

PEDAGOGISCH CONCEPT :
THUISBEGELEIDINGSDIENST HARMONIE

Inhoudstafel

1. INLEIDING

- 1.1. Situering in de organisatie**
- 1.2. De unit Harmonie**
- 1.3. Accommodatie**

2. DOELSTELLING EN DOELGROEP

- 2.1. Doelstelling**
- 2.2. Doelgroep**

3. BEGELEIDINGSMODEL EN PERSONEELSBELEID

- 3.1. Het begeleidingsmodel**
- 3.2. Het personeelsbeleid**

4. PROCESSEN

4.1. Het hulpverleningsproces

- 4.1.1. Aanmelding
- 4.1.2. Intake
- 4.1.3. Opstart
- 4.1.4. Opmaak, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan
- 4.1.5. Afsluiten van de gezinsbegeleiding

4.2. Gezinsbegeleidingsproces

- 4.2.1. Pedagogische begeleiding
- 4.2.2. Gezinssysteem
- 4.2.3. Basisbehoeftenbegeleiding
- 4.2.4. Individueel functioneren van alle gezinsleden binnen het systeem
- 4.2.5. Financieel en praktische begeleiding
- 4.2.6. Netwerk rond het gezin

4.3. Proces samenwerkingsverbanden

- 4.3.1. Overleg met ouders en/of betrokken gezinslid
- 4.3.2. Informatieverzameling
- 4.3.3. Overleg met betrokkenen
- 4.3.4. Uittekenen van samenwerkingsafspraken
- 4.3.5. Uitvoeren van samenwerkingsafspraken
- 4.3.6. Evalueren van samenwerkingsafspraken

4.4. Proces teamwerking

- 4.4.1. Teambuilding
- 4.4.2. Streven naar éénduidige visie
- 4.4.3. De individuele ontwikkeling van de gezinsbegeleiders
- 4.4.4. Feedback
- 4.4.5. Efficiënt aanwenden van beschikbare middelen en tijd

5. PRAKTISCHE INFORMATIE

- 5.1. Inrichtende macht**
- 5.2. Personeelssamenstelling**

5.3. Bereikbaarheid

1. Inleiding

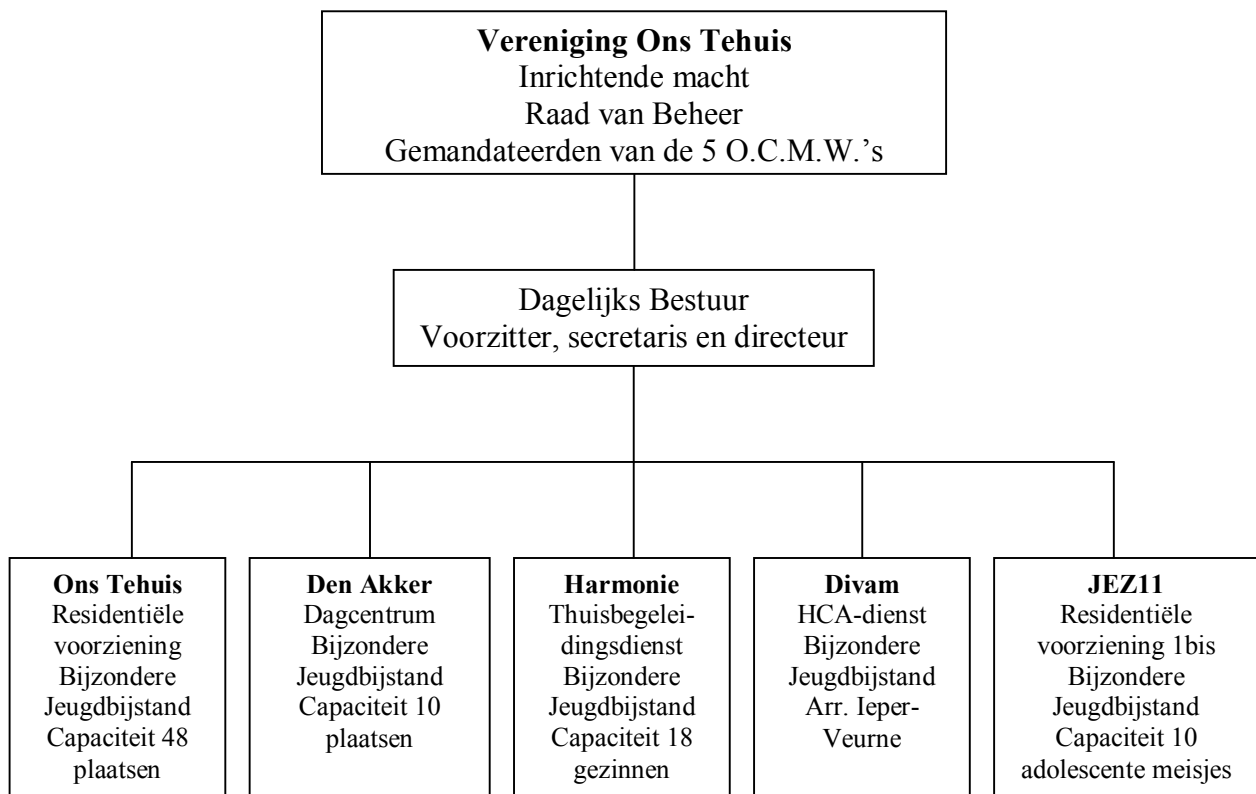
1.1. Situering in de organisatie

Harmonie is een voorziening van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen. De Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen is een samenwerkingsverband van de O.C.M.W.'s van Ieper, Kortrijk, Poperinge, Waregem en Wervik.

Deze vereniging omvat een continuüm aan hulpverleningsvormen mogelijk binnen de bijzondere jeugdbijstand:

- Een begeleidingstehuis (residentieel): Ons Tehuis
- Een dagcentrum (semi-residentieel): Den Akker
- Een thuisbegeleidingsdienst (ambulant): Harmonie
- Een HCA-dienst: Dienst Ieper - Veurne voor Alternatieve Maatregelen (Divam)
- Proeftuinproject voor adolescente meisjes (residentieel 1bis): JEZ11

Organigram van de voorzieningen:

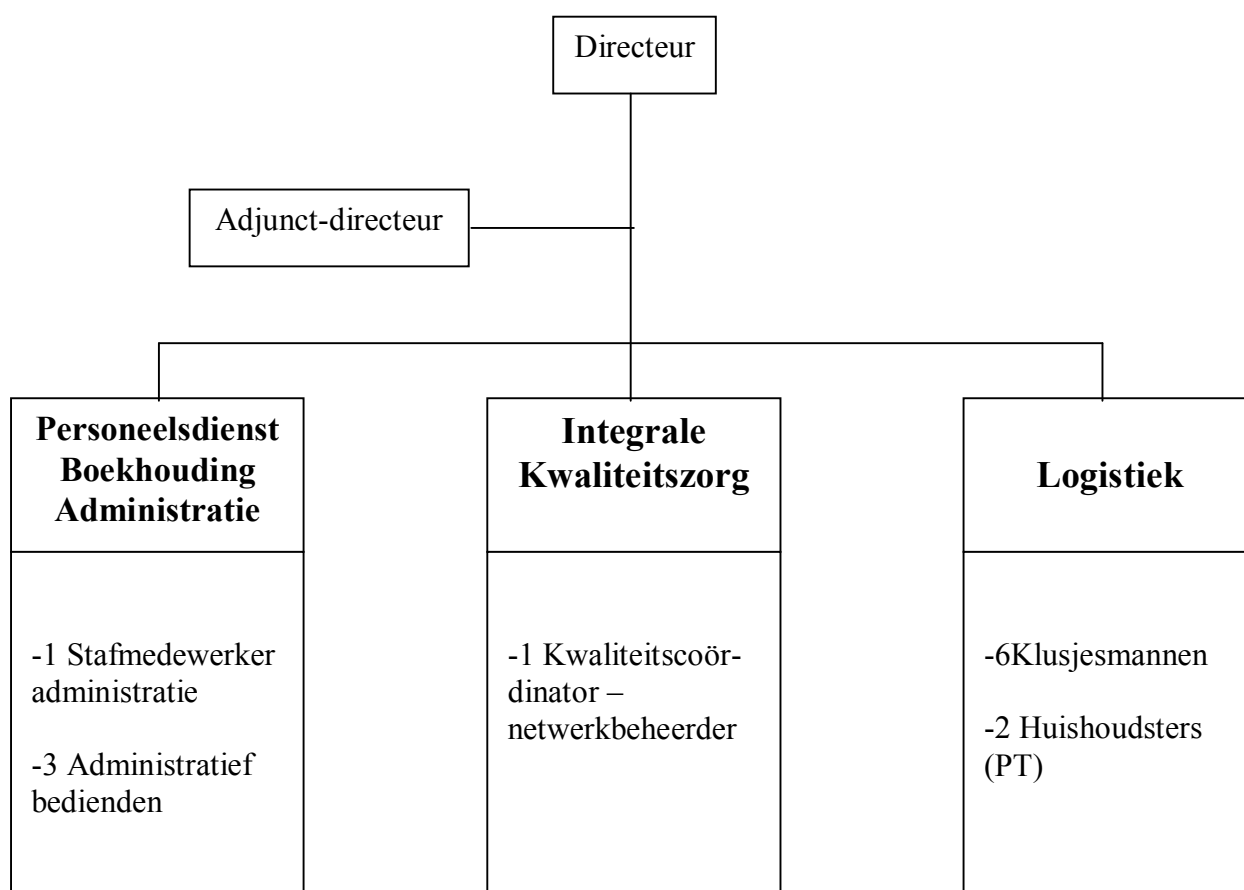


De organisatiestructuur van de Vereniging Ons Tehuis is gebaseerd op het unit-model. Elke entiteit of unit krijgt een zo groot mogelijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid binnen de grenzen van de missie en doelstellingen van de organisatie. Voor een meer uitgebreide situering van het organisatiemodel verwijzen we naar de tekst uit het kwaliteitshandboek, in bijlage toegevoegd: organisatorische visie: unit-model en resultaatgerichte functieomschrijvingen en resultaatgerichte afspraken.

Naast de eenheid in missie en visie wordt elke unit ondersteund door de centrale diensten van de Vereniging Ons Tehuis:

- Directie
- Boekhouding en administratie
- Personeelsbeleid
- Integrale kwaliteitszorg
- Technische dienst

Organigram van de centrale diensten:



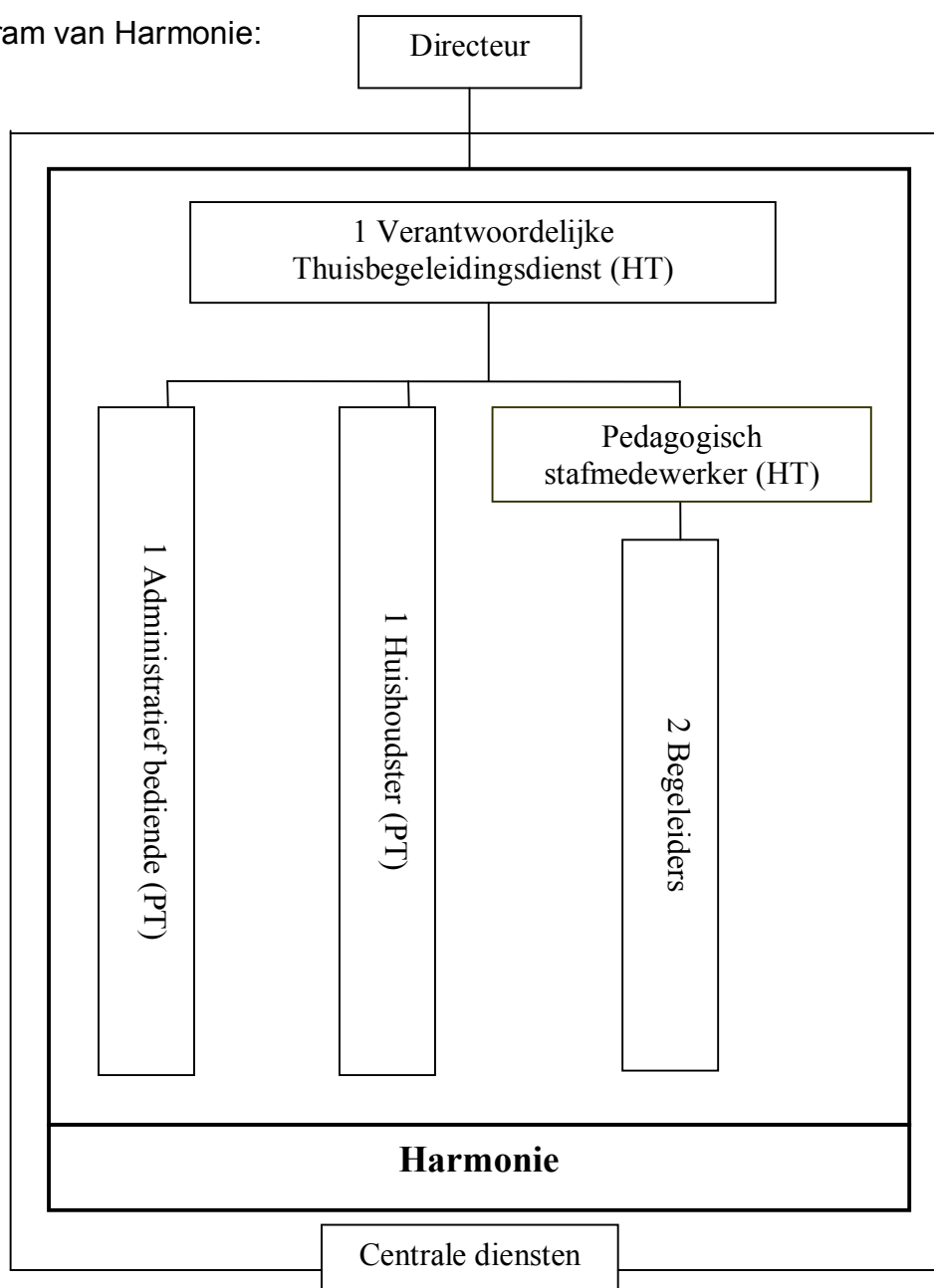
1.2. De unit Harmonie

Harmonie staat als thuisbegeleidingsdienst (categorie 5) in voor de ambulante werkvorm binnen het Vereniging Ons Tehuis. De dienst is door de minister van Welzijn en Gezin erkend voor de begeleiding van 18 gezinnen.

De dienst bevindt zich in de Burchtstraat 5, 8900 Ieper en heeft hoofdzakelijk het arrondissement Ieper als werkveld.

De omkadering gebeurt overeenkomstig het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand. De personeelsomkadering voor 18 begeleidingen bedraagt een ½ FTE voor een verantwoordelijke thuisbegeleidingsdienst, één FTE pedagogisch stafmedewerker, twee FTE gezinsbegeleiders waarvan één FTE voltijdse hoofdbegeleider, een ½ FTE administratieve bediende en een ½ FTE huishoudster.

Organigram van Harmonie:



1.3. De accommodatie

De thuisbegeleidingsdienst bevindt zich in een rijhuis midden in het centrum van Leper en is gemakkelijk te bereiken te voet, via het openbaar vervoer of met de fiets. Met de auto is er wel parkeerruimte voorzien maar men dient rekening te houden met betalend parkeren in de onmiddellijke omgeving.

Elk personeelslid beschikt over een bureau met een eigen PC. De administratief bediende werkt in de bureauruimte op de benedenverdieping. Deze ruimte doet ook dienst als onthaalruimte.

Op de benedenverdieping vind je de multifunctionele ontvangstruimte. Deze ruimte is gezellig en kindvriendelijk ingericht. Functie van deze ruimte is om met kinderen en jongeren individueel aan de slag te gaan. Met jongere kinderen gaan we aan de hand van specifiek didactisch materiaal in gesprek rond gevoelens en thema's die hen bezig houden. Er staat ook een gezellige zithoek in deze ruimte die uitnodigt om met jongeren, ouders of derden vertrouwelijke gesprekken op de dienst te voeren. De formele vergaderruimte waar overlegvergaderingen of formele gesprekken doorgaan, bevindt zich in de bureauruimte op het eerste verdiep.

2. Doelstelling en doelgroep

2.1. Doelstelling

De globale doelstellingen van Harmonie kaderen binnen de missie en maatschappelijke visie van de Vereniging Ons Tehuis. Beide elementen zijn een onderdeel van het kwaliteitshandboek en worden hier in bijlage opgenomen.

Aanvullend op deze algemene doelstellingen heeft de thuisbegeleidingsdienst nog een specifieke doelstelling, m.n.: via begeleiding aan huis beogen we bij de doorverwezen gezinnen hulp te bieden in de problematische opvoedingssituatie zodat er een nieuw evenwicht in het totale gezinsfunctioneren ontstaat. Dit nieuw evenwicht is er voornamelijk op gericht elk gezinslid voldoende ontplooiingskansen binnen het eigen milieu te bieden. Het komt erop neer de positieve krachten binnen het gezin uit te breiden en de probleemterreinen samen met het gezin te kaderen, de inzichten te vergroten en een aantal vaardigheden mee te geven waardoor het samenleven voor alle gezinsleden constructiever verloopt en het gezin in staat is om zelfstandig problemen aan te pakken.

2.2. Doelgroep

De doelgroep bestaat uit gezinnen met kinderen tussen 0 en 18 jaar, waar sprake is van een problematische opvoedingssituatie, door de wetgever omschreven als een situatie waarin de fysische integriteit, de affectieve, morele, intellectuele of sociale ontplooiingskansen van de minderjarige in het gedrang komen.

De doorverwijzingen gebeuren door het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg of de Jeugdrechtbank. Zij bepalen in sterke mate welke gezinnen door de dienst begeleid worden. De werkvorm thuisbegeleiding heeft een wettelijk bepaalde begeleidingsplicht. Dit houdt in dat de dienst geen begeleiding kan weigeren binnen haar bestuurlijk arrondissement om een andere reden dan de uitputting van de capaciteit.

In de praktijk kunnen we de gezinnen in een drietal subgroepen indelen :

1/ multi-problem gezinnen. Kenmerkend voor deze gezinnen is de veelheid aan complexe problemen in het gezin die sterk met elkaar verweven zijn. Dit kluwen aan problemen maakt de situatie uitzichtloos waardoor het gezin vervalt in apathie. Meestal zit het gezin al jarenlang in nesten en zien we een transgenerationale problematiek verschijnen. Door hun maatschappelijk onaanvaardbare situatie kregen ze reeds verschillende (al dan niet gewenste) hulpverleners over de vloer zonder dat er iets blijvend aan hun situatie veranderd is. Er is geen echte hulpvraag bij de gezinsleden aanwezig en de motivatie tot begeleiding is meestal beperkt. Het initiatief tot hulp ligt buiten het gezin of het gezin wordt onder druk gezet om thuisbegeleiding te accepteren.

2/ gezinnen met problemen. Hiermee verwijzen we naar gezinnen met problemen op meerdere terreinen van het gezinsfunctioneren. Naast ernstige opvoedingsproblemen zijn er andere problematische domeinen. In tegenstelling tot de vorige groep bezitten deze gezinnen de capaciteit om de verschillende taakdomeinen enigszins gescheiden te beleven en aan te pakken. Dit betekent dat deze gezinnen het er niet zo moeilijk mee hebben om zich naargelang van de situatie te richten op een ander domein. Ze slagen er ook in om de probleembeleving van het ene domein niet teveel te laten doorspelen in een ander domein. Ook al is hun hulpvraag niet altijd even concreet en rechtstreeks, toch merken we een bereidheid om aan de gezinssituatie te werken. Het vergt de nodige hulp en onderhandeling om de hulpvraag zuiver te krijgen.

3/ gezinnen met opvoedingsproblemen. Dit zijn gezinnen waar er sprake is van ernstige opvoedingsproblemen zonder dat er sprake is van ernstige problemen op andere domeinen van het gezinsfunctioneren. Soms komt de partnerrelatie of een ander domein even onder druk te staan door deze opvoedingsproblemen maar het gezin slaagt er in aan deze problemen zelf het hoofd te bieden.

Wat de opvoedingsproblemen betreft, voelen de ouders zich echter onmachtig. Ze maken zich ernstig zorgen over de gedragsproblemen van de kinderen. Meestal gaat het om al oudere kinderen (pubers en adolescenten). Deze groep heeft een concrete hulpvraag en meestal een positieve motivatie om met de gezinsbegeleider aan de slag te gaan.

Het dient uitdrukkelijk vermeld dat het begrip 'gezin' in de ruime betekenis van het woord begrepen moet worden. Niet enkel de 'klassieke' gezinssystemen komen voor thuisbegeleiding in aanmerking maar ook eenoudergezinnen, meergeneratiegezinnen, nieuwsamengestelde gezinnen, samenwonenden, enz.

3. Begeleidingsmodel- en personeelsbeleid

3.1. Begeleidingsmodel

Als basis hanteren we de hulpverleningsvisie die uitgeschreven is voor de Vereniging Ons Tehuis. Uitgangspunt is een integratie van verschillende theoretische kaders. Er wordt niet gekozen voor een therapeutische opstelling noch voor één welbepaald theoretisch concept. Wel baseren we ons onder meer op inzichten uit de (ortho)pedagogie, de ontwikkelingspsychologie, de gedragstherapie, de systeem- en communicatietheorie en het contextueel denkkader. Deze denkkaders zijn invloedsbronnen die inspirerend en richtinggevend werken zowel wat onze perceptie op de gezinsleden en hun problematiek betreft als wat ons hulpverlenend handelen betreft. De integrale tekst van de hulpverleningsvisie is een onderdeel van het kwaliteitshandboek en is in bijlage toegevoegd.

Deze basis wordt aangevuld met een aantal accenten die de eigenheid van bijzondere jeugdbijstand en meer specifiek de werkvorm thuisbegeleiding uitmaken. We benadrukken deze in de profilering naar de gezinnen, naar de verwijzende instanties en naar andere hulpverleners toe.

- Thuisbegeleiding werkt **op doorverwijzing** van het comité voor bijzondere jeugdzorg of de jeugdrechtbank. Dit betekent dat we met drie partijen binnen onze hulpverlening te maken hebben, m.n. : de verwijzende instantie, het gezin en de gezinsbegeleider. I.p.v. een één-één-relatie (cliënt-hulpverlener), gebruikelijk bij therapeutische hulpverlening, is er sprake van een driehoeksrelatie (verwijzer-gezin-gezinsbegeleider), elk met hun eigen rol en taak. De verwijzende instantie zien we als de officiële instantie die via hun hulpverleningsprogramma het maatschappelijk perspectief binnenbrengt. De tweede partij is het gezin zelf dat zich in een vaak ernstige problematische opvoedingssituatie bevindt en formuleert in mindere of meerdere mate een hulpvraag. De derde partij is de gezinsbegeleider die via een voornamelijk vraaggestuurd onderhandelingsmodel inspeelt op de problematische opvoedingssituatie van het gezin rekening houdend met het maatschappelijk perspectief. Een vraaggestuurd onderhandelingsmodel betekent echter niet dat we enkel werken met de vragen van het gezin. We houden maximaal rekening met deze hulpvragen maar kunnen soms het aanbod (bij)sturen op basis van zorgpunten die we in dit gezin vaststellen.
- Thuisbegeleiding vertrekt vanuit een **(ortho)pedagogisch perspectief**. Door het herstellen of verbeteren van het pedagogisch klimaat willen we de ontplooiingskansen van de kinderen binnen het eigen gezin vergroten.
- Thuisbegeleiding werkt **integraal**. Het (ortho)pedagogisch perspectief is het zwaartepunt van de begeleiding maar vaak worden zaken i.v.m. het individueel welzijn van de gezinsleden, de onderlinge gezinsrelaties, de partnerrelatie, materieel-praktische aspecten en het maatschappelijk functioneren mee in de begeleiding opgenomen omdat ze de problematische opvoedingssituatie mee beïnvloeden.

- Het is niet de bedoeling om de aanpak van al deze aspecten onder de verantwoordelijkheid van de gezinsbegeleider te plaatsen. **Samenwerking met andere diensten** is onontbeerlijk. Vertrekkend van elk concreet gezin met zijn concrete hulpvraag worden functionele samenwerkingsverbanden vast gelegd. Vaak zijn er al hulpverleners in het gezin betrokken als de thuisbegeleiding start. Overleg tussen de hulpverleners met de nodige werkafspraken en terreinafbakening is dan noodzakelijk. Het gebeurt ook dat we zelf gespecialiseerde diensten inschakelen na de start van de thuisbegeleiding. Zo laten we bijvoorbeeld budgettering en specifieke psychologische problematieken over aan gespecialiseerde diensten zoals het O.C.M.W., C.G.Z., psychiatrische instelling,... Overleg en gezamenlijke evaluatiemomenten zijn echter noodzakelijk om overlapping van hulpverlening te voorkomen en het hulpverleningsproces in dezelfde richting te laten verlopen.
- Het gezin wordt begeleid door **één vaste gezinsbegeleider** die het volledige hulpverleningsproces van opstart tot afsluit met het gezin mee doorloopt. Het gegeven van een vaste hulpverlener geeft een dynamiek die de werkbaarheid van de begeleiding verhoogt. De gezinsbegeleider voegt zich in als professionele partner in het gezinssysteem. Er groeit een vertrouwensrelatie tussen het gezin en de gezinsbegeleider die de basis vormt van een goeie samenwerking. De gezinsbegeleider is dus een zeer belangrijke en centrale figuur binnen de aangeboden hulpverlening. Hij/zij moet over heel wat menselijke kwaliteiten en de nodige theoretische achtergronden beschikken om voor elke gezinssituatie een aangepaste begeleiding uit te bouwen.
- Thuisbegeleiding is een ambulante werkvorm in de betekenis dat de begeleiding plaatsgrijpt in het natuurlijk milieu van het gezin. Het voordeel van **begeleiding aan huis** is dat de gezinsbegeleider de gezinsleden in hun vertrouwde omgeving ziet wat enorme observatiemogelijkheden biedt. De problemen worden aangepakt waar ze ontstaan zijn.
- Thuisbegeleiding is een **intensieve begeleidingsvorm**. Gezien de ernst en de aard van de problematiek is een intensieve en langdurige hulpverlening noodzakelijk. Minstens éénmaal per week is er een begeleidingscontact. Er is een ruime beschikbaarheid van de gezinsbegeleider voor het gezin zodat in een periode van crisis de frequentie van de contacten opgedreven kan worden.
- Het aanbod van de begeleiding wordt **op maat van het gezin** gesneden. Op basis van de doelstellingen van de verwijzende instantie (inbreng van het maatschappelijk perspectief), de inbreng van de gezinsleden (doelen van het gezin) en een eerste functionele analyse (inbreng van de gezinsbegeleider) wordt een handelingsplan opgemaakt. Dit handelingsplan is het eindresultaat van een dialoog tussen gezin en gezinsbegeleider waarbij de verschillende belangen (cliënt, maatschappij, hulpverlener) vertaald worden naar heldere, samenhangende en voor iedereen aanvaardbare doelen. Dit handelingsplan is een werkdocument waarmee hulpverlener en gezin concreet aan de slag gaan. Dit plan is een dynamisch gegeven dat tijdens het verloop van de begeleiding regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd wordt, opnieuw op maat van het concrete gezin en hun vraag.

- Thuisbegeleiding is **gezinsgericht**. De focus van onze begeleiding is het gezin als geheel en de manier waarop de gezinsleden met elkaar samenleven. Dit betekent niet per definitie dat alle gezinsleden altijd aanwezig moeten zijn bij de gesprekken. Afhankelijk van het doel van het gesprek kan een contact met de ouders alleen, met een kind/een adolescent alleen of een gezinsgesprek aangewezen zijn.
- Werken met gezinnen betekent dat we met meerdere personen en standpunten rekening moeten houden. De basishouding van de gezinsbegeleider is er één van **meerzijdige partijdigheid**. Door wisselend achter verschillende gezinsleden te gaan staan, hun betekenisgevingen en contexten toe te lichten, vermijden we coalitievorming en streven we naar verruiming van ieders kijk. Vanuit dit perspectief nemen we bij gescheiden gezinnen schriftelijk contact op met de ex-partner en nodigen we hem/haar uit om met de begeleider in gesprek te gaan. De ex-partner blijft immers ouderfiguur van zijn/haar kind en heeft dan ook het recht op de informatie dat zijn/haar kind in begeleiding is en het recht om zijn/haar verhaal als ouder te doen. Vanuit zijn/haar perspectief kan deze ouderfiguur immers een constructieve bijdrage leveren aan het welzijn van zijn/haar kind.
- Om te kunnen rekening houden met ieder gezinslid en de standpunten, dienen we naast het contact met de ouders ook voldoende voeling te houden met alle **kinderen**. We vinden het dan ook belangrijk dat alle kinderen weet hebben wat thuisbegeleiding precies inhoudt, dat ze hun verhaal en hun standpunt kunnen brengen en dat ze ook hun doelen t.a.v. de thuisbegeleiding kunnen formuleren. Aan de hand van aangepast didactisch materiaal leggen we hen uit wat de thuisbegeleiding precies inhoudt, mogen ze vertellen wat ze denken en voelen, mogen ze op hun niveau verwoorden waar ze met de thuisbegeleiding aan willen werken en mogen ze mee de begeleiding evalueren. Onze kindvriendelijke ruimte kan een neutrale ontmoetingsplaats zijn om deze gesprekken aan te gaan.
- Een ander belangrijk aspect in de open en emancipatorische communicatie met de kinderen en jongeren is de inzage in het dossier. Dit is volgens het decreet Rechtspositie van de Minderjarig in de Integrale Jeugdhulp bepaald en elk kind/jongere wordt bij de opstart van de begeleiding hiervan op de hoogte gebracht. In het elektronisch jongerendossier worden telkens een registratie van een contact met het kind/de jongere en zijn/haar gezin genoteerd. Volgens de bepalingen met betrekking tot het decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp vormen deze registraties een belangrijk onderdeel van het dossier van de minderjarige. Kinderen/ jongeren hebben bijgevolg het recht om deze observaties na te zien en eventueel hun eigen aanvullingen op te geven.
- De thuisbegeleiding kent een **aanklampend karakter**. Ook al is het gezin weinig gemotiveerd of haken ze soms af, toch blijft de gezinsbegeleider zoeken naar aanknopingspunten of tracht hij/zij de draad met het gezin terug op te nemen. In navolging van het model van Van Yperen zien we motivatie als een te beïnvloeden staat. Als het gezin niet weet wat het probleem is of niet wil; kan of durft te veranderen, is het des te meer reden om het gezin te blijven appelleren. We blijven contact met hen zoeken, we blijven hen stimuleren tot gesprek, we blijven hen bewust maken van de problematische opvoedingssituatie en we blijven werken aan hun motivatie tot verandering. Dit noemt Van Yperen werken

met voorwaardelijke doelen. Er kunnen pas hulpverleningsdoelen in enge zin gesteld kunnen worden, als het gezin voldoende motivatie en actiebereidheid vertoont.

- Thuisbegeleiding werkt **emancipatorisch**. Inspraak en actieve participatie van de gezinsleden in het begeleidingsproces en tijdens evaluatie- en beslissingsmomenten plaatsen we zeer centraal. Dit betekent dat het gezin meehelpt het handelingsplan op te maken, dat het mee betrokken wordt bij de evaluatie van de observatie-, evolutie- en eindverslagen en dat beslissingen omtrent afsluiting of voortzetting in samenspraak gebeuren. Een emancipatorische kijk houdt ook in dat het oplossen van de problemen niet door de gezinsbegeleider overgenomen wordt maar dat er een proces op gang gezet wordt waardoor de ouders zelf de veranderingen kunnen bewerkstelligen.
- Thuisbegeleiding vertrekt **vanuit het positieve**. De gezinsbegeleider heeft aandacht voor de aanwezige mogelijkheden en sterktes binnen het gezin en hulpbronnen rond het gezin. Deze positieve aangrijpingspunten worden systematisch tijdens de begeleiding naar voor gehaald en er worden groeimogelijkheden op geënt.
- Thuisbegeleiding is een vorm van **gefaseerde en gestructureerde hulpverlening**. Het hulpaanbod is weloverwogen opgebouwd met verschillende op elkaar aansluitende fasen. Dit wordt verder uitgewerkt onder de rubriek ‘het hulpverleningsproces’.

3.2. Personeelsbeleid

Het begeleidingsmodel kan niet los te zien worden van het personeelsbeleid. Deze kunnen we als volgt omschrijven.

De Vereniging Ons Tehuis streeft bij de invulling van het personeelskader naar de meest kwaliteitsvolle invulling. In de praktijk komt dit neer om “de juiste man op te juiste plaats” te zetten en er bovendien voor te zorgen dat de personeelsleden voldoende worden opgeleid en ondersteund zodat ze blijvend kunnen beantwoorden aan de eisen die het werk en de organisatie van hen vraagt.

Binnen de Vereniging Ons Tehuis maakt het peilen naar deze basiscompetenties een onderdeel uit van de werving en selectie van medewerkers. Vertrekkende van die basiscompetenties worden dan via begeleidingsgesprekken en evaluatiegesprekken gekeken naar eventuele leemtes en kan vorming en opleiding gevolgd worden.

Binnen het personeelsbeleid moeten we rekening houden met twee doelstellingen die zo maximaal mogelijk op elkaar afgestemd worden, nl. zorg voor de medewerker enerzijds en zorg het bereiken van organisatiedoelstellingen anderzijds. Binnen de Vereniging Ons Tehuis zijn we van mening dat het een utopie is om de doelstellingen van elke individuele medewerker voor 100% te correleren aan de doelstellingen van de organisatie. Er wordt gestreefd naar een zo optimaal mogelijk evenwicht tussen het welbevinden van de medewerker en de doelstellingen van de organisatie. We volgen hierbij de visie van het resultaatgericht management. Peter Drucker, één van de grondleggers van het resultaatgericht management stelt een stap verder te gaan

dan de Human Resources benadering. Volgens Drucker verwaarloost de Human Resources benadering de kern van het management, namelijk het werk zelf. Het resultaatgericht management probeert deze te verzoenen. We gaan ervan uit dat de sleutel van het succes van een onderneming ligt bij de medewerkers. Maar minstens even belangrijk is dat ook de bedrijfsdoelstellingen voor ogen staan. De doelstellingen van de organisatie zijn prioritair, personeelstevredenheid is een belangrijk element om die resultaten te halen.

Een ander belangrijk element is dat de medewerkers voldoende betrokken zijn bij de te bereiken doelstellingen van de organisatie. De inbreng van de medewerkers bij het bepalen van de resultaten die bereikt moeten worden, wordt als waardevol beschouwd en aangemoedigd. Bij het bepalen van de doelstellingen is aandacht voor de middelen om die doelstellingen te bereiken en afspraken hierover maken heel belangrijk. Met andere woorden de doelstellingen moeten ook realistisch en haalbaar zijn. We doen dit door middel van het **coöperatief leiderschap**. Dit heeft als voornaamste kenmerk dat men vooraf vastgelegde gemeenschappelijke doelen nastreeft, via een hoge mate van betrokkenheid en wederzijds vertrouwen en respect. De intensieve gerichte en totale teambegeleiding is hierbij een belangrijk middel.

Medewerkers onderschrijven de missie bij aanwerving en verklaren zich akkoord met de doelstellingen van de organisatie. Binnen dit kader wordt een maximale haalbare zorg voor de medewerker nagestreefd.

Het is een wetmatigheid in de kwaliteitszorg , en nog sterker in de verzorgingssector, dat een gezond personeelsbeleid en een gezond werkklimaat, leidt tot een aanzienlijke optimalisering van de gebruikte middelen, die leidt tot een verbetering van de hulp- en dienstverlening.

Meer informatie over het personeelsbeleid is te vinden in de procedure voor het opleiden van nieuw personeel, de procedure voor het evalueren van personeel, de procedure voor het ondersteunen van personeel via resultaatgerichte afspraken, de procedure voor ondersteuning van het personeel via begeleidingsgesprekken en het VTO-beleid.

4. Processen

Het hulpverleningsaanbod van de thuisbegeleidingsdienst omvat een viertal processen : het hulpverleningsproces, het gezinsbegeleidingsproces, het proces samenwerkingsverbanden en het proces teamwerking. De omschrijving van alle processen met de eraan verbonden middelen, procedures, verantwoordelijken en registraties zijn een onderdeel van het kwaliteitshandboek en worden hier in bijlage opgenomen.

4.1.Het hulpverleningsproces

4.1.1. Aanmelding

De eerste fase in het hulpverleningsproces is de aanmelding. Van zodra we zicht hebben op een vrije plaats, laten we dit weten aan de teamverantwoordelijke van de verwijzende instantie. Hierbij werken we met een verdeelsleutel van 1 op 3 : één gezin op drie komt vanuit de opgelegde hulpverlening van de Jeugdrechtbank. Twee gezinnen op drie komen vanuit de vrijwillige hulpverlening van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg.

De betrokken verwijzende instantie bepaalt zelf aan de hand van eigen criteria welk gezin er doorgestuurd wordt. Thuisbegeleiding kent een begeleidingsplicht wat garandeert dat er geen gezinnen buiten de hulpverlening gesloten worden. We gaan soms wel in onderhandeling om mogelijke bedenkingen of een aantal voorwaarden met de verwijzende instantie te bespreken. Zeker bij heraanmeldingen hanteren we dit een principe altijd.

4.1.2. Intake

Er volgt een eerste gesprek met het gezin en de verwijzende instantie. We leggen er sterk de nadruk op dat alle partijen van de driehoek (gezin, verwijzer en gezinsbegeleider) hierbij aanwezig zijn. De eerste kennismaking met het gezin heeft vooral tot doel de positie van iedereen te verduidelijken en de verwachtingen van alle partijen naast elkaar te plaatsen. De verwijzer schetst de doelstellingen geformuleerd in het hulpverleningsprogramma. Het gezin krijgt de kans om hun verwachtingen t.a.v. de begeleiding te formuleren. De gezinsbegeleider stelt het aanbod van thuisbegeleiding voor zonder dat op dat moment al concreet beslist moet worden hoe de thuisbegeleiding ingevuld zal worden. Na de intake moet vooral duidelijk zijn wie de partners binnen de driehoek zijn en welke taak en rol zij binnen deze begeleiding innemen.

Onze hulpverlening verloopt in stappen. Eerst is er de probleemanalyse en hulpvraagverduidelijking (4.1.3.), dan volgt de planning en uitvoering van de hulp (4.1.4.), gevolgd door de resultaatsbepaling (4.1.5.). Dit is een cyclisch proces waarbij om de zes maanden teruggekeken wordt naar het begin: heeft de hulpverlening de vooropgestelde doelen bereikt. Indien het beoogde resultaat nog niet bereikt is, wordt de cyclus opnieuw ingezet: diagnose, bijgesteld plan, hulpverlening. Indien de partijen het erover eens zijn dat de doelstellingen bereikt zijn, kan er afgesloten worden (4.1.6.)

4.1.3. Opstart : klacht- of probleemanalyse en hulpvraagverduidelijking

De opstartfase binnen het hulpverleningsproces kan omschreven worden als de probleemverkenning- en onderhandelingsfase. De aandacht gaat uit naar de vragen wat er aan de hand is, welke aangrijpingspunten er liggen voor verandering van de situatie en welke hulpvraag er binnen het kader van de bijzondere jeugdzorg wordt gesteld.

In deze fase wordt er toegewerkt naar :

- het vastleggen een globaal beeld op de gezins- en opvoedingssituatie met een verheldering van de moeilijkheden en de klachten, eventueel gekoppeld aan hulpvragen. Op een objectieve manier tracht de gezinsbegeleider een zo concreet mogelijk beeld op te bouwen van de wijze waarop de gezinsleden met elkaar omgaan en probeert zoveel mogelijk concrete informatie over de klachten/problemen te krijgen. Deze informatie wordt verkregen :
 - via de verwijzer,
 - via het gezin, zowel ouders als kinderen
 - via significante derden, zoals o.a. ex-partner.

De gezinsbegeleider streeft ernaar een vertrouwensvolle werkrelatie op te bouwen met alle gezinsleden. In opstartfase betekent dit in dialoog gaan met alle gezinsleden, luisteren naar hun verhaal en zoeken naar aansluitingsmogelijkheden met de gezinsleden. We hebben aandacht voor alle gezinsleden met hun eigen vragen en hun eigen probleemattributie. We proberen samen met hen af te tasten wat hun verwachtingen zijn, wat zij als probleem ervaren, hoe we het maatschappelijke perspectief een plaats kunnen geven binnen hun al dan niet aanwezige hulpvraag. Zeker voor de gezinnen zonder hulpvraag, vergt dit een serieus onderhandelingsproces.

- het opstellen van de doelen van de thuisbegeleiding. Elk gezinslid, gaande van ouder tot kind mag mee zijn/haar doelen formuleren. Belangrijk hierbij is dat de gezinsleden instemmen met de doelen, zich erin herkennen of beter nog de doelen als van zichzelf beschouwen. Als hulpverlener is het de kunst ervoor te zorgen dat de cliënt zich eigenaar voelt van de doelen. Uit onderzoek is immers gebleken dat concrete doelen geformuleerd met én door de cliënt de motivatie verhoogt en het resultaat ten goede komt.
- de realisering van de doelen via een koppeling van middelen aan de doelen.

Het eindpunt van deze fase krijgt zijn schriftelijke neerslag in het observatieverslag met het handelingsplan.

4.1.4. Plan en uitvoering

Het observatieverslag waarvan het handelingsplan een belangrijk onderdeel is, wordt 45 dagen na de start van de begeleiding naar de verwijzende instantie doorgestuurd. Het observatieverslag wordt met het gezin doorgenomen en hun bedenkingen en voorstellen i.v.m. het verslag en de begeleiding worden schriftelijk vastgelegd in een vaste rubriek van het observatieverslag.

Op basis van de probleemanalyse, de hulpvraag van het gezin en het hulpverleningsprogramma van de verwijzer worden de doelstelling(en) en middelen

voor de volgende begeleidingsperiode vastgelegd. De inhoud van de doelen kan zeer divers zijn gaande van “Ik kom elke maand rond met mijn inkomen” tot “Ik zeg nee tegen mijn zoontje van 8 jaar als hij dingen doet die ik niet wil”. Belangrijk hierbij is dat er een link blijft met de problematische opvoedingssituatie. In navolging van Van Yperen kunnen we drie grote categorieën van doelen omschrijven :

- voorwaardelijke doelen : doelen in de voorwaardelijke sfeer hebben betrekking op de motivatie van en de werkrelatie met het gezin. Het gaat hier om doelen die erop gericht zijn om bereidheid tot hulp te creëren.
- Doelen over informatie en diagnostiek : hier beperkt de hulpvraag van het gezin zich tot het verkrijgen van informatie over een bepaald onderwerp of het verwerven van meer inzicht. Sommige situaties vragen eerst om een nadere probleemverkenning en zolang dit in de lijn van de problematische opvoedingssituatie ligt, kan het zinvol zijn daar expliciet een doel van te maken.
- Hulpverleningsdoelen : hier gaat het om de echte hulpverleningsdoelen gericht op het verhelpen van een probleem, het verbeteren van een situatie of het vergroten van een vaardigheid.

Vanuit de doelstellingen vastgelegd in het handelingsplan, start de fase van de actieve en gerichte interventie. Tijdens deze fase worden de opvoedingsproblemen en eventuele andere problemen gericht aangepakt. Welke middelen gebruikt worden, wordt mee bepaald door het gezin. Het is belangrijk dat er een goede matching is tussen probleem en interventie, rekening houdend met de eigenheid van elk gezin. In bepaalde gezinnen slaan doe-opdrachten goed aan, in andere gezinnen vallen inzichtgevende en ondersteunende gesprekken meer in de smaak. Sommige gezinnen aanvaarden adviezen, bij anderen moet er meer indirect gewerkt worden. Het is echter wel van essentieel belang dat de gezinsleden zelf actief aan veranderingen in hun gezinssituatie werken. Het heeft geen zin dat de gezinsbegeleider zaken van hen overneemt gezien het doel van de begeleiding is het gezin te leren zelfstandig te functioneren. In een situatie van crisis kan het wel eens nodig zijn het gezin van een aantal taken te ontlasten maar dit mag geen systematische reflex zijn.

4.1.5. Resultaatsbepaling : evaluatie, terugkoppeling en bijsturing

Op regelmatige basis vindt er een terugkoppelingsproces plaats: tweemaandelijks wordt elk gezin op de teamvergadering grondig besproken. Dit aspect wordt verder behandeld onder de rubriek ‘proces teamwerking’.

Daarnaast wordt elke begeleiding zesmaandelijks met het gezin, de verwijzende instantie en de gezinsbegeleider geëvalueerd. In de loop van de begeleiding kan zich nieuwe informatie voordoen of kunnen onverwachte gebeurtenissen het handelingsplan doorkruisen waardoor het noodzakelijk is de doelstellingen en/of strategieën aan te passen. Het zesmaandelijks evolutieverslag is dan ook een schriftelijke neerslag van dit proces. Het geeft een beeld van de evolutie in de begeleiding en in het gezin. Volgende vragen zijn hierbij belangrijk : worden doelen gerealiseerd, wordt de hulp goed uitgevoerd, zijn gezin en hulpverlener tevreden? Op basis van de antwoorden keren we terug naar de fase van probleemanalyse en hulpvraagverduidelijking. Deze terugkoppeling kan resulteren in bijstellingen in de doelstellingen en strategieën. Ook in dit proces wordt het gezin actief betrokken. Er vindt altijd een formeel evaluatiegesprek plaats waarbij zowel de verwijzer, het gezin

als de gezinsbegeleider aanwezig zijn. Het evolutieverslag wordt besproken en bedenkingen, aanpassingen, ... van de gezinsleden i.v.m. het verslag en de begeleiding worden aan het verslag toegevoegd.

Deze evaluatie en feedback-beweging vindt telkens zesmaandelijks plaats en wordt afgerond bij de eindevaluatie.

4.1.6. Afsluiten van de gezinsbegeleiding

De beslissing tot beëindiging van de begeleiding is het resultaat van overleg tussen de gezinsbegeleider, het gezin en de verwijzer. De beslissing tot afsluiten wordt bepaald door : 1/ de evolutie dat het gezin doorgemaakt heeft. Dit wordt getoetst aan het bereiken van de doelstellingen geformuleerd in het handelingsplan en het hulpverleningsprogramma;

2/ het perspectief op groeimogelijkheden. Er wordt nagegaan in hoeverre thuisbegeleiding de ontplooiingskansen van het gezin en de gezinsleden nog voldoende mee kan helpen uitbouwen.

Rekening houdend met deze twee criteria kunnen we de afgesloten gezinnen in een drietal categorieën verdelen :

- de doelstelling geformuleerd in het hulpverleningsprogramma zijn bereikt en we hebben er vertrouwen in dat de gezinsleden voldoende vaardigheden ontwikkeld hebben om nieuwe situaties aan te kunnen.
- Het gezin heeft een zekere evolutie doorgemaakt, een aantal doelstellingen uit het hulpverleningsprogramma zijn bereikt maar het gezin zou nog verder kunnen groeien. Toch wordt ervoor geadviseerd om de thuisbegeleiding stop te zetten omdat er een soort verzadigingspunt bereikt is. De mogelijkheden van de thuisbegeleiding zijn uitgeput en het gezin is niet meer echt bereid om zich nog verder te engageren naar de hulpverlening toe. De hulpvraag en de motivatie zijn niet meer aanwezig. Deze gezinnen worden los gelaten en verder opgevolgd door de verwijzende instantie. Het is uit deze groep dat er vaak heraanvragen tot thuisbegeleiding komen. Het gezin komt omwille van bepaalde omstandigheden opnieuw in de problemen, er is opnieuw een hulpvraag en daarop kan verder gebouwd worden.
- De derde groep is de groep die ons confronteert met de grenzen van thuisbegeleiding. Met de wekelijkse gezinscontacten en zelfs met de uitbouw van een ondersteunend netwerk rond het gezin kunnen we onvoldoende garanderen dat de basisbehoeften van de gezinsleden (meestal de kinderen) vervuld worden. In deze gezinnen dringt zich soms een andere meer indringende hulpverleningsvorm op die de zorg voor de kinderen tijdelijk gedeeltelijk of volledig overneemt. We denken hierbij aan een dagcentrum, een observatieplaatsing, een plaatsing in een residentiële voorziening.

4.1.7. Nazorg

In het kader van nazorg en follow-up wordt aan het gezin de mogelijkheid geboden om na de begeleiding nog eens binnen te springen of eens te telefoneren. Soms willen ze laten weten dat het goed met hen gaat, soms hebben ze enkel een spreekwoordelijke duwtje in de rug nodig om terug verder te kunnen. Het initiatief voor deze contacten wordt echter volledig bij het gezin gelegd om de afhankelijkheid van het gezin niet in de hand te werken.

4.2. Gezinsbegeleidingsproces

In het proces gezinsbegeleiding behandelen we de hulpverleningsdomeinen die binnen de begeleiding aan bod kunnen komen en de hulpmiddelen die daarbij gehanteerd worden.

4.2.1. Pedagogische begeleiding

Zoals reeds hoger vermeld, vertrekken we vanuit een orthopedagogisch perspectief. Dit houdt in dat bij alle gezinnen het luik opvoeding aan bod komt. In de opstartfase analyseren we de bestaande opvoedingssituatie aan de hand van de vijf ouderlijke vaardigheden :

- emotionele betrokkenheid
- positieve bevestiging / stimuleren van autonomie en leeftijdsadequaat gedrag
- gezonde structuur
- toezicht houden
- oplossingsvaardigheden

Op basis van deze analyse begeleiden we de ouderfiguren bij hun pedagogische taken en verantwoordelijkheden. Hulpmiddelen hierbij zijn : het handelingsplan waar concreet met de ouders afgesproken wordt welke aspecten van de opvoedingssituatie ze willen aanpakken; verschillende vormen van gesprek gaande van adviesgesprekken tot directe confrontatie; modeling; participerende observatie; positieve bevestiging; aanleren van opvoedingstechnieken; aanbieden van aangepaste literatuur; samenwerking met andere hulpverleners,...

In zoverre de problematische opvoedingssituatie mee bepaald wordt door andere domeinen worden deze mee in de begeleiding betrokken. Concreet onderscheiden we de hieronder vermelde componenten.

4.2.2. Gezinssysteem

Zoals reeds hoger vermeld, ligt onze focus op het gezin als systeem. We hebben oog voor de communicatie en de omgangsvormen van de gezinsleden met elkaar. We streven naar het verhogen en verbeteren van de interacties, het installeren en verduidelijken van de gezinsstructuur. Deze doelstellingen willen we realiseren door interventies zowel naar het gezin, naar het individu als naar de verschillende subsystemen. Deze interventies kunnen voornamelijk gericht zijn op de communicatie : leren samen praten, leren overleggen, conflicthantering,...

Andere interventies zijn eerder gericht op het helder krijgen van de gezinsstructuur : werken rond positionering, erkenning, rolname,...

Focus op het gezinssysteem betekent ook dat we niet enkel bezig zijn rond het kerngezin maar ook aandacht hebben voor familierelaties die niet tot het kerngezin behoren. Hier biedt het contextueel denkkader van Nagy een bruikbaar begrippenkader en interventiemogelijkheden. We gaan op zoek naar de loyaliteiten en loyaliteitsconflicten met het gezin van oorsprong of met de ouder die niet meer in het kerngezin woont. We hebben aandacht voor de balans van geven en nemen doorheen de generaties en de destructieve gerechtigheid die uit een onevenwicht

gegroeid kan zijn,... Via interventies als meerzijdige partijdigheid, het geven van erkenning, het verbindend vragen stellen, het opmaken van het genogram,... pogen we deze relationele werkelijkheid in beeld te brengen.

4.2.3. Basisbehoeftenbegeleiding

Op het terrein van het dagelijks leven streven we naar het opbouwen, handhaven of verbeteren van de basisvoorwaarden om als individu tot ontplooiing te kunnen komen. We hebben de basisbehoeften opgesplitst in zeven categorieën :

- Fysiek persoonsgerichte zorg zoals eten, drinken en kledij
- Gezondheid en hygiëne zowel op persoonlijk vlak als in de woning
- Emotionele en affectieve basisbehoefte
- Verstandelijke en creatieve ontwikkeling
- Zelfontplooiing en zelfrealisatie van alle gezinsleden
- Sociale ontwikkeling en gewetensvorming
- Veilige en comfortabele materiële infrastructuur

Tijdens de begeleiding hebben we constant oog voor de uitbouw van de voorwaarden zodat aan deze zeven basisbehoeften voldaan kan worden. Er worden concrete doelstellingen in het handelingsplan opgenomen indien een tekort in deze basisbehoeften leidt tot een belemmering van het welzijn van één of meerdere gezinsleden.

4.2.4. Individueel functioneren van alle gezinsleden binnen het systeem

Zoals reeds vermeld onder het component basisbehoeftenbegeleiding trachten we het welzijn van elk individueel kind en van de ouders te bevorderen. Eén aspect betreft het individueel functioneren van de gezinsleden. In de opstartfase proberen we zicht te krijgen op het psychisch en fysisch welbevinden van de diverse gezinsleden. In het geval van individueel disfunctioneren nemen we concrete werkpunten hier rond in het handelingsplan op.

Bij psychische problematieken gaan we vaak een samenwerking aan met therapeutische settings zoals C.G.Z., psychiatrie,... Met onze begeleiding kunnen we immers geen garanties bieden naar het volledig doorwerken van persoonlijke problematieken. Dit is echter wel de doelstelling van een therapeutische setting. Onze taak bestaat er dan in via regelmatig overleg het hulpverleningsproces in dezelfde richting te laten verlopen en de individuele ontwikkeling van het gezinslid in therapie een plaats te geven en te vertalen naar de overige gezinsleden.

4.2.5. Financieel en praktische begeleiding

Dit aandachtsgebied slaat op het opbouwen, handhaven of verbeteren van de financieel-administratieve situatie van het gezin. De situatie op financieel, administratief en praktisch vlak wordt beoordeeld en zo nodig worden er doelstellingen in het handelingsplan opgenomen. Ook op dit terrein gaan we vaak samenwerkingsrelaties aan met meer gespecialiseerde diensten. Voor financiële begeleiding doen we vaak beroep op het O.C.M.W. of A.W.W.; voor praktische begeleiding schakelen we vaak familiehelp/zorg in. Ook hier zijn er regelmatig overlegmomenten om de hulpverlening op elkaar af te stemmen.

4.2.6. Netwerk rond het gezin

De maatschappelijke integratie in de context is belangrijk omdat deze context heel wat hulpbronnen in zich houdt en omdat een goede maatschappelijke integratie een blijvende, preventieve ondersteuning kan vormen in aanvulling op onze hulpverlening die tijdelijk en voornamelijk verhelpend is.

Het netwerk rond het gezin definiëren we ruim. We onderscheiden een negental onderdelen :

- Onmiddellijke omgeving
- Onderwijs en opvang
- Gezondheid
- Financiën en administratie
- Huisvesting
- Tewerkstelling
- Justitiële instanties
- Andere hulpverleners
- Vrije tijd

Via het organiseren, stimuleren of uitbouwen van betekenisvolle en/of ondersteunende relaties voor één of meerdere gezinsleden willen we de maatschappelijke integratie van het gezin bewerkstelligen.

4.3. Proces samenwerkingsverbanden

Bij de opstart van de thuisbegeleiding zijn er meestal reeds instanties, andere diensten of hulpverleners in het gezin betrokken of stellen we tijdens de begeleiding vast dat meer gespecialiseerde hulpverlening op bepaalde domeinen aangewezen is. De lijst van personen, diensten, instanties,... waarmee gedurende de begeleiding contact genomen wordt, is soms lang en het overleg met deze derden neemt de nodige tijd in beslag van de gezinsbegeleider. Daarom vinden we dit één van onze kernprocessen binnen thuisbegeleiding.

Het dient benadrukt dat we bij het aangaan van samenwerking of bij contactname met zinvolle derden rigoureus omgaan met de privacy van de cliënt. Daar rond is er een uitgebreide visietekst en procedure uitgewerkt.

Het proces samenwerkingsverbanden kunnen we in volgende stappen opbreken :

4.3.1. Overleg met ouders en/of betrokken gezinslid

In overleg met de ouders en/of betrokken gezinslid bekijken we welke diensten, personen reeds in het gezin betrokken zijn en gaan na in hoeverre contactname met deze derden zinvol kan zijn. Dit kan gaan van een school, C.L.B. tot een O.C.M.W., een dienst A.W.W., een C.G.Z.

4.3.2. Informatieverzameling

Dit geldt in het bijzonder voor derden die reeds een langere periode in het gezin werkzaam zijn. Zij kunnen zinvolle informatie over het gezin vanuit een andere invalshoek geven. Deze contactname gebeurt met medeweten van het gezin en er volgt een terugkoppeling van het gesprek als er geen gezinslid bij aanwezig was.

4.3.3. Overleg met betrokkenen

We wensen zoveel mogelijk het gezin bij deze vorm van overleg te betrekken. Indien het gezin niet op het overleg aanwezig is, wordt er een synthese van het gesprek gegeven.

Overleg betekent dat we met soms verschillende relevante derden een rondetafelgesprek organiseren met als doel de interventies van de verschillende partijen op elkaar af te stemmen en mogelijke misverstanden of valkuilen te vermijden. Thuisbegeleiding neemt een coördinerende en centrale rol in tijdens deze rondetafelcontacten.

4.3.4. Uittekenen van samenwerkingsafspraken

Vanaf deze stap krijgt de samenwerking een systematisch en formeel karakter en krijgt dit een plaats binnen het handelingsplan. De doelstellingen die we met deze samenwerking willen bereiken worden in het verslag opgenomen. Uitgangspunt is dat de samenwerking het belang en/of ontplooiing van één of meerdere gezinsleden dient.

4.3.5. Uitvoeren van samenwerkingsafspraken

De concrete strategieën zijn terug te vinden in het handelingsplan.

4.3.6. Evalueren van samenwerkingsafspraken

Net zoals binnen het hulpverleningsproces met het gezin vindt op regelmatige basis een terugkoppeling plaats waarin de doelstelling en strategieën geëvalueerd worden. Het gezin wordt zoveel mogelijk in dit proces betrokken.

Dit leidt tot het verderzetten en eventueel bijsturen van samenwerkingsafspraken of tot het stopzetten van de samenwerking.

4.4. Proces teamwerking

Het individueel werken, het afwegen van eigen ideeën t.a.v. die van het gezin, het afstemmen van uiteenlopende belangen tussen ouders en kinderen, het opteren voor bepaalde keuzes binnen het hulpverleningsproces,... vragen ondersteuning en een ruimere toetsing in het team. Door het model waarmee we werken, is de gezinsbegeleider zeer intensief betrokken naar de gezinsleden toe. Dit is bij momenten emotioneel zwaar belastend, maar kan mits een goede teamwerking door het team mee gedragen worden. We schatten het belang van de teamwerking binnen thuisbegeleiding hoog in en aanzien dit ook als een belangrijk proces binnen Harmonie. We beschouwen het team als een vangnet waarop kan teruggevallen

worden in moeilijke momenten. Het moet ruggesteun bieden en ervaren worden als een bron van morele en inhoudelijke ondersteuning.

Binnen dit proces onderscheiden we vijf componenten :

4.4.1. Teambuilding

Een kwalitatieve teamwerking betekent dat er een werkhouding aanwezig moet zijn, waarbij men op intensieve wijze samenwerkt en samen denkt. Er moet een open, rechtstreekse en respectvolle communicatie aanwezig zijn waarin het positieve benoemd wordt maar waar ook gevoelige onderwerpen of werkpunten aan bod kunnen komen. Daarom is teambuilding een belangrijk aandachtspunt. De aard van ons werk vereist dat er voldoende mogelijkheid is tot overleg, zowel formeel als informeel en dat de teamgeest gericht is op zorg voor en ondersteuning van elkaar, gezonde betrokkenheid zowel op professionele als op de individuele leefwereld van de collega's en een grote portie van loyaliteit/collegialiteit.

4.4.2. Streven naar een éénduidige visie

Een goede teamwerking veronderstelt ook dat het team gedragen wordt door een éénduidige missie en visie. Dit betekent dat er op regelmatige basis overleg en themavergaderingen plaatsvinden i.v.m. de inhoudelijke werking, bepaalde thema's,...

4.4.3. De individuele ontwikkeling van de gezinsbegeleiders

In het team willen we elk individu de ruimte geven om zichzelf te zijn. Elk individu kent namelijk een eigen proces en het team geeft aan elk individu erkenning en gepast feedback zodat zelfontplooiing gestimuleerd wordt. Via begeleidingsgesprekken, R.G.A.-gesprekken (resultaatsgerichte afspraken) en een op maat gesneden V.T.O.-beleid (vorming-training-opleiding) trachten we deze zelfontplooiing te bereiken.

Zelfzorg van de gezinsbegeleider is hier ook een belangrijk onderdeel. Dit betekent dat er rekening gehouden wordt met individuele mogelijkheden en grenzen en dat het team mee bewaakt dat de balans tussen draagkracht en draaglast in evenwicht blijft.

4.4.4. Feedback

De kwaliteit van de hulpverlening wordt gegarandeerd door een systeem van individuele en teaminterviews. Beiden dienen bij te dragen tot de ondersteuning van de gezinsbegeleider in het begeleidingsproces.

De teamvergadering vindt wekelijks plaats. Een aanzienlijk deel van de tijd wordt besteed aan een grondige bespreking van de gezinnen in begeleiding. Het handelingsplan wordt geëvalueerd, er wordt bijgestuurd, er wordt nagedacht over de betekenis en samenhang van de problemen, er wordt gezocht naar hulpbronnen, er wordt feedback gegeven over de aanpak van de gezinsbegeleider,... We streven ernaar dat elk gezin tweemaandelijks grondig op de teamvergadering besproken wordt.

Daarnaast is er nog de individuele intervisie met de pedagogisch stafmedewerker. Naar aanleiding van de opmaak van de verslagen, wordt zowel het 'ontwerpverslag' besproken als het verloop van de begeleiding. Op maat van elke gezinsbegeleider kunnen deze individuele intervisiemomenten verder uitgebreid worden.

4.4.5. Efficiënt aanwenden van beschikbare middelen en tijd

Zijdelings verbonden maar toch wel een onderdeel van dit proces is de inzet van personeel en middelen. Binnen het team proberen we het personeel en de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten omdat we van oordeel zijn dat dit de kwaliteit van onze hulpverlening ten goede komt. Concreet proberen we rekening te houden met de sterktes en/of grenzen van de gezinsbegeleiders bij de toewijzing van nieuwe gezinsdossiers, we streven naar een evenwichtige verdeling van de permanentie tussen de teamleden, we hanteren flexibele uurroosters waarbij we erkenning trachten te geven voor de inspanningen van de gezinsbegeleiders die op zeer regelmatige basis ook avonduren presteren, we overleggen tijdig i.v.m. de verloffregeling zodat we zoveel mogelijk rekening kunnen houden met ieders wensen en verzuchtingen,...

5. Praktische informatie

5.1. Inrichtende macht

Harmonie maakt deel uit van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen. Deze inrichtende macht is een samenwerkingsverband van de O.C.M.W.'s van Ieper, Kortrijk, Poperinge, Waregem en Wervik.

Voorzitter : Dhr. Dany Verhaeghe

Secretaris: Dhr. Bruno De Backer

Algemeen Directeur : Dhr. Filip De Baets

5.2. Personeelssamenstelling

Marleen Struyve, licentiaat in de psychologie,
Verantwoordelijke

Hildegarde Van Wonterghem, licentiaat in de orthopedagogie,
Pedagogisch stafmedewerker

Marleen Melis, maatschappelijk assistent,
Gezinsbegeleider

Sabine Dewitte, maatschappelijk assistent,
Gezinsbegeleider

Karen Lefevere, gegradueerde in de orthopedagogie,
Gezinsbegeleider

Ingrid Dewulf,
Administratief bediende

Martine Stamper,
Onderhoudskracht

5.3.Bereikbaarheid

De dienst is te bereiken op het volgend adres :

Burchtstraat 5 8900 Ieper Tel : 057-21 94 03 Fax : 057-21 38 88 e-mail : harmonie@onstehuis.net

1. Onthaal door secretariaat :

Maandag van 8u tot 12u Dinsdag van 8u tot 12u Donderdag van 8u tot 12u
--

2. Permanentie door begeleidend team :

Maandag van 13u tot 16u Dinsdag van 13u tot 16u Woensdag van 8u30 tot 12u Donderdag van 13u tot 16u Vrijdag van 8u30 tot 12u
--

3. Periode buiten onthaal en permanentie :

Het antwoordapparaat wordt ingeschakeld en biedt de beller de mogelijkheid een boodschap in te spreken.