



bethanie
BEGELEIDINGSCENTRUM BETHANIE VZW

KWALITEITSVERSLAG 2021

GEBOEID DOOR DE TIJDELIJKHEID

Woord vooraf	5
1. Kerncijfers	6
1.1. Bezetting	6
1.1.1 Totale bezetting op erkenningsniveau.....	6
1.1.2 Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau	6
1.1.3 Bezetting per cluster	6
1.2. Benutting.....	8
1.2.1 Benutting per typemodule.....	8
1.2.2 Benutting per cluster.....	9
1.2.3 Voor ondersteunende begeleiding	9
1.3. Organisatie in cijfers.....	10
1.3.1 Nieuwe begeleidingen.....	10
1.3.2 Afgesloten dossiers	11
1.3.2.1 Uitval	11
1.3.3 Motivatie voor overnachtingen buitenshuis. (benutting verblijf)	12
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.....	16
2.2. Kernprocessen.....	16
2.2.1 Onthaal van de gebruiker.....	16
2.2.2 Doelstellingen en handelingsplan	17
2.2.3 Afsluiting en nazorg.....	18
2.2.4 Pedagogisch profiel	19
2.2.5 Gebruikersdossier	20
2.3. Gebruikersresultaten	20
2.3.1 Klachtenbehandeling.....	20
2.3.2 Gebruikerstevredenheid	20
2.3.3 Effect van de hulpverlening	21
2.3.4 Medewerkersresultaten.....	21
2.3.4.1 Personeelstevredenheid	21

2.3.4.2	Indicatoren en kengetallen	22
2.3.5	Samenlevingsresultaten	22
2.3.5.1	Waardering strategische partners	22
2.3.5.2	Maatschappelijke opdracht en tendensen	23
3.	Een korte terugblik op 2021.....	24
3.1.	De verhuis en de start van de werking in de Etienne Sabbelaan.....	24
3.2.	De komst van het detentiehuis	25
3.3.	Het masterplan en de verbouwingen in de Zandstraat	26
3.4.	En Corona was er nog altijd	27
3.5.	Bethanie, klein als organisatie maar sterk in het inzetten op samenwerkingen	28
3.6.	Delictgerichte contextbegeleiding en kortverblijf	29
3.7.	Vanuit Signs of Safety naar een vernieuwde manier van verslaggeving.....	30
3.8.	Dak- en thuislozentelling.....	30
3.9.	Aankoop sportmateriaal	31
3.10.	Het Sup-project	32
3.11.	Vorming.....	33
4.	Kwaliteitsplanning 2022 : de doelen voor onze organisatie in 2022	34

Woord vooraf

Beste lezer,

Voor eenieder van ons zal, in continuering van 2020, ook 2021 herinnerd worden als een jaar waarin het covid-19 virus een enorme impact had op ons doen en laten.

Het werd opnieuw het centrale thema van 2021, een verhaal van hoop en teleurstelling en dat kenmerkte ook onze werking. “Het komt allemaal weer goed”, had Martine Tanghe ons in november 2020 beloofd, maar in 2021 werd duidelijk dat die boodschap voor 2022 ging zijn.

2021 werd (voor zieken en gezonden) opnieuw een jaar van sociale beperkingen, een jaar dat sneed in onze verlangens en ons soms letterlijk aan de crisis kluisterde. De dagelijkse evaluatie van de gezondheids crisis al dan niet gevolgd door nieuwe maatregelen, nam veel tijd in beslag en kostte veel energie.

Onze werking werd tevens gegijzeld door de moeilijke omstandigheden om ons masterplan, de verbouwing en uitbreiding in de Zandstraat, aan te vatten. In 2020 kon de verhuis naar onze tijdelijke locatie niet doorgaan. In februari 2021 lukt het dan toch met de derde verhuisdatum en de tweede tijdelijke locatie, tussen de covid-buien door. Ondertussen had de economische crisis ons in de greep: de overheidssubsidie werd in april 2021 nog negatief gecorrigeerd en onmiddellijk daarna begon de opmars van de bouwindex die voor ons eind 2021 tot een (voorlopige) factuurstijging van 12 % bracht.

Onze intrek in onze tijdelijke locatie in de Etienne Sabbelaan zorgde dan weer voor een boeiend intermezzo. Niet alleen is de functie-indeling vergelijkbaar met wat we in onze verbouwing beogen, het daagde ons allen uit om infrastructuur en werking te verzoenen.

Na meer dan een jaar in een werfzone gewoond te hebben dachten we met de verhuis naar de Sabbelaan een tijdje rust te vinden. Maar helaas. De opstart ging een paar maanden gepaard met de mankementen van een gebouw dat twee jaar leeg had gestaan. Toen dat opgelost was bleek dat onze tijdelijke site was uitverkoren om een detentiehuis in te richten en dat begin 2022. Opnieuw was er de focus om onze eigen werking en infrastructuur te vrijwaren en anderzijds ook niet de populistische kant tegen het detentiehuis te kiezen.

2021 was een overgangsjaar voor ons allen. Het was meer dan ooit zoeken naar verbinding tussen begeleiders en jongeren, tussen jongeren en context, tussen medewerkers onderling. En soms vonden we die verbinding, ook al waren we zo vaak geboeid.

Dank aan de medewerkers voor de onvoorwaardelijke inzet .

Rudy Van Eeckhout

Directeur

1. Kerncijfers

1.1. Bezetting

1.1.1 Totale bezetting op erkenningsniveau

Het gewogen gemiddelde van alle typemodules samen op erkenningsniveau in 2021 bedroeg **93,6%**.

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

1. Typemodule	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020	Bezettingsgraad 2021
Verblijf	90,30%	102,60%	95,8%	95,9%
Dagbegeleiding in groep	92%	95,70%	99,3%	92,6%
Contextbegeleiding breedsporig	108,50%	134,60%	127,7%	125,0%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,20%	115,50%	130,8%	134,2%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,60%	53%	47,7%	25,8%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,90%	93,0%	83,9%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%	86,5%
Ondersteunende begeleiding			96,3%	89,2%

De bezetting blijft vrij gelijklopend.

Binnen de module Contextbegeleiding kortdurend intensief zakken onze bezettingscijfers. We merken op dat de aanmeldingen vanuit GBJ De Zande voor CBKI in kader van gedeeld traject fors gezakt zijn. We kenden afgelopen jaar slechts 2 opnames in kader van gedeeld traject en konden hiermee op alle vragen ingaan.

De aanmeldingen vanuit de gemeenschapsinstellingen in kader van delictgerichte contextbegeleiding stijgen sterk. Nadat we in het eerste jaar nog dienden in te zetten op de bekendmaking van het aanbod stellen we nu vast dat verwijzers de weg naar de delictgerichte contextbegeleidingen vinden.

1.1.3 Bezetting per cluster

a. Contextbegeleiding

Het totale **bezettingspercentage van de verschillende typemodules contextbegeleiding samen** bedroeg in 2021 **93,2%**.

Hieronder vallen contextbegeleiding laagintensief, breedsporig, kortdurend intensief, CBAW en de delictgerichte contextbegeleidingen.

In 2020 bedroeg dit 95%. In 2019 en 2018 respectievelijk 98,6% en 94,8%.

b. Dagbegeleiding in groep en ondersteunende begeleiding

De bezettingsgraad van de module dagbegeleiding in 2021 bedroeg **92,6%**.

De bezettingsgraad van de module dagbegeleiding in 2020 bedroeg 99,3%, in 2019 95,70%. In 2018 bedroeg dit 92%.

De bezettingsgraad voor de ondersteunende begeleiding in **2021** was **86,5%**.

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

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

Berekening bezettingsgraad

Naam	Bezettingsgraad 2018	Bezettingsgraad 2019	Bezettingsgraad 2020	Bezettingsgraad 2021
Contextbegeleiding breedsporig	108,5%	134,6%	127,7%	125,0%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	185,2%	115,5%	130,8%	134,2%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	41,6%	53%	47,7%	25,8%
Contextbegeleiding laagintensief	104,9%	63,9%	93%	83,9%
Verblijf	90,3%	102,6%	95,8%	95,9%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	46,5%	84,5%
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	92,0%	95,7%	99,3%	92,6%
Ondersteunende begeleiding (projectwerking) RTJ	99,2%	100%	96,3%	84,2%
Gewogen gemiddelde <u>zonder</u> ondersteunende begeleiding	93,3%	96,2%	96,0%	93,6%
Gewogen gemiddelde <u>met</u> ondersteunende begeleiding	93,3%	96,2%	96%	<u>93,6%</u>
Gewogen gemiddelde <u>zonder</u> dagbegeleiding, <u>met</u> ondersteunde begeleiding	93,7%	96,3%	95,2%	<u>93,9%</u>
Gewogen gemiddelde <u>zonder</u> dagbegeleiding en <u>zonder</u> ondersteunende begeleiding	93,6%	96,3%	93,6%	<u>93,9%</u>

1.2. Benutting

1.2.1 Benutting per typemodule

Module		Benuttingsgraad 2018	Benuttingsgraad 2019	Benuttingsgraad 2020	Benuttingsgraad 2021
Context- begeleiding		113,10%	116,90%	103,9%	117,2%
	context breedsporig	230,40%	190,10%	186,6%	206,0%
	context ifv autonoom wonen	238,30%	203,50%	109,9%	101,1%
	context kortdurend intensief	31,50%	38,90%	38,6%	25,2%
	context laagintensief	151,40%	103%	150,8%	180,5%
	Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	21,6%	68,8%
Verblijf		52,90%	54,10%	57,2%	64,2%
	verblijf hoge freq.	34,80%	39,30%	45,7%	53,5%
	verblijf lage freq.	5,90%	2,20%	0,0%	0,0%
	kamertraining	11,10%	12,30%	11,6%	9,7%
	crisisverblijf (via crisismeldpunt)	0,80%	0%	0,0%	1,0%
	kortdurend crisisverblijf	0,40%	0,30%	0,0%	0,0%
Dagbegelei ding in groep		55,20%	53,10%	42,5%	45,6%
Ondersteun ende begeleiding		99,20%	100%	96,3%	89,2%

De benuttingscijfers blijven vrij gelijklopend met vorige jaren.

Bij de contextbegeleiding kortdurend intensief tekenen we een vrij laag benuttingscijfer. Dit is analoog met het bezettingscijfer dat ook vrij laag is.

Het benuttingscijfer in verblijf is merkkelijk gestegen. We kenden een aantal nieuwe opnames in het afgelopen jaar. Bij nieuwe opnames merken we op dat de bezoekmogelijkheden in familie en netwerk soms nog eerder beperkt zijn. We zetten in op netwerkverruiming en willen bij iedere jongere op zoek gaan naar een plaats om te kunnen zijn. Het is opvallend dat dit in nieuwe begeleidingen vaak nog minder aanwezig is en het benuttingscijfer voor verblijf terug hoger ligt.

We komen verder in dit verslag nog terug op deze benutting. Indien jongeren niet in Bethanie verblijven, 'waar zijn ze dan wel?'.

Het benuttingscijfer in dagbegeleiding is licht gestegen t.o.v. vorig jaar, het jaar waar we een noodgedwongen sluiting kenden omwille van de corona-pandemie.

We ervaren het een heuse uitdaging binnen dagbegeleiding om jongeren tot in de groep te laten komen. We stellen vast dat sommige jongeren in post-coronatijden moeilijk te motiveren zijn om de draad terug op te nemen in de groepswerking. Bovendien werden we door de strenge quarantaineregels heel vaak geconfronteerd met noodgedwongen afwezigheden door besmettingen in familie- of schoolcontext.

Anderzijds willen we in onze werking naast het groepsgebeuren ook sterk inzetten op individuele en schoolbegeleiding in de thuiscontext en activeren we jongeren tot vrijetijdsbesteding in het eigen netwerk. Dit heeft een impact op onze benuttingscijfers.

1.2.2 Benutting per cluster

- Contextbegeleiding

De benuttingsgraad van de cluster van alle modules contextbegeleiding bedraagt **117,2%**. In 2019 bedroeg dit 103,9%, in 2018 108,14%.

- Verblijf

De benuttingsgraad van de typemodule verblijf is **64,20% in 2021** tegenover 57,20% in 2020. (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%
2021	240	214	89,2%

In 2021 bereikten we opnieuw **19 unieke jongeren**.

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	2021
dagactivering	132	161	186	157
kortdurende ervaringstrajecten	99	61	45	24
Time-Out	6	8	0	32
Andere	1	8	0	1
	238	238	231	214

We merken een kleine achteruitgang in de benuttingscijfers van de ondersteunende module.

In schooljaar 2020 – '21 werden we heel vaak geconfronteerd met jongeren die een langere tijd geen schools traject hadden maar die we desondanks niet in beweging kregen en die ook afhaakten in het dagprogramma die georganiseerd werd.

We merken het afgelopen jaar dat we een stijging kennen in het aantal schoollopende meisjes. Een aantal jongeren vindt opnieuw aansluiting in voltijds regulier onderwijs. Dit betekent dat we meer jongeren buitenshuis hebben en de groep jongeren voor de ondersteunende module – al dan niet tijdelijk – kleiner geworden is.

We moeten ook opmerken dat de covid-aanpak ook leidde tot inkanteling van de ondersteunde module in de leefgroepswerking.

De analyse van deze cijfers vraagt onze verdere aandacht. Blijft het verder aanhouden dat we jongeren terug meer kunnen toeleiden naar het regulier onderwijs of is dit eerder een toevalligheid? Bouwen we onze ondersteunende module verder uit in het recht op leren en dagactivering of gaan we onze peil ervaringsgerichte trajecten en time-out verder uitbouwen?

We nemen dit mee in de evaluatie van de cijfers van de komende jaren.

1.3. Organisatie in cijfers

1.3.1 Nieuwe begeleidingen

Er werden in 2021 **21 nieuwe trajecten** opgestart binnen het volledige begeleidingscentrum verspreid over de verschillende begeleidingsvormen.

modules	Aantal nieuwe gestarte begeleidingen
Dagbegeleiding	4
Verblijf	4
CBKI in kader van gedeelde trajecten in de Zande	2
Delictgerichte contextbegeleiding	11
Totaal aantal nieuwe trajecten	21 unieke nieuwe jongeren.

We zien dat vooral binnen de delictgerichte contextbegeleidingen trajecten opgestart kunnen worden. Ons engagement in het project delictgerichte contextbegeleiding na kortverblijf in de gemeenschapsinstelling heeft daar ook een invloed op. Er werd geïnvesteerd in een extra contextbegeleidster in kader van deze opdracht.

Eigen aan deze modules en aan de gehanteerde methodiek zijn deze trajecten vaak korter en afgebakend in tijd. We bereiken op die manier meer jongeren.

Interne schakelingen:

Van module	Schakeling naar module	Aantal jongeren
dagbegeleiding	verblijf	1

verblijf	CBAW	3
CBKI in kader van gedeeld traject in de Zande	CBKI en module verblijf	2
Delictgerichte contextbegeleiding	Bijkomend module dagbegeleiding opgestart	1
Totaal aantal schakelingen		7

We zetten zoveel mogelijk in op een vlotte schakeling tussen de modules. De jongeren hielden steeds de contextbegeleider aan bij het schakelen van modules. Bij de opstart van een bijkomende dagbegeleiding voor een jongen waarbij reeds een delictgerichte contextbegeleiding liep, kozen we ervoor een 2^e contextbegeleider in te schakelen gezien de specificiteit van de module.

1.3.2 Afgesloten dossiers

We hebben in 2021 **18 dossiers** afgerond binnen de verschillende modules. Wij houden hier geen rekening met kortdurende time-outs of crisisverblijf.

We merken op dat we binnen de delictgerichte contextbegeleidingen kortere begeleidingen hebben, dit is ook inherent aan de opdracht en de methodiek die binnen deze modules gebruikt wordt. 7 van de 18 afgesloten trajecten waren delictgerichte contextbegeleidingen. De helft van de nieuw opgestarte dossiers zijn dan ook delictgerichte contextbegeleidingen.

1.3.2.1 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 2021 :

Aantal dossiers	RTH of NRTH en module	Uitval?	
1	RTH dagbegeleiding	Neen	
2	RTH dagbegeleiding	Neen	
3	RTH dagbegeleiding	Neen	
4	RTH dagbegeleiding	Ja	Geen werkbare hulpverleningsrelatie
5	RTH dagbegeleiding	Ja	Geen werkbare hulpverleningsrelatie
6	RTH contextbegeleiding	Neen	
7	RTH contextbegeleiding	Neen	
8	RTH contextbegeleiding	Neen	
9	RTH contextbegeleiding	Ja	Geen werkbare hulpverleningsrelatie / meerderjarige jongere

10	NRTH verblijf	Ja	Fugue
11	NRTH CBAW	Neen	
12	NRTH Delco	Neen	
13	NRTH Delco	Neen	
14	NRTH Delco	Neen	
15	NRTH Delco	Neen	
16	NRTH Delco	Neen	
17	NRTH Delco	Neen	
18	NRTH Delco	Neen	

We engageren ons als organisatie 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.

Bij 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?

1.3.3 Motivatie voor overnachtingen buitenshuis. (benutting verblijf)

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

Motivatie overnachtingen buitenshuis 2021

	<i>aantal</i>	
- school/werk	0	0,00%
- familiale context (incl. vakanties)	835	91,86%
- fugue	14	1,54%
- hospitalisatie	16	1,76%
- kort verblijf gemeenschapsinstelling	12	1,32%
- kort verblijf psychiatrie	0	0,00%
- extern vrijetijdsbesteding	0	0,00%
- time-out (bij externen vb. zorgboer)	32	3,52%

- ambulante opbouw	0	0,00%
- time-out (eigen context)	0	0,00%
	909	

92% van de overnachtingen buitenshuis waren in familiale context. We stellen vast dat we veel minder fugues hebben dan voorgaande jaren.

Motivatie overnachtingen buitenshuis 2020

	<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	

2. Zelfevaluatie

Inleiding :

Nadat de zelfevaluatie een aantal jaar slechts een korte oefening was, hebben we dit jaar met de staf grondig stilgestaan bij deze zelfevaluatie.

Hoewel de inhoudelijke discussie voor ons verrijkend was, ondervinden we dat bepaalde realisaties of successen niet weerspiegelen in de score die we ons geven. We staan daarom vrij kritisch tegenover het zelfevaluatie-instrument dat we moeten hanteren.

De zelfevaluatie en de bijhorende discussie gaf ons heel wat input voor de kwaliteitsplanning en de doelen voor onze organisatie voor de komende jaren.

Inschaling van de groeiviveaus:

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kwaliteitszorg							
Organisatie en visie	4	4	4	4	4	4	4
Betrokkenheid	2	2	2	3	3	3	2
Methodieken en instrumenten	3	3	3	4	4	4	3
Verbetertraject	4	4	4	4	4	4	3
Kernprocessen							
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	4	4	4	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	2	2	2	2	2	2	2
Pedagogisch profiel	2	3	3	3	3	3	4
Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3	3
Gebruikersresultaten							
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	4	4	4	5	5	5	5
Effect van hulpverlening	2	2	2	2	2	2	2
Medewerkersresultaten							
Personeelstevredenheid	2	2	2	2	2	2	2
Indicatoren en kengetallen	3	4	4	4	4	4	4
Samenlevingsresultaten							
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	3	3	3	4	4	4	4

2.1. Kwaliteitszorg

2.1.1 Organisatie en visie

→ Niveau 4

We houden stand, ook in hectische tijden voor de organisatie ondervinden we dat de visie op kwaliteitszorg nog steeds levendig is in de organisatie.

2.1.2 Betrokkenheid

→ Niveau 2

We stellen vast dat het de afgelopen jaren niet evident was om in te zetten op een brede betrokkenheid van medewerkers, bestuursorganen en externe partners bij het beleid. Een aantal 'vaste waarden' in onze werking zoals de 4-maandelijks algemene personeelsvergaderingen, de visie-tweedaagse voor pedagogische medewerkers en de kwaliteitsstuurgroep lijken stilgevallen te zijn. De corona-maatregelen hebben hierop een stevige invloed gehad. De richtlijn om interne vermenging te vermijden werd consequent opgevolgd. Daarnaast was de druk hoog in onze organisatie. De verhuis naar een tijdelijke locatie, de lopende verbouwwerken, de vele COVID19-maatregelen, een aantal personeelsswissels zetten een grote druk op de werking.

We probeerden het tekort aan overleg op organisatieniveau op te vangen in de vele nieuwsbrieven en in teamoverleg. We stellen vast dat we op vlak van kwaliteitszorg en heel specifiek wat betreft betrokkenheid van medewerkers wat hebben moeten inboeten.

We willen dit in 2022 terug meer op de agenda plaatsen.

- We gaan terug inzetten op de personeelsvergaderingen om beleidsthema's en strategische keuzes van de organisatie voor te stellen en te bespreken met alle medewerkers.
- We zetten in op een teamdag voor pedagogische medewerkers. We willen de geplande thema's oppikken die door de twee maal geannuleerde tweedaagse nog niet aan bod kwamen.
- We hebben er expliciet aandacht voor dat nieuwe medewerkers voldoende geïnformeerd worden rond onze visie op kwaliteitszorg en de processen die we lopen.
- Er wordt een nieuwe kwaliteitsstuurgroep gevormd en we gaan stilstaan bij de opdracht van deze stuurgroep.

2.1.3 Methodieken en instrumenten

→ Niveau 3

Ook hier hebben we het gevoel achteruitgegaan te zijn. Binnen het kwaliteitshandboek is er nood aan een inhaalbeweging. We zijn er de afgelopen jaren niet meer in geslaagd om in te zetten op een systematische evaluatie van het kwaliteitshandboek. We beseffen dat sommige delen niet meer zo actueel zijn, sommige keuzes niet meer zo relevant, sommige procedures te detaillistisch en omslachtig... . Anderzijds groeiden we al als organisatie sterk in bepaalde thema's, werden nieuwe keuzes gemaakt, zijn we actief in heel wat samenwerkingen. Een evolutie waar we trots op zijn. We stellen vast dat dit onvoldoende weerspiegeld wordt in het kwaliteitshandboek. We willen nadenken hoe ons handboek meer kan evolueren naar een dynamisch instrument waar medewerkers vlot de weg naar vinden.

We willen in 2022 een oefening maken rond het kwaliteitshandboek.

- Evaluatie en bijsturing van de procedures rond kwaliteitsmanagementsysteem en zelfevaluatie.

2.1.4 Verbetertraject

→ Niveau 3

We kennen in Bethanie de traditie om de kwaliteitsplanning breed gedragen op te maken. Alle teams denken na over verbeter suggesties, medewerkers kunnen eigen verbeter suggesties formuleren, de planning wordt opgesteld in een open kwaliteitsplanningsvergadering waar iedereen welkom is... Het is het startpunt voor het formuleren van priacs en acties, het startpunt voor werkgroepen om aan de slag te gaan. Op de personeelsvergaderingen in juni en oktober wordt een terugkoppeling vanuit de verschillende werkgroepen voorzien. Op de visietweedaagse worden acties verder voorgesteld en uitgewerkt. Het is het ideale moment voor evaluatie en bijsturing.

We hebben hier niet systematisch kunnen op inzetten in 2021. Uiteraard werd er een planning opgesteld maar we focusten hierbij vooral op lopende en dringende zaken.

De covid-maatregelen, personeelwissels en de drukte van de verhuis hadden een impact op onze processen, ons kader. Fysieke bijeenkomsten vonden zo goed als niet plaats. Er is geen kwaliteitsstuurgroep meer samen gekomen, we kenden ook geen personeelsvergaderingen en visietweedaagse.

We hebben onze energie gestopt in onze kernprocessen en onze verhuis. Bovendien ervoeren we meer dan ooit dat in een kleinschalige organisatie die geconfronteerd wordt met een aantal personeelwissels veel zaken op de dezelfde schouders terecht komen.

2.2. Kernprocessen

2.2.1 Onthaal van de gebruiker

→ Niveau 4

De procedure onthaal kende enkele jaren terug een uitgebreide evaluatie en bijsturing. We ondervinden dat deze procedure nog steeds actueel is en door pedagogische medewerkers gekend is. Nieuwe begeleiders worden ook geïnformeerd rond de procedure.

Binnen de groep verblijf werd de onthaalbrochure en de infobrochure voor jongeren bij opstart herwerkt. Nieuwe afspraken werden geïntegreerd en andere gewoontes naar aanleiding van het verblijf in onze nieuwe tijdelijke locatie werden meegenomen.

Om nog beter in te zetten op een goed onthaal en de start van een nieuwe begeleiding in verblijf werkte de stagiaire in verblijf een project uit ter ondersteuning van de individuele begeleider in verblijf. Het helpt begeleiders om zowel praktisch als inhoudelijk een overzicht te krijgen van alles wat bij het onthaal van de jongere en de opstart van een nieuwe begeleiding hoort.

We bevestigen niveau 4.

Planning 2022: De evaluatie en bijsturing van onze procedures rond opmaak handelingsplan en doelstellingen zullen ook een invloed hebben op ons onthaal van jongeren en gezinnen. We gaan immers van bij de eerste gesprekken met jongeren en hun netwerk samen inzetten op het helder krijgen van hun zorgen en krachten in een 3-kolommen model. Het wordt in de toekomst onze leidraad al meteen bij het onthaal van de jongere. We willen dit bij de implementatie dan ook bijsturen in de procedure.

2.2.2 Doelstellingen en handelingsplan

➔ Niveau 3

Evaluatie en bijsturing van onze procedures rond de opmaak van handelingsplan en evolutieverslag. Het was een van de belangrijkste inhoudelijke thema's in de kwaliteitsplanning van 2021. We namen ons voor om hier zowel in 2021 als in 2022 aan te werken.

Het is het team van contextbegeleiders en pedagogisch coördinatoren die samen dit verbetertraject uitwerken.

We zijn gestart vanuit een grondige evaluatie van onze procedures. Wat ervaren we nu als sterktes? Waar maken we ons zorgen over? Welke inhoudelijke keuzes willen we maken?

Binnen onze modules delictgerichte contextbegeleiding werd sinds de start van de modules ingezet op verslaggeving vanuit Signs of Safety. We lieten ons inspireren door hun expertise.

We kiezen ervoor te werken vanuit het Signs of Safety model waarbij we inzetten op gedeeld partnerschap met de jongere en de ouders bij het opmaken van het verslag. De jongere krijgt de regie over het verslag in handen. De coördinatoren en enkele contextbegeleiders volgden recent of binnen vroegere werkcontexten de basisopleiding rond Signs of Safety wat ons helpt om onze procedure verder inhoudelijk vorm te geven.

We stelden een nieuw sjabloon van verslaggeving op, stonden uitgebreid stil bij de inhoudelijke lijnen binnen Signs of Safety.

De eerste lijnen zijn duidelijk uitgezet en we oefenen op het werken met het nieuwe sjabloon. We voorzien regelmatig tijd binnen het contextteam om ervaringen uit te wisselen en bijstellingen te doen aan werkwijze en sjabloon.

We stellen bij zelfevaluatie vast dat we op niveau 3 blijven. Maar we hebben hard gewerkt en zetten erop in om de procedure verder uit te werken.

We gaan hiermee verder aan de slag in 2022:

- Finaliseren van het sjabloon, zowel voor de opmaak van een handelingsplan als voor de opmaak van een evolutieverslag.
- Inzetten op informeren en vormen van alle pedagogische medewerkers in onze manier van opmaak van verslaggeving. Dit niet alleen rond de nieuwe procedure maar ook rond de inhoudelijke keuze. Iedere begeleider heeft immers een deilverantwoordelijkheid bij de opmaak van verslaggeving.
- Procedure op papier zetten en integreren in het kwaliteitshandboek.

- We gaan onze nieuwe vorm van verslaggeving ook voorstellen aan onze belangrijkste proceseigenaars, de jongere en gezinnen en de consulente. We zijn benieuwd naar hun feedback en willen deze meenemen in verdere evaluatie en bijsturing van de procedure.

Het is onze ambitie om te evolueren naar niveau 4 voor dit kernproces.

2.2.3 Afsluiting en nazorg

→ Niveau 2

De contextbegeleiders blijven ook bij het afronden van een begeleiding contact houden met de jongere. Ze nemen regelmatig initiatief om jongeren een berichtje te sturen of via andere kanalen contact te zoeken. Er gaan ook fysieke nazorggesprekken door als de jongere hier een vraag voor heeft.

Iedere jongere die na afsluit van een begeleiding aanklopt, krijgt een luisterend oor. Het is ons uitdrukkelijk engagement om deze jongeren bij te staan en steeds na te gaan op welke manier we nog van betekenis kunnen zijn. Dit betekent dat we zelf iets doen of dat we even mee op stap gaan om hen toe te leiden naar een andere plek / een andere organisatie.

Wie dit doet, wordt in sterke mate bepaald door de jongere zelf. Het is met andere woorden niet gelinkt aan een specifiek takenpakket, maar eerder aan de onderlinge relatie die een jongere heeft met een bepaalde begeleider.

We stellen vast dat de informele contacten met jongeren soms lang blijven bestaan en dat jongeren via de werkprofielen van begeleiders op sociale media de weg naar Bethanie of naar die ene begeleider (terug)vinden.

We hebben de Open Huis momenten in dagbegeleiding waar jongeren ook na de begeleiding kunnen binnen springen in de groep voor een terugkoment. In corona-tijden dienden we dit terug te schreeven maar het is ons voornemen om dit terug op te nemen.

Zoals in het actieplan jongvolwassenen omschreven wordt, zetten we erop in dat voor iedere +17-jarige in begeleiding in voorbereiding op de meerderjarigheid een ondersteuningsplan gemaakt wordt. We ondersteunen de jongere in het opmaken van zijn plan waarbij voor de verschillende levensdomeinen beschreven wordt wat goed loopt en waar de jongere nog steun bij nodig heeft en bij wie ze hiervoor terecht kunnen. Iedere jongvolwassene die in Bethanie vertrekt, dient dan ook over een ondersteuningsplan te beschikken.

Onze visie op afsluiten en nazorg verdient een 4 maar dit vinden we onvoldoende terug in onze officiële procedure.

Net zoals de vorige jaren moeten we ons hier een score 2 geven wat vreemd aanvoelt gezien ons accent op aanklampend werken zowel bij de afsluit van jongeren als bij vragen in nazorg.

In afgelopen jaar hebben we echter niet formeel ingezet op het verder ontwikkelen van een procedure. We houden het dus voor 2021 op 2. We streven ernaar om in 2022 naar 3 te kunnen gaan omdat we hier eigenlijk al heel veel in doen.

Op de kwaliteitsplanning voor 2022:

- Verder uitwerken van het actieplan jongvolwassenen.
- Visie en afspraken rond afsluiten en nazorg op papier en integreren in het kwaliteitshandboek.

2.2.4 Pedagogisch profiel

➔ Niveau 4

We zetten steeds sterk in op het pedagogisch profiel van de organisatie. Ieder thema wordt uitgewerkt in onderling overleg met de betrokken teams, waar zinvol en haalbaar wordt de jongere zelf ook betrokken.

Een aantal zaken verdienen in 2021 onze specifieke aandacht:

- Hygiëne en medische zorgen:
 - Er werd een draaiboek opgemaakt rond de COVID19-pandemie. Alle nodige afspraken, voorschriften en procedures zijn hierin opgenomen. Telkens er richtlijnen werden aangepast hebben we uitgebreid stilgestaan bij wat dit betekende voor onze organisatie en onze werking en werd het draaiboek bijgestuurd. We zetten ruim in op communicatie naar de medewerkers hierrond aan de hand van nieuwsbrieven en communicatie op de teamvergaderingen. We maken ook ruimte binnen de teams om vragen en feedback te beluisteren rond de opgemaakte maatregelen.
 - We werden een aantal keer geconfronteerd met bezorgdheden rond vermoeden van schurft bij jongeren. We beschikken hier over een procedure naar aanpak en inlassen van extra hygiëne maatregelen in de werking.
- Pedagogische werking van de groepen.

De verhuis naar de Etienne Sabbelaan, de tijdelijke locatie waar onze werking 2 jaar plaatsvindt, had ook een impact op onze pedagogische werkingen. Zowel binnen het dagcentrum als binnen de leefgroep en op studio hadden we nood aan vernieuwde afspraken om de werkingen vlot te laten verlopen.

Er werd hier door de betrokken coördinatoren samen met de groepsbegeleiders hard aan gewerkt. We maakten ook ruim tijd om hier de vragen en suggesties van jongeren mee te nemen. Ze kregen in heel wat zaken rond de dagelijkse werking inspraak.
- In kader van het masterplan moeten rond de verbouwingen heel wat beslissingen genomen worden. De pedagogische argumenten spelen bij deze beslissingen steeds een belangrijke rol.
- We gaan bij uitbouw van de pedagogische werking van onze organisatie steeds aan de slag samen met de teams. Alles krijgt vorm binnen de werkgroepjes. We zetten steeds in op een zo maximaal mogelijke gedragenheid.

2.2.5 Gebruikersdossier

→ Niveau 3

De procedure dossier werd in 2020, 2021 geëvalueerd en bijgestuurd. De nieuwe afspraken zijn opgenomen in de procedure en geïntegreerd in het kwaliteitshandboek. We verduidelijkten de afspraken rond elektronisch en papieren dossier. We houden rekening met alle wettelijke bepalingen rond dossierbeheer en archivering van dossiers.

Naar aanleiding van de nieuwe procedure hanteren we bij de indeling van de papieren dossiers een nieuwe leidraad die geleidelijk aan geïmplementeerd wordt. Alle begeleidingen die starten vanaf 1 januari '21 worden voortaan in een nieuwe dossiersamenstelling bewaard.

Binnen onze procedure cliëntenfeedback wordt in de methodiek ook ingezet op het vragen naar feedback bij de jongere rond de manier waarop met hun gegevens omgegaan wordt. We stellen vast dat dit echter niet voldoende systematisch gebeurt. We blijven daarom om die reden op groeniveau 3.

2.3. Gebruikersresultaten

2.3.1 Klachtenbehandeling

-> Niveau 3

We beschikken over een heldere procedure die via de onthaalbrochure aan gebruikers kenbaar wordt. We maken een onderscheid tussen een ongenoegen (bv over eten, over begeleider,...) die we onderling trachten aan te pakken en een (schriftelijke) klacht waarvoor we een procedure hebben.

We hebben geen reden om aan te nemen dat deze procedure ontoereikend is en nood heeft om aangepast te worden.
We blijven op niveau 3.

2.3.2 Gebruikerstevredenheid

→ Niveau 5

We zijn nog steeds trots op onze ontwikkelde methodiek rond cliëntenfeedback die zowel bij onze jongeren als in de gezinnen van onze jongeren gebruikt wordt. We beschikken hier ook over een concrete procedure om met deze methodiek aan de slag te gaan.

Onze methodiek is nog steeds een voorbeeld en inspirerend voor andere organisaties. We behouden niveau 5.

Tegelijk merken we op dat in de dagelijkse praktijk de methodiek soms wat op de achtergrond geraakt is en dat niet alle begeleiders erin slagen om op een regelmatige manier feedback te vragen aan de jongeren en hun netwerk. Het was ons voornemen om in 2021 dit op de visietweedaagse te

introduceren aan nieuwe begeleiders, op te frissen bij de ervaren begeleiders om het op die manier terug in de picture te zetten.

Gezien de annulatie van de tweedaagse wordt dit thema in 2022 opgenomen op een visiedag met de pedagogische ploeg.

2.3.3 Effect van de hulpverlening

➔ Niveau 2 (met item 3a)

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

Het is duidelijk dat we in het nadenken over het effect van onze hulpverlening een proces hebben afgelegd maar we stellen vast dat we ons verder op niveau 2 inschalen.

We planden hierrond in 2021 een aantal acties om met de medewerkers te doen maar slaagden er niet in om dit op te nemen. We nemen dit mee naar 2022.

Kwaliteitsplanning 2022:

- Er komt een oefening met de ganse pedagogische ploeg rond het effect van ons werk in het licht van de 4 pijlers van onze visie (verbondenheid, geloof in positieve krachten, aandacht voor herstel, geënt op de realiteit van de situatie).
- We staan stil bij onze indicatoren en op welke manier we dit willen meten:
 - o Wat is onze uitval? Hoe kijken we naar uitval? We gaan ervan uit dat wij ons engageren om bij uitval steeds aandacht te hebben voor 'zorgzaam omgaan met uitval'.
 - o Het is ons doel om tegen eind 2022 terug meer informatie te halen uit de methodiek cliëntenfeedback, zowel op individueel niveau, teamniveau als op organisatieniveau.
 - o We kiezen ervoor om doelrealisatie op cliëntniveau te bekijken. Het hanteren van schaalvragen bij de jongere en haar netwerk wordt een belangrijk item in onze vernieuwde procedure verslaggeving.

2.3.4 Medewerkersresultaten

2.3.4.1 Personeelstevredenheid

➔ Niveau 2

We blijven hier niveau 2 behouden aangezien we de voorbije jaren weinig systematisch ingezet hebben op een tevredenheidsmeting bij medewerkers. Vanuit hun verantwoordelijkheid als leidinggevende wordt er door coördinatoren en directie wel stilgestaan bij feedbackrondes op de verschillende vergaderingen en de maandagse ronde in verblijf. In functionerings- of evaluatiegesprekken wordt er ook tijd gemaakt voor het beluisteren van feedback van de medewerker zelf.

We willen dit thema terug explicieter op de agenda plaatsen. Hoe kunnen we op een andere manier stilstaan bij tevredenheid van de medewerkers? We gaan op zoek naar een goede methodiek en vragenlijst om dit te meten.

We bekijken de invalshoek om vanuit oplossingsgerichte vragen enkele vragen op te stellen. Wat maakt dat je deze job graag doet? En wat mis je hierin? Wat zou er voor jou de job nog leuker kunnen maken?

We willen in eerste instantie uitklaren wat we precies willen bevragen / weten? Welke instrumenten bestaan er daarvoor (bv bij Attentia?)? Om dan in een tweede fase in te zetten op een bevraging van alle medewerkers.

We nemen dit mee als verbeteractie voor 2022 en 2023.

Voor de kwaliteitsplanning 2022:

Evaluatie en bijsturing van de procedure rond meten van tevredenheid van medewerkers.

- We wensen tegen eind 2022 stil te staan bij op welke manier we tevredenheid bij de medewerkersploeg willen doen en welke vragenlijst we hiervoor willen hanteren. We nemen dit mee als een opdracht voor de kwaliteitsstuurgroep.
- In 2023 wordt tevredenheidsbevraging bij personeel gepland.

2.3.4.2 Indicatoren en kengetallen

➔ Niveau 4

We blijven niveau 4 behouden. We beschikken over heel wat objectieve gegevens en rapporteren deze ook jaarlijks aan de Raad van Bestuur.

De indicatoren en kengetallen worden ook mee in rekening genomen bij het maken van bepaalde keuzes.

2.3.5 **Samenlevingsresultaten**

2.3.5.1 Waardering strategische partners

➔ Niveau 2

We behouden niveau 2 voor dit item.

We zetten jaarlijks in op een aantal feedbackgesprekken met strategische partners. Het ontbreekt hierbij echter aan een zekere systematiek.

Het zou voor ons zeker een meerwaarde kunnen zijn om in te zetten op een systematische bevraging en ieder jaar bij een aantal partners in samenwerking de feedback te beluisteren rond de manier waarop ze onze organisatie en de samenwerking ervaren. We geloven erin dat dit ons nog meer input zou kunnen geven bij de opmaak van onze kwaliteitsplanning. We houden het vast als actie op langere termijn maar gaan daar voorlopig nog niet op inzetten.

2.3.5.2 Maatschappelijke opdracht en tendensen

➔ Niveau 4

We zetten als kleinschalige organisatie regelmatig in op onze maatschappelijke opdracht. We participeren in het lerend netwerk De Ideale Wereld, in verschillende samenwerkingsverbanden.

- We zetten in op heel wat samenwerkingen in de Kortrijkse regio zoals het ontstaan van het OverKopHuis, de samenwerkingen in Jump, in Ajko, in VZW De Stroate...
- We zetten in op een constructieve samenwerking met de verantwoordelijken van het detentiehuis en justitie naar aanleiding van de komst van het detentiehuis op de site waar wij verblijven en waar we dus tijdelijk de site gaan delen.
- We namen engagement ten aanzien van het project delictgerichte contextbegeleiding na kortverblijf.
- We evolueerden sterk op vlak van online hulpverlening naar aanleiding van de coronapandemie. We zochten naar mogelijkheden om er te kunnen blijven zijn in de begeleiding, ook wanneer we jongeren en gezinnen door de beperkingen niet meer fysiek konden zien. Evenzeer boden we ondersteuning voor wat betreft het online les volgen van onze jongeren.
- We participeerden aan de dak- en thuislozentelling in de regio.

We gaan deze opdracht in 2022 verder opnemen.

- We bekijken op welke manier we een bruggetje kunnen bouwen met de burens in de Zandstraat wanneer we terugkeren naar onze oorspronkelijke locatie.
- We zetten in op het versterken van onze vrijwilligerswerking.

3. Een korte terugblik op 2021

3.1. De verhuis en de start van de werking in de Etienne Sabbelaan

Bij de voorbereiding van de renovatie met uitbreiding van onze vaste stek in de Zandstraat te Kortrijk, werd het snel duidelijk dat we de site tijdelijk dienden te verlaten om de verbouwing te faciliteren.

Na een eerder verhuisuitstel in februari 2020 (door ontoegankelijkheid van onze straat), een tweede uitstel in april 2020 - 1 week voor de concreet geplande verhuis - omwille van covid-19, het wegvallen van onze tijdelijke locatie door het veelvuldig uitstel en het organiseren van een nieuwe tijdelijke locatie in de Etienne Sabbelaan te Kortrijk, was het in februari 2021 eindelijk zover. We konden verhuizen, zij het met inachtneming van de corona maatregelen.

De goede voorbereidingen en de hulp van vrijwilligers maakten dat de residentiële werking na de verhuis meteen van start kon gaan.

In de Etienne Sabbelaan bezetten we een deel van de infrastructuur van het voormalige woon- en zorgcentrum Lichtendal, dat op dat moment al twee jaar leeg stond. De infrastructuur liet toe om onze werking in te plannen zoals dat in onze toekomstige infrastructuur ook het geval zou zijn. We konden een duidelijk onderscheid maken tussen de drie doelgroepen.

De verblijfsafdeling staat op zichzelf en heeft een aparte ingang. Ze vindt haar plaats in de gelijkvloerse afdeling van een voormalige vleugel voor 12 bejaarden. Alle functies voor de jongeren liggen bij de eigen woonvertrekken. De privacy is meer gegarandeerd omdat enkel diegenen die er moeten zijn er ook komen.

De jongeren hebben elk een grote tot zeer grote kamer (vroegere meerpersoonskamers) met gescheiden badkamer en individueel toilet. Negen jongeren hebben in hun badkamer een douche. De tiende jongere en een eventueel bijkomende logerende jongere kunnen voor douchegelegenheid gebruik maken van een badkamer. Zes kamers zijn ingericht als studio. Dit houdt in dat zij tevens een tv en een koelkast hebben en mogen gebruik maken van een gemeenschappelijke keuken.

Er zijn twee keukens voorzien: een woonkamer met keuken voor het leefgroepsgebeuren en een keuken met drie kookplekken voor de zes studiojongeren. In de toekomstige infrastructuur van de Zandstraat is er een kitchenette voorzien op de studio's.

Voor de werking is er tevens nog een wasruimte, een gespreksruimte en een berging. Buiten is er een grote binnentuin en een kleine koer.

De infrastructuur laat toe om te experimenteren met nabijheid (de jongere verblijven hier dichterbij elkaar), met samen-koken, met organiseren (we liggen 3 km buiten het stadscentrum)

Het dagcentrum heeft zijn stek gevonden in de voormalige cafetaria met tweede binnentuin. De cafetaria is een mooie open binnenruimte waarvan een deel werd omgeturnd tot studieruimte. Het dagcentrum heeft een eigen ingang. In de voormalige keuken van de cafetaria werd de centrale keuken geïnstalleerd (er wordt vier maal per week gekookt voor dagcentrum en leefgroep samen). Dit zal tevens het geval zijn bij terugkeer naar de Zandstraat.

De locatie legt alvast een pijnpunt bloot naar inplanting. Ook al zijn we maar enkele kilometer buiten de stad gelegen en zijn er goede busverbindingen, toch is het niet evident om de verbindingsdriehoek huis-school-dagcentrum-huis te maken.

De administratieve ruimtes (burelen administratie, stafmedewerkers, contextbegeleiders, gesprekslokalen, vergaderzaal, ..) vormen een derde luik en zitten op hun beurt op een afgescheiden locatie. Dit geeft overigens meer privacy naar externen die bij ons op begeleidingsgesprek komen. Ook dat is voorzien in de toekomstige aangepaste infrastructuur.

3.2. De komst van het detentiehuis

Het voormalige WZC Lichtendal in Kortrijk was een site die onderdak gaf aan 3 woongroepen van 16 bewoners, met daarnaast nog zes serviceflats. Het geheel stond leeg sedert juni 2019 en werd in april 2020 klaargemaakt (maar nooit gebruikt) als schakelcentrum binnen de covid-19 aanpak.

We verhuisden naar een deel van de site in februari 2021.

Een paar maanden later werd duidelijk dat de stad Kortrijk, samen met de FOD Justitie, andere plannen had met de site: er zou op korte termijn (gefaseerd) een detentiehuis komen. Immers, er was een politiek akkoord dat alle kortgestraften tot 3 jaar effectief opgesloten zouden worden, wat op heden niet meer het geval was. Het detentiehuis had tot doel om gedetineerden een betere reclassering te bieden door ze sneller en vlotter te laten participeren binnen de maatschappij.

Het detentiehuis is in die zin een verplicht gemeenschapshuis met controle op het doen en laten maar is geen beveiligende omgeving zoals we dit in de klassieke gevangenissen aantreffen. Het is een kans, voor gemotiveerde gedetineerden, om te focussen op perspectief en verantwoordelijkheid.

Binnen onze eigen werking vinden we het belangrijk dat jongeren (en ouders) verantwoordelijkheid nemen voor hun gedrag. Dit betekent onder meer dat er na onaanvaardbaar gedrag begrensd wordt (en vaak is daar boetedoening aan gekoppeld), maar ook dat er een 'herstel' gebeurt van wat gebroken werd (bv materiaal, financieel maar soms ook relationeel). Het is ten slotte noodzakelijk dat de betrokkene beter uitgerust wordt om recidive te vermijden (bv aan problem-solving werken, agressieregulatie, bepaalde vorming, ...).

Binnen onze werking hebben we de laatste jaren de kaart getrokken van de Nieuwe Autoriteitsgedachte. We deden dit vanuit het besef dat 'Oude Autoriteit' niet werkt binnen een open, vrijwillig kader. We willen de-escalerend handelen en onze verwachtingen op een andere manier bereiken, één waarbij we de betrokkene zien als een gelijkwaardig individu dat we op sleeptouw willen nemen in onze betrachtingen in plaats van autoritair te overtroeven.

In die zin voelen we ons objectieve bondgenoten in de motivatie tot een detentiehuis.

In de buurt maakte de plots aangekondigde komst emoties los, onze werking werd soms – tegen onze zin - politiek gerecupereerd en in een slachtofferrol geduwd als motivatie tegen de komst.

Wat ons vooral enerveerde was het feit dat wij in de politieke gang van zaken in eerste instantie over het hoofd werden gezien als direct betrokkene. Onze bezorgdheid was er één naar de infrastructurele impact op onze werking van deze nieuwe burens: het behoud van de ons toegewezen infrastructuur, de visuele en fysieke scheiding van de doelgroepen aan de binnenzijde van het gebouw.

Na de eerste buurtreactie kwam er overleg op gang, zowel met justitie als met de stad en met de reeds aangeduide gevangenisdirectie. Het contact met deze laatste gaf ons het vertrouwen dat het samen betrekken van de site in een sfeer van constructief en onmiddellijk overleg zou gebeuren.

In november 2021 werd duidelijk dat de komst zou uitgesteld worden tot juni 2022.

3.3. Het masterplan en de verbouwingen in de Zandstraat

2021 was voor Bethanie het jaar waarin de verbouwingen in de Zandstraat ook werkelijk van start konden gaan. Na een jarenlange, arbeidsintensieve voorbereidingsperiode en een administratief kluwen van goedkeuringen, vergunningen, aanbestedingsdossiers, subsidiedossiers, ... was het in februari 2021 eindelijk zover.

Het gebouw in de Zandstraat werd met man en macht leeggemaakt en onze werking verhuisde naar het voormalig woonzorgcentrum Lichtendal in Kortrijk. Het spreekt vanzelf dat dit een enorm werk was, waarin elke medewerker en jongere zijn deel deed.

In de Zandstraat ging intussen de aannemer van start, in eerste instantie vooral met afbraakwerken en ruwbouwwerken. Tijdens de werken kwamen tal van onaangename verrassingen op ons pad. De structuur van het gebouw bleek anders dan uit onze plannen bleek, wat hier en daar heel wat impact had op de uitvoeringsplannen en ons noopte tot extra kosten of compromissen. Ook de nabije stationswerken speelden ons parten en dreigden de werf helemaal te laten stilvallen. Gelukkig werd er een oplossing gevonden door de aanleg van een tijdelijke werfweg doorheen de stationswerken.

Tussen het oplossen van tal van problemen en onvoorziene omstandigheden, kreeg het gebouw stilaan vorm en mochten er ook materialen en kleuren gekozen worden.

De uitlopers van de covid19-crisis speelden ons ook parten, vooral dan op financieel vlak. De bouwindex steeg maand na maand en daarmee ook onze facturen. Helaas dwong dit ons ook soms tot het maken van keuzes op basis van budget ipv esthetiek. Er werd wel steeds over gewaakt om geen compromissen te moeten sluiten inzake de pedagogische aspecten.

In 2021 werden quasi alle ruwbouwwerken afgewerkt. 2022 staat in het teken van de afwerking en brengt ons hopelijk tegen het eind van het jaar opnieuw een verhuis, maar vooral een nieuwe start in ons vernieuwde gebouw.

3.4. En Corona was er nog altijd ...

Misschien, en voorlopig dan toch, was 2021 wel het meest woelige coronajaar. Een golvend jaar van beperkingen en onzekerheden maar ook van versoepelingen. De behoefte naar meer vrijheid en naar meer fysiek sociaal contact werd steeds groter en dit niet alleen bij onze jongeren en hun contexten maar ook bij de begeleiders.

Uiteraard, een solitair leven is gewoonlijk niet de keuze binnen ons bestaan. Contact via sociale media was in coronatijd een dankbaar hulpmiddel om toch verbinding te behouden maar dit vervangt uiteindelijk niet de waarde van fysieke nabijheid en contact.

De mildere Omikron variant bracht hoop maar misschien toch ook meer verdeeldheid in 'hoe gaan we ermee om in onze organisatie': "Omikron is toch maar een verkoudheid, een klein griepje, ...", "iedereen moet toch covid krijgen", ... tot "Omikron is voor een aantal mensen toch niet zo onschuldig", "ik wil niet besmet geraken", "we willen geen outbreak". Het bleef meer dan ooit balanceren op een slappe koord, een blijvend zoeken naar evenwicht tussen veiligheid/gezondheid en nabijheid. Opnieuw werd veel tijd en energie besteed aan overleg op alle niveaus en onze veiligheidsrichtlijnen waren misschien toch iets strenger dan de richtlijnen van overheidswege.

De groep verblijf en de groep dagbegeleiding bleven gescheiden. Fysiek contact tussen de begeleiders van beide groepen werd beperkt tot het strikt noodzakelijke, de mondkemperplicht en social distancing in de groep dagbegeleiding bleven van toepassing, ... Achteraf beschouwd kunnen we stellen dat, aangevuld met een dosis geluk, we er in geslaagd zijn om geen outbreak binnen onze organisatie te hebben en we ook zorgzaam gebleven zijn in de begeleiding van onze jongeren en hun contexten.

Een aantal flitsmomenten zorgden ervoor dat het draaglijk bleef: de zomerkampen in beide groepen konden doorgaan en waren zoals gewoonlijk een knaller. Ook ons personeelsfeest in het najaar (dit jaar zonder partners en kinderen) was een topper. We hadden ondertussen ook geleerd om snel te schakelen naar online communicatiekanalen met onze jongeren en hun contexten wanneer er bvb covid-alarm was. Stoep- en wandelgesprekken zitten nu ook in ons vast begeleidingsarsenaal.

We kunnen wel onze ogen niet sluiten voor een aantal bijwerkingen en naweeën van corona.

In dagbegeleiding werd 'een hoog risicocontact met een besmette persoon' door sommige jongeren af en toe ten onrechte gebruikt om niet naar het dagcentrum te moeten komen.

Tijdens de oproep en sensibilisering tot vaccinatie (zoals verwacht vanuit de overheid) waren er een paar jongeren en contexten die niet gevaccineerd wilden worden en dan is het wel eens de kunst om ervoor te zorgen dat zij niet uitgesloten werden en anderen zich toch veilig konden voelen.

Bij sommige jongeren merken we een vrij grote leerachterstand. Het gaat om jongeren die nood hebben aan de schoolstructuur, de fysieke aanwezigheid en nabijheid van een leerkracht,... Samen met de scholen wordt bekeken op welke manier deze achterstanden kunnen weg gewerkt worden maar dit lijkt niet evident.

Een aantal jongeren met een spijbelproblematiek vinden in covid een gemakkelijke argumentatie om helemaal niet meer op school te geraken. De stap en de drempel is te groot geworden. We hopen om scholen te kunnen motiveren en/of sensibiliseren om deze jongeren opnieuw op te vissen.

Bepaalde gezinnen, die voorheen net op of net onder de radar zaten, lijken nu helemaal verdwenen te zijn onder de radar. Het vraagt heel veel energie vanuit de begeleiding om deze gezinnen opnieuw te vinden en te connecteren.

Kortom, de impact van deze pandemie zal nog enige tijd blijven nazinderen ...

3.5. Bethanie, klein als organisatie maar sterk in het inzetten op samenwerkingen

Wij zijn een kleine organisatie maar slagen erin om sterk te participeren in verschillende samenwerkingen en dit zowel op regionaal niveau als binnen Stad Kortrijk.

We willen graag een aantal samenwerkingen in de kijker zetten.

➤ Cano de Poule en de Kleine Poule

Binnen het samenwerkingsverband van Cano ontstond afgelopen jaar de Poule. Binnen de Poule worden de krachten gebundeld en gaan we samen op zoek naar alternatieven voor verblijf.

Bethanie investeerde mee in de financiering van een halftijdse kracht die het project in handen nam. We maakten ook tijd vrij om een groepsbegeleider te laten participeren in de intervisiegroep die ontstond vanuit de Cano Poule werking. De begeleiders bestuiven elkaar in het omgaan met alternatieve trajecten en time-out en er is veel ruimte rond uitwisseling rond de ondersteunende modules.

Met de West-Vlaamse Cano's verenigden we ons in de Kleine Poule. Binnen de kleine Poule zetten we op West-Vlaams niveau in op uitwisseling rond de verschillende werkingen van de ondersteunende modules en waar we zaken voor elkaar kunnen betekenen.

Daarnaast zoeken we in het partnerschap ook naar zaken waar we samen iets kunnen op poten zetten. Zo ontstond er een gezamenlijk SUP-project.

➤ We zijn actief in verschillende samenwerkingsverbanden in de regio.

- We participeerden aan overleg met partners in de regio bij de opmaak van de oproep rond de Ideale Wereld en bij de aanvraag voor een OverKopHuis in de regio.

Het resulteert in een lerend netwerk De Ideale Wereld waar we vanuit Bethanie participeren.

- We zijn partner in het Konnekti samenwerkingsverband waar heel wat zuid-West-Vlaamse organisaties zich verenigen met het oog op sterke verbinding in de jeugdhulp.

➤ We staan sterk in de Kortrijkse regio wat betreft de samenwerking en initiatieven rond jongvolwassenen. We engageren ons als regio, o.a. binnen het Jump Instroomoverleg, dat jongeren op de drempel naar volwassenheid niet uit de boot vallen. Vanuit Bethanie nemen we een actief engagement in het instroomoverleg van Jump dat aan de slag gaat met de wachtlijsten voor CBAW, in overleg met OCMW en jeugdhulp, in overleg rond versnelde toewijzing voor jongeren. Daarnaast hebben we nog steeds een huis in de Guldensporenlaan waar jongeren uit 4 organisaties – Bethanie, Oranjehuis, CAW en CJGB- terecht kunnen voor CBAW. Er wordt ingezet op ondersteuning in het huis vanuit de 4 organisaties.

3.6. Delictgerichte contextbegeleiding en kortverblijf

Na het uitzetten van de krijtlijnen, visie- en methodiekontwikkeling, aanwerven en inwerken van medewerkers, opdoen van eerste ervaringen binnen de delictgerichte contextbegeleiding, organiseren en verfijnen van samenwerkingen, kortom het opbouwen en verstevigen van een degelijke basis in 2019 en 2020, konden we in 2021 beginnen aan het echte werk! Met de opstart van 6 reguliere delictgerichte contextbegeleidingen en 5 delictgerichte contextbegeleidingen na kortverblijf kregen we de kans om onze expertise uit te bouwen.

De eerste focus ligt uiteraard op de intensieve begeleiding van de jongeren en hun gezin. We krijgen de opdracht vanuit de Jeugdrechtbank om aan de slag te gaan vanuit één of meerdere delicten. Vertrekkend vanuit onze methodologische kaders (oplossings- en krachtgericht werken, delictgerichte trajectbegeleiding, Good Lives Model, Nieuwe Autoriteit, Signs of Safety) willen we heel bewust omgaan met onze basishouding als begeleider. Door (vaak moeilijke) vragen te stellen dagen we de jongere uit om te reflecteren over zijn denkpatronen, geraaktheid en gedragingen. We willen de jongere begeleiden om bewuste keuzes te maken en verantwoordelijkheid te nemen voor eigen gedrag. Maar ook hun gezin, familie en bredere netwerk zijn belangrijke partners in de begeleiding aangezien zij een cruciale rol spelen in het zich verbonden voelen van de jongere. Dit vergroot op zijn beurt de kans op een hoopvolle, positieve toekomst waarin delictgedrag kan vermeden worden. Naast het delict en de context behoort ook herstel tot de basis ingrediënten van een delictgerichte contextbegeleiding. Herstel naar het slachtoffer toe wordt vaak bekeken in samenwerking met een gespecialiseerde (HCA) dienst. Herstel naar zichzelf, zijn familie en de maatschappij nemen we mee in onze begeleiding.

2021 was ook het jaar waarin het project “delictgerichte contextbegeleiding na kortverblijf” verlengd werd. In het eerste jaar verliep de doorstroom van jongeren niet steeds even vlot. Een vaste persoon als aanspreekpunt bij de Sociale Dienst van de Jeugdrechtbank, onze aanwezigheid in verschillende overleggen en de opmaak van een fiche om deze module wat meer bekendheid te geven, en onze bereidheid om ook begeleidingen in regio Brugge te doen, brachten daar wel verandering in. Typerend aan deze soort begeleiding is dat we een snelle opstart moeten kunnen garanderen, aangezien de begeleiding bij voorkeur onmiddellijk na een verblijf van de jongere van 14 dagen in de Gemeenschapsinstelling opgestart wordt. Door onze samenwerking met vijf West- Vlaamse organisaties zijn we hierin geslaagd!

We blijven zoeken naar manieren om ons als “organisatie die de module delictgerichte contextbegeleiding aanbiedt”, op de kaart te zetten. Zo hebben we in 2021 de organisatie van de intervisie binnen ons West- Vlaams samenwerkingsverband voor onze rekening genomen. Samen met enkele organisaties en GI De Zande namen we afgelopen jaar de tijd om stil te staan bij onze gedeelde trajecten. Zowel inhoudelijk als praktisch kwamen we tot bepaalde afspraken om beter op elkaar afgestemd te geraken. Op Vlaams niveau nemen we deel aan de Forumgroep Delictgerichte contextbegeleiding en aan het exploratief onderzoek en procesevaluatie van de delictgerichte contextbegeleiding binnen het jeugddelinquentierecht vanuit de KU Leuven.

3.7. Vanuit Signs of Safety naar een vernieuwde manier van verslaggeving

Geloof in krachten, respect voor het eigenaarschap van jongeren en hun gezin (of bredere netwerk) over hun situatie, doelgericht werken,... zijn voor ons niet nieuw en zitten ingebakken in onze visie op hulpverlening.

In 2021 gingen we met het contextteam op zoek hoe deze zaken ook beter weerspiegeld konden worden in onze manier van verslaggeving van het begeleidingsproces dat we samen met onze jongeren en gezinnen doorlopen.

In het driekolommenmodel vanuit Signs of Safety vinden we wat we nodig hebben. Samen met de jongere en zijn gezin gaan we op zoek naar wat er goed loopt, wat de bezorgheden zijn en wat er moet veranderen. We formuleren concrete doelen. Op basis van de schaalvraag geven zowel de jongere als het netwerk een score van 0 tot 10 voor elk doel, waarbij 10 betekent dat het doel helemaal bereikt is en 0 dat er nog veel werk aan de winkel is. Op basis van die score gaan we samen op zoek naar wat een eerstvolgende stap in de goeie richting kan zijn.

Het gaat verder dan een periodiek verslag, maar is eigenlijk een werkinstrument. Al van bij de eerste kennismaking en intake gaan we op zoek naar de stem van de jongeren en hun gezin door gerichte vragen te stellen. We gebruiken de driekolommen als leidraad bij de begeleidingsgesprekken, om mensen kracht- en doelgericht op weg te zetten.

Waar we in 2021 met het contextteam stil stonden bij de evaluatie van de huidige manier van verslaggeven en, op basis van onderliggende visie, sjablonen uitwerkten voor een nieuwe manier, willen we dit in 2022 delen met de bredere pedagogische ploeg en concreet aan de slag gaan. Door in de begeleidingen op die manier de gesprekken vorm te geven en bijgevolg de verslagen te maken, willen we ervaring opdoen en van daaruit verder ontwikkelen.

3.8. Dak- en thuislozentelling

Op 29 oktober 2021 namen wij met onze vzw deel aan de dak- en thuislozentelling in Zuid-West-Vlaanderen. Deze telling werd georganiseerd en geleid door een onderzoeksteam van LUCAS KU Leuven en dit in samenwerking met het W13-samenwerkingsverband uit de regio. Ook in andere regio's in België werd geteld: Charleroi, Namen en de eerstelijnszone BraVio rond Vilvoorde. De telling heeft als doel om het aantal dak- en thuisloze personen in kaart te brengen in een vooraf bepaalde regio en een aantal profielkenmerken te verzamelen. Het ging om een point-in time telling, wat zoveel betekent als dat de telling op 1 specifiek moment wordt uitgevoerd. Dit onderzoek heeft zich gefocust op de verblijfssituatie van de nacht van 28 op 29 oktober.

De telling gebeurde aan de hand van de ETHOS Light categorisering en een vragenlijst die werd opgesteld door het onderzoeksteam. Verschillende lokale diensten namen deel aan de telling: diensten voor dak- en thuisloze personen, eerstelijnsdiensten, instellingen, NMBS, De Lijn, politie, laagdrempelige diensten en woonactoren. Alle organisaties gingen binnen hun eigen werking op zoek naar cliënten die verbleven in preciaire woonsituaties en die een link hadden met de W13-regio (in de regio verblijven of buiten de regio verblijven maar met laatste domicilieadres in de regio). De deelname

van cliënten was vrijwillig. De profielkenmerken die werden bevraagd waren geslacht, leeftijd, nationaliteit, verblijfsstatuut, inkomen, gezinssamenstelling, betrokken kinderen, verblijfplaats voor de nacht van 28 op 29 oktober (Ethos Light categorie), aanleiding voor het verlies van woonzekerheid, duur van onzekere woonsituatie, gezondheid, contacten in het verleden met gevangenis, integrale jeugdhulp of psychiatrie, gemeente van verblijf en eventuele begeleiding door het OCMW.

Vanuit Bethanie stelden wij na intern overleg vast dat wij binnen onze cliëntgroep met 6 meerderjarige personen in contact kwamen die zich bevonden in een precare woonsituatie in de regio. 4 personen (1 koppel en 1 paar van moeder en dochter) verbleven bij familie bij gebrek aan een stabiele woonplaats en 1 koppel verbleef in een opvang voor thuislozen (CAW-studio). Op deze 6 personen waren nog eens 4 minderjarige kinderen rechtstreeks betrokken.

Int Zuid-West-Vlaanderen werkten 45 organisaties mee aan de telling. Er werden 834 volwassenen geteld en 479 kinderen die in een precare woonsituatie verbleven.

Enkele opvallende vaststellingen:

- Er is een proportioneel groot aantal kinderen geteld in vergelijking met ander regio's.
- Vele getelde personen verblijven in een tijdelijke opvang. Het resultaat is mede te verklaren door de vele initiatieven die hiervoor opgericht zijn in de regio.
- De helft van de getelde personen is alleenstaand zonder kinderen. 24% is alleenstaande met kinderen.
- Iets meer dan 34% van de getelden is jonger dan 30 jaar. 2/3 is jonger dan 40 jaar.
- 63,5% van de getelde personen heeft de Belgische nationaliteit.
- Bijna 48% van de getelden is minder dan 1 jaar dak- of thuisloos, 1/3 is langer dan 1 jaar dak- of thuisloos en 17,7% is langer dan 2 jaar op zoek naar een stabiele woonsituatie.
- Bij meer dan 2/3 van de personen zijn (vermoedens van) gezondheidsproblemen. Hierbij gaat het om verslaving, fysieke beperking, verstandelijke beperking, chronische gezondheidsproblemen of mentale gezondheidsproblemen.
- 10,9% van de getelde personen had in het verleden reeds contact met Jeugdhulp.
- 8,4% behoort tot de Housing First doelgroep (= meer dan twee jaar dak- of thuisloos en een (vermoeden van) een psychische of verslavingsproblematiek)
- 14,6% van de getelde personen heeft geen enkele vorm van inkomen. Bijna 25% heeft inkomen uit werk en 56,5% heeft een vervangingsinkomen of uitkering.

3.9. Aankoop sportmateriaal

Het project ontstond toen Schepen van Cultuur, Axel Ronse, contact nam met een begeleidster uit verblijf, Sabrine Yaghi. Hij pitchte zijn idee om zijn deelname aan de Iron Man te linken met een crowdfunding voor een goed doel.

We stelden de vraag naar de aankoop van nieuw sportmateriaal voor de organisatie. Dit zou ter beschikking kunnen staan van de verschillende leefgroepen en een meerwaarde zijn voor sportactiviteiten binnen de ondersteunende module.

De Schepen liep warm voor het idee, vooral de link met sport sprak hem sterk aan, en zo ging het balletje aan het rollen. Er werd een persmoment voorzien en de actie stond in de krant.

De keuze van sportmateriaal en de aankopen van het materiaal werd samen met de jongeren gedaan. Ze konden in een rondvraag aangeven welk sportmateriaal ze willen.

We zouden de helft van de opbrengst via participatief overleg besteden en de andere helft wordt gespaard voor buitensportinfrastructuur van het nieuwe gebouw van Bethanie in de Zandstraat.

De crowdfunding bracht maar liefst 4720 euro op.

Na rondvraag en overleg werd ongeveer de helft van het intern budget uitbesteed aan klein en groter fitnessmateriaal, de andere helft aan kajak met toebehoren.

De jongeren werden in iedere stap betrokken, zoals het bestellen van het materiaal, afhalen en uitkiezen, ze hebben ook geholpen met het materiaal uit te pakken, labelen en afspraken te maken rond het gebruik ervan.

We zijn Schepen van cultuur, de Heer Ronse, dankbaar voor deze actie en kijken uit naar sportieve activiteiten met de groepen.



3.10. Het Sup-project

Binnen de samenwerking in de Kleine Poule kregen we de kans om met Bethanie in te tekenen op een gloednieuw SUP-project. Via VZW Binnenstad was dit een nieuw project dat tot stand kwam in samenwerking met de Vlaamse Watersportfederatie.

Het project hield in dat begeleiders uit de jeugdhulp opgeleid werden tot SUP-monitoren. Deze konden op die manier gratis sup- activiteiten geven aan hun jongeren. En indien de jongeren hier interesse in hebben, kunnen ze dan later ook zelf een opleiding volgen tot monitor. Ze kunnen dan mee groepen begeleiden en op termijn misschien ook in aanmerking komen voor een vakantiejob.

Jongeren leren op het water nieuwe talenten ontdekken, kunnen elkaar zaken aanleren en kunnen zelf monitor worden. Er zitten dus tal van groeikansen voor onze jongeren in dit project.

We volgden in april '21 met 4 groepsbegeleiders de opleidingsdag en konden de SUP-microbe doorgeven aan onze jongeren.

Zowel het dagcentrum als de verblijfsleefgroep ging al enkele malen naar de plas in Brugge waar we gratis gebruik kunnen maken van hun materiaal via dit project.

Een meer dan geslaagd project tot nu toe! We kunnen dit ook verder zetten in 2022.

3.11. Vorming

We hebben ook dit jaar terug ingezet op vorming voor medewerkers. Bij momenten moest hier enige creativiteit ingezet worden wanneer een vorming geswitcht werd naar een online overleg of een lesgeefster op het laatste moment moet annuleren omwille van een quarantaine...

We kiezen er binnen ons VTO-beleid voor om gekozen thema's aan een brede groep medewerkers te brengen zodat vorming meer gedragen kan zijn en meer kansen heeft om in de werking te implementeren.

In 2021 zetten we enkele accenten:

- We zetten onze samenwerking met Greet Lust van Vraagkracht verder in functie van supervisie rond Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet in de verschillende teams. Ook de oplossingsgerichte vraagstelling kwam daar als bijkomende methodiek aan bod.
- Daarnaast zetten we in op een halve dag introductie op Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet voor de nieuwe medewerkers in de verschillende teams.
We volgden met de volledige ploeg de basisopleiding maar moeten vaststellen dat we ondertussen reeds een aantal wissels onder de medewerkers kenden waardoor nieuwe mensen de basisopleiding nog niet gehad hebben. Greet Lust nam hen in een halve dag mee in de basisprincipes, de grondhouding en de gemeenschappelijke taal. We zetten er op die manier op in om iedereen mee te krijgen in het verhaal dat we schrijven rond Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet.
- De 3 supervisoren volgden afgelopen jaar de basisopleiding Signs of Safety en de verdiepingsdagen rond Veiligheidsplanning. We willen steeds meer vanuit de Signs of Safety – bril aan de slag gaan in de gezinnen die we begeleiden.

4. Kwaliteitsplanning 2022 : de doelen voor onze organisatie in 2022

Kwaliteitszorg

- Er is een nieuwe kwaliteitsstuurgroep gevormd en we herformuleren de opdracht van deze stuurgroep.
- Evaluatie en bijsturing van de procedures rond kwaliteitsmanagementsysteem en zelfevaluatie.
- De kwaliteitscoördinator en de kwaliteitsstuurgroep maken de oefening rond het kwaliteitshandboek. Welke aanpassingen zijn er nodig en hoe kunnen we dit in een realistische tijdslijn aanpakken?

Organisatorische gebieden

Leiderschap

- De pedagogisch coördinatoren hebben ook de mogelijkheid om een coaching vraag te stellen.

Visie en beleid

- Oproep rond reconversie van de jeugdhulp
 - We gaan aan de slag rond de oproep rond reconversie van de jeugdhulp. Er komt een grondige oefening binnen onze organisatie. We engageren ons om mee te denken op regionaal niveau naar de kansen en mogelijkheden rond reconversievoorstellen.
 - Het proces leidt tot een reconversievoorstel die ingediend wordt.
- De ideale Wereld
We dragen bij aan het lerend netwerk rond De Ideale wereld.
- Er wordt werk gemaakt van een omwenteling in het dagcentrum. De contracten 23/38 worden uitgebreid naar 30/38 contracten en er is een inhoudelijke omwenteling waarbij context- en individuele begeleiding door het nieuwe uitgebreide dagcentrumteam opgenomen wordt.
- We volgen de impact van het nieuwe jeugddelinquentiedecreet dat op 1 september '22 start op voor onze organisatie:
 - We staan stil bij onze samenwerking met GBJ De Zande.
 - We bekijken de impact op onze modules CBKI en delictgerichte contextbegeleiding en bekijken een herprofilering indien nodig.
 - We bekijken als organisatie hoe we ons verhouden ten aanzien van veilig verblijf.

Zorg voor medewerkers

- **Personeelsbeleid**
 - Er wordt een aanwervings- en retentiebeleid uitgewerkt.
 - We versterken het administratief team.
 - Het logistiek en administratief team maken een nieuwe start na een aantal personeelsswissels, een pensionering van een collega, een nieuwe verantwoordelijke.
- **VTO**
 - Binnen ons vormingsbeleid wordt verder keuze gemaakt op het inzetten op vorming rond Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet, de implementatie van Signs of Safety, de oplossingsgerichte gesprekstechnieken. Er wordt opnieuw gekozen voor supervisie rond Nieuwe Autoriteit en we bekijken de mogelijkheid om met een bijkomende supervisor te werken.
- **Inzetten op verbinding**

We zetten in op extra verbinding onder medewerkers. Er moet tijd ingehaald worden nadat coronamaatregelen lange tijd zaken bemoeilijkte.

 - Er komt een familiedag voor medewerkers bij de intrek in het nieuwe gebouw. Alle medewerkers krijgen de kans hun gezin te laten kennismaken met het nieuwe gebouw en hun nieuwe werkplek.
 - Medewerkers en vrijwilligers worden in de bloemetjes gezet op ons jaarlijkse personeelsfeest.

Materiële omstandigheden, financies, infrastructuur

- We keren eind 2022 terug naar de Zandstraat 26.
 - Het masterplan en de opvolging van de verbouwingen wordt nauwgezet opgevolgd. We kunnen de werken eind 2022 afronden en onze intrek nemen in de nieuwe locatie op de Zandstraat 26.
 - Praktische organisatie van de verhuis naar de Zandstraat.
 - We zetten in op de organisatie van de werking in ons nieuwe gebouw.

Kernprocessen

Onthaal van de gebruiker

Doelstellingen en verslaggeving

Er is een nieuwe manier van werken rond de opmaak van handelingsplan en evolutieverslagen.

- Het nieuwe sjabloon voor verslagen (HP/EV) wordt toegepast.
- De procedure is duidelijk met aandacht voor de inbreng van de jongere en haar netwerk zelf.
- Alle pedagogische begeleiders zijn meegenomen in het inhoudelijk proces rond de nieuwe procedure verslaggeving.

- De vernieuwde procedure werd ook voorgesteld aan de consultants, onze belangrijke strategische partners aangaande de opmaak van verslaggeving.

Afsluiten van de begeleiding en nazorg

- De afspraken die opgemaakt worden in het kader van het actieplan jongvolwassenen (zie doelstellingen onder pedagogisch profiel) houden ook rekening met afspraken die belangrijk zijn voor afsluiten en nazorg.
- De afspraken rond nazorg, de visie op hoe we kijken naar de verdere begeleiding van onze jongeren in nazorg staat op papier.

Dossierbeheer

- Alle dossiers, gestart sinds 1 januari 2021, worden volgens de nieuwe leidraad dossiersamenstelling bewaard.
- De procedures ‘overdracht van hulp- en dienstverlening’ en de procedures ‘informatieverwerving’ worden geëvalueerd en bijgestuurd. Er is voortaan een uniforme procedure die alle afspraken rond het delen van informatie intern en met externe personen bundelt.

Pedagogisch profiel

- Actieplan jongvolwassenen:
 - De visietekst rond het actieplan jongvolwassenen is afgewerkt en gedeeld met alle pedagogische medewerkers.
 - We engageren ons dat voor alle jongeren in de organisatie vanaf 17,5 jaar een ondersteuningsplan opgemaakt wordt en dat alle jongeren die na 18 jaar de begeleiding stopzetten over een recent ondersteuningsplan beschikken.
- Werking dagcentrum
 - De organisatorische reorganisatie in het dagcentrum heeft een impact op de pedagogische processen. De pedagogische werking wordt hierop aangepast en bijgestuurd.
- Pedagogische werking van de groepen
 - Met de intrek in onze vernieuwde locatie zijn er afspraken gemaakt rond de inhoudelijke pedagogische werking in de groepen.

Resultaatsgebieden

Gebruikersresultaten

- Klachtenbehandeling

- Tevredenheid van de gebruikers
 - We zetten de cliëntenfeedback terug in de kijker:
 - De methodiek rond cliëntenfeedback die we in huis hebben wordt voorgesteld aan nieuwe medewerkers en opgefrist bij alle medewerkers. We staan stil bij evaluatie en bijsturing waar nodig.
 - Het is ons doel om tegen eind 2022 terug meer informatie te halen uit de methodiek cliëntenfeedback, zowel op individueel niveau, teamniveau als op organisatieniveau.

- Effect van hulpverleners
 - Er komt een oefening met de ganse pedagogische ploeg rond het effect van ons werk in het licht van de 4 pijlers van onze visie (verbondenheid, geloof in positieve krachten, aandacht voor herstel, geënt op de realiteit van de situatie).
 - We staan stil bij onze indicatoren en op welke manier we dit willen meten:
 - Wat is onze uitval? Hoe kijken we naar uitval? We gaan ervan uit dat wij ons engageren om bij uitval steeds aandacht te hebben voor 'zorgzaam omgaan met uitval'.
 - Het is ons doel om tegen eind 2022 terug meer informatie te halen uit de methodiek cliëntenfeedback, zowel op individueel niveau, teamniveau als op organisatieniveau.

Medewerkersresultaten

- Tevredenheid van medewerkers
 - Evaluatie en bijsturing van de procedure rond meten van tevredenheid van medewerkers.
 - We wensen tegen eind 2022 stil te staan bij op welke manier we tevredenheid bij de medewerkersploeg willen meten en welke vragenlijst / methodiek we hiervoor willen hanteren.
 - In 2023 wordt tevredenheidsbevraging bij personeel gepland.

Samenlevingsresultaten

- Waardering strategische opdracht
- Maatschappelijke opdracht en tendensen
 - We bekijken op welke manier we een bruggetje kunnen bouwen met de burens in de Zandstraat wanneer we terugkeren naar onze oorspronkelijke locatie.
 - We zetten erop in om onze vrijwilligerswerking te versterken.