

Voorwoord

Voor jou ligt het jaarverslag 2009 van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen.

Dit uitgebreide jaarverslag is integraal te downloaden van op de website van de Vereniging Ons Tehuis. (www.onstehuis.net). Naar alle belangrijke partners wordt een samenvattende nieuwsbrief verstuurd. Met deze werkwijze wensen we de papierberg te beperken.

2009 behoort tot één van de mijlpalen in de Vereniging Ons Tehuis. JEZ11 werd gerealiseerd, een proeftuinproject voor meisjes. In februari werden de eerste meisjes opgenomen. Via de realisatie van dit aanbod bieden we plaats aan 10 meisjes, tussen de 12 en 18 jaar. Dit houdt een tewerkstelling van 13,5 voltijdse functies in.

Ter gelegenheid van het versturen van het jaarverslag/nieuwsbrief, willen we uitdrukkelijk alle medewerkers van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen danken voor hun bezieling en inzet. Enkel dankzij hen konden de vooropgestelde doelstellingen gerealiseerd worden.

Ik wil eveneens mijn dank uitdrukken aan allen die hun steentje bijdroegen om de werking van de Vereniging Ons Tehuis uit te bouwen tot wat ze nu is: beheerraadsleden, ouders en jongeren, jeugdrechters, consulente jeugdrechtbank en comités bijzondere jeugdzorg, centra voor leerlingbegeleiding, directies en leerkrachten van de scholen, vrijetijdsclubs, andere externe diensten, serviceclubs en individuele sympathisanten, oud-bewoners en oud-personeelsleden, ..., en allen die ten onrechte niet vernoemd werden.

Ik wens je veel leesgenot.

Namens het voltallige personeel en Raad van Beheer van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen

Filip De Baets
Directeur

Deel 1: Algemeen

**Inrichtende macht:
Vereniging Ons Tehuis
voor Zuid-West-Vlaanderen**

1.1. Erkenning en Beleid

1.2. Personeel

1.3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod

1.4. De werking van de raad van beheer

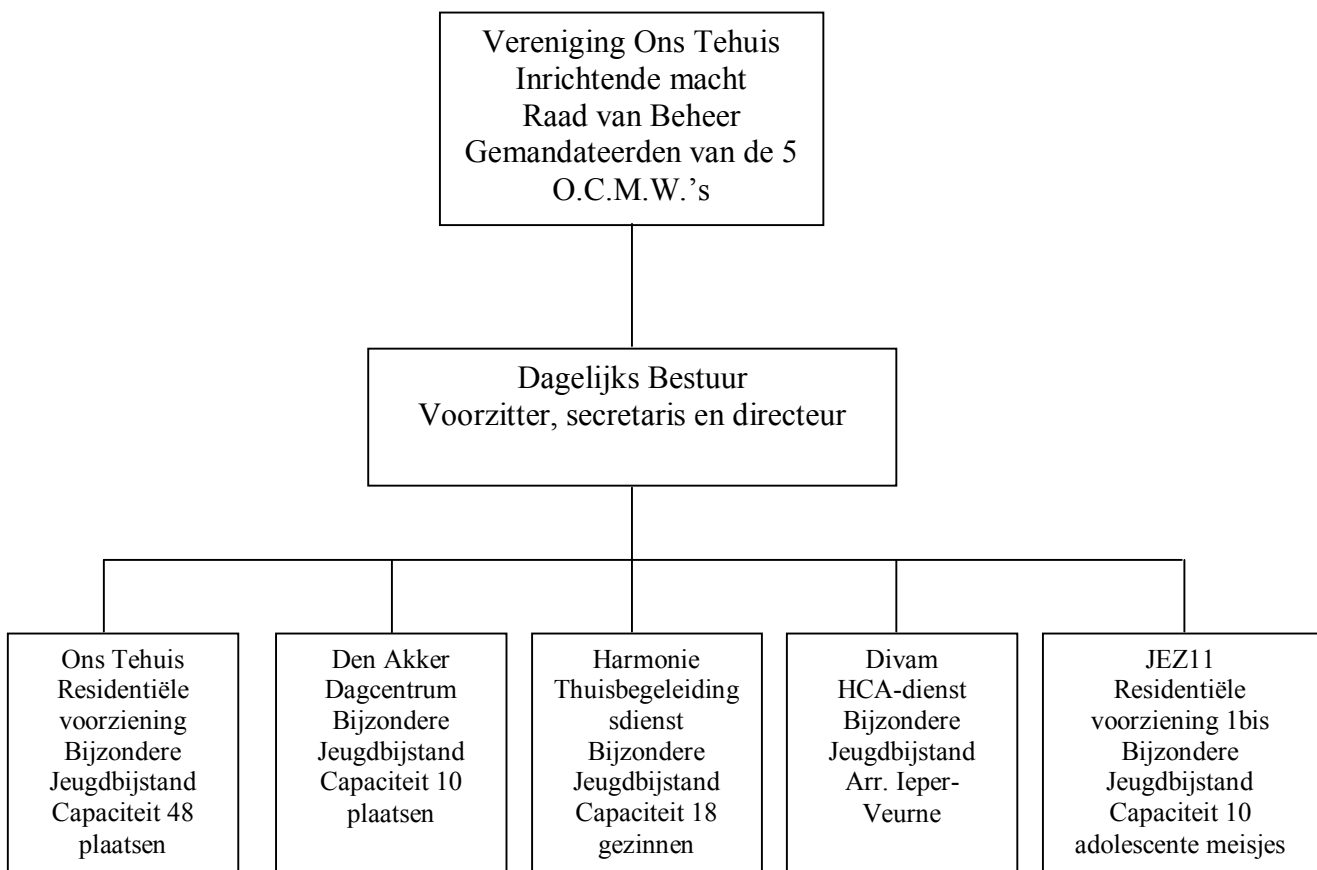
Deel 1: algemeen

1.1. Erkenning en Beleid

1.1.1. Organigram van de Inrichtende Macht

Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen
Samenwerkingsverband tussen 5 O.C.M.W.'s:
Ieper, Kortrijk, Poperinge, Waregem, Wervik

Organigram van de voorzieningen



1.1.2. Erkenning en globale bezettingscijfers

1.1.2.1. Erkende voorzieningen

Ons Tehuis: residentiële voorziening bijzondere jeugdzorg
--

adres: Poperingseweg 30, 8900 Ieper tel 057/22.62.82 fax 057/22.62.92
e-mail: ons.tehuis@onstehuis.net
Website : www.onstehuis.net

Erkende capaciteit: 48 plaatsen, jongens en meisjes tussen 0 jaar en 21 jaar verdeeld over 3 vertikaal gemengde leefgroepen, 1 kamertrainingscentrum van 10 studio's en Begeleid Zelfstandig Wonen.

Bezetting in 2009: 105,87 %

De residentiële voorziening werkt voor het negende jaar op rij continu in overbezetting. We deden dit om humane redenen. Niettemin streven we ernaar om de werkdruk op de werkvloer te beperken en de opnames in overtal te reduceren..

Den Akker: dagcentrum bijzondere jeugdzorg

adres: Kruisekestraat 101, 8940 Wervik tel: 056/31.50.75 fax 056/31.50.74
e-mail: den.akker@onstehuis.net

Erkende capaciteit: 10 plaatsen, jongens en meisjes tussen 6 en 18 jaar

Bezetting in 2009: 84,33 %

Harmonie: ambulante thuisbegeleidingsdienst bijzondere jeugdzorg

adres: Burchtstraat 5, 8900 Ieper tel: 057/21.94.03 fax: 057/21.38.88
e-mail: harmonie@onstehuis.net

Erkende capaciteit: 18 gezinnen

Bezetting in 2009: 98,22 %

Aangezien een ambulante voorziening niet in overtal mag gaan, betekent dit bezettingspercentage een maximale bezetting.

1.1.2.2. Projecten

DIVAM:

**Dienst Ieper-Veurne voor alternatieve maatregelen en herstelbemiddeling.
Projectovereenkomst met Bestuur Bijzondere Jeugdzorg**

adres: Poperingseweg 30, 8900 Ieper tel 057/22.62.89 fax 057/22.62.92
e-mail: divam@onstehuis.net

Projectovereenkomst met de Vlaamse Gemeenschap, Bestuur Bijzondere Jeugdzorg met ingang van 1 november 1999, jaarlijks te verlengen.

Taak: organiseren van gemeenschapsdienst, herstelbemiddeling, leerprojecten, ouderstage en het herstelgericht groepsoverleg in de arrondissementen Ieper en Veurne.

Nieuw opgestarte dossiers in 2009: 173 dossiers

JEZ11: residentiële voorziening 1bis bijzondere jeugdzorg

adres: Poperingseweg 28C, 8900 Ieper tel 057/35.27.40 fax 057/35.27.41
e-mail: jez11@onstehuis.net

Erkende capaciteit: 10 meisjes tussen 12 en 18 jaar die zich kenmerken door een ernstige problematische opvoedingssituatie waarbij delictgedrag symptomatisch op de voorgrond treedt.

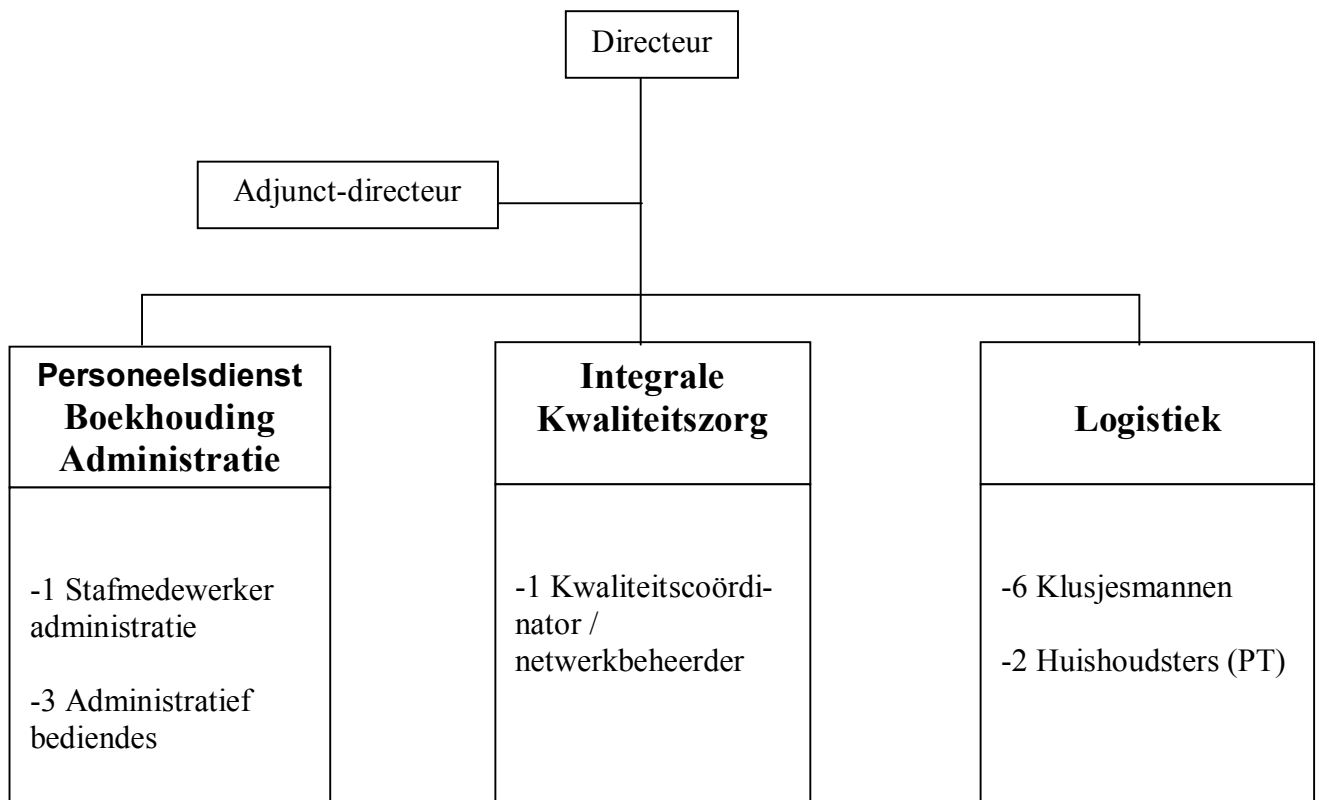
Bezetting in 2009: 69,61 %

1.2. Personeel

1.2.1. Personeelsformatie

De effectieve personeelsformatie per voorziening vindt u bij de bespreking aan het begin van elk hoofdstuk door middel van een overzichtelijk organigram.

Naast de personeelsomkadering, die toegewezen is aan elke voorziening, blijven een aantal personeelsleden ter beschikking van de totale organisatie. Een overzicht van deze personeelsformatie ziet u in onderstaande organigram van de “Centrale Diensten”:



Vanuit het unit-model als basis voor de organisatie worden de centrale diensten beperkt tot het strikt noodzakelijke. Zoveel als mogelijk wordt het personeel ingezet voor de unit.

De pedagogische stafmedewerkers zijn toegevoegd aan de units maar hebben in hun functieomschrijving ook een pakket beleidstaken voor de centrale diensten.

Het numerieke overzicht van de totale personeelsformatie van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen ziet u in onderstaande tabel. In deze cijfer zijn de personeelsleden die in voltijdse loopbaanonderbreking zijn niet meegerekend. Ook de VSPW-vrijwillgers zijn niet in dit overzicht opgenomen. Langdurig zieken en zwangerschappen zitten wel in de cijfers vervat.

Tabel 1: overzicht personeelsformatie in personen en in fulltime-equivalenten

Functie	Aantal personen op 31/12/09	Aantal FTE op 31/12/09
Directeur	1	1,00
Adjunct-directeur	1	1,00
Secretaris	1	0,20
Stafmedewerkers	7	6,56
- Administratief	1	1,00
- Pedagogisch	6	5,56
Kwaliteitscoördinator/ ICT	1	1,00
Verantwoordelijken	4	3,50
Hoofdbegeleiders	5	4,80
Begeleiders	45	43,35
- Divam	5	4,80
- Ons Tehuis	23	21,80
- Den Akker	3	3,00
- Jez11	11	11,00
- Harmonie	3	2,75
Logistiek personeel	18	14,38
- Huishoudsters	12	8,38
- Technische dienst	6	6,00
Sportcoördinator	1	1,00
Administratief personeel	3	2,82
Niet actief		
- Langdurig ziek	2	2,00
- verlof zonder wedde	1	1,00
- Zwangerschap	3	2,80
TOTAAL	93	85,41

1.3. De kwaliteit van onze hulpverlening: kwaliteitsverslag

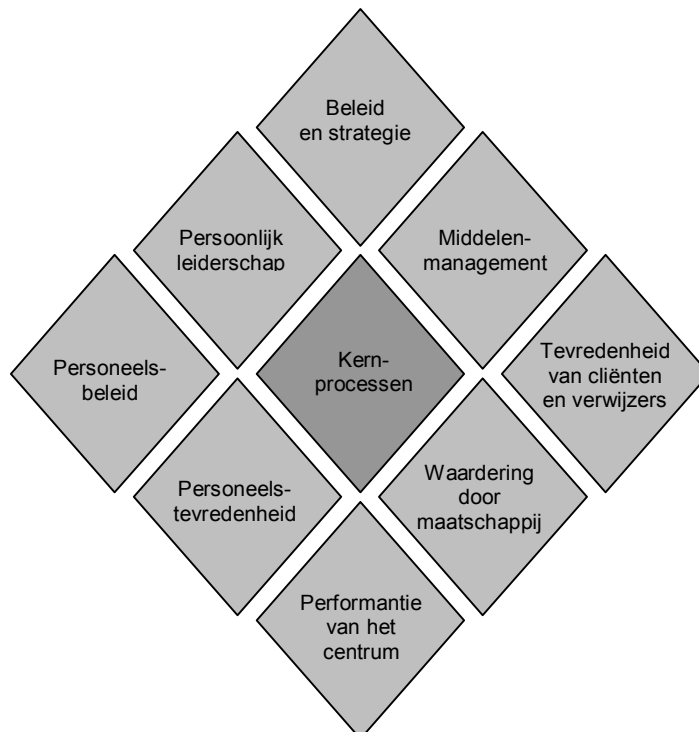
1.3.1. Ter inleiding

De Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen is reeds jaren intensief bezig met het uitwerken van een kwaliteitsbeleid en –systeem dat ten volle geïntegreerd is in onze werking en gedragen wordt door de voltallige personeelsgroep.

De Vereniging Ons Tehuis staat voor een kwaliteitssysteem dat vertrekt van een geïntegreerde visie. Voor het **kwaliteitshandboek**, dat moet zorgen voor het beheersen en bewaken van de organisatie en de hulp- en dienstverlening, kozen we voor een kwaliteitssysteem met een duidelijke structuur. We vonden hiervoor een vertaling van het ISO-9001 het meest geschikte model. Voor de **kwaliteitsplanning**, die zich richt op het verbeteren van de kwaliteit (de dynamische component), baseren we ons op het EFQM-model.

Dit EFQM-model is voor onze sector vertaald in het PROSE-instrument. We nemen dan ook de indeling van het PROSE-instrument als structuur om ons kwaliteitsgebeuren van het jaar 2009 toe te lichten. Voor de indeling verwijzen we naar onderstaand schema.

De aandachtsgebieden van PROSE



1.3.2. Integrale kwaliteitszorg binnen de Vereniging Ons Tehuis in de loop van 2009

1.3.2.1. Inputgebied: leiderschap

De Vereniging Ons Tehuis heeft een duidelijke en systematische visie op kwaliteitszorg en kwaliteit van de zorg. De directie heeft hierbij een sterke persoonlijke betrokkenheid. De directeur, adjunct-directeur en kwaliteitscoördinator sturen dit beleid aan via het systematisch kwaliteitsoverleg, de kwaliteitsstuurgroep, kwaliteitsplanning en verbeterprojecten

De Vereniging Ons Tehuis wordt in de ruime welzijnssector, en meer specifiek binnen de sector bijzondere jeugdbijstand aanzien als dé voorziening die een sterk kwaliteitsbeleid voert. Getuige hiervan is het in 2007 ontvangen kwaliteitslabel van Prose.

Vorming “Kracht van een team” voor alle leidinggevenden

In het najaar van 2009 volgden alle leidinggevenden (directie, verantwoordelijken, pedagogisch stafmedewerkers en hoofdbegeleiders) een opleiding over teamcoaching, gegeven door Guido Vangronsveld van VOCA. Bedoeling was om aan de slag te kunnen met dezelfde kennis en visie over teambegeleiding. Het begrip coaching werd duidelijk afgelijnd ten opzichte van leidinggeven. Ook de link met leren en ontwikkelen werd gelegd. Belangrijk was de systemische kijk op teams met aandacht voor circulair denken en de positieve mensvisie. Uiteraard was ook communicatie in team een belangrijk item. De 2-daagse was niet alleen een overdracht van theorieën, ook verschillende technieken werden geoefend in duo's. Zo waren het eerder doe-dagen met veel ruimte voor eigen inbreng, intervisie onder elkaar en supervisie door de lesgever. In het voorjaar 2010 wordt nog een terugkomdag georganiseerd.

Opmaak aanvraagdossier “PROSE+ label”

PROSE reikt kwaliteitslabels uit aan organisaties die bewijs leveren van hun goede praktijk. Een kwaliteitslabel van PROSE legt de nadruk op het procesaspect van kwaliteitszorg en het realiseren van kwaliteitsverbetering. In 2007 kreeg de Vereniging Ons Tehuis, als eerste welzijnsvoorziening in Vlaanderen, het PROSE Basic-label toegekend.

In het najaar van 2009 dienden we een dossier in voor het verkrijgen van een PROSE Plus-label. Waar het Basic-label zich richtte op de goede toepassing van de PROSE-methodiek bij zelfevaluatie, legt het Plus-label de nadruk op verbreding en verdieping van het gebruik van PROSE in de organisatie en op de drie basisaspecten van kwaliteitszorg, met name verantwoording, verbetering en verankering. Het aanvraagdossier voor het Plus-label wordt beoordeeld door twee erkende PROSE-experts. Indien het aanvraagdossier positief wordt beoordeeld, zal in 2010 een bezoek ter plaatse door een PROSE-expert plaatsvinden.

1.3.2.2. Inputgebied: beleid en strategie

Strategische analyse en planning

In ons kwaliteitsbeleid voorzien we driejaarlijks het uitvoeren van een Quickscan (een zelfevaluatie inzake kwaliteitszorg binnen de organisatie). Om de 9 jaar verruimt de Vereniging zijn blik door een volledige SWOT-analyse te plannen. Bij deze methodiek gaan we onze huidige sterktes en zwaktes (elementen die intern aan de Vereniging zijn), en onze kansen en bedreigingen (dit zijn elementen die ons van buitenaf bereiken) na. Deze SWOT-analyse richt zijn blik dus ook duidelijk buiten de organisatie. Om ons perspectief te verruimen vonden we het belangrijk om externen te betrekken. De Raad van Beheer gaf daarom zijn fiat om ons bij deze strategische analyse te laten ondersteunen door de 'Belgian Senior Consultants'. Een stuurgroep strategische analyse werd binnen de Vereniging opgericht. Taak van deze stuurgroep bestond erin het proces strategische analyse uit te tekenen, te bewaken en bij te sturen waar nodig. Daarnaast besliste deze stuurgroep bij welke stappen welke medewerkers en/of externen betrokken werden. Tijdens het proces werden door middel van een interne, externe en concurrentieanalyse strategische uitdagingen geïdentificeerd. De strategische analyse leidde uiteindelijk tot het opstellen van een Strategisch Plan voor de Vereniging Ons Tehuis. Dit plan bevat zestien strategische doelstellingen voor de periode 2010 – 2019. De operationele doelstellingen, die tot de realisatie van de strategische doelstellingen moeten leiden, werden eveneens opgenomen. Dit alles werd geïntegreerd in de kwaliteitsplanning. De doelstellingen zullen in de komende jaren een aanzet geven tot het jaarlijks verder operationaliseren van de strategische doelstellingen. Bij het indelen van de operationele doelstellingen werd geopteerd om dit naar analogie van het jaarverslag te ordenen volgens de 9 aandachtsgebieden van het PROSE-model.

Uitbreidingsaanvragen

In antwoord op de omzendbrief van 02/03/2009 dienden zowel Harmonie als Ons Tehuis een aanvraag in voor uitbreiding van de capaciteit. Hierbij wou de Vereniging Ons Tehuis reeds anticiperen op de doelstellingen van Perspectief! Beide aanvragen werden o.a. geënt op volgende doelstellingen uit het plan:

- niet enkel meer maar ook anders
- doorstroom binnen de bijzondere jeugdzorg stimuleren
- meer jongeren tijdig gepaste hulp geven.

Harmonie

Harmonie diende een uitbreidingsaanvraag in voor 6 extra plaatsen voor de opstart van een nieuwe module, nl. mobiele, kortdurende, intensieve hulp bij opvoedingsproblemen.

De bestaande capaciteit van 18 ging verder ingezet worden voor de doelgroep 'multiprobleemgezinnen'.

De bijkomende capaciteit van 6 wilden we inzetten voor de doelgroep 'gezinnen met opvoedingsproblemen'. Opvoedingsproblemen kunnen geleidelijk ontstaan en escaleren maar kunnen ook abrupt de kop opsteken. Met deze module wilden we kortdurende (zes maanden), gefaseerde en intensieve hulp aan deze gezinnen bieden gericht op het versterken van opvoedingsvaardigheden van de ouders, op gedragstraining voor het kind en het activeren van het sociale netwerk.

Ons Tehuis

Ons Tehuis diende een uitbreidingsaanvraag in voor 3 plaatsen. De bijkomende plaatsen wilden we reserveren voor kinderen tussen 3 en 12 jaar, waar een korte uithuisplaatsing (6 maand tot max. 1 jaar) met een zeer intensieve gezinsbegeleiding aan de orde is.

Doel van de plaatsing zou tweeledig zijn. Enerzijds de draaglast van het gezin verminderen, anderzijds het overnemen van een aantal opvoedingstaken om via deze weg een rustperiode te creëren voor de ouders en de kinderen. Ouders behouden echter de grootste verantwoordelijkheid voor de opvoeding van de kinderen en nemen ook verder actief hun opvoedingsrol op zich. De tijd dat een kind in de voorziening doorbrengt zou minimaal moeten zijn, waarbij de tijd die een kind in de voorziening doorbrengt dan specifiek aangewend wordt om te werken aan de individuele problematiek van het kind.

Gezien medewerking van de ouders een belangrijk criterium is om dergelijk traject met een snelle re-integratie te doen slagen, wensten we ons vooral te focussen op aanmeldingen vanuit het Comité Bijzondere Jeugdzorg.

Jammer genoeg zijn beide aanvragen opnieuw gebotst op de programmatiënormen. De ingediende dossiers werden niet geselecteerd omwille van de vaststelling dat er geen uitbreiding van het aanbod in het arrondissement Ieper mogelijk is in het kader van de criteria uit de programmatiënormen. We betreuren deze beslissing. De mogelijkheid om vernieuwend uit de hoek te komen en een grotere doorstroom te realiseren, kreeg geen kans.

Stopzetten ouderstage

Ouderstage werd in de nieuwe federale jeugdwet (hervorming van 2006) ingeschreven. Mede door de complexe manier waarop jeugdrecht en –hulpverlening in ons land is georganiseerd, kwam de vraag om ouderstage te implementeren via de gemeenschapsregering bij de HCA-diensten terecht.

In de arrondissementen Ieper en Veurne merkten we een positieve waardering van ouderstage en de gebruikte methodieken door partners en direct betrokkenen.

Na ruim twee jaar, en na de installatie van een andere Minister van Justitie, werd beslist de subsidies voor ouderstage te stoppen vanaf 2010. De maatregel werd te weinig voorgesteld of opgelegd. We betreuren het dat we niet verder de mogelijkheid hebben om ouderstage naar waarde te schatten en bij te sturen.

Project opvoedingsondersteuning

De Vereniging Ons Tehuis zal in 2010 met twee nieuwe projecten rond opvoedingsondersteuning starten.

Het eerste project wil het concept ouderstage vertalen naar opvoedingsondersteuning. Het concept opvoedingsondersteuning omvat alle laagdrempelige activiteiten die tot doel hebben om ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken steun te bieden bij het opvoeden. Dit concept wordt afgetoetst aan de verwachtingen van de vijf participerende OCMW's in de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen.

Het tweede project wil in samenwerking met de Welzijnsraad Arrondissement Ieper, een aanzet geven tot de ontwikkeling van een samenwerkingsverband opvoedingsondersteuning. Het uiteindelijke doel is het creëren van een zelfstandig functionerend netwerk dat een aanbod van opvoedingsondersteuning garandeert voor opvoedingsverantwoordelijken, wonend in het bestuurlijk arrondissement Ieper.

Door middel van een inventarisatie volgens de functies van opvoedingsondersteuning wordt het aanbod in kaart gebracht, enerzijds om sterke partners te vinden voor de opbouw van het netwerk en anderzijds om het aanbod af te stemmen en overlappingsen te vermijden. Lacunes worden aan de hand van de inventarisatie opgespoord en een behoefteanalyse uitgevoerd. Vervolgens wordt er gestart met het uitwerken van concrete initiatieven op basis van samenwerking en in afstemming met de partners.

Opstart JEZ11

Verfijnen pedagogisch concept

Bij de voorbereiding van de projectaanvraag voor de opstart van Jez11 werd het pedagogisch concept voor het proeftuinproject grondig uitgewerkt. Op basis van de eerste opnames en de eerste ervaringen in het begeleiden van de doelgroep begin 2009 werd het concept verder verfijnd.

De pijlers structurering, activering en gezelligheid vormen de basis voor de gefaseerde leefgroepwerking van het project. Naast de organisatie van de leefgroep werd ook de individuele begeleiding en de contextbegeleiding verder op punt gezet.

De verwijzende instanties maken kennis met Jez11

Bij de opstart van het nieuwe project werden verschillende stappen ondernomen om het project voor te stellen aan de verwijzende instanties.

Voor de eerste opnames was er een voorbereidend overleg met de regio-managers van West- en Oost-Vlaanderen teneinde de doelgroep duidelijk te omschrijven en vast te leggen.

Jez11 werd door de verantwoordelijke van het proeftuinproject voorgesteld op de regiovergaderingen West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen. Op die manier werden teamverantwoordelijken van de respectievelijke Sociale Diensten bij de Jeugdrechtbank geïnformeerd over de inhoud van de begeleiding met het oog op een gerichte doorverwijzing naar het proeftuinproject.

Op 20 maart 2009 werd Jez11 officieel geopend in het bijzijn van de heer Stefaan Van Mulders, Administrateur-Generaal. De aanwezigen kregen een uitleg rond de doelgroep en het pedagogisch concept van het proeftuinproject en werden rondgeleid in het gebouw. De heer Van Mulder drukte zijn appreciatie uit voor het personeel daar zij aan de slag gingen met de moeilijkste doelgroep uit de Bijzondere Jeugdzorg.

Op vraag van de Jeugdrechtbank Gent kregen alle consultants van de Sociale Dienst van de Jeugdrechtbank Gent tijdens hun teamdag een uitgebreide voorstelling van het project en een rondleiding in het gebouw.

Daarnaast kregen alle leden van het ROBJ Ieper – Veurne een uitgebreide voorstelling van Jez11.

Binnen het proeftuinproject Jez11 streven we naar een gelijkwaardige verdeling tussen jongeren die rechtstreeks door consultants worden aangemeld en jongeren die vanuit de gemeenschapsinstelling De Zande in Beernem instromen. Het project werd dan ook uitvoerig voorgesteld aan de directie en de sociale dienst van de gemeenschapsinstelling. De afspraken rond instroom worden in onderling overleg op regelmatige basis geëvalueerd.

Oprichting stuurgroep

De opstart en verdere ontwikkeling van het proeftuinproject wordt op de voet gevolgd door het Agentschap Jongerenwelzijn. In de stuurgroep die bestaat uit de vertegenwoordigers van het Agentschap Jongerenwelzijn, directie van de gemeenschapsinstellingen, de verschillende regioverantwoordelijken, de directie van de Vereniging Ons Tehuis en de verantwoordelijke van het proeftuinproject, wordt het project geëvalueerd en in onderling overleg bijgestuurd waar nodig. Naast de opvolging van een stelselmatige instroom binnen het proeftuinproject worden ook inhoudelijke elementen inzake het verloop van cliënttrajecten belicht, met bijzondere aandacht voor succesfactoren en/of te signaleren knelpunten. Ook het tweede proeftuinproject voor meisjes, De Switch (Leuven), maakt deel uit van de stuurgroep.

Concretisering profiel DIVAM

DIVAM vond het belangrijk om de visie en missie van de Vereniging Ons Tehuis toe te passen en te concretiseren op de eigen specifieke werking. Daarom werd een visietekst op micro-, meso- en macroniveau uitgeschreven. Hiermee gingen we in 2008 reeds van start. Het werk werd in 2009 verder gezet en resulteerde in afgewerkte teksten. De visietekst DIVAM start op macroniveau, waarin we DIVAM situeren in de maatschappij. Daarna beschouwen we DIVAM binnen de sector met zijn diverse samenwerkingsverbanden om tenslotte te eindigen met de werking van DIVAM zelf. De uitgangspunten, visies en methodieken van de verschillende werkvormen worden uit de doeken gedaan.

Deze teksten zijn afgewerkt, maar dit beschouwen we niet als een eindpunt. We plannen om deze teksten te operationaliseren in 2011 en namen dit dan ook op in de kwaliteitsplanning.

Operationalisering van het "Proces administratie"

Binnen het al bestaande proces Administratie werden de nodige procedures en werkinstructies uitgeschreven.

Ten eerste werd de procedure voor de *budgetten van de units* uitgewerkt. Doel hiervan was om duidelijke afspraken vast te leggen m.b.t. het opmaken en opvolgen van de budgetten van alle units. Het volgen van deze procedure garandeert ons ook dat alle budgetuitgaven correct en volledig geboekt worden in de boekhouding en dat alle bewijsstukken correct worden bijgehouden. Vanaf 2009 lopen de budgetten van de leefgroepen ook via het netwerk in plaats van via diskette zoals voorheen.

Een tweede procedure behandelt de *kascontrole in de units*, waardoor er duidelijke afspraken worden vastgelegd met betrekking tot het organiseren van een kascontrole in de leefgroepen.

Voor de *bijzondere kosten* werd een werkinstructie uitgeschreven: hierin worden afspraken vastgelegd om de administratieve opvolging van deze bijzondere kosten te vergemakkelijken, te standaardiseren en te garanderen. Zo worden deze op correcte wijze ingediend en teruggevorderd bij het Agentschap Jongerenwelzijn.

De werkinstructie *loonberekening* omschrijft de manier van werken om tot een correcte loonberekening te komen. Dit gaat van verzamelen van de nodige gegevens tot de uitbetaling van de lonen en het bijhouden van de bewijsstukken.

Wat betreft *huurders en verbruik huurders* werden in de procedure de afspraken vastgelegd met betrekking tot de huurprijsindexering en het factureren van kosten en lasten (gas, elektriciteit en water) aan huurders van de Vereniging Ons Tehuis. Ook omvat dit de afspraken inzake de huurprijsindexering waarbij de Vereniging Ons Tehuis optreedt als huurder.

Voor de administratieve opvolging van *medische getuigschriften*, werd een werkinstructie opgemaakt die de opvolging moet vergemakkelijken, standaardiseren en garanderen. Dit resulteert in het correct indienen en terugvorderen van de getuigschriften bij de mutualiteit.

Actualisatie van de kwaliteitshandboeken

JEZ11

Gezien het proeftuinproject Jez11 een erkenning inhield als voorziening categorie 1bis, dient Jez11 te voldoen aan de eisen van het kwaliteitsdecreet en de Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen. In het voorjaar van 2009 startten we met het opzetten en invoeren van een kwaliteitshandboek. Hierbij werd er enerzijds vertrokken van het bestaande kwaliteitshandboek van de voorziening Ons Tehuis. Anderzijds dienden specifieke procedures, gezien de eigenheid van Jez11, ontworpen te worden.

Het kwaliteitshandboek bestaat, naar analogie van de andere kwaliteitshandboeken uit 3 niveaus: het algemeen handboek, het operationeel handboek en de verwante documenten. Het algemeen kwaliteitshandboek omvat voornamelijk visieteksten en processen. Veel van deze visieteksten zijn overkoepelend voor de volledige Vereniging, terwijl de processen zich op het niveau van Jez11 situeren. Voor Jez11 werden de volgende processen uitgewerkt:

- Contextbegeleidingsproces
- Proces Individuele Begeleiding
- Proces School en Werk
- Groepsbegeleidingsproces
- Basisbehoeftenproces
- Proces Teamwerking

Het operationeel kwaliteitshandboek bevat zowel procedures die voor de ganse Vereniging gelden (bv. procedures m.b.t. personeelsbeleid) als procedures en werkinstructies specifiek voor de voorziening. Volgende procedures werden specifiek voor Jez11 uitgewerkt:

- Procedure voor het onthalen (aanmelden, intake en opname) van gebruikers
- Procedure voor het werken met een individuele begeleider in Jez11
- Procedure voor het opmaken, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan
- Procedure voor het gefaseerd werken met een jongere
- Procedure voor de overdracht van de hulp- en dienstverlening
- Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker
- Procedure voor het kenbaar maken van klachten, het beoordelen van klachten op hun ontvankelijkheid en het informeren van de gebruiker over het resultaat
- Procedure voor het samenstellen en gebruiken van het dossier
- Procedure voor het verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker
- Procedure voor het tijdelijk afzonderen in de time – out ruimte

De verwante documenten tenslotte bevatten alle documenten (checklists, invulformulieren, etc.) die gelieerd zijn met het algemeen en/of operationeel handboek van Jez11.

DIVAM

Reeds in 2008 werd gestart met de actualisatie van het kwaliteitshandboek DIVAM. In 2009 wandelden we verder op de ingeslagen weg en werd het handboek conform de bijzondere voorwaarden aangepast. De algemene erkenningsvoorwaarden rond handelingsplan, evolutieverslagen en samenstelling van het dossier zijn immers niet van toepassing op HCA – diensten. Voor hen gelden ter vervanging bijkomende voorwaarden waaronder bv. het opstellen van een aanvangsverslag.

Aanpassing kwaliteitsstuurgroep i.k.v. JEZ11

Met het stopzetten van de LOI's De Lier en De Bilck en eind 2008 de opstart van het project JEZ11 kende de Lokale Kwaliteitsstuurgroep Ons tehuis en de Centrale Kwaliteitsstuurgroep in 2009 een nieuwe samenstelling.

De verantwoordelijke, pedagogisch stafmedewerker en één begeleider van JEZ11 sloten aan bij de lokale kwaliteitsstuurgroep Ons Tehuis. De verantwoordelijke van JEZ11 maakt voortaan ook deel uit van de Centrale Kwaliteitsstuurgroep.

Kwaliteitshoek en bestending nieuwsbrief

In het najaar van 2007 werd binnen de Vereniging een maandelijkse nieuwsbrief, met uitzondering van augustus en september, ingevoerd. In oktober verschijnt telkens een iets uitgebreidere editie. Via de nieuwsbrief willen we de eigen personeelsleden en Raad van Beheer op de hoogte houden van het reilen en zeilen binnen de organisatie. De nieuwsbrief is tevens één van de manieren om medewerkers te sensibiliseren inzake het kwaliteitsbeleid. In de rubriek “kwaliteitsplanning” vermelden we realisaties van verbeteracties of –projecten, belangrijke wijzigingen in de kwaliteitshandboeken, brengen we bestaande procedures en documenten onder de aandacht, ...

Daarnaast werd in 2009 gestart met de installatie van de kwaliteitshoek. De kwaliteitshoek wil informatie m.b.t. de kwaliteitsplanning beschikbaar stellen, zodat dit gedeeld wordt met de medewerkers. Het wil medewerkers doen participeren in het kwaliteitsgebeuren. Dat realisaties in de kijker worden gezet, betekent ook een waardering voor de inzet van de medewerkers belast met de uitvoering van het verbeterproject. De kwaliteitshoek is gelokaliseerd in het directie- en secretariaatsgebouw van de Vereniging Ons Tehuis. De kwaliteitshoek bestaat uit een prikbord met hieraan de planning bevestigd, een mappenzuil met de verbeterprojecten, een tentoonstellingskast om voorlopige of definitieve documenten voor te stellen en een multimediaal scherm die presentaties en fotoreportages weergeeft. Bedoeling van de kwaliteitshoek is eveneens om realisaties van verbeterprojecten, nieuw aangekochte boeken, educatief materiaal, ... in de kijker te zetten. Zowel de nieuwsbrief als de kwaliteitshoek zijn twee realisaties die aantonen hoe belangrijk het aspect “communiceren over kwaliteitsverbetering” binnen de Vereniging is. Communiceren helpt ons immers bij het realiseren van de doelstellingen.

Beleidsstaf: evaluatie en bijsturing

Eind 2009 werd een evaluatie gehouden van de werking van de beleidsstaf in kader van efficiënt en effectief omgaan met vergadertijd. Er werd duidelijk gesteld dat de beleidsstaf een meerwaarde is voor de opvolging van thema's op het niveau van de Vereniging, zoals toepassing van Decreet Rechtspositie Minderjarige, voorbereiding van de algemene vergadering, visieteksten, en dergelijke. Het kan evenwel niet de bedoeling zijn om de teksten daar integraal te bespreken, doch wel om knelpunten

voor te leggen of opmerkingen te verzamelen. Bovendien bleek dat het niet efficiënt was om steeds met een grote groep te vergaderen. Volgende afspraken werden gemaakt voor 2010:

- Samenstelling:
 - basisgroep: directeur, adjunct-directeur, kwaliteitscoördinator en de verantwoordelijken van DIVAM, Jez11, Den Akker en Harmonie
 - in functie van de agenda nodigt de beleidsstaf bijkomende deelnemers uit.
- Frequentie: 3 keer per jaar (maximum een 3-tal uur)

Bezettingcijfer Den Akker

In 2009 werd het dagcentrum geconfronteerd met het probleem van een te lage bezetting. We ondernamen actie door het dagcentrum opnieuw kenbaar te maken bij de diensten in de regio.

In september 2009 plande het dagcentrum een bijeenkomst met de sociale dienst van het OCMW Wervik. Bedoeling van deze bijeenkomst was tweeledig: enerzijds wilden we zoeken naar een manier waarbij de samenwerking tussen beide diensten kon geoptimaliseerd worden. Anderzijds wilden we nagaan of binnen de case-load van het OCMW Wervik gezinnen in aanmerking kwamen voor dagcentrumbegeleiding en welke stappen konden gezet worden om de drempel naar het dagcentrum te verlagen.

Vanuit de overtuiging dat een meer persoonlijk en rechtstreeks contact tussen de hulpverleners kan leiden tot een betere samenwerking werd afgesproken dat minimum 1 keer per jaar een structureel overlegmoment zou gepland worden met alle medewerkers van de betrokken diensten.

Tevens kwamen de medewerkers van de dienst huiswerkbegeleiding van het OCMW en de medewerkers van de kinderopvang Sloeber voor een kennismaking naar Den Akker. Ze kregen een rondleiding in het dagcentrum en toelichting rond de werking. Deze bijeenkomst ging eveneens door eind september.

Vanuit deze bijeenkomsten groeide het aanvoelen dat er binnen de werkvormen van het OCMW wel degelijk gezinnen zijn die gebaat zouden zijn met dagcentrumbegeleiding. Toch blijft het de vaststelling dat de drempel naar het dagcentrum voor potentiële kandidaten hoog blijft. OCMW-medewerkers signaleren dat het niet gemakkelijk is vanuit hun positie om kandidaat gezinnen aan te melden bij het CBJ. Anderzijds heeft Den Akker de ervaring dat deze gezinnen vaak al heel wat hebben meegemaakt en soms als het ware in een opvoedingsonmacht zitten. Meestal is het dan ook zo dat eenmaal gezinnen kunnen gemotiveerd worden, ze blij zijn dat ze dankzij de ondersteuning opnieuw een aantal opvoedingstaken onder controle krijgen. In dit opzicht werd volgende procedure afgesproken samen met het OCMW :

- Sociale dienst OCMW (of één van haar diensten) denkt dat een gezin opvoedingsproblemen heeft.
- Betrokken medewerker checkt bij Den Akker of dit een probleem is dat beantwoordt aan de criteria voor dagcentrumbegeleiding.
- Indien mogelijk wordt in het kader van drempelverlagende werking het gezin door de betrokken medewerker gemotiveerd om vrijblijvend op kennismaking te komen naar Den Akker.
- Indien het gezin een begeleiding ziet zitten, wordt gekeken wie er aanmeldt bij het Comité Bijzondere Jeugdzorg.

- Indien het gezin niet overtuigd is, wordt er nagegaan op welke manier en wie het gezin verder kan opvolgen en motiveren.

In het kader van de samenwerking werd ook afgesproken dat naar de toekomst toe zal bekeken worden in hoeverre cliënten van het OCMW geïnteresseerd zijn om aan te sluiten bij ons vormingsaanbod voor ouders.

1.3.2.3. Inputgebied: personeelsbeleid

In welzijnsorganisaties is personeel zeer belangrijk. De medewerkers zijn het belangrijkste potentieel van onze organisatie. Ook dit jaar ging er dus heel wat aandacht naar personeelsbeleid. De belangrijkste zaken halen we hier aan:

Aanwerving sportcoördinator

Vanuit de visie dat sporten een gezonde uitlaatklep is voor jongeren werd op 1 augustus 2009 een sportcoördinator aangeworven. De sportcoördinator biedt ondermeer ondersteuning aan JEZ11 door een gevarieerd aanbod van sportactiviteiten uit te werken voor de meisjes in fase 1. Daarnaast neemt hij ook opdrachten op zich voor de ruimere VOT: hij geeft watergewenning aan de allerkleinsten, organiseert leefgroepoverstijgende activiteiten, staat in voor de begeleiding van jongeren in de eigen opgerichte fitnesszaal, ... Bijkomend voordeel voor de leefgroepen is dat zij door de activiteiten van de sportcoördinator het aantal jongeren dat in de leefgroep verblijft kunnen opsplitsen waardoor de aandacht over kleinere groepen kan worden verdeeld.

Opsplitsing functies kwaliteitscoördinator – VTO-coördinator – ICT-verantwoordelijke

Binnen de Vereniging werd in 2009, dankzij de steun van Fortis Foundation, een groot aantal jongerencomputers aangekocht. Gezien de voortdurende uitbreiding van ICT werd beslist om de gedeelde functie kwaliteitscoördinator/netwerkbeheerder uit te splitsen in een fulltime functie ICT-verantwoordelijke en de functie VTO- en kwaliteitscoördinator.

Met de expliciete aanstelling van een halftijds VTO-coördinator willen we verder inzetten op ons VTO-beleid.

Werving begeleider en hoofdbegeleider

Gezien het specifieke juridisch statuut van de Vereniging Ons Tehuis dienen wij voor contracten van onbepaalde duur een wervingsexamen uit te schrijven. In 2009 werd een wervingsexamen georganiseerd voor de functie begeleider en hoofdbegeleider.

Voor de functie van begeleider waren 16 kandidaten ingeschreven waarvan er 15 deelnamen aan het schriftelijk examen. Daarvan waren er 12 geslaagd en die werden uitgenodigd voor het mondeling gedeelte waarvoor er uiteindelijk 6 kandidaten slaagden. Alle 6 de kandidaten kregen een contract van onbepaalde duur.

Voor de functie van hoofdbegeleider kregen we slechts 4 kandidaturen: 2 interne kandidaten en 2 externe kandidaten. Na een schriftelijke en mondelinge proef slaagden enkel de interne kandidaten. Het verheugt ons te zien dat er bij onze goedwerkende groep begeleiders mensen zitten met ambitie om door te groeien naar een leidinggevende functie. Wij wensen deze mensen veel succes in hun nieuwe uitdaging.

Opleidingsschrift voor pedagogisch stafmedewerkers

Reeds lange tijd bieden we binnen de Vereniging Ons Tehuis nieuw personeel een gestructureerde interne opleiding tijdens hun proefperiode. Voor het begeleidend personeel hanteren we hiervoor een opleidingsschrift.

Gezien er tot op heden geen duidelijke afspraken waren over welke kennis moest worden overgebracht bij de inwerking van nieuwe pedagogische stafmedewerkers, werd besloten om ook voor deze functie een opleidingsschrift uit te schrijven. Bedoeling is om een inhoud te geven aan het mentorschap, de methodiek die wij hanteren bij de interne opleiding van deze functiegroep. Het opleidingsschrift sluit nauw aan bij dat van begeleiders om uniformiteit te krijgen in documenten. Inhoudelijk is het opleidingsschrift ruim opgevat en afhankelijk van de ervaring (in de sector of in de voorziening) en voorkennis van de nieuwe stafmedewerker kan er flexibel worden omgesprongen met de te bespreken onderwerpen en de huiswerkopdrachten. Het ganse kwaliteitshandboek zit erin vervat, m.a.w. alle procedures en visieteksten komen aan bod. Daarnaast zijn ook unitgebonden opdrachten en linken met alle resultaatsgebieden uit de functie-omschrijving opgenomen. Het opleidingsschrift is een dynamisch instrument en zal worden aangepast aan de noden die zich voordoen.

Functie-omschrijvingen voor JEZ11

De Vereniging Ons Tehuis neemt haar verantwoordelijkheid ten volle op en zet een ruime personeelsploeg in. Naast het regulier kader vanuit de erkenning categorie 1bis, beschikt de Vereniging Ons Tehuis nog over een aantal plaatsen binnen het Sectoraal Fonds. Met een deel van het forfait van 250.000 euro wordt voor 5,5 bijkomende begeleiders het verschil tussen de bijdrage uit het sectoraal fonds en het baremieke loon van de begeleiders betaald. Na aftrek van de lonen is er nog voldoende financiële ruimte voor de nodige infrastructuurwerken.

Jez11 heeft volgend personeelskader:

- Personeel binnen categorie 1 regulier:
 - 1 FTE verantwoordelijke (orthopedagoog)
 - 1 FTE psycholoog (bijzondere functie)
 - 1 FTE trajectverantwoordelijke (hoofdbegeleider)
 - 3,5 FTE begeleiders
 - 1 FTE logistiek
 - 0,5 FTE administratief A2
- Bijkomend personeel noodzakelijk voor het besloten karakter en de trajectbegeleiding:
 - 5,5 begeleiders

Ten dele werden hiervoor ervaren personeelsleden ingezet die reeds werkzaam waren in de Vereniging Ons Tehuis, die mede enthousiast het proeftuinproject onderschrijven en per 1 januari 2009 in de nieuwe werking werden ingezet. Deze bestaande ploeg werd aangevuld met nieuwe aanwervingen met de meest geschikte disciplines in kader van een multidisciplinair team.

Er werden aangepaste functieomschrijvingen uitgewerkt voor de verschillende staffuncties: verantwoordelijke, pedagogisch stafmedewerker en hoofdbegeleider. Ook voor het begeleidend personeel werd een aangepaste functieomschrijving uitgewerkt voor leefgroepbegeleiders en trajectbegeleiders.

Werken met stagiairs

De Vereniging Ons Tehuis is een organisatie die heel wat stagiairs begeleid. Stagiairs krijgen bij ons dan ook de mogelijkheid om op een volwaardige manier zich het beroep van begeleider eigen te maken. Vanuit de organisatie wordt er heel wat tijd en middelen geïnvesteerd in het begeleiden van stagiairs. Vandaar dat we een filter inbouwen: enkel studierichtingen die de finaliteit hebben om in te stromen als begeleider binnen de Bijzondere Jeugdzorg nemen wij in aanmerking. Scholen waarmee we frequent samenwerken zijn de KUL, de Universiteit Gent, de IPSOC, Hogeschool Gent, Stella Maris, het Margaretha Maria Instituut,...

Het doet ons plezier dat wij regelmatig stagiairs, na afloop van hun studies een job kunnen aanbieden.

Vormings- en trainingsbeleid

De Vereniging Ons Tehuis wil de aanwezige kennis binnen de Vereniging behouden en verhogen. Vandaar dat wij blijvend een aanzienlijke inspanning leveren om door middel van vorming, training en opleiding onze mensen te vormen in de nieuwste tendensen. Met de komst van het nieuwe project Jez11 werd aan deze personeelsgroep heel wat vorming aangeboden:

- vorming rond agressie in samenwerking met het Heilig Hart
- het aanleren van verweertechneken en immobilisatietechnieken
- vorming voor de trajectbegeleiders
- ...

We beschikken binnen de Vereniging Ons Tehuis over heel wat expertise. Eén van de methodieken om de interne kennis te verspreiden binnen de VOT is de personeelsvergadering. Die vergadering is er grotendeels op gericht om visies en inzichten te delen met alle personeelsleden. Steevast kunnen we rekenen op onderlegde en zeer gemotiveerde interne sprekers.

Een vast onderdeel van het VTO-beleid is de organisatie van een teamdag. Ieder team kan een dag werken rond een bepaald thema dat actueel of wenselijk is voor het eigen team. Een greep uit een aantal teamdagen:

- De Dreve volgde een externe opleiding rond “time-management”. De principes werden stapsgewijs geïmplementeerd in de daaropvolgende teamvergaderingen
- Het Vijverhuis bouwde een teamdag rond het thema “bewust communiceren”: motiverende gespreksvoering, hoe voer je een slecht nieuws-gesprek, ...
- Divam en De Sneppe namen het eigen teamfunctioneren als topic: nagaan van teamverwachtingen en teamrollen om uit te monden in een gezamenlijke teamvisie.
- Harmonie hield zijn teamdag rond secundaire traumatisering.
- Den Akker verdiepte zich verder in de werkingsprincipes en methodische concepten van crisisbegeleiding en zocht hoe ze die konden implementeren binnen de dagcentrumwerking. Hiervoor brachten ze een werkbezoek aan dagcentrum De Boei te Zelzate, dat reeds enkele jaren ervaring heeft met crisisbegeleiding vanuit een dagcentrum.

Tot slot wensen we ook op de hoogte te blijven van actuele tendensen via het bijwonen van studiedagen of het verdiepen van onze kennis via langlopende opleidingen:

- Studiedag over zelfmoordpreventie
- Praktijkdag KOPP
- Methodieken ouderstage, hergo en sova
- Vorming ervaringsleren
- ...

1.3.2.4. Inputgebied: middelen en samenwerking

Infomoment verwijzers

Op 27 oktober 2009 werd er in De Garve een informatiemoment met de Jeugdrechters en de consultants van de sociale dienst van Jeugdrechtbank en Comité voor Bijzondere Jeugdzorg Ieper en Veurne gepland. Dit initiatief is gegroeid uit twee vaststellingen :

1. uit de tevredenheidsmeting van de consultants kwam naar voor dat zij nog meer voeling willen krijgen met de actuele visie van de Vereniging Ons Tehuis en de concrete uitwerking van die visie in de dagdagelijkse werking en in de vernieuwende initiatieven.
2. elke werkvorm organiseerde afzonderlijk een overlegmoment met de consultants waardoor deze mensen alleen al voor het VOT regelmatig uitgenodigd werden. Zo kregen we de verzuchting dat hun toch al volle agenda dreigde overbevroegd te worden want ook andere voorzieningen binnen de regio organiseren dergelijke initiatieven.

Op de agenda stond de inhoudelijke uitdieping van volgende onderwerpen :

- Decreet rechtspositie minderjarige: toelichting inhoud decreet en vertaalslag naar de praktijk per werkvorm
- Voorstelling van Jez11 en eerste bevindingen
- De persoonlijke benadering binnen de Individuele Begeleiding en de groepsbenadering binnen de activering
- Kamertrainingscentrum: voorstel van test om zelfredzaamheid te meten met bijhorende vormingspakketten
- Dagcentrum: pijlers van hun aanbod met daarbinnen het concept crisisbegeleiding

Op het einde van het informatiemoment werd een vragenlijst ingevuld ter evaluatie. De analyse van de resultaten geeft weer dat we van een geslaagd informatiemoment kunnen spreken. Tien op de 14 respondenten (70%) geven ons een algemene score van 8 tot meer. We scoorden sterk op duidelijkheid, samenhang en de keuze om alle consultants samen te brengen.

We kregen een aantal suggesties wat de inhoud en vorm betreft: een voorafgaande bevraging bij de consultants naar interessevelden doen, nog meer concreet materiaal in de map steken, zoeken naar een formule die meer interactiviteit toelaat en waar de genodigden kunnen kiezen tussen de verschillende presentaties.

Overleg- en samenwerkingsorganen

De Vereniging Ons Tehuis engageert zich in tal van overleg- en samenwerkingsorganen. Daarnaast neemt onze directeur vanuit zijn functie nog een aantal mandaten op binnen bepaalde organen zoals het voorzitterschap WOB (West-Vlaams overleg Bijzondere Jeugdzorg), ondervoorzitter Prose (een netwerk voor kwaliteitszorg, gericht op ontwikkeling en expertiseopbouw in de non-profit sectoren onderwijs, gezondheid en welzijn) en is hij lid van de probatiecommissie Ieper.

In 2009 werden, naast de organen waar we de voorbije jaren reeds deel van uitmaken, een aantal nieuwe samenwerkingen opgestart:

Het Reservoir

Bij de opstart van Jez11 werd het CGG Largo gecontacteerd met de vraag of zij individuele begeleiding konden voorzien binnen JEZ11 voor de jongeren die in JEZ11 verbleven. Na voorlegging op hun team werd besloten dat zij niet konden ingaan op de vraag, maar dat Largo wel bereid was om intervisie te voorzien voor de jongeren van JEZ11. Dit kon individueel door de individueel begeleider / psycholoog, maar kon ook op teamniveau.

Uiteindelijk werd dit aanbod uitgebreid tot de voorziening Ons Tehuis. Maandelijks zijn er 2 intervisiemomenten voorzien, één voor de jongeren van JEZ11 en één intervisiemoment voor de jongeren uit de verticaal gemengde leefgroepen van Ons Tehuis. De intervisie vertrekt steeds van zichtbaar gedrag en vaststellingen om vervolgens een aantal hypothesen voorop te plaatsen. Vanuit deze hypothesen worden dan concrete handvaten geformuleerd rond aanpak.

Samenwerkingsverbanden JEZ11

In het kader van de opstart van het proeftuinproject Jez11 werden een aantal samenwerkingsverbanden aangegaan met het oog op een kwaliteitsvolle en doorgedreven begeleiding van de jongeren.

- In het kader van een aangepast schools traject werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten met het CLB Ieper. In nauwe samenwerking met het CLB en de scholen in en rond Ieper worden jongeren kort na opname in Jez11 gescreend en wordt gekeken op welke manier jongeren, indien mogelijk, opnieuw in het schoolstelsel kunnen instappen.
- Groep Intro organiseert een vormings- en opleidingsaanbod voor jongeren die tijdelijk niet naar school kunnen. De begeleiding is sterk gericht op het werken rond vaardigheden en attitudes die een terugkeer naar het 'reguliere' circuit mogelijk moet maken. Aanvankelijk gingen alle jongeren van Jez11 naar Groep Intro in het kader van dagbesteding. Momenteel worden jongeren individueel gescreend en wordt gekeken welke jongeren in aanmerking komen. Naast de schoolbegeleiding, kan ook beroep gedaan worden op de welzijnstime-outs van Groep Intro waarin jongeren een intensieve begeleiding krijgen (bv. staptochten) om hun traject terug op de rails te krijgen.
- Er is een nauwe samenwerking met het Psychiatrisch Ziekenhuis Heilig Hart te Ieper. Op psychodiagnostisch vlak is er mogelijkheid tot overleg met de psychologische dienst van het Psychiatrisch Ziekenhuis. De psychologische dienst beschikt over een uitgebreid pakket aan diagnostisch materiaal en een uitgebreide vakbibliotheek. Voor gespecialiseerde psychodiagnostiek kan er vanuit Jez11 en Ons Tehuis beroep gedaan worden op de expertise van het PZ Heilig Hart rond verslaving, persoonlijkheids- en stemmingsstoornissen en

psychose. Er is tevens mogelijkheid tot ambulante raadplegingen van de jongeren uit Jez11 en Ons Tehuis bij een psychiater of psycholoog van het Psychiatrisch Ziekenhuis. Bij een ernstige crisis kan er voor maximaal 24 uur beroep gedaan worden op de crisiseenheid. Bij de opstart van het proeftuinproject werd een tweedaagse vorming rond 'omgaan met agressie' georganiseerd. Daarnaast kregen alle personeelsleden van Jez11 en de een aantal medewerkers uit Ons Tehuis een opleiding verweertechneken.

- Met de lokale politie Arro leper werd afgesproken dat oproepen vanuit Jez11 bij crisissituaties met prioriteit worden behandeld teneinde de veiligheid van jongeren en personeel te garanderen.
- Jez11 kan beroep doen op de expertise en ondersteuning van de HCA-dienst DIVAM die op hetzelfde domein gehuisvest is. Zij staan in voor de organisatie van groepstrainingen, met name sociale vaardigheidstraining en Rots en Water-training. Naast de groepsessies kunnen op maat van jongeren ook individuele trainingen aangeboden worden.
- In het kader van de samenwerking met de vzw Albezou en de Vereniging Ons Tehuis kan Jez11 beroep doen op het projecthuis te Schorisse, een sobere woning in de Vlaamse Ardennen, waar jongeren met begeleiding naar toe kunnen in het kader van een intensieve, meerdaagse één-één begeleiding.

Samenwerkingsverbanden Harmonie

Vanuit de vaststelling dat we in het werkveld meer en meer geconfronteerd worden met ouders met een psychiatrische problematiek, ging de thuisbegeleidingsdienst Harmonie op zoek naar gerichte opvoedkundige methodieken om met hen als ouder aan de slag te gaan. Daarnaast wilden we bijkomende handvaten (vergroten van kennis, valkuilen, tips,...) vinden om als gezinsbegeleider met deze belastende problematiek om te gaan.

In 2009 ging Harmonie in overleg met het Psychiatrisch Ziekenhuis Heilig Hart in leper. Hieruit werd duidelijk dat Harmonie (als voorziening Bijzondere Jeugdbijstand) vooral de focus legt op de ontplooiingskansen van elk kind in het gezin en daarbij de ouder op die verantwoordelijkheid wijst waardoor de psychische belasting soms nog groter wordt en het risico op terugval groeit. Vanuit de psychiatrie legt men eerder de focus op de zorg voor 'psychiatrisch patiënt' en zoekt men naar mogelijkheden om de draagkracht niet te overvragen maar soms wordt het kind dan tekort gedaan op het vlak van zorg en basisbehoeften.

Deze verschillende insteek werd door beide partijen erkend en heeft geleid tot twee vernieuwingen :

- Op basis van een tekst vanuit het H. Hart is er voor Harmonie een visietekst ivm psychiatrische problematiek opgesteld waarin het onderwerp toegelicht wordt en waarin handvaten naar praktijk beschreven zijn. In plaats van te focussen op één bepaalde problematiek werd de insteek verruimd naar het 'omgaan met moeilijke mensen' en hun specifieke kantjes.
- Vanuit het overleg zijn er afspraken tot samenwerking gemaakt. Als een gezin begeleid wordt zowel door Harmonie als het H. Hart kan er rechtstreeks met de betrokken psycholoog van dat team contact opgenomen worden om de samenwerking op elkaar af te stemmen. Op deze manier kan er op een rechtstreekse manier voldoende informatieoverdracht gegarandeerd worden. De gezinsbegeleider van Harmonie kan mee uitgenodigd worden op het team om beide invalshoeken op elkaar af te stemmen en werkafspraken te maken.

Vormingspakketten DIVAM

DIVAM organiseert regelmatig vorming of sensibiliseringsmomenten voor verwijzers, advocaten, politiebeambten, ... Daarnaast wordt DIVAM af en toe gevraagd om hun werking voor te stellen in voorzieningen uit de Bijzondere Jeugdbijstand, CLB's, ... Daarom werkte DIVAM vormingspakketten uit voor de verwijzers en partners. DIVAM beschikt over een standaardpakket, waardoor relevante derden zicht krijgen op de werking. Deze pakketten kunnen, indien nodig, aangevuld worden met extra doelgroepgerichte informatie, waar dieper ingegaan wordt op de rol van bv. de advocaat of de politiebeampte voor, tijdens of na de afhandeling van een maatregel.

Theaterproject

Het in 2008 opgerichte theaterproject "Ik, mezelf en de anderen" kende zijn vervolg in 2009. Een groep van 7 jongeren tussen 7 en 10 jaar oud kwam wekelijks samen voor een theatersessie.

Dit jaar zette de groep de stap naar het podium. Ze traden op tijdens de jaarlijkse Bonte Talentenavond met het theaterstuk "*Help een Trol*" en zetten hun beste beentje voor tijdens de ouderavond in de verticaal gemengde leefgroep De Sneppe, en dit met het theaterstuk "*Marc groet 's morgens de dingen*". In de driejaarlijkse Kattenstoet van Stad Ieper brachten ze geen eigen productie, maar volgden ze met veel enthousiasme de regie-aanwijzingen van dhr. Cafmeyer, regisseur van de Kattenstoet.

Naast de wekelijkse theatersessies en hun optredens woonden de deelnemende jongeren verschillende toneelvoorstellingen bij:

- "*Karussell*": een theatervoorstelling gebaseerd op klank, kleur en beelden; voor kinderen vanaf 2 jaar; in de stadsschouwburg te Kortrijk
- "*Saluut*": een theatervoorstelling over afscheid met een actrice, een poppenspeelster en een muzikant; voor kinderen vanaf 5 jaar in het cultureel centrum De Steiger te Menen.
- "*360°*": een reizende kindertentoonstelling die plaatsvond in de Lakenhallen te Ieper; voor kinderen van 9- tot 12 jaar.

In het kader van dit theaterproject werkte de Vereniging Ons Tehuis in 2009 samen met studenten van het KATHO. Elf studenten werkten voor hun vak "Methodisch handelen met creatieve werkvormen" 3 workshops uit die telkens plaatsvonden op woensdagnamiddag. De workshops bestonden uit verschillende creatieve vormen (muziek, beeld, toneel,...) omljnd door het thema "Averechts – Andersom". Hiermee bereikten ze 17 jongeren tussen 6 en 15 jaar die begeleid worden door één van onze voorzieningen.

Archivering en documentenbeheer

In 2009 nam de Vereniging Ons Tehuis zijn documentenbeheer onder de loep. Heel wat zaken worden elektronisch bijgehouden, en kennen nog steeds een papieren afdruk.

We startten met een inventarisatie van de belangrijkste documenten in gebruik binnen de organisatie. Dit gaat zowel over de boekhouding, administratieve stukken, verslagen van de Raad van Beheer, tot pedagogische verslagen en jongerendossiers. Voor alle gedefinieerde documenten werd de wettelijke minimale bewaartermijn opgezocht. We bepaalden tevens of het document elektronisch bestaat, en zo ja, of er nog een officiële papieren afdruk nodig is. Tenslotte legden we duidelijke termijnen vast waarop deze documenten (zowel de papieren als elektronische versies) gearchiveerd en al dan niet vernietigd moeten worden.

Gezien we voor de eerste keer ook duidelijke afspraken vastlegden omtrent het elektronisch documentenbeheer, werd er van dit moment meteen gebruik gemaakt om de mappenstructuur van het interne netwerk aan te passen en te optimaliseren. De nieuwe structuur diende te voldoen aan volgende eisen:

- De structuur vormt een logisch geheel, met een minimum aan subniveaus
- De structuur vereenvoudigt het opzoeken en selectie van de te archiveren of vernietigen elektronische documenten
- De structuur komt het instellen van toegangsrechten ten goede waarbij het toegangsrecht zich zo veel als mogelijk op het niveau van de hoofdmap situeert.

Infrastructuurwerken

Inrichting dans- en fitnessruimte

Het gebouw dat in het verleden dienst deed als “de school van Ons Tehuis” werd vele jaren gehuurd door de Stedelijke Academie voor Beeldende Kunst. Met hun verhuis naar De Neerstad kwamen een aantal lokalen vrij. Ondermeer door de oprichting van Jez11, waardoor we moesten voorzien in ontspanning op het domein zelf voor meisjes die in een besloten fase verblijven, werd een fitnesszaal en danszaal ingericht.

De danszaal werd voorzien van een laminaatvloer en een spiegelwand. De fitnesszaal bevat enerzijds een ruimte met krachttoestellen en spinningfietsen en anderzijds een ruimte met bewegingstoestellen: hometrainers, steppers, een loopband en roeitoestel. De toestellen zijn voor het overgrote deel tweedehandstoestellen die we op de kop konden tikken via een fitnesscentrum uit het leperse. Zowel jongeren als personeel kunnen, onder deskundige begeleiding van onze eigen sportcoördinator, van deze ruimtes gebruik maken. Reken maar dat ze dit doen.

Energiebesparende maatregelen

De Vereniging Ons Tehuis wil een voortrekkers- en voorbeeldrol spelen in verband met het rationeel omspringen met energie. Dit vinden wij de logica zelve. Wij ontvangen aanzienlijke bedragen van de Vlaamse Gemeenschap om te voorzien in werkings- en personeelskosten. Wij wensen dan ook als een goede huisvader om te gaan met die middelen. Het begon allemaal eind 2007 met een energie-audit. De voorgestelde maatregelen volgden elkaar in sneltempo op: De Garve werd voorzien van superisolerende beglazing en er werden een hoogrendement verwarmingsketel geplaatst, de zolders van alle leefgroepen werden geïsoleerd. De dertig jaar oude verwarmingsketels in de leefgroepen en in de gebouwen die wij verhuren werden allemaal vervangen door hoogrendement verwarmingsketels. Er werden in totaal 11 nieuwe verwarmingsketels geïnstalleerd. Als kers op de taart werden eind 2009 op 6 van onze daken zonnepanelen geïnstalleerd. Het OCMW van Poperinge bracht ons in contact met de coöperatieve Beauvent die besloot met de Vereniging Ons Tehuis in zee te gaan. Er werden 312 panelen op de daken geplaatst, goed voor een oppervlakte van 624 m². De installatie heeft een vermogen van 84,24 kWpiek en kan een equivalent stroom opwekken voor 20 modale gezinnen. Het unieke aan dit project is dat geïnteresseerden kunnen investeren in dit project via het aankopen van een aandeel in de coöperatieve Beauvent.

In de toekomst willen we nog verder het ingeslagen pad bewandelen en werd een energiewerkgroep opgericht met als doel het sensibiliseren van jongeren en personeel tot rationeel gebruik van de energie.

Herinrichten hobbyruimte 't Vijverhuis

Door een gezellig interieur en aangepast, stimulerend en activerend spelmateriaal vormde 't Vijverhuis de hobbyplaats, bedoeld voor de -12jarigen van de leefgroep, om tot een leuke en gezellige speel- en televisieruimte.

Het speelgoed werd gesorteerd, opgeruimd en gelabeld en er werd een televisie geïnstalleerd, de kasten werden waar nodig verplaatst. Deze veranderingen zorgden voor meer structuur en duidelijkheid in de ruimte. Aan de hand van enkele kleinere details zoals het aanbrengen van felle kleuren op kasten en muren, kadertjes met foto's van de jongeren in alle kleuren, kleurrijke bloemen op de ramen werd de kale, 'saaie' ruimte een kleurrijke, aantrekkelijke plaats om in te spelen.

Minibus en dienstwagen JEZ11

Het begin 2009 opgerichte project Jez11 moet zowel de provincie West- als Oost-Vlaanderen bedienen. Dit betekent dat trajectbegeleiders op regelmatige basis huisbezoeken moeten afleggen over die twee provincies. De aankoop van een dienstwagen drong zich op. Daarnaast werd er voor Jez11 een nieuwe minibus aangekocht, zodat ze met de hele leefgroep ook op uitstap kunnen. Als we de kilometerstanden van beide voertuigen bekijken was de aankoop zeker geen overbodige luxe.

ICT-beleid

De Vereniging Ons Tehuis is sinds jaren koploper binnen de sector wat betreft het gebruik en toepassen van ICT-middelen in de werking. Zo werden in 2008 volgende zaken gerealiseerd:

- In lijn met de meerjarenplanning die voorziet in de vervanging van elke PC om de 4 jaar, voerden we de nodige vervangingen door.
- De kopieermachine, die tevens dienst doet als centrale printer, in het directiegebouw werd vervangen door een krachtiger model.
- De thuisbegeleidingsdienst Harmonie kreeg een laptop. Samen met de aanleg van een draadloos netwerk in het gebouw betekent dit dat de gezinsbegeleiders een stuk mobieler zijn qua ruimtes die ze kunnen gebruiken voor gesprekken, overleg, teamvergaderingen, enz.

In de Babelbox, de gespreksruimte die kindvriendelijk is ingericht, werd een gerecycleerde PC geplaatst die aangesloten is op internet. Zo kunnen de kinderen, al dan niet onder begeleiding van de gezinsbegeleider, zelf informatie opzoeken op het wereldwijde web.

- De ontspanningszaal De Garve werd draadloos aangesloten op ons netwerk. Zo kunnen in deze zaal vergaderingen e.d. doorgaan met alle interactieve faciliteiten zoals in de gewone vergaderzalen.
- Het facility-programma, waar we vorig jaar over berichtten, werd in het laatste trimester van 2009 bij wijze van proef door één unit in gebruik genomen. Dit programma automatiseert de herstellingsaanvragen aan onze technische dienst, en houdt alle herstellingen en opsmukwerken aan infrastructuur bij. Hiertoe kreeg de technische dienst een aansluiting op ons netwerk en namen zij twee computers in dienst.

Eind 2009 werd deze testfase geëvalueerd en gebeurden er nog enkele kleine bijstellingen aan het facility-programma. Begin 2010 wordt het gebruik ervan uitgebreid naar alle units verbonden met het netwerk op het domein van Ons Tehuis en Jez11.

Vrijtijdsbesteding

Om de jongeren van de Vereniging Ons Tehuis de kans te geven deel te nemen aan culturele activiteiten, sportactiviteiten en jeugdwerk en dit financieel haalbaar te houden, doen wij een beroep op meerdere initiatieven, m.n.:

- Het Fonds Vrijtijdsparticipatie
- De Vrijtijdspakketten (V-Packs) en de Cultuurpakketten (C-Packs) van Stad Ieper
- Het Steunpunt Vakantieparticipatie
- De mutualiteiten

1.3.2.5. Kernprocessen

De kernprocessen worden voortdurend bijgestuurd en geoptimaliseerd teneinde de diepgang en de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening nog te verbeteren. We bespreken hier kort de voornaamste punten waar we in 2009 rond gewerkt hebben:

Visietekst nazorg

Het verbeterdoel was het opstellen en uitschrijven van een kader/visietekst rond nazorg. Deze visietekst dient aan het personeel duidelijk de grens inzake nazorg vastleggen en het kader meegeven waarbinnen er aan nazorg kan gedaan worden.

Er werd gestart met het samenstellen van een diagnosegroep en prosebevraging rond het beëindigen van de hulpverlening en nazorg. Na de consensusvergadering werd een kleinere werkgroep samengesteld die zich verder over dit onderwerp boog. Een rondvraag bij de verschillende teams over wat momenteel gebeurt qua nazorg, wat de visie errond is en welke vragen hieromtrent leven, leverde voldoende info op om met de werkgroep tot een consensus te komen en voorstellen naar de toekomst toe te formuleren. Dit werd gebundeld in een visietekst.

Bedoeling is nu om hier verder rond te werken en deze visietekst te operationaliseren via het ontwerp van een nazorgfolder/een nazorgkaart en het organiseren van een eerste terugkomdag. Dit wordt verder uitgewerkt met de werkgroep. Mogelijks worden door de leden van de werkgroep nog andere ideeën tot operationalisering voorgesteld.

Implementatie veiligheids- en agressiebeleid

In 2009 werd een uitgebreide visietekst uitgewerkt rond het omgaan met agressie. Agressie is een maatschappelijk fenomeen, dat ook werknemers binnen de Bijzondere Jeugdzorg voor uitdagingen stelt. De Vereniging ijvert heel duidelijk voor een veilige omgeving waarin jongeren kunnen begeleid worden, alsook een veilige werkplek voor elke werknemer.

Naast een theoretisch kader wordt in de visietekst uitgebreid stilgestaan bij preventie op het niveau van de organisatie, op het niveau van begeleiding en op het niveau van de jongere en zijn/haar context. Vanuit het Psychiatrisch Ziekenhuis Heilig Hart in Ieper werd het crisisontwikkelingsmodel aangereikt om gericht stil te staan bij ernstige agressie-incidenten.

Ter operationalisering van dit veiligheids- en agressiebeleid werden op maat van de verschillende werkvormen procedures uitgewerkt die een uniforme en correcte aanpak van agressie-incidenten garanderen.

Decreet Rechtspositie Minderjarige (DRM)

In 2009 werd verder gewerkt aan de implementatie van het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp. Dit jaar liep dit verbeterproject ook op zijn einde. Het voorbije jaar namen we volgende elementen onder de loep:

Jongerenvorming Den Akker

Om de jongeren in Den Akker in te lichten omtrent hun rechten in de integrale jeugdzorg organiseerden we in januari 2009 een vormingsnamiddag. Een stagiaire ontwikkelde hiertoe een kinderrechtenspel zodat hun rechten op een aantrekkelijkere manier konden worden toegelicht. Tijdens de evaluatie van deze vorming stelden we vast dat het aangewezen is om deze vorming in een beperktere groep te geven én om de opdrachten nog wat aan te passen opdat het spelelement meer aan bod zou komen. Wanneer het spel op een aantrekkelijker manier zou worden gegeven, kan de interesse verder aangewakkerd worden.

Aansluitend op dit kinderrechtenspel lichtten we de toegang tot het dossier toe. Deze procedure werd in 2008 uitgewerkt en de toepassing ervan werd in 2009 opgestart. De jongeren kregen uitleg omtrent wie, wat en wanneer het eigen dossier kan ingekeken worden.

Om pro-actief om te gaan met het recht op toegang tot dossier startten het dagcentrum begin februari met het overlopen van de observaties uit het elektronisch dagboek tijdens de individuele gesprekken met de jongere.

Bewonersraad Ons Tehuis

In 2009 werd voor de eerste keer van start gegaan met een bewonersraad. De bewonersraad is een orgaan waarin jongeren van de verschillende leefgroepen en het kamertrainingscentrum van Ons Tehuis zetelen. Deze jongeren werden door hun eigen unit afgevaardigd.

Doel van de bewonersraad is jongeren inspraak geven op het niveau van de organisatie. Bijgevolg is ook de directie aanwezig op deze bewonersraad. De bewonersraad gaat trimestrieel door en wordt voorgezeten door de kwaliteitscoördinator. De jongeren worden ondersteund door een schaduwbegeleider, wiens taak eruit bestaat zowel de jongeren te helpen met de voorbereiding, als hen te ondersteunen op het moment zelf, evenals meehelpen om de terugkoppeling te realiseren naar de andere jongeren.

We beslisten twee bewonersraden op te richten: een voor –12-jarigen en een voor +12-jarigen, analoog aan de bepalingen in het DRM inzake bekwaamheid van de minderjarige. Het spreekt voor zich dat een 6-jarige andere zaken belangrijk vindt dan een 16-jarige. Ook is de nood aan ondersteuning afhankelijk van de leeftijd.

Standaardindeling jongerendossiers

Gezien de grondige herwerking van het elektronisch jongerendossier in 2008, moesten ook de standaardindelingen van de papieren jongerendossiers in alle werkvormen herbekeken worden. Voor Ons Tehuis, Harmonie, Den Akker en Jez11 had dit geen zo'n grote impact.

Voor DIVAM hield dit echter een volledig nieuwe invalshoek op de dossiersamenstelling in. De HCA-dienst werkte tot nu toe nog niet met het

elektronisch jongerendossier. Rekening houdend met de eigenheid van de dienst gebeurden er voor hen een aantal inhoudelijke aanpassingen aan het elektronisch dossier, waardoor zij nu sinds kort gebruik maken van deze elektronische manier van dossiervorming. Dit betekende voor hen ook een grondige herziening van hun dossierindeling daar de verschillende partijen waarmee zij te maken hebben niet altijd onderscheidbaar waren in hun papieren dossier. Hun dossiers volgden per maatregel telkens een aparte indeling. Rekening houdend met de privacy van elkeen waarmee zij binnen een begeleiding te maken hebben en met het feit dat er telkens een zelfde opbouw moest zijn voor een dossier binnen de verschillende maatregelen, kwamen zij tot een gans nieuwe indeling van hun dossier. Deze lijn werd vervolgens doorgetrokken binnen het elektronisch jongerendossier dat ze voortaan hanteren.

Bij de eindevaluatie van dit verbeterproject merkten we ook dat er opnieuw zaken aan de oppervlakte kwamen die we eerder al aanpakten. Dit wees ons nog maar eens op het feit dat aan de slag gaan met het DRM een continu proces is waarvoor je dag in dag uit aandacht moet voor hebben. We beslisten in 2010 verder te werken aan deze werkpunten die aan de oppervlakte kwamen.

Daarnaast opteerden we ervoor om voor Jez11 en DIVAM een apart traject uit te werken ter implementatie van het DRM. Beiden schrijven een verbeterproject uit toegespitst op hun werking.

Tenslotte werd er ook beslist om de onderdelen “cliënttevredenheid” en “inspraak ouders”, gezien de grote omvang, uit het algemeen verbeterproject te lichten. Hiervoor werd een apart traject uitgeschreven dat wordt aangepakt in 2010.

Ouderparticipatie

De denktank ouderparticipatie is de interne werkgroep, die zich verdiept en buigt over ouderbetrokkenheid en –participatie binnen de Vereniging Ons Tehuis. Via dit verbeterproject wil de Vereniging de betrokkenheid en participatie van ouders binnen de verschillende units verbeteren. De denktank bracht in 2009 de bestaande en gewenste situatie in kaart. Daarnaast formuleerde de denktank advies t.a.v. de beleidstaf en werkte ze een concept inzake ouderparticipatie uit. Centraal uitgangspunt van de denktank is de driehoek ‘uitdaging – verbondenheid – dialoog’. De denktank wil zich voornamelijk focussen op de praktijk. Zo wil ze in de praktijk meer verbondenheid met ouders creëren en dialoog aangaan. Dit zal voor ouders een uitdaging bieden. We geloven dat dit voor zowel ouders, kinderen als hulpverleners zal resulteren in een positief effect.

Driedaagse Ervaringsleren KTC

Het kamertrainingscentrum De Dreve deed beroep op de deskundigheid en ervaring van DIVAM in het organiseren en begeleiden van hun driedaagse uitstap naar de Ardennen. Tijdens dit weekend kwamen verscheidene ervaringsgerichte activiteiten aan bod.

De doelstelling van deze driedaagse was het aanbieden van natuurlijke uitdagingen als alternatief voor de binnen de jongerencultuur gangbare kicks als alcohol- en drugsmisbruik, agressie, vandalisme, enz. Daarnaast wou men groepsversterkende activiteiten aanbieden.

Voorafgaand aan de driedaagse nam DIVAM tweemaal deel aan de bewonersvergadering om enerzijds de driedaagse praktisch voor te bereiden en om anderzijds tot individuele werkpunten te komen bij elke jongere. Doorheen de

driedaagse werden er heel wat ervaringsgerichte activiteiten aangeboden gericht op vertrouwen, samenwerking en communicatie.

Tijdens dit weekend werd er tijdens reflectiemomenten teruggekomen op de individuele werkpunten en op leermomenten van de groep en van de individuen.

Het weekend werd zowel door begeleiding als door de jongeren positief ervaren en zal in 2010 herhaald worden.

Harmonie: actief betrekken van kinderen in de hulpverlening

Het voorbije jaar zocht Harmonie naar leeftijdsaangepaste methodieken om kinderen te betrekken bij het intakeproces, alsook om de kinderen in het verdere verloop van de begeleiding actief te bevragen naar beleving en doelen.

Tijdens de eerste 6 weken van de begeleiding vindt een gesprek met alle kinderen van het gezin plaats waar uitgelegd wordt wat thuisbegeleiding is. Voor de jongere kinderen wordt er gebruik gemaakt van een puzzel. Aan de ene zijde van de puzzel staat een afbeelding over een gezin in begeleiding, aan de andere zijde staat per puzzelstuk wat aangepaste uitleg over de thuisbegeleiding en over hun rechten binnen de hulpverlening. Tijdens het maken van die puzzel wordt er bij elke puzzelstukje één aspect van de begeleiding toegelicht. Voor de oudere kinderen wordt er gebruik gemaakt van een ganzenbord. Met een dobbelsteen en een pion komt het kind telkens op een vakje te staan en elk vakje geeft uitleg over één bepaald aspect van de begeleiding en van hun rechten binnen de hulpverlening. Daarna wordt er een folder van de puzzel of het ganzenbord aan het kind gegeven samen met de respectievelijke folder gemaakt door integrale jeugdhulp.

Ook bij de opmaak van het handelingsplan worden de kinderen betrokken en wordt met hen stil gestaan bij hun verwachtingen en vragen t.a.v. thuisbegeleiding. Hiertoe schaften we didactisch materiaal aan dat kan meegenomen worden naar de gezinnen. Ook zijn er diverse themaboekjes rond bepaalde problematieken op de dienst aanwezig, die ertoe dienen met de kinderen stil te staan rond hun beleving van betreffende problematiek.

Al dit materiaal wordt niet enkel gebruikt tijdens de intakefase, maar biedt ook heel wat mogelijkheden om doorheen de begeleiding met kinderen aan de slag te gaan.

Alle begeleiders stellen vast dat het feit dat je materiaal mee hebt, het proces om kinderen bij de intake en hulpverlening te betrekken, faciliteert. Kinderen blijken gefascineerd door het materiaal en gaan er graag mee aan de slag. We merken dat de toegenomen ervaring in het gebruik van deze methodieken de begeleiders stimuleert om zelf inventief op zoek te gaan naar gepaste methodieken.

Uitwerking crisishulpprogramma Den Akker

Aan de hand van de informatie en tips verkregen tijdens het werkbezoek aan dagcentrum De Boei stelde Den Akker een aantal concrete afspraken op rond inzet van personeel, uurrooster, vervoer, enz. en stond het team stil bij methodische aspecten en werkingsprincipes. Deze afspraken vormden meteen de eerste aanzet tot het opstellen van een stappenplan voor de crisisbegeleiding en het ontwerp van de nodige documenten. Dit stappenplan, in de loop van het voorbije werkjaar verder verfijnd en bijgesteld, vormt momenteel de vertrekbasis voor een crisisbegeleiding.

In het najaar organiseerde Den Akker in het kader van de verdere uitbouw van de crisisbegeleiding een vorming: "Bemiddelen tussen ouders en jongeren in crisissituaties". We deden hiervoor beroep op Franky De Meyer, opleider bemiddeling in familiezaken bij het VCOK.

Het bemiddelingsmodel dat gehanteerd wordt, maakt gebruik van de systeem- en communicatietheorie als referentiekader en is gebaseerd op de onderhandelingsmethode van Ury en Fisher die mensen helpt te onderhandelen op basis van bekommernissen in plaats van standpunten. Naast een theoretische toelichting was het vooral de bedoeling dat er via rollenspel en inbreng van concrete casussen geoefend werd in gerichte tussenskomsten die bijdragen tot het oplossen van conflictsituaties.

De collega's van de thuisbegeleidingsdienst Harmonie sloten aan bij deze vormingsdagen.

Beheer van geld en bezittingen jongeren

In 2009 stonden we binnen de residentiële hulpverleningsvormen stil rond alles op het vlak van zakgeld en persoonlijke bezittingen van onze jongeren.

Aanvankelijk was het de bedoeling dat we alles zouden bundelen in 1 document. Na overleg met de verschillende hoofdbegeleiders beslisten we dat de bestaande lijsten rond persoonlijke bezittingen goed in elkaar zitten en dat deze verder worden gebruikt zoals voorheen.

We merkten echter heel wat hiaten rond de opvolging van het zakgeld. Nieuwe afspraken werden gemaakt en dit resulteerde in een werkinstructie voor het regelen van schade of verlies van materiaal. Deze werkinstructie werd opgenomen in het kwaliteitshandboek.

1.3.2.6. Outputgebied: tevredenheid van cliënten en verwijzers

Inspraak jongeren

De bewonersraad voor de -12 en +12- jarigen ging voor de eerste keer door in maart 2009. In totaal vond de bewonersraad vier keer plaats. Via dit orgaan wil Ons Tehuis inspraak van jongeren in de algemene werking van de voorziening organiseren. De kwaliteitscoördinator, die optreedt als moderator op de bewonersraden, vraagt aan de leefgroepen om agendapunten te verzamelen bij de jongeren en deze vervolgens te plaatsen op de centrale agenda. Deze worden op de bewonersraden besproken met de afgevaardigde jongeren van de leefgroepen en de directie. Naar aanleiding van de bewonersraden die plaatsvonden in 2009 werden bijvoorbeeld al verschillende leefregels gewijzigd. Zo kunnen de jongeren voortaan op zondag uitslapen tot 10u30. Ook werden er infrastructuurueel al investeringen gedaan op vraag van de jongeren, zoals het voorzien van zitstenen op het domein en het plaatsen van extra vuilbakken. Daarnaast vond op vraag van de jongeren op 28 november een Super-18-fuif plaats.

Ingebruikname informele klachtenprocedure

Binnen het verbeterproject "Implementatie Decreet Rechtspositie Minderjarige" bestond één van de verbeterdoelstellingen erin om een informele klachtenprocedure uit te werken. De procedure voor het kenbaar maken van informele klachten, het behandelen van informele klachten en het informeren van de gebruiker over het resultaat werd in het voorjaar van 2009 binnen de organisatie ingevoerd. Naast deze informele klachtenprocedure heeft de Vereniging, op niveau van elke werkvorm, een formele klachtenprocedure. Beide procedures worden gezien als belangrijke inputbronnen voor mogelijke verbeteringsuggesties. Zowel op de

personeelsvergadering van het voor- als het najaar werd aandacht besteed aan 'informele klachten'. De procedure werd toegelicht aan alle personeelsleden. Daarnaast werd de procedure inge oefend aan de hand van casusbesprekingen en een kwis. In de decembereditie van de nieuwsbrief verscheen een artikel over informele klachten, met tips en handvaten voor personeelsleden.

Ouderwerking

Den Akker

Binnen het begeleidingsaanbod van het dagcentrum Den Akker vormt de ouderwerking een belangrijk ondersteunend proces.

Zoals ieder jaar organiseerde het dagcentrum ook in 2009 enkele informele ouderavonden: in januari nodigden wij alle gezinnen uit voor een nieuwjaarsreceptie. In het voorjaar organiseerden we een bingo-avond als gezinsactiviteit. Het einde van het schooljaar werd traditiegetrouw afgesloten met een barbecue. In oktober werden alle ouders en jongeren getraakteerd op een kleurrijke fotomontage van het voorbije zomerkamp.

Naast die informele ontmoetingen, kwamen de ouders ook samen om in groep te reflecteren over opvoeden, omgaan met kinderen, omgaan met probleemgedrag, enz. Hiertoe organiseerden we in samenspraak met de ouders een vormingsavond over de "typische kenmerken van een puber". Door het succes van deze avond en op vraag van enkele ouders zelf, werd daar in september een vervolg aan gebreid. Op deze tweede bijeenkomst werd dieper stilgestaan bij de specifieke aanpak van pubergedrag. Het theoretisch kader, gebracht door de pedagogisch stafmedewerker, werd aan de hand van een aantal dagdagelijkse situaties, die ouders zelf aanbrachten, aan de praktijk getoetst.

Tenslotte nodigden we de ouders nog uit op een infoavond rond het aanbod van het Steunpunt Vakantieparticipatie: een avond die op heel wat belangstelling mocht rekenen.

Ons Tehuis

In de residentie Ons Tehuis organiseerde elke unit afzonderlijk een oudercontact op hun eigen manier.

- 't Vijverhuis toverde de ontspanningszaal De Garve om tot een feestzaal en maakte er meteen een thema-avond van: black and white. Deze kleuren waren overal terug te vinden in de zaal, en maakten meteen de dresscode van de avond uit. Een barbecue en optredens van de jongeren maakten van de avond een succes.
- De Hagekant koos Kerstmis uit als de periode om een samenzijn met alle (onthaal)ouders te organiseren. Zij toverden hun tuin om tot een kerstmarkt en lieten de aanwezigen aanschuiven aan een dessertbuffet. De jongeren hadden een toneelstukje en verschillende dansjes voorbereid en op de computers werd er een diavoorstelling weergegeven van het afgelopen kamp. Als kers op de taart zongen we met zijn allen uit volle borst kerstliedjes mee.
- De Sneppe nodigde jongeren, ouders, grootouders en onthaalgezinnen uit om te genieten van een hapje en een drankje opgeluisterd door een initiatie ballonplooiën verzorgd door Circusclub Giraf. Tussendoor werd een presentatie afgespeeld met heel wat leuke sfeerfoto's en kon iedereen die dit wenste een extra woordje uitleg bij de werking krijgen. De avond sloten ze af met een heuse show, waarbij alle jongeren hun zelf ineengestoken dansjes en toneelstukjes naar voren brachten.

- Kamertrainingscentrum De Dreve stelde zijn deuren open voor het sociaal netwerk van de jongeren (ouders, brussen, familie, partners, leerkrachten, werkgevers, consulenten, OCMW-medewerkers, ...). Op elk lokaal werd een blad uitgehangen met uitleg over de gehanteerde fasering binnen de werking. Via rondleidingen gaven een jongere en begeleider bijkomende uitleg. Met de projectie van het filmpje over het KTC-weekend op de achtergrond, was er tenslotte ruimte voor een hapje en een drankje en voor een babbel met de begeleiding.

Sint-Maartensfeest

Op maandag 9 november 2009 bezocht de Sint en zijn gevolg de Vereniging Ons Tehuis. Dit jaar waren voor het eerst alle ouders en/of onthaalgezinnen uitgenodigd om dit feest samen met de kinderen te vieren in De Garve. We waren gaan nadenken over een grotere participatie van ouders in de voorziening. Leuke informele contacten zijn daarbij een eerste stap en het Sint-Maartensfeest leek ons een uitgelezen gelegenheid om daarop in te pikken.

We verwachtten iedereen voor een maaltijd met chocolademelk en klaaskoeken. De tafels waren zo geschikt dat ouders samenzaten met hun eigen kinderen. Na de maaltijd verwelkomden we de clowns Tommy en Toby. Met hun act kregen zij de hele zaal mee en de sfeer zat er goed in.

Alle kleuters (16 in totaal) deden samen een dansje en de jongeren die deelnemen aan het JOP-dansen voorzagen een hip dansnummer. Alle lieve en brave kindertjes mochten vervolgens één voor één naar de Sint, die voor iedereen een persoonlijk woordje had. De ouders vonden het tof dat zij dit konden meemaken en foto's nemen.

De ouders gaven aan dat deze formule zeker voor herhaling vatbaar is. Er was een grote verbondenheid tussen jongeren, begeleiders en ouders binnen dit informele kader.

1.3.2.7. Outputgebied: tevredenheid van medewerkers

Personeelstevredenheidsmeting

De Vereniging Ons Tehuis koos ervoor om systematisch een personeelstevredenheidsmeting te installeren die op vijfjaarlijkse basis doorgaat. Net zoals voor de eerste meting in 2004, opteerden we opnieuw voor het gebruik van het PROSE BJB zelfevaluatie-instrument.

De personeelstevredenheidsmeting is niet alleen een decretale verplichting, het is bovendien een belangrijke vorm van inspraak. Niet onbelangrijk is dat de meting één van de inputbronnen vormde binnen de interne analyse. Dit jaar stond immers in teken van de strategische analyse.

Uit de resultaten bleek een algemeen positief resultaat. Wel konden we doorheen de bevraging twee rode draden distilleren als aandachtspunten, m.n. het VTO-beleid en het communicatiebeleid.

Feestcomité

In 2009 organiseerde het feestcomité twee magnifieke activiteiten. De eerste was begin juni. Net zoals het jaar daarvoor werd een barbecue met aansluitend een fuif georganiseerd. De overgang tussen de maaltijd en fuif werd naadloos gevormd door "Het Zingend Schip". Zij brachten een oeuvre van Vlaamse meezingers. Het was

wel nodig dat nadien de keeltjes wat gesmeerd konden worden. Op de fuif, met DJ's van eigen bodem, werd de kans geboden om de beentjes los te gooien.

In oktober ging de tweede activiteit door. Het feestcomité zette een multi-mediale kwis op poten. Personeelsleden en hun partners werden 10 ronden lang onder vuur genomen door Jos Gheysen en Bé. De vragen, de een al moeilijker dan de andere, werden gesmaakt en goed bevonden door de talrijk opgekomen deelnemers. Wat ook gesmaakt werd waren de letterkoekjes. Groot was de consternatie bij één van de eetgrage deelnemende ploegen toen bleek dat er met de weinig overgebleven letters zoveel mogelijk automerken dienden gevormd te worden. Het Vijverhuis mocht gaan lopen met de eerste "Tjoolbeker 2009".

1.3.2.8. Outputgebied: waardering door de maatschappij

Bezoek administrateur-generaal van het agentschap Jongerenwelzijn

Op dinsdag 12 mei 2009 kregen we bezoek van Stefaan Van Mulders, administrateur-generaal Bijzondere Jeugdzorg en David Debrouwere, afdelingshoofd voorzieningenbeleid. We stelden onze organisatievisie, kwaliteitsvisie, elektronisch kwaliteitshandboek, elektronisch dagboek en dossier voor, alsook de implementatie van het decreet rechtpositie minderjarigen.

In de namiddag bezochten we een verticaal gemengde leefgroep en het kamertrainingscentrum van Ons Tehuis, en het proeftuinproject Jez11. Beide gasten waren sterk onder de indruk van onze werking en stelden zeer veel vragen. Hun conclusie is dat wij zeer degelijk werk leveren, iets wat alleen gerealiseerd kan worden door de gedreven inzet van onze medewerkers.

Daarnaast meldde Stefaan Van Mulders dat hij er zich van bewust is dat de doelgroep binnen Jez11 één van de meest moeilijk te begeleiden doelgroepen is en hij heeft dan ook enorm veel respect voor de mensen die het werk dagdagelijks op zich nemen.

Hij was zeer tevreden met de tot op heden behaalde resultaten en stond erop dat dit ook aan alle medewerkers van de VOT werd meegedeeld. Als dit niet het spreekwoordelijke hart onder de riem mag zijn.

10-jarig bestaan HCA

Op 19 oktober 2010 vierde DIVAM, samen met de West-Vlaamse collega's uit COHEsie en BAAB, het tienjarig bestaan van de HCA-diensten in West-Vlaanderen. In het provinciehuis Boeverbos te Brugge vond een namiddag met een vijftal creatieve en interactieve workshops plaats.

De workshops behandelden elk een werkvorm die binnen de HCA-diensten wordt aangeboden. Zo kon men er proeven van een introductie in de psychofysieke weerbaarheidstraining Rots en Water. Er werd gedebatteerd over de toekomst van ouderstage en gepraat over de mogelijkheden en beperkingen van gemeenschapsdienst. De werkvormen herstelbemiddeling en herstelgericht groepsoverleg werden interactief toegelicht. Aansluitend vond er een receptie plaats. De HCA-diensten werden hierbij ondersteund door de provincie West-Vlaanderen die instond voor de administratieve en logistieke organisatie.

DIVAM, COHEsie en BAAB waren blij een ruime opkomst te mogen verwelkomen. Dit toont aan dat we met onze diensten nuttig werk leveren dat gewaardeerd wordt door velen uit het werkveld.

Sponsoring

Projectmatige sponsoring

- In 2009 werd aan kolonel Pol Vanden Berghe van het CCMP te Ieper een nieuwe opdracht toevertrouwd. Na drie jaar nauw met hem te hebben samengewerkt namen wij afscheid van hem tijdens de ceremonie van bevelsoverdracht op de Grote Markt van Ieper. Tijdens de bevelsoverdracht ontvingen wij van het CCMP Ieper een cheque van € 2000. Dit bedrag werd aangewend voor de aankoop van een roeistoel en drukbank met gewichten voor in onze fitnessruimte. Wij wensen de heer Vanden Berghe veel succes met zijn nieuwe carrière.
- Eén van onze minibussen was na 10 jaar dienst dringend aan vervanging toe. We richtten een vraag aan Fortis Foundation en eind 2009 kregen wij een positief antwoord. Fortis Foundation financiert een aanzienlijk deel van de in 2010 te verwachten minibus.
- Tijdens een rondleiding aan de mensen van de Raad van Beheer stelde een raadslid de vraag of in het digitale tijdperk één computer per leefgroep van 12 kinderen en jongeren voldoende is om aan de noden te voldoen... Een terechte vraag. We klopten met de vraag om de digitale kloof dicht te rijden aan bij Fortis Foundation. Zij gaven gehoor aan onze oproep en stelden zich garant voor de aankoop van 10 laptops en 9 desktops.
Momenteel heeft iedere leefgroep een 4-tal PC's ter beschikking en kan iedere bewoner van een studio in het kamertrainingscentrum beschikken over een persoonlijke laptop (mits betaling van een waarborg). Op elke studio is ook een internetaansluiting voorzien.
Voor het gebruik van de laptops werd een fasering ontworpen. Jongeren in fase 1 kunnen hun laptop gebruiken in de gemeenschappelijke ruimtes, binnen bepaalde uren. Jongeren in fase 2 kunnen de laptop op hun studio gebruiken binnen bepaalde uren. Jongeren in fase 3 kunnen hun laptop continu bijhouden en moeten zelf de verantwoordelijkheid opnemen rond uren van gebruik.
- Kiwanis Ieper Vlakke Land schonk een professionele voetbaltafel. Die voetbaltafel prijkt nu in de ontspanningszaal De Garve en is al vaak het strijdtoneel geweest van pittige voetbalpartijtjes.
- Eind 2008 moesten we noodgedwongen het project voor niet begeleide minderjarige asielzoekers De Lier opdoeken. In dit gebouw zou begin 2009 het nieuwe project Jez11 gehuisvest worden. Alle meubilair in De Lier, van stoel over bed tot tafel, was eigendom van het OCMW van Ieper. Om een vlotte doorstart van het nieuwe project te verzekeren schonk het OCMW van Ieper alle meubilair aan de Vereniging Ons Tehuis.
- Midden 2009 lanceerde Cera-Foundation een oproep om voorstellen in te dienen onder het motto "een warme thuis voor kwetsbare kinderen". Alle projecten die bijdroegen aan het verbeteren van de leefsituatie van kinderen en jongeren in leefgroepen maakten kans geselecteerd te worden. Alle leefgroepen dienden een project in dat werd besproken op de verschillende bewonersvergaderingen.
 - De Hagekant: kindvriendelijke slaapkamers. Om dit te realiseren kochten we magneetborden aan en kreeg iedere jongere een donsdeken met een kleurige donsovertrek.
 - De Sneppe: het inrichten van de leefruimte en bezoekersruimte. Er waren klachten dat jongeren die TV keken gestoord werden door jongeren die in dezelfde ruimte gezelschapspelletjes speelden. Mooi opgelost door De Sneppe: de ruimte werd in twee verdeeld door een kastwand en er werden zitzakken aangekocht.

- Het Vijverhuis: stille ruimte gecombineerd met een snoezelruimte. De jongeren van het Vijverhuis kunnen zich aan de drukte van de groep onttrekken en genieten in een rustgevende ruimte die gecreëerd werd op zolder.
- De Dreve: inrichten van een aangename ontmoetingsruimte. De jongeren van het kamertrainingscentrum gaven aan dat de eigen studio wat te klein is om vrienden te ontvangen. Zij stelden voor om de vergaderruimte gezelliger te maken zodat ze hun vrienden comfortabeler konden ontvangen. De jongeren kozen de meubels en kleuren uit en zorgden voor een aangename en hippe inrichting.

Cera sponsorde €9.000 om dit alles te realiseren.

- De Rotary van Menen nodigde in mei 2009 Den Akker uit op een geheime daguitstap. Samen met andere jongeren bezochten zij in de voormiddag ISERA in Merkem, om erna per huifkar een gerestaureerde molen in het waterreservoir De Blanckaert te bezoeken. Na een gezellig middagmaal met lekkere broodjes konden de jongeren zich uitleven op een groot hindernissenparcours.
- Met de filmticketten die Harmonie via de vrijetijdspakketten van Stad Ieper kreeg zijn ze op 22 april 2009 met 17 kinderen en jongeren van de gezinnen die ze begeleiden, op uitstap geweest naar de bioscoop in Kortrijk. Dankzij de financiële steun van de Kouterkids konden ze de kinderen nadien nog trakteren op een happy meal in de McDonalds.
- De Belgische Vereniging van Medaille dragers houdt ieder jaar haar jaarvergadering in een andere provincie en andere stad. Ter gelegenheid van hun vergadering schenken ze steeds een gift aan een sociale organisatie uit de stad waar ze te gast zijn. In 2009 waren ze te gast in Ieper. De Vereniging Ons Tehuis werd geselecteerd als sociaal doel en kreeg een gift van 500 Euro die overhandigd werd in aanwezigheid van de pers en de burgemeester van Ieper.

Structurele sponsoring

- Dit jaar vond de 34^{ste} editie van het aperitiefconcert plaats. Dit concert staat garant voor virtuoze muziek gebracht door het Iepers Kamerensemble. Na het concert kon men aanschuiven voor een heerlijke kip met frietjes. Het aperitiefconcert is één van de peilers waarmee de Garvekas gespijst wordt. Met die Garvekas betalen wij ondermeer de lidgelden van hobbyclubs voor onze jongeren, worden er bij een aantal gelegenheden cadeautjes aangekocht (communie, Kerstdag), sponsoren we de Sint, ...
- De tweede peiler die de Garvekas spijst is de jaarlijkse paaseierenverkoop. Wij kopen in grote hoeveelheden kwaliteitschocolade in en verkopen die door aan een interessante prijs, net beneden de marktwaarde. Dankzij de inzet van alle personeelsleden en jongeren verkochten wij 1200 dozen van 500g. Voor de leveranciers en bedrijven bestaat de mogelijkheid tot het aankopen van zakjes van 200g met een minimumbestelling van 20 zakjes, een aanbod waar ook heel wat interesse voor was.
- De Ronde Tafel van Ieper werd bereid gevonden om ook dit jaar ons minivoetbaltoernooi te ondersteunen. Met geëngageerde leden verzorgen zij de barbecue en staan in voor de drankenverkoop. De opbrengst werd integraal overhandigd aan de Vereniging Ons Tehuis. Naast de catering zorgden zij in 2009 voor een primeur. De leden van de Ronde Tafel maten zichzelf een voetbalplunje aan en namen deel aan de competitie.

- Picanol Group: zelfs in moeilijke economische tijden een degelijke en betrouwbare partner. Jaar na jaar schenken zij ons degelijk en solide speelgoed. Wij appreciëren dit gebaar sterk.
- De samenwerking met het Sint-Maartenscomité, het Justitieel Welzijnswerk voor Zuid-West-Vlaanderen, de Voogdij- en Beschermingsraad Ieper en Kiwanis Ieper Vlakke land zijn vaste waarden geworden in het ondersteunen van de Vereniging Ons Tehuis.
- Italo-Suisse verwent onze jongeren jaarlijks met chocolade op Pasen en met Sint-Maarten.

1.3.2.9. Outputgebied: performantie van het centrum

Inspectie DRM

Op 25 november 2009 vond in Ons Tehuis de inspectie plaats rond het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale jeugdhulp. Verschillende bepalingen vanuit het decreet werden onder de loep genomen. Ook het proces van implementatie werd grondig bekeken. De inspectie verliep uitstekend!

Een sterk punt bij de implementatie was de inspraak en de betrokkenheid van alle personeelsleden. De aanpassing van ons elektronisch jongerendossier aan de bepalingen van het recht op toegang dossier vond de inspecteur een voorbeeld voor de sector. De herontworpen onthaalbrochures, aangepast aan de bekwaamheid van de minderjarige werden als zeer aantrekkelijk beschouwd. Ook de verschillende inspraakorganen voor de jongeren, die al leidden tot aanpassing van verschillende zaken binnen de voorziening, werden als positief onthaald.

Als werkpunt gaf de inspecteur mee dat het sanctiebeleid nog beter kon omschreven worden binnen de onthaalbrochures. Dit punt werd reeds meegenomen in de kwaliteitsplanning van 2010. Ook het registreren van de afweging van de bekwaamheid van de minderjarige kan nog beter. Dit gebeurt wel, maar kan volgens de inspecteur nog meer op systematische wijze gerealiseerd worden.

Na de inspectie waren we met zijn allen heel tevreden. De vele jaren werk die we in de implementatie gestoken hebben, wierp duidelijke zijn vruchten af! En de aandachtspuntjes die de inspecteur ons meegaf kunnen heel snel gerealiseerd en geïmplementeerd worden.

Interne audits

Momenteel wordt er vierjaarlijks een interne audit georganiseerd. De interne audit zoekt steeds naar de aantoonbaarheid. Er wordt nagegaan in hoeverre de werkelijkheid overeenkomt met dat wat in het kwaliteitshandboek werd opgenomen en hoe dit aantoonbaar is gemaakt. De uitkomst van audits beoogt het bewerkstelligen van verbeteringen, met name:

- in functie van externe audits tekortkomingen in orde brengen of opvolgen
- actualiseren van het kwaliteitshandboek in functie van de goede praktijk
- bijsturen van de indicatoren

De interne audits in 2009 dienden meteen als voorbereiding van de hererkenningsinspecties die eind 2009 van start gingen in de sector Bijzondere Jeugdzorg.

Naar aanleiding van de interne audits uitgevoerd in 2009, planden de kwaliteitsstuurgroepen het actualiseren van de auditinstrumenten als verbeterproject in 2011.

1.3.3. Kwaliteitsplanning 2010 en verder

We haalden in dit kwaliteitsverslag reeds aan dat we in 2009 een strategische planning uitwerkten voor de Vereniging Ons Tehuis. Deze planning richt zich op het komende decennium, m.a.w. 2010-2019. In dit plan formuleren we 16 strategische doelen die we wensen te realiseren in de komende 10 jaar.

Onze kwaliteitsplanning kan niet los gezien worden van dit strategisch plan. Doelstellingen opgenomen in de kwaliteitsplanning moeten het bereiken van de strategische doelen ten goede komen. In deze zin dient de kwaliteitsplanning dan ook gezien te worden als de operationalisering van het strategisch plan. Waar de strategische doelen (SD) eerder algemeen en omvattend verwoord zijn, zullen de doelen in de kwaliteitsplanning eerder kleine concrete verbeterdoelen zijn die de realisatie van één of meerdere strategische doelen mogelijk maken.

In 2009 werd een kwaliteitsplanning opgemaakt die over 3 jaar loopt, met name van 2010 tot en met 2012.

Dit houdt dus in dat in 2010 verschillende verbeterprojecten die in 2009 lopende waren, of opgestart werden, verder uitgevoerd zullen worden. Daarnaast starten er in 2010 ook nieuwe verbeteracties en –projecten op. Uiteraard wordt deze driejarenplanning op het einde van elk jaar geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

In onze verbeteracties onderscheiden we twee groepen: de eenmalige verbeteracties, en de grote verbeterprojecten die in een stappenplan verder uitgewerkt dienen te worden. Zo'n stappenplan noemen wij een prioritair actieplan (PRIAC). Een PRIAC geeft de verschillende stappen van het project weer, waarbij per stap de uitvoerder, het gewenste resultaat, het tijdsplan en de supervisor (met wijze van controle) vermeld wordt.

Deze PRIAC's worden per jaar in een detailoverzicht opgenomen. Dit laat ons toe om de duur van een project makkelijk te visualiseren en met een oogopslag te zien hoeveel en welke projecten er op een bepaald moment in tijd samen lopende zijn. Daarnaast vermeld dit schema nog per project de belangrijkste scharniermomenten in de loopduur ervan.

Op de volgende pagina's vindt u de kwaliteitsplanning 2010-2012 van de Vereniging Ons Tehuis terug. De lezer zal merken dat onze kwaliteitsplanning, net als ons kwaliteitsverslag, de structuur inzake aandachtsgebieden van het PROSE-instrument volgt.

1. Leiderschap			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Het behalen van het PROSE +Label d.m.v. het opmaken en indienen van een aanvraagdossier.	1	VOT	A
Integreren van de inzichten rond leiderschap, samenwerken en feedback uit de opleiding 'werken aan eigenaarschap bij medewerkers' met de bestaande visieteksten 'leiderschap en samenwerken in de Vereniging Ons Tehuis' en 'feedback' door: <ul style="list-style-type: none"> - op de terugkomdag van de opleiding (4 maart 2010) onder leiding van de externe lesgever de visie voor de Vereniging Ons Tehuis te bepalen; - de visieteksten 'leiderschap en samenwerken in de Vereniging Ons Tehuis' en 'feedback' inhoudelijk actualiseren en integreren tot één visietekst; - het organiseren van een interne vorming op teamniveau; - uitwerken van een meetlat (visie) op teamniveau; - de procedure voor het meten van de kwaliteit van vergaderingen wordt verruimd naar het meten van kwaliteit van vergaderen, feedbackcultuur, samenwerken en leidinggeven en vergaderen d.m.v. het aanpassen van de procedure en bijhorend meetinstrument. 	1	VOT	P
2011			
Het huidige RGA – systeem waarbij een medewerker vertrekkend vanuit zijn functiebeschrijving werkt aan een verbetervoorstel herwerken naar een hedendaags efficiënt en effectief intern verbeterstelsel. Dit systeem moet het mogelijk maken om creatieve, innovatie verbeterstelsels te implementeren binnen de werking.	1	VOT	A
2. Beleid en strategie			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Actualisatie van het kwaliteitshandboek Den Akker: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van Den Akker en;	1	DC	P

-aanvullen van het kwaliteitshandboek Den Akker waar nodig.			
Actualisatie van het kwaliteitshandboek DIVAM: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van DIVAM en; -aanvullen van het kwaliteitshandboek DIVAM waar nodig.	1	DIVAM	P
Actualisatie van het kwaliteitshandboek Harmonie: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van Harmonie en; -aanvullen van het kwaliteitshandboek Harmonie waar nodig.	1	TBD	P
Actualisatie van het kwaliteitshandboek JEZ11: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van JEZ11 en; -aanvullen van het kwaliteitshandboek JEZ11 waar nodig.	1	JEZ11	P
Actualisatie van het kwaliteitshandboek Ons Tehuis: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van Ons Tehuis en; -aanvullen van het kwaliteitshandboek Ons Tehuis waar nodig.	1	OT	P
Actualisatie van het kwaliteitshandboek Vereniging Ons Tehuis: -het op punt stellen van de inhoud van het kwaliteitshandboek van de Vereniging Ons Tehuis; -aanvullen van het kwaliteitshandboek Vereniging Ons Tehuis waar nodig; -de actualisatie van de kwaliteitshandboeken op niveau van de voorzieningen (i.c. Den Akker, Divam, Harmonie, Jez11 en Ons Tehuis) en de ganse Vereniging op elkaar afstemmen door systematisch en planmatig de inhoud te evalueren en bij te sturen waar nodig.	1	VOT	P
De missie van de VOT wordt door de beleidsstaf aangepast aan de huidige situatie (i.c. DIVAM en JEZ11) en de toekomstgerichte keuzes die resulteren uit de strategische analyse.	1	VOT	A
De visietekst 'omgaan met agressie' wordt tegen eind juni 2010 geoperationaliseerd door: <ul style="list-style-type: none"> – het concretiseren van het luik 'preventie' door het uitwerken van concrete handvaten zodat medewerkers actief kunnen meewerken naar een agressiearm klimaat binnen de organisatie; – het ontwerpen van een gebruiksvriendelijk registratiesysteem om bij herhaaldelijke en ernstige agressie-incidenten een actieplan op groeps- en individueel niveau te kunnen uitwerken. 	1	VOT	P
De visietekst 'seksualiteit, intimiteit en relaties' wordt tegen eind juni 2010 geoperationaliseerd door: <ul style="list-style-type: none"> – het uitwerken van een stappenplan handelen bij (vermoedens) van kindermishandeling per werkvorm; – het uitwerken van een inventarislijst van het aanwezige materiaal m.b.t. voorlichting rond 	1	VOT	P

seksualiteit, intimiteit en relaties binnen de organisatie; – medewerkers informeren en sensibiliseren over de visietekst, uitgewerkt stappenplan op niveau van elke werkvorm en inventarislijst van het aanwezige materiaal m.b.t. voorlichting rond seksualiteit, intimiteit en relaties.			
Opvolgen van de verbeteracties voortvloeiend uit de PRIAC ‘implementatie decreet rechtspositie minderjarige’.	1	VOT	A
2011			
Actualisatie van de procedure ‘onderhouden kwaliteitssysteem’.	1	VOT	A
Het actualiseren van de visie aan de huidige situatie (i.c. DIVAM en JEZ11) en de toekomstgerichte keuzes die resulteren uit de strategische analyse. Bij het actualiseren wordt aandacht besteed aan instrumenten die de visie in de praktijk vertalen, meer bepaald een overzicht van de toepassingen, materiaal, literatuur, ...	1	VOT	A
2012			
Infomoment verwijzers	1	VOT	A
3. Personeelsbeleid			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Actualiseren van het overzicht ‘formele communicatiekanalen’. De actualisatie wordt teruggekoppeld naar alle personeelsleden.	8	VOT	A
Evaluëren van de structurele overlegmomenten, opgenomen in het kwaliteitshandboek, op efficiëntie en effectiviteit, met hieruit voortvloeiend wenselijke en noodzakelijke aanpassingen	1	VOT	A
Het huidig VTO – beleid wordt bijgestuurd naar een VTO – beleid dat gericht is op enerzijds het verankeren van de effecten van VTO in de organisatie en anderzijds het bewerkstelligen van een evenwicht tussen vier VTO - kaders (reactief, proactief, aanbodsgestuurd en individuele VTO – behoeften). Deze vier kaders staan niet los van elkaar maar in een doordachte samenhang en vragen om een verdere concretisering. Bij het realiseren van dit geïntegreerd VTO – beleid gaan we gefaseerd te werk. In eerste instantie willen tegen eind 2010: 1. het uitschrijven van een visietekst van de uitgangspunten en krachtlijnen inzake het waarom, het hoe	7	VOT	P

<p>en het waarmee van VTO in de organisatie;</p> <p>2. inzake concretisering van het reactief model waarin wordt uitgegaan van de noodzakelijk geachte competenties waarover medewerkers moeten beschikken:</p> <p>2.1. het uitwerken van een jaarplanning, dat zowel betrekking heeft op niveau van de ganse organisatie, nieuwe medewerkers, units en functiegroepen. In dit plan staat wie, wanneer, hoe, met welk doel door wie wordt opgeleid</p> <p>2.2. het uitwerken van een draaiboek op niveau van elke VTO – activiteit, met minimum de volgende elementen; leerinhoud, werkvorm, verloop, materiaal, bevorderen van de transfer naar de werkplek en product – en procesevaluatie</p> <p>3. het herwerken van het huidig VTO – formulier naar een gebruiksvriendelijk formulier dat de nodige input levert in functie van behoeftedetectie, opmaak jaarplanning en het gericht filteren van het bestaande marktaanbod.</p>			
<p>In 2010 wordt er binnen de Vereniging Ons Tehuis gestart met competentiebeheer door:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het volgen van de opleiding ‘competentiemanagement als instrument invoeren en ontwikkelen’ bij Amelior; – het vertalen van de inhoud van de opleiding naar de organisatie; – kiezen welk(e) theoretische concept(en) binnen de organisatie worden uitgewerkt en planning opstellen; – uitwerken van concept(en); – het organiseren van een interne opleiding voor alle leidinggevendenden; – testen en toepassen van de uitwerking(en) in de praktijk. 	7	VOT	P
<p>Tegen eind 2010 worden de ontbrekende evaluatie – en opleidingsinstrumenten uitgewerkt en in het kwaliteitshandboek opgenomen.</p>	1	VOT	P
<p>Tegen eind juli 2010 wordt een opleidingschrift uitgewerkt om te gebruiken bij de interne opleiding van een nieuwe medewerker bij DIVAM.</p>	7	DIVAM	P
2011			
<p>Actualiseren van de functieprofielen:</p> <p>1. op basis van een evaluatie van de functieprofielen (strookt deze met de dagelijkse praktijk);</p> <p>2. door het uitwerken van schaduwfuncties voor o.a. hoofdbegeleider.</p>	1	VOT	P
<p>De verbeteracties opgenomen in de dienstnota ‘inspraak en participatie’ (dd. september 2009) worden</p>	2	VOT	A

bij het personeel getoetst aan hun realisatiegraad in 2010.			
2012			
Het opmaken van een opleidingsschrift voor nieuwe hoofdbegeleiders met als inhoud de nodige kennis en vaardigheden die een hoofdbegeleider zich eigen moet maken.	7	OT & JEZ11	P
4. Middelen en samenwerking			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Uitschrijven van de nodige procedures en werkinstructies die kaderen binnen het Proces Administratie, met name : <ul style="list-style-type: none"> - Procedure a – Budget units & budget via server - Procedure b – Kascontrole units - Werkinstructie c – Bijzondere kosten - Werkinstructie e – Loonberekening - Procedure f – Huurders & verbruik huurders - Procedure g – Mutualiteit 	1	VOT	P
Energieverbruik naar beneden halen door het sensibiliseren van jongeren en personeel omtrent rationeel energie-verbruik.	1	VOT	P
Het herinrichten van het kopielokaal in het directiegebouw naar een gebruiksvriendelijke, praktische en efficiënte ruimte.	1	OT	A
Het implementeren van een elektronisch jongerendossier voor de werkvormen herstelbemiddeling, gemeenschapdienst, sociale vaardigheidstraining en herstelgericht groepsoverleg, die voldoet aan de criteria van het decreet rechtspositie minderjarigen. Hierin zijn de gegevens van alle cliënten opgenomen en gebruiksvriendelijk hanteerbaar.	1	DIVAM	A
Nagaan van de zinvol – en haalbaarheid opstarten VIPA – dossier om de ambulante diensten VOT te centraliseren op het domein van de VOT.	13	VOT	A
Verhuizen van de vakbibliotheek naar de zolder van het directiegebouw, waarbij publicaties die niet meer zinvol zijn uit de bibliotheek worden verwijderd. Na de verhuis is het indelingssysteem van de vakbib herzien, rekening houdende met een logische opbouw tussen (1) publicaties die eerder theorie bevatten	7	VOT	A

en dienen als achtergrond / naslagwerken voor het personeel, en (2) publicaties die praktische methodieken bevatten waar binnen o.a. de individuele begeleiding mee aan de slag gegaan kan worden. Het nieuwe indelingssysteem maakt tevens het opzoeken en terugvinden van publicaties in de vakbib gebruiksvriendelijker.			
5. Kernprocessen			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Actualiseren van de procedure 'overstap van leefgroep naar KTC' en het uitwerken van bijhorende hulpmiddelen.	1	OT	A
Het inhoudelijk uitwerken van een concept rond rechtstreekse toegankelijke thuisbegeleiding binnen het kader van Integrale Jeugdhulp. Dit concept omvat tevens de noden op vlak van accommodatie, financieel, personele middelen als competenties personeel.	10	VOT	P
Het opmaken van een sociale vaardigheidstraining bestaande uit een combinatie van individuele sessies en groepsessies. De groepsessies maken bewust gebruik van groepsdynamieken waardoor ze een aanvulling en meerwaarde bieden t.o.v. individuele sessies	12	DIVAM	P
Het structureel en systematisch inbouwen van sociale vaardigheidstraining voor cliënten van de Vereniging Ons Tehuis.	12	VOT	A
Het uitgewerkt langtermijn (40u) leerproject, 'SOVA XL' wordt geïmplementeerd binnen de werking van DIVAM	1	DIVAM	P
Het uitschrijven van de procedure 'weglopen' met bijhorende hulpmiddelen.	1	OT & JEZ11	A
Het uittesten van de uitgewerkte module ervaringsleren binnen de VOT	6	VOT	A
Het uitwerken van een nota rond de haalbare capaciteit binnen de residentiële voorziening Ons Tehuis. Deze nota bevat de implicaties op financieel vlak, personeel vlak en infrastructuur.	14	VOT	A
Implementatie van het Decreet Rechtspositie van de minderjarige in de integrale Jeugdhulp in JEZ11	1	JEZ11	P
Minimum de sociale vaardigheidsthema's drugs, seksualiteit en faalangst in modules herwerken. Elke module bestaat uit duidelijk omschreven doelstellingen en methodieken. De modules kunnen afzonderlijk of gecombineerd aangeboden worden waardoor er meer op maat van de jongere kan gewerkt worden.	12	DIVAM	A

Nagaan of de uitgewerkte module ervaringsleren geïntegreerd kan worden binnen het bestaande time – out project regio Roeselare. Indien dit geïntegreerd kan worden, wordt de module hierbinnen verder geïmplementeerd.	6	VOT	A
Samenstellen van een leeftijdsadequaat aanbod aan interne en externe activiteiten voor woensdagnamiddagen en vakantieperiodes die aansluiten op de interesses van 14-18-jarigen.	1	DC	A
Tegen eind 2010 wordt de visietekst ‘nazorg’ geconcretiseerd door het uitwerken van een folder, nazorgkaart en draaiboek terugkomdag.	1	VOT	P
Implementatie concept ouderparticipatie VOT: - Een beter zicht krijgen op de verwachtingen van ouders rond betrokkenheid - Een onthaalbrochure voor ouders ontwerpen voor DIVAM, Harmonie, Ons Tehuis en JEZ11 - Evalueren en indien nodig bijsturen van de onthaalbrochure voor ouders van Den Akker - Het organiseren van laagdrempelige activiteiten om de betrokkenheid van ouders te vergroten - Het versterken van de contextuele werking d.m.v. competentievergroting medewerkers; anders organiseren van gezinsbegeleiding en nagaan welke methodieken efficiënt en effectief zijn - Het coördineren van de uitvoering van de verschillende taken en activiteiten binnen het verbeterproject	3	VOT	P
2011			
Het inhoudelijk uitwerken van een concept rond een kortdurende residentiële gezinsopvang met intensieve oudertraining. Dit concept omvat tevens de noden op vlak van accommodatie, financieel, personele middelen als competenties personeel.	4	VOT	P
Het inhoudelijk uitwerken van een concept rond een vroegtijdig therapeutisch interventieprogramma gericht op jonge kinderen (peuters en kleuters) met gedragsproblemen. Dit concept omvat tevens de noden op vlak van accommodatie, financieel, personele middelen als competenties personeel.	5	VOT	P
Het vertalen van het jongerendossier naar een kindgericht dossier door middel van non – verbale methodieken om met kinderen van 0 tot 6 jaar in dialoog te treden over de residentiële hulp. De methodieken moeten toelaten om de hulp enerzijds te kaderen vanuit de beleving van het kind en anderzijds te linken aan de kinderrechten zoals recht op informatie, recht op inspraak en participatie, recht op toegang dossier, ...	1	OT	P
Op het gebied van gebruik van nieuwe media binnen de hulpverleningsrelatie: 1. onderzoeken welke mogelijkheden er bestaan; 2. nagaan wat voor de Vereniging Ons Tehuis wenselijk en haalbaar is.	1	VOT	P

6. Tevredenheid van cliënten en verwijzers			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Cliëntfeedback: 1. bijsturen en aanpassen vragenlijsten i.f.v. feedback van de gebruikers 2. bijsturen en aanpassen procedure inzake feedback van gebruikers 3. uitwerken van een systeem inzake verwerking van de gegevens	1	VOT	P
Het evalueren en indien nodig het bijsturen van de procedure 'kenbaar maken van informele klachten, het behandelen van informele klachten en het informeren van de gebruiker over het resultaat'.	1	VOT	A
Uitwerken van een concept ouderparticipatie op maat van de voorzieningen van de Vereniging Ons Tehuis. Dit concept dient als uitgangspunt bij het verder planmatig uitwerken en vormgeven van concrete initiatieven inzake ouderparticipatie.	1	VOT	P
2011			
Nagaan of de oproep van het agentschap inzake proefprojecten 'participatie' zal worden beantwoord. Indien dit wordt bevestigd wordt een aanvraagdossier ingediend	15	VOT	A
7. Tevredenheid van medewerkers			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Het opmaken van een lijst met aandachtspunten, thema's, regels en afspraken m.b.t. de werking van de voorziening die vanaf september 2010 systematisch onder de aandacht van medewerkers worden gebracht tijdens briefings.	8	OT	A
Uitvoeren van de weerhouden acties uit het stappenplan van IDEWE.	2	VOT	A
8. Waardering door de maatschappij			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P

2010			
Het concept 'ouderstage' van DIVAM vertalen naar een concept conform: <ul style="list-style-type: none"> – de definitie van opvoedingsondersteuning in het decreet houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning van 13 juli 2007, zijnde alle laagdrempelige activiteiten die tot doel hebben om ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken steun te bieden bij het opvoeden; – de verwachtingen van de 5 participerende OCMW's van de Vereniging Ons Tehuis. 	11	VOT	P
Het project opvoedingondersteuning wil, in samenwerking met de Welzijnsraad Arrondissement Ieper, een aanzet geven tot de ontwikkeling van een samenwerkingsverband opvoedingsondersteuning met als uiteindelijk doel het creëren van een zelfstandig functionerend netwerk dat een aanbod van opvoedingsondersteuning garandeert voor opvoedingsverantwoordelijken, wonend in de regio Ieper. Het aanbod moet niet alleen laagdrempelig zijn maar tevens rekening houden met de geografische eigenheid van de regio. Tegen 1 juli 2010 wordt d.m.v.: <ul style="list-style-type: none"> – een inventarisatie volgens de functies van opvoedingsondersteuning het aanbod in kaart gebracht, enerzijds om sterke partners te vinden voor de opbouw van het netwerk en anderzijds om het aanbod af te stemmen en overlapping te vermijden; – het opsporen van lacunes en een behoefteanalyse gestart met het uitwerken van concrete initiatieven op basis van samenwerking én in afstemming met de partners. 	16	VOT	P
Uitwerken van een oriëntatienota 'uitbreiding van het (semi -) ambulante aanbod'. Deze nota bevat de behoefteanalyse m.b.t. een dagcentrum en thuisbegeleidingsdienst in de regio Waregem.	9	VOT	A
2011			
Nagaan of het aangepast concept ouderstage binnen het domein opvoedingsondersteuning kan veralgemeend worden naar anderen dan de participerende OCMW's	11	VOT	A
9. Performantie van het centrum			
Omschrijving	SD	Niveau	A of P
2010			
Analyseren van de oorzaken van de lage bezettingsgraad van het dagcentrum, met de bedoeling hieraan gepaste acties te koppelen en de bezettingsgraad te verbeteren	1	DC	A

Zelfevaluatie efficiëntie en effectiviteit van ons "teamwerk en vergaderen"	1	OT	A
Zelfevaluatie interdisciplinair overleg (5.11)	1	DIVAM	A
2011			
Actualiseren van de procedure 'bijsturen en evalueren van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de hulpverlening'. Het evalueren en bijsturen van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de hulpverlening dient te gebeuren minimaal a.d.h.v. volgende elementen; informele klachtenanalyse, systeem inzake cliëntfeedback, structurele evaluatie van kwaliteitsplanning, personeelstevredenheidsmetingen, resultaten interne en externe audits, ...	1	VOT	A
Actualiseren van het auditinstrument van Den Akker: 1. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende actualisatie van het kwaliteitshandboek; 2. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende bijsturing van de indicatoren (i.c. meetbare en observeerbare elementen) van de hulp – en dienstverlening die een aanwijzing geven over de mate van kwaliteit van de geleverd hulp – en dienstverlening. 3. ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem en regelgeving	1	DC	P
Actualiseren van het auditinstrument van DIVAM: 1. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende actualisatie van het kwaliteitshandboek; 2. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende bijsturing van de indicatoren (i.c. meetbare en observeerbare elementen) van de hulp – en dienstverlening die een aanwijzing geven over de mate van kwaliteit van de geleverd hulp – en dienstverlening. 3. ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem en regelgeving	1	DIVAM	P
Actualiseren van het auditinstrument van Harmonie: 1. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende actualisatie van het kwaliteitshandboek; 2. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende bijsturing van de indicatoren (i.c. meetbare en observeerbare elementen) van de hulp – en dienstverlening die een aanwijzing geven over de mate van kwaliteit van de geleverd hulp – en dienstverlening. 3. ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem en regelgeving	1	TBD	P
Actualiseren van het auditinstrument van JEZ11: 1. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende actualisatie van het kwaliteitshandboek; 2. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende bijsturing van de indicatoren (i.c. meetbare en observeerbare elementen) van de hulp – en dienstverlening die een aanwijzing geven over de mate van	1	JEZ11	P

kwaliteit van de geleverd hulp – en dienstverlening. 3. ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem en regelgeving			
Actualiseren van het auditinstrument van Ons Tehuis: 1. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende actualisatie van het kwaliteitshandboek; 2. op basis van de evaluatie en hieruit voortvloeiende bijsturing van de indicatoren (i.c. meetbare en observeerbare elementen) van de hulp – en dienstverlening die een aanwijzing geven over de mate van kwaliteit van de geleverd hulp – en dienstverlening. 3. ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem en regelgeving	1	OT	P

1.4. De werking van de raad van beheer

In 2009 gingen de beheerraden door op 30 januari, 29 mei, 25 september en 27 november.

Belangrijkste beslissingen

- Toewijzing leasingcontract kopiemachine
- Werving voor begeleider, hoofdbegeleider en stafmedewerker
- Strategische analyse: samenwerking met Belgian Senior Consultants
- Korte inleiding beleidsplan 'perspectief' – bespreking strategische keuzes VOT ifv. Meerjarenplan
- Goedkeuring dienstjaarrekening 2008 en budget 2010
- Erkenningsaanvragen: uitbreiding Ons Tehuis en Harmonie
- Sectoraal Fonds: antwoord op contingent sociale maribel die vrijkomt met het opdoeken De Lier en De Bilck en overdracht naar de OCMW's en voorstelling tot invulling contingent VOT. Onder andere aanwerving sportcoördinator.
- Stappenplan toepassing OCMW-decreet en rechtspositieregeling in VOT.
- Ouderstages: opzegging van het samenwerkingsakkoord door de Minister van Justitie
- Projectoproep opvoedingsondersteuning: toelichting bij de twee ingediende projecten
- Aktename toewijzing zonnepanelen
- Onderhandelingsprocedure aankoop en plaatsing berguimtes (in de tuin) voor 3 leefgroepen en Garve
- Uitbreiding van de onderhandelingsprocedure met een bijkomende gesloten garage voor stalling bus JEZ11.
- Toelichting ingebruikname door VOT van deel vroeger schoolgebouw voor inrichting dans- en fitnesszaal en bespreking aanpassing Huurcontract met Stad Ieper.
- Psychosociale belasting: bespreking voorstel en stappenplan IDEWE
- Aanpassing administratief statuut en arbeidsreglement
- Subsidies Provincie West-Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen: stand van zaken aanvraagdossiers
- Cera-Foundation: bespreking goedkeuring ingediende dossiers
- Opvoedingsondersteuning - projectoproep:
 - Project opzetten bovenlokaal netwerk Westhoek is goedgekeurd.
 - Verhogen competenties inzake medewerkers OCMW's en verhogen ouderlijke vaardigheden bij kwetsbare doelgroepen is niet weerhouden
- Opstart onderhandelingsprocedure voor aankoop minibus ter vervanging van oude minibus
- Stand van zaken installatie zonnepanelen en bespreking mogelijkheid tot participatie in cvba Beauvent