

KWALITEITSVERSLAG 2017

BEGELEIDINGSCENTRUM BETHANIE

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
1. Voorstelling van de organisatie	6
1.1. Wie zijn we?	6
1.2. Modulair kader	6
2. Visie op kwaliteitsbeleid	7
3. Kerncijfers	9
3.1. Bezetting	9
3.1.1. Totale bezetting op erkenningsniveau	9
3.1.2. Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau	9
3.1.3. Bezetting per cluster	9
a) Contextbegeleiding	9
b) Dagbegeleiding in groep en ondersteunende begeleiding	9
3.2. Benutting	11
3.2.1. Benutting per typemodule	11
3.2.2. Benutting per cluster	12
a) Contextbegeleiding	12
b) Verblijf	12
3.2.3. Voor ondersteunende begeleiding	12
3.3. Organisatie in cijfers	13
3.3.1. Motivatie voor overnachtingen buitenshuis (benutting verblijf)	13
3.3.2. De thuistaal bij jongeren en hun gezinnen	14
3.3.3. Het aantal schakelingen dat we doorvoeren	14
3.3.4. Wachtbeheer niet-rechtstreeks toegankelijke hulp	15
a) Voor wie konden we hulp opstarten?	15
b) Voor wie werd er geen hulp opgestart?	16
c) De duurtijd van de intakeprocedure	16
4. Zelfevaluatie	18
5. Kwaliteitsthema	20
6. Kwaliteitsplanning	23
6.1. Realisaties in 2017	23

a) PRIAC's.....	23
b) Acties	24
6.2. Kwaliteitsplanning 2018: keuze voor drie PRIAC's en acties	30
a) PRIAC's.....	30
b) Acties	31
7. Evaluatie van de bijkomende erkenning in 2017.	34
7.1. Kenmerken van de begeleide jongeren en instroom	34
7.2. Gebruik van de ingezette middelen.....	37
7.3. Samenwerking met de betrokken partners.....	38

Woord vooraf

Beste lezer,

Ben jij een grensbewaker of een grensoverschrijder? Wat hanteer je als grenswaarde? Voel je je veilig binnen je eigen grenzen? Vind je het aantrekkelijk om op tijd en stond grenzen te verleggen?

Grenzen zijn paradoxale materie. Het zijn als het ware passage-deuren waar aan beide kanten twee boodschappen genoteerd staan: 'opgepast! Geen toegang!' met daaronder een tweede bordje 'aantrekkelijk aanbod aan de overkant'.

Grenzen (ook onder de vorm van wetten) geven veiligheid aan. Een verbod op seksueel grensoverschrijdend gedrag beschermt het mogelijk slachtoffer en weerhoudt (hopelijk) de potentiële dader. Maar grenzen zijn er ook in het alledaags onderling functioneren.

Jongeren in het algemeen experimenteren met grenzen: Ze herkennen ze meestal wel maar ze erkennen ze dikwijls niet. In hun zoektocht naar erbij horen, compensatie voor een sterk gevoel van onbehagen, bij gebrek aan haalbare alternatieven in hun beleving. Wat verboden is, is vaak datgene wat instant verleving tegengaat en ze worden aangetrokken door het aanbod voorbij de grens. Je leert grenzen ook kennen door ze te overschrijden.

Veel jongeren die wij begeleiden worstelen nog meer met grenzen. Waarom zouden zij grenzen van anderen respecteren als die van hen ook niet gerespecteerd werden? Ze lijken het vogelperspectief te missen die vele leeftijdsgenoten wel al ontwikkeld hebben.

De problematieken die zich elke dag aan ons openbaren, nemen ons als jeugdhulpverleners ook mee over die grens. Niet om grensoverschrijdend gedrag goed te keuren, we doen dit expliciet niet, maar om toch nabij te zijn en samen een betere richting te zoeken. En vanuit de vaststelling dat er dikwijls (al dan niet op korte termijn) geen alternatief is. Wat als een jongere psychiatrische hulp nodig heeft maar dit niet wenst? Wat als een jongere niet langer meer in een open residentiële verblijfsvorm kan functioneren maar een zelfstandig leven niet aankan?

De medewerkers van Bethanie wandelen dagelijks over de grens van het aanvaardbare en het tolereerbare, over de grens van het eigen sturend handelen. Binnen de Canoe-visie wordt dit benoemd als gedurfd ondernemen. Dit is wat deze doelgroep nodig heeft.

Maar in 2017 gingen we ook letterlijk over grenzen. Twee buitenlandse vakanties waren ons deel. De skivakantie tijdens het krokusverlof en de roadtrip naar Hongarije met het Balaton Sound festival. Het is ongelooflijk tot wat het enthousiasme van medewerkers kan leiden.

Het is die inzet, dat enthousiasme, die aanklappendheid die jaarlijks bergen verzet en elk jaarverslag zou onvolledig zijn indien dat onvoldoende benadrukt zou worden. En niet enkel voor de grote projecten, maar ook en vooral voor de alledaagse kleine acties tussen medewerkers en jongeren en hun gezinnen. Het maakt voor de betrokkenen een wereld van verschil.

Ik wens u veel leesgenot bij het kwaliteitsverslag 2017.

Rudy Van Eeckhout
Directeur

1. Voorstelling van de organisatie

1.1. Wie zijn we?

Begeleidingscentrum Bethanie is een kleinschalige, multifunctionele organisatie in de jeugdhulp, gevestigd in Kortrijk, die zich richt naar adolescenten. We zijn erkend als CANO-organisatie sedert 2013.

1.2. Modulair kader

We richten ons naar 29 jongeren /gezinnen met volgende modules:

- Module verblijf 1-bis, 13-18 jaar, meisjes – **capaciteit 10**
- Module dagbegeleiding, 12 -18 jaar, jongens-meisjes – **capaciteit 10**
- *(Mobiele begeleiding, meisjes – **capaciteit 9**)*
- Module contextbegeleiding, basisintensiteit, capaciteit 11
- Module contextbegeleiding, breedsporig, capaciteit 6
- Module contextbegeleiding gericht op autonoom wonen, breedsporig, capaciteit 3
- Module intensief kortdurende contextbegeleiding, capaciteit 9
- Ondersteunende module (1)

We hebben een bijkomende erkenning om 4 jongeren te begeleiden die uitstromen uit de gemeenschapsinstelling naar verblijfsmodule of eigen context.

Daarnaast hebben we een erkenning om vier meisjes uit de gemeenschapsinstelling rechtstreeks naar een eigen context te begeleiden.

Binnen de verblijfsmodule zijn er 7 individuele verblijfsstudio's beschikbaar en is er ook een crisismodule.

2. Visie op kwaliteitsbeleid

In onze visie op kwaliteitszorg weerhouden we drie belangrijke invalshoeken:

**We willen een kwaliteitsvolle organisatie zijn
en een kwaliteitsvolle werkplek voor onze medewerkers
om de kwaliteitsvolle dienstverlening die we nastreven te versterken.**

De kwaliteitszorg wordt binnen onze werking gecommuniceerd door het (letterlijk) beeld van een (kwaliteits-)boom, waarin het EFQM haar vertaling krijgt: de wortels staan symbool voor de inputprocessen, de stam voor de kernprocessen en de kruin voor de resultaatsgebieden.

Inputgebieden:

Binnen de Raad van Bestuur was er veel aandacht voor het masterplan en werd ook de dagelijkse werking betrokken door een gelijknamige ad hoc werkgroep. Het zorgstrategisch plan werd eind 2017 goedgekeurd.

De Raad van Bestuur werd versterkt door een bestuurder die uit de sector zelf afkomstig is en dit ook naar aanleiding van de aanbevelingen van de Koning Boudewijnstichting omtrent 'goed bestuur'.

Door de uitbreiding met vier intensieve contextbegeleidingen afgelopen 2 jaar werd onze organisatiestructuur gewijzigd. Het was een onmogelijke opdracht geworden om de 19 mobiele en verblijfsjongeren door één coördinator te laten opvolgen gezien de intensiteit van onze werking. Er werd een nieuwe superviserende functie gecreëerd zodat de opvolging kon opgesplitst worden.

De gedeelde trajecten met de gemeenschapsinstelling, en de drie extra erkende intensieve contextbegeleidingen vanaf april 2017, stonden in de focus. Daar één van die begeleidingen in het arrondissement Oudenaarde kan doorgaan, werden de banden met de sociale dienst van de jeugdrechtbank Oudenaarde (opnieuw) aangehaald en andere plaatselijke actoren opgezocht.

Om de contextbegeleiders beter te faciliteren werd een samenwerking met Cambio opgestart. De huidige dienstwagen werd behouden en vernieuwd.

Net als andere jaren stimuleerden we de groepsverbondenheid. Dit kwam tot uiting op diverse momenten maar we blijven fier op onze jaarlijkse visietweedaagse, ons jaarlijks succesvol personeelsfeest en de leuke personeelsactiviteit die opnieuw door vrijwillige medewerkers werd voorbereid.

Er was voorheen steeds voorbehoud voor te veel individuele mailaccounts (omwille van de opvolging bij plotse langdurige afwezigheid, het gemeenschappelijk gebruik van computers, ...). Er is in 2017 beslist om iedere medewerker toch een eigen account te geven, niet in het minst op de vraag van de medewerkers zelf.

Kernprocessen:

Aangezien 'onthaal' door het Agentschap in de focus stond, werd deze procedure ook een thema in de jaarwerking.

Daarnaast focusten we ons op het finaliseren van onze acties rond herstel. Dit kwam vooral tot uiting in de vorming omtrent ondersteuning en verbindend communiceren die zich richtte tot alle pedagogische medewerkers.

Het zit in onze werking ingebakken maar het blijft een periodieke en aanklappende opdracht om te realiseren en het gaat met hoogtes en laagtes: onze contextactiviteiten. Het zijn momenten om ouders of contextfiguren over de drempel te krijgen, niet beladen in interactie te gaan en vooral de positieve interactie tussen de gezinsleden onderling te stimuleren en soms te leren kennen.

Resultaten:

In het kader van het masterplan werden de medewerkers bevraagd naar de pijnpunten inzake de huidige infrastructuur. We wensden hier ook aan tegemoet te komen.

De tevredenheid van jongeren wordt regelmatig getoetst aan de hand van onze eigen methodiek "cliëntenfeedback".

We hielden een ontmoetingsmoment met receptie voor onze samenwerkende partners van onze ondersteunende module Binnenstebuiten. Dit is tweejaarlijks gepland.

Voor de tweede maal reeds ging de 'Bethanie-cup' door. Een minivoetbaltornooi waarbij we ons naar jeugdvoorzieningen en – organisaties richten om samen een sportieve en faire dag te beleven.

De erkenning van drie bijkomende intensieve contextbegeleidingen zijn voor ons een waardering van ons engagement en onze gedrevenheid voor deze doelgroep.

3. Kerncijfers

3.1. Bezetting

3.1.1. Totale bezetting op erkenningsniveau

Het gewogen gemiddelde van alle typemodules samen op erkenningsniveau in 2017 is **95,8%**.

3.1.2. Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau

Typemodule	Bezettingsgraad
Verblijf	96,80%
Dagbegeleiding in groep	96,40%
Contextbegeleiding breedsporig	112,40%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	114,70%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	78,20%
Contextbegeleiding laagintensief	93,50%

3.1.3. Bezetting per cluster

a) Contextbegeleiding

Het totale bezettingspercentage van alle modules contextbegeleiding bedroeg in 2017 **95,3%**. Deze berekening omvat de modules contextbegeleiding laagintensief, breedsporig, kortdurend intensief en contextbegeleiding in functie van autonoom wonen.

b) Dagbegeleiding in groep en ondersteunende begeleiding

Bezettingsgraad van de module dagbegeleiding bedroeg in 2017 **96,40%**.

Berekening van de bezettingsgraad zonder module **ondersteunende begeleiding**:

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding breedsporig	112,4%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	114,7%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	78,2%
Contextbegeleiding laagintensief	93,5%
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	96,4%
Verblijf	96,8%
Gewogen gemiddelde	95,8%

Berekening van de bezettingsgraad met module **ondersteunende begeleiding**:

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding breedsporig	112,4%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	114,7%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	78,2%
Contextbegeleiding laagintensief	93,5%
Dagbegeleiding in groep (RTJ)	96,4%
Ondersteunende begeleiding (projectwerking) RTJ	90,4%
Verblijf	96,8%
Gewogen gemiddelde	95,8%

Berekening van de bezettingsgraad zonder module **dagbegeleiding**, met module **ondersteunende begeleiding**:

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding breedsporig	112,4%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	114,7%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	78,2%
Contextbegeleiding laagintensief	93,5%
Ondersteunende begeleiding (projectwerking) RTJ	90,4%
Verblijf	96,8%
Gewogen gemiddelde	95,6%

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

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding breedsporig	112,4%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	114,7%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	78,2%
Contextbegeleiding laagintensief	93,5%
Verblijf	96,8%
Gewogen gemiddelde	95,7%

3.2. Benutting

3.2.1. *Benutting per typemodule*

Naam		Bezettingsgraad
Contextbegeleiding		111,80%
	context breedsporig	138,90%
	context ifv autonoom wonen	156,10%
	context kortdurend intensief	56,40%
	context laagintensief	194,70%
Verblijf		59,10%
	crisisverblijf (via crisismeldpunt)	1,60%
	kamertraining	14,90%
	kortdurend crisisverblijf	0,40%
	verblijf hoge freq.	34,20%
	verblijf lage freq.	8,60%
Dagbegeleiding in groep		39,20%
Ondersteunende begeleiding		90,40%

Benuttingsberekening voor dagbegeleiding in groep bedraagt volgens BINC 39,20%. Het effectieve aantal ligt echter hoger. We baseren ons hiervoor op het aantal dagen dat de jongeren effectief aanwezig waren in het dagcentrum, zonder inbegrip van de weekends.

Volgens onze telling bedroeg het aantal aanwezigheidsdagen 1449 tegenover het maximale aantal begeleidingsdagen van 2510 voor een capaciteit van 10 jongeren in de module dagverblijf (zonder weekends, zonder feestdagen).

Dit geeft een benuttingscijfer van 57,73%.

Het cijfersverschil tussen verblijf en kamertraining is kunstmatig te noemen binnen onze organisatie. We beschikken over 7 studio's en drie leefgroepplaatsen die zich in hetzelfde gebouw met dezelfde toegang bevinden. We streven naar individualisering van de werking en er is continu kruisbestuiving. Zo gebeurt het onthaal van iedereen in de leefgroep, is er in het weekend een leefgroepsregime om toch zorg in te bouwen (behoudens meerderjarigen en jongeren die het studioleven bekwaam kunnen en willen invullen). De verantwoordelijkheden op studio kunnen individueel aangepast worden.

3.2.2. Benutting per cluster

a) Contextbegeleiding

Face-To-Face contacten	Te realiseren uren	Gerealiseerde uren	%
Contextbegeleiding + CBAW	2795	2914,06	104,26%

Opmerking: vanaf kwartaal 2 werd rekening gehouden met de uitbreiding van 3 bijkomende intensieve contextbegeleidingen voor de module verblijf.

b) Verblijf

Benuttingsgraad van de verschillende verblijfsmodules samen is **59,10%**.

Dit omvat de benutting van crisisverblijf, kamertraining, verblijf hoge- en lage frequentie.

3.2.3. Voor ondersteunende begeleiding

Het aantal gepresteerde dagen binnen de ondersteunende module in 2017 bedroeg **217 dagdelen**. Minimaal te presteren aantal dagdelen is 240.

We konden over het volledige jaar **25 unieke jongeren** bereiken.

Onderverdeling volgens categorieën:

- Dagactivering: 122 dagdelen
- Kortdurende ervaringstrajecten: 82 dagdelen
- Time-out: 12 dagdelen
- Andere: 1 dagdeel

Normaliter zou dit cijfer nog veel hoger moeten scoren. Weigering van jongeren om mee te stappen in de ondersteunende module zorgt voor een lager resultaat.

3.3. Organisatie in cijfers

3.3.1. **Motivatie voor overnachtingen buitenshuis (benutting verblijf)**

We wensen in te zoomen op de redenen waarom residentieel toevertrouwde meisjes niet in Bethanie verblijven.

Wij houden binnen de organisatie indicatoren bij in de verblijfsmodule omtrent de redenen waarom een bed niet benut werd in onze organisatie. Dit geeft ons nuttige informatie rond de redenen van afwezigheid.

Onderstaand tabel geeft dit overzicht.

	2016		2017	
	aantal	%	aantal	%
- school/werk	4	0,23%	9	0,67%
- familiale context (incl. vakanties)	1240	72,26%	806	60,15%
- fugue	207	12,06%	109	8,13%
- hospitalisatie	34	1,98%	46	3,43%
- kort verblijf gemeenschapsinstelling	75	4,37%	50	3,73%
- kort verblijf psychiatrie	28	1,63%	18	1,34%
- extern vrijetijdsbesteding	10	0,58%	1	0,07%
- time-out (bij externen vb. zorgboer)	20	1,17%	36	2,69%
- opbouw mobiele begeleiding	98	5,71%	265	19,78%
	1716	100,00%	1340	100,00%

Samengevat: 60 % van de overnachtingen heeft te maken met thuisverblijf, 20 % met de opbouw naar een mobiele begeleiding en 20 % met specifieke problematiek(GI, psychiatrie, fugue, time-outs).

We zien hier slechts kleine verschillen t.o.v. de cijfers van vorig jaar. We kennen een daling in de overnachtingen bij familiale context hoewel nog steeds 60 procent van de overnachtingen buitenshuis in het netwerk van de jongere gebeurt. We stelden vast dat we in heel wat nieuwe begeleidingen heel sterk op zoek zijn moeten gaan naar de familiale context en dan zijn jongeren in eerste instantie meer in de voorziening.

Het fuguecijfer is licht gedaald maar met 109 fuguedagen blijft dit nog een erg hoog cijfer.

3.3.2. De thuistaal bij jongeren en hun gezinnen

2017

Kenmerken gezinssituatie: Thuistaal					
Nederlands	Andere	Gemengd	Niet ingevuld	TOTAAL	Aantal Opgestarte dossiers
13	4	2	0	19	21

2016

Kenmerken gezinssituatie: Thuistaal					
Nederlands	Andere	Gemengd	Niet ingevuld	TOTAAL*	Aantal Opgestarte dossiers
9	3	0	0	12	21

Hier stellen we gelijkaardige cijfers vast t.o.v. vorig jaar. In heel wat gezinnen wordt er Frans gesproken. Daarnaast begeleiden we anderstalige gezinnen waar tussenkomsten van een tolk aangewezen zijn om begeleidingsgesprekken mogelijk te maken.

3.3.3. Het aantal schakelingen dat we doorvoeren

VAN	→	NAAR	AANTAL
Dagbegeleiding + contextbegeleiding	→	Verblijf + contextbegeleiding	0
		Mobiele contextbegeleiding	0
		CBAW	0
Verblijf + contextbegeleiding	→	Dagbegeleiding + contextbegeleiding	0
		Mobiele contextbegeleiding	1
		CBAW	4
Mobiele contextbegeleiding	→	Verblijf + contextbegeleiding	1
		Dagbegeleiding + contextbegeleiding	0
		CBAW	0
CBAW	→	Verblijf + contextbegeleiding	0
		Dagbegeleiding + contextbegeleiding	0
		Contextbegeleiding	0

De meeste schakelingen situeren zich in het doorgroeien van verblijf naar CBAW. We stellen steeds vaker vast dat jongeren vanuit verblijf doorgroeien naar CBAW en ook na hun meerderjarigheid nog begeleiding willen aanhouden.

Vanuit deze vaststelling zetten we als organisatie sterk in op de doelgroep +17-jarigen en jongvolwassenen. We zijn verbonden in enkele samenwerkingsverbanden in de regio Kortrijk en meer specifiek in onderlinge samenwerking met het vzw's Oranjehuis en Centrum Jongeren- en Gezinsbegeleiding en het CAW. Zo is er een versnelde toewijzing gerealiseerd naar sociale huisvesting en hebben we een partnerschap rond beschut wonen. Met de vier partners is er tevens een project opgestart om de wachtlijsten rond CBAW aan te pakken (in eerste instantie de meerderjarigen er op). Voor dit project ' Niet wachten maar betrachten' kregen we startmiddelen vanuit de grote prijs Lions Kortrijk-Leie en honoreerde het Agentschap dit met de vraag om het project te integreren binnen werf 1. Daarnaast zijn we ook fier dat we vanaf 2017 over een huis kunnen beschikken voor jongeren die dakloosheid met uitsluiting combineren. We zouden het een co-housing project avant la lettre kunnen noemen.

3.3.4. Wachtbeheer niet-rechtstreeks toegankelijke hulp

Op 1 januari 2017 stonden er 9 jongeren op ons wachtbeheer voor niet-rechtstreekse hulp. Het gaat dus om de jongeren die via Insisto aan ons wachtbeheer gelinkt worden voor de modules verblijf, intensief kortdurende contextbegeleiding, kamertraining en CBAW en dit zowel voor reguliere opnames als opnames binnen de bijkomende erkenning vanuit de Zande.

Doorheen 2017 kwamen hier 13 nieuwe aanmeldingen bij wat een totaal van 22 aanmeldingen maakt.

We kozen ervoor enkele indicatoren bij te houden rond de aanmeldingen en de opstart op onze wachtlijst.

a) Voor wie konden we hulp opstarten?

Van de 22 aanmeldingen werden er 10 begeleidingen opgestart.

Manier van instroom	Aantal jongeren
Prior-migratie: verhuis van een andere voorziening naar Bethanie	2 jongeren
Dringende opname n.a.v. een VIST-crisis	1 jongere
Prior-dossier	1 jongere
Kortdurende intensieve contextbegeleiding vanuit De Zande in kader van mobiele uitstroom	4 jongeren

Opnames binnen de bijkomende erkenning vanuit De Zande	2 jongeren
TOTAAL	10 JONGEREN

We stellen vast dat 2/3^e van de begeleidingen jongeren waren die doorstroomden vanuit de Zande. Hier kunnen we met andere woorden meestal een vlotte doorstroom garanderen doordat we bij iedere vrije plaats in eerste instantie de Zande op de hoogte stellen.

In 2017 konden we geen enkele begeleiding niet-prior starten. Jongeren met een niet-prior staan vaak zeer lang op onze wachtlijst en kunnen we vaak weinig perspectief geven doordat jongeren met een VIST-crisis, een prior of een bijkomende erkenning de volgorde op onze lijst vaak terug 'door elkaar gooien'.

Deze vaststellingen nemen we ook mee in onze communicatie met verwijzers van de sociale diensten van de Jeugdrechtbank en contactpersoon-aanmelders uit de brede instap.

b) Voor wie werd er geen hulp opgestart?

Bij 1 jongere werd de intakeprocedure opgestart en koos de jongere en / of verwijzende instantie ervoor alsnog niet in te gaan op de beschikbare plaats in Bethanie, ondanks het feit dat dit om een prior-dossier ging.

5 jongeren werden op onze wachtlijst geschrapt omdat zij op een andere plaats een oplossing gevonden hadden en / of omdat zij ondertussen 18 geworden waren.

Op 31 december '17 stonden op ons wachtbeheer nog 8 jongeren waarvoor we in 2017 geen hulp konden opstarten: 2 meisjes met een 'prior'-statuut, 4 reguliere vragen en 1 jongere binnen de bijkomende erkenning die na een langdurige fugue uitgeschreven werd in Bethanie maar terug opgenomen werd op de wachtlijst om de begeleiding terug te kunnen opstarten eens ze terecht was.

In 2017 werd er opnieuw geen enkele jongere geweigerd. Het past binnen onze visie als CANO-organisatie om alle trajecten een kans te geven en nieuwe uitsluitingen te vermijden.

c) De duurtijd van de intakeprocedure.

We stonden stil bij de duur van de intakeperiode. Dit betekent het eerste contact waar de vrije plaats aan de contactpersoon-aanmelder bekend gemaakt wordt en de effectieve opstartdatum. We willen tijd maken voor een grondige kennismaking en onthaal, we willen de tijd nemen om ook het netwerk rond de tafel te brengen. En tegelijk willen we de intakeprocedure kort houden om snel hulp te kunnen opstarten.

	Duur tussen de periode van aanmelding en de opstart van de intake.	Intakeperiode: duur van de periode tussen de opstart van een intakeperiode en de effectieve start van de begeleiding
TV	8 maanden	21 dagen
ED	3 dagen	3 dagen
FK	< 1maand	12 dagen
AD	< 1maand	3 dagen
CV	Tussen 2 en 3 maanden	20 dagen
ME	4 maanden	Tussen 2 en 3 maanden
BA	<6 maanden	<1 maand
SV	<6 maanden	16 dagen

Slechts 1 meisje moest langer dan 6 maanden wachten op hulp.

We slagen erin onze intakeperiode zo kort mogelijk te houden. Bij jongeren uit de Zande starten we doorgaans vrij snel een intensieve contextbegeleiding en wordt de periode van gedeeld traject ingezet om het netwerk te leren kennen en de verwachtingen van alle betrokkenen helder te krijgen. In dergelijke begeleidingen is de looptijd van kennismaking tot start eerste beslissing meestal erg kort.

De 5 jongeren die regulier (zonder prior) in ons wachtbeheer staan, werden geschrapt omwille van meerderjarigheid of omwille van een andere oplossing. We stellen vast dat de wachttijd hier al 15 tot 21 maanden bedroeg. We vinden dit een belangrijke indicator om na te denken wat en op welke manier we kunnen doen met jongeren die blijvend wachten op hulp.

Op regionaal niveau ondersteunen we alvast mee ons project 'Niet wachten maar betrachten' om sneller in te spelen op de wachtlijst voor CBAW.

4. Zelfevaluatie

Voor het kwaliteitsjaar 2017 kiezen we ervoor om de groeiscoringen van het jaar 2016 over te nemen, behalve voor het item 'Onthaal van de gebruiker'.

Doorheen de evaluatie van het afgelopen werkjaar merken we dat heel wat van de thema's, vervat in actiepunten en PRIAC's, aan bod zijn gekomen maar niet volledig afgewerkt werden. Vaak werden acties ondernomen, werkgroepjes opgestart, overleg- of brainstormmomenten georganiseerd... maar werd naar onze mening nog geen eindpunt bereikt of kon geen nieuwe score toegekend worden. Bijgevolg werden heel wat van deze items opnieuw opgenomen in de kwaliteitsplanning van het jaar 2018. We opteren er dan ook voor om in 2018 alle items opnieuw te scoren ter voorbereiding van de planning voor het werkjaar 2019. Voor de realisaties van het jaar 2017 verwijzen we graag naar het volgende item binnen dit verslag.

Deze beslissing werd overwogen en goedgekeurd op de kwaliteitsstuurgroep van december 2017 en met de volledige groep medewerkers besproken op de personeelsvergadering.

Inschaling van de groeiniveaus:

Zelfevaluatie	2015	2016	2017
Kwaliteitszorg			
Organisatie en visie	4	4	4
Betrokkenheid	2	2	2
Methodieken en instrumenten	3	3	3
Verbetertraject	4	4	4
Kernprocessen			
Onthaal van de gebruiker	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3
Afsluiting en nazorg	2	2	2
Pedagogisch profiel	2	3	3
Dossier-beheer	3	3	3
Gebruikersresultaten			
Klachtenbehandeling	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	4	4	4
Effect van de hulpverlening	2	2	2

Medewerkersresultaten			
Personeels-tevredenheid	2	2	2
Indicatoren en kengetallen	3	4	4
Samenlevingsresultaten			
Waardering strategische partners	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	3	3	3

Voor het thema ‘onthaal van de gebruiker’ blijven we de score 3 aanhouden.

Met onthaal van de gebruiker als jaarthema vanuit Jongerenwelzijn gingen we in 2017 aan de slag. We verzamelden heel wat input rond onze procedure. Dit deden we door medewerkers te bevragen op verschillende momenten en met verschillende methodieken (bv: vragenlijst, brainstorm etc.) en jongeren en hun context aan het woord te laten. We kozen voor een grondige evaluatie met inspraak van medewerkers en gebruikers.

We wensen in 2018 verder aan de slag te gaan met dit thema, met name het verwerken van de input en concrete acties ondernemen. In de kwaliteitsplanning van het komende jaar werd het thema onthaal dan ook vervat in een PRIAC.

We willen gericht inzetten op een bijsturen en actueler maken van de procedure en op die manier in onze zelfevaluatie te kunnen doorgroeien naar een niveau 4.

Voor een uitgebreid overzicht van wat in 2017 reeds werd ondernomen, verwijzen wij naar hoofdstuk 5 in dit verslag.

5. Kwaliteitsthema

Zoals reeds eerder vermeld gingen wij in 2017 aan de slag met het kwaliteitsthema 'Onthaal'. In 2017 hebben wij ons vooral toegespitst op het verzamelen van input en feedback van medewerkers en gebruikers. In 2018 wordt het thema dan ook nog verder meegenomen in de kwaliteitsplanning om werk te kunnen maken van concrete bijstellingen.

In eerste instantie werd input verzameld door medewerkers te bevragen op verschillende momenten en op verschillende manieren. Medewerkers met verschillende functies werden hierbij betrokken. Dit geeft een brede en gevarieerde kijk op het thema.

Een eerste keer werd dit gedaan op een gezamenlijke teamvergadering (overkoepelend over alle modules) in februari 2017. We formuleerden verbeter suggesties rond de bestaande onthaalprocedure en heel specifiek rond de vragen

- Een goed onthaal van jongeren. Wat betekent dat? Wat kunnen hier verbeter suggesties zijn?
- Hoe kunnen we jongeren op een goede manier onthalen in de groep?
- Wat is een goed onthaal voor de jongere én haar context?

Uit deze brainstorm kwamen een aantal aandachtspunten naar voor en formuleerden we acties:

- Op individueel niveau: structureel aandacht hebben voor de aanwezigheid van de individueel begeleider van een jongere bij aankomst van de jongere.
- Op groepsniveau: de jongere een duidelijke plek laten hebben in de groep van bij de start (bijvoorbeeld: een plaats op de verjaardagskalender, inspraak in hoe zijn/haar onthaal wordt gedaan, naam op het vrijetijdsbord etc.).
- Op contextniveau: we streven ernaar om de individueel begeleider snel te laten kennismaken met de context (bijvoorbeeld bij een opnamegesprek of eerste huisbezoek).
- Aan de hand van een checklist bij onthaal zorgen we dat iedere begeleider alle aspecten van deze onthaalprocedure kan meenemen.

Binnen het contextteam werd in het voorjaar stilgestaan met alle contextbegeleiders en de 2 coördinatoren hoe contextbegeleiding vorm gegeven wordt in de verschillende modules met daarbij ook aandacht voor het onthaal van jongeren binnen de verschillende modules. Waar mogelijk zoeken we afstemming tussen de verschillende modules. Uiteraard zijn er modulegebonden aspecten die aan bod blijven komen en die we duidelijker willen formuleren. De voorbije jaren groeide Bethanie immers als organisatie. We hebben een rechtstreeks en onrechtstreeks toegankelijk aanbod. De mobiele begeleidingen breidden uit en de samenwerking met de Zande is intenser geworden. Terwijl de oude onthaalprocedure nog sterk geënt was op verblijf en dagbegeleiding willen we de eigenheid van de verschillende modules mee nemen in onze procedure.

Op de jaarlijkse visie-tweedaagse in oktober met de volledige pedagogische ploeg werd via een PROSE-bevraging stilgestaan bij de zelfevaluatie van de procedure aanmelding, intake en onthaal in onze voorziening. De online vragenlijsten werden ingevuld en verbeteringsuggesties werden geformuleerd.

Uit deze bevraging en bespreking haalden we enkelen gemeenschappelijkheden.

- Er is binnen onze organisatie veel aandacht voor het thema onthaal en wat we doen voor het onthaal van een gebruiker wordt als goed ervaren.
- Hoewel de dagelijkse praktijk geëvolueerd is, lijkt de procedure de voorbije jaren weinig evaluaties en bijstellingen te kennen.
- Er is binnen onze organisatie oog voor nieuwe evoluties in het werkgebied, maar deze raken niet geïmplementeerd in de huidige procedure.
- Er is aandacht voor de feedback van gebruikers en proceseigenaars, maar deze dringt niet door in de bijsturing van de procedure.

Tot slot werd ook op het gezamenlijke team van december uitgebreid stilgestaan bij het thema. De begeleiders maakten een rondgang bij enkele 'onthaaltafels' waarbij telkens een aspect van onthaal belicht werd en er suggesties geformuleerd werden.

Deze tafels kwamen aan bod:

- PROSE: een terugkoppeling naar de vragenlijst op visie2daagse
- Visie-tafel: Welke visie, welke methodieken geven ons richting in de intake- en onthaalprocedure?
- Vraag het de gebruikers: Welke feedback kregen we de voorbije periode van jongeren en ouders rond onze intakeprocedure?
- We willen een welkomstbox maken voor jongeren. Iedere jongere die in onze organisatie start zal voortaan deze box ontvangen. Wat mag niet ontbreken in deze box?
- Publicaties en documenten: welke brochures en documenten gebruiken we? Hoe evalueren we deze?
- Onthaal binnen de verschillende begeleidingsvormen

Naast input van de medewerkers is er steeds ook aandacht voor de feedback van de gebruikers. Dit wordt niet op afgebakende momenten bevestigd, maar we streven ernaar om via onze cliëntenfeedback doorheen de begeleiding op verschillende momenten stil te staan bij hoe gebruikers de begeleiding ervaren. Binnen een begeleidingstraject is er op systematische basis ruimte voor cliëntenfeedback. Bemerkingen van gebruikers worden geformuleerd op individueel niveau, dossierniveau en organisatieniveau. Ook deze input willen wij een plaats geven bij de herwerking van onze onthaalprocedure.

In al deze informatie onderscheiden we duidelijk terugkerende thema's die heel wat feedback bundelen onder een aantal grote noemers.

We stellen vast dat we op heel wat punten tevreden zijn hoe onze huidige onthaalprocedure vorm gegeven wordt.

Deze noemers staan voor ons gelijk aan de voornaamste verbeterpunten in onze huidige procedure en zullen dan ook de focus zijn in het verdere proces:

- We willen meer en explicieter inzetten op een warm en persoonlijk onthaal van de jongere. We gaan enkele specifieke acties op dit vlak integreren in de procedure.
- We zetten de voorbije jaren al heel actief in op het betrekken van contextfiguren, reeds van bij de eerste gesprekken en contacten. Dit moet duidelijker naar voor komen in de onthaalprocedure.
- Een aantal documenten en brochures zullen herwerkt worden. De onthaalbrochure binnen dagbegeleiding komt hier in eerste instantie aan bod.
- De procedure onthaal van gebruikers in het kwaliteitshandboek wordt herschreven.

We blikken terug op een boeiend proces van evaluatie. We verzamelden heel wat input en feedback op verschillende manieren en van verschillende personen. We vertaalden dit in een priac voor de kwaliteitsplanning van 2018.

6. Kwaliteitsplanning

6.1. Realisaties in 2017

Het is eigen aan een werkjaar in onze organisatie: een goed gevulde planning, een heuse lijst aan werkgroepen en heel veel goesting om er op heel wat thema's in te vliegen. We blikken terug op heel wat realisaties in 2017 en lichten er graag een aantal toe.

a) PRIAC's

PRIAC 1: Inputgebieden – Implementatie van de nieuwe modules uitstroom uit de GI

Op 1 april '17 startten de 3 extra modules intensief kortdurende contextbegeleiding in kader van de uitstroom uit de gemeenschapsinstellingen. Voortaan bieden wij voor 3 meisjes uit West-Vlaanderen en 1 meisje uit het arrondissement Oudenaarde begeleiding aan in kader van een vlotte mobiele uitstroom in de Zande.

Met deze uitbreiding implementeerden we op organisatieniveau een aantal verschuivingen in kader van supervisie van de dossiers. Op die manier kunnen we de intensiteit die we beogen in deze begeleidingen meer waarmaken.

Onze samenwerking met Oudenaarde is nieuw. In kader hiervan deden we een kennismakingsronde binnen de sociale dienst van de Jeugdrechtbank Oudenaarde.

We wensen ook in de regio Oudenaarde beroep te kunnen doen op samenwerkingen binnen de begeleiding van de jongere en zijn daarom ook in deze regio actief op zoek naar partners. In kader hiervan maakten we kennis met het project J-eIF te Oudenaarde, een afdeling van vzw aPart die in de regio Zuid-Oost-Vlaanderen instaat voor het aanbieden van projecten rond dagbesteding en tewerkstelling.

Deze uitbreiding versterkt onze nauwe samenwerking met GBJ De Zande in Beernem.

PRIAC 2: Inputgebieden – Verdere implementatie en afronding van het traject naar een herstelgerichte organisatie

Ook in 2017 bleven we voluit gaan voor ons traject naar een herstelgerichte organisatie. Het traject naar het herstelgericht werken zal nooit af zijn en daagt ons steeds opnieuw uit om de afweging te maken wat wij als organisatie nodig hebben. We ervaren dat we groeien als organisatie en we steeds meer een herstelgerichte cultuur uitstralen. Tegelijk blijft de uitdaging om onze werking blijvend onder de loep te nemen. De kerngroep herstel heeft hier binnen onze organisatie een belangrijke functie. Hier denken we na welke stappen we nog willen nemen.

Het afgelopen jaar hebben we vooral ingezet op het opmaken van een visietekst rond het herstelgericht werken in Bethanie en het formuleren van een six-pact voor en van Bethanie. 6 niet-onderhandelbare regels die voor iedereen in Bethanie vast staan en niet ter discussie staan.

Six-pact van Bethanie:

1. We zetten ons in om het samenleven voor iedereen aangenaam te maken.
2. We respecteren iedereen zoals hij of zij is.
3. We houden ons aan de afgesproken daginvulling.
4. We herstellen wanneer we iets/iemand schade/pijn hebben aangedaan.
5. Wij zeggen 'NEEN' tegen alle vormen van AGRESSIE.
6. Wij zeggen 'NEEN' tegen drugs/ middelenmisbruik.

Deze 6 regels worden belangrijke uitgangspunten. We maken ze kenbaar aan jongeren en ouders, reeds van bij de intake en op verschillende momenten doorheen het verblijf. We maken er ook een punt van als er overtredingen gebeuren t.a.v. deze regels.

Op de visie-tweedaagse met alle medewerkers stonden we stil bij onze herstelgerichte houding, bij de implementatie van onze six-pact en vooral hoe we aan de hand van een reactieschema kunnen handelen wanneer regels en afspraken overtreden worden.

PRIAC 3: Kernprocessen – Evaluatie en bijsturing van het thema onthaal.

We verwijzen graag naar hoofdstuk 3 voor een uitgebreide inhoudelijke toelichting rond het proces dat we gelopen hebben.

In 2018 gaan we deze krachtlijnen en vaststellingen vertalen in een concrete vernieuwde procedure voor onthaal.

b) Acties

Naast onze 3 vooropgestelde PRIACS gingen we binnen de kwaliteitsstuurgroep en binnen de verschillende teams met heel wat thema's aan de slag.

Deel 1: inputgebieden

Beleid en strategie

- **Masterplan: opmaak van een zorgstrategisch plan**

Gerealiseerd.

In kader van de plannen voor de verbouwingen van onze infrastructuur maakten we een zorgstrategisch plan op en zijn we dit gaan voorstellen op de zorgstrategische commissie.

Ons zorgstrategisch plan werd door Minister Vandeurzen goedgekeurd.

- **Kwaliteitszorg: Documentenbeheer**

Doel: we willen hernieuwde afspraken rond documentenbeheer opnemen in het kwaliteitshandboek en alle gebruikte documenten in een overzichtelijk systeem van documentenbeheer opnemen.

Gerealiseerd. De gebruikte actuele documenten zijn opnieuw verzameld in 1 punt. De afspraken voor documentenbeheer zijn bijgestuurd.

Zorg voor medewerkers: leiderschap en personeelsbeleid

- **Evaluëren en bijsturen van de procedure evalueren van medewerkers.**

Doel: een duidelijker manier van evalueren van medewerkers. Een duidelijker onderscheid tussen functionerings- en evaluatiegesprekken.

Een actie die voortvloeit uit een vraag van de medewerkers om de afspraken duidelijker te krijgen en uit de zelfevaluatie die met de kwaliteitsstuurgroep opgenomen werd.

Deels gerealiseerd. De krijtlijnen voor een nieuwe aanpak van evaluaties zijn opgemaakt. We hanteren nieuwe evaluatieschema's. De procedure wordt verder gefinaliseerd in 2018 en de leidraad voor evaluaties zal eind 2018 bijgestuurd worden aan de hand van de feedback die we krijgen in de evaluatiegesprekken die we gepland hebben.

- **Omgaan met sociale media in onze organisatie en de aandacht voor mediawijsheid voor onze jongeren.**

Op heel wat manieren gingen we aan de slag rond sociale media en mediawijsheid.

- De pedagogische ploeg kende een gezamenlijke vorming rond sociale media. In 2018 komt hier nog een tweede vormingsnamiddag.
- We vulden met de ganse pedagogische ploeg de veiligheidsplanner in en kregen op die manier een uitgebreide analyse waar we als organisatie nog verder werk moeten van maken.
- In een eerste stap realiseerden we hier een visietekst op niveau van de organisatie. Deze visietekst werd bekeken tijdens onze jaarlijkse visie-tweedaagse in oktober en wordt ook door de ganse ploeg gedragen.
- Begin 2018 wordt een vormingsnamiddag mediawijsheid gepland voor onze jongeren. Deze namiddagen zijn deel van een breder geheel waar we op terugkerende basis aandacht willen hebben met de jongeren rond sociale media en het gebruik ervan.

Deel 2: kernprocessen

Afsluit en nazorg

- **Procedure afsluit en nazorg**

Doel: we willen in 2017 belangrijkste krijtlijnen van deze procedure opnieuw op papier zetten en de hernieuwde visie meenemen in het kwaliteitshandboek. Dit alles koppelen we aan de recente werkafspraken rond afsluit en nazorg.

Gerealiseerd. Het thema werd opgenomen binnen het contextteam en gefinaliseerd in een vernieuwde tekst op visie op afsluit en nazorg.

Pedagogisch profiel

- **Het ontwikkelen van een methodiek of materiaal om op een gerichte manier om te gaan met kinderwens en preventie van tienerzwangerschappen en dit op individueel- en/of groepsniveau.**

Ook in 2017 kenden we opnieuw een boeiende samenwerking met een groepje studenten van de VIVES-hogeschool die in kader van hun bachelorproef voor ons een project uitwerkten rond de preventie van tienerzwangerschappen.

Het resulteerde in een heuse 'Boombox' die de studenten voor Bethanie maakten. De Boombox bevat allerhande materialen en methodieken om met jongeren aan de slag te gaan rond het thema tienerzwangerschappen. Het is een creatieve box geworden die begeleiders binnen hun individueel begeleidingswerk heel wat tools geven om mee aan de slag te gaan.

De studenten organiseerden een toonmoment voor de ganse ploeg op het einde van hun bachelorproef.



- **Project studie en ‘leren leren’ in verblijf**

Doel: binnen het begeleidingstehuis willen we werk maken van een beter studieklimaat en het stimuleren van een leerhouding bij jongeren die voltijds onderwijs volgen. We willen een evaluatie en bijsturing van onze huidige manier van studie-opvolging.

Gerealiseerd. De studie-opvolging is duidelijker. Het gebruik van SMART-school als opvolgmiddel en communicatiemiddel tussen leerling en school maar ook tussen de begeleiders en school is meer ingeburgerd.

- **Herwerken van de competentietraining in het dagcentrum**

Binnen het stageproject van een stagiaire werd de competentietraining herwerkt. Deze herwerking beoogt een betere aansluiting bij de leefwereld van adolescente jongeren. Zodoende werd de competentietraining ontwikkeld op de computer, via het maken van een mindmap met alle werkdomeinen in. De domeinen waarbinnen een evolutie beoogd wordt, kunnen opgelicht worden.

De mindmap fungeert als een visueel overzicht voor de jongeren van hun eigen traject.

Het eerste werkdomein is de dagelijkse verwachtingen binnen het dagcentrum. Deze zijn voor iedereen hetzelfde. Na deze fase van dagelijkse verwachtingen (die minstens 20 dagen duurt) kijken we samen met de betrokken begeleiders naar de werkpunten. Deze individuele werkpunten verwerken we in een PDCA – cirkel, waarbij we zeer concreet het werkpunt gaan beschrijven zowel naar gedrag als evaluatietijd. Bij het opstellen van een PDCA – cirkel wordt een beloning afgesproken met de jongere. Wanneer de PDCA – cirkel positief wordt afgerond, wordt dit ook weergegeven met een groene stem in de mindmap. Hierna wordt gekeken binnen welk werkdomein een volgend werkpunt kan aangepakt worden.

Met dit systeem van competentietraining bekomen we een systeem een geïndividualiseerd systeem die meer aansluitend is bij onze jongeren.

- **Contextavonden- en activiteiten**

In 2017 stonden we met het contextteam stil bij het inrichten van activiteiten voor jongeren en hun context. We kozen ervoor om in te zetten op bestaande activiteiten die gericht zijn op een grote groep, maar ook om werk te maken van kleinschaligere activiteiten waarbij verbindend werken tussen een jongere en ouder centraal komt te staan. Daarnaast werd ook nagedacht over al dan niet werken met module-overschrijdende activiteiten om zo onze eigen grenzen te overschrijden. Bijgevolg werd beslist om de paasbrunch, een jarenlange traditie van het dagcentrum, vanaf dit jaar voor jongeren en hun context uit alle modules te organiseren. Voor het Winter- en Nieuwjaarsfeest (respectievelijk voor jongeren in dagbegeleiding en jongeren uit verblijf en mobiele begeleiding) gaan we voortaan uit van een gemeenschappelijk thema en concept, maar behouden we de verschillende data.

Begin februari werd het jaar feestelijk ingezet voor de jongeren in verblijf en in mobiele contextbegeleiding met de contextavond. De voor hen meest belangrijke steunfiguren werden hiertoe uitgenodigd. Iedereen werd verwelkomd met een hapje en een drankje. De avond werd verdergezet met een activiteit waarin samenwerking centraal stond. Ten slotte kon iedereen aansluiten voor een gezellige maaltijd. Als aandenken aan de avond werd van iedere jongere een foto gemaakt met zijn steunfiguren. Iedereen kreeg deze foto onmiddellijk mee.

In april vond de paasbrunch plaats. De zon, de goesting en het enthousiasme waren aanwezig. We konden rekenen op een leuke opkomst van jongeren en hun context. In de voormiddag konden de aanwezigen kiezen om deel te nemen aan één van de vele workshops (haken, koken, tuinieren, tafeldecoratie maken, sporten etc.). Daarna werd een gezellige maaltijd genomen. In de namiddag kwam de paashaas langs en was er een heuse paaseierenraap. We sloten de dag af met koffie en een dessertje.

Moeder- en vaderdag: een verplicht nummertje of dé kans om banden aan te halen?

VOORBIJ HET OORDEEL
OVER GOED EN FOUT
IS EEN OPEN VELD.
WE ONTMOETEN JE
DAAR!

Voor jongeren uit dagbegeleiding kozen we ervoor om in te zetten op verbindende activiteiten. Moeder- en vaderdag leken ons dé ideale momenten om dit te doen. We werkten 2 aparte activiteiten uit: de eerste met jongere en mama, de tweede met jongere en papa. Aan de hand van enkele opdrachtjes konden ouder en jongere echt contact hebben met elkaar, oprechte interesse tonen, nieuwsgierig zijn naar wat de ander beweegt, luisteren... We verwachtten dat de andere zich hiervoor open durfde te stellen, wilde delen en kon benoemen. Ouder en jongere

werden uitgedaagd om samen te werken. Ze deelden de verantwoordelijkheid en waren gezamenlijk eigenaar van een taak. Sommige duo's waren verrast van hun kwaliteiten, ontdekten iets nieuws van elkaar of genoten van deze 'quality-time'. Het gaf ons - begeleiders- een boost om te blijven kiezen voor de kracht van verbinding.

In het najaar van 2017 werden nog twee verbindende activiteiten georganiseerd, deze keer over de grenzen van de modules heen. Op het contextteam werd op voorhand afgesproken welke duo's we voor welke activiteit zouden uitnodigen.



De eerste werd een Halloween-activiteit. In het thema van Halloween werden de jongere en één van hun contextfiguren uitgenodigd voor een duo-activiteit en een heerlijke maaltijd. We willen met deze activiteit graag inzetten op de verbinding tussen de jongere en zijn/haar contextfiguur. Verder stonden ook warmte en gezelligheid zeker centraal. De avond begon met een rondje als opwarmer. Hierna nam de eerste activiteit plaats en konden de

deelnemers, onder toezicht van een geëngageerd gezin, een pompoen uithollen om deze daarna als verlichting mee te nemen op griezeltocht. Binnen de griezeltocht voerden de gezinnen verschillende opdrachten uit. We eindigden de avond met een complimentenrondje waarbinnen de duo's naar elkaar toe liefdevolle woorden uitspraken. Om de warmte en de gezelligheid van de hele avond te behouden, werd er als afsluiter een maaltijd aangeboden.

Voor de verbindende kookactiviteit "Samen aan Tafel in 1-2-3" werd er samengewerkt met Arnout Vercruyse van Food-Act. Hij bracht enkele lekkere, maar goedkope recepten mee. Per gezin gingen ze hiermee aan de slag. Er kon een lekker eindresultaat op de tafel worden gezet. De jongeren en hun ouders waren enthousiast en vroegen een kopie van de recepten. Bepaalde gezinnen koken thuis amper vers, maar door deze kookactiviteit waren ze gemotiveerd om dit thuis ook eens te proberen. De avond werd afgesloten met het uitdelen van een 'Merci'(-chocolaatje) aan elkaar.



Ik blijf het doen op mijn manier en wie daar niet kan mee leven... Pech!

Of... Kan je je openstellen en ervoor kiezen om als mens te 'groeien'?

Dit wens ik je toe.

De toon was gezet voor het jaarlijkse winterfeest voor jongeren in dagbegeleiding. Alle jongeren en hun gezinnen waren uitgenodigd. Een tocht bracht de gezinnen langs verschillende standjes met animatie, lekkere hapjes of een tas warme soep. Onderweg kreeg iedereen al wat nodig was om z'n wensboontje te laten groeien. Na een ludieke fotoshoot met elk gezin werd iedereen aan tafel uitgenodigd om te genieten van een feestelijke maaltijd. Tijdens het dessert verrasten de jongeren hun ouders met een zelfgemaakt geschenk. Op het einde van de avond kregen alle gezinnen nog een aandenken aan dit geslaagde gezinsmoment.

We hopen dat elk boontje alle kansen mag krijgen om te 'groeien'.

- **Receptie voor de samenwerkingspartners van BinnensteBuiten**

Een organisatie als de onze kan niet bestaan zonder samenwerkingspartners. Op alle vlakken van onze werking hebben wij partners die ons helpen sterker te staan.

Binnen onze ondersteunende module BinnensteBuiten zetten wij onze partners op vlak van dagbesteding graag in de bloemetjes en daarom organiseerden we ook dit jaar opnieuw een BinnensteBuiten-receptie. We maakten een filmpje die onze genodigden een beeld gaven van datgene wat wij doen binnen ons dagbestedingsproject en we deelden awards uit aan de partners om onze waardering en dank te uiten.

6.2. Kwaliteitsplanning 2018: keuze voor drie PRIAC's en acties

a) PRIAC's

PRIAC 1: Inputgebieden – Verdere implementatie van het traject naar een herstelgerichte organisatie

We nemen dit verder mee als jaarthema in 2018. We willen hierop verder werken en nemen alvast volgende punten mee in de planning.

- Verdere implementatie van sixpact in de communicatie naar jongeren en hun contexten, in onthaalprocedure, in de dagelijkse werking.
- Aan de slag met het reactieschema dat op de tweedaagse en binnen de kerngroep herstel uitgewerkt werd. Dit wordt in 2018 verder geïmplementeerd.
- Er zijn veel bezorgdheden rond het algemeen leefklimaat in huis. Naar aanleiding hiervan nemen we dit opnieuw grondig onder de loep en wordt dit het project in leefgroep verblijf binnen een stageopdracht van een stagiaire.
- Na de vertaling van regels in de sixpact worden de afspraken verder geconcretiseerd en verduidelijkt.

PRIAC 2: Kernprocessen – Bijsturing van de onthaalprocedure

In 2017 zetten we ruimschoots in op evaluatie van de huidige procedure van aanmelding en onthaal. Dit zowel binnen de verschillende teams en op verschillende onderdelen van de procedure onthaal, met een zelfevaluatie met de pedagogische ploeg door PROSE-bevraging.

Uit deze evaluaties werden een aantal krachtlijnen en aandachtspunten geïdentificeerd die we meenemen naar de uitwerking van een vernieuwde procedure onthaal.

In het voorjaar van 2018 komt deze bijsturing uitgebreid aan bod.

PRIAC 3: Kernprocessen – Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit als jaarthema

In het kader van ons traject naar een herstelgerichte organisatie hebben we ervoor gekozen om in het najaar 2018 een meerdaagse vorming rond '**De nieuwe autoriteit en geweldloos verzet**' te organiseren voor alle pedagogische medewerkers binnen onze vzw.

De unieke kijk van Haim Omer op het uitoefenen van gezag werkt voor heel wat begeleiders en ouders inspirerend in het dagelijks omgaan met kinderen/jongeren. De visie van Omer zet autoriteitsfiguren in hun kracht en biedt een stevige houvast, ook wanneer het moeilijk gaat.

In dit vormingstraject maken we kennis met deze unieke en alternatieve benadering en worden we ondergedompeld in dit concept. Het theoretisch kader zal geschetst en gekoppeld worden aan praktijksituaties uit het dagelijks leven. In rollenspelen worden de tools ingeoeft en zullen we de kracht van het concept ervaren. De 2 laatste dagen zullen we nog extra oefenen en is er ruimte voor vragen en intervisie.

De vorming zal gegeven worden door Greet Lust van Vraagkracht.

Het wordt een boeiende uitdaging maar het zal ons verrijken in het werken met ons doelpubliek.

b) Acties

Net zoals de voorgaande jaren nemen we in onze kwaliteitsplanning een aantal prioritaire acties op en lijsten we een aantal acties op die binnen de teams ook verder opgenomen zullen worden.

Deel 1: inputgebieden

Zorg voor organisatie: strategisch beleid, middelen en samenwerking

- **Dossier verbouwingen.**

De nieuwbouwplannen en de verbouwplannen zijn op organisatieniveau een belangrijk thema binnen de planning van 2018. Vooral binnen de directie en Raad van bestuur.

Binnen de organisatie wordt binnen de werkgroep verbouwingen samen de plannen overlopen voor wat betreft de betrokkenheid van medewerkers.

Kwaliteitszorg: bundeling van visieteksten in het pedagogisch profiel.

- **Planning op vlak van preventie en welzijn:**

Binnen de opvolging van preventie en welzijn worden jaarlijks een aantal actiepunten mee opgenomen in de kwaliteitsplanning. We omschrijven voor 2018 een 6-tal acties:

- Opmaak nieuw globaal preventie plan
- KMO-scan
- Vorming Brandbestrijding
- Vorming EHBO
- Intern vorming nieuwe autoriteit en geweldloos verzet
- Aankoop wagen met extra aandacht rond veiligheid van de medewerker
- **Samenwerking: aantal nieuwe projecten die gegroeid zijn in samenwerking in de regio en waar we in 2018 verder aan bouwen.**
 - Niet wachten maar betrachten.
 - Werf 1 binnen Eén jeugdhulp, één plan.
 - Konnekti: inzet op rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp in de regio.
 - Verdere uitbouw cohousing Guldensporenlaan
 - Beschut wonen.

Zorg voor medewerkers: leiderschap en personeelsbeleid

- **Procedure voor het evalueren van personeel: Deze actie werd opgestart en wordt in 2018 verder meegenomen.**
 - Werd in 2017 reeds uitgebreid opgenomen binnen de staf. Er werd een nieuw evaluatieschema ontwikkeld die als leidraad gebruikt wordt bij de evaluatie van medewerkers. Deze worden in de recente evaluatiegesprekken ook al toegepast en zal in 2018 nog verder bijgestuurd worden en aangevuld worden met een deel voor logistiek, technische en administratieve medewerkers.
 - Hieraan gekoppeld moet de huidige procedure aangepast worden en willen we ook nadenken over de plaats en frequentie van formele evaluatiegesprekken en andere loopbaangesprekken met medewerkers.
 - Wijziging in evaluatieschema's en in de manier waarop collega's bevroegd zullen worden.
 - Streven om duidelijker aan mensen te communiceren waar sterke punten, aandachtspunten en mogelijke breekpunten zitten.
 - Daarnaast willen we met de begeleiders samen nadenken hoe naast evaluatiegesprekken ook ondersteuningsgesprekken ingebouwd kunnen worden, o.a. met een jaarlijkse teambespreking rond onderlinge ondersteuning.

- **VTO: vorming rond sociale media en mediawijsheid**

Na een vormingsnamiddag in 2017 wordt er ook in 2018 een vormingsnamiddag gepland.

Deel 2: kernprocessen

Pedagogisch profiel

- Omgaan met sociale media in onze organisatie en de aandacht voor mediawijsheid voor onze jongeren. Een jaarlijks vormingsmoment voor jongeren en installeren van een aantal preventieve acties.
- Herwerken van het vrijetijdssysteem in het begeleidingstehuis: verder zetten van het traject dat hierrond opgezet werd in 2017 en dit kunnen afronden in 2018.
- Op punt stellen van de leerfase binnen het studio-wonen: Verdere implementatie van de uitgewerkte methodiek.
- Drugbeleid: acties rond aanpak en preventie.
- Wissellere met andere CANO-organisaties.
- Samenwerking met "De Stroate" rond rap en hiphop als invalshoek voor zelfbewustzijn en creatie
- Opmaak nieuwe onthaalbrochure DC

Deel 3: outputgebieden

Bethanie en de maatschappij

- Minivoetbaltoernooi: Bethanie CUP editie 3 op 22 augustus '18.
- 90 JAAR BETHANIE

Feestnamiddag op 25 mei 2018 in Transit. Een middag voor samenwerkingspartners, andere organisaties en genodigden en daarna een feestelijk gedeelte voor jongeren, ouders, ex-jongeren en ouders, burens, ...
- Deelname in de werkgroep CANO en de samenleving.
- Samenwerking met verwijzers en strategische partners:
 - Bezoek van Jeugdrechters uit JRB Ieper en JRB Kortrijk
 - Evaluatievergadering met GBJ De Zande

7. Evaluatie van de bijkomende erkenning in 2017.

7.1. Kenmerken van de begeleide jongeren en instroom

Jongere 1 (AT):

Geslacht	V
Geboortedatum	19/8/2002
Datum aanmelding	november 2016
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit GI. Jongere met MOF dossier.
Datum opname	13/1/2017
1 ^e opname / heropname	1 ^e opname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding in het gezin in kader van mobiele uitstroom uit De Zande.
Einddatum Bethanie	Nog lopende begeleiding binnen intensief kortdurende contextbegeleiding op 31/12/2017. In 2018 is er perspectief op een overgang naar de module verblijf met intensief kortdurende contextbegeleiding.

Jongere 2 (MEI):

Geslacht	V
Geboortedatum	26/1/2001
Datum aanmelding	18/8/2016
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit de GI. Jongere met VOS dossier.
Datum opname	27/2/2017
1 ^e opname / heropname	1 ^e opname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding in kader van mobiele uitstroom uit De Zande, gestart met een gedeeld traject De Zande-Bethanie. Op 17 maart 2017 werd overgegaan naar de module verblijf met intensief kortdurende contextbegeleiding.
Einddatum Bethanie	Nog lopende begeleiding binnen bijkomende erkenning verblijf en intensief kortdurende contextbegeleiding op 31/12/2017.

Jongere 3 (CN):

Geslacht	V
Geboortedatum	27/2/2000
Datum aanmelding	16/2/2016
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit de GI. Jongere met MOF dossier.
Datum opname	3/4/2017
1 ^e opname / heropname	Heropname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding in kader van mobiele uitstroom uit de Zande, gestart met een gedeeld traject De Zande-Bethanie.
Einddatum Bethanie	Op 11/5/2017 werd het gedeeld traject De Zande-Bethanie stopgezet wegens langdurige en aanhoudende fugues. Het engagement voor heropname bleef indien de vraag na de fugue zou terugkeren.

Jongere 4 (CV):

Geslacht	V
Geboortedatum	5/1/2000
Datum aanmelding	20/02/2017
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit GI. Jongere met MOF dossier.
Datum opname	24/5/2017
1 ^e opname / heropname	1 ^e opname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding gecombineerd met verblijf in het kader van mobiele uitstroom uit De Zande. Op 1 november 2017 werd overgegaan naar contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (CBAW).
Einddatum Bethanie	Nog lopende begeleiding binnen contextbegeleiding in functie van autonoom wonen op 31/12/2017.

Jongere 5 (FK):

Geslacht	V
Geboortedatum	24/12/1999
Datum aanmelding	oktober '17
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit de GI. Jongere met VOS dossier.
Datum opname	8/11/2017
1 ^e opname / heropname	1 ^e opname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding in kader van mobiele uitstroom uit de Zande, gestart met een gedeeld traject De Zande-Bethanie. Op 24 december 2017 werd overgegaan naar de module intensief kortdurende contextbegeleiding in het gezin.
Einddatum Bethanie	Nog lopende begeleiding binnen intensief kortdurende contextbegeleiding op 31/12/2017.

Jongere 6 (AD):

Geslacht	V
Geboortedatum	1/5/2002
Datum aanmelding	november '17
GI / bijkomende vermelding van reden opname	Jongere uit de GI. Jongere met VOS dossier.
Datum opname	29/11/2017
1 ^e opname / heropname	1 ^e opname
Begeleidingsvorm	Intensief kortdurende contextbegeleiding in kader van mobiele uitstroom uit de Zande, gestart met een gedeeld traject De Zande-Bethanie. Op 22 december 2017 werd overgegaan naar de module intensief kortdurende contextbegeleiding in het gezin.
Einddatum Bethanie	Nog lopende begeleiding binnen intensief kortdurende contextbegeleiding op 31/12/2017.

Nadat we begin 2017 een aantal opnames vanuit de gemeenschapsinstelling konden realiseren, leken er rond de zomerperiode geen kandidaten te zijn voor de regio Kortrijk. De start van de bijkomende plaatsen mobiele uitstroom kwam hierdoor traag op gang.

Vanuit onze organisatie hielden we regelmatig contact met de gemeenschapsinstelling. Ze gaven aan dat er tijdelijk weinig tot geen jongeren uit de regio Kortrijk opgenomen waren. We kozen ervoor om de modules intensief kortdurende contextbegeleidingen in te vullen met andere kandidaten van ons wachtbeheer.

In het najaar werden de plaatsen dan opnieuw ingevuld met jongeren voor de uitstroom uit de Zande.

7.2. Gebruik van de ingezette middelen

We stapten samen met de andere CANO-organisaties mee op de trein met de projectoproep voor bijkomende plaatsen intensief kortdurende contextbegeleiding i.f.v. de mobiele uitstroom. sinds 1 april 2017 kunnen 3 meisjes extra begeleid worden. Voortaan kunnen we binnen de mobiele uitstroom 3 jongeren uit West-Vlaanderen en 1 jongere uit Oost-Vlaanderen bereiken.

De bijkomende middelen werden ingezet in een extra contextbegeleider die het contextteam mee kwam versterken.

Naar interne ondersteuning en supervisie worden voortaan de dossiers voor verblijf, CBAW en mobiele begeleidingen opgevolgd door een extra supervisor. Door een aantal interne verschuivingen is er een voltijdse coördinator en een halftijdse supervisor die de dossiers van nabij opvolgen.

In de samenwerkingen met De Zande wordt regelmatig ingezet op een gedeeld verblijf. We gaan heel regelmatig langs in de Zande. De contextbegeleider legt in deze periode van gedeeld verblijf al ruim contacten met de context van de jongere en probeert haar netwerk zoveel mogelijk in kaart te brengen. We gaan met alle actoren op zoek wat zij kunnen en willen betekenen voor de jongere en op welke manier zij een steun kunnen zijn.

Tot slot proberen we in de periode van gedeeld verblijf ook sterk in te zetten op het helder krijgen van de dagbesteding van de jongere. De verschillende mogelijkheden worden bekeken en kennismakingen en inschrijvingen in scholen of andere projecten kunnen georganiseerd worden. Dankzij het gedeeld traject is het ook mogelijk samen met de jongere op pad te gaan.

We stellen vast dat deze samenwerking in gedeelde verblijven loont. De inzet om het duo contextbegeleider en individuele begeleider reeds vaak te laten langsgaan in de Zande om met de jongere al een weg op te gaan is erg tijdsintensief, o.a. door de verplaatsingen naar Beernem en door het ophalen en terugbrengen van de jongere, maar loont.

We willen dit verder op die manier uitdragen.

7.3. Samenwerking met de betrokken partners

We kunnen ook dit jaar de samenwerking met de Zande positief evalueren.

In 2017 werd er intensief ingezet op de opmaak van een draaiboek voor gedeelde trajecten. Dit draaiboek zal de leidraad zijn voor de samenwerking tussen de gemeenschapsinstellingen en de private organisaties in Vlaanderen. De CANO-organisaties waren hier vanuit hun nauwe samenwerkingen met de Zande van nabij betrokken.

Het draaiboek werd opgemaakt binnen een kleine werkgroep en werd gedeeld met de organisaties op een aantal terugkoppelingsmomenten. Vanuit Bethanie waren we hierop steeds aanwezig.

- 8/3/2017: overleg met de gemeenschapsinstellingen en CANO en andere private organisaties met bijkomende erkenning rond gedeelde trajecten. Coördinator en supervisor waren aanwezig op die dag.
- 15/9/2017: Klankbordgroep gedeelde trajecten. De coördinator nam deel aan deze dag.
- 22/12/2017: Klankbordgroep gedeelde trajecten waar het draaiboek wordt voorgesteld. De supervisor nam deel aan deze dag.

In kader van onze nieuwe erkenning om een dossier mobiele uitstroom op te nemen vanuit het gerechtelijk arrondissement Oudenaarde zijn we in het najaar ook langs geweest bij de consultants van de sociale dienst Oudenaarde. Dit ter kennismaking en om de samenwerkingsafspraken op elkaar af te stemmen.

Eind 2017 namen we het initiatief om een wederzijdse evaluatievergadering te plannen tussen Bethanie en de gemeenschapsinstelling. Deze evaluatie werd gepland begin 2018.