



Onthaal-, Oriëntatie-, en Observatiecentrum

Pastorijstraat 1A - 8890 Slypskapelle

Tel.: 056 54 03 40 - Fax: 056 54 03 49

e-mail: deluwte@fracarita.org

Kwaliteitsverslag 2016



Inhoudstafel

1	Introductie: van leefgroep naar leefwereld.....	4
2	2016 – Facts and Figures	6
2.1	Bezettingsdagen in 2016.....	6
2.2	Profiel van de jongeren.....	7
2.3	De verwijzers, steeds bredere instroom.....	9
2.4	De werkvorm: steeds meer flexibel.....	12
2.5	De begeleidingsduur: steeds minder gestandaardiseerd	13
2.5.1	Langere begeleidingen.....	13
2.5.2	Vroegtijdig afbreken	13
2.5.3	Voor- en nazorg	14
2.6	Zinvolle tijdsbesteding?.....	14
2.7	Time out.....	15
2.8	De school en het CLB	15
2.9	Forta Kuné.....	16
2.10	Andere externe expertise	16
2.10.1	Huisarts en psychiater.....	16
2.10.2	Kompas/Sleutel.....	16
2.10.3	CGGZ	17
2.10.4	Algemeen welzijnswerk.....	17
2.10.5	Werken met paarden: Equestra	17
2.11	Onze adviezen in 2016.....	18
3	Vernieuwde aandacht voor kwaliteitsbeleid in OOOO De Luwte	20
3.1	Kwaliteitszorg.....	21
3.1.1	organisatie en visie	21
3.1.2	Betrokkenheid	22
3.1.3	methodieken en instrumenten.....	23
3.1.4	Verbetertrajecten	24
3.2	Kernprocessen.....	26
3.2.1	Onthaal.....	26
3.2.2	Doelstellingen en handelingsplan.....	26
3.2.3	Afsluiting en nazorg	27
3.2.4	Pedagogisch profiel.....	28

3.2.5	Gebruikersdossier	29
3.3	Gebruikersresultaten.....	30
3.3.1	Klachtenbehandeling	30
3.3.2	Gebruikerstevredenheid	32
3.3.3	Effect van de hulpverlening.....	33
3.4	Medewerkersresultaten	34
3.4.1	Personeelstevredenheid	34
3.4.2	Indicatoren en kengetallen	36
3.5	Samenlevingsresultaten.....	38
3.5.1	Waardering strategische partners	38
3.5.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen.....	38
3.6	Kwaliteitsplanning	39
3.6.1	IB en mobiel werken	39
3.6.2	Dagbesteding.....	40
3.6.3	Tevredenheidsmeting	40
3.6.4	Fasering	40
3.6.5	Handelingsgerichte diagnostiek	40
3.6.6	Vormingsbeleid.....	40
3.6.7	Effecten van de hulpverlening.....	40
3.6.8	Sponsoring.....	40

1 Introductie: van leefgroep naar leefwereld

Iedere jongere die aangemeld wordt bij ons vormt een uitdaging. Een uitdaging om hem of haar te betrekken op het eigen traject. Sommigen komen 'hun tijd uitzitten' en wachten gelaten op wat komen gaat. Anderen gaan blind in het verzet. Voor sommigen is er niets aan de hand, anderen weten niet meer waarin of waaruit. Het is een uitdaging om aansluiting te vinden bij patronen van zingeving en identiteitsontwikkeling, bij de lasten die onze jongeren (en hun context) met zich dragen. Van daaruit hopen we de horizon te verruimen. Het is een uitdaging om de knoop te ontwarren en niet vaster aan te trekken. Een uitdaging om tot een advies te komen waarin alle betrokkenen zich herkennen en erkend voelen. Een uitdaging om te vinden wat soms niet onder woorden kan gebracht worden. Een uitdaging om systematiek en overzicht te behouden.

Dat geheel van uitdagingen maakt van ons werk een boeiende, maar tegelijk zeer complexe en onvoorspelbare job. Om doorheen het ganse traject systematiek en overzicht te behouden is er het protocol handelingsgerichte diagnostiek (HGD) dat door alle OOC's in Vlaanderen omarmd werd. Een protocol biedt geen voorspelbaarheid, maar wel een raamwerk om ons onzeker zoekproces wat systematischer vorm te geven en tegelijk onze creativiteit te bewaren.

Het protocol HGD biedt ons ook een meerwaarde in functie van kwaliteitsbewaking. De overheid verwacht – net zoals de aanmelders, de jongeren en hun context – kwaliteitsvol werk van ons. Kwaliteit in ons werk wordt moeilijk tastbaar in meetbare output. Het aantal begeleidingen bijvoorbeeld zegt weinig over de kwaliteit van onze adviezen. Ook het aantal jongeren die we thuis houden of die we terug kunnen sturen naar huis, zegt op zich weinig. Thuis is nu eenmaal niet per definitie de beste plaats voor elke jongere, al hebben we wel altijd een model van gedeelde zorg voor ogen als een eenvoudige terugkeer naar huis niet mogelijk is. Het raamwerk HGD dat werd ontwikkeld door de federatie van de OOC's in samenwerking met de KULeuven, biedt enige garantie. Het brengt systematiek in onze begeleiding en helpt ons om het plaatje zo ruim mogelijk bekijken. Centraal uitgangspunt: we vertrekken vanuit de leefwereld van jongeren en hun gezin en we komen tot een handelingsgericht advies, d.w.z. een advies dat handvatten biedt voor jongeren en ouders om de situatie ten goede te veranderen. Alle OOC's worden gevraagd om met dit raamwerk aan de slag te gaan. Het wordt als het ware een soort keur- en handelsmerk van het OOC en het verstevigt onze positie in een werkveld dat grote verschuivingen kent. Al onze medewerkers volgden ondertussen een driedaagse vorming HGD (verzorgd door Informant). Deel van de uitdaging is echter ook om onze eigenheid als OOC De Luwte te kunnen behouden. Wij koesteren onze traditie om niet aanbodsgestuurd of sectorgebonden te gaan denken, zowel qua methodiek (vaak aan huis gaan, ervaringsgericht, aanklampend), als qua visie (met sterke nadruk op en respect voor de eigen beleving en zingeving van jongeren en gezin en de eventuele confrontatie met de maatschappelijke verwachtingen). Het samengaan van uniformisering van het OOC-werk en het behoud van onze eigen identiteit vormt de grote uitdaging voor de nabije toekomst.

In de komende jaren willen we verder inzetten op visievorming (nog meer vraagstimulerend werken, jongeren en ouders betrekken op het traject, gedeelde visievorming binnen het ganse team, dingen in beweging krijgen, ...) en de daaraan gekoppelde methodische vernieuwing en creativiteit. Daar willen we graag nog aan toevoegen: een grote inzet van energie buiten onze muren. We evolueren steeds meer van leefgroep naar leefwereld. We gaan op stap met jongeren en gezinnen en we zoeken samenwerking met andere partners in het bredere jeugdbeleid.

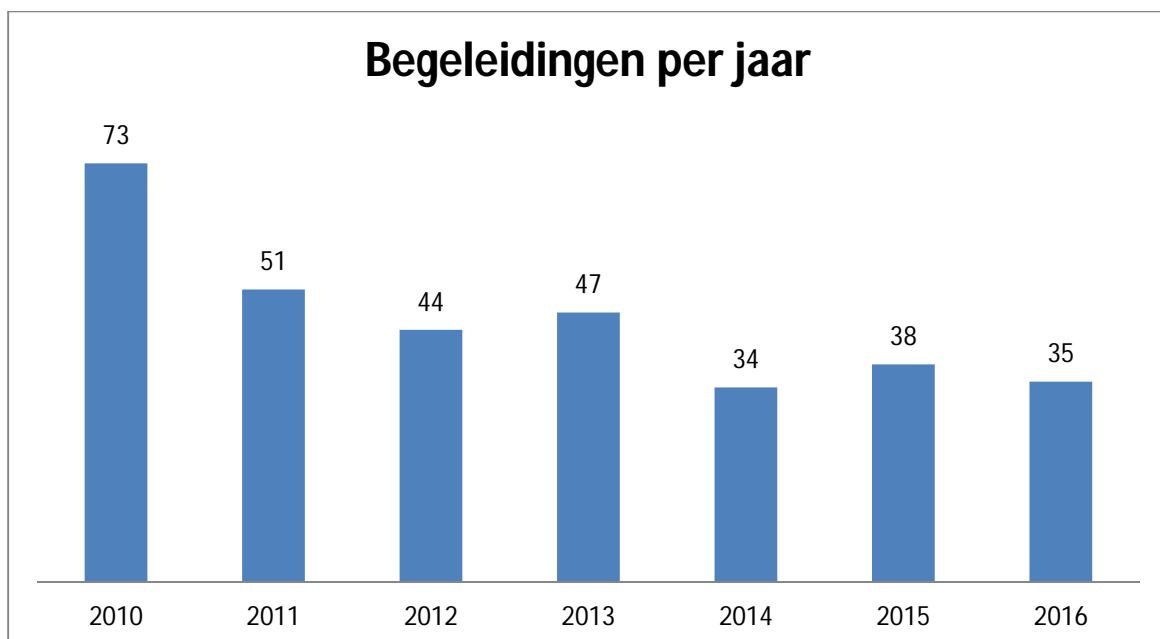
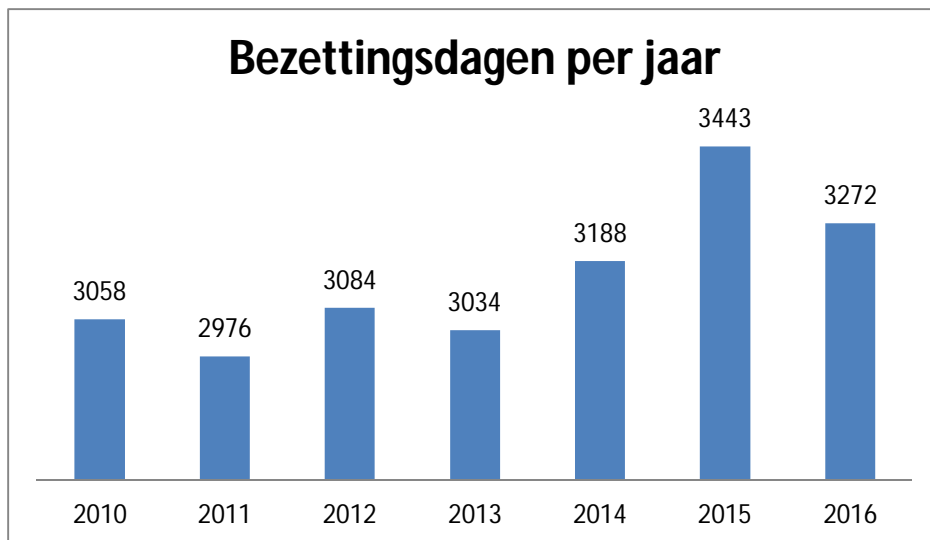
Forta Kuné is op dat vlak een essentieel project. Forta Kuné zet in op ervaringsleren en verbindend werken. Centraal staan de weekends met ouders en jongeren, maar er zijn ook andere trajecten en activiteiten mogelijk. Samen met onze partners, het Oranjehuis, Amon en Lejo, willen we Forta Kuné verder uitbouwen.

Ook in 2016 probeerden we een zo hoog mogelijke bezetting te combineren met kwaliteitsvolle oriëntatietrajecten en een veilige leefgroep voor die jongeren die niet in hun context kunnen verblijven. De bezettingsgraad lag opnieuw ruim boven de 80%, maar de begeleidingsperiodes worden steeds langer. Dat heeft te maken met de complexiteit van de situaties, maar ook met het gebrek aan aansluitende vervolghulp. Soms hebben we stappen gezet met jongeren en ouders die we niet ongedaan willen maken door hen abrupt los te laten in de wetenschap dat er niet meteen opvolging is. Het aantal jongeren dat we begeleiden (in 2016 slechts nog slechts 35) moet omhoog. Dat betekent dat we wellicht nog meer zullen inzetten op nazorg. Dat strookt met ons engagement en onze visie, maar het levert wel spanningen op (rond inzet van schaarse middelen, flexibiliteit van personeel, ...). Onze talrijke stagiairs (in 2016 hadden we er maar liefst 6!) spelen daarbij een belangrijke ondersteunende rol en ook voor hen is een woord van dank hier op zijn plaats.

2 2016 – Facts and Figures

2.1 Bezettingsdagen in 2016

Het beeld van onze populatie is altijd wat vertekend. We houden enkel rekening met jongeren die uitgestroomd zijn in 2016. De jongeren die instroomden in 2016, maar op 01/01/2017 nog in begeleiding waren, tellen dus wel mee in de bezettingsdagen, maar hun profiel en hun traject wordt pas opgenomen in het werkingsverslag van 2017.



In 2016 werden **35 begeleidingen** afgerond. Dat ligt zeer laag in vergelijking met bijvoorbeeld 2010 toen er 73 jongeren begeleid werden in of door de Luwte. De daaropvolgende jaren waren de cijfers telkens veel lager. De laatste drie jaar halen we geen 40 jongeren meer, al blijft onze bezetting jaar na jaar boven de 80%.

Van deze 35 jongeren werd er met 25 formeel een oriëntatietraject gelopen. De andere 10 verbleven hier in time-out (vanuit een andere voorziening), in onthaal (even geen dak boven het hoofd) of in crisisopvang (via crisismeldpunt).

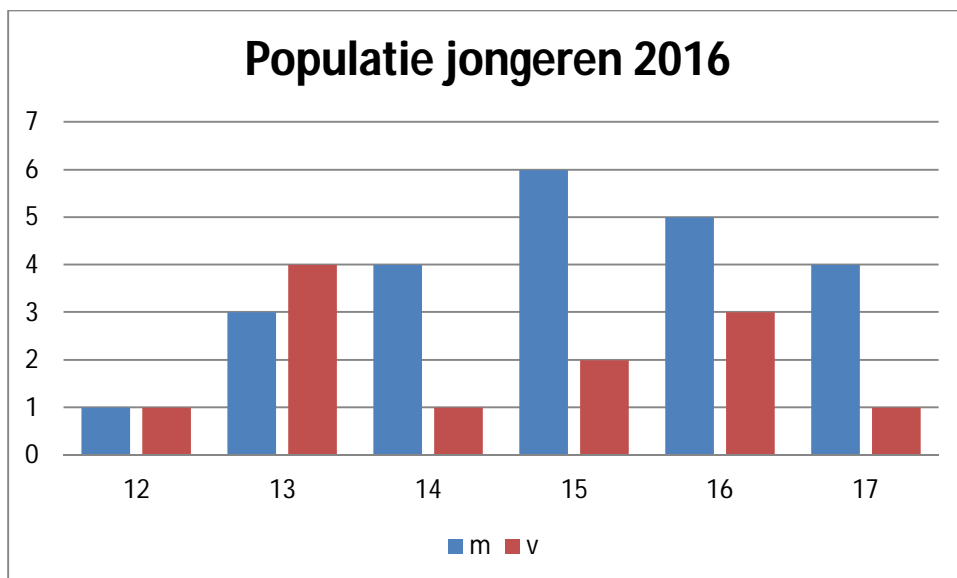
9 van die 25 oriëntatietrajecten werden mobiel opgezet. Van de residentiële trajecten kenden er 5 een mobiel vervolg (of eerder ambulante, want dagbesteding blijft vaak wel lopen in de Luwte). Het aandeel 'mobiel' in onze bezettingsdagen blijft stijgen (tot bijna 38% van het totale aantal).

2016 BINC	<u>Bezettingsgraad</u>
Gewogen gemiddelde	83,5%
Diagnostiek in het kader van de bijzondere jeugdbijstand	87,2%
Verblijf	78,5%

Met het in werking treden van integrale jeugdhulp werd onze erkenning herzien van 10 plaatsen naar 19 modules. Dat zijn 8 modules 'verblijf in functie van diagnostiek' en 11 modules 'diagnostiek'. In realiteit betekent dit dat we 8 jongeren residentieel kunnen begeleiden en daarbovenop kunnen we 3 mobiele of ambulante begeleidingen organiseren. Residentiële begeleidingen vragen een ticket voor de 2 modules. Mobiele begeleiding vraagt enkel een ticket voor 'diagnostiek', ongeacht waar de jongere verblijft (thuis, internaat, andere voorziening). We moeten dus effectief meer begeleidingsdagen realiseren met dezelfde middelen, maar de minimumbezetting die door het Agentschap wordt vooropgesteld blijft haalbaar.

2.2 Profiel van de jongeren

De meeste van onze jongeren hadden de Belgische nationaliteit. In 2016 was ons aandeel jongeren van een andere origine hoger dan ooit: 10 (2 jongens van Marokkaanse origine, 1 Slovaaks Roma-meisje, 1 meisje van Congolese ouders, 1 Deense jongen, 1 jongen uit Senegal, 1 jongen uit Servië, 1 Frans meisje, 1 meisje met gemengd Belgisch/Algerijnse wortels en 1 jongen met gemengd Belgisch/Italiaanse roots).

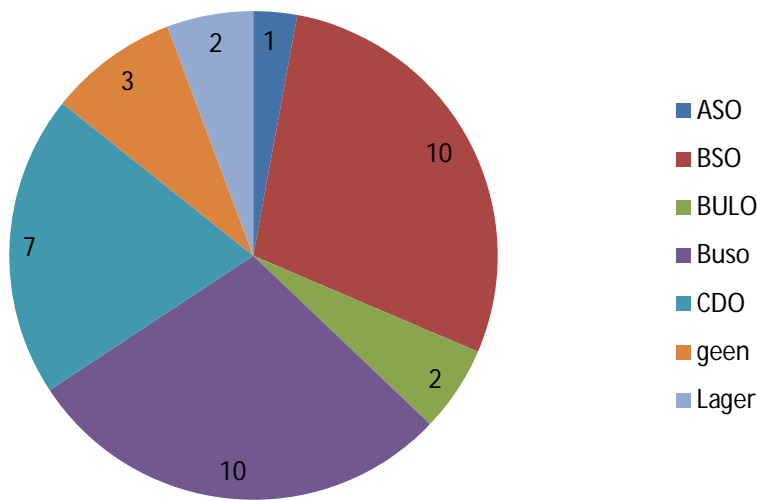


Dit zijn de leeftijden die jongeren al bereikt hadden of nog zouden bereiken in 2016. Met uitzondering van 2015 (16 jongens versus 22 meisjes), hadden we altijd al meer jongens. De verhoudingen kwamen ieder jaar dichterbij elkaar te liggen, maar in 2016 hadden de jongens met 65% opnieuw een duidelijk overwicht (23 versus 12). De gemiddelde leeftijd schommelt ieder jaar rond 15. Dat is ook in 2016 het geval (14,8). De jongens (15) zijn iets ouder dan de meisjes (14,4).

Leeftijd	m	v	Eindtotaal
12	1	1	2
13	3	4	7
14	4	1	5
15	6	2	8
16	5	3	8
17	4	1	5
Eindtotaal	23	12	35

We hadden 3 jongeren die de school definitief ontzegd waren en waarvoor we doorheen hun verblijf ook geen nieuwe school konden vinden. Opvallend was dat we 4 kinderen hadden in het lager onderwijs (waarvan 2 BuLO). We hadden 17 beroepsleerlingen (10 voltijds, 7 deeltijds) en 10 leerlingen in het BuSO. Die laatste volgden overwegend type 3, OV3, met uitzondering van twee OV4-leerlingen.

Onderwijsvorm 2016



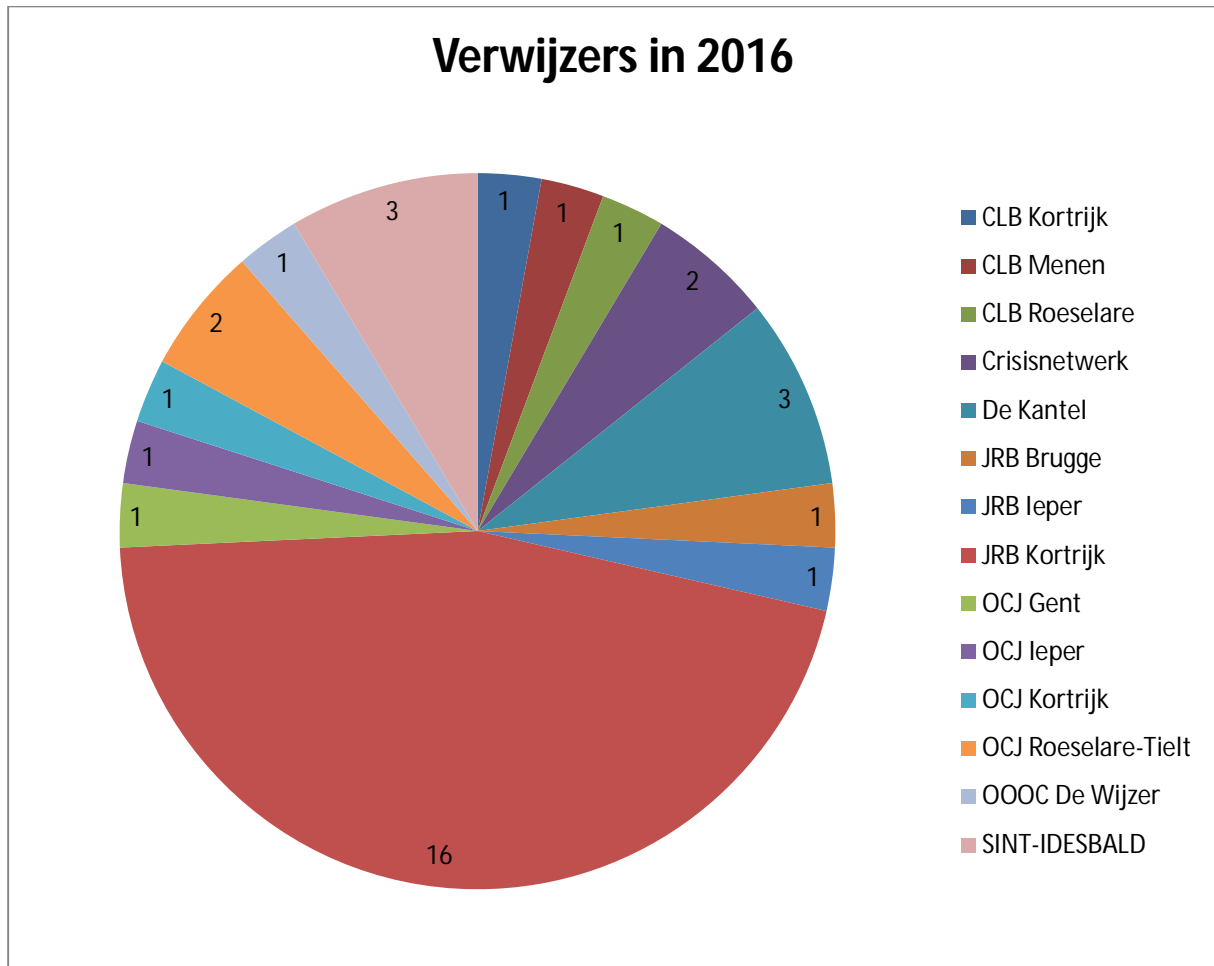
Onderwijs	
ASO	1
BSO	10
BULO	2
BuSO	10
CDO	7
geen	3
Lager	2
Eindtotaal	35

2.3 De verwijzers, steeds bredere instroom

Net zoals de voorbije jaren is JRB Kortrijk onze voornaamste verwijzer. Twee op vijf van de ingestroomde jongeren komen via de sociale dienst van de Jeugdrechtbank Kortrijk. Dat is nog iets meer dan vorig jaar.

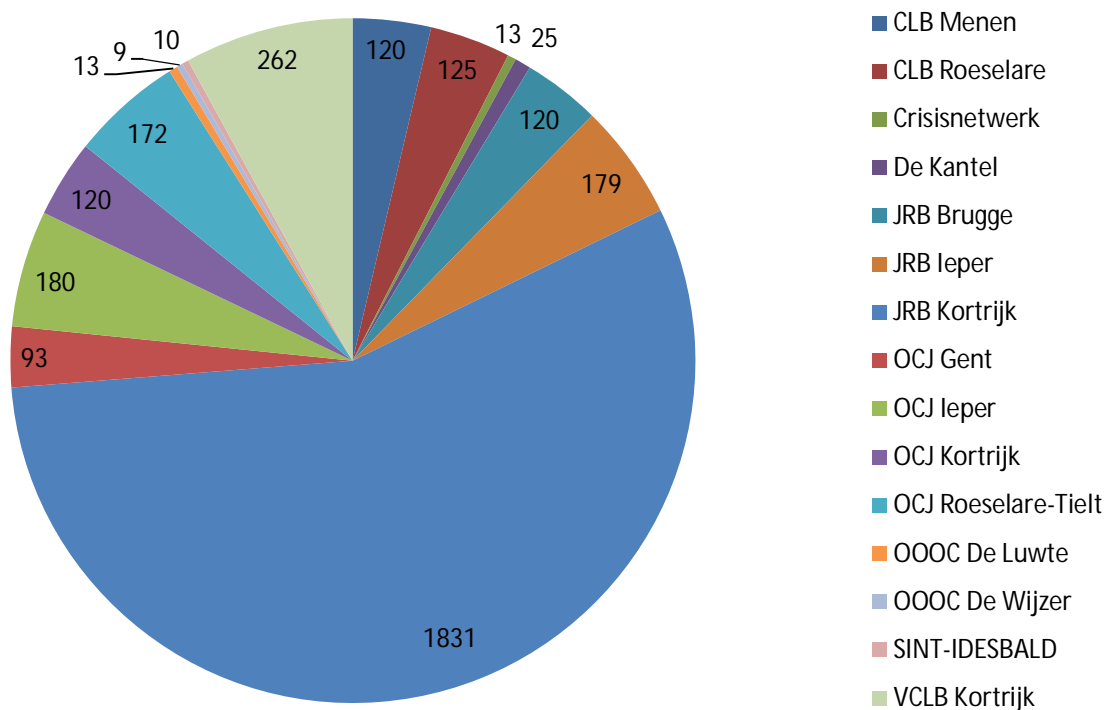
Sinds 2015 kwam de brede instroom meer prominent in beeld. Er is geen verdere toename. Hadden we in 2015 nog 5 instromers via CLB (3), CAW (1) en CGGZ (1), nu hebben we enkel instroom via de CLB (4). Die aantallen zijn zo klein dat dit niet veel zegt, maar we hopen toch op een stijging vanuit de brede instroom. We stellen immers vast dat veel dossiers 'blijven hangen' bij het CLB. Op zich is dat OK, gezien het beleid gericht is op het afremmen van de instroom in de gespecialiseerde (lees duurdere en meer ingrijpende) jeugdhulp. Aan de andere kant is er wel de vaststelling dat de diagnostiek van het OOC vaak pas ingeroepen wordt 'als alles al geprobeerd is' of 'de situatie volledig vastgelopen is'. Het is aan de CLB om goed af te wegen wanneer het inroepen van onze diagnostiek een meerwaarde kan bieden. In 2017 zullen we samen met de andere OOC's een *informatie overlegmoment* organiseren voor de brede instroom.

In het totaal van onze instroom zien we dat de Jeugdrechter instaat voor de helft van onze jongeren (17). De andere helft wordt ingevuld door het OCJ (5), het CLB (4), het crisisnetwerk (2) en in 2017 hadden we met 7 jongeren ook opvallend veel time-outs voor collega-voorzieningen (Sint-Idesbald, OOC De Wijzer en De Kantel). Dat had ook wel te maken met een wachtlijst die aan het begin van het jaar bijna leeg was. 10% van onze totale bezettingsdagen ging naar onthaal. Op die manier werd toch nuttig gebruik gemaakt van onze capaciteit. Van een lege wachtlijst is intussen allang geen sprake meer (al kan dat zeer vlug fluctueren).



We kunnen de toeleiding ook bekijken in termen van bezettingsdagen. Dan zien we dat JRB-toewijzingen instaan voor 2/3 van onze benutte capaciteit. De OCJ en CLB vullen elk ongeveer 1/6. De andere instromers nemen een eerder marginaal deeltje van de capaciteit in beslag.

Bezettingsdagen 2016 per verwijzende dienst



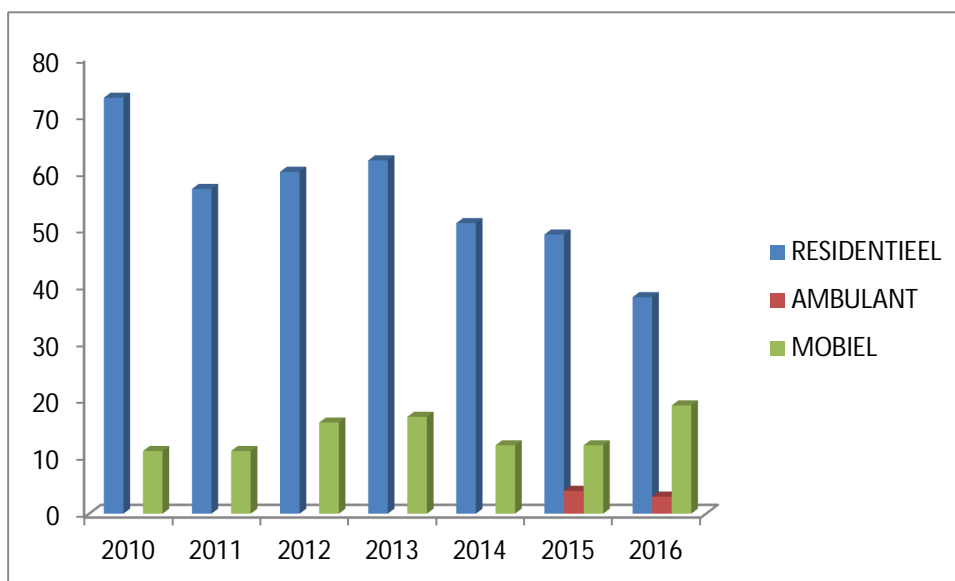
	Bezettingsdagen
CLB Menen	120
CLB Roeselare	125
Crisisnetwerk	13
De Kantel	25
JRB Brugge	120
JRB Ieper	179
JRB Kortrijk	1831
OCJ Gent	93
OCJ Ieper	180
OCJ Kortrijk	120
OCJ Roeselare-Tielt	172
OOOC De Luwte	13
OOOC De Wijzer	9
SINT-IDESBALD	10
CLB Kortrijk	262
Eindtotaal	3272

In 2015 namen we voor 5 jongeren het CPA-schap over in de loop van de begeleiding. In 2016 hadden we geen enkele 'overname'. We hadden wel twee jaar jongeren waarvoor we samen met de CPA een M-doc opstelden en één jongere die van OCJ naar JRB verhuisde tegen het einde van de begeleiding.

We maken in de praktijk weinig verschil tussen de vroegere oriëntatie-, observatie- of onthaalfuncties. Iedere jongere die we begeleiden, heeft minstens de module diagnostiek verkregen van de ITP (Intersectorale Toegangspoort). Jongeren die enkel die module hebben, kunnen altijd een week residentieel naar de Luwte komen in geval van nood. Jongeren die residentieel aangemeld zijn, kregen ook de module 'verblijf in functie van diagnostiek' toegekend. Ook voor jongeren die enkel aangemeld worden voor 'onthaal' (hetzij door het crisisnetwerk, hetzij door een andere voorziening, hetzij door een consulent of andere CPA) worden beide modules aangevinkt. Als we in de tabel hierboven zouden differentiëren naar de dagen dat jongeren puur in 'onthaal' bij ons verbleven, dan krijgen we een cijfer dat net boven de 400 gaat. Dat betekent dat iets meer dan 10% van onze capaciteit besteed werd aan onthaal. Dat kunnen jongeren zijn die even bij ons verbleven in time-out (hoofdzakelijk van OC Sint-Idesbald) of jongeren van wie we de oriëntatie hadden afgerond, maar die bij ons bleven wonen omdat vervolghulpverlening voorlopig niet beschikbaar was en de thuissituatie onvoldoende veilig was. Er werd in dat geval minder tijd geïnvesteerd in diagnostiek, maar de praktische regelingen en de contacten met context en school werden uiteraard niet afgebouwd.

2.4 De werkvorm: steeds meer flexibel

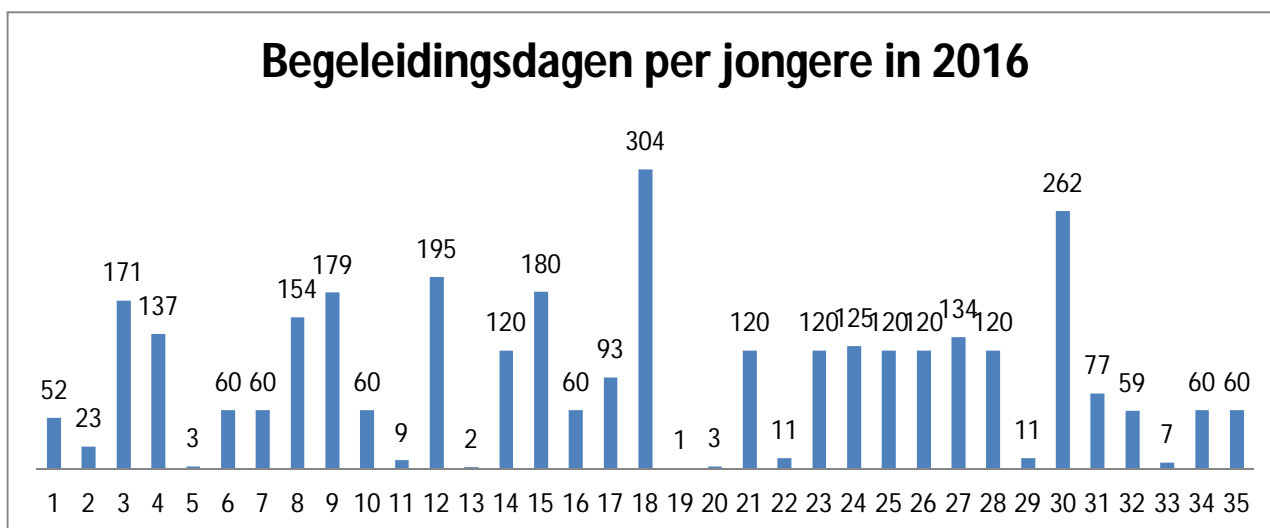
Van al onze begeleidingstijd blijft 74% toegewezen aan residentiële oriëntatie of opvang. 26% gaat naar mobiele inzet (waarvan een klein deeltje ambulante wordt ingezet). De hoge bezettingscijfers hebben in de eerste plaats te maken met een langere verblijfsduur. De grafiek toont de begeleidingsperiodes (dat kunnen er twee of zelfs meer per persoon zijn, afhankelijk van hoeveel er geschakeld wordt van mobiel naar residentieel en omgekeerd). Er is een duidelijke tendens naar meer mobiel of ambulante werken. Ambulant werken (jongeren komen naar hier overdag) zal altijd een eerder marginaal gegeven blijven, gezien onze ligging (niet zo makkelijk bereikbaar met openbaar vervoer vanuit Kortrijk, Roeselare, of Ieper).



We zijn een paar jaar terug meer gaan inzetten op mobiele begeleiding en hebben geleidelijk aan wat meer expertise gekweekt op dat vlak. In 2015 hadden we 3 begeleidingen op 38 die mobiel liepen van begin tot einde (in 2014 was dat er geen enkele). In 2016 hadden we er maar liefst 8 op 35. En 6 andere begeleidingen werden getekend door een mengvorm, waarbij mobiele, ambulante en residentiële periodes elkaar afwisselden.

2.5 De begeleidingsduur: steeds minder gestandaardiseerd

Een recurrente vaststelling doorheen de voorbije jaren is dat begeleidingen nog zelden 60 dagen duren. Dat is de standaardperiode van een oriëntatie, maar een begeleiding die afgerond wordt na 60 dagen is eerder uitzonderlijk. Een onthaalperiode is meestal korter (al kan ook een onthaal uit pure noodzaak oplopen tot meerdere maanden), een oriëntatie is doorgaans langer. Dat is zo omwille van de complexiteit van situaties en relaties, maar vaak ook omwille van het gebrek aan aansluitende hulpverlening.



2.5.1 Langere begeleidingen

We zien in het aantal begeleidingsdagen heel wat pieken die gemakkelijk boven de 120 dagen of zelfs tegen de 200 dagen gaan. Dat is flink wat meer dan 4 maanden. Een keer oversteeg een residentiële begeleiding de 300 dagen. De grote uitschieters zijn doorgaans jongeren die hier bleven in afwachting van vervolghulp en niet naar huis konden omwille van een onveilige situatie waarbij we jongeren en/of context in gevaar zouden brengen. Het totaal aantal residenten die de 120 dagen overschreden liep op tot 10. Dat is een gevolg van de dichtslibbende zorg (vooral residentieel dan). In 9 van de 10 gevallen gaat het om wachten op een plaatsje binnen de residentiële zorg (begeleidingshuis Jongerenwelzijn, VAPH-voorziening of kamertraining Jongerenwelzijn). In 1 geval kozen we er zelf voor – in overleg met ITP – om de begeleiding overheen de 4 maanden te tillen, omdat we voelden dat een terugkeer naar huis wel mogelijk was, maar nog wat meer tijd zou vergen. De jongen kon na zes maanden ook effectief naar huis.

2.5.2 Vroegtijdig afbreken

Slechts 2 begeleidingen werden vroegtijdig stopgezet. Beide jongens brachten zichzelf en de leefgroep in gevaar door aanhoudend roekeloos en agressief gedrag. Voor beiden werd een 'oplossing' gevonden (respectievelijk Jeugdkliniek Pittem en de Grubbe in Everberg).

2.5.3 Voor- en nazorg

Andere opmerkelijke vaststelling is dat we steeds vaker outreachend werken, voor een formele begeleiding start of nadat die afgerond werd. Het gaat in beide gevallen om jongeren die thuis verblijven in afwachting van onze hulp of van vervolghulp. Deze interventies zijn niet terug te vinden in de cijfers. In 1 geval leidde de nazorg tot een tijdelijke heropname in onthaal. Een andere jongere werd door ons heropgevestigd nadat ze vier jaar eerder al eens bij ons verbleef. Het is op zich wel goed dat jongeren contact houden met ons, maar het toont ook hoe kwetsbaar of miniem hun informele netwerk is. Nog meer inzetten op netwerkversterking is de daaruit voortvloeiende uitdaging, al weten we vaak ook zelf niet van welk houten pijlen maken op dat vlak.

2.6 Zinnige tijdsbesteding?

Zinnige tijdsbesteding is in de context van een OOC een zeer ruim in te vullen begrip. Enerzijds gaan we na hoe jongeren nu hun vrije tijd invullen. Vaak zien we een eerder smal gamma aan activiteiten en een zeer lage participatie aan het geïnstitutionaliseerde aanbod of het verenigingsleven. Van onze 35 jongeren participeerde er welgeteld 1 in het (sport- of jeugd)verenigingsleven. Anderzijds organiseren we ook een stuk de vrije tijd van onze jongeren. Vrijtijdsactiviteiten (sport en spel, kamp, tochten, ...) creëren situaties waarin veel leeransen schuilen, zowel voor de begeleiders (in het kader van onze diagnostiek en begeleiding in het algemeen) als voor de jongeren (hopelijk een verbreding van hun vrijetijdsrepertorium).

Een derde aspect aan het thema zinnige tijdsbesteding is de vraag wat we doen met niet-schoolgaande jeugd. Er is altijd een reden dat jongeren niet (meer) naar school gaan, maar het aanbieden van louter ontspannende activiteiten een onvoldoende alternatief. Dat is van bij het begin van de Luwte een moeilijke zoektocht. Het begrip 'zinnig' wordt ingevuld vanuit onze oriënterende opdracht (hoe leren we meer over en van jongeren en hun situatie?) én vanuit onze opvoedingsverantwoordelijkheid, waarbij we aanvullend en ondersteunend zijn ten aanzien van gezin en school (hoe dragen we bij tot leefwereldverbreding, zelfinzicht en zelfredzaamheid?). Veel zaken worden al doende bijgebracht en niet onder de vorm van een expliciet inhoudelijk aanbod, maar er is wel een voorwaardenscheppend kader nodig, een structuur waarin jongeren uitgedaagd worden. Dat is geen gemakkelijke opdracht met een steeds wisselende groep jongeren, die vaak het gevoel hebben dat ze in de Luwte zijn om hun tijd te verdrijven of 'uit te zitten' en niet om te 'werken' (aan zichzelf, aan de relatie met hun omgeving, aan hun toekomst, ...).

Ons **vormingsaanbod** werd in 2014 onder de loep genomen en ook uitgebreid, met de ondersteuning van een groep studenten van Vivès die hun bachelorproef in het teken stelde van dit thema. Het ontbrak ons nog aan de ruimte om een aantal zaken te verwezenlijken. Onze nieuwe atelierkamer werd afgewerkt in 2016. Sinds schooljaar 2016-2017 wordt iedere voormiddag consequent besteed in het atelier of met een activiteit die daaruit voortvloeit.

Afgelopen jaar gingen we driemaal op tweedaagse. De eerste tweedaagse van het jaar ging door in de Paasvakantie in de Ardennen (Fondry des Chiens, Nismes). De tweede vond ook daar plaats in de zomervakantie. De derde tweedaagse ging door in en rond het domein van de Gavers te Geraardsbergen. Zoals steeds lag de klemtoon in de Waalse Ardennen op klimmen en klauteren en avontuur en in de Vlaamse Ardennen eerder op natuur en cultuur.

Het driedaagse zomerkamp ging door op een camping in de Ardennen. Voor onze jongeren bieden deze meerdaagse activiteiten tal van momenten waarop ze hun eigen mogelijkheden verkennen en grenzen verleggen. De gedeelde ervaring wordt meegedragen en biedt bovendien ook altijd een aanknopingspunt als het even moeilijker gaat.

2.7 Time out

Soms heeft de leefgroep er baat bij dat een jongere er eventjes wordt uit gehaald. Ook een jongere zelf kan baat bij hebben bij een andere omgeving die even wat meer rust brengt. Er zijn verschillende time-out aanleidingen en -mogelijkheden. Aanleiding is vaak agressie (ten aanzien van andere jongeren of begeleiders). Ook het binnenbrengen van alcohol of andere drugs leidt tot een time-out. Een time-out kan ook opgelegd worden als een jongere permanent confronterend of grensoverschrijdend gedrag stelt (de groep opjuttten, begeleiders uitdagen, altijd te laat komen, herhaaldelijk een opgelegde sanctie weigeren, ...). Er kan met kortere of iets langere interne time-outs worden gewerkt. Die worden niet geregistreerd. Externe time-outs worden wel geregistreerd. Er zijn meerdere mogelijkheden: zorgboer, Teejo (de time-out leefgroep van OC Sint-Idesbald), een andere voorziening (in jongerenwelzijn of kinder- en jeugdpsychiatrie) of een Gemeenschapsinstelling.

In totaal werden 8 jongeren (van de 35) een vorm van externe Time-Out opgelegd. Dat is relatief veel. Gezien we veel jongeren in onthaal hadden en veel mobiele begeleidingen kunnen we stellen dat slechts de grote helft van onze jongeren (18) bij ons kwam voor een puur residentiële oriëntatie. In 8 van die 18 trajecten werd een time-out ingeroepen. 3 keer stuurden we een jongere voor een paar dagen naar de context waardoor we de tijd hadden om de relatie te herstellen of een betere oplossing te vinden. 5 keer werd een jongere naar Teejo gestuurd en 1 maal konden we een beroep doen op Yidam. De redenen waren uiteenlopend: weglopen, agressie, stelen, drugs binnenbrengen.

2.8 De school en het CLB

Jongeren die schoollopen worden daarin ondersteund. We volgen op of ze dagelijks het nodige bij hebben. We kijken de schoolagenda na en ondersteunen bij het huiswerk. Jongeren die spijbelen of weglopen krijgen een kamersanctie opgelegd. Jongeren die ziek zijn blijven tot het einde van de reguliere schooltijd op hun kamer.

De jongeren die mobiel begeleid werden door De Luwte volgden een aanvaardbaar schooltraject. Tweemaal werd een mobiele begeleiding omgezet in een residentiële nadat de jongens in kwestie geschorst werden op school. Van onze residentiële jongeren waren er weinig die een regulier traject volgden. 4 jongeren zaten nog op de lagere school en dat liep naar behoren. Van onze middelbare scholieren hadden slechts 4 jongeren geen problemen (2 op BuSO, 2 in het BSO). Alle andere jongeren waren preventief of definitief geschorst en volgden een hobbelig en brokkelig traject (Groep Intro, zorgboer, Aura, spijbelen, ziekte, preventieve schorsingen, ...). Vaak was het dan onze opdracht om te heroriënteren op schools vlak en doorgaans vonden we ook wel, in samenspraak met het CLB, een aanvaardbaar (zij het tijdelijk) alternatief.

2.9 Forta Kuné

In 2014 gingen we een samenwerkingsverband aan met het Oranjehuis (Kortrijk). Vanuit het perspectief van positieve heroriëntering en verbindingsgericht werken willen we op systematische basis jongeren en ouders een externe, gezamenlijke ervaring laten opdoen. In 2016 werd het samenwerkingsverband uitgebreid met Lejo en Amon. Zo breidden we ons samenwerkingsverband ook uit overheen de grenzen van de bijzondere jeugdzorg.

Er zijn jaarlijks 4 FK-weekends, maar er zijn ook andere formules op maat mogelijk. In 2016 hadden we geen enkel koppel dat we konden meesturen op weekend, maar we zetten wel een aantal ervaringsgerichte activiteiten op poten (zoals een aantal daguitstappen met een kroostrijk gezin of een kookactiviteit met moeder en dochter). Op die manier koppelen we een aangename activiteit aan maatschappelijke dienstverlening en hebben we bovenal veel mogelijkheden om de interacties in de context te observeren.

2.10 Andere externe expertise

2.10.1 Huisarts en psychiater

Wij werken samen met huisarts Lieve Desimpele voor een algemeen onderzoek en eventuele klachten of ziektes tijdens de begeleiding.

Sinds 2014 komt psychiater dr. Ségolène Vandeputte naar de Luwte en kunnen jongeren intern op consultatie. Zo kunnen we de psychiatrische expertise beter inbedden in het traject dat we met de jongeren bewandelen. 15 jongeren gingen op consultatie bij de psychiater. Dit betekent uiteraard niet dat we in al die gevallen van een uitgesproken psychiatrische problematiek gewag maakten. Dikwijls wilden we graag een eerste indruk van de psychiater of gingen het er over om vroeger voorgeschreven medicatie te evalueren. Tweemaal ging ook een van de ouders op consult (telkens mama).

Van onze 35 jongeren waren er 9 die medicatie namen (Abilify, Risperdal en Rilatine zijn zeer populair). Dat waren allen jongeren die al medicatie namen voor ze naar de Luwte kwamen. Van 1 jongere werd de medicatie grondig herzien tot zijn tevredenheid en die van zijn omgeving. Vaak is het ondersteunende effect van medicatie vooral te zoeken in het afnemen van negatieve reacties uit hun omgeving (doordat ze bijvoorbeeld rustiger zijn, minder opvliegend, zich beter kunnen concentreren, ...). De meeste jongeren ervaren dat ook zelf als een positief effect, al blijft het voor veel jongeren wel moeilijk aanvaardbaar dat ze dergelijke medicatie (moeten) nemen. We proberen daar ook zeer voorzichtig mee om te gaan.

2.10.2 Kompas/Sleutel

Een deel van onze jongeren gebruiken occasioneel cannabis of andere drugs, maar het zijn wel uitzonderingen waarbij middelenafhankelijkheid de kern van het probleem vormt (meestal komen jongeren met een dergelijke problematiek ook niet in een OOC terecht, gezien drughulpverlening dan duidelijk meer aangewezen is).

De helft van onze jongeren gebruikten (sporadisch) drugs, vnl. cannabis. Bij 1 jongere was dit ronduit problematisch omdat gans zijn functioneren in het teken stond van de drug. Een andere jongere combineerde cannabis met speedgebruik. Het is een algemene vaststelling bij een groot deel van onze (sporadisch) gebruikende populatie dat ze de risico's van druggebruik verkeerd inschatten of

minimaliseren. Sommigen zijn in staat om alles te proberen wat hen aangeboden wordt, maar voor hen is risicovol omgaan met drugs een deel van hun levensstijl waarbij impulsiviteit en beïnvloedbaarheid zeer vaak leiden tot roekeloosheid.

2.10.3 CGGZ

Een behoorlijk deel van onze jongeren (en ouders) zou baat hebben bij de ondersteuning vanuit de geestelijke gezondheidszorg, maar weinig jongeren of ouders geraken vlotjes over de drempel van een CGG. We proberen altijd aanwezig te zijn bij het intakegesprek, ook van jongeren die niet langer door ons worden begeleid. We hebben goede contacten met de CGG afdelingen van Largo (Roeselare, Menen, Ieper, Kortrijk), maar voor geen enkele jongere of ouder leidde dat tot een duurzame begeleiding in de voorbije jaren. We verwezen opnieuw drie jongeren naar de GGZ, maar hulp kon niet meteen starten (een perspectief van meerdere maanden). Dat is jammer omdat we vaak voelen dat ouders in ons wel een betekenisvolle gesprekspartner vinden, maar we dat niet kunnen verankeren in een andere (betaalbare) voorziening.

2.10.4 Algemeen welzijnswerk

We hebben doorgaans niet zoveel contacten met OCMW en CAW's. Hier liggen wel nog mogelijkheden. Als ouders zelf meewillen, kan het OCMW een vooraanstaande partner zijn. Verschillende artikels in de OCMW-wet bepalen immers dat het OCMW mee kan instaan voor elke vorm van dienstverlening waar een burger nood aan heeft. De OCMW's vullen dat zeer verscheiden in, maar het moet nog meer een reflex zijn om te activeren waar nodig en zeker ook af te stemmen op de dienstverlening die een OCMW wel al aanbiedt (bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning, maar ook budgetbeheer, woonbegeleiding, ...). Voor 1 gezin hadden we een heftig dispuut met een OCMW waarvan wij vonden dat deze voorziening een mogelijke rol als regisseur kon spelen. Er kwamen bij dat gezin mensen over de vloer van het OOC, het OCJ, het CLB, Kind en Gezin, het CGGZ, de Sociale Dienst van de Jeugdrechtsbank, mobiele psychiatrie, ... De ouders vroegen aan alle hulpverleners hetzelfde, maar voelden zich niet geholpen, noch gehoord. Het OCMW weigerde die rol op te nemen en wilde ook niet samenzitten met ons.

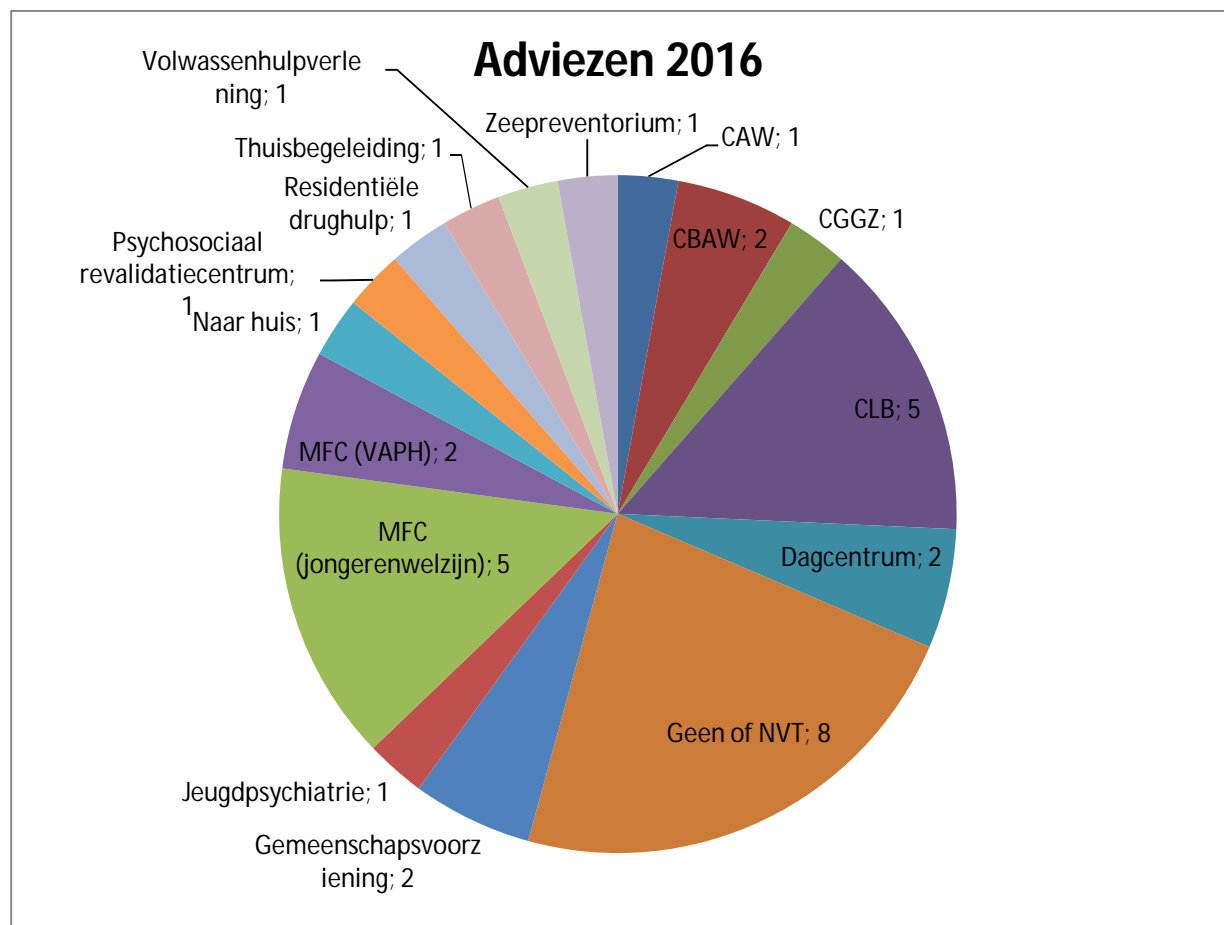
Met de CAW's zijn we nog niet verder geraakt dan wat verkennende contacten. We verwezen 1 jongere naar het JAC.

2.10.5 Werken met paarden: Equestra

Werken met paarden kan een meerwaarde hebben in onze oriëntatie, zeker bij jongeren die hun beleving moeilijk onder woorden kunnen brengen. Het levert therapeutische momenten voor jongeren of momenten van rust, van openheid in een relatie ook. We hebben een samenwerking met Equestra, een praktijk in Merkem/Houthulst. De therapeute stuurt na elke sessie een kort verslagje. In 2016 gingen we met 4 jongeren op regelmatige basis naar Equestra.

2.11 Onze adviezen in 2016

	Advies
CAW	1
CBAW	2
CGGZ	1
CLB	5
Dagcentrum	2
Geen of NVT	8
Gemeenschapsvoorziening	2
Jeugdpsychiatrie	1
MFC (jongerenwelzijn)	5
MFC (VAPH)	2
Naar huis	1
Psychosociaal revalidatiecentrum	1
Residentiële drughulp	1
Thuisbegeleiding	1
Volwassenhulpverlening	1
Zeepreventorium	1
Eindtotaal	35



In 1 geval adviseerden we 'naar huis' voor een jongere die kamertraining volgde. Als ons advies luidt 'CLB, zonder meer', dan betekent dat dat er naar ons aanvoelen niets hoeft te veranderen aan de huidige situatie, maar dat alerte opvolging vanuit het CLB wel aangewezen blijft. Soms brengt een verblijf in de Luwte en het bieden van een klankbord voldoende rust en relativering in een situatie die vastgelopen leek. Daarom vinden wij het van belang dat de CPA niet te lang wacht alvorens onze ondersteuning in te roepen. Het principe van subsidiariteit is lovenswaardig, maar soms leidt dat wel tot te vermijden escalaties. Dat maakt dan weer onze begeleidingstijden langer (en breidt onze 'wachtkamerfunctie' uit als een uithuisplaatsing nog het enige alternatief lijkt).

Opvolging van de adviezen blijft onveranderd een heikel punt. De lange wachtlijsten maken continuïteit in de hulpverlening nagenoeg onmogelijk. We investeren behoorlijk veel energie in 'nazorg' (hoofdzakelijk telefonisch en via e-mail) en houden ons beschikbaar voor intakegesprekken in functie van een 'warme overdracht'. Er is niet alleen de kwestie van de lange wachtlijsten (zeker voor MFC). Er is ook de moeilijke doorstroom naar de psychiatrie en de drughulpverlening (lange wachtlijsten en de gevraagde motivatie en draagkracht van de context ontbreekt vaak bij onze gezinnen). Een tweede heikel punt is de opvolging van hulpverlening eens jongeren op de drempel van de meerderjarigheid staan. In onze regio is het aanbod op dat vlak zeer mager.

Van alle residentiële adviezen die we gaven konden er zeer weinig zonder wachttijd gerealiseerd worden. 2 jongeren gingen van bij ons op internaat, 1 jongere verhuisde naar een MFC (VAPH), na een fase 3-overleg en 1 jongere verhuisde naar een gemeenschapinstelling. Indien de situatie thuis veilig genoeg was, ronden we de begeleiding af en ging de jongere naar huis. In 6 gevallen kozen we voor een overbruggingsperiode in het OOC (telkens in de richting van verblijf in een voorziening Jongerenwelzijn of VAPH).

3 Vernieuwde aandacht voor kwaliteitsbeleid in OOC De Luwte

In 2015-2016 pasten we ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem aan om te voldoen aan de bepalingen van de besluiten van de Vlaamse Regering van 11 januari 2013 en 14 februari 2014 m.b.t. de erkenningsvoorwaarden en subsidiënormen voor de voorzieningen van de Bijzondere Jeugdbijstand. Op basis van een globale zelfevaluatie van kwaliteitsbeleid, kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitshandboek en kwaliteitspraktijk herwerkten we delen van het kwaliteitshandboek moet in volle omvang herschreven worden, en aangepast aan de nieuwe positionering van de werkingen in het jeugdhulpstelsel.

In 2016 gingen we verder op de ingeslagen weg die ons moet brengen tot een meer expliciet en systematisch kwaliteitsbeleid.

- We voegden een **referentiekader** toe voor **grensoverschrijdend gedrag** ten aanzien van onze jongeren (in voorbereiding van de kwaliteitsinspectie van 2016).
- We pasten onze **tevredenheidsenquêtes** aan. Die bestonden uit een aantal meetschalen en gaven dus een duidelijke, kwantificeerbare respons, maar de resultaten waren zeer voorspelbaar (sociale wenselijkheid kleurt de antwoorden, bovendien is een dergelijke tevredenheidsmeting een momentopname gekleurd door de uitkomst van een interventie eerder dan door het proces, ...). Daarom besloten we om expliciet in gesprek te gaan met onze gebruikers op basis van een semi-gestructureerd interview. We stelden een aantal richtvragen op, op basis waarvan de contextbegeleiders een evaluatief gesprek organiseren.
- Tot slot maakten we in 2016 werk van een **strategische planning**. Dat leidde tot een document waarin we onze strategische doelstellingen om een maatschappelijke meerwaarde te creëren duidelijker expliciteren. Dat was een vraag die voortvloeide uit de kwaliteitsinspectie van 2016. Op die manier wisten we onze waarden, missie en visie in een meer concreet document te gieten, gelinkt aan de strategische planning van het moederhuis Sint-Idesbald, en te koppelen aan operationele doelen. Het strategisch plan loopt telkens over een schooljaar en wordt opgemaakt in de zomervakantie.

In wat volgt zetten we de schalen die onze kwaliteitszorg in beeld brengen op een rijtje. Dit is een vervolg op de nulmeting die we opstelden eind 2015. De context van een OOC, met een zeer specifieke opdracht (diagnostiek), een verscheidenheid aan werkvormen (mobiel, ambulante, residentiële), een constant wisselende gebruikersgroep en een zeer uiteenlopend gamma van complexe vragen, maakt het niet eenvoudig om tot een sluitend kwaliteitssysteem te komen. We zijn er niettemin van overtuigd dat de schalen die ons door de kwaliteitsinspectie worden aangereikt op zijn minst onze kritische reflectie over onze eigen werking stimuleren.

Onze nulmeting werd kritisch onder de loep genomen bij de kwaliteitsinspectie in maart 2016. We mochten na een constructieve dag vaststellen dat we misschien wel kwaliteit leveren, maar dat we weinig kaas gegeten hebben van kwaliteitsmeting. Op een aantal schalen werden we nog lager gescoord dan bij onze kritische zelfevaluatie. Een duidelijk werkpunt voor de komende jaren.

De Vlaamse Regering legde in haar kwaliteitsdecreet diverse gebieden vast waarop kwaliteit gemonitord moet worden door de voorziening:

- 3.1. kwaliteitszorg (organisatie, visie, methodieken, verbetertrajecten)
- 3.2. kernprocessen (onthaal, doelstellingen, afsluiting, pedagogisch profiel)
- 3.3. gebruikersresultaten (klachtenbehandeling, gebruikerstevredenheid, effecten)
- 3.4. medewerkersresultaten (personeelstevredenheid, kerngetallen)
- 3.5. samenlevingsresultaten (waardering partners, maatschappelijke tendensen)

3.1 Kwaliteitszorg

3.1.1 organisatie en visie

We worstelen met de vaststelling dat kwaliteit leveren een belangrijk, maar inherent, uitgangspunt is in gans ons sociaal en pedagogisch handelen. De vraag is hoe we ons kwaliteitsstreven meer transparant kunnen maken zonder die evidente inbedding verloren te laten gaan. Kwaliteitsstreven mag immers niet iets zijn dat bijkomend verwezenlijkt moet worden, bovenop onze dagelijkse werking, het moet er evident deel van blijven. Dat wordt ook geïllustreerd bij de verbetertrajecten. Er lopen in de Luwte doorgaans meerdere verbetertrajecten (inclusief werkgroepen en evaluatiemomenten). Die dragen uiteraard bij tot de kwaliteit van onze werking, maar we moeten duidelijk ook meer inzetten op het verbeteren van de kwaliteitsmeting. De opgelegde kwaliteitsmeting zal ons ook verder ondersteunen in ons zoekproces.

We boekten naar ons aanvoelen wel wat vooruitgang in 2016. We organiseren een structureel overleg met de verantwoordelijken van de Luwte (pedagogische verantwoordelijke en hoofdbegeleidster) en de kwaliteitscoördinator van het moederhuis, OC Sint-Idesbald. Waar de kwaliteitsinspectie van maart 2016 nog het strenge oordeel velde dat we 'geen visie hebben op kwaliteitszorg' durven we minimaal stellen dat we enige visie en overleg hebben opgebouwd. De lopende verbetertrajecten worden in beeld gebracht in het jaarlijks te evalueren strategisch beleidsplan en we zijn intussen ook bekend met de PDCA-cyclus die in ons beleidsplan als leidraad fungeert.

Groei niveau 2015	Organisatie en visie	Duiding	2016
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg en onderneemt geen acties		
1	<i>Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie. De organisatie heeft een basiskennis van de principes en modellen van IKZ.</i>	We zijn vertrouwd met de PDCA-cyclus. Kwaliteitshandboek staat op punt en wordt jaarlijks herbekeken.	

2	De organisatie heeft een of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid hebben. De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg. Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal de volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	De lopende verbetertrajecten zijn een vast onderdeel van het wekelijkse begeleidingsteam. Er is een tweejaarlijks overleg tussen de verantwoordelijken voor kwaliteitszorg van de Luwte (coördinator en hoofdbegeleidster) en de kwaliteitscoördinator van OC Sint-Idesbald. Er is een strategisch meerjarenplan voor de organisatie.	
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van de organisatie. Alle elementen van kwaliteitszorg vormen een geheel.	Dit moeten we concreter krijgen op maat van onze organisatie – wat betekent die afstemming voor ons?	
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt ze bij. De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt om prioritaire verbetertrajecten te bepalen.		
5	De organisatie benchmarkt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie. De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat. De organisatie maakt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie actief kenbaar.		

3.1.2 Betrokkenheid

In een organisatie op de schaal van OOC De Luwte (13 FTE) is betrokkenheid bij de werking vrij evident. Alle werknemers bevinden zich als het ware in het hart van de organisatie. Ook voor jongeren en hun context pretenderen wij zeer aanspreekbaar te zijn. Als het specifiek gaat over kwaliteitszorg is dat wel eens moeilijker vast te pakken.

Groei niveau 2015	Betrokkenheid	Duiding	2016
0	Binnen de organisatie is er geen betrokkenheid inzake de kwaliteitszorg. De organisatie onderneemt geen acties.		
1	De organisatie betreft de directie en de medewerkers op ad-hoc basis bij het beleid.		
2	De organisatie betreft de medewerkers bij het beleid. De organisatie betreft de bestuursorganen bij het beleid.	Wekelijks team Maandelijks directieoverleg Open verslaggeving	
3	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg. De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt. De organisatie bepaalt op een doordachte	Niveau 3 is zeker haalbaar, eerst moeten we de rol van de gebruikers en het kwaliteitssysteem zelf expliciteren.	

	wijze waar de externe partners (CPA, andere hulpverleners, ...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden. De bestuursorganen participeren in de kwaliteitszorg.		
4	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de externe partners en de gebruikers betrokken worden bij het beleid en stuurt die bij.		
5	De organisatie maakt de manier waarop de betrokkenen betrokken worden bij het beleid actief kenbaar.		

De kwaliteitsinspectie stelde vast dat de bestuursorganen niet worden betrokken bij de werking van het OOC. We hebben een wekelijks directie-overleg (OC Sint-Idesbald), maar er zijn weinig banden met het bestuur van de organisatie (de VZW Provinciaal Broeders van Liefde). Dat lijkt ook moeilijk haalbaar, maar hopelijk bieden de voorhanden zijnde overlegorganen voldoende garantie voor betrokkenheid op en van het grotere geheel. De pedagogische werking, betrokkenheid en de kwaliteitszorg van de Luwte worden vanuit verschillende hoeken onderbouwd:

- Begeleidingsteam: Het begeleidingsteam bestaat uit hoofdbegeleidster, contextbegeleidsters, psychologe en verantwoordelijke. Het BT evalueert de dagelijkse gang van zaken en stuurt bij waar nodig. Het BT komt wekelijks 1 uur samen. Het BT garandeert in een beurtrol ook ondersteunende permanentie, dag en nacht, 7 op 7..
- Het team: De teamvergadering gaat door op maandagnamiddag. In een eerste deel worden praktische afspraken overlopen voor de jongeren en de dagelijkse werking. In het tweede deel van de teamvergadering staan we stil bij alle jongeren. Er wordt een korte stand van zaken gegeven en er wordt terug gekoppeld naar eventuele IHP-besprekingen die gevoerd werden de voorbije week.
- Het IHP-team bestaat uit: Individuele Begeleider (IB), contextbegeleider, psychologe en verantwoordelijke. Het is belangrijk dat het (altijd wisselende) IHP-team gezien wordt als een onderdeel van het 'aansturingsmechanisme' van onze pedagogische werking.
- Werkgroepen: Een werkgroep wordt opgericht als er zich thema's opwerpen die een diepere uitwerking vereisen. Een werkgroep bestaat, afhankelijk van het thema, uit medewerkers uit de diverse geledingen van het OOC.
- Directie-overleg: Het directie-overleg verstevigt de band tussen OOC De Luwte en OC Sint-Idesbald. Dit overleg bestaat uit het begeleidingsteam en de pedagogisch directeur minderjarigzorg van het OC. Indien nodig sluiten andere mensen vanuit het OC aan.

3.1.3 methodieken en instrumenten

Vanaf 2015 wordt een kwaliteitsverslag opgesteld voor het Agentschap Jongerenwelzijn. Idealiter is dit kwaliteitsverslag ook voor het OOC een handig werkinstrument. We maakten in de zomer van 2016 dan ook een strategisch beleidsplan waarbij we uit het kwaliteitsverslag verbetertrajecten en tijdspaden destilleerden (en zo een meer systematische PDCA-cyclus installeren).

Groei niveau 2015	Methodieken en instrumenten	Duiding	2016
0	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten de		
1	De organisatie hanteert alleen ad hoc methodieken en instrumenten.		
2	<i>De organisatie beschikt over een KHB De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor zelfevaluatie.</i>	KHB, interne audit en Gebruikersenquêtes	
3	Het KHB is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens artikel 5§4 van het kwaliteitsdecreet: <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitsbeleid - kwaliteitsmanagementsysteem - zelfevaluatie Alle functiegroepen passen het KHB toe. De zelfevaluatie gebeurt op gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal de in 3.1.1. genoemde domeinen aan bod komen.		
4	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek voor de zelfevaluatie en stuurt die methodiek ook bij. De organisatie evalueert systematisch het KHB en stuurt bij.	Interne audit	
5	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken De organisatie vergelijkt haar methodieken (inter)nationaal De methodieken of instrumenten zijn gecertificeerd of wetenschappelijk onderbouwd.	We gebruiken onderbouwde methodieken in het kader van onze diagnostische opdracht maar geen instrumenten die de kwaliteit in kaart brengen.	

3.1.4 Verbetertrajecten

In 2016 liepen er vier verbetertrajecten: fasering, Atelier (dagbesteding), tevredenheidsmeting en sponsoring. De verbetertrajecten werden opgenomen in een kwaliteitsplan en kregen een duidelijk tijdspad en doelstellingen op gekleefd zodat ze ook beter te evalueren zijn.

Groei niveau 2015	verbetertraject	Duiding	2016
0	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.		
1	<i>De organisatie formuleert ad hoc verbetertrajecten.</i>		
2	De organisatie formuleert SMART verbetertrajecten. De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	Vier systematisch voorbereide en opgevolgde verbetertrajecten.	
3	De verbetertrajecten zijn SMART geformuleerd en zo opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is. De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per		

	<p>verbetertraject.</p> <p>De organisatie overloopt systematisch minimaal de in 3.1.1. genoemde domeinen bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het meerjarenplan.</p> <p>De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.</p>		
4	<p>De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt ze bij.</p> <p>De organisatie implementeert de resultaten van de verbetertrajecten en legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie.</p> <p>De organisatie neemt de resultaten van de verbetertrajecten op in het KHB.</p>		
5	<p>De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten hiervan.</p>		

We maakten ook een aanvang met het verbetertraject '**diagnostiek**', waarbij elk teamlid de driedaagse opleiding 'handelingsgerichte diagnostiek' volgt ondersteund door de Vlaamse Federatie OOC en aangeboden door Informant.

In maart 2016 gaf de kwaliteitsinspectie aan dat OOC de Luwte beschikt over een referentiekader voor omgaan met '**seksueel grensoverschrijdend gedrag**'. Tegelijk werd de kritische bemerking gemaakt het team niet doordrongen is van dit referentiekader en dat er slordig met de registratie van incidenten. Er werd opgemerkt dat aandacht voor seksuele integriteit zeker gewaarborgd is door de focus van de begeleiding (en de rubrieken in het eindverslag) en door de duidelijke regels en afspraken (aparte douches, verklikkers aan kamerdeuren, niet op elkaars kamer, ...). Er worden ook regelmatig vormingen voorzien voor de jongeren. Er is geen systematische aandacht voor de vorming van de begeleiders op dat vlak. We maakten in 2016 alvast werk van een systematisch registratiesysteem. Vorming op het vlak van SGOG moet opgenomen worden in het bredere kader van ons vormingsbeleid, een verbetertraject voor 2017-2018.

3.2 Kernprocessen

3.2.1 Onthaal

De intake verloopt volgens een geijkte procedure: we leggen uit wat een OOOO doet, wie wij zijn en hoe we te werk gaan in de loop van de 8 weken (IHP besprekingen). Er wordt geluisterd naar de vragen en verwachtingen van de mensen rond tafel. Idealiter zijn daarbij aanwezig: jongere, ouder(s), consulent en andere significante betrokkenen (grootouders, vriend(in), andere hulpverleners, ...). Op het einde van de intake worden de administratieve zaken afgehandeld (buzzy pass, kopie identiteitskaart, ziekenfonds, toestemming in verband met foto, roken, info opvragen, doktersbezoek).

De intake is een belangrijk moment in de begeleiding. Het is doorgaan het eerste contact tussen jongeren, context en voorziening. Weinig jongeren staan te juichen om begeleid te worden door Luwte, al helemaal niet als ze residentieel komen. Daarom is dat eerste contact belangrijk om de toon te zetten. Dat lukt niet altijd even goed. Sommige jongeren zijn te kwaad, anderen zijn te zeer onder de indruk. Het is dan ook van belang dat een begeleider na deze formele intakeronde aan de slag gaat met de jongere om hem/haar verder te verwelkomen en in te leiden in de werking van de Luwte (toelichting leefregels, rondleiding, foto, radiowekker en andere praktische zaken). Ook voor dat tweede deel van de intake hebben we een geijkte procedure en checklist.

Groeniveau 2015	Onthaal van de gebruiker	Duiding	2016
0	Er is geen procedure voor onthaal		
1	De organisatie bepaalt ad-hoc een werkwijze		
2	Er is een procedure voor onthaal		
3	Procedure opgesteld met inspraak van de proceseigenaars Procedure geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijken, doelen, instrumenten en werkwijzen Procedure wordt gecommuniceerd Alle medewerkers passen de procedure toe		
4	<i>De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij. De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.</i>	Zie ook KHB. We houden rekening met de verwachtingen en beleving van jongeren, context en CPA.	
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern Procedure geëvalueerd met inspraak externe partners Procedure staat model voor andere organisaties		

3.2.2 Doelstellingen en handelingsplan

Dit was zowel inhoudelijk als vormelijk een werkpunt in de voorbije jaren. Ons eindverslag blijft letterlijk een verslag dat op het einde geschreven wordt, waardoor we het voordeel hebben om achteruit te kunnen kijken, maar waarbij tegelijk vastgesteld moet worden dat de systematiek in ons zoekproces vaak een constructie achteraf is. Dat doet niets af aan de kwaliteit van de bevindingen, maar roept wel soms het gevoel op dat we hier en daar losse eindjes lieten hangen en dat we dat te

laat zien. Een en ander heeft ook te maken met de snelle opeenvolging van begeleidingen die in complexe situaties relatief kort zijn om tot diepgaande bevindingen te komen en handelingsgerichte (en realistische) perspectieven te ontwikkelen. We zijn in 2016 gestart met de vormingen HGD. Bedoeling is dat iedereen deze driedaagse opleiding volgt.

Groei niveau 2015	Doelstellingen en handelingsplan	Duiding	2016
0	Er is geen procedure voor de doelstellingen het handelingsplan (IHP)		
1	Ad-hoc werkwijze		
2	Er is een procedure voor doelstellingen en IHP	Werktekst systematische handelingsplanning + protocol HGD	
3	Procedure opgesteld met inspraak van de proceseigenaars Procedure geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijken, doelen, instrumenten en werkwijzen Procedure wordt gecommuniceerd Alle medewerkers passen de procedure toe		
4	<i>De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij. De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.</i>		
5	De organisatie communiceert de procedure extern Procedure geëvalueerd met inspraak externe partners Procedure staat model voor andere organisaties		

De komende jaren zal organisatiebreed geïnvesteerd worden in vormingen handelingsgerichte diagnostiek die per provincie worden georganiseerd met ondersteuning van de federatie. Vervolgens moeten we nog meer handvatten bieden aan alle begeleiders om hun steentje bij te dragen. *In het kader daarvan worden voor 2016 ook bezoeken gepland aan andere OIOC.*

3.2.3 Afsluiting en nazorg

De afsluiting verloopt volgens geijkte procedures. Er is een afrondend adviesgesprek, er worden afspraken gemaakt met eventuele vervolghulpverlening, voor het afsluiten van residentiële begeleidingen is er een vaste checklist om te zorgen dat niets vergeten wordt, er zijn ook tevredenheidsenquêtes voor ouders en jongeren.

Groei niveau 2015	Afsluiting en nazorg	Duiding	2016
0	Er is geen procedure voor afsluiting en nazorg		
1	Werkwijze wordt ad-hoc bepaald		
2	Er is een procedure voor afsluiting en nazorg	Zie KHB	
3	Procedure opgesteld met inspraak van de proceseigenaars Procedure geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijken, doelen, instrumenten en werkwijzen Procedure wordt gecommuniceerd		

	Alle medewerkers passen de procedure toe		
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij. De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	Inherent onderdeel van elk adviesgesprek.	
5	De organisatie communiceert de procedure extern Procedure geëvalueerd met inspraak externe partners Procedure staat model voor andere organisaties		

Nazorg gebeurt meer op ad-hoc basis. Het is vaak moeilijk te voorspellen of ouders en/of jongeren nog een beroep zullen doen op ons. Dat is ook afhankelijk van de vraag of er al eventuele vervolghulpverlening is gestart.

3.2.4 Pedagogisch profiel

De Luwte heeft zich in de voorbije jaren een vrij specifiek pedagogisch profiel gecreëerd. Dat is een profiel dat deels ook opgebouwd werd en wordt door de verwijzers.

Groei niveau 2015	Pedagogisch profiel	Duiding	2016
0	Er is geen pedagogisch profiel		
1	De medewerkers stemmen hun visie op de hulpverlening en de uitvoering ervan ad hoc af		
2	Er is een pedagogische visie		
3	Visie op hulpverlening onderbouwd door referentiekaders met handvatten Duidelijke visie en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe Gebruiker heeft inspraak en participeert in alle aspecten van zijn of haar traject De voorziening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk De hulpverlening betreft actief het directe sociale netwerk	Protocol HGD Meer nood aan aanschouwelijkheid en handvatten?	
4	<i>De organisatie evalueert systematisch de visie op hulpverlening en de afspraken daarover en stuurt die bij. De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers. De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de inspraak en participatie van de gebruiker vorm krijgen en stuurt die bij.</i>	Zeker nog te weinig systematisch om niveau 4 te scoren	
5	De visie op hulpverlening krijgt vorm vanuit de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten Onafhankelijke externe evalueert de visie op hulpverlening. De organisatie communiceert de resultaten en stuurt visie, afspraken en uitvoering bij. Organisatie stelt de visie op hulpverlening en de afspraken daarover als model voor andere organisaties.		

De werking van de Luwte is gebouwd op een stevige sociaalpedagogische fundering. Kernwoorden zijn: leefwereld, zingeving, beleving, participatie en emancipatie. Grote woorden, die zich uiten in ons dagelijkse handelen en die gaandeweg onze werking verbreden, verdiepen, verruimen. We zoeken aansluiting bij de leefwereld en de beleving van jongeren en hun context, nemen hun vragen en zorgen als uitgangspunt en zoeken naar handvatten om mensen de macht over hun eigen situatie terug te geven.

Binnen een team leven verschillende visies en overtuigingen. We slagen er doorgaans wel in om die diversiteit als een kracht en een dynamiek aan te wenden en tot een geïntegreerd geheel te smeden. Dat uit zich in methodische richtinggevende krachtlijnen in onze dagelijkse werking:

- We proberen zoveel mogelijk op maat te werken.
- We gaan zoveel mogelijk aan huis of in de leefwereld van de gasten.
- We zijn betrokken op en zoeken aansluiting bij hun copings- en overlevingsmechanismen. Als die niet constructief zijn, proberen we die te problematiseren en helpen we zoeken naar alternatieven die haalbaar zijn.
- We hebben aandacht en respect voor de beleving van jongeren en van hun context.
- We zijn open en transparant in wat we doen: jongeren noch ouders mogen het gevoel hebben dat ze geen macht hebben over hun eigen situatie.
- We zijn flexibel: procedures zijn richtinggevend, maar er kan ten allen tijde (weloverwogen) afgeweken worden in het belang van het traject van jongeren.
- verdraagzaamheid: jongeren reageren niet altijd zoals we wensen en doen ook niet altijd wat we willen. We zijn alert en nabij, gaan conflicten en crisissen niet uit de weg, maar laten ze ook niet escaleren. Ze zijn een werkinstrument om tot verandering te komen.
- We zijn niet bang om buiten de lijntjes kleuren en vragen ons zo weinig mogelijk af *'of dit wel ons werk is'*.

3.2.5 Gebruikersdossier

Van alle jongeren wordt een dossier bijgehouden. Dat dossier wordt aangemaakt bij intake en bevat volgende onderdelen:

- Intake (verslaggeving intake, identiteitsgegevens, toestemming uitwisseling gegevens, ...)
- IHP (verslaggeving IHP-gesprekken, opbouw advies)
- Gegevens context (gezinssituatie, verslaggeving van huisbezoeken)
- Gegevens school (schoolloopbaan, gedrag op school, gegevens CLB)
- Medische gegevens (algemeen, psychiater, SIS-kaart, gegevens medicatie)
- Gegevens consulent (verslag vorige hulpverlening, hulpverleningsprogramma, aanvragen weekends)

Jongeren en ouders hebben het recht om te weten wat in hun dossier staat, met voorbehoud voor informatie die over anderen gaat. Van elke jongere houden we een digitaal dossier bij met dezelfde indeling als het papieren dossier.

Groei niveau 2015	Gebruikersdossier	Duiding	2016
0	Er zijn geen procedures voor het beheer en uitwisseling van gebruikersdossiers		

1	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers		
2	Er zijn procedures voor het beheer en de uitwisseling		
3	<i>Procedures opgesteld met inspraak van de proceseigenaars. De procedures voor het beheer en de uitwisseling van dossiers zijn geëxpliciteerd volgens de wettelijke bepalingen met afspraken over het beheer en de toegankelijkheid (intern en extern) van de dossiers. De organisatie documenteert en communiceert de procedures. Alle medewerkers passen de procedures toe.</i>		
4	Systematische evaluatie en bijsturing van procedures met inspraak van gebruikers en interne partners		
5	Systematische communicatie en evaluatie van procedures naar en met externe partners Procedure staat model voor andere organisaties		

3.3 Gebruikersresultaten

3.3.1 Klachtenbehandeling

Er is een klachtenprocedure en we houden een klachtenregister bij. We krijgen zeer weinig formele klachten van jongeren, ouders of CPA's. In 2016 hadden we geen enkele schriftelijke klacht. Toch zijn er wel ouders en jongeren die mondeling klachten formuleerden. We noteren die in het klachtenregister.

Het klachtenregister leert ons het volgende:

- We kregen een klacht van een papa die vindt dat wij het contact tussen hem en zijn 12-jarige zoon kapot maken. We kunnen niet anders dan erop wijzen dat het de jeugdrechter is die verboden heeft dat de jongere naar zijn papa gaat. De papa voelt zich niet gehoord door ons. Na een huisbezoek en de afspraak om de stem van papa te ondersteunen ten aanzien van de jeugdrechter konden we verder constructief samenwerken.
- Een mama formuleerde de klacht dat we haar 16-jarige dochter te weinig begrenzen en niet veranderen ten goede. We krijgen wel meer dat soort opmerkingen. Ouders willen dat we hun kinderen 'verbeteren'. Soms ligt de focus zeer gedragsmatig en begrijpen ouders niet waarom we nog iets te 'onderzoeken' hebben. We proberen dat soort grieven altijd te kaderen binnen onze diagnostische werking. We willen begrijpen vooraleer in te grijpen. Doorgaans volgen ouders ons uiteindelijk wel. Het maakt ons ook alerter ten aanzien van de vrije momenten die we onze jongeren wekelijks gunnen. We mogen niet al te laks zijn met betrekking tot de vragen wat ze doen, met wie en waar. We zijn een observatiecentrum en geen controlecentrum, maar dat neemt niet weg dat we onze jongeren consequent moeten aanspreken op hun verantwoordelijkheid en openheid. Deze klacht hebben we beantwoord met een uitgebreide brief waarin we uitlegden welke strategie we volgden met hun dochter. Het mocht niet baten. Ouders haakten af en hadden niet het gevoel dat ze gesteund werden door de hulpverlening.
- De mama van een 12-jarig meisje formuleerde de klacht dat we te weinig oog hadden voor hun dochter. Het was een klacht die ging over het voorbije weekend waarbij het meisje zich

verveeld had. We krijgen wel eens meer klachten van ouders die vinden dat de jongeren te weinig aanbod krijgen en te veel aan zichzelf worden overgelaten. We proberen daarom nauwgezet structuur in onze werking te realiseren en lichten die ook toe aan ouders.

- De ouders van een 15-jarige jongen vinden dat we te weinig handvatten hebben geboden voor een betere omgang van hun zoon. Ze hadden gelijk. Het is ook voor ons een terugkomende frustratie dat we nu en dan op jongeren botsen die we niet begrijpen, waar we geen vat op krijgen en waarbij we geen ingang vinden om iets te veranderen.
- Een mama van een 16-jarig meisje formuleerde de klacht dat we in overleg met meisje en huisarts de prikpil hadden laten zetten. We hadden de ouders niet geconsulteerd. Het meisje had geen contact meer met haar ouders, maar toch was de klacht volledig terecht. Het maakte ons alerter voor overleg met ouders. Ook als er geen contact is, kan er wel nog betrokkenheid zijn (of kunnen we die terug opwekken).

Op basis van deze 5 klachten moeten we geen hoogdravende analyses maken. We mogen wel stellen dat ouders ons wijzen op hun betrokkenheid en de nood aan een heldere en transparante uitleg over onze werking.

Groei niveau 2015	Klachtenbehandeling	Duiding	2016
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.		
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.		
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.		
3	<i>De organisatie stelt de klachtenprocedure op met inspraak van de proceseigenaars. De procedure is geëxpliciteerd met een duidelijk stappenplan, en tijdsplan, aangewezen verantwoordelijken, doelgerichtheid en terugkoppeling aan de gebruiker die de klacht heeft ingediend. De organisatie communiceert de procedure. Alle betrokkenen passen de procedure toe. De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids)overleg.</i>	Meer systematische opvolging nodig.	
4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij. De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de medewerkers. Vanuit de gegevens van de klachtenprocedure zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen. De organisatie linkt de gegevens van de klachtenprocedure aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.		
5	De organisatie communiceert de klachtenprocedure systematisch extern. De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure met inspraak van externe partners. De klachtenprocedure staat model voor andere organisaties.		

3.3.2 Gebruikerstevredenheid

Deze schaal geeft een beeld van de manier waarop we de tevredenheid van onze gebruikers monitoren. Het gaat hier minimaal om de bevraging van de tevredenheid over hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, inspraak en participatie.

Iedere dinsdagavond komt de **bewonersraad** samen. De jongeren ervaren dat als een geschikt instrument om hun grieven te laten horen. We komen vaak niet verder dan opmerkingen over het activiteiten aanbod (karting, paintball, ...), internet (graag 24/24) en lievelingsgerechten.

We hadden een **tevredenheidsenquête** die we afnamen van jongeren en ouders op het einde van de begeleiding. De vraag polst naar de tevredenheid van de jongeren op het vlak van privacy, comfort in de leefgroep en op de kamer, luisterbereidheid van de begeleiders, veiligheid, activiteiten aanbod, maaltijden, ... We waren niet langer tevreden over deze vragenlijst om twee redenen:

- ze polst te weinig naar de beleving van de hulpverlening (het traject, het effect). Ze is in feite volledig gericht op het residentiële verblijf en de manier waarop we dat meer naar de zin van de jongeren kunnen maken.
- de manier waarop jongeren dit invullen is zeer afhankelijk van de omstandigheden. Als ze tevreden zijn met de afloop van hun traject, dan scoren ze alles uitermate positief. Zijn ze ontevreden met de uitkomst, dan scoren ze alles negatief.

We experimenteerden in 2016 met een nieuwe vragenlijst waarin we ook ingaan op het verloop en de inhoud van het hulpverleningstraject. We maakten ook een vragenlijst voor ouders of contextfiguren. We gaan wekelijks op huisbezoek bij de ouders. Zij ervaren de Luwte doorgaans als zeer aanspreekbaar, ook voor wat betreft klachten over onze werking. Het is belangrijk dat we onze nieuwe vragenlijst face to face afnemen zodat we meteen interpretaties kunnen aftoetsen en indien nodig ook de focus te verruimen. Vaak baseren ouders hun oordeel – niet helemaal onbegrijpelijk – op het eindresultaat, wat niet altijd een correct beeld geeft van de kwaliteit van onze interventie.

We proberen jongeren meer te laten aansluiten bij **de IHP-besprekingen**, zodat ook op die manier duidelijk wordt dat hun mening over het hulpverleningstraject meetelt.

Groei niveau 2015	Gebruikerstevredenheid	Duiding	2016
0	De organisatie gaat de gebruikerstevredenheid niet na.		
1	De organisatie gaat ad hoc de gebruikerstevredenheid na.		
2	<i>De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om de gebruikerstevredenheid na te gaan.</i>		
3	Procedure of afspraken om gebruikerstevredenheid te meten. Methodiek afgestemd op de doelgroep	Tevredenheidsenquête Bewonersraad IHP-besprekingen Huisbezoeken	
4	Systematische evaluatie en bijsturing van de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers. Vanuit de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen. gefundeerde interpretatie van de gegevens met linken naar andere thema's		

5	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. Communicatie van de resultaten. De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd. Model voor andere organisaties.		
----------	---	--	--

Wat leerden we uit onze tevredenheidsbevraging voor 2016?

- Ouders stellen het heel erg op prijs dat we wekelijks op huisbezoek gaan. Ze voelen zich serieus genomen, beluisterd, ...
- De manier waarop we ouders benaderen (van bij de intake) al heeft hen doorgaans een goed gevoel. Meerdere ouders geven aan dat we hen in hun waardigheid laten of hun gevoel van zelfwaarde verhogen.
- Meerdere ouders geven aan dat ze dankzij de gesprekken inzicht hebben verworven in patronen, dynamieken en mechanismen die onder het storende gedrag van hun kind schuilen. Ze geven ook aan meer inzicht te krijgen in het eigen handelen en in de interactie tussen hen en hun kind.
- Zeker in het geval van een tijdelijke residentiële plaatsing komt ook vaak terug dat het 'rust brengt' en even wat last van de schouders neemt.
- De terugkerende gezinsgesprekken worden ook zeer op prijs gesteld, omdat daarin vaak thema's aan bod kunnen komen die voorheen niet (meer) bespreekbaar waren.

Bij de mindere punten wordt vaak vermeld:

- Begeleidingstijd is te kort
- Wachtlijst is te lang
- De aanpak is niet streng genoeg (een opmerking die een paar keer terugkeert, telkens als het gedrag van een jongere niet veranderd is in de richting die de ouders wensten). Eén keer vermeldde een ouder dat ze een veel hardere aanpak had verwacht, maar dat het resultaat van de begeleiding haar zeer positief heeft verrast (veel bijgeleerd over mijn zoon en over mezelf, we kunnen weer samen op weg).

3.3.3 Effect van de hulpverlening

Eerste vraag waar we voor ons zelf moeten duidelijkheid scheppen is wat we bepalen als het 'effect' van onze hulpverlening. Wat we beogen is een handelingsgerichte diagnostiek die herkenbaar en bruikbaar is voor gebruikers én eventuele hulpverlening. In veel gevallen zijn we van mening dat onze adviesverslagen ook een leidraad vormen voor verdere hulpverlening. We houden niet systematisch contact met vervolghulpverlening of consultants. Dat maakt het moeilijker om dat soort effect te monitoren. Op het afrondende adviesgesprek gaan we wel altijd in op de vraag wat nu de betekenis geweest is van de interventie van de Luwte.

Samen met de federatie OOC's houden we ook bij hoeveel van onze adviezen een daadwerkelijk vervolg krijgen en op welke termijn.

Groeiniveau 2015	Effect van de hulpverlening	Duiding	2016
0	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.		

1	<i>De organisatie gaat ad hoc de effecten van hulpverlening na.</i>		
2	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect te meten.		
3	De organisatie heeft SMART indicatoren om het effect van de hulpverlening na te gaan. De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om de effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen. De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.		
4	De organisatie evalueert de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij. De organisatie gebruikt de aanbevelingen van wetenschappelijk onderzoek om de hulpverlening te optimaliseren. De organisatie gebruikt de eigen en de sectorale gegevens om acties op te zetten rond de inputgebieden en de kernprocessen. De organisatie linkt de resultaten van de effectmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.		
5	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchmarken en te benchlearnen. De organisatie staat model voor andere organisaties inzake het meten van de effectiviteit van de hulpverlening. De organisatie publiceert de resultaten van de hulpverlening, de registratiegegevens en de resultaten van wetenschappelijk onderzoek.		

3.4 Medewerkersresultaten

3.4.1 Personeelstevredenheid

Overzicht van de personeelsleden in dienst op 31/12/2016.

Naam	Functie	Tewerkstellingsbreuk
Fien Vandamme	Contextbegeleidster + psychologe	38/38
Delphine Degezelle	Begeleidster	38/38
Fabien Bonte	Nachtbegeleider	19/38
Rilana Van Brussel	Begeleidster	28/38
Filip Coussée	Verantwoordelijke	38/38
Hilda Lommez	Administratieve kracht	19/38
Ines Dupon	Administratieve kracht	20/40
Thalassa Carlier	Begeleidster	32/38
Kwang Devreker	Begeleider	38/38
Tim Vancoppenolle	Begeleider	32/38
Eveline Wittouck	Hoofdbegeleidster	38/38
Ann Sofie Claeys	Psychologe	38/38
Sara Warmoes	Contextbegeleidster	22,5/38
Sarah Gijbels	Begeleidster	38/38
Saskia Dumortier	Logistiek medewerker	20/40

Daarnaast hadden we in 2016 de zeer waardevolle inzet in onze werking van stagiairs met Joren Vanryckeghem, Meindert Nuiten, Dieter Delarue en Jasper Vanholst (VSPW) en Adelina Rosseel en Emma Vandermeersch (UGent – orthopedagogiek) .

Groei niveau 2016	Personeelstevredenheid	Duiding	2016
0	De organisatie gaat de personeelstevredenheid niet na.		
1	De organisatie gaat ad hoc de personeelstevredenheid na.		
2	<i>De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om de personeelstevredenheid na te gaan.</i>	functioneringsgesprek	
3	Duidelijke procedure of duidelijke afspraken over meten van tevredenheid Systematische meting met systematische bevraging van alle thema's Duidelijk beleid om signalen en input op te vangen en communicatie Systematische bundeling van signalen en bespreken op beleidsoverleg Gegevens en signalen als input voor beleidsvoering		
4	Systematische evaluatie van het beleid rond personeelstevredenheid Evaluatie met inspraak van de medewerkers Systematische acties op basis van tevredenheidsmeting Linken van tevredenheid aan andere thema's waardoor gefundeerde interpretatie mogelijk wordt		
5	Onafhankelijke externe stuurt de tevredenheidsmeting bij Tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd Tevredenheidsmeting model voor andere organisaties		

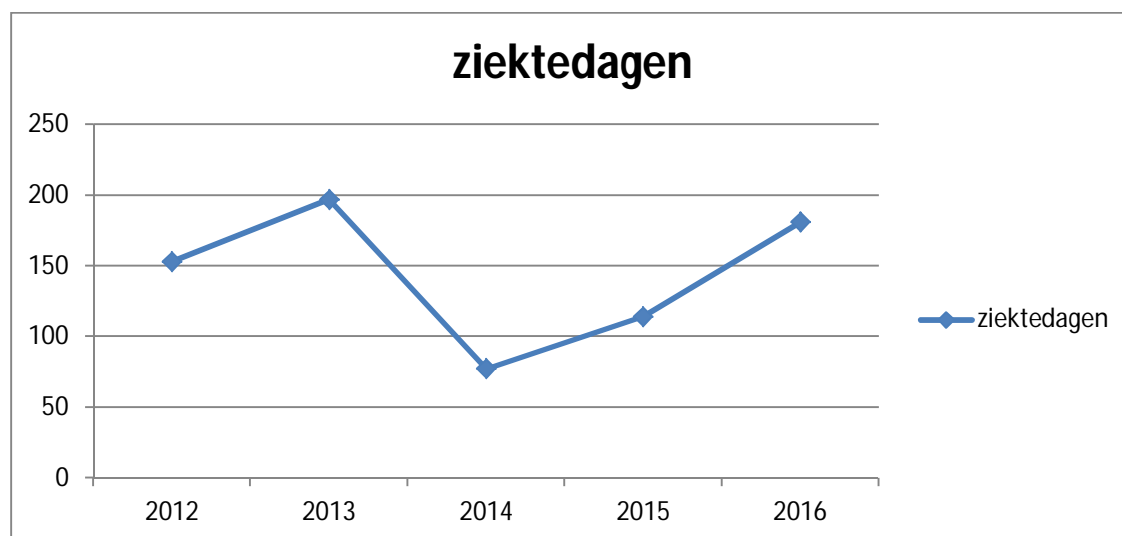
Vorming

Naam	Titel VTO-activiteit	Duur Vorming
Thalassa Carlier	VTO-traject: Agressiebeleid & crisisontwikkelingsmodel	2:00
	VTO-traject: Basis SEO	2:00
	VTO-traject: Basis Trauma	2:00
	VTO-traject: Bevrijdingstechnieken	1:00
	VTO-traject: Bouwstenen van de pedagogische werking	2:00
	VTO-traject: 'Gesprek na stressvolle gebeurtenis'	2:00
	VTO-traject: 'Nazorg & Herstel'	1:00
	VTO-traject: Preventie en Basisklimaat	4:00
	VTO-traject: 'Time-Out'	1:00 17:00
Ann-Sofie Claeys	Het lichaam in de adolescentie	2:00
	CANO Vlaanderen lanceert	7:00
	De raadselachtige ontredde van de adolescent	2:00
	Psychoanalytisch werken met kinderen en jongeren	7:00 18:00
Delphine Degezelle	Interventie na risico-inschatting	14:00
	Introductiedag Nieuwe Autoriteit	7:00
	Signalen en risico inschatting	7:00 28:00

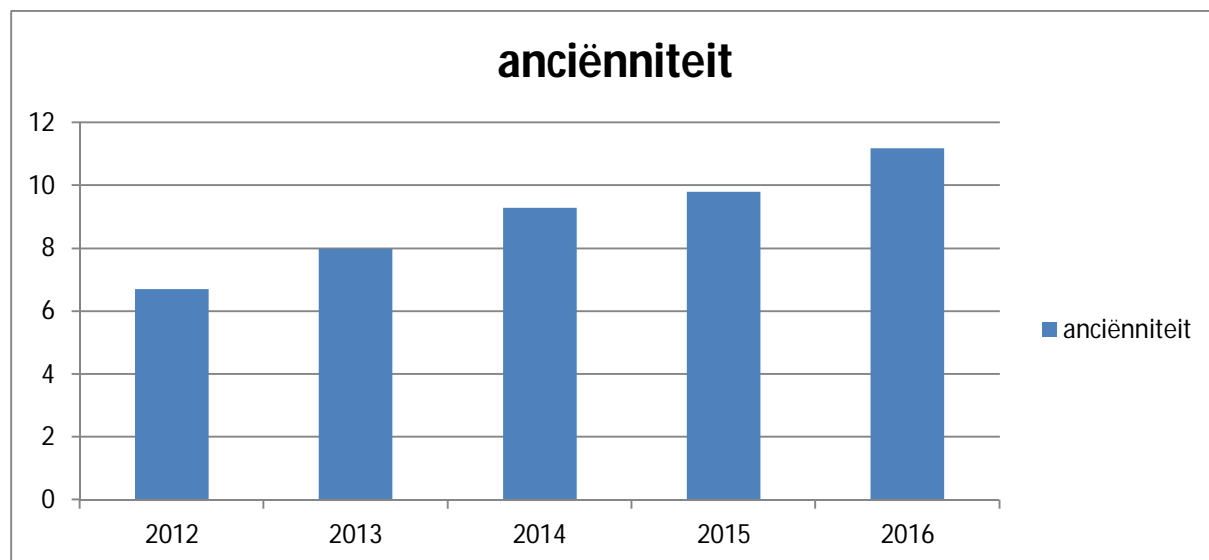
Ines Dupon	Initiatie EHBO	3:00	
	Supervisie vertrouwenspersonen	3:00	6:00
Sarah Gijbels	Initiatie EHBO	3:00	
	Introductiedag Nieuwe Autoriteit	7:00	10:00
Rilana Van Brussel	Handelingsgerichte diagnostiek	18:00	
	Handelingsgerichte diagnostiek (W-VI. R.2)	21:00	39:00
Fien Vandamme	Handelingsgerichte diagnostiek (W-VI. R.2)	21:00	
	Werken met tekeningen bij kinderen en volwassenen	21:00	42:00
Sar Warmoes	Handelingsgerichte diagnostiek	18:00	
	Intersectorale samenwerking in complexe situaties	4:00	22:00
Eveline Wittouck	Handelingsgerichte diagnostiek	18:00	
	Handelingsgerichte diagnostiek (W-VI. R.2)	21:00	
	Over gedeelde zorg in de integrale jeugdhulp	5:00	44:00
Totaal aantal uren:		226:00	226:00

3.4.2 Indicatoren en kengetallen

Een aantal personeelskengetallen worden bijgehouden op het niveau van moederorganisatie OC Sint-Idesbald. We hebben bijvoorbeeld een zeer duidelijk zicht op het aantal dagen ziekteverzuim, maar volgden dat de voorbije jaren niet systematisch op. Aantal dagen ziekteverzuim voor 2016: 181 dagen. Bijna de helft daarvan staan op naam van een begeleider die kampte met een burn-out (78 dagen) en uiteindelijk veranderde van job. Verder geen personeelsleden die een abnormaal lange tijd afwezig bleven.



Een ander belangrijk kengetal is onze gemiddelde anciënniteit. Ons relatief jong team wint ieder jaar aan anciënniteit en ervaring. Door het relatief kleine verloop stijgt onze gemiddelde anciënniteit wel vlug (tot 11,2 in 2016).



Dat is geen probleem vanuit financieel oogpunt, gezien onze enveloppe vanuit Agentschap Jongerenwelzijn daar rekening mee houdt. Het aantal 35-plussers bij de begeleiders zal in 2016 stijgen naar 4 (op 8) en daar moeten we rekening mee houden, gezien de verlofdagen die zij extra kunnen opnemen.

Groei niveau 2015	Indicatoren	Duiding	2016
0	Personeelskengetallen worden niet bijgehouden		
1	Personeelskengetallen worden ad hoc bijgehouden		
2	Aanzet om kengetallen systematisch bij te houden	Goede monitoring van ziekte-dagen en oorzaken van pieken en dalen	
3	Personeelskengetallen worden op doordachte wijze bepaald, bijgehouden en besproken op beleidsoverleg		
4	Personeelskengetallen worden geëvalueerd en bijgestuurd Vanuit die gegevens worden acties opgezet rond inputgebieden en kernprocessen Personeelskengetallen worden gelinkt aan andere thema's, een gefundeerde interpretatie wordt mogelijk		
5	Een onafhankelijke externe evalueert de personeelskengetallen en de wijze waarop ze worden verzameld. Resultaten worden gecommuniceerd Personeelskengetallen worden gebruikt om te benchmarken Personeelskengetallen staan model voor andere organisaties		

3.5 Samenlevingsresultaten

3.5.1 Waardering strategische partners

Onze strategische partners zijn zeer verscheiden. Het kan gaan om de CPA (CLB, CGGZ, CAW, OCJ, VK, SDJ). Het kan gaan om maatschappelijke hulpbronnen die geactiveerd zijn of moeten worden in het belang van onze jongeren en hun context (naast het OCMW en de scholen zijn dat vaak dezelfde actoren als onze CPA, zeker als het gaat over de eerste lijn). Ook de ITP (intersectorale toegangspoort) en het Crisisnetwerk zijn belangrijke partners. Tot slot zijn er ook heel wat partners in het ruimere werkveld. Veel van die partners ontmoeten we ad hoc (bij doorverwijzing van jongeren bijvoorbeeld of occasioneel overleg of een occasionele time-out van een jongere) of meer structureel in samenwerkingsverbanden (Teejo van OC Sint-Idesbald, Forta Kuné, Empowerende Academische Werkplaats) of overlegtafels (provinciaal coördinatiecomité van het Vlaams Welzijnsverbond, Stent, Vlaamse Federatie OOC's, overleg ITP-regiocoördinatie-OOC's West-Vlaanderen). Dat zijn allemaal gelegenheden waarbij we informeel en vaak impliciet kunnen polsen naar de waardering die onze partners voor ons werk hebben. Zijn onze verslagen bruikbaar als handlingsplan doorheen de verdere hulpverlening? Zijn onze intake en outtakeprocedures duidelijk? Biedt onze inbreng in samenwerkingsverbanden een meerwaarde?

Groei niveau 2015	Strategische partners	Duiding	2016
0	Waardering strategische partners wordt niet nagegaan		
1	Waardering strategische partners wordt ad hoc nagegaan		
2	Aanzet om waardering strategische partners na te gaan		
3	Systemische verzameling en analyse van gegevens over waardering Communicatie van die analyse aan de partners		
4	Vanuit de waarderingsgegevens worden acties opgezet rond inputgebieden en kernprocessen Waarderingsgegevens worden gelinkt aan andere thema's, een gefundeerde interpretatie wordt mogelijk		
5	Acties met strategische partners om de waardering te verbeteren Samenwerkingsacties staan model voor andere organisaties		

3.5.2 Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

Belangrijke tendens is dat onze samenleving steeds minder inclusief wordt. De kloof tussen arm en rijk wordt groter en steeds sneller. Deze onrechtvaardige herverdeling van de rijkdom is een belangrijke context waarin ons werk zich situeert. Opvoedingsvraagstukken en psychische moeilijkheden komen voor in alle lagen van de bevolking, maar de toegang tot maatschappelijke hulpbronnen (en sociaal, cultureel en economisch kapitaal) is zeer ongelijk verdeeld. Het is dan ook van belang om te weten dat de jeugdzorg vaak staat voor de pedagogisering en psychologisering van sociale problemen als armoede. Dat is onvermijdelijk en die vertaling van sociale problemen in pedagogische of psychologische vraagstukken biedt ook handvatten aan mensen om zich staande te houden, maar we mogen uiteraard de onderliggende problemen niet wegcijferen. We moeten die integendeel mee zichtbaar houden en de toegankelijkheid en bruikbaar van maatschappelijke instituties mee problematiseren. Dat zijn grote maatschappelijke vraagstukken waar een kleine voorziening ogenschijnlijk weinig mee kan aanvangen, maar het bewustzijn van onrechtvaardigheid en het sociaal engagement is wel een rode draad in onze werking. Het is een attitude die garant staat

voor mededogen, maar ook voor het respect voor mensen en de overlevingsstrategieën die ze uitbouwen. Ook voor strategieën die we niet kunnen goedkeuren, maar vanuit die houding wel bespreekbaar kunnen stellen. Deze overtuiging kleurt ook onze adviezen en de niet aflatende pogingen om basisvoorzieningen te activeren en aan te zetten tot meer outreachend werk.

Een gevolg van individualisering en utilitarisme is dat ook gans het onderwijssysteem meer in functie staat van employability en minder oog kan hebben voor individueel en collectief welzijn. We zien steeds meer jongeren die niet alleen uitgesloten worden van de toegang tot school, maar ook tout court van het recht op leren.

Meer concreet en zichtbaar zijn fenomenen in de dagelijkse leefwereld van mensen, van jongeren in het bijzonder. De populariteit van de sociale media houdt aan. Jongeren vervlechten reële en virtuele wereld in hun eigen leefwereld. Sinds 2016 hebben we draadloos internet in de Luwte. 's Nachts wordt de toegang afgesloten.

Groei niveau 2015	Maatschappelijke opdracht	Duiding	2016
0	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is. We kijken niet naar maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van onze organisatie.		
1	De organisatie gaat ad hoc na of haar opdracht nog actueel ingevuld is. We spelen ad hoc in op maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en onze werking.		
2	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren. De organisatie neemt initiatief om in te spelen op maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en onze werking.		
3	We evalueren systematische onze maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen. We communiceren maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker aan de overheid en andere betrokkenen.		
4	Op basis van de actualisatie van onze opdracht zetten we systematische acties op rond inputgebieden en kernprocessen. We linken de actualisatie aan andere thema's en streven naar een gefundeerde interpretatie. De werking van de bestuursorganen wordt afgestemd op de realisatie van de maatschappelijke opdracht.		
5	De organisatie neemt acties om proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden. De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van tendensen in de eigen werking.		

3.6 Kwaliteitsplanning

We identificeerden doorheen ons kwaliteitsverslag 2015 meerdere verbetertrajecten. Een aantal daarvan werden hier al opgenomen. Alle trajecten werden op een rijtje gezet (in het strategisch beleidsplan 2016-2017), elk met een duidelijke planning, doelstellingen en tijdsplan.

We organiseerden in 2016 ook een leerbezoek aan twee collega-OOOC's, te starten met Luein in Lochristi en de Morgenster in Waasmunster.

3.6.1 Dagbesteding

Ook al heeft een OOOC geen onderscheiden module 'ambulante begeleiding', toch willen we hier meer op inzetten. Zeker voor jongeren die tijdelijk niet naar school kunnen, moeten we een meer zinvol aanbod kunnen voorzien.

3.6.2 Tevredenheidsmeting

De bestaande tevredenheidsbevraging werd herwerkt in het voorjaar 2016.

3.6.3 Fasering

Onze fasering werd herdacht. Het fasensysteem was geëvolueerd naar een routinematig gegeven waarbij de 'anciënniteit' van jongeren bepaalde in welke fase ze zich bevonden. De werkgroep mondde uit in het afschaffen van de fasering. We behielden wel de regel dat de telefoon 's nachts wordt afgegeven (indien volgende dag een schooldag is) en dat vrije momenten toegestaan worden op basis van de mate waarin verantwoordelijkheid getoond wordt.

3.6.4 Handelingsgerichte diagnostiek

Om nog meer systematiek in te brengen en ook wel een gedeeld referentiekader te creëren investeren we in 2016-2017 fors – in samenwerking met de Vlaamse federatie van de OOOC's – in vormingen HGD.

3.6.5 Sponsoring

We hebben de voorbije jaren minieme bedragen aan sponsoring verzameld, maar hebben geen systematisch beleid. In 2016 dienden we dossiers in bij Cera Foundation (tablets) en United Fund (minibusje).

Andere trajecten voor de toekomst:

3.6.6 Vormingsbeleid

In aansluiting met het vorige thema: we hebben een meer onderbouwd beleid nodig. Nu worden de gevolgde vormingen te zeer ad hoc bepaald. Bovendien is het onduidelijk hoe de opgedane kennis, inzichten, vaardigheden, ... geïmplementeerd worden in onze werking.

3.6.7 Effecten van de hulpverlening.

Dit is een van de kwaliteitsschalen waar we onze werking moeten op scoren. Het is onvoldoende duidelijk hoe waar daarmee moeten en kunnen omgaan. Overleg met andere OOOC's is aangewezen.