op Kamertraining. De Patio biedt heel veel trajecten aan voor de jongeren. Ze hebben bijna voor elk 'probleem' de gepaste begeleiding!

### 3 Kwaliteitsverslag

#### 3.1 Realisaties in 2015

In 2015 is de cluster 'organisatie' uit het kwaliteitshandboek geactualiseerd. Dit omvat:  
Leiderschap

- **Beleid en strategie:**
  - Missie
  - Visie en referentiekader
  - Doelgroepen
- **Organogram**
- **Middelen en partnerschappen:**
  - Middelen
  - Gebouwen
  - Financiële middelen
  - Procedure voor lichamelijke en materiële schade
  - Procedure voor het beheren van aankopen
  - Interne overlegorganen
  - Externe samenwerkingsverbanden
  - Bereikbaarheid en beschikbaarheid directie
  - Bereikbaarheid en beschikbaarheid begeleiders
  - Externe melding ernstige gebeurtenissen
  - Beleidstekst beroepsgeheim

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 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.

Hieronder vindt een verslag van de verschillende verbeterprojecten uit 2015.

#### Verbeterproject 1

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Beleid en strategie – Algemeen strategisch beleid
--

**Afdelingen:** Alle afdelingen van De Patio

**Verbeterdoel:** Opstellen van een strategisch beleidsplan, en de daarmee samenhangende operationele doelstellingen voor De Patio als organisatie.

**Verantwoordelijke voor het project:** Algemeen directeur

#### **Uitgevoerde acties in 2015:**

- Voorjaar 2015: samenstellen van de beleidsgroep

De beleidsgroep werd samengesteld uit 8 deelnemers en wordt voorgezeten en ondersteund door een externe procesbegeleider

- Najaar 2015: opstellen ontwerp tekst strategisch beleid

De beleidsgroep kwam tweemaal samen in 2015 stelt een ontwerp tekst op over het strategisch beleid van De Patio voor de komende vijf jaar, rekening met de verschillende management domeinen.

In 2015 gebeurd dit voor:

- Leiderschap
- Beleid en strategie

**Behaald resultaat:**

Uitgewerkt strategisch beleid voor de komende vijf jaar met vastgelegde operationele doelstellingen voor de eerste twee management domeinen..

**Opvolging/evaluatie:** In 2016 zal dit verbeterproject verder afwerkt worden.

Verbeterproject 2

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Algemeen personeelsbeleid - competentie management
---

**Afdelingen:** Alle afdelingen van De Patio

**Verbeterdoel:** Ontwikkelen van competentieprofielen en van een competentiebeleid.

**Verantwoordelijke voor het project:** stafmedewerker beleid

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- Kerncompetenties bepalen voor heel de organisatie:

Samen met de medewerkers werd een gedragen set van kerncompetenties opgesteld die alle medewerkers in onze organisatie bindt, ongeacht de functie, de afdeling of begeleidingsmodule waarbinnen die werkt.

- Competentieprofielen per functie ontwikkelen

Per personeelsgroep werd 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 men 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.

- Competentiemeting

Medewerkers in leidinggevende en coachende functies werden getraind worden in observatie op de werkvloer, zelfevaluatie en gedragsgericht interview. De informatie uit deze methodieken zal gebruikt worden in functioneringsgesprekken, gericht op competentieontwikkeling. Er zal gestart worden met het opmaken van persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) per medewerker.

**Behaald resultaat:**

- Set van kerncompetenties van De Patio
- Competentieprofielen per functie
- Medewerkers in leidinggevende en coachende functies opgeleid in competentie management

**Opvolging/evaluatie:**

In 2016 komt er een vervolg van het verbeterproject, waarbij competentie management zal gebruikt worden bij de evaluatie-, functionerings- en coachingsgesprekken.

### Verbeterproject 3

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Beleid en strategie - communicatie

**Afdelingen:** Alle afdelingen van De Patio

**Verbeterdoel:** Optimaliseren van de interne en externe communicatie

**Verantwoordelijke voor het project:** Directeur verantwoordelijk voor communicatie

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- Werkgroep communicatie werd opgestart, deze komt ongeveer driemaandelijks samen voor coördinatie van interne en externe communicatie
- Visietekst in verband met communicatie werd opgesteld en goedgekeurd
- De website werd qua inhoud en lay-out op punt gezet
- Nieuwe logo's en huisstijl werden ontworpen
- De nieuwsbrief voor de medewerkers kreeg een vaste frequentie en format

**Behaald resultaat:**

- Actuele en gebruiksvriendelijke website
- Logo's en huisstijl gebruikt voor de externe communicatie
- Regelmatige en inhoudelijk sterke nieuwsbrief voor medewerkers

**Opvolging/evaluatie:** in de loop van 2016 wordt de communicatie geëvalueerd, eerst op de werkgroep communicatie, daarna op directiecomité en Raad van Bestuur

### Verbeterproject 4

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Afsluiten en nazorg

**Afdeling:** Jeugdzorg De Patio

**Verbeterdoel:** Komen tot een gezamenlijk gedragen visie op een goede afsluiting en nazorg van begeleiding, die zijn vertaling vindt in goede procedures en afspraken.

**Verantwoordelijke voor het project:** Directeur Jeugdzorg De Patio

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- Samenleggen van de bestaande visie en afspraken over afsluiten en nazorg in de verschillende afdelingen en modules
- Discussie over en opstellen van een gezamenlijke visie hierover op het regie-overleg, aan de hand van richtvragen
- Toetsing van de visie in de verschillende teams
- Aanpassing van de bestaande afspraken en procedures vertrekkende van de geactualiseerde en gezamenlijke visie

**Behaald resultaat:** Gezamenlijke visie op afsluiten en nazorg binnen Jeugdzorg De Patio

**Opvolging/evaluatie:** Bij het eerstvolgende onderhoud van procedure afsluiten en nazorg

### Verbeterproject 5

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Tevredenheid van cliënten - klachtenbehandeling

**Afdeling:** Jeugdzorg De Patio

**Verbeterdoel:** Medewerkers bewuster laten omgaan met uitingen van ongenoegen en klachten van gebruikers.

**Verantwoordelijke voor het project:** Directeur Jeugdzorg De Patio

**Uitgevoerde acties in 2015:**

Op 21 september 2015 ging een lunchdebat voor medewerkers (in eerste instantie begeleidend personeel) door over het thema. 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?, ...

**Behaald resultaat:** Medewerkers gaan bewuster om met ongenoegens en klachten van gebruikers.

**Opvolging/evaluatie:** Na lunchdebat door bevragen van tevredenheid van deelnemers

Verbeterproject 6

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Beleid en strategie - Visie op hulp en zorgverlening

**Afdeling:** Jeugdzorg De Patio

**Verbeterdoel:**

Er is een uitgeschreven visie over verontrusting en maatschappelijke noodzaak die door iedere werknemer gekend is en waarover regelmatig van gedachten wordt gewisseld en die rekening houdt met de verschillende hulpverleningsvormen.

**Verantwoordelijke voor het project:** Directeur Jeugdzorg De Patio

**Uitgevoerde acties in 2015:**

In 2015 ging de werkgroep ‘Verontrusting en maatschappelijke noodzaak’ aan de slag om visie uit te schrijven en instrumenten te ontwikkelen 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 (in 2016).

**Behaald resultaat:**

Er is een gedragen visie rond maatschappelijke noodzaak en instrumenten om hiermee om te gaan in de begeleidingen.

**Opvolging/evaluatie:** Door regie-overleg: september 2016

## Verbeterproject 7

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Beleid en strategie - Visie op hulp en zorgverlening Kamertraining

**Afdeling:** 't Groot Hersberge

### **Verbeterdoel:**

Er is een uitgeschreven visie die door iedere werknemer gekend is en waarover regelmatig van gedachten wordt gewisseld en die rekening houdt met de verschillende hulpverleningsvormen.

**Verantwoordelijke voor het project:** kwaliteitswerkgroep Groot Hersberge

### **Uitgevoerde acties in 2015:**

*Huidige missie en visie scherp stellen en warm houden.*

- afwerken van documenten over missie en visie: jan 2015
- integreren van deze visie/missie in overkoepeld Patio-geheel: december 2014 - januari 2015
- documenten te lezen leggen en voorstellen op team en personeelsvergadering: maart 2015
- theoretische kaders opnieuw voorstellen op team
- intervisie dag extern begeleid in april 2015 op hulpverleningsniveau
- intervisie dag extern begeleid in september 2015 rond teamwerking

### **Behaald resultaat:**

Missie en visie zijn opnieuw scherp gesteld en zijn bekend bij de verschillende medewerkers.

### **Vervolgproject in 2016:**

Vanuit de algemene visie wordt de visie op contextwerking in 2016 herbekeken samen met de overstap naar de verschillende werkvormen.

## Verbeterproject 8

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Voorbereiding van de begeleiding, Integrale Hulpverlening

**Afdeling:** De Kerseboom Thuisbegeleiding

### **Verbeterdoel:**

De toeleiding naar het rechtstreeks toegankelijk gedifferentieerd modulair aanbod verloopt volgens geijkte procedures en steunt op een duidelijke en cliëntgerichte visie.

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator

### **Uitgevoerde acties in 2015:**

- In april – mei werden de moeilijkheden en mogelijkheden van de rechtstreekse instroom in kaart gebracht.
- Op de teamdag van juni 2016 werden de afspraken over de instroom vastgelegd:
  - Opmaken van een aanmeldingsformulier
  - Afspraken over hoe en wanneer beoordelen van aanmeldingen qua ontvankelijkheid
  - Afspraken hoe en wanneer communiceren naar gezin en verwijzer over de aanmelding en de perspectieven op effectieve start
- In het najaar van 2015 werden deze afspraken geëvalueerd en bijgesteld (met oa de introductie van de mogelijkheid op online aanmelden)

### **Behaald resultaat:**

De procedures en afspraken voor toeleiding naar het rechtstreeks toegankelijk gedifferentieerd modulair aanbod liggen vast en zijn duidelijk voor alle medewerkers. Deze afspraken werden extern gecommuniceerd naar de brede welzijnssector op een informatiedag op 20 november 2015.

**Opvolging/evaluatie:** De afspraken zullen opnieuw geëvalueerd worden in het najaar van 2016, met focus op de werking van het wachtbeheer van de mandateerde voorzieningen.

#### Verbeterproject 9

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen - Netwerkactiverend en –versterkend werken
---

**Afdeling:** De Kerseboom Begeleid Zelfstandig Wonen

#### **Verbeterdoel:**

Meer aandacht besteden aan het netwerk van onze jongeren, en inzetten op de uitbouw ervan. De aandacht van CBAW blijft voornamelijk gericht op de jongere, maar we trachten aan de hand van methodieken zoals cliëntoverleg een meer betrokken context te creëren voor onze jongeren, om op die manier de doelstellingen van de jongere beter haalbaar te maken.

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator

#### **Uitgevoerde acties in 2015:**

Tijdens een intern vormingsmoment nader kennis gemaakt met de werking van vzw Lus en de standpunten van vzw Cachet. Zicht op meerdere methodieken gekregen om netwerk in kaart te brengen. Voor uitwerking netwerk wel nood aan samenwerking met andere mensen, diensten en sectoren.

#### **Behaald resultaat:**

Meer zicht op methodieken om netwerk in kaart te brengen.  
Mogelijkheid om vzw Lus in te schakelen bij uitbouw van netwerk.

#### **Vervolgproject in 2016:**

Verder aan de slag bij onze cliënten met meerdere methodieken en aandacht voor het netwerk. Tijd nemen voor relatieopbouw om zodoende een werkelijk zicht te krijgen op het netwerk. Versterken van het bestaande netwerk door hen meer te proberen betrekken en/ of uitbouw van het netwerk.

#### Verbeterproject 10

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Geïndividualiseerde begeleiding, afsprakenboek jongeren
--

**Afdeling:** Cruushove

**Verbeterdoel:** Het afsprakenboek is duidelijk, beknopt, goed leesbaar en verstaanbaar

**Verantwoordelijke voor het project:** verantwoordelijke begeleider

#### **Uitgevoerde acties in 2015:**

Alle vooropgestelde acties werden uitgevoerd

- Werkgroepje begeleiders bekijken huidig afsprakenboek en werken voorstel uit voor nieuw en aangepast afsprakenboek
- Schriftelijke bevraging bij begeleiders
- Themateam : bespreking met begeleiders 24/3 en 2/6
- Participatieproject met jongeren / voorleggen aan groepsvergadering

- Afsprakenboek : inhoud en layout aanpassen
- Evaluatie na 2 maand en na 6 maand : het vernieuwde afsprakenboek werd geëvalueerd in de teamvergadering okt 2015 en er werden enkele kleine formele aanpassingen uitgevoerd

#### **Betrokken uitvoerders:**

- Begeleiders werkgroepje
- Begeleiders
- Jongeren

**Behaald resultaat:** het afsprakenboek werd volledig herwerkt qua inhoud en lay-out en is nu beknopt, duidelijk en cliëntgericht (goed leesbaar en verstaanbaar)

#### **Vervolgproject 2016:**

Indien nodig wordt in de groepsvergadering van de jongeren of de teamvergadering van de begeleiders een onderwerp van het afsprakenboek (her)bekeken. Dit blijft overigens ten allen tijde een aandachtspunt.

#### **Verbeterproject 11**

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen - Intakeprocedure
--

**Afdeling:** De Schoor

#### **Verbeterdoel:**

De intakeprocedure herschrijven naar aanleiding van de rechtstreeks toegankelijke dagbegeleiding en contextbegeleiding sinds 1 maart 2015

**Verantwoordelijke voor het project:** De afdelingsdirecteur samen met het pedagogisch team

#### **Uitgevoerde acties in 2015:**

- Op de teaminterview van 30 maart wordt een eerste brainstorm gehouden over de uit te werken intakeprocedure dat verder uitgewerkt door 2 medewerkers.
- Deze medewerkers uit het pedagogisch team herschrijven de intakeprocedure en leggen dit voor op de teaminterview van 3 juni.
- Op 3 juni vervangt de herwerkte intakeprocedure de vorige.
- Eind juni worden de eerste ervaringen met deze herwerkte procedure geëvalueerd. Er wordt een intakeformulier gemaakt dat online kan ingevuld worden.
- Iedereen van het pedagogische team hanteert de afgesproken profilering en herwerkte intakeprocedure op dezelfde manier.
- Alle aanmeldingen worden in volgorde van aanmelding ingevuld in het daartoe voorziene schema door de hoofdbegeleider of de begeleider van permanentie. Deze brengt de afdelingsdirecteur en de collega's op de hoogte in de volgende teaminterview.
- De wachtlijst wordt bijgehouden door de hoofdbegeleider of de begeleider van permanentie.
- De herwerkte intakeprocedure en intakeformulieren worden gebruikt bij iedere intake
- Het herwerkte intakemapje wordt bij elke intake meegegeven met de betrokkenen. Er wordt een daartoe voorzien document ondertekend voor ontvangst.
- De folder en de website herwerken op afdelings- en Pationiveau.

#### **Behaald resultaat:**

- De intakeprocedure, intakeformulieren en intakemapje zijn aangepast aan de rechtstreekse toegankelijkheid en worden zoals afgesproken gebruikt bij elke intake en geëvalueerd wanneer nodig.
- De folder en website geven duidelijke informatie over de rechtstreekse toegankelijkheid.



**Afdeling:** De Schoor

**Verbeterdoel:**

Iedere jongere krijgt, onafgezien de leeftijd, competenties, ontwikkelingsniveau, ethische achtergrond, de kans en de hulp van de medewerkers en de groepsleden in De Schoor om zich goed en veilig te voelen in de groep.

Alle medewerkers in de Schoor geven het goede voorbeeld en staan model in de manier waarop ze omgaan met elkaar, met de jongeren en de groep.

De groepsleden worden door de begeleiders gestimuleerd en geholpen om iedere jongere in de groep een veilig plaatsje te geven.

Er wordt onmiddellijk ingegrepen wanneer een jongere de kans niet krijgt om zich veilig en goed te voelen in de groep.

De begeleiders houden elkaar op de hoogte over de groepsdynamica, positieve en andere invloeden tussen de groepsleden.

De groepsdynamica is een vast item van de wekelijkse teaminterviews en kan door ieder pedagogisch teamlid geagendeerd worden.

**Verantwoordelijke voor het project:** Alle medewerkers in de Schoor

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- Een aanmelding of verwijzing wordt op de wekelijkse teaminterviews gebracht door de medewerker die de aanmelding kreeg.
- Vooraleer over te gaan tot een intakegesprek wordt de samenstelling van de groep en de groepsdynamica in rekening gebracht. Bij twijfel wordt er steeds een kans tot opname gegeven en kan een evaluatiemoment na twee weken ingelast worden.
- Volgens de afspraken in het weekschema staan de begeleiders of plaatsvervangers in de groep.
- De activiteiten na de schooluren en tijdens de schoolvakanties worden nog meer afgestemd op de groep.
- Er wordt – wanneer mogelijk - nog meer personeel ingezet in de groep (extra begeleider, stagiair)
- Onveilige groepssituaties worden onmiddellijk aangepakt door de begeleiders die in de groep staan.
- Wanneer een jongere of een groepssituatie de veiligheid van de anderen of zichzelf ernstig in gevaar brengen, kan:
  - de jongere apart genomen worden voor een gesprek,
  - verwijderd worden uit het dagcentrum mits de ouders voorafgaandelijk op de hoogte te brengen,
  - een groepsgebesprek plaats vinden waarin de situatie besproken wordt en naar oplossingen gezocht wordt,
  - de activiteit stil gelegd worden, de hulp van een bijkomende collega (begeleider of directeur) ingeroepen worden.
- Er worden themagerichte of situationele groepsgebesprekken gepland.
- Voor de schoolvakantie wordt het activiteiten aanbod voorbereid met de groep en na de schoolvakantie wordt deze met de groep geëvalueerd.
- Wanneer iedereen zich goed en veilig voelt in de groep wordt dit benoemd en hiervoor erkenning gegeven aan de groepsleden en de medewerkers (positieve feedback).

**Behaald resultaat:**

Alle begeleidingsmiddelen worden ingezet om iedere jongere die in begeleiding komt de uitdrukkelijk kans te geven om zich goed te voelen, zijn veilig plaatsje te vinden in een vaak gedifferentieerde groep.

### Verbeterproject 13

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Middelen en samenwerking – geschiktheid van de infrastructuur

**Afdeling:** Kleine Dennen

**Verbeterdoel:** Opruiming en vernieuwing van de tuin (deels heraan leggen)

**Verantwoordelijke voor het project:** Afdelingsdirecteur

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- De oude en rotte bomen werden weggehaald
- De oude schommels en klimtoren werden weggehaald
- Er werden nieuwe schommels en een nieuwe klimtoren met glijbaan geplaatst
- Er werden twee nieuwe trampolines aangekocht
- Er werd gras opnieuw gezaaid
- Er werden twee nieuwe voetbalgoals en basketbalgoal aangekocht en geplaatst
- We kregen tweedehandsfietsen van de gemeente
- Er werden twee nieuwe zandbakken gekocht en ingegraven

**Behaald resultaat:**

We hebben nu een propere, ordelijke en veilige tuin voor de kinderen. Zij kunnen zich hier goed uitleven en de begeleider van dienst kan de kinderen beter in het oog houden.

### Verbeterproject 14

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Personeelsbeleid

**Afdeling:** Kleine Dennen

**Verbeterdoel:**

De uurroosters (van de begeleiding) wettelijk maken door een aantal aanpassingen in te voeren

**Verantwoordelijke voor het project:** Afdelingsdirecteur

**Uitgevoerde acties in 2015:**

- Er werd geïnformeerd bij Cruushove hoe zij te werk gaan
- Alle mogelijke opties werden overlopen
- De meest haalbare en beste optie werd genomen en toegepast op de begeleiders
- Het nieuwe uurrooster (met de meeste aanpassing in het weekend) is in september van start gegaan
- Begeleidsters zijn al aangepast aan het nieuwe uurrooster en leren omgaan met de nieuwe weekenddiensten.

**Behaald resultaat:**

Het uurrooster streeft het meest mogelijke wettelijke uurrooster na.

## Verbeterproject 15

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen

**Afdeling:** Kleine Dennen

### **Verbeterdoel:**

Het huisregelboekje updaten nadat alle thema's erin gestructureerd en uitgebreid aan bod zijn gekomen.

**Verantwoordelijke voor het project:** Pedagogisch coördinator

### **Uitgevoerde acties in 2015:**

- Thema's die in het kwaliteitshandboek aan bod komen die gelijkaardig zijn aan de thema's in het huishoudregelboekje werden overlopen op de personeelsvergaderingen en nadien aangepast in het huisregelboekje.
- De vooropgestelde planning werd zo goed mogelijk opgevolgd
- Het nieuwe boekje werd voorgesteld op de personeelsvergadering van februari 2016. Het zal in maart aan bod komen op de jongeren overleggen en nadien zal het afgedrukt worden.

### **Behaald resultaat:**

Een boekje met de huisregels voor de jongeren dat up to date is en dat niet bij de minste verandering moet worden aangepast.

## Verbeterproject 16

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen - budgetteren

**Afdeling:** Kamertraining Brugge

**Verbeterdoel:** Cliëntvriendelijk budgetstelsel uitwerken  
(volgens SMART-criteria)

Specifiek: het budgetstelsel geeft de jongere voldoende inzicht in zijn inkomsten en uitgaven  
Meetbaar: jongere slaagt erin met zijn budget rond te komen en geld opzij te zetten voor de overstap naar zelfstandig wonen

Acceptabel: jongere is bereid hieraan te werken

Realistisch: jongere kan met hulp van de begeleiding vat krijgen op zijn budget

Tijdsgebonden: tegen einde kamertraining is voldoende gespaard om cbaw te starten, of worden de nodige hulpbronnen aangeboord om dit te realiseren

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator

### **Uitgevoerde acties in 2015:**

- Budgetplan: in de periode maart- juni 2015 werd geëxperimenteerd met het budgetplan van De Kerseboom
- Afspraken over budgetteren werden geactualiseerd: minder cash en meer via bank - meteen op rekening: leren werken met bankzaken (betalingen, overschrijven, opvolgen uittreksels,...)
- Overzichten en budgetplannen werden bijgewerkt en aan jongeren bezorgd
- Overleg met administratie: afstemming boekhouding met administratie (2x/maand)
- Formulieren werden aangepast (kasboek, individuele overzichten, maandoverzicht, ...)

**Behaald resultaat:**

Begeleiders en jongeren gaan bewuster en planmatiger om met budgetteren

**Opvolging/evaluatie:**

Budgetteren blijft een item waar continu rond gewerkt wordt. Er wordt inmiddels over de grenzen van onze afdeling samen gewerkt en gezocht hoe we de afdelingen met Kamertraining beter op elkaar kunnen afstemmen qua finances: de budgetten werden nu in alle afdelingen gelijk gesteld. De documenten worden verder onder de loep genomen om ook hier de verschillen weg te werken zodat het voor de boekhouding transparanter wordt.

Op niveau van het team werd het budgetplan van de KB verder gehanteerd als handvat binnen de IB begeleiding, dit wordt verder toegepast in afwachting van andere systemen die efficiënter of klantvriendelijker zouden kunnen zijn.

Het overleg met administratief team: lukte niet tweemaal per maand, dit moet in de toekomst meer ruimte kunnen krijgen om op één lijn te zitten.

Minder cash: dit werd in ruime mate toegepast wat betreft het leefgeld van de jongeren, vrij kort na opname wordt met bankkaart en storting op de zichtrekening gewerkt. Het systeem van beveiliging van de spaarrekening met dubbele handtekening wordt nog meer toegepast dan de budgetrekening KBC waarvan gebleken is dat dit systeem niet waterdicht is en door jongeren omzeild kan worden. Er wordt verder gezocht hoe de beveiliging kan verbeteren. Er kan door minderjarigen bij Fortis geen gebruik gemaakt worden van online bankieren in een beveiligd systeem.

**Vervolgproject in 2016:**

Ook in 2016 wordt verder gezocht hoe het budgetteren kan verbeteren, OCMW initiatieven (Budgethuis, Budgetkrant, budgetbegeleiding) kunnen hier een grotere rol in spelen.

### 3.2. Kwaliteitsplanning voor 2016

In 2016 staat op vlak van onderhoud van het kwaliteitshandboek de cluster 'kernprocessen' van het kwaliteitshandboek op de agenda. Dit omvat:

- Onthaal van gebruiker
  - Procedure voor het onthalen van gebruikers
  - Procedure voor de heropname van gebruikers
  - Procedure voor crisisopname van gebruikers
- Doelstellingen en handelingsplan
  - Procedure voor het opmaken, evalueren en bijsturen van het handelingsplan
  - Procedure voor de overdracht van de hulp- en dienstverlening
- Afsluiten en nazorg
  - Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening
- Pedagogisch profiel
  - Contextwerking
  - Systeem van belonen en straffen
  - Maatschappelijke participatie
  - Algemene afspraken en regels voor de gebruiker
  - Veiligheid van de gebruiker
  - Hygiëne en medische zorgen
  - Gezonde voeding
  - Gezonde relationele en seksuele ontwikkeling
  - Verslavingsproblematiek
  - Onderwijs
- Dossierbeheer
  - Beleidstekst toegankelijkheid gebruikersgegevens
  - Procedure voor het samenstellen en gebruiken van het dossier

Daarnaast werden volgende verbeterprojecten bepaald voor 2016:

#### Verbeterproject 1

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Beleid en strategie – Algemeen strategisch beleid
--

**Afdelingen:** Alle afdelingen van De Patio

**Verbeterdoel:** Opstellen van een strategisch beleidsplan, en de daarmee samenhangende operationele doelstellingen voor De Patio als organisatie.

**Verantwoordelijke voor het project:** Algemeen directeur

#### **Acties:**

Voorjaar 2016: verder opmaken van de ontwerpтекst strategisch beleid ;

Volgende managementdomeinen moeten nog worden uitgewerkt:

- Personeelsbeleid
- Middelen en samenwerking
- Kernprocessen van de hulp- en dienstverlening
- Gebruikersresultaten
- Medewerkersresultaten
- Samenlevingsresultaten

Najaar 2016: bespreken strategisch beleid op de Raad van Bestuur

De beleidsgroep is adviserend en legt zijn ontwerpтекст voor aan de Raad van Bestuur. Deze bespreekt en bekrachtigt de uitgezette lijnen en stuurt bij waar nodig.

Voorjaar 2017: start van de implementatie van de strategische keuzes.

**Tijdpad:** 2016 - 2017

**Betrokken uitvoerders:**

- Leden beleidsgroep
- Algemeen directeur (coördinatie en aansturing)
- Raad van Bestuur (beslissingsbevoegdheid)

**Gewenst resultaat:** Uitgewerkt strategisch beleid voor de komende vijf jaar met vastgelegde operationele doelstellingen.

**Opvolging/evaluatie:** Minstens jaarlijks op niveau van Raad van Bestuur en directiecomité.

**Verbeterproject 2**

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Algemeen personeelsbeleid - competentie management
---

**Afdelingen:** Alle afdelingen van De Patio

**Verbeterdoel:** Systematisch toepassen van competentieprofielen en van een competentiebeleid bij evaluatie en functioneringsgesprekken.

**Verantwoordelijke voor het project:** stafmedewerker beleid

**Acties:**

- Voorjaar 2016: Bepalen van het afsprakenkader en opmaken van de nodige teksten en formulieren
- Najaar 2016: Afsprakenkader toepassen in de verschillende afdelingen

De afspraken en deze methodieken zullen gebruikt worden in functioneringsgesprekken, gericht op competentieontwikkeling. Er zal gestart worden met het opmaken van persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) per medewerker.

**Tijdpad:** 2016

**Betrokken uitvoerders:** Alle medewerkers van De Patio

**Gewenst resultaat:**

- Afsprakenkader voor evaluatie- en functioneringsgesprekken
- Een persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) per medewerker

**Opvolging/evaluatie:**

Begin 2017, in het kader van het opmaken van een vervolg van het verbeterproject. Aansluitend op dit verbeterproject zou competentie management ook gelinkt moeten worden aan aanwervingsbeleid, VTO-beleid, evaluatie en uitstroom.

**Afdeling:** De Kerseboom Thuisbegeleiding

**Verbeterdoel:**

De dienst beschikt over een actuele visie in het werken met kinderen en jongeren en hun gezinnen die te maken hebben met (v)echt-scheiding, co-ouderschap en bemoeilijkte omgangsregeling.

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator

**Acties:**

Er wordt gewerkt via het model : Methode

Moeilijkheid : wat is de klacht? Wat is het knelpunt? Wat is de gewenste situatie?

In kaart brengen : april/mei 2016

Exploratie : wat zijn de oorzaken?

In kaart brengen : april:mei 2016

Toekomstmogelijkheden : wat zijn de alternatieven?

Bespreken : juni 2016

Opties : welke oplossingen kiezen we?

Bespreken : juni 2016

Doen : hoe implementeren we de oplossing?

Te bespreken juni 2016 – maart 2017

Eerste Evaluatie van de geïmplementeerde oplossing: Januari 2017 – maart 2017

**Tijdpad:** April 2016 – maart 2017

**Betrokken uitvoerders:** begeleiders contextbegeleiding, pedagogisch coördinator, directeur

**Gewenst resultaat:**

De houding en aanpak van de begeleiders in situaties van scheiding (of nakende scheiding) is voor de jongeren/kinderen en hun gezinnen duidelijk, houvastgevend, perspectiefbiedend, ondersteunend, betekenisvol ...

Biedt antwoord op vragen zoals :

Hoe werken met de niet-inwonende, of de niet-verzorgende ouder? Wanneer en met welk doel betrekken bij de begeleiding?

Hoe werken in co-ouderschapsregeling ?

Hoe benoemen van (v)echtscheiding en de gevolgen voor de kinderen? Wil contextbegeleiding hierin een aanzet tot verandering betekenen en hoe dit doen?

Hoe omgaan en welke positie innemen bij ouderconflicten?

Hoe steun verlenen aan (jonge) kinderen die last hebben van ouderlijke onenigheid

**Afdeling:** De Kerseboom Begeleid Zelfstandig Wonen

**Verbeterdoel:**

Aanvankelijk verbeterdoel 2015:

*In navolging van project 2014 verdere focus op correct en stipt budgetteren, op maat werken met jongeren over dit thema, verschil tussen geblokkeerde rekening en werken met eigen rekening jongere verder monitoren*  
Vaststelling: de voorgestelde methodieken en tijdslijn zijn te weinig helpend voor begeleiders en jongeren. We blijven worstelen met het al dan niet verder doen met budgetbegeleiding; het beschermende aspect, het inzicht bij de jongere...

Het aangepaste verbeterdoel 2015-2016 wordt een gerealiseerd via het eindwerk voor het VSPW van één van de BZW-begeleiders:

*Met dit afstudeerproject wil ik voor ons team BZW een andere methodiek introduceren zodat we het aspect budgetbegeleiding, samen met de jongere, op een andere, meer werkbare manier kunnen aanpakken waar zowel de collega's als de jongeren zich goed bij voelen. Een methodiek waarbij het geldbeheer op een efficiënte manier sneller in handen van de jongere kan gegeven worden.*

*In de praktijk bedoel ik hiermee dat er in eerste instantie een methodiek gevonden wordt die op een 'makkelijker' manier te hanteren is door zowel begeleider als jongere, één die even goed begrepen wordt door zowel begeleider als jongere en waarbij de begeleider het niet overneemt of blijft overnemen van de jongere zodat hij/zij sneller de verantwoordelijkheid heeft over zijn/haar budget.*

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator BZW

**Acties in 2016:**

- Moeilijkheid: wat is de klacht? Wat is het knelpunt?
  - in kaart brengen 2015 (themateams)
- Exploratie: wat zijn de oorzaken?
  - in kaart brengen 2015 (themateams)
- Toekomstmogelijkheden: wat zijn mogelijke alternatieven?
  - te bespreken 2016 (voorbereiding eindwerk)
- Optie: welke oplossingen kiezen we?
  - te bespreken juni 2016 (presentatie eindwerk)
- Doen: hoe implementeren we de oplossing?
  - te bespreken juni 2016
- Eerste evaluatie van de geïmplementeerde oplossingen
  - te bespreken februari 2016

**Betrokken uitvoerders:** begeleiders BZW

**Gewenst resultaat:**

Het is voor begeleider en jongere duidelijk op welke wijze er kan gebudgetteerd worden. Er worden inzichten bewerkstelligd bij de jongeren over hoe omgaan met hun geld (mogelijkheden en grenzen). Er zijn methodieken beschikbaar om dit op maat te doen. Met deze methodieken wordt er gewerkt tot de jongere zelfstandig verder kan. Indien de inzichten na een vooraf bepaalde tijd niet voldoende aanwezig zijn bij de jongere, wordt er gezocht naar een andere dienst om dit op te nemen (of wordt er afgesloten?)

Voor de begeleiders is het duidelijk hoe en wanneer budgetbegeleiding kan afgerond worden.

**Opvolging/evaluatie:**

Het eindwerk wordt gepresenteerd in juni.

Daarna gaan we in de praktijk verder aan de slag.



Evaluatie gebeurt in het najaar van 2016.

### Verbeterproject 5

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Budgetbegeleiding
--

**Afdeling:** De Kerseboom Begeleid Zelfstandig Wonen

**Verbeterdoel:**

Meer aandacht besteden aan het netwerk van onze jongeren, en inzetten op de uitbouw ervan. De aandacht van CBAW blijft voornamelijk gericht op de jongere, maar we trachten aan de hand van methodieken zoals cliëntoverleg een meer betrokken context te creëren voor onze jongeren, om op die manier de doelstellingen van de jongere beter haalbaar te maken.

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator BZW

**Acties en tijdspad**

- Moeilijkheid: wat is de klacht? Wat is het knelpunt?
  - in kaart brengen JUNI 2015 (teamdag)
- Exploratie: wat zijn de oorzaken?
  - in kaart brengen JUNI 2015 (teamdag)
- Toekomstmogelijkheden: wat zijn mogelijke alternatieven?
  - te bespreken JUNI 2015 en SEPTEMBER 2015 (teamdag en studiedag federatie BZW)
- Optie: welke oplossingen kiezen we?
  - te bespreken (OKTOBER 2015 – teamdag verdaagd naar) FEBRUARI 2016
- Doen: hoe implementeren we de oplossing?
  - te bespreken (OKTOBER 2015 - teamdag verdaagd naar) FEBRUARI 2016
- Eerste evaluatie van de geïmplementeerde oplossingen
  - te bespreken werkjaar 2016

**Tijdspad:**

Aanvankelijke planning teamdag najaar 2015

Verdaagd naar februari 2016

Ideeën verzameld op inspiratie dag CBAW in september 2015

**Betrokken uitvoerders:** Begeleiders BZW

**Gewenst resultaat:**

De begeleiders slagen er meer in het netwerk te betrekken bij de doelstellingen van de jongere.

**Opvolging/evaluatie:**

Timing van het project is verlegd; wordt sowieso meegenomen in het werkjaar 2016 om verder te verdiepen, methodieken, do's & don'ts te leren kennen, uit te proberen en te evalueren.

De teamdag in februari wordt verzorgd in samenwerking met vzw Lus (experten in het betrekken van de context) en vzw Cachet (bekeken door de bril van de jongere: wat willen ze wel? Wat werkt er niet?)

## Verbeterproject 6

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Halfwegstudio

**Afdeling:** Cruushove

**Verbeterdoel:** creëren studio voor het project 'halfweg-studio'

**Verantwoordelijke voor het project:** verantwoordelijke begeleider

### **Acties:**

- Uitwerken concept, visie en duidelijk kader
  - werkgroepje werkt aanzet uit
  - brainstorm met team 16/2
  - verdere uitwerking concept in samenwerking met stafmedewerker beleid
  - infogaring bij collega's : De Patio team TCK/BZW, Maria Goretti, De Bolle
  - toetsen bij jongeren
- Technische uitwerking
  - nagaan technische mogelijkheden voor de realisatie (nutsvoorzieningen, creëren nodige ruimten, ...) oa met architect
  - overleg en goedkeuring RvB
  - plannen werken – coördinatie werken
  - praktische realisatie: uitvoering plannen

**Tijdpad:** eerste helft 2015

### **Betrokken uitvoerders:**

- Concept : werkgroep en pedagogisch team
- Technische uitwerking:
  - Architect (indien noodzakelijk) – aannemers (indien noodzakelijk)
  - Klusjesman
  - Logistiek verantwoordelijke

**Gewenst resultaat:** bewoonbare studio voor het beoogde doel

## Verbeterproject 7

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen - Aanbieden van momenten waarop ouders ervaringen kunnen wisselen met elkaar, onder begeleiding van het team van De Schoor

**Afdeling:** De Schoor

### **Verbeterdoel:**

De ouders krijgen viermaal per jaar gedurende twee uur de tijd en de ruimte om in een groep van ca. 8 ouders/opvoedingsfiguren ervaringen rond een bepaald thema uit te wisselen. De thema's houden verband met de opvoeding en de bedoeling is dat de deelnemers van elkaar leren. Deze oudergroep wordt door één of twee begeleiders uit De Schoor begeleid. Zij nemen de rol op zich van procesbegeleiders.

**Verantwoordelijke voor het project:** afdelingsdirecteur

### **Acties in 2016:**

- De geïnteresseerde ouders worden uitgenodigd (telefonisch, face-to-face,...);
- Het thema wordt op voorhand vastgelegd, net als de groepsafspraken;

- Er wordt een ochtend of middag afgesproken waarop alle ouders die willen of kunnen komen, aanwezig zijn;
- Het thema kan op verscheidene manieren geïntroduceerd worden: filmpje, stellingenronde,...;
- Tijdens de gesprekken kunnen de ouders leren uit elkaars bevindingen, problemen, ervaringen,... en is er mogelijkheid om feedback te geven;
- De procesbegeleiders sporen de ouders ook aan om complimenten te geven;
- De procesbegeleiders geven tips over hoe deze thema's aangepakt kunnen worden en hoe oplossingen bereikt kunnen worden;
- Er kan worden afgesloten met een evaluatiemoment over de inhoud en het proces.

**Tijdpad:** 2016

**Betrokken uitvoerders:** Pedagogisch team De Schoor

**Gewenst resultaat:**

- Ouders luisteren naar anderen en stellen vragen aan elkaar;
- Ouders kunnen op een rustige manier feedback geven aan elkaar, en feedback krijgen;
- Ouders leren complimenten geven en het effect ervan ervaren;
- Ouders leren bij over bepaalde thema's en doen aan (zelf)reflectie;
- Ouders krijgen handige tools aangereikt om thuis mee aan de slag te gaan.

**Opvolging/evaluatie:**

- Na de oudergroep kan er feedback gevraagd worden onder de vorm van: "Wat nemen jullie mee uit deze middag/ochtend?", "Zijn er nog zaken onduidelijk?", ...;
- Tijdens de volgende oudergroepen wordt bevraagd wat ze ondertussen met de vorige aangereikte tools hebben gedaan.
- De oudergroepen worden voorbereid en geëvalueerd op de teaminterviews.

**Verbeterproject 8**

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – Aanbieden van vormen op maat van de jongeren
---

**Afdeling:** De Schoor

**Verbeterdoel:**

De jongeren krijgen driemaal per jaar een vorming van ongeveer een uur rond een thema dat vooraf bepaald wordt. We laten hen enerzijds op deze manier kennis, inzichten en vaardigheden opdoen met betrekking tot zichzelf en de maatschappij. Anderzijds leren ze hun ervaringen te delen met de groep, dit alles in een sfeer van wederzijds respect. De vorming wordt gegeven door twee begeleiders.

**Verantwoordelijke voor het project:** afdelingsdirecteur

**Acties:**

Elk trimester (niet in de schoolvakantieperiode) organiseren we een vorming voor de groep jongeren van 1 uur. Op de teaminterviews worden de data bepaald voor het ganse jaar. De begeleiders van dienst zijn verantwoordelijk voor het voorbereiden en geven van de vorming. Een geplande datum kan door onvoorziene omstandigheden (b.v. weinig aanwezigen in de groep) uitgesteld worden.

De jongeren krijgen inspraak in de thema's. Mogelijke thema's kunnen zijn: relaties en seksualiteit – de toekomst – keuzes maken – internetgebruik – vakantiejob – pesten - hygiëne ...of er kunnen ook thema's aan bod komen die bij de jongeren en/of de begeleiders op dat moment actueel zijn.

Aan de jongeren wordt duidelijke informatie gegeven over wat de vorming inhoudt en wat er van hen verwacht wordt.

De methodieken ( video, spel, publicaties, groepsdiscussie, workshop, ervaringsleren.... ) stimuleren in die mate de jongeren zodat ze hen aanzetten tot actieve deelname aan de vorming.

We houden rekening met de gevoelens die hierbij naar boven kunnen komen. Van zodra we merken dat er in de groep spanningen of irritaties ontstaan, werken we hiermee op een constructieve manier (bespreekbaar stellen, begrip opbrengen, kaderen, oplossingen zoeken, ...). De begeleiders staan in voor een veilig klimaat.

Na een vorming lassen we een reflectiemoment in.

**Tijdpad:** 2016

**Betrokken uitvoerders:** pedagogisch team

**Gewenst resultaat:**

Dat jongeren luisteren naar elkaar en naar de boodschap (inzichten, kennis en vaardigheden) die we hen willen meegeven.

De jongeren wisselen in groep informatie, ideeën, bedenkingen, ervaringen uit en krijgen op deze manier een bredere, andere kijk op hoe ze kunnen omgaan met het betrokken thema. Er is respect voor de inbreng van de anderen. De veiligheid om open te communiceren is gegarandeerd.

De jongeren passen de opgedane kennis toe in hun leven. (bv de jongere gaat zelfstandig douchen, de jongere gaat zich zelfstandig inschrijven in een interimkantoor voor een vakantiejob, ...)

**Opvolging/evaluatie:**

Na elke vorming kunnen we een evaluatie/ feedbackmoment inlassen, dit eventueel zelfs op een ander moment dan het vormingsmoment.

Op de teamintervisie kan er een terugkoppelmoment zijn.

**Verbeterproject 9**

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen - drugbeleid
---

**Afdeling:** Kleine Dennen

**Verbeterdoel:**

Een aangepast en goed opgevolgd drugbeleid uitschrijven voor klein dennen

**Verantwoordelijke voor het project:** pedagogisch coördinator

**Acties:**

- Vormingen volgen over drugs, drugbeleid, omgaan met jongeren die drugs gebruiken, het gebruik van drugtesten,....
- Drugbeleid van andere voorzieningen inzien
- Bespreken tijdens teamvergaderingen en personeelsvergaderingen
- Uitschrijven van een drugbeleid en drugscontract
- De uitgeschreven documenten opnemen in de intakeprocedure

**Tijdpad:** zes maanden

**Betrokken uitvoerders:** Pedagogisch team, pedagogisch coördinator

**Gewenst resultaat:** Een uitgeschreven drugbeleid verbonden aan een drugcontract

**Opvolging/evaluatie:** opvolging na de zomervakantie 2016 op de personeelsvergadering.

## Verbeterproject 10

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Infrastructuur en gebouwen

**Afdeling:** Kleine Dennen

### **Verbeterdoel:**

Een nieuw plan kunnen voorleggen voor de gebouwen van Kleine Dennen dat afgestemd is op de noden van het cliënteel en het personeel.

**Verantwoordelijke voor het project:** afdelingsdirecteur

### **Acties:**

- Architecten raadplegen
- Noden cliënteel en personeel bundelen
- Noden uitleggen aan de architecten
- Eerste plan opvragen
- Plannen aanpassen, bespreken, ...

**Tijdpad:** 2016

### **Betrokken uitvoerders:**

Werkgroep verbouwing, Raad van Bestuur, afdelingsdirecteur, personeel Kleine Dennen

### **Gewenst resultaat:**

Een conceptnota van Kleine Dennen die opgemaakt werd in functie van de noden van cliënteel en personeel.

### **Opvolging/evaluatie:**

Opvolging zal gebeuren door de raad van bestuur en zou de aanzet moeten geven tot het effectief renoveren van Kleine Dennen

## Verbeterproject 11

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Kernprocessen – individuele begeleiding

**Afdeling:** Kamertraining Brugge

### **Verbeterdoel:**

De rol van de individuele begeleider versterken vanaf intake over de begeleiding tot afsluiten van het traject

**Verantwoordelijke voor het project:** verantwoordelijke Kamertraining

### **Acties:**

- Intakeprocedure; wordt herbekeken en geactualiseerd, IB experimenteert met nieuwe invulling, team bekijkt mogelijkheden naar invulling, nieuwe begeleidingsmethodieken kunnen getest worden.
- Checklijsten: worden geüpdatet (checklijst start kamertraining), nieuwe lijst met IB taken (registraties/Insisto/Binc/Dossier)
- IB contacten: wekelijkse begeleidingscontacten worden herbekeken (kookmomenten, wekelijks contact, vrijetijdstoeliding, kennismaking/wegwijs in diensten/Vorming/...)
- Samen doen: inspiratie zoeken rond het samen doen: formeel/informeel, gepland/spontaan, hoe?, wat wel en wat niet, kostenplaatje

**Tijdpad:** voor de zomer van 2016

**Betrokken uitvoerders:** pedagogisch team, verantwoordelijke Kamertraining

**Gewenst resultaat:** groter gevoel van betrokkenheid bij de individueel begeleider en cliënt

**Opvolging/evaluatie:** bij iedere intake in lopend jaar

## 4 HerKern

### 4.1 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.

### 4.2 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 gerichter 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 bevestigd en hielden we opnieuw enkele denkdagen.

#### 4.3 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.

#### 4.4 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.

#### 4.5 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.



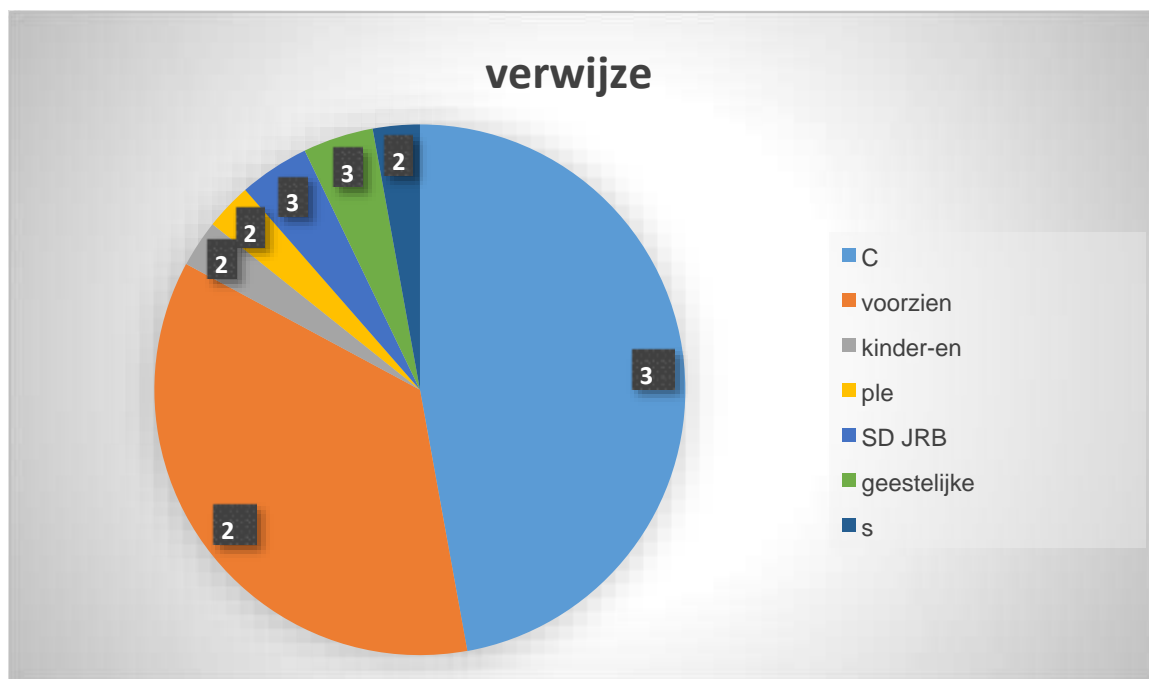
Koen Van de Voorde vertegenwoordigt de Patio in de kernwerkgroep BLINK. In deze werkgroep wordt informatie uitgewisseld, de werkingen op elkaar afgestemd en knelpunten besproken.

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

#### 4.6 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.



#### 4.7 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.

#### 4.8 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.

#### 4.9 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.

#### 4.10 Het verhaal van Ellen

Een mooie illustratie van zowel de meerwaarde van het aanbod van HerKern als van de inbedding in de afdeling Jeugdzorg De Patio is het verhaal van Ellen

Ellen werd aangemeld op Herkern vanuit het CLB vanwege het recentelijk afhaken op school. Tijdens het kennismakingsgesprek waarvoor zij samen met mama en CLB uitgenodigd waren, kwam enerzijds haar behoefte om een adempauze in te lassen en anderzijds de motivatie om met zichzelf aan de slag te gaan naar voor. Zij werd op schools vlak opgevolgd door het CLB en was in begeleiding bij het CG Meer specifieke hulp kreeg zij in de kinder- en jeugdpsychiatrie te Pittem. Ze stond opnieuw op de wachtlijst in afwachting van een heropname in de kinder- en jeugdpsychiatrie te Pittem.

Bij de opstart van het traject in HerKern stelde Ellen zich open op naar de begeleiding. Ze gooide meteen alles op tafel: de bezorgdheid om haar kleinere broer, de onveilige situatie voor haarzelf met stiefvader in de buurt en de daaraan gekoppelde angsten die zich onder meer uiten in een slaapprobleem.

Na het beluisteren van haar verhaal en hulpvraag gingen we samen op zoek naar haar kwaliteiten, talenten en interesses. We werden aangenaam verrast door één van haar talenten namelijk haar creativiteit. Onze inkomhal werd onder handen genomen en dit zorgde mee voor een aangename en kunstzinnige entree in het HerKernhuis.

Door de rust, ontspanning en de ruimte om zichzelf te zijn, kwam er bij Ellen heel wat energie vrij. Energie die met beide handen vast gegrepen werd om de zoektocht aan te gaan naar een oplossing op de vraag: Wat na HerKern?

Tijdens het traject kon Ellen opstarten in Pittem. Ze koos ervoor om haar traject in HerKern verder te zetten. Nochtans had een opname in Pittem voordelen voor Ellen met name specifieke begeleiding, weg van thuis, veilige omgeving, zichzelf kunnen zijn, structuur en ondersteunende gesprekken. Op de vraag hoe we die nodige veiligheid en hulp voor Ellen het best kunnen garanderen bleek thuis blijven wonen al gauw geen optie meer.

Ellen bleef niet bij de pakken zitten. Ze bracht de boodschap thuis over dat ze graag de stap wou nemen om alleen te gaan wonen mits ondersteuning. Met toestemming van alle betrokken partijen deden wij een aanvraag voor kamertraining binnen de Patio. Er werd een kennismakingsgesprek gepland en er kon naadloos geschakeld worden van HerKern naar Kamertraining Brugge.

Ook op school vlak maakte Ellen een beweging en veranderde ze van richting, met name schilderen.

### NAAR KAMERTRAINING ...

De opname van Ellen in kamertraining verliep vlot, ze was snel te vinden voor het concept van een eigen studio met begeleiding in huis. Haar vraag naar rust en veiligheid vond een antwoord in een leefruimte die ze zelf kon inrichten naar eigen smaak en creativiteit.

De verantwoordelijkheid om een zinvolle dagbesteding te hebben is zowat de belangrijkste verwachting van de begeleiding naar de bewoners. Ellen gaf te kennen dat ze het op school niet meer zag zitten, er werd met de individueel begeleider uitgekeken naar andere mogelijkheden: de richting Schilderen in het Centrum Deeltijds Leren en Werken van VTI Brugge kwam als meest gepaste optie naar voren. Het kennismakingsgesprek met de leerlingenbegeleider verliep prima, Ellen vond snel weer motivatie om in september met een nieuwe lei te beginnen.

De vakantieperiode verliep niet zoals verwacht: haar vriendje werd opgepakt wegens betrokkenheid in drugsdelicten, ze kon hem soms bezoeken maar dit verliep niet zoals ze had gehoopt. De motivatie om een vakantiejob uit te oefenen stond op een heel laag pitje. Er werd dan ook snel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om enkele weken opnieuw naar HerKern te gaan in de maand juli.

In augustus was haar vriendje weer vrij en wou Ellen zo vaak mogelijk bij hem zijn. Onze poging om haar te introduceren in 't Salon bleef bij een korte kennismaking, de nochtans toffe activiteiten van Brugge(n) voor Jongeren konden haar ook niet uit haar tent lokken. Haar wereld bleef heel beperkt tot haar vriend en het thuisfront, andere sociale contacten waren zeldzaam.

Inmiddels was moeder opnieuw gestart met deeltijds werk, dat was zeker voor moeder een middel om financieel wat meer mogelijkheden te hebben om ook haar kinderen wat meer te gunnen.

De start van het nieuwe schooljaar verliep voor Ellen goed op school, ze werd goed opgevangen en zag de richting Schilderen goed zitten, nu nog werk vinden. Ze kon in Travak verder leren solliciteren maar dit traject verliep met minder enthousiasme. Ze gaf te kennen dat ze snel aan de slag wou in een brugproject. Dit lukte vlot: ze kon starten bij de gemeente Torhout in de technische dienst.

Ellen koos er dan voor om de werkdagen te starten van thuis uit, dat betekende dat Ellen nog maar enkele dagen per week op kamertraining verbleef, een flexibel verblijf is mogelijk.

De dynamiek en problemen thuis werden meteen weer veel meer ervaren als stressvol en niet vol te houden als er niet aan verandering werd gewerkt. De jongste broer ging bijna niet naar school, de oudste volhardde in passiviteit en stiefvader bleef zijn alcoholmisbruik volhouden.

De sessies in het CGG werden door Ellen afgebouwd omdat die niet meer zorgden voor oplossingen voor haar problemen. Ellen luidde de alarmbel en zei dat er thuis moest ingegrepen worden, dat vond ook het Vertrouwenscentrum en er werd aan contextbegeleiding van De Kerseboom gevraagd of er een begeleiding

kon opgestart worden, initieel om de draagkracht van de ouders te versterken in het begeleiden van de jongste maar verder om het hele gezin op elkaar te betrekken en te bevragen hoe ze samen nog een harmonisch en liefdevol gezin kunnen worden, of naar andere keuzes te begeleiden die misschien betere mogelijkheden voor ieder individu inhouden.

Er kon vlot gestart worden met thuisbegeleiding: een startvergadering met alle partijen in De Kerseboom toonde aan dat veel mensen betrokken waren in dit verhaal (het hele gezin, de begeleider van kamertraining, de interne regisseur op cliëntniveau van het gezin, de contextbegeleider en coördinator van De Kerseboom, Vertrouwenscentrum met twee personen : totaal elf mensen).

Haar werk in Torhout viel best mee maar na de kerstvakantie sputterde de motor en viel die ook stil, Ellen stopte het werk en verbleef dan ook weer veel meer op kamertraining. De dagbesteding geraakte niet volledig in orde, Ellen startte wel met een uurtje vrijwilligerswerk in Integraal (huiswerkbegeleiding bij kansarme kinderen) op twee dagen. Vanuit school wordt onderzocht of er in regio Brugge een ander brugproject kan gevonden worden.

Een activeringsweek met PRUSIK in Bretagne wordt een volgende uitdaging waar Ellen nu naar uitkijkt.