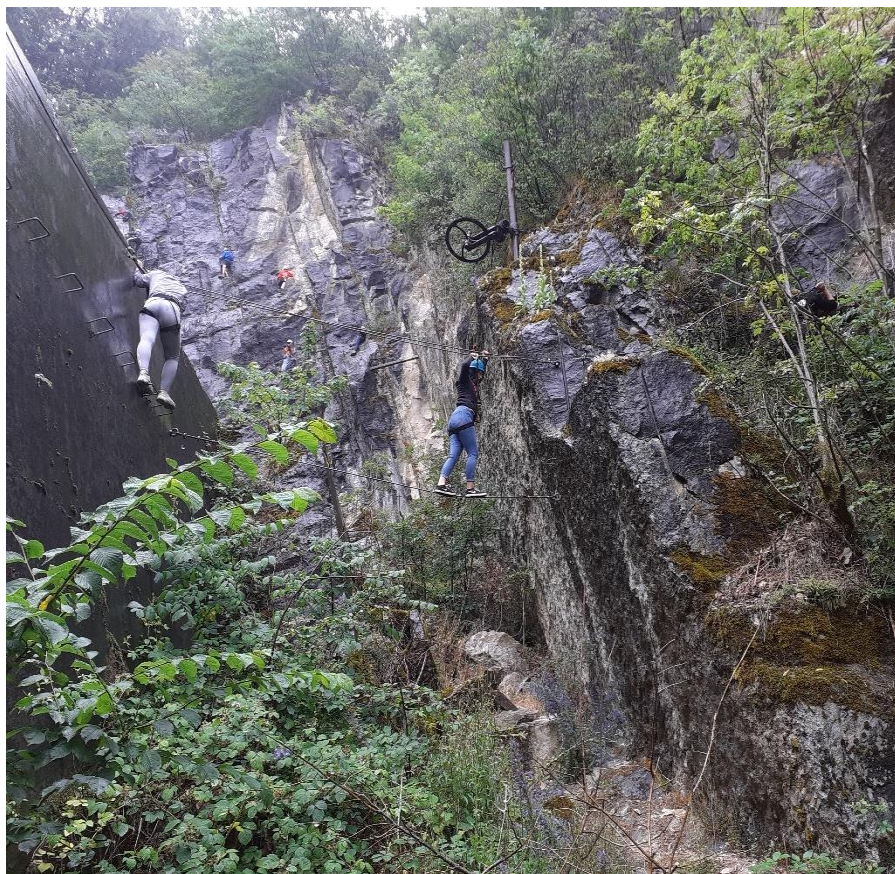


KWALITEITSVERSLAG 2020

BEGELEIDINGSCENTRUM BETHANIE vzw



“Oordeel me niet op mijn succes, maar naar het aantal keer ik ben gevallen en opnieuw ben opgestaan”

Inhoud

Woord vooraf	4
1. Kerncijfers	5
1.1. Bezetting	5
1.1.1. Totale bezetting op erkenningsniveau	5
1.1.2. Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau	5
1.1.3. Bezetting per cluster	6
1.2. Benutting	8
1.3. Organisatie in cijfers	11
2. Zelfevaluatie	14
2.1. KWALITEITSZORG	15
2.1.1. Organisatie en visie	15
2.1.2. Betrokkenheid	15
2.1.3. Methodieken en instrumenten	15
2.1.4. Verbetertraject	15
2.2. KERNPROCESSEN	15
2.2.1. Onthaal van de gebruiker	15
2.2.2. Doelstellingen en handelingsplan	16
2.2.3. Afsluiting en nazorg	16
2.2.4. Pedagogisch profiel	16
2.2.5. Gebruikersdossier	16
2.3. GEBRUIKERSRESULTATEN	16
2.3.1. Klachtenbehandeling	16
2.3.2. Gebruikerstevredenheid	17
2.3.3. Effect van de hulpverlening	17
2.3.4. Medewerkersresultaten	17
2.3.4.1. Personeelstevredenheid	17
2.3.4.2. Indicatoren en kengetallen	18
2.3.5. Samenlevingsresultaten	18
2.3.5.1. Waardering strategische partners	18
2.3.5.2. Maatschappelijke opdracht en tendensen	18
3. Een korte terugblik op 2020	19
3.1. Masterplan: de processie van of naar Echternach ?	19
3.2. En toen kwam corona	20
3.3. Actieplan verblijf	22
3.4. Delictgerichte contextbegeleiding	24

3.5 Project 'Connecteren van kwetsbare kinderen en jongeren met de buurt en de buitenwereld': "Onder de Boane"	25
4 Kwaliteitsthema 'Effect van hulpverleners'	27

Woord vooraf

2020 is een opvallend jaar geworden. Niet omwille van grootse realisaties maar vooral om wat niet mocht zijn.

De pandemie die covid-19 veroorzaakte, beheerste ons totaal samenleven: in Bethanie, in onze thuiscontexten, in Vlaanderen, in de wereld.

De uitgangspunten die onze missie schragen kwamen sterk bovendrijven:

Hoe kan je verbinding maken en relaties herstellen als je niet bij elkaar mag zijn ? Welke nieuwe mogelijkheden , waakvlammen, kunnen we stimuleren ? Hoe gaan we , met onze voeten op de grond, om met deze nieuwe realiteit ?

De lockdown in april maakte duidelijk hoe verscheurd de thuissituaties van de verblijvende meisjes zijn: de onmogelijkheid om te kiezen en ook nog eens principieel eenmalig te kiezen tussen verschillende ouderlijke contexten. Gelukkig werden deze maatregelen herzien.

Maar ook in dagbegeleiding was een verplichte sluiting aan de orde wat een grote impact gaf op de gezinscontexten.

Een groot compliment voor de medewerkers is hier op zijn plaats: het was moeilijk werken, letterlijk met het mondkapje aan, flexibiliteit troef, de plotse introductie van verplicht thuiswerk waar mogelijk, zoeken naar alternatieven voor wat vanzelfsprekendheden waren.

We hadden in 2020 een recordaantal jongeren die de meerderjarigheid overschreden hadden of bijna bereikten. En dit leidde tot frustraties: de schrik om autonoom te wonen die te groot is, het verlangen naar een leven zonder compromissen en het besef dat verblijven in de jeugdzorg ook voor meerderjarigen nog altijd mits minimale afspraken is.

In deze context participeerden we ook aan de projectoproep 'Connecteren van kwetsbare kinderen en jongeren met de buurt en de samenleving' door het Vlaams Ministerie van Jeugd en werden we weerhouden met het project 'Onder de boane'.

In het najaar 2020 engageerden we ons in de oproep om op tijdelijke basis delictgerichte contextbegeleiding na kortverblijf te organiseren: een maatschappelijk antwoord op ernstig delictgedrag van jongeren voor die situaties waar de maatschappelijke reactie te beperkt is of afwezig is of langdurige gesloten opvang het enige aanbod is. Dit gaat voorlopig voor één jaar door .

En ten slotte is 2020 - in plaats van een startjaar - vooral een overgangsjaar geworden met sterke hindernissen in het uitvoeren van ons masterplan. Murphy is hierin een succesvol werfleider gebleken.

Op naar 2021.

Rudy Van Eeckhout

Directeur vzw Begeleidingscentrum Bethanie

1. Kerncijfers

1.1. Bezetting

1.1.1. Totale bezetting op erkenningsniveau

Het gewogen gemiddelde van alle typemodules samen op erkenningsniveau in 2020 bedroeg **96%**.

In 2019 was dit 96,20% en in 2018 93,3%.

1.1.2. Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau

2. <u>Typemodule</u>	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020
Verblijf	90,30%	102,60%	95,8%
Dagbegeleiding in groep	92%	95,70%	99,3%
Contextbegeleiding breedsporig	108,50%	134,60%	127,7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,20%	115,50%	130,8%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,60%	53%	47,7%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,90%	93,0%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%
Ondersteunende begeleiding			96,3%

De bezetting blijft vrij gelijklopend.

Voor het eerst nemen we ook de bezetting van delictgerichte contextbegeleiding op in onze bezettingscijfers. Sinds september 2019 zijn wij erkend voor 4 delictgerichte contextbegeleidingen. Dit zijn 2 bijkomende plaatsen en 2 plaatsen ombouw van CBKI.

2020 was een moeilijk jaar voor de module verblijf. We werden geconfronteerd met een aanhoudende druk op de werking. We kenden heel wat incidenten in huis en frequent druggebruik bij jongeren in en rond ons huis. We moesten helaas vaststellen dat we heel vaak met agressie geconfronteerd werden.

Het resulteerde in een aantal beslissingen. Zo voerden we een opnamestop in van juni tot en met november. In de praktijk had dit echter geen invloed op onze bezettingscijfers. We kenden tijdens de opnamestop immers geen uitstroom in verblijf en bleven op dat moment een volledige bezetting hebben.

We zijn 2020 gestart met 2 open plaatsen. De intakes voor deze vrije plaatsen hebben wat langer geduurd en deze hebben wellicht een invloed op het bezettingscijfer.

Binnen de module dagbegeleiding hebben we met 99,3% een nagenoeg volledige bezetting het ganse jaar lang.

Opvallend blijft opnieuw het hoge cijfer in CBAW. Jongeren uit de module verblijf maken quasi allemaal de stap naar CBAW. We willen steeds garanderen dat de continuïteit in begeleiding kan doorgaan en dat jongeren binnen onze organisatie naadloos kunnen schakelen. Hierdoor kenden we op een bepaald moment een sterk overtal van 6 begeleidingen in CBAW tegenover de 3 initieel erkende plaatsen. We vangen dit op met de andere mobiele contextbegeleidingen.

Binnen de delictgerichte contextbegeleidingen kwamen de aanmeldingen eerder traag op gang. Zowel Jeugdrechters, verwijzers als de gemeenschapsinstellingen waren nog niet vertrouwd met de nieuwe module. We hebben ingezet op bekendmaking van het aanbod, samen met de partners in de regio. Het is vooral in de 2^e helft van het jaar dat de verwijzers de vraag voor delictgerichte contextbegeleidingen sneller stelden. Hierdoor ligt het bezettingscijfer van delictgerichte contextbegeleiding eerder laag.

1.1.3 Bezetting per cluster

a) Contextbegeleiding

Het totale bezettingspercentage van de verschillende typemodules contextbegeleiding samen bedroeg in 2020 **95%**. Hieronder vallen contextbegeleiding laagintensief, breedsporig, kortdurend intensief, CBAW en sinds dit jaar bijkomend de delictgerichte contextbegeleidingen.

Het gewogen gemiddelde zonder de delictgerichte contextbegeleiding heeft een bezettingscijfer van 102,1%. In 2019 bedroeg de bezetting **98,6%**. In 2018 **94,8%** tegenover **95,3%** in 2017.

b) Dagbegeleiding in groep en ondersteunende begeleiding

De bezettingsgraad van de module dagbegeleiding in 2020 bedroeg **99,3%**.

De bezettingsgraad van de module dagbegeleiding bedroeg 95,70% in 2019. In 2018 bedroeg dit 92% en in 2017 96,40%.

Het dagcentrum kan hierbij rekenen op een quasi continue volledige bezetting en slaagt erin bij uitstroom snel een nieuwe opname te kunnen doen.

De bezettingsgraad voor de ondersteunende begeleiding in 2020 was **96,3**.

De bezettingsgraad voor de ondersteunende begeleiding in 2019 was **100%**.

De bezettingsgraad voor de ondersteunende begeleiding in 2018 was **99,2%** (90,4% in 2017)

Berekening bezettingsgraad zonder module ondersteunende begeleiding

Naam	Bezettingsgraad	Bezettingsgraad	Bezettingsgraad
------	-----------------	-----------------	-----------------

	2018	2019	2020
Contextbegeleiding breedsporig	108,5%	134,6%	127,7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,2%	115,5%	130,8%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,6%	53%	47,7%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,9%	93%
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	92,0%	95,7%	99,3%
Verblijf	90,3%	102,6%	95,8%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%
Gewogen gemiddelde	93,3%	96,2%	96,0%

Berekening van de bezettingsgraad met module ondersteunende begeleiding

<u>Naam</u>	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020
Contextbegeleiding breedsporig	108,5%	134,6%	127,7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,2%	115,5%	130,8%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,6%	53%	47,7%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,9%	93,0%
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	92,0%	95,7%	99,3%
Ondersteunende begeleiding (projectwerking) RTJ	99,2%	100%	96,3%
Verblijf	90,3%	102,6%	95,8%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%
Gewogen gemiddelde	93,3%	96,2%	<u>96%</u>

Berekening van de bezettingsgraad zonder module dagbegeleiding, met module ondersteunde begeleiding

<u>Naam</u>	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020
Contextbegeleiding breedsporig	108,5%	134,6%	127,7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,2%	115,5%	130,8%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,6%	53%	47,7%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,9%	93%
Ondersteunende begeleiding (projectwerking) RTJ	99,2%	100%	96,3%
Verblijf	90,3%	102,6%	95,8%

Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%
Gewogen gemiddelde	93,7%	96,3%	<u>95,2%</u>

Berekening van de bezettingsgraad zonder de module dagbegeleiding en zonder module ondersteunende begeleiding

Naam	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020
Contextbegeleiding breedsporig	108,5%	134,6%	127,7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,2%	115,5%	130,8%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,6%	53%	47,7%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,9%	93%
Verblijf	90,3%	102,6%	95,8%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%
Gewogen gemiddelde	93,6%	96,3%	<u>95,2%</u>

1.2 Benutting

1.2.1 Benutting per typemodule

Module		Benuttingsgraad 2018	Benuttingsgraad 2019	Benuttingsgraad 2020
Context-begeleiding		113,10%	116,90%	103,9%
	context breedsporig	230,40%	190,10%	186,6%
	context ifv autonoom wonen	238,30%	203,50%	109,9%
	context kortdurend intensief	31,50%	38,90%	38,6%
	context laagintensief	151,40%	103%	150,8%
	Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	21,6%
Verblijf		52,90%	54,10%	57,2%
	crisisverblijf (via crisismeldpunt)	0,80%	0%	0,0%
	kamertraining	11,10%	12,30%	11,6%
	kortdurend crisisverblijf	0,40%	0,30%	0,0%
	verblijf hoge freq.	34,80%	39,30%	45,7%
	verblijf lage freq.	5,90%	2,20%	0,0%
Dagbegeleiding in groep		55,20%	53,10%	42,5%
Ondersteunende		99,20%	100%	96,3%

2020 was een bijzonder jaar. De COVID 19-maatregelen kenden ook in onze organisatie heel wat impact. In verblijf dienden jongeren tijdens de eerste periode van lockdown keuzes te maken tussen een continu verblijf in de context of een verblijf in de leefgroep met opschorting van de contextbezoeken aan huis.

Het dagcentrum diende in de eerste lockdownperiode de deuren te sluiten. Wanneer er groen licht was om terug fysieke dagbegeleiding te kunnen organiseren werd er eerst op individuele basis en erna in kleine, vaste bubbels opgestart om zo veilig mogelijk te kunnen werken. Bovendien werd het dagcentrum na heropening regelmatig geconfronteerd met jongeren die omwille van een opgelegde quarantaine na een hoogrisicocontact op school of in familiekring niet naar het dagcentrum mochten komen.

Nog nooit was de uitdaging zo groot om jongeren en gezinnen te bereiken en voldoende begeleiding te organiseren. Face-to-face contacten organiseren in een klimaat waar persoonlijke contacten zoveel mogelijk afgeraden werden, waar huisbezoeken vermeden dienden te worden, ... daagde ons uit als begeleiders om creatief aan de slag te gaan en andere manieren in te schakelen om jongeren en hun gezinnen te kunnen begeleiden. We bleven inzetten op wekelijkse en soms dagelijkse contacten. Wandelingen, stoepgesprekken, messengerberichtjes, online gesprekken, contact houden via sociale media...

Uiteraard hebben deze bijzondere omstandigheden ook een invloed gehad op onze benuttingscijfers en is het belangrijk dit in onze analyse mee te nemen.

We stellen vast dat de totale benuttingsgraad binnen de modules contextbegeleiding een lichte daling kent. De daling lijkt zich te verklaren bij de benutting van de delictgerichte contextbegeleiding en de CBAW.

De delictgerichte contextbegeleidingen kenden - zoals reeds vermeld- het afgelopen jaar een moeizame opstart door de beperkte aanmeldingen tijdens de eerste maanden van het jaar. Het spreekt voor zich dat zich dit ook in de benuttingscijfers weerspiegelt.

De benutting binnen CBAW blijft nog steeds boven de 100% (109,9%) maar is merkkelijk lager dan voorgaande jaren (203,50% in 2019 en 283,30% in 2020). We merken op dat we op korte tijd van 6 CBAW-begeleidingen naar 2 begeleidingen zijn gegaan. Bovendien begeleiden we een jongere die enige tijd moeilijk bereikbaar was voor begeleiding.

Wat betreft de breedsporige en laagintensieve contextbegeleidingen spreken we van een status quo tot zelf een stijging in de benutting. Ondanks de sluiting van het dagcentrum en de beperkingen op contactmogelijkheden om aan contextbegeleiding te kunnen doen, zijn we erin geslaagd om contacten aan te houden en niet op te geven.

De daling in benuttingsgraad in het dagcentrum heeft uiteraard te maken met de sluiting van half maart '20 tot begin juni '20. We stellen vast dat we in kwartaal 2 slechts 16% benutting hadden.

Ook de benutting van de ondersteunende begeleiding werd sterk beïnvloed door de covid19-maatregelen. Bij het begin van de lockdown in maart '20 werden alle beschikbare middelen ingezet in de uurrooster van de verblijfsgroep. Ook de personeelsuren die in de ondersteunende module ingezet worden. Het resulteert in de heel opvallende cijfers van 3% benutting in het 2^e kwartaal. Na de zomer werd binnen de ondersteunende module een doorstart genomen.

1.2.2 Benutting per cluster

- Contextbegeleiding

Face-To-Face Contacten contextbegeleiding + CBAW			
<u>Werkjaar</u>	<u>te realiseren uren</u>	<u>Gerealiseerde uren</u>	<u>%</u>
2018	3094	3129,45	101,15%
2019	3378	3652,81	108,14%
2020	3432	3564,75	103,9%

- Verblijf

De benuttingsgraad van de typemodule verblijf is **57,20% in 2020** tegenover 54,10% in 2019. (voorgaande jaren: 52,90 % in 2018 en 59,10 % in 2017). Hierin zijn verblijf hoge en lage frequentie, kamertraining, crisisverblijf (op verwijzing van crisismeldpunt) en kortdurend crisisverblijf inbegrepen.

1.2.3 Voor ondersteunende begeleiding

<u>werkjaar</u>	<u>te presteren dagdelen</u>	<u>gepresteerde dagdelen</u>	<u>%</u>
2018	240	235	105,42%
2019	240	238	99,16%
2020	240	231	96,3%

In 2020 konden we **11 unieke jongeren** bereiken.

In 2019 waren dat 19 jongeren. In 2018 34; in 2017 25 jongeren.

Onderverdeling in dagdelen volgens categorieën

	2018	2019	2020
dagactivering	132	161	186
kortdurende ervaringstrajecten	99	61	45
Time-Out	6	8	0
Andere	1	8	0
	238	238	231

We registreerden 2311 dagdelen waarop BinnensteBuiten, onze ondersteunende module, actief was. Daarnaast is de problematiek rond dagactivering van jongere sterk aanwezig. We stellen vast dat heel wat jongeren in huis geen schools programma hebben waar ze kunnen aansluiten of slechts gedeeltelijk een schools programma hebben.

Dit betekent dat er in onze residentiële leefgroep altijd jongeren aanwezig zijn. Ondanks de vele inspanningen en het uitgebreide aanbod die we met BinnensteBuiten bieden, zijn de jongeren vaak moeilijk in beweging te krijgen. Ze worden aanklampend aangemoedigd en verwacht in BinnensteBuiten maar het lukt niet om hen te activeren tot deelname.

We nemen dagbesteding, de moeilijke schoolse trajecten en het leerrecht van jongeren mee in de kwaliteitsplanning voor het komende jaar.

1.3. Organisatie in cijfers

1.3.1 Uitval

In onze visie op effect van hulpverlening namen we op om aan de slag te gaan met de indicator uitval. Deze indicator vinden we terug in BINC.

Afgesloten dossiers in 2020 : 12

Aantal dossiers	RTH of NRTH en module	Uitval?	
1	RTH dagbegeleiding	X	Omwillen van veiligheidsrisico's
2	RTH dagbegeleiding	X	Omwillen van onwerkbaar hulpverleningsrelatie
3	RTH dagbegeleiding		
4	RTH dagbegeleiding		
5	RTH dagbegeleiding		
6	NRTH CBAW		
7	NRTH CBAW		
8	NRTH CBAW		
9	NRTH CBAW		
10	NRTH CBKI		
11	NRTH verblijf		
12	NRTH kortverblijf		

We zijn als organisatie vooral geïnteresseerd om na te gaan of een beslissing tot stopzetting (= uitval) op een zorgzame manier gebeurd is.

Rond het afsluiten van een begeleiding zijn er duidelijke afspraken gemaakt. We gaan ervan uit dat we bij elke begeleiding inzetten op een 'zorgzaam' afsluiten van de begeleiding en we maken hierbij geen onderscheid als het om een eenzijdig afsluiten van de begeleiding gaat.

Naast de vooropgestelde indicator van uitval hanteren we een aantal vragen die ons moeten helpen om zicht te krijgen op de mate waarin we zorgzaam afronden.

- Hebben wij ingezet op alternatieven voor onze begeleiding?
- Kreeg de jongere de nodige informatie rond netwerk en vangnet waar hij terecht kan?
- Zijn andere relevante hulpverleners op de hoogte gebracht?
- Indien er met een conflict afgesloten werd: hebben wij voldoende ingezet op het organiseren van een herstel met de betrokken jongere?

Bij de 2 dossiers waar we van uitval spreken kunnen we stellen dat er effectief ingezet is op alternatieven voor de begeleiding.

1.3.2 Motivatie voor overnachtingen buitenshuis. (benutting verblijf)

Als jongeren niet in Bethanie verblijven, waren verblijven ze dan wel?

85% van de overnachtingen buitenshuis waren in familiale context.

8,50% van deze overnachtingen gaan door op een time-out plaats. Dit gaat zowel over de gesloten gemeenschapsinstelling, een crisisverblijf in een psychiatrische afdeling als over een eigen georganiseerde time-out bij samenwerkingspartners.

Motivatie overnachtingen buitenshuis

	<i>aantal</i>	
- school/werk	0	0,00%
- familiale context (incl vakanties)	1027	85,51%
- fugue	47	3,91%
- hospitalisatie	25	2,08%
- kort verblijf gemeenschapsinstelling	24	2,00%
- kort verblijf psychiatrie	31	2,58%
- extern vrijetijdsbesteding	0	0,00%
- time-out (bij externen vb. zorgboer)	30	2,50%
- ambulante opbouw	0	0,00%
- time-out (eigen context)	17	1,42%
	1201	

	2017		2018		2019	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
- school/werk	9	0,67%	0	0,00%	15	0,98%
- familiale context (incl vakanties)	806	60,15%	834	71,65%	932	60,84%
- fugue	109	8,13%	128	11,00%	35	2,28%
- hospitalisatie	46	3,43%	93	7,99%	331	21,61%
- kort verblijf gemeenschapsinstelling	50	3,73%	25	2,15%	77	5,03%
- kort verblijf psychiatrie	18	1,34%	40	3,44%	65	4,24%
- extern vrijetijdsbesteding	1	0,07%	4	0,34%	0	0,00%
- time-out (bij externen vb. zorgboer)	36	2,69%	39	3,35%	75	4,90%
- ambulante opbouw	265	19,78%	1	0,09%	2	0,13%
	1340	100,00%	1164	100,00%	1532	100,00%

2. Zelfevaluatie

We zijn er in 2020 niet in geslaagd om als organisatie uitgebreid stil te staan bij de inschaling van onze groeiveaus. De coronamaatregelen maakten het samen komen in werkgroepjes, o.a. de kwaliteitsstuurgroep, erg moeilijk. Bovendien zijn we ook heel erg in het hier-en-nu aan de slag gegaan.

We baseren ons op de zelfevaluatie van de voorgaande jaren op kleine wijzigingen na.

Inschaling van de groeiveaus:

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kwaliteitszorg						
Organisatie en visie	4	4	4	4	4	4
Betrokkenheid	2	2	2	3	3	3
Methodieken en instrumenten	3	3	3	4	4	4
Verbetertraject	4	4	4	4	4	4
Kernprocessen						
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	4	4	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	2	2	2	2	2	2
Pedagogisch profiel	2	3	3	3	3	3
Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3
Gebruikersresultaten						
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	4	4	4	5	5	5
Effect van hulpverlening	2	2	2	2	2	2
Medewerkersresultaten						
Personeelstevredenheid	2	2	2	2	2	2
Indicatoren en kengetallen	3	4	4	4	4	4
Samenlevingsresultaten						
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	3	3	3	4	4	4

2.1 Kwaliteitszorg

2.1.1 Organisatie en visie

→ Niveau 4

We behouden voor dit item dezelfde score als de voorbije jaren. Door de verschillende teams wordt echter opgemerkt dat we hier de voorbije jaren steeds meer mee bezig zijn. De visie wordt meer gedeeld en verspreid binnen de verschillende teams, teams worden op verschillende momenten betrokken in de visie op kwaliteitszorg, ... We stellen vast dat we een stevig verankerd niveau 4 halen.

2.1.2 Betrokkenheid

→ Niveau 3

We behouden niveau 3 maar we stellen vast dat het voorbije jaar minder betrokkenheid was van de brede personeelsgroep op kwaliteitszorg. Een aantal vaste afspraken op de agenda zijn door de covid19-maatregelen afgelast en uitgesteld. Zo konden de personeelsvergaderingen niet plaats vinden, hebben we onze jaarlijkse visie-tweedaagse met de pedagogische ploeg moeten annuleren en was er minder ruimte om in de werkgroepen verder te werken.

Anderzijds heeft dit corona-jaar ons meer dan ooit uitgedaagd om mensen betrokken te maken... Er zijn talloze nieuwsbrieven voor alle medewerkers opgemaakt en we staken vele uren in overleg en terugkoppeling naar de verschillende teams om alle – steeds wijzigende – maatregelen helder te krijgen.

Door een aantal wissels bij medewerkers dienen we ook extra oog te hebben voor de introductie in kwaliteitszorg bij nieuwe medewerkers.

Tenslotte gaan we de kwaliteitsstuurgroep opnieuw samenstellen en willen we met de deze groep in 2021 een doorstart maken omdat deze op een laag pitje stond in 2020.

2.1.3 Methodieken en instrumenten

→ Niveau 4

2.1.4 Verbetertraject

→ Niveau 4

2.2 Kernprocessen

2.2.1 Onthaal van de gebruiker

→ Niveau 4

2.2.2 Doelstellingen en handelingsplan

→ Niveau 3

We willen in 2021-'22 aan de slag gaan rond de procedure verslaggeving en rond opmaak van doelstellingen en handelingsplannen.

De procedure is op dit moment duidelijk en wordt op een goede manier gevolgd maar we ervaren de nood aan evaluatie en bijsturing. We willen hier rekening houden met de Signs-of-Safety en het 3-kolommenmodel die meer en meer ingang vindt in onze organisatie en met de expertise rond verslaggeving die binnen de delictgerichte contextbegeleiding het voorbije jaar bij wijze van proefproject opgebouwd werd.

We willen ons het komende jaar dan ook engageren om gericht feedback te vragen aan de proceseigenaars bij de evaluatie van onze procedure. We streven naar het behalen van niveau 4.

2.2.3 Afsluiting en nazorg

→ Niveau 2

2.2.4 Pedagogisch profiel

→ Niveau 3

Het verder evalueren en bijsturen van ons pedagogisch profiel ervaren we als een blijvende opdracht.

2.2.5 Gebruikersdossier

→ Niveau 3

We bestendigen niveau 3. De procedure werd afgelopen periode geëvalueerd en bijgestuurd. We zetten verder in op implementatie van de procedure.

2.3 GEBRUIKERSRESULTATEN

2.3.1 Klachtenbehandeling

-> Niveau 3

Wat betreft 'klachtenbehandeling' scoren we onszelf ook dit jaar op niveau 3. Het huidige kwaliteitshandboek bevat een procedure omtrent het verwerken van klachten en we passen deze toe wanneer dit aan de orde is. Bij proceseigenaars worden klachten en suggesties verzameld en behandeld door middel van het inspraakorgaan met jongeren, jongerenvergaderingen, rondjes,

methodieken uit de cliëntenfeedback (bv. minimaal een jaarlijks gebruik van de What's Up box in de groep) etc. De inzet en het resultaat hiervan worden nog onvoldoende systematisch geëvalueerd, wat ons belet om een hoger niveau te scoren.

2.3.2 Gebruikerstevredenheid

→ Niveau 5

We scoren op dit item niveau 5, dit in tegenstelling tot niveau 4 bij de zelfevaluatie van 2016.

In een samenwerking met VIVES Hogeschool een aantal jaar geleden werd een uitgebreide waaier van methodieken ontwikkeld om gebruikerstevredenheid bij jongeren en hun context te bevragen. In het kader hiervan werden de methodieken regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig om zo tot het meest gewenste resultaat te kunnen komen. Een samenwerking met een onderwijsinstelling impliceert tegelijk ook dat het om een wetenschappelijk onderbouwde methodiek gaat. Tijdens de uitwerking ervan werd uitgebreid voorafgaand onderzoek gedaan door de betrokken studenten in samenwerking met medewerkers van onze organisatie.

2.3.3 Effect van de hulpverlening

→ Niveau 2 (met item 3a)

We bestendigen dit jaar het niveau van vorig jaar, namelijk niveau 2.

Binnen onze organisatie hanteren we reeds een aantal indicatoren om het effect op hulpverlening in kaart te brengen. We doen dit voornamelijk aan de hand van informatie uit BINC, registraties van contactmomenten, registraties van aanwezigheden... We doen dit echter nog te weinig systematisch en met de resultaten aan sich wordt naast het in kaart brengen nog weinig gedaan.

In de kwaliteitsplanning van 2021 – '22 nemen we dit verder op als thema.

We willen onze visie op effect van hulpverleners en onze indicatoren nog verder gaan uitwerken.

2.3.4 Medewerkersresultaten

2.3.4.1 Personeelstevredenheid

→ Niveau 2

We behouden niveau 2 bij de zelfevaluatie, maar we merken wel op dat dit thema sterk leeft en dat hiermee wel aan de slag gegaan wordt. We zien zeker een evolutie.

We stellen vast dat we oog proberen hebben binnen de organisatie voor de signalen rond tevredenheid en dat we binnen de werking veel inzetten op het kunnen uitspreken van gedachten en gevoelens (feedbackrondes, steuncirkels, rondjes bij de start van elke teamvergadering, een

startronde op maandagmorgen, koffietascirkels...). De procedure om tevredenheid te meten ontbreekt nog.

2.3.4.2 Indicatoren en kengetallen

→ Niveau 4

We bestendigen het niveau van vorig jaar. Objectieve personeelsgegevens worden systematisch bijgehouden en opgelijst. Bij overleggen (bv. personeelsvergadering, overleg met Raad van Bestuur) worden deze aangewend wanneer dit aan de orde is. In functie van actuele noden en thema's, worden deze gelinkt aan inputgebieden en kernprocessen. Op deze manier worden de personeelskengetallen aangewend bij de groei en evolutie van onze organisatie. Deze gegevens worden echter weinig tot niet beschikbaar gemaakt voor externen waardoor wij niveau 5 niet bereiken.

2.3.5 Samenlevingsresultaten

2.3.5.1 Waardering strategische partners

→ Niveau 2

We behouden niveau 2 voor dit item. We stellen vast dat waardering van strategische partners vooral ad hoc plaatsvindt. Er is geen sprake van een systematische werkwijze om dit te doen. We doen aanzetten om dit te veranderen maar kunnen hierin nog groeien.

2.3.5.2 Maatschappelijke opdracht en tendensen

→ Niveau 4

We evolueren van een niveau 3 naar een niveau 4. We ondernemen heel wat acties die betrekking hebben op onze maatschappelijke opdracht. Zowel op Vlaams (ADO-overleg, VSD, CANO...) als lokaal niveau (Ajko, JUMP, De Stroate, Konekti...) zijn we erg betrokken in maatschappelijke opdrachten en tendensen. In onze dagdagelijkse werking met jongeren spelen we ook uitgebreid in op actuele thema's (sociale media, sport, middelengebruik...). Als kleine organisatie zijn we erg aanwezig en nemen we heel wat engagement op ons in de regio Kortrijk.

Dit gebeurt op een systematische en onderbouwde manier met betrokkenheid van alle niveaus van onze organisatie. Het inpikken op maatschappelijke thema's wordt steeds gelinkt aan verschillende aspecten van onze werking en de resultaten worden in kaart gebracht.

De Raad van Bestuur wordt op de hoogte gebracht van deze verschillende thema's en dit wordt regelmatig voorgesteld door en voor alle werknemers.

3 Een korte terugblik op 2020

Traditioneel brengen we in het kwaliteitsverslag verslag uit van de kwaliteitsplanning en van de thema's en realisaties waar we als organisatie mee bezig zijn.

2020 was een bijzonder jaar en heeft de voorliggende kwaliteitsplanning grondig door elkaar gehaald. De omstandigheden waarin we werkten, hebben ons uitgedaagd om veel zaken opnieuw te 'bedenken'. De zorg voor de jongeren, het werk in de leefgroepen kwam op de eerste plaats.

We brengen in deze terugblik een kort verslag van 4 thema's die een belangrijke impact hadden op ons werkjaar 2020.

3.1 Masterplan: de processie van of naar Echternach ?

2019 was een jaar geworden van sterke progressie in ons masterplan: de omgevingsvergunning was in orde in het voorjaar, in de zomer volgde een positieve subsidiebeslissing door de Minister van Welzijn en er was een goede tijdelijke locatie gevonden op één km afstand en nog steeds in het centrum van Kortrijk.

2020 zou een doorstart worden van ons masterplan na onze verhuis in februari 2020. In oktober 2019 werd onze droomballon doorprikt.

Ondanks het positief advies om onze werken op te starten, bleek dat de grote stationswerf in Kortrijk onze straat ontoegankelijk zou maken vanaf december 2019 en dit voor een zeer onbepaalde tijd. We konden m.a.w. niet verhuizen en ook onze eigen werf niet opstarten.

Ons verbouwproces, de aanbestedingsprocedure, werd geschorst omdat er geen perspectief was voor de aannemers. In overleg met de stad, omwille van de te verwachten woonhinder en de moeilijke toegankelijkheid voor de hulpdiensten, werd afgesproken om de verhuis begin april 2020 te laten doorgaan, voorlopig nog zonder concreet perspectief voor de eigen werf. Speciaal voor ons zou er gedurende een week een verhuis-route aangelegd worden.

Alles werd minutieus voorbereid om de tijdelijke locatie gebruiksklaar te maken op vlak van infrastructuur, ict, communicatie, enz. ..

Twee weken voor 2 april werd de eerste lockdown als maatregel tegen covid-19 aangekondigd en een week later ook uitgevoerd. De verhuis ging niet door en het werden lange weken zonder nieuw perspectief.

We bleven in de Zandstraat als eenzaam eiland binnen een werfzone: lawaaihinder, stofhinder, een paar losse dagen zonder water, een dag zonder elektriciteit, een noodevacuatie wegens een ernstig gaslek in de straat, het internet dat wegviel, twee maal een overstroming, leveranciers die ons niet konden bereiken, parkingproblemen...

Omdat de tijd wegtikte, kwam er ook een probleem met onze tijdelijke locatie die ook maar 'tijdelijk' beschikbaar was. Er werd door de stad een nieuwe locatie, 4 km buiten de stad, voorgesteld, een deel van het voormalig wzc Lichtendal. Met opnieuw een noodzakelijke voorbereiding en investering in deze tijdelijke infrastructuur.

Met onze verblijfswerking zullen we één voormalige woonafdeling innemen: twee keuken/woonkamers, studio's met eigen badkamer, een wasplaats, bureel, een gespreksruimte, enz. Voor de jongeren die nu op hun studio koken zal er een gemeenschappelijke kookruimte zijn. De voormalige cafetaria wordt voorbehouden voor onze dagcentrumwerking en in de ruimtes van de technische dienst komen de werkplekken van de contextbegeleiders. Onze beide jongerengroepen zullen een eigen binnentuin hebben en een eigen toegang.

Dat er algemeen meer ruimte beschikbaar is dan in de eerste locatie, we een betere afzondering van de afdelingen in deze coronatijden kunnen garanderen en er ook voldoende nabije parkeerruimte is, kon de pil van de plotse ommezwaai verzachten.

Er werd een nieuwe verhuisdatum vooropgesteld begin februari 2021. Overigens zou achteraf blijken dat onze straat maar toegankelijk zou worden vanaf eind januari 2021.

In dat vooruitzicht werd de aanbestedingsprocedure in de tweede helft van 2020 weer opnieuw opgestart met de schrik dat de impact van de stationswerken aannemers te sterk zou afschrikken of de prijzen zou laten stijgen.

2020 is in de vooruitgang van ons masterplan een verloren jaar geworden. En de tijd tikt verder, want in mei 2021 verloopt onze omgevingsvergunning.

3.2 En toen kwam corona...

Maart 2020... wat oorspronkelijk een ver-van-ons-bed-show leek, sloeg plots als een bom in.

Bij het horen van de eerste nieuwsberichten rond het naderen van het coronavirus in eigen land, reageerden de jongeren zeer verscheiden: ongeloof, in het belachelijke trekken, bezorgdheid, onzekerheid, paniek (zeker in gezinnen met risicopersonen),...

Wanneer ons land in eerste lockdown ging, kwamen we terecht in een zeer precaire situatie. Zo goed als alle vrijheid werd ons ontnomen, zware maatregelen tastten ons leven aan. En de inperking van onze sociale contacten liet en laat nog steeds sporen na.

Om de residenties te vrijwaren (besmetting voorkomen en de continuïteit in de zorg voor de jongeren blijven garanderen), moesten de dagcentra van overheidswege vrij snel de deuren sluiten en was het personeel inzetbaar in de residentie. De jongeren uit dagbegeleiding mochten niet meer naar de groep komen, er mochten geen fysieke contacten plaatsvinden tussen begeleiders en jongeren/context.

Bezoek van contextfiguren in de organisatie was voor de jongeren in verblijf niet meer toegestaan. Er moest een keuze gemaakt worden, ofwel voltijds in de residentie ofwel voltijds binnen de context verblijven. Voor bepaalde jongeren was dit geen gemakkelijke keuze.

De vrijheidsbeperkingen zorgden bij onze jongeren voor heel wat frustraties en gevoelens van onmacht en dit resulteerde in heel veel agressie tegenover de begeleiders: verbaal, materieel maar ook fysiek .

Geleidelijk kwamen er meer versoepelingen: bezoek aan of van context (voor jongeren verblijf) kon onder strikte veiligheidsvoorschriften, de dagcentra mochten stapsgewijze opnieuw de deuren open (van individuele studiebegeleiding naar kleine vaste groepjes tot opnieuw de volledige groep). Deze versoepelingen zorgden ervoor dat bepaalde jongeren en/of contextfiguren er niet helemaal aan ten onder gingen of volledig uit beeld verdwenen.

De impact van corona op onze kwetsbare jongeren/context en op de begeleiding:

- De gouden veiligheidsregels, m.n. de mondkemperplicht en de social distancing waren voor heel wat jongeren stof tot discussie en weerstand.
- Voor jongeren die schoolmoe zijn en/of het lastig hebben om naar school te gaan, was corona het perfecte alibi om te hanteren .
- De leerachterstand vergroot en de connectie met school vermindert. Digitaal leren was voor velen onmogelijk of zeer moeilijk: geen laptop of PC, geen internetaansluiting, geen gepaste softwareprogramma's, geen kennis van de software en geen ondersteuning door de ouders omdat ze het zelf niet weten, geen uitleg kunnen of durven vragen aan de leerkrachten, ...
- Sociale media wordt de grootste en soms enige tijdsinvulling van de jongeren.
- Jongeren missen sociaal contact, missen spontaan contact met hun vrienden. Bepaalde jongeren en gezinnen voelen zich eenzaam en geraken nog meer geïsoleerd.
- Sommige jongeren worden passief en futloos. Verveling slaat toe.
- Online aanbod voor jongeren inzake vrije tijd slaat steeds minder aan.
- De gezinnen zijn meer aangewezen op elkaar. In een paar gezinnen leidde dit tot het loskomen van hulpverlening en het zelf kunnen beredderen. In sommige gezinnen leidde dit tot meer interne spanningen, ruzie en conflict waar we nog moeilijker de vinger konden opleggen.
- Sommige ouders zijn moeilijk of niet bereikbaar via GSM of sociale media.

Als organisatie was het een continu zoeken en bijsturen:

- Hoe zorgen we voor een corona-veilig huis voor de jongeren en een veilige werkomgeving voor het personeel?
- Hoe zorgen we voor de jongeren verblijf die het gevoel hebben opgesloten te zitten? Kwetsbare jongeren die zich vaak niet verbonden voelen, soms met een zeer beperkt netwerk.
- Hoe zorgen we voor risicopersonen binnen de groep verblijf?
- Hoe blijven we geconnecteerd met de jongeren in dagbegeleiding? Hoe kunnen wij hen van op afstand begeleiden in schoolwerk, invulling vrije tijd, ...?
- Hoe blijven we geconnecteerd met de ouders en andere belangrijke contextfiguren?

Het was een continu zoeken naar een evenwicht tussen veiligheid en nabijheid/begeleiding, vaak balancerend op een slappe koord.

Het werd een uitdaging om creatief te zoeken naar andere methodieken om te begeleiden en om te connecteren met ons kwetsbare doelpubliek. In sneltempo verdiepten we ons in online begeleidingsmethodieken en in sociale mediakanalen om verbinding te krijgen of te behouden met onze jongeren en hun context. Een positieve noot in het coronaverhaal is dat we onze begeleidingskanalen verruimd hebben. Maar dit werkt niet bij alle gezinnen. Aanvullend op de fysieke begeleidingscontacten is het vaak een meerwaarde. Stoepgesprekken en gesprekswandelingen deden ondertussen ook hun intrede.

Wetende dat we zullen moeten leren leven met corona hopen we zoals iedereen onze vrijheid terug te krijgen en vooral onze sociale contacten en omgang met elkaar te mogen faciliteren.

3.3 Actieplan verblijf

2020 was een moeilijk jaar voor ons verblijf. Ons verblijf was in crisis!

Dagelijks, wekelijks werden we geconfronteerd met incidenten die zich zowel op individueel niveau als groepsniveau stelden. We werden geconfronteerd met druggebruik in onze voorziening en met een aanhoudende houding van verbaal, materieel en fysiek geweld in huis.

De nood aan psychiatrische zorg bij sommige jongeren was zo hoog dat we heel regelmatig hulpdiensten dienden te contacteren voor dringende medische zorgen.

We stellen vast dat de schoolse trajecten van jongeren erg moeilijk verlopen en dat jongeren nog maar heel weinig aansluiting vinden in schoolse trajecten. Het is een continue zoektocht naar gepaste dagbesteding. Hierdoor lijken jongeren ook steeds meer in huis te zijn, ook overdag. Als organisatie zien we hier een belangrijke opdracht. Hoe kunnen we een antwoord bieden wat betreft de problematiek van het onderwijs en het ontbreken van een dagbesteding voor de jongeren? In onze visie is persoonlijke ontwikkeling en voorbereiding op integratie in de maatschappij een existentiële opdracht van onderwijs. Hoe kan het dan dat onze jongeren uit de boot vallen? Wat moeten we hiermee doen? De ondersteunende module biedt hier een belangrijke bijdrage maar blijkt op dit moment niet meer intensief genoeg om hier voldoende aan tegemoet te komen.

Begeleiders werkten in dit klimaat onder een erg hoge druk. Het is niet evident om op dergelijk moment het hoofd boven water te houden. We wilden actie ondernemen.

Om die reden trokken we begin juni '20 aan de alarmbel. We communiceerden rond de crisissituatie in ons huis met onze partners, met de Jeugdrechtbank en de verwijzers in de regio en met het Agentschap. Ook in bepaalde individuele dossiers was er uitgebreid netwerkoverleg.

We lasten tijdelijk een opnamestop in en zetten erop in om op verschillende niveaus in de organisatie een analyse te maken van de werking.

We willen onszelf in vraag stellen en na een grondige analyse samen met het team verblijf een aantal actiepunten formuleren ten aanzien van de werking in verblijf. We zien het ook als een moment om een aantal zaken in vraag te stellen aangaande ons verblijf.

Tijdens de zomermaanden namen we de tijd om uitgebreide interviews te doen met alle begeleiders. Het gaf de tijd om grondig stil te staan bij de werking en er rezen heel wat actiepunten op.

Vanuit deze oefening werden een aantal acties op korte en langere termijn op papier gezet. Ze zijn ook een belangrijke input geweest voor de kwaliteitsplanning van 2021.

- Nadenken over onze instroom en profilering.
 - o Nadenken rond onze minimumleeftijd : van 13 naar 14 jaar gaan?
 - o De impact van de vele psychiatrische problematieken op onze profilering.
 - o Ondersteunende voorwaarden bespreken tijdens de intake.
 - Uitgangspunt : wij kunnen verblijf niet alleen doen. Inschakelen van support vanuit de context, vanuit psychiatrische settings en andere samenwerkingspartners.
 - Vertrekken vanuit de context en verblijf als extra ondersteuning.
- Onze six-pact, d.i. onze 6 niet-onderhandelbare regels, meer uitdrukkelijk aanwezig maken in onze werking.
- Support vragen op dossierniveau: verantwoordelijkheid van partners aanspreken.
 - Verwijzers
 - Gezinnen
 - Partners in samenwerking in de individuele dossiers van jongeren.
 - Psychiatrische ondersteuning
 - ...
- Verder engagement in intersectorale samenwerkingen.
- Evalueren en bijsturen van ons drugbeleid.
- Een doorgedreven grotere inzet op leefklimaat in de groep. We grijpen de verhuis naar de tijdelijke locatie begin 2021 aan om sterk in te zetten op huiselijkheid in de leefruimtes en in de werking. We zetten sterk in op dialoog met de jongeren in de rondes in de groep. Daarnaast installeerden we een Bethanie-raad die met jongeren en begeleiders samen in dialoog gaat rond het leven in huis.
- Impact op ons medewerkersbeleid.
 - o Welke invloed heeft dit op ons VTO-beleid? Is er nood aan extra opleiding rond bepaalde thema's?
 - o Wat betekent dit voor de functie-inhoud van de begeleiders? Welke aanpassingen moeten we doen op vlak van organisatie van de uurrooster?
 - o Inzetten op coaching en ondersteuning van medewerkers.
 - o Inzetten op teamdynamiek en afstemmen over het verblijf tussen medewerkers.

We gingen met een aantal zaken onmiddellijk aan de slag, andere zaken nemen we mee in onze planning op langere termijn. Eind november '20 beëindigden we de opnamestop. In de praktijk kenden we geen uitstroom dus heeft de opname stop weinig impact gehad op onze instroom.

Het spreekt voor zich dat dit thema ook in 2021 ons blijft bezighouden en dat we hier verder mee aan de slag gaan.

We zetten hierbij graag nog de medewerkers in de bloemetjes. Het is bewonderenswaardig hoeveel veerkracht ze blijven tonen ondanks de grote druk die ze ervaren om hun job te doen. We zien dat steeds opnieuw kansen gegeven worden en dat er grote eensgezindheid was in de zoektocht om een nieuwe start te kunnen nemen. Het is die veerkracht die de motor geweest is van dit actieplan.

3.4 Delictgerichte contextbegeleiding

Midden 2019 kregen we erkenning voor vier begeleidingen binnen deze “nieuwe” module.

Intensieve contextbegeleiding, vertrekkend vanuit een wetenschappelijk onderbouwde methodiek, met als centrale doel het voorkomen van recidive. De focus ligt op het stilstaan met jongeren bij hun denkpatronen en vaardigheden en hun daaruit voortvloeiende keuzes tot het stellen van bepaald (delinquent of meer constructief) gedrag.

Als methodologisch kader kozen we in de eerste plaats voor de delictgerichte trajectbegeleiding. Vanuit ons samenwerkingsverband met vzw Oranjehuis, vzw De Patio (HCA Baab), vzw CJGB (HCA COHEsie) en VOT (HCA DIVAM) breiden we in 2020 een vervolg op onze vorming onder leiding van Bart Symons, in de vorm van casusgebonden supervisies. Het oorspronkelijke opzet was om dit met de voltallige groep contextbegeleiders en coördinatoren (die het eerste deel van de vorming in 2019 gevolgd hadden) te volgen. Contextbegeleiders zouden in een binnencirkel de mogelijkheid krijgen om te oefenen om eerder geziene technieken nog meer in de vingers te krijgen en elkaar te kunnen inspireren in de vele uitdagingen die op het pad van een begeleider komen. In een buitencirkel zouden de coördinatoren de kans krijgen om geïnspireerd te geraken door de manier waarop Bart Symons deze supervisie vorm geeft, teneinde dit vervolgens in supervisies in eigen organisatie te kunnen meenemen. Ook hier besliste corona er echter anders over. We waren genoodzaakt ons in kleine groepjes te verdelen en kozen er voor om de supervisies enkel met contextbegeleiders te laten doorgaan, opgesplitst in halve dagen, en af en toe online.

De doelgroep die we in deze module begeleiden, daagde ons echter al snel uit om onze zoektocht naar ondersteunende methodieken te verruimen. De coördinator volgde eind 2020 een driedaagse opleiding “Good Lives Model” bij Tony Ward. Hij spoort ons aan om op zoek te gaan wat jongeren belangrijk vinden in hun leven en hoe ze hun welzijn op verschillende levensdomeinen kunnen bevorderen. Ook de Basistraining Signs of Safety van Lies Van Nuland bleek erg helpend om in intern casuoverleg begeleidingsstrategieën uit te denken. Het formuleren van een gevaarsboodschap en het in kaart brengen van krachten en zorgen samen met de jongere en zijn netwerk helpen ons om een doelgericht begeleidingstraject op poten te zetten. Het driekolommenmodel helpt ons om een overzichtelijk en ondersteunend verslag te schrijven.

Ons geduld werd even op de proef gesteld, maar in maart '20 konden we eindelijk onze eerste delictgerichte contextbegeleiding opstarten. Een tweede in juni en een derde in juli... We waren vertrokken! In de zomer '20 kandideerden we, vanuit ons samenwerkingsverband met de vijf West-Vlaamse organisaties voor het project “Delictgerichte contextbegeleiding na Kortverblijf”. Nadat we hiervoor groen licht kregen, wierven we in het najaar een extra contextbegeleidster aan, specifiek om deze begeleidingen op zich te nemen. Om de transparantie op onze beschikbare plaatsen te vergroten en zodoende de doorstroom te bevorderen, sturen we wekelijks een mail naar alle West-Vlaamse jeugdrechters en SDJ Kortrijk en Brugge met onze beschikbare plaatsen.

Omdat we steeds willen blijven groeien en evolueren in de manier waarop we deze begeleidingen vorm geven, organiseren en participeren we aan heel wat overlegmomenten (in 2020 veelal online). Binnen onze eigen organisatie hebben we minstens tweewekelijks een dossiergebonden casusbespreking met betrokken contextbegeleider en supervisor. Gehanteerde methodieken worden

in het contextteam (met alle contextbegeleiders, ook verbonden aan andere modules) naar voor gebracht en geoefend. Sinds het najaar van 2020 hebben we ook een maandelijks delco-overleg met de drie delictgerichte contextbegeleiders en de supervisor waarin we naast casusbesprekingen ook thema's zoals verslaggeving onder de loep nemen. Binnen ons samenwerkingsverband kwamen we ook in 2020 regelmatig (digitaal) samen met de stuurgroep en namen we deel aan de zeswekelijkse intervisiemomenten. In het lerend netwerk lag de focus op de onderlinge samenwerking met Jeugdrechters, sociale diensten van de Jeugdrechtbank, de mensen van ACT en de gemeenschapsinstellingen.

In 2021 willen we vooral meer delictgerichte begeleidingen doen! En hierin zowel binnen als buiten onze organisatie verder groeien. We willen op zoek gaan hoe we de delictgerichte contextbegeleiding nog meer op de kaart kunnen krijgen, om een vlotte doorstroom van jongeren te garanderen. We willen blijvend inzetten op onze samenwerkingen, zowel met andere organisaties als met de gemeenschapsinstellingen, dit aan de hand van een continue dialoog, geplande intervisiemomenten,...

3.5 Project 'Connecteren van kwetsbare kinderen en jongeren met de buurt en de buitenwereld': "Onder de Boane"

Onze jongeren groeien vaak op in kwetsbare levensomstandigheden. Ze hebben een kleine context en ondervinden heel wat drempels om die context uit te breiden. De komst van COVID-19 heeft hier zeker niet bij geholpen.

De verschillende lockdowns en covid-maatregelen, ... zorgden ervoor dat mensen veel meer op zichzelf gericht waren, op hun eigen familiale context, op hun eigen woning en middelen om de tijd in te vullen... Voor kwetsbare kinderen en jongeren had dit als gevolg dat het isolement steeds groter werd en ze meer en meer drempels ervaarden.

Zowel in het verblijf als in het dagcentrum werden die drempels duidelijk. De impact van de maatregelen was groot. De sluiting van het dagcentrum dwong jongeren om veel thuis te zijn. Heel snel voelden we de uitdaging aan om op zoek te gaan naar manieren om jongeren te activeren en uit hun isolement te halen. Ook binnen de module verblijf wilden wij er alles aandoen om te blijven inzetten op het aanbieden van een interessant aanbod, ontspannende en/of leerrijke momenten,

Met de projectoproep 'Connecteren van kwetsbare kinderen en jongeren met de buurt en de buitenwereld' vanuit de Vlaamse Overheid konden we een projectvoorstel indienen dat specifiek inzette om jongeren uit hun isolement te halen en hen te triggeren naar wat hun omgeving hen potentieel te bieden heeft. Het project 'Onder de Boane' was geboren.

'Onder de Boane' bestond uit twee grote delen: zowel samenwerking met jeugdcultuurcentrum vzw de Stroate als trajectwandelingen. Doorheen het project werd er veel belang gehecht aan de inspraak van de jongeren.

Eenzijds gingen we een samenwerking aan met vzw De Stroate om bottom-up vanuit de interesses en leefwereld van de jongeren een cultureel aanbod te creëren. Met elke leefgroep hebben we verschillende workshops georganiseerd, o.a. 'pimp your clothes' en stickerworkshops.

Daarnaast stippelden we trajectwandelingen uit. Het doel was steeds om jongeren te activeren en te prikkelen om grenzen te verleggen en stil te staan bij bepaalde thema's zoals sport, ontspanning, toekomstperspectief, gezondheid.

Er ontstond een verscheiden aanbod van trajectwandelingen. 8 actieve trajecten, steeds rond een ander thema. We hadden een traject zwemmen, powerwandeling, pottenbakken, maquillage, monopoly-budget, gezonde voeding, back-to-nature en natuurwandeling. Er gingen in totaal ruim 20 trajecten door. Deze werden steeds positief onthaald door de jongeren en begeleiders. Het aanbod dat uitgewerkt werd, blijven we verder aanbieden binnen de verschillende modules van onze werking.

Omwille van de steeds veranderende en aanhoudende corona-maatregelen dienden we inventief te zijn bij de invulling van beide delen. Bepaalde trajectwandelingen konden niet steeds doorgaan wegens sluiting. Dit hield ons echter niet tegen om bij de pakken te blijven zitten. Het deed ons verder denken en zette ons aan tot het uitwerken van nieuwe dingen, flexibel te zijn bij de uitvoering,

De zoektocht om jongeren verbinding te laten leggen met hun omgeving door een gericht aanbod te doen en in te spelen op hun krachten en interesses blijven we voorzetten. Daarnaast blijven we onze samenwerking met vzw De Stroate behouden.

4 Kwaliteitsthema ‘Effect van hulpverleners’

Ook wij zijn in Bethanie aan de slag rond het thema ‘effect van hulpverleners’.

Eind 2019 maakten we binnen de staf een eerste aanzet rond onze visie op effect van hulpverleners. Het was de intentie om dit in 2020 verder te verfijnen en te delen met de ganse personeelsploeg en aan de hand van de input uit vorming en van de medewerkers verder aan de slag te gaan met deze visietekst en na te denken over onze indicatoren.

We stellen vast dat we hier in 2020 weinig mee aan de slag gegaan zijn en er binnen de organisatie geen ruimte gevonden werd om dit met de medewerkersploeg op te nemen.

Daarnaast blijven we ook nog met vragen zitten. Wat willen we meten? Waarom willen we dit doen? En wat kan het ons leren? Hoe kunnen we vermijden dat dit als een extra ‘administratieve taak’ gezien wordt en een manier vinden waarop stilstaan bij ‘het effect van wat we doen’ zo goed als mogelijk geïntegreerd lijkt in onze dagelijkse werking. We geloven erin dat dan de gedragenheid bij de personeelsploeg ook groter zal zijn.

In 2021 staat alvast op de planning om de draad hierrond weer op te pikken en ons deels te laten leiden door de input die we krijgen binnen de intervisiegroep kwaliteitszorg en in de verdiepingsmomenten en vorming van het Agentschap.

Binnen de organisatie vormen wij een kwaliteitsstuurgroep die voortouw zal nemen rond de verdere uitwerking van ‘effect van hulpverleners’.