



Dit was 2021



**Jeugdzorg  
emmaüs**  
Antwerpen

# 2021

## Enkele boeiende verhalen die zich afspeelden in 2021

1. Onderzoek B-Adult
2. Onderzoek ketenaanpak delict plegers (Kompas +)
3. Vernieuwbouw van 'CM-gebouw'
4. Contextbegeleiding Signs of Safety
5. Extra schoolaanbod als ontbrekend puzzelstukje
6. Risicoanalyse psychosociale aspecten in de organisatie
7. Participatieproject in Van Celst
8. Tevredenheidsmeting cliënten
9. Delict gerichte contextbegeleiding na kort verblijf
10. Een boek en een Webinar over de kracht van samenwerking
11. Effectiviteit van de hulpverlening: vinger aan de pols
12. Samen met Emmaüs-partners werk maken van een intersectoraal kwaliteitskader
13. JIM

## De maturiteitsbeoordeling

## Cliëntgegevens



## ONDERZOEK B-ADULT

Op 1 maart 2021 ging het vierjarige doctoraats-onderzoek genaamd 'B-Adult', van start. Binnen dit onderzoek wordt een nieuw transitioneel blended care programma ontwikkeld om jongvolwassenen die de jeugdhulp verlaten te ondersteunen in de transitie naar volwassenheid. Blended care staat voor de combinatie van face-to-face hulpverlening met een ondersteunende digitale tool, waarbij in dit onderzoek een app wordt ontwikkeld. De academische werkplaats van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen is betrokken als één van de partners, naast het kennisinstituut LUCAS, de Universiteit van Amsterdam en softwareontwikkelaar Licquid. Het onderzoek wordt gefinancierd door het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen.

### De voorbereiding van de ontwikkeling van een app

Om het nieuwe programma en de app te kunnen ontwikkelen, is in de afgelopen periode input verzameld vanuit verschillende kennisvormen. Zo is er heel wat internationale **literatuur** doorgenomen over succesvolle transitionele programma's die jeugdhulpverleners kunnen ondersteunen. Uit deze literatuur wordt het belang van het hebben van een duurzaam en vertrouwd netwerk voor jongeren benadrukt om een succesvolle transitie naar volwassenheid te kunnen maken.

Naast het doornemen van literatuur zijn ook twaalf **interviews** afgenomen met jongeren die ervaring hebben binnen de jeugdhulp. Zij gaven onder andere aan dat ze een druk voelen om snel volwassen te moeten worden, dat ze nood hebben aan meer ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp, dat ze het hebben van steunfiguren belangrijk vinden en dat ze het fijn vinden om na te denken met begeleiders over hun toekomstdromen.

Ook werd een **focusgroep** met jeugdhulpverleners georganiseerd. Hulpverleners benadrukten het belang van het aangaan van een vertrouwensrelatie en het inzetten op netwerkversterking in

hun begeleiding naar jongeren toe. Ook het belang van werken op verschillende levensdomeinen en intersectoraal samenwerken werd benoemd in de focusgroep. Hulpverleners staan in het algemeen positief tegenover het toepassen van blended care in de jeugdhulp, al mag het nooit 'blinded' worden en moet het bieden van nabijheid aan jongeren gegarandeerd kunnen blijven.

Ten vierde werden jongeren op meer **informele momenten** doorheen dit eerste werkpakket betrokken. We gingen op een laagdrempelige manier met jongeren in gesprek en organiseerden verschillende workshops om hun input rond inhoud en design van de app te kunnen meenemen in het onderzoek.

### Wat moet deze app kunnen?

Door alle input van deze eerste onderzoeksfase samen te leggen, kwamen we tot volgende hoofddoelstelling van de app:

*B-Adult zal een mobiele app worden die jongeren ondersteunt om de stap naar volwassenheid te zetten. Jongeren worden via de app begeleid en versterkt om hun **eigen zoektocht naar volwassenheid** op verschillende levensdomeinen in handen te nemen, waarbij ze in contact kunnen staan met **zelfgekozen steunfiguren**, alsook **tips en tricks kunnen uitwisselen** met andere jongeren waardoor ze elkaar kunnen ondersteunen in deze periode van hun leven.*

Op dit moment werkt softwarebedrijf Licquid aan een eerste prototype van de app. Dit design zal nog enkele keren afgetoetst worden met verschillende stakeholders. In een volgende onderzoeksfase zal de app getest worden door de jongeren die verblijven in jeugdvoorziening Juno.

Wie meer informatie wil over het B-Adult onderzoek, kan surfen naar: [www.b-adult.be](http://www.b-adult.be) of contact opnemen met Anna Raymaekers via [anna.raymaekers@emmaus.be](mailto:anna.raymaekers@emmaus.be) of via [anna.raymaekers@licquid.com](mailto:anna.raymaekers@licquid.com).



# ONDERZOEK KETENAANPAK DELICTPLEGERS (KOMPAS+)

De academische werkplaats Jeugdzorg Emmaüs krijgt de kans in een tweejarig onderzoek KOMPAS+, een ketenaanpak voor minderjarige delictplegers uit Antwerpen, van naderbij te bekijken. De doelgroep van KOMPAS+ bestaat uit delictplegers tussen 12 en 18 jaar die gekend zijn voor meerdere delicten, waarbij er zich op meerdere levensdomeinen problemen voordoen, en waar de kans op herval zeer groot is. De studie wordt uitgevoerd in opdracht van minister Demir (financiering), minister Beke en burgemeester De Wever.

## Een intersectoraal samenwerkingsverband

KOMPAS+ is een intersectoraal samenwerkingsverband tussen hulpverlening, onderwijs, CGG Vagga, ZNA Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie Antwerpen (UKJA), de stad Antwerpen, lokale politie Antwerpen, parket van de procureur des konings Antwerpen, rechtbank van eerste aanleg Antwerpen en jeugdadvocatuur. De betrokken partners werken nauw samen teneinde een intensieve, langdurige opvolging en ondersteuning te bieden aan de bij KOMPAS+ aangemelde jongeren en hun context.

Elke jongere krijgt een casusregisseur toegewezen die vanuit een helikopterperspectief werkt, de zorgcontinuïteit in het traject bewaakt en in nauwe afstemming staat met de jongere, diens context en alle betrokken partners. De trajecten zijn van onbepaalde duur en lopen door in de meerderjarigheid. De zorgzame opvolging tijdens de transitieleeftijd is dan ook een belangrijk speerpunt.

KOMPAS+ werd opgericht in 2017 en heeft sindsdien al verschillende evoluties doorgemaakt. Zo werd de doelgroepomschrijving reeds een aantal keer aangepast, en werden eind 2021 twee half-tijdse psychologen aangeworven. Op die manier

kan er meer gefocust worden op onderliggende trauma's en problematieken bij de jongeren en/of in het gezinssysteem. Ook kan er beter toegeleid worden naar de geestelijke gezondheidszorg.

## Een onderzoek in samenwerking met de KULeuven

In 2021 werd in samenwerking met het Leuvens Instituut voor Criminologie (LINC) KULeuven een tweejarig onderzoek opgestart om zicht te krijgen op de werkzame en tegenwerkende factoren van KOMPAS+.

Het onderzoek bestaat uit verschillende werkpakketten. Het eerste werkpakket bestaat uit een internationaal literatuuronderzoek en een eerste exploratie van KOMPAS+ via analyse van interne documenten en verkennende interviews met stakeholders. Het tweede werkpakket bestaat uit een kwantitatieve en kwalitatieve dossieranalyse. Hierbij worden alle aanmeldingen en gelopen trajecten bij KOMPAS+ geanalyseerd. In een derde en laatste werkpakket worden verschillende overlegmomenten die plaatsvinden in een KOMPAS+ traject, geobserveerd. Verder worden verschillende bij KOMPAS+ betrokken actoren (casusregisseurs, ketenpartners, beleidsactoren, psychologen, jongeren en ouders) bevraagd via diepte-interviews en focusgroepen.

Doorheen het onderzoek wordt voortdurend teruggekoppeld naar alle betrokken actoren. Op die manier wordt er gestreefd naar gedeeld eigenaarschap over het onderzoeksproject en zorgen we er maximaal voor dat het onderzoeksproject aansluit bij de noden in de praktijk. Op basis van de onderzoeksresultaten worden aanbevelingen geformuleerd om de ketenaanpak van KOMPAS+ verder uit te bouwen.

# VERNIEUWBOUW VAN 'CM-GEBOUW'



In september 2019 beslist de raad van bestuur over de aankoop van een magazijn (grondoppervlakte van 645 m<sup>2</sup>) en 2 appartementen van de CM. Het leek ons een opportuniteit omdat het gebouw net over de ingang van De Grote Robijn gelegen was. Het is een robuust gebouw in goede staat met een ruime kelder. Na verbouwing zou dit dienst doen als vormings- en vergadercentrum (gelijkvloers) en voorzien in de huisvesting van 2 groepjes van 3 meisjes van Veilig Verblijf Van Celst. Er was nood aan een uitbreiding van Veilig Verblijf tegen begin 2022. De kelder zou dienst doen als sportkelder en werk- en opslagruimte voor de technische dienst.

## AtelierM Architects maken voorstudie en plan

Aan het architectenbureau AtelierM Architects werd een vooronderzoek toevertrouwd om uit te zoeken of deze site, gelegen in een woonbuurt, de mogelijkheid had om zowel residentieel verblijf voor deze bijzondere doelgroep te garanderen als voldoende ruimte voor overleg en vorming. Vanuit de stad kwam de dwingende vraag om het gebouw gedeeltelijk te ontpitten, zodat er ruimte kwam voor een sfeervolle stadstuin. Na het besluit van het bestuur kreeg het architectenbureau de opdracht om de plannen concreet uit te tekenen (november 2019). Ondertussen was beslist om

niet te rekenen op VIPA-toelage, om voldoende tempo te maken én om binnen het budget de verbouwing te realiseren. Ondanks de investering in een vooronderzoek en voorbereidende contacten met de stedelijke diensten, had het verkrijgen van een bouwvergunning nog heel wat voeten in de aarde. In december 2020 wordt de algemene aanneming toegewezen aan de firma Coördinat-ed uit Mechelen.

## Verbouwen in het centrum van de stad

Het gebouw in de Korte Sint-Annastraat 5 is gelegen in een woonbuurt en in een buurt die beperkt toegankelijk is. Een buurt die trouwens al lijdt onder een uitbundig studentenleven. Voorwaar geen pluspunten om een grondige verbouwing te realiseren. Wat timing betreft werd er voorrang gegeven aan het afwerken van de appartementen voor de meisjes van Van Celst (deadline eind 2021). Voor de afwerking van gelijkvloers kreeg de aannemer enkele maanden langer tijd. De coördinatie van de hoofdaannemer was zeker geen schoolvoorbeeld en gaf mede aanleiding tot heel wat onnodige overlast voor de buurt en zorgde voor vertraging van de afwerking. De resultaten mogen er wel zijn. Er werd gekozen voor een sobere maar smaakvolle afwerking. Op dat vlak is de verbouwing zeker geslaagd. De reacties van de gebruikers van het gebouw zijn eenduidig positief.

# CONTEXTBEGELEIDING SIGNS OF SAFETY

wie zorgt er  
voor dat kind  
altijd veilig is?

Als respons op de rondzendbrief en oproep van het agentschap Opgroeien van maart 2021 werd onze dienstverlening uitgebreid met 7 modules contextbegeleiding ifv veiligheidsplanning Signs of Safety (SofS). De uitbreiding van dit aanbod kent een tijdelijk en projectmatig karakter en gaat van start op 1 mei 2021 en loopt tot en met 30 april 2022.

De betrokken medewerkers volgen voorafgaandelijk de basisopleiding Signs of Safety evenals veiligheidsplanning bij een gecertificeerde trainer Signs of Safety.

## De veiligheid van de kinderen en de jongeren staat ten allen tijde centraal

De contextbegeleiding SofS richt zich op het creëren van veiligheid voor minderjarigen in situaties waar hun integriteit en/of ontwikkelingskansen in het gedrang zijn. Het hoofddoel is het creëren van een veilige (opvoedings)situatie voor kinderen en jongeren. Binnen de contextbegeleiding SofS trachten we dit te realiseren door het maken, van een door de context, gedragen veiligheidsplan. De veiligheid van het kind/jongere staat ten allen tijde centraal.

## Een uithuisplaatsing dreigt

De contextbegeleiding SofS begeleidt gezinnen met kinderen van 0 tot 18 jaar waarbij er sprake is van onveiligheid en verontrusting in die mate dat een uithuisplaatsing dreigt of reeds uitgevoerd werd. De gezinnen worden doorverwezen en opgevolgd door het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ), het vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) of door de Sociale Dienst Jeugdrechtbank (SDJ). Samen met de verwijzer en het gezin worden telkens de zorgen, krachten en doelen waaraan gewerkt zal worden grondig in kaart gebracht en openlijk besproken. Rond het gezin wordt een ondersteunend netwerk (principes Family Finding) geactiveerd om met de ouders en het netwerk, aan de hand van een veiligheidsplan, voldoende veiligheid te creëren in de thuissituatie.

Indien de veiligheid onvoldoende kan gegarandeerd worden kan tijdelijk voor een verblijf buiten huis gekozen worden. Een terugkeer naar de eigen context wordt hierbij zo veel mogelijk nagestreefd.

## 10 zeer intensieve begeleidingen

In totaal worden 10 begeleidingen SofS veiligheidsplanning opgestart vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Het gaat om intensieve trajecten waarbij het verloop onder meer afhankelijk is van de ernst en mate van onveiligheid/verontrusting evenals de werkrelatie met zowel de verwijzer, de gezinnen en hun context.

Elke begeleiding doorloopt een overeenkomstige route. Door middel van partnerschap, het in kaart brengen van zorgen/krachten, het opstellen van veiligheidsdoelen en het organiseren van netwerkbijeenkomsten wordt een door de context gedragen veiligheidsplan uitgewerkt.

De tijdsduur van de begeleiding wordt bepaald door de snelheid waarop het veiligheidsplan tot stand kan komen, de stappen in de opbouw van het veiligheidsplan en hoe lang de veiligheidsafspraken gemonitord dienen te worden.

## Mooie resultaten op relatief korte termijn

In 50% van de begeleidingen opgestart vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen worden de vooropgestelde veiligheidsdoelen gerealiseerd binnen een termijn van 8 maanden (gemiddeld 6,5 maand). Binnen twee begeleidingen wordt gedurende de begeleiding tijdelijk opvang buiten het gezin (residentieel, netwerk) ingeschakeld. Twee begeleidingen bevinden zich eind april in afrondingsfase. Drie begeleidingen worden na afloop van het project verder gezet.

We kijken terug op een boeiend project waarbij zowel vaardigheden als theoretische kennis van Signs of Safety in de praktijk werden geïntegreerd. De betrokken contextbegeleiders werden ondersteund door middel van supervisie, intervisie en evaluatiebijeenkomsten (ook op regionaal niveau).

Gedurende de loop van het project werden zowel de gezinnen, hun context, de contextbegeleiders en verwijzers meermaals geconfronteerd met spannende en vaak nieuwe uitdagingen.

In het bijzonder het aangaan van partnerschap met alle betrokkenen vormt een essentieel bestanddeel in het verloop en de uitkomst van elk traject



# EXTRA SCHOOOLAANBOD ALS ONTBREKEND PUZZELSTUKJE

## Onderwijs als hefboom voor kwetsbare jongeren

Onderwijs is een zeer belangrijk domein binnen de trajecten van jongeren en kan een belangrijke motor zijn om sociale uitsluiting tegen te gaan. Tegelijkertijd zien we dat onderwijs voor onze doelgroep vaak moeilijk loopt. Jongeren in de jeugdzorg hebben het vaak moeilijk(er) op school. Het onderwijstraject raakt ondergesneeuwd door hun welzijnsproblematiek. Zij haken vaker af in het reguliere onderwijs, wat de kans op een ongekwalificeerde uitstroom verhoogt. Hoewel vele jeugdhulpvoorzieningen deze problematiek erkennen, ontbreekt de expertise, tijd en ruimte om hiermee aan de slag te gaan.

## Streven naar gekwalificeerde uitstroom

Om deze problematiek aan te pakken, zijn het SO De Leerexpert en Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen een pilootproject opgestart. Sinds september 2021 werkt de dagbesteding van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen, La Strada, intensief samen met SO De Leerexpert. Samen wordt ervoor gezorgd dat meer jongeren hun leerrecht wordt gegarandeerd, en dat de kans op het behalen van een kwalificatie wordt verhoogd. We streven binnen het proefproject naar minder schoolse vertraging. Zo vergroot de kans op het behalen van een kwalificatie en wordt het gevoel in hun functioneren in de maatschappij en op de arbeidsmarkt versterkt.

## Een samenwerking met SO De Leerexpert

Twee halftijdse leerkrachten van SO De Leerexpert ondersteunen dagelijks de jongeren in hun schooltraject. We voorzien een ondersteuningsaanbod voor leerlingen die dreigen uit te vallen of geen les meer (willen) volgen in het reguliere aanbod. We stemmen deze trajecten af met de thuis-scholen van de jongeren en de betrokken actoren binnen welzijn en onderwijs. In het project wordt veel aandacht besteed aan het welzijn en welbevinden van de deelnemende leerlingen, en aan een veilig en voorspelbaar leerklimaat. Een verhoogd gevoel van welzijn en welbevinden zorgt er immers voor dat jongeren zich gesterkt voelen in hun onderwijstraject.

## Focus op continuïteit en toeleiding naar het reguliere onderwijsaanbod

Het project loopt ook in schooljaar 2022-2023 door. Het doel is om de continuïteit van het onderwijsaanbod te garanderen, om zo de kans op schoolse vertraging of uitval te verkleinen. Op basis van de ervaringen in het project worden de kansen en belemmeringen in het toeleiden van jongeren uit de jeugdzorg naar het reguliere onderwijsaanbod in beeld gebracht, en worden oplossingen voor de knelpunten geformuleerd. We hopen dat de positieve resultaten van dit project de Vlaams overheid motiveert om dit soort van initiatieven structureel te verankeren.

# RISICOANALYSE PSYCHOSOCIALE ASPECTEN IN DE ORGANISATIE



We bevragen sinds 2014 systematisch onze medewerkers. We wisselen kwalitatieve informatieverzameling - via focusgesprekken met de verschillende teams binnen onze organisatie - af met deelname aan een Emmaüs brede kwantitatieve analyse. Op basis van de resultaten van beide onderzoeken stellen we een risicoanalyse en actieplan op. Jaarlijks volgen we de evolutie van de actieplannen op.

In 2019 organiseerden we voor de tweede maal een kwalitatieve bevraging.

Onze bevindingen op niveau van de organisatie zijn terug te vinden in het jaarverslag van 2019.

Begin 2021 werd Emmaüs-breed een nieuwe kwantitatieve bevraging psychosociaal welzijn opgestart, ondersteund door IDEWE. We zitten als organisatie nog volop in de COVID-crisis maar vinden het belangrijk om ook in deze uitzonderlijke tijd te peilen naar de bevindingen van medewerkers.

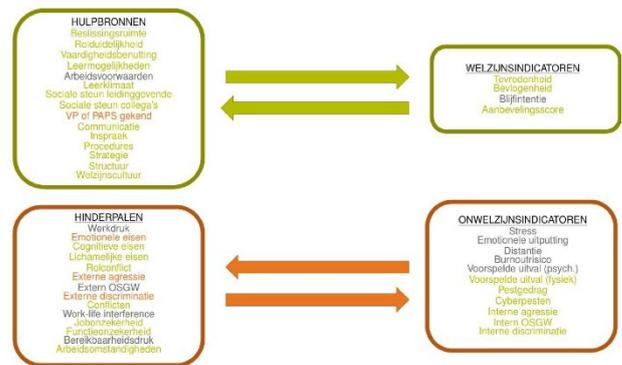
## De resultaten

Samenvattend kunnen we stellen dat er bij Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen op dit moment geen sprake is van een verhoogde psychosociale belasting bij de medewerkers. Reden hiervoor is dat we goede scores op (on)welzijnsindicatoren zoals tevredenheid, bevlogenheid, stress. Deze goede resultaten zijn te wijten aan onze troeven: lage functie- en job onzekerheid, veel beslissingsruimte, sterk leer-klimaat, sociale steun van collega's en leidinggevendenden, inspraak, inzetten op procedures, structuur en strategie. Toch zijn er ook een aantal aandachtspunten: hoge emotionele eisen, verhoogde externe agressie en externe discriminatie.

## Evolutie

Wanneer we de resultaten in 2021 vergelijken met de resultaten uit 2015, valt volgende op:

- Externe agressie, externe discriminatie, en distantie zijn belangrijke aandachtspunten.
- Werkdruk, cognitieve eisen en procedures zijn de belangrijkste troeven.



Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen vs. Vlaamse benchmark

## Actieplannen

We bespreken de resultaten van de bevraging met de afzonderlijke teams. Hun input en feedback gebruiken we om per team een actieplan op te stellen.

De belangrijkste aandachtspunten (emotionele eisen, externe agressie en externe discriminatie) bevinden zich binnen onze pedagogische teams. De actieplannen van de residentiële teams zijn gericht op het verminderen van en omgaan met agressie-incidenten bij kinderen/jongeren. Onze mobiele teams zetten in op verbinding en steun van leidinggevendenden en collega's.

De conclusie hierboven geformuleerd geldt voor de organisatie in zijn geheel. Uiteraard zijn er verschillen tussen verschillende afdelingen.



# PARTICIPATIETRAJECT IN VAN CELST

Op uitnodiging van de organisatie voerde Har Tortike participatie-interviews met jongeren van de leeftijd van 13 tot 18 jaar bij Van Celst. Har is cameraman, documentairemaker en als freelance zelfstandige aan de slag met participatie- en forumtheater-projecten. Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen werkt al jaren met hem samen rond cliëntparticipatie.

Vanuit deze unieke positie slaagde Har erin om met de meisjes te komen tot helder benoemde positieve reacties op de begeleiding in Van Celst en zinnige kritische kanttekeningen.

## Twee basisvragen

Het opzet waren open gesprekken waarbij telkens twee basisvragen gesteld werden: 'wat is hier goed?' en 'wat kan beter?'. Ook de rechten van minderjarigen in de jeugdzorg werden besproken.

Vanwege de corona-maatregelen vonden de gesprekken individueel of met maximaal twee personen tegelijkertijd plaats. De gesprekken gingen enkel door op momenten dat de jongeren daarvoor gemotiveerd waren. Er was ruimte om over iets anders te spreken wanneer de jongeren daar behoefte aan hadden.

Har maakte beeldopnames van de gesprekken en activiteiten met de meisjes. Een aantal algemeen geldende thema's zoals zich veilig voelen, omgaan met regels, zich thuis voelen en omgaan met vertrouwen werden op deze manier toegelicht tijdens de beleids-tweedaagse van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen in oktober 2021.

## Aan de slag met de resultaten

Het participatietraject is een bron van informatie waarmee Van Celst (staf, begeleiders, jongeren en hun netwerk) in 2022 aan de slag gaat.

We kijken naar wat zij aangeven dat voor hun belangrijk is. Voorbeelden daarvan zijn transparante

en korte beslissingsprocessen, inspraak in afspraken omtrent het samenleven, invulling van vrije tijd, verbinding tussen jongere – netwerk – begeleiding, veiligheid en rust.

Eén van de concrete acties om hierop in te zetten is een kritische reflectie m.b.t. de jongerenvergadering. We evolueren naar een veel sterker overleg- en beslissingsorgaan. Jongeren worden gestimuleerd om actief mee na te denken en zelf voorstellen te doen. Binnen de algemeen geldende wetten ligt het beslissingsmandaat voor afspraken m.b.t. samenleven in verregaande mate op de jongerenvergadering.

Een goed voorbeeld daarvan is de versoepeling van de corona-maatregelen waardoor er terug bezoek in de leefgroep mogelijk is. De leefgroepbegeleiders informeerden de jongeren hierover tijdens de bewonersvergadering en formuleerden gezamenlijk een antwoord op de vraag: "hoe gaan wij dat hier organiseren, met respect voor ieders privacy en de wetten in Van Celst". Het resultaat is een gedragen plan waar iedereen zich in kan vinden. Aanpassingen op het plan gebeuren tijdens de bewonersvergadering.

Andere acties zijn terug te vinden in het pedagogisch programma van de werking. Door bijvoorbeeld een versterkte inzet op basishouding via opleiding, supervisie en intervisie, zetten we nadrukkelijk in op verbinding. Van Celst evolueert verder (vanuit de CANO-principes) naar een gelijkwaardige samenwerking tussen hulpverlening en context waar netwerktafels centraal staan in de beslissingsprocessen en begeleidingstrajecten.

We merken dat bovenstaande processen niet altijd gemakkelijk zijn, voor cliënten, begeleiders en de organisatie. Soms is het gewoon makkelijker om dingen uit handen te geven en beslissingen elders te leggen. Tegelijk zien we echter ook dat de betrokkenheid en het eigenaarschap bij alle stakeholders vergroot met positieve impact op de kwaliteit van de werking.

# TEVREDENHEIDSMETING CLIËNTEN



Binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen wordt jaarlijks een tevredenheidsmeting georganiseerd. Afwisselend zijn de mobiele en de residentiële diensten aan de beurt. In 2021 werden alle kinderen en jongeren in de residentiële voorzieningen bevestigd in kleinschalige focusgroepen. De resultaten werden verwerkt in een rapport. Hiermee wordt nu aan de slag gegaan op verschillende niveaus in de organisatie om de werking te verbeteren.

## Focus op een kwalitatieve bevestiging

Omdat we eerder teleurstellende ervaringen hadden met kwantitatieve instrumenten (enkel hoge resultaten, weinig leeransen, etc.), wordt momenteel vooral ingezet op een kwalitatieve bevestiging.

Waar een kwantitatieve tevredenheidsmeting (=a.d.h.v. een cliënttevredenheidsvragenlijst) peilt naar de mate van tevredenheid van de cliënt op een aantal vooraf bepaalde dimensies (bv. fysieke omgeving, participatiegraad, etc.) en vaak cijfers oplevert, is een gestructureerde kwalitatieve tevredenheidsmeting meer open. Door het verzamelen van opinies, indrukken en verhalen, kan een diepgaand inzicht kan worden verkregen in de ervaringen van onze cliënten.

## Tevredenheidsmeting in coronatijden

De tevredenheidsmeting binnen de residentiële diensten vond normaal gezien plaats in 2020, maar werd naar het voorjaar van 2021 verschoven door de corona-epidemie.

Er werden focusgroepen afgenomen in de verschillende voorzieningen. Alle jongeren van Juno, de Kleinschalige Wooneenheden, Van Celst, het OOOO en La Strada werden uitgenodigd om deel te nemen aan een focusgroep.

In corona-tijden doken er enkele specifieke uitdagingen op. Zo moesten sommige focusgroepen digitaal doorgaan, wat niet altijd evident bleek te zijn.

Ook werd de planning meermaals in de war gestuurd door positieve coronatests en quarantaines. Uiteindelijk vonden er 17 focusgroepen plaats.

## Vragen rond centrale thema's

In de focusgroepen kwamen telkens vijf brede, centrale thema's aan bod: (1) de voorziening, mijn (t)huis?, (2) het contact met begeleiders, (3) ik beslis mee, (4) familie, vrienden en liefjes, en (5) de hulp. Voor de groep jongeren werd een extra thema toegevoegd: (6) later als ik volwassen ben / de volwassenheid.

Voor de jongste kinderen werd gewerkt met stellingen. Op de grond werden drie cirkels getekend met krijt: JA, NEEN, of IK WEET HET NIET / SOMS. Afhankelijk van hun antwoord, verplaatsten de kinderen zich naar desbetreffende cirkel.

## De ervaringen van kinderen en jongeren

Door de kinderen en jongeren wordt lovend gesproken over de begeleiders. Ze vertellen over de betrokkenheid van begeleiders, de vele activiteiten die ze organiseren, de bereidheid tot praten en luisteren, het participatief werken, enz.

Uit de bevestigingen komt vooral het belang van een warme zorg naar voor. Hier staat individuele aandacht en een persoonlijke aanpak van de begeleider centraal. Samen activiteiten doen, samen lachen, maar ook aandacht hebben voor de kinderen en jongeren als het moeilijk gaat. Vaak gaat het om kleine tegemoetkomingen die voor hen een groot verschil maken. Bijvoorbeeld een begeleider die, ook al zit de shift er op, toch nog even tijd voor je maakt als je het moeilijk hebt.

Hoewel er in de voorzieningen veel aandacht uitgaat naar het betrekken van de context van de kinderen en jongeren, vinden de meeste kinderen en jongeren de contacten met de ouder(s), familie en vrienden nog te beperkt. Een probleem dat tijdelijk nog verder versterkt werd door de beperkingen in het kader van de corona-pandemie.

# DELICT GERICHTE CONTEXTBEGELEIDING NA KORT VERBLIJF



Delict gerichte contextbegeleiding na Kort Verblijf wordt vanuit het Agentschap Opgroeien van halfweg 2020 t.e.m. augustus 2022 gefinancierd met projectmiddelen. Er wordt beoogd om kort op de bal te spelen bij jongeren die er van verdacht worden een jeugddelict gepleegd te hebben.

Wanneer een jongere verdacht wordt van het plegen van een jeugddelict, kan een jeugdrechter hem<sup>1</sup> voor een Kort Verblijf van 2 weken, in een gemeenschapsinstelling plaatsen. Wanneer de jongere na deze 2 weken terug naar huis keert, start vanuit Raidho een intensieve begeleiding op met als doel de jongere uit de problemen te houden.

## Raidho start 12 trajecten 'delict gerichte contextbegeleiding na Kort Verblijf'

De begeleider gaat bij de start van de begeleiding op meerdaagse staptocht met de jongere. Op deze staptocht wordt stilgestaan bij hoe de jongeren in de problemen is geraakt en wie de jongere is, wat hij wil bereiken en wie hem daarbij kan helpen. Tijdens deze staptocht leren de jongere en begeleider elkaar goed kennen en wordt er ingezet op ervaringsgericht leren. De jongere kan tonen waar hij goed in is (bv. koken, oriëntatie, doorzetten) en kan inzicht krijgen in waar hij nog niet goed in is (bv. stilstaan bij emoties, eerst denken en dan handelen). De jongere en begeleider gaan – letterlijk – samen op weg en zo ook op zoek naar de krachten van de jongere en zijn context. Hoe kunnen deze krachten hem uit de problemen houden?

Doorheen de begeleiding vinden 3 keren per week gesprekken plaats tussen de begeleider en de jongere en/of zijn context. Deze gesprekken vinden plaats daar waar de jongere is: thuis, op school, op zijn vrije tijdsbesteding, op het pleintje om de hoek, ... De begeleider bespreekt alle levensdomeinen (zoals school, vrije tijd, vrienden, gezin, ...) met de jongere om zicht te krijgen op de kansen en de risico's. Er wordt maximaal ingezet op het vergroten van de kansen en het verkleinen van de risico's.

Tijdens de begeleiding vinden er minstens 2 netwerktafels plaats. Op een netwerktafel sluiten de jongere, de ouder(s) van de jongere, de begeleider van Raidho en de consultant van de sociale dienst van de jeugdrechtbank aan. Daarnaast worden ook alle personen die belangrijk zijn voor de jongere uitgenodigd op de netwerktafels. We geloven dat de eigen netwerkfiguren een belangrijke rol kunnen opnemen ter ondersteuning van de jongere. Zij kennen de jongere zeer goed, hij heeft vertrouwen in hen en ook wanneer de begeleiding afgerond is, blijven zij aanwezig voor de jongere. Op een netwerktafel wordt besproken wat goed gaat, welke bezorgdheden er zijn en aan welke doelen de jongere gewerkt heeft/nog wil werken.

Een delict gerichte contextbegeleiding na Kort Verblijf duurt maximaal 6 maanden, waarbij het aantal gesprekken per week de laatste 2 maanden afgebouwd wordt. Wanneer nog niet alle doelen bereikt zijn, wordt er samen met de jongere en zijn context bekeken welke vervolgstappen er gezet worden. Indien er nog nood is aan hulpverlening, trachten we deze naadloos aan te laten sluiten wanneer wij afronden.

<sup>1</sup> Kort Verblijf kan uitsluitend aan jongens die minstens 14 jaar oud zijn opgelegd worden.

# EEN BOEK EN EEN WEBINAR OVER DE KRACHT VAN SAMENWERKING



## Link naar Webinar en boeklancering 'Een thuis in de branding'

Beste

Je heb je ingeschreven voor het Webinar en de boeklancering 'Een thuis in de branding' dat plaatsvindt nu **donderdag 10 juni 2021 van 13u00 tot 15u00**. Dank je wel voor je interesse in dit event!

Hierbij de link naar het Webinar:

[Ga naar het Webinar](#)

### Programma

- 13u00** Inleiding - Ilse Janssens (Emmaüs)
- 13u10** Netwerkgroepen - Prof. Dr. Bart Cambré (Antwerp Management School)
- 13u30** Samenwerken rond de begeleiding van de meisjes van Van Celst
  - Herman Dams - Jeugdrechter Antwerpen
  - Dr. Corine Faché - ZNA UKJA
  - Dr. Aline De Keyser - Medisch Huis Colin
  - Janina Hoste - Gemeenschapsinstelling De Zande Beernem
  - Antje Van Moerkerke - Time-outwerking La Strada
- 14u00** Toelichting van een casus vanuit verschillende invalshoeken
- 14u30** Antwoorden op vragen vanuit de chat
- 14u55** Overhandiging eerste boek 'Een thuis in de branding'

### Uitgesteld kijken

Graag informeren we je nog dat dit Webinar zal worden opgenomen. Als deelnemer kom je zelf niet in beeld, alleen de sprekers komen in beeld. Een link naar de opname zal verstuurd worden naar het mailadres dat je opgaf.



### Bestel het boek

Je kan het **nieuwe boek** van Geerdt Magiels nog steeds bestellen aan €25,- (incl. verzending). Zo kan je niet alleen het perspectief van experts, maar ook **de verhalen van de jongeren van Van Celst** ontdekken. Het boek geeft een unieke inkijk in het leven van de meisjes en wil het **stigma doorbreken** dat rust op deze kwetsbare jongeren.

[Bestel het boek 'Een thuis in de branding'](#)

Meer dan een jaar lang liep Geerdt Magiels mee met de werking van Van Celst. Hij sprak met de meisjes en hun begeleiders, maar ook met beleidsverantwoordelijken en jeugdrechters. Dit resulteerde in het boek 'Een thuis in de branding. Jeugdzorg in een veranderende wereld.'

Op donderdag 10 juni organiseerden we een Webinar over 'De kracht van intensieve samenwerking bij jongeren met een complexe problematiek'

# EFFECTIVITEIT VAN DE HULPVERLENING: VINGER AAN DE POLS



## Toenemende nadruk op effectiviteit en evidence-based werken

Vanuit het beleid wordt meer en meer de nadruk gelegd op het thema effectiviteit. In de gehele sector is een evolutie rond het evidence-based werken voelbaar, waarbij aantoonbaarheid steeds meer centraal komt te staan. Voortdurend moet in beeld gebracht worden wat we doen, hoe en waarom we dit doen, en vooral met welke resultaten. In deze evolutie van aantoonbaarheid winnen outcome-indicatoren aan belang. Deze kwantitatieve indicatoren vatten echter moeilijk een alledaagse praktijk, die complex, veranderlijk en wispelturig is.

## Een brede benadering van effectiviteit

Het in kaart brengen van de effectiviteit van de hulpverlening dient dan ook breder te zijn dan enkel het meten van outcome-indicatoren. Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen kiest voor een brede benadering van effectiviteit. Effectiviteit is meer dan het simpelweg toepassen van een effectieve methodiek, maar is afhankelijk van factoren op verschillende niveaus, die ook onderling samenhangen: de gebruiker, de methodiek, de professional, de organisatie, de overheid en de samenleving.

Voor JEA betekent werken aan effectiviteit dus aandacht besteden aan deze verschillende niveaus. Concreet zetten we in op wetenschappelijk onderzoek in de Academische Werkplaats, het wetenschappelijk onderbouwen van methodieken, op praktijkondersteuning, de opleiding van medewerkers, het organiseren van intervisie en supervisie,... Ook zijn we voortdurend bezig met cliëntenparticipatie. Zo werd in 2021 de jaarlijkse tevredenheidsmeting georganiseerd, en vonden de creatieve projectweken plaats met ervaringsdeskundige Har Tortike. Jongeren delen tijdens deze projectweken hun ervaringen door middel van film, theater, muziek,...

## Outcome-indicatoren als één puzzelstuk

De outcome-indicatoren die vanuit het beleid gemonitord dienen te worden, zien we daarom slechts als één puzzelstukje van de bredere puzzel. Elk kwartaal bekijken we voor de afgesloten dossiers in het registratiesysteem BINC de cijfers rond uitval (het eenzijdig beëindigen van de begeleiding, vanuit het cliëntensysteem of vanuit de voorziening) en doelrealisatie (werden de vooropgestelde doelstellingen bereikt). Deze cijfers worden echter steeds samengelegd met andere indicatoren in andere afdelingen, en met informatie uit de projecten rond cliëntenparticipatie, lopend onderzoek, intervisies,...

In 2021 ontwikkelden we zelf ook indicatoren rond uitval en doelrealisatie. De kwartaalcijfers worden telkens omgezet naar percentages en desbetreffende kleurindicator (zie tabel).

op basis van kwartaalcijfers BINC	ROOD	ORANJE	GROEN
% uitval	>10%	0-10%	0%
% doelrealisatie: "ja" + "grotendeels"	<60%	60-80%	>80%

In het 4e kwartaal van 2021 werden de doelstellingen van de begeleiding in meer dan 8 op 10 dossiers volledig of grotendeels gerealiseerd. In datzelfde kwartaal werd geen enkel dossier eenzijdig stopgezet. Er was dus in geen enkel dossiers sprake van uitval. Beide indicatoren kleuren dus groen.

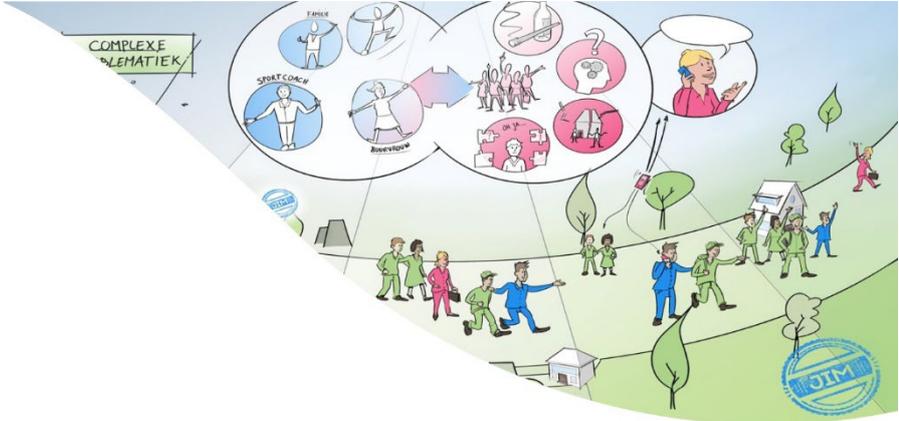
Deze indicatoren zijn voor ons geen doel op zich, maar een middel tot dialoog, reflectie en groei. Niet zozeer de informatie die uit de metingen komt, staat hier centraal, maar wel de dialoog met de teams hierover én de kansen die dit biedt om de werkingen verder bij te sturen en te verbeteren. Het werken rond effectiviteit gebeurt steeds in het kader van een 'lerende organisatie'. We vragen ons voortdurend af hoe we verder kunnen ontwikkelen, leren en groeien.



## Uitwisselen

In een intersectoraal project is het ook belangrijk om ruimte te creëren voor uitwisseling. Daarom zetten we in op de uitbouw van onze thematische leerkringen. In deze leerkringen ontmoeten onze medewerkers hun collega's uit andere sectoren van zorg- en hulpverlening en gaan in gesprek over

een thema dat hen allemaal aanbelangt. Ondanks de coronapandemie zijn we erin geslaagd om boeiende leerkringen te organiseren over dwang en drang, het therapeutisch klimaat en werken met de sociale context. We kijken ernaar uit om onze leerkringen in de toekomst ook uit te breiden met collega's uit woonzorg en de zorg voor personen met een beperking.



## JIM

Reeds jaren zijn we actief bezig met 'netwerkversterking'. Deze term houdt reeds een ongelijkwaardigheid in: wij doen iets met of voor de ander. Nu gaan we een stapje verder: cliënt, natuurlijk netwerk en hulpverlening gaan samen als gelijkwaardige partners aan de slag. Dit vraagt een omslag in het denken binnen de hulpverleningswereld en de opleidingen. Vanuit denkkaders als JIM (Je eigen Ingebrachte Mentor, [www.jimwerkt.nl](http://www.jimwerkt.nl)), Family Finding, Nieuwe Autoriteit en Signs Of Safety gaan we actief aan de slag. We willen een verschil maken i.f.v. continuïteit van de hulpverlening. Eén van de kaders waar we actief mee aan de slag gaan in onze dagelijkse praktijk is JIM.

### Met je eigen wortels groei je het mooist

JIM staat voor 'Jouw Ingebrachte mentor' en vertrekt van het idee dat jongeren het mooist groeien met hun eigen wortels. Hulpverleners focussen doorgaans sterk op de 'wat'-vraag; wat moet er allemaal gebeuren? In JIM wordt gestart met de 'wie'-vraag. Er wordt sterk gefocust op wie relationeel belangrijk is voor de jongere. Samen met de jongere gaat de begeleider binnen het informele netwerk op zoek naar een zelfgekozen mentor, de JIM. De JIM ondersteunt de jongere samen met de begeleider, de ouders en andere belangrijke steunfiguren. Een JIM is iemand waar de jongere vertrouwen in heeft. Dit kan bijvoorbeeld een oom, vriend, of buurvrouw zijn.

### Een verschuiving van de positie van de hulpverlener

Een belangrijk gevolg van deze verschuiving is dat ook de positie van de hulpverlener verandert. De meeste dichte relaties van een jongere zijn cruciaal omdat ze stabiel zijn gedurende het leven van een mens. Vaak komen we als hulpverlener echter (on)bewust op één van deze plaatsen te staan. Gezien onze tijdelijke rol, is het structureel innemen van een positie in deze dichtste cirkel niet wenselijk.

### Gelijkwaardig samenwerken in netwerken

Vanuit die tijdelijkheid wordt gesteld dat de hulpverlener zich gelijkwaardig dient te verhouden tot het netwerk zodat de jongere en zijn/haar netwerk, zelf verder kan na het aflopen van de hulpverlening. Het gaat hierbij om het organiseren van wederkerige samenwerking tussen jongere, ouder, JIM en de hulpverlener, waarbij de rollen kunnen wisselen. De JIM is een steunfiguur voor de jongere en een adviseur voor ouders en professionals. De JIM krijgt een sleutelrol in de begeleiding.

De gelijkwaardigheid wordt visueel weergegeven in de praatplaat van JIM. De jongere en zijn netwerk (de blauwe figuren op de plaat) bevinden zich in een complexe situatie en komen terecht in een hulpverleningstraject. In dit traject is zowel het formele netwerk (de professionals, de rode figuren) als het informele netwerk gelijkwaardig. Beiden geven, elk vanuit hun eigen kennis en expertise, input in het traject. Hierbij neemt de hulpverlener de regie op het proces, terwijl de jongere en de JIM regie nemen op de inhoud van het traject.

### JIM in 2021

Ondertussen is het JIM-gedachtengoed sterk doorgesijpeld in de dagelijkse praktijk van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en werken heel wat begeleiders in de praktijk vanuit het JIM-gedachtengoed.

Via het principe van train de trainer werden 3 eigen JIM-trainers opgeleid. In 2021 volgden een 70-tal medewerkers van zowel de mobiele als residentiële diensten de JIM-training. De training bestaat uit verschillende dagen gespreid over ongeveer 6 maanden. Na 2 opleidingsdagen volgen er 4 intervisies. Hier wordt op basis van concrete casussen besproken hoe er aan de slag werd gegaan met het JIM-gedachtengoed. Het traject wordt afgesloten door een evaluatie-dag, waar deelnemers reflecteren over wat JIM met hen heeft gedaan als hulpverlener, maar ook als persoon. Zij presenteren dit op een creatieve en visuele manier (foto, vlog,...).

# MATURITEITSBEOORDELING (+ VERBETERACTIES)

Alle deelnemers van het uitgebreid Beleidscomité scoren jaarlijks de groeiniveaus van de maturiteits-beoordeling. Op het bakenmoment geven we na overleg een onderbouwde score voor heel Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. We maken daarbij geen onderscheid tussen het EMK, OOC De Grote Robijn en De Matant.

Zelfevaluatie	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Kwaliteitszorg</b>						
• Organisatie en visie	4	4	4	4	4	4
• Betrokkenheid	2	2	2	2	2	4
• Methodieken en instrumenten	2	2	2	2	2	2
• Verbetertraject	3	4	4	4	4	4
<b>Kernprocessen</b>						
• Onthaal van de gebruiker	2	3	3	3	3	3
• Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3	3
• Afsluiting en nazorg	2	2	2	3	3	3
• Pedagogisch profiel	3	3	3	3	3	3
• Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3
<b>Gebruikersresultaten</b>						
• Klachten-behandeling	3	4	4	4	4	4
• Gebruikers-tevredenheid	2	2	3	3	4	4
• Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	2	3
<b>Medewerkersresultaten</b>						
• Personeels-tevredenheid	4	4	4	4	4	4
• Indicatoren en kengetallen	4	4	4	4	4	4
<b>Samenlevingsresultaten</b>						
• Waardering strategische partners	5	5	5	5	5	5
• Maatschappelijke opdrachten / tendensen	4	4	4	4	4	4

Op de volgende bladzijden scoren we in detail welke deelgebieden volgens ons wel (rood) en nog niet (wit) verworven zijn en de motivering van de score.

## Kwaliteitszorg

	organisatie en visie	betrokkenheid	methodieken en instrumenten	verbetertraject
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.	Er is geen betrokkenheid op het vlak van kwaliteitszorg.	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.	De organisatie neemt geen acties om betrokkenheid te vergroten.		
1	Er is structureel overleg over de kwaliteitszorg van de organisatie.	De organisatie betreft directie en medewerkers op ad-hoc basis bij het beleid.	De organisatie hanteert alleen ad-hoc methodieken en instrumenten voor kwaliteitszorg.	De organisatie formuleert ad-hoc verbetertrajecten.
	De organisatie heeft basiskennis van principes en modellen van integrale kwaliteitszorg.			
2	De organisatie heeft 1 of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid in takenpakket hebben.	De organisatie betreft de medewerkers bij het beleid.	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	De organisatie betreft de bestuursorganen bij het beleid.	De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor zelf-evaluatie.	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.
	kwaliteitszorg beslaat minimaal: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.			
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in dagelijkse werking van alle activiteitencentra.	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	Kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen, vermeld in art 5, §4, van het decreet van 17 okt 2003.	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.

	Alle elementen van kwaliteitszorg zijn op elkaar afgestemd en vormen een geheel.	De organisatie bepaalt op doordachte wijze waar de gebruiker bij kwaliteitszorg betrokken wordt.	Alle functiegroepen passen het kwaliteitshandboek toe.	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor uitvoering en voortgang per verbetertraject.
		De organisatie bepaalt op doordachte wijze waar de externe partners (verwijzers, andere hulpverleners...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden.	Zelfevaluatie gebeurt op vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en met minimaal domeinen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	De organisatie overloopt systematisch minimaal deze domeinen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij bepalen van verbetertrajecten in jaar- of meerjarenplan.
		Bestuursorganen participeren in kwaliteitszorg.		De organisatie communiceert resultaten van verbetertrajecten aan betrokkenen.
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt ze bij.	Organisatie evalueert systematisch hoe externe partners en gebruikers betrokken worden bij beleid en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of instrument voor de zelfevaluatie en stuurt die bij.	De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze 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.		De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt het bij.	De organisatie implementeert resultaten van verbetertrajecten, legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie en neemt ze op in het kwaliteitshandboek.
5	De organisatie benchmarkt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	De organisatie maakt de manier waarop betrokkenen betrokken worden bij beleid actief kenbaar.	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten ervan.
	De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat.		De organisatie vergelijkt haar methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.	

De organisatie maakt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie actief kenbaar.		De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd of wetenschappelijk onderbouwd.	
---	--	--	--

## Motivering

De laatste jaren hebben we sterk ingezet op het systematiseren, integreren en communiceren van het beleidsplan en kwaliteitsbeleid:

- jongeren en ouders waar mogelijk betrekken bij kwaliteitszorg (o.a. bij focusgroepen tevredenheidsmeting (zie 3.5))
- uitwerken van missie, visie en waarden, strategische en organisatorische doelstellingen;
- werken met Balanced Score Card;
- uitwerken van indicatoren op uitgebreid beleidscomité en stafvergaderingen;
- SMART gedefinieerde sjablonen voor projectfiches (motivering, doelstelling, indicatoren, middelen, tijdspad, evaluatie, borging)
- en sjablonen voor projectverslagen met herkenbare PDCA-cyclus;
- linken van projecten en indicatoren aan organisatorische doelstellingen en EFQM-gebieden;
- op kwartaalbasis in de bakenmomenten het beleidsplan en projecten evalueren en bijsturen;
- vorming en coaching door Koen Joly (<http://keik.be/>) en Erik De Schepper (<http://ecobe.be/>);
- communiceren aan personeel via 2-daagse voor leidinggevenden en onthaalmomenten voor nieuwe medewerkers;
- extra zorg voor de borging na afloop van projecten.

## Kernprocessen

	onthaal van de gebruiker	doelstellingen en handelingsplan	afsluiting en nazorg	pedagogisch profiel	gebruikersdossier
<b>0</b>	Er is geen procedure voor onthaal.	Er is geen procedure voor doelstellingen en handelingsplan.	Er is geen procedure voor afsluiting en nazorg.	Er is geen pedagogisch profiel.	Er zijn geen procedures voor beheer en uitwisseling van dossiers
<b>1</b>	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	Medewerkers stemmen hun visie op hulpverlening en uitvoering ad hoc af.	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers.
<b>2</b>	Er is een procedure voor onthaal.	Er is een procedure voor doelstellingen en handelingsplan.	Er is een procedure voor afsluiting en nazorg.	Er is een pedagogische visie.	Er zijn procedures voor beheer en uitwisseling van dossiers.
<b>3</b>	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie documenteert de visie op hulpverlening a.h.v. onderbouwde referentiekaders met handvatten voor hulpverleners.	De organisatie stelt de procedures op met inspraak van de proceseigenaars.
	Procedure heeft duidelijke doelstellingen, verantwoordelijke, instrumenten en werkwijzen.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De organisatie heeft een duidelijke visie op en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening.	Procedures voor beheer en uitwisseling van dossiers zijn volgens wettelijke bepalingen met duidelijke afspraken over beheer en toegankelijkheid (intern en extern).
	De organisatie communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert procedure.	Alle betrokkenen passen de visie en de afspraken toe.	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.
	Alle medewerkers passen procedure toe.	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Alle medewerkers passen procedure toe.	De gebruiker heeft inspraak in en participeert in alle aspecten van zijn hulpverleningstraject.	Alle medewerkers passen de procedures toe.
			De hulpverlening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met externe hulpverleningsnetwerk.		

				De hulpverlening betreft directe sociale netwerk actief bij het traject.	
4	De organisatie evalueert procedure systematisch en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch visie op hulpverlening en afspraken daarover en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedures en stuurt die bij.
	Evaluatie gebeurt met inspraak van gebruikers en interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van gebruikers en interne partners.	Evaluatie gebeurt met inspraak van gebruikers en interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	De evaluatie gebeurt met inspraak van gebruikers en interne partners.
				Organisatie evalueert systematisch hoe gebruikers inspraak krijgen en participeren en stuurt bij.	
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De visie op hulpverlening krijgt vorm vanuit minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.
	De organisatie evalueert procedure systematisch met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	Een onafhankelijke externe evalueert visie op hulpverlening en afspraken daarover. Organisatie communiceert resultaten en stuurt visie, afspraken en uitvoering bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedures met inspraak van externe partners.
	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt visie op hulpverlening en afspraken daarover als model voor andere organisaties.	Procedures staan model voor andere organisaties.

## Motivering

In 2019 hebben we sterk ingezet in het verbeterproject om tot een geïntegreerd kwaliteitshandboek voor de hele organisatie te komen. Daarbij zijn alle procedures van de kernprocessen geactualiseerd, op alle staf- en teamvergaderingen besproken en geïmplementeerd. In 2020 en 2021 actualiseren en integreren we de overige procedures, documenten en leidraden die de praktijk weergeven en ondersteunen.

## Gebruikersresultaten

	Klachtenbehandeling	gebruikerstevredenheid	effect van de hulpverlening
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.	De organisatie gaat de gebruikerstevredenheid niet na.	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.	De organisatie gaat ad hoc de gebruikerstevredenheid na.	De organisatie gaat ad hoc effecten van de hulpverlening na.
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om gebruikerstevredenheid na te gaan.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om effect van hulpverlening te meten.
3	De organisatie stelt de klachtenprocedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken om de gebruikerstevredenheid te meten.	De organisatie heeft SMART- indicatoren om het effect van de hulpverlening na te gaan.
	De klachtenprocedure is expliciet met duidelijk stappenplan en tijdpad, verantwoordelijken, doelgerichtheid en terugkoppeling naar gebruiker die de klacht heeft ingediend.	De organisatie gebruikt systematisch methodiek afgestemd op doelgroep om gebruikerstevredenheid te meten, om minimaal hulpverleningsprocessen, hulpuitvoering, inspraak en participatie te bevragen.	De organisatie gebruikt systematisch eigen en sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om effecten en processen van hulpverlening in kaart te brengen.
	De organisatie communiceert de klachtenprocedure.	De organisatie gebruikt gegevens van tevredenheidsmeting als input voor beleidsvoering.	De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.
	Alle betrokkenen passen de klachtenprocedure toe.	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting om de communicatie en de samenwerking met gebruikers te verbeteren.	
	De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids) overleg.		
4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten, en stuurt ze bij.	De organisatie evalueert systematisch de indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en medewerkers.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	Organisatie gebruikt adviezen van wetenschappelijk onderzoek om hulpverlening te optimaliseren.

	Vanuit de gegevens van de klachtenprocedure zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie gebruikt eigen en sectorale gegevens uit uniform registratiesysteem om systematisch acties op te zetten rond inputgebieden en kernprocessen.
	De organisatie linkt gegevens van de klachtenprocedure aan resultaten van andere thema's, waardoor gefundeerde interpretatie van gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt gegevens van tevredenheidsmeting aan resultaten van andere thema's, waardoor gefundeerde interpretatie van gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de resultaten van de effectmeting aan resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
5	De organisatie communiceert de klachtenprocedure systematisch extern.	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert die resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	De organisatie gebruikt systematisch eigen gegevens en sectorregistratiegegevens om te benchmarken.
	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure met inspraak van externe partners.	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	De organisatie gebruikt systematisch eigen gegevens en de sectorregistratiegegevens om te benchmarken.
	De klachtenprocedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake meten van effectiviteit van de hulpverlening.
		De organisatie publiceert de resultaten van de tevredenheidsmeting.	De organisatie publiceert resultaten van de hulpverlening, registratiegegevens en wetenschappelijk onderzoek.

## Motivering

We hebben zelf een systeem van kwantitatieve tevredenheidsmeting (zie 3.7) ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. De resultaten worden intern besproken en leiden tot actieplannen die opgevolgd worden. Het systeem zelf wordt ook door gebruikers geëvalueerd.

We hebben een visietekst rond effect van de hulpverlening en zetten een aantal stappen in verzamelen van cijfermateriaal.

## Medewerkersresultaten

	Personeelstevredenheid	indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)
0	De organisatie gaat de personeelstevredenheid niet na.	De organisatie houdt geen personeelskengetallen bij.
1	De organisatie gaat ad hoc de personeelstevredenheid na.	De organisatie houdt ad hoc personeelskengetallen bij.
2	De organisatie hanteert een of meer methodieken of instrumenten om de personeelstevredenheid na te gaan.	De organisatie geeft een aanzet tot het systematisch bijhouden van een aantal personeelskengetallen.
3	De organisatie heeft een duidelijke procedure voor of duidelijke afspraken over het meten van de personeelstevredenheid.	De organisatie bepaalt de personeelskengetallen op een doordachte wijze.
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevraagt.	De organisatie houdt de verschillende personeelskengetallen systematisch bij en bespreekt ze systematisch op (beleids)overleg.
	De organisatie voert een duidelijk beleid om signalen en input van medewerkers op te vangen, en communiceert daarover.	
	De organisatie bundelt systematisch signalen en input van medewerkers en bespreekt ze op (beleids)overleg.	
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	
4	De organisatie evalueert systematisch het beleid rond de personeelstevredenheid en rond het omgaan met signalen en input van medewerkers en stuurt het bij.	De organisatie evalueert systematisch de personeelskengetallen en stuurt ze bij.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de medewerkers .	Vanuit de gegevens van de personeelskengetallen zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	Op basis van de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en de input van medewerkers zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie linkt de resultaten van de personeelskengetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
	De organisatie linkt gegevens van tevredenheidsmeting en signalen en input van medewerkers aan resultaten van andere thema's, waardoor gefundeerde interpretatie van gegevens geformuleerd kan worden.	

	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert de resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	Een onafhankelijke externe evalueert de wijze waarop de personeelskengetallen worden verzameld, en de resultaten ervan. De organisatie communiceert de resultaten van die evaluatie en stuurt ze bij.
<b>5</b>	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	De organisatie gebruikt systematisch de personeelskengetallen om te benchmarken.
	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de personeelskengetallen als model voor andere organisaties.

## Motivering

- Sinds 2014 zetten we sterk in op onderzoek naar welbevinden van onze medewerkers: kwantitatief en kwalitatief onderzoek, opmaak van actieplannen, gebruik van de resultaten in de beleidsplanning.
- Onder 3.7 vind je meer info over het onderzoek naar medewerkerstevredenheid.
- De medewerkersbevraging via kwantitatief en kwalitatief onderzoek is een systematisch onderdeel van het personeelsbeleid. De kwalitatieve bevraging wordt in 2019 herhaald.
- De huidige HR projecten vloeien voort uit de combinatie van medewerkersbevraging en het systematisch opvolgen en benchmarken (via onderzoek Vlaams Welzijnsverbond) van HR kengetallen: verloop, absentieïsme en rekrutering.
- De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd door IDEWE.

## Samenlevingsresultaten

	waardering van de strategische partners	maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen
<b>0</b>	De organisatie gaat de waardering van de strategische partners niet na.	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is.
		De organisatie gaat niet na welke maatschappelijke tendensen een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie.
<b>1</b>	De organisatie gaat ad hoc de waardering van de strategische partners na.	De organisatie gaat ad hoc na of haar maatschappelijke opdracht actueel ingevuld is.
		De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie.

<b>2</b>	De organisatie neemt initiatief om de waardering van de strategische partners na te gaan.	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.
		De organisatie neemt initiatief om in te spelen op de maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie.
<b>3</b>	De organisatie verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de waardering.	De organisatie actualiseert systematisch haar maatschappelijke opdracht en houdt systematisch rekening met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie.
	De organisatie communiceert de analyse van de gegevens over de waardering aan de strategische partners.	De organisatie communiceert maatschappelijke tendensen die impact hebben op welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de overheid en aan andere betrokkenen.
<b>4</b>	Vanuit de analyse van de gegevens over de waardering zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie, zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	De organisatie linkt de gegevens over de waardering aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie, aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
		De organisatie stemt de werking van de bestuursorganen af op de realisatie van de maatschappelijke opdracht.
<b>5</b>	De organisatie neemt initiatief en zet samen met strategische partners acties op om de waardering en de samenwerking te verbeteren.	De organisatie neemt acties om, samen met andere betrokkenen, vanuit maatschappelijke opdracht, proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden.
	De samenwerkingsacties staan model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking.

## Motivering:

- We zetten sterk in op in gesprek gaan met een aantal strategische partners in de regio.
- Het model van samenwerking rond het doelgerichte organisatie-netwerk met Jeugdzorg Emmaüs en de Kinder- en Jeugdpsychiatrie wordt verder gedocumenteerd.
- We verduidelijken aan externe partners (opleidingen, ≠ politieke niveaus, onderzoekers, pers) actief hoe de organisatie werkt en welke concrete kernactiviteiten er zijn.
- We participeren zeer actief in overlegplatformen en netwerken (keten-aanpak delict plegers, Childrens zone Stad Antwerpen, problematiek van kinderpooiers, netwerken 1gezin1plan, netwerk GGZ-18J, Antwerps partnerschap voor SOS,...)
- We nemen meerdere initiatieven naar de pers om, los van concrete incidenten, om de beeldvorming van de jeugdzorg bij te stellen.

Op de verschillende locaties zetten we duidelijk stappen vooruit om buurtbewoners en vrijwilligers te betrekken bij de werking.

# CLIËNTGEGEVENS

## ALGEMEEN

Het OVBJ (Organisatie voor Bijzondere Jeugdzorg) Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen (JEA) omvat alle diensten en afdelingen behalve Crisishulp aan huis De Matant (zie 4.3.4) en OOC De Grote Robijn (zie 4.4). Hieronder vind je de cijfers van bezetting en benutting in de verschillende modules. Daarnaast heeft JEA een project met 15 plaatsen voor niet begeleidde minderjarige vluchtelingen via co-financiering van Agentschap Opgroeien en Fedasil. Tot 2018 worden alle niet begeleidde minderjarige vluchtelingen samen begeleid in één leefgroep, Biz Ikki genaamd. Omwille van inhoudelijke keuzes worden de niet begeleidde minderjarige vluchtelingen van dan af begeleid in drie verschillende leefgroepen van begeleidingstehuis Juno: Tokaido, Krinkel en Biz Ikki. Jongeren stromen vanuit hun noden in in een specifieke groep binnen de werking van Juno.

## Bezetting

Modules	2017	2018	2019	2020	2021	modules
<b>Begeleiding kleinschalige wooneenheid*</b>			93%	168%	183%	4
<b>Contextbegeleiding breedsporig</b>	94%	90%	86%	76%	78%	78
<b>Contextbegeleiding autonoom wonen</b>	108%	105%	117%	99%	100%	18
<b>Contextbegeleiding kortdurend intensief</b>	95%	97%	107%	108%	95%	30
<b>Contextbegeleiding laagintensief</b>	90%	91%	100%	111%	98%	108
<b>Delictgerichte contextbegeleiding**</b>			19%	82%	87%	26
<b>Ondersteunende begeleiding</b>	221%	118%	95%	170%	147%	11
<b>Verblijf</b>	87%	85%	91%	91%	84%	93
Gewogen gemiddelde	<b>93%</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>90%</b>	

\* deze werkvorm is in 2018 gestart op 2 locaties en in 2019 erkend voor 4 modules. In de praktijk begeleiden we van bij aanvang 8 jongeren in de 2 KWE, waarvan 4 in een CBAW module. Cijfers KWE moeten daarom steeds samen met CBAW bekeken worden

\*\*nieuwe module vanaf september 2019 binnen NPT-dienst Raidho.

Het onderscheid tussen contextbegeleiding laagintensief en breedsporig ervaren we binnen onze organisatie als kunstmatig. We vertrekken steeds vanuit inhoudelijke vragen van gezin en verwijzer. De bezetting kan dus wisselend zijn. Daarom worden verder in dit verslag ook de % per mobiele dienst voorgesteld, zonder onderscheid te maken tussen laagintensief en breedsporig.

## Intensiteit

Modules contextbegeleiding	2017	2018	2019	2020	2021
<b>kleinschalige wooneenheid</b>			78%	107%	123%
<b>Breedsporig</b>	96%	72%	60%	44%	56%
<b>i.f.v. autonoom wonen</b>	140%**	134%**	135%**	89%**	95%
<b>kortdurend intensief</b>	92%	126%	146%	192%	163%
<b>Laagintensief</b>	126%	180%	175%	148%	134%
<b>Delictgericht</b>			-	77%	82%
<b>totaal voor dit cluster</b>	<b>104%</b>	<b>120%</b>	<b>122%</b>	<b>106%</b>	<b>103%</b>

\*\* binnen CBAW zijn er 11 modules lage en 7 midden intensiteit.

Het onderscheid tussen contextbegeleiding laagintensief en breedsporig ervaren we binnen onze organisatie als kunstmatig en weinig relevant. We vertrekken vanuit inhoudelijke vragen van gezin en verwijzer. De intensiteit kan dus wisselend zijn. Vandaar ook de sterk wisselende %.

Voor de benutting van de residentiële capaciteit zie verder

## RESIDENTIËLE AFDELINGEN

### 1. Bezetting per afdeling

Bezetting	2017	2018	2019	2020	2021	V-modules
<b>Hakatoo</b>	85%	85%	85%	86%	84%	14
<b>Juno Biz Ikki</b>	92%	86%	83%	88%	97%	15
<b>Juno Kits</b>	100%	93%	95%	98%	94%	12
<b>Juno Krinkel</b>	96%	95%	98%	98%	96%	12
<b>Juno Tokaido</b>	69%	72%	97%	96%	96%	20
<b>Van Celst residentieel</b>	90%	114%	80%	77%	78%	13
<b>Van Celst veilig verblijf</b>		28%	91%	90%	95%	7
<b>Totaal</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	

Er is een afspraak met het Agentschap dat van de 14 residentiële plaatsen in Hakatoo er in principe 12 bezet worden en dat er 2 bedden beschikbaar blijven voor crisisopname of als terugval bed. Daarom is de bezetting steeds lager dan in de andere residentiële afdelingen.

Door de infrastructuurwerken was de reële capaciteit (en bijgevolg ook de bezetting) in Tokaido in 2017 en 2018 lager; in 2019 en 2020 is dit terug genormaliseerd.

## 2. Intensiteit contextcontacten per afdeling

intensiteit contextcontacten	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Hakatoo</b>	167%	184%	179%	132%	209%
<b>Juno Biz Ikki</b>	121%	116%	73%	72%	126%
<b>Juno Kits</b>	169%	248%	205%	119%	133%
<b>Juno Krinkel</b>	141%	217%	124%	113%	105%
<b>Juno Tokaido</b>	138%	145%	196%	154%	151%
<b>Van Celst residentieel</b>	118%	85%	189%	152%	212%
<b>Van Celst veilig verblijf</b>		311%	366%	266%	
Totaal	<b>123%</b>	<b>161%</b>	<b>170%</b>	<b>145%</b>	<b>151%</b>

## 3. Benutting

benutting nachten	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Hakatoo</b>	61%	60%	61%	55%	53%
<b>Juno Biz Ikki</b>	79%	64%	57%	62%	80%
<b>Juno Kits</b>	69%	76%	77%	67%	72%
<b>Juno Krinkel</b>	60%	62%	67%	62%	66%
<b>Juno Tokaido</b>	38%	48%	69%	63%	67%
<b>Van Celst verblijf</b>	54%	71%	55%	40%	49%
<b>Van Celst veilig verblijf</b>		20%	62%	55%	62%
Totaal	<b>58%</b>	<b>59%</b>	<b>64%</b>	<b>58%</b>	<b>65%</b>

In Hakatoo en Van Celst verblijf wordt er sterk gewerkt vanuit flexibele trajecten. Dit verklaart dat de benutting lager is en de intensiteit van contextcontacten hoger. Kinderen/ jongeren verblijven bij regelmaat voor een groot deel van de tijd in de thuissituatie, ondersteund door intensieve contextbegeleiding.

## 4. Van Celst

De structurele samenwerking met kinder- en jeugdpsychiatrie UKJA is verankerd in de werking. Vertrekend vanuit ieders deskundigheid en expertise, complementair aan elkaar in functie van de zorgvraag van de jongere, komen we tot een gedeelde mindset.

Het verschil in expertise vertaalt zich ook naar de rolverdeling. Van Celst staat in voor verblijf en ondersteuning gericht op normalisering en maatschappelijke integratie, met aandacht voor het 'hier en nu', en het herstel van het gewone leven.

De bezetting vanuit de residentiële cijfers blijven nagenoeg onveranderd ten opzichte van vorig jaar. De benuttingscijfers kennen een kleine stijging. Vanuit het regulier verblijf gingen verschillende meisjes naar de thuiscontext tijdens de eerste Lock down, met een lichte daling tot gevolg in 2020.

Het hoge percentage aan gepresteerde contexturen in de module veilig verblijf komt naast het werken in en met de context van de jongere voort uit de vele contactmomenten die er zijn met de therapeuten vanuit het UKJA. De structurele samenwerking vertaalt zich dus ook in het aantal geregistreerde contextcontacten.

Zoals eerder aangegeven wordt er in Van Celst verblijf sterk gewerkt vanuit flexibele trajecten. Dit verklaart dat de benutting lager is en de intensiteit van contextcontacten hoger. Jongeren verblijven bij regelmaat voor een groot deel van de tijd in de thuissituatie, ondersteund door intensieve contextbegeleiding.

### Samenwerking met de gemeenschapsinstelling

In deze rubriek bespreken we enkel de samenwerking met Van Celst.

Uitstroom GI 2021	
Van Celst gedeeld traject*	11
Van Celst veilig verblijf	1
Van Celst verblijf	2
Van Celst mobiel	4
Totaal	

\*Een aantal meisjes zijn na het gedeelde traject verder begeleid in veilig verblijf of mobiel traject en dus dubbel geteld in deze tabel.

Volgens eerdere afspraken dienen we jaarlijks 19,5 meisjes op te nemen vanuit de GI. Bij het bepalen van die norm (jaarlijks op te nemen) gaat het Agentschap uit van een gemiddelde verblijfsduur van 9 maand en een mobiel begeleidingstraject van 6 maand.

In 2021 stellen we vast dat er verschillende periodes in het jaar zijn dat de aanmeldingen van gedeelde trajecten stroppen en de 7 beschikbare plaatsen niet steeds werden ingevuld. Ter compensatie werden er wel meer mobiele trajecten gelopen met het team van Van Celst.

### Van Celst verblijf

Gemiddeld aantal dagen	2018	2019	2020	2021
Verblijf (reguliere werking)	276	471	362	313
Veilig verblijf	38*	206	142	269
Mobiel en traject			220	132

\* op 01/09/2018 gestart

## Veilig verblijf Kiel

### Trajecten veilig verblijf

In volgende tabel brengen we in beeld hoe lang meisjes in veilig verblijf begeleid worden in 2021, en hoe ze uitstromen. Enkele meisjes verbleven meerdere keren in deze module, bv omdat het verblijf onderbroken werd door een langer verblijf in de GI.

	Module binnen VC gestart	Module VV gestart	Instroom in VV vanuit	Module VV gestopt	uitstroom
1	11/6/2021	11/06/2021	BZJ	lopend	/
2	18/6/2020	18/03/2021	BZJ	22/08/2021	VC verblijf
3	08/05/2018	25/08/2020	BZJ		VC Verblijf
4	28/06/2021	28/06/2021	BZJ	lopend	/
5	16/07/2019	23/11/2020	BZJ	22/02/2021	VC Verblijf
6	18/06/2020	25/01/2021	GGZ	28/05/2021	GGZ
7	22/02/2021	22/02/2021	BZJ	lopend	/
8	07/06/2021	07/06/2021	BZJ	lopend	/
9	03/02/2021	03/02/2021	BZJ	01/07/2021	GI
		13/08/2021	GI	lopend	/
10	29/07/2019	14/08/2019	GGZ	23/01/2021	VAPH
11	07/10/2019	07/10/2019	BJZ	26/05/2021	VC Verblijf
12	16/09/2021	16/09/2021	GGZ	lopend	/
13	08/10/2020	08/10/2020	GGZ	09/08/2021	GGZ
14	16/12/2020	16/12/2020	VAPH	02/11/2021	GI

In 2021 verblijven er 14 unieke meisjes in de module veilig verblijf. De gemiddelde verblijfsduur binnen deze module is (voor meisjes bij wie deze werkvorm in 2021 beëindigd werd) 269 dagen. Anderzijds zijn er grote individuele verschillen. 2 van de 9 afgesloten dossiers overschrijden de 500 opnamedagen en trekken daardoor het gemiddelde sterk naar boven. De mediaan van de gemiddelde verblijfsduur ligt op 157 dagen.

### De gemiddelde leeftijd van de meisjes is 15,5 jaar.

4 van de meisjes zien we terugkomen in de registraties van de gedeelde trajecten in samenwerking met de GI. 1 meisje stroomt in 2021 tweemaal in de module veilig verblijf, na een hele tussenperiode van verblijf in de GI.

Er werden binnen de werkvorm veilig verblijf 35 meldingen van ernstige agressie-incidenten gerapporteerd en 14 meldingen van ernstige automutilatie. Gewenning en normalisatie van dit gedrag zien we als een blijvend aandachtspunt binnen de werking.

We kiezen er als organisatie voor om ook binnen veilig verblijf niet over te gaan tot fixatie of afzondering maar maximaal in te zetten op een positief pedagogisch leefklimaat ondersteund door een beveiligende en fugue-remmende infrastructuur.

### **Uitbreiding veilig verblijf Korte Sint Annastraat**

Eind 2019 kregen we de bevestiging dat het aantal plaatsen voor beveiligende opvang vanaf januari 2022 kan uitbreiden met 6 plaatsen. In voorbereiding van de uitbreiding zetten we in 2020 en 2021 de eerste stappen in de richting van een methodiekbeschrijving. Het is de bedoeling om de huidige werking inhoudelijk te beschrijven zodat de uitbreiding hierop geënt kan worden.

- **Infrastructuur**

We krijgen de gelegenheid om een gebouw te kopen in de Korte St-Annastraat, net over De Grote Robijn. De zes extra plaatsen veilig verblijf voor meisjes zullen hier hun plek krijgen. In 2021 lopen de verbouwingswerken en doen we er alles aan om 2 appartementen huiselijk in te richten waar 2 groepjes van 3 meisjes opgevangen kunnen worden.

- **Organisatiestructuur**

De organisatiestructuur van Van Celst wordt aangepast. We kiezen ervoor om twee teams veilig verblijf (13 begeleidingen) te organiseren onder leiding van 1 teamcoördinator. In elk team worden de dossiers inhoudelijk aangestuurd door een zorgcoördinator. We kiezen voor kortere communicatielijnen en de takenpakketten worden helder uitgeschreven. Een tweede teamcoördinator zal de andere teams aansturen (23 begeleidingen) samen met zorgcoördinatoren.

- **Opdeling groepen**

Gezien we de afgelopen jaren regelmatig jonge meisjes krijgen aangemeld, kiezen we er voor om 4 van de 13 plaatsen veilig verblijf te organiseren voor deze jongere doelgroep met een aanmeldingsleeftijd van 12-13 jaar.

- **Inhoudelijke kaders**

De doelen, visie op veiligheid en de inhoudelijke kaders worden uitgeschreven. De sociale emotionele ontwikkeling, slapende honden, window of tolerance, traumasensitief werken worden in een vormingspakket gegoten om de nieuwe begeleidingsploeg te vormen.

- **Stabilisatieradar**

Gebaseerd op de stabilisatiedomeinen vanuit Slapende Honden ontwikkelen we een de stabilisatieradar. Het is een instrument dat visueel aan geeft waar de meisjes op de verschillende levensdomeinen staan. Het biedt ruimte voor dialoog en beeldvorming en stimuleert doelmatig werken.

- **Opstart**

In het najaar startten we de rekrutering van nieuwe medewerkers om nieuwe werkingen te starten. Eind december wordt besloten om op 15 februari 2022 het eerste appartement te openen. Het tweede appartement zal later in het voorjaar de deuren openen ten gevolge van de moeilijkheid om tijdig geschikt personeel te vinden.

## Slachtoffers tienerpooiers

In 2016 startten we in Antwerpen met uitwisseling, samenwerking en expertise opbouw tussen Antwerpse partners die werken met slachtoffers en/of daders van tienerprostitutie.

We organiseerden een studiedag, ontmoetingsmomenten, werkbezoeken, brainstorm rond ketenaanpak, enz. We onderbraken onze samenwerking in 2020 toen de organisatie van intervisies voor 1e-lijns werkers en een tegenbezoek uit Nederland in de pijplijn zaten.

Vanwege de pandemie kwam het lerend netwerk een hele tijd niet samen. In oktober 2021 hervat de groep de bijeenkomsten. In 2021 kwam het netwerk éénmaal samen.

Volgende zaken kwamen aan bod:

- Korte inleiding op het ontstaan en doel van de expertgroep in Antwerpen
- Toelichting door de jeugdrecherche over de inspanningen rond tienerprostitutie (over de nieuwe aanpak weglopers, samenwerking instellingen en scholen en daarnaast de zoektocht naar opportuniteiten rond samenwerking).

Verschuiving van de manier van adverteren naar sociale media (door Child Focus).

In 2021 meldden we 4 nieuwe dossiers aan bij Payoke als vermoedelijk slachtoffer van tienerpooiers. Er volgde geen assessment.

## Opstart begeleiding Niet begeleide minderjarige vluchtelingen

In het OVBJ	jongens	meisjes	Totaal
Vlaanderen	207	52	259
Antwerpen	81	17	98
JEA	2	3	5

## MOBIELE DIENSTEN

### 1. bezetting per dienst

Bezetting per dienst*	2017	2018	2019	2020	2021	Modules*
<b>Amarilis</b>	96%	89%	92%	95%	90%	39
<b>Crescendo</b>	93%	94%	98%	100%	95%	32
<b>De Compagnie</b>	104%	99%	92%	96%	105%	32
<b>Kamino**</b>	105%	105%	98%	111%	115%	22
<b>Raidho</b>	96%	108%	89%	107%	92%	26
<b>Van Celst mobiel****</b>	149%	114%	107%	103%	193%	3
<b>Van Celst gedeeld traject****</b>	79%	114%	118%	116%	68%	7
<b>De Matant crisishulp</b>	119%	96%	78%	100%		48
<b>De Matant crisisinterventie</b>	113%	106%	138%	88%		6
<b>Totaal</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>101%</b>	<b>98%</b>	<b>205</b>

\* in deze cijfers zit niet de inzet van 9 modules 1 Gezin 1 Plan, telkens 3 in De Compagnie, Crescendo en Amarilis. Die worden gerapporteerd in het netwerk 1gezin1plan stad Antwerpen en Voor- en Noorderkempen.

\*\* dit is de som van de modules CBAW (11 lage en 7 midden-intensiteit) en Kleine Wooneenheden (officieel 4, in de praktijk 8).

\*\*\*\* de mobiele en gedeelde trajecten van Van Celst worden hier in deze cijfers opgenomen omdat deze specifieke begeleidingen van Van Celst tot einde 2021 onder de afdeling van de mobiele diensten vielen.

### 2. contexturen per dienst

Realisatie van contexturen	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Amarilis</b>	94%	99%	96%	77%	97%
<b>Crescendo</b>	80%	76%	77%	71%	72%
<b>De Compagnie</b>	94%	88%	77%	76%	80%
<b>Kamino</b>	98%	94%	92%	73%	81%
<b>Raidho</b>	75%	81%	76%	88%	82%
<b>Van Celst mobiel</b>	55%	62%	65%	68%	126%
<b>Van Celst gedeeld traject</b>	79%	56%	96%	94%	33%
<b>De Matant</b>	100%	85%	81%	84%	96%

## De impact van 1gezin1plan voor Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen.

JEA is betrokken bij de netwerken 1gezin1plan van stad Antwerpen en van het netwerk Voor- en Noorderkempem. In 2020 hebben we in deze netwerken respectievelijk 6 en 3 modules. Telkens is een medewerker van De Compagnie, of zijn meerdere medewerkers van Amarilis en Crescendo betrokken bij het netwerk van 1gezin1plan.

### Netwerk Antwerpen stad:

We kozen ervoor om actief te participeren in 2 wijken (Schoten/Merksem en Kiel/Hoboken/Wilrijk) en in de respectievelijke wijkcontactpunten een stafmedewerker in te zetten als één van de wijktrekkers. De impact van deze betrokkenheid op de werking van 1gezin1plan op het respectievelijk team (Crescendo/Amarilis) is erg verschillend, is nergens verworven, maar heeft voor beiden werkingen eenzelfde interessant potentieel.

- De vertegenwoordiging vanuit de organisatie in het wijkcontactpunt wordt opgenomen door één of twee vaste medewerkers, maar procesbegeleidingen van 1gezin1plan kunnen ook door de andere teamleden worden opgenomen. De facto is dus het team betrokken bij 1gezin1plan.
- De activiteiten en ervaringen rond 1gezin1plan komen regelmatig op de agenda van de teamvergadering.
- De betrokkenheid bij de werking van 1gezin1plan maakt dat de thuisbegeleiders gestimuleerd worden om na te denken over hun eigen rol, sneller de reflex hebben om het netwerk te mobiliseren, meer aandacht besteden aan het proces.
- De intersectorale samenwerking in de wijk betekent een enorme winst in de kennis van het netwerk van hulpverleners in de wijk. Het verlaagt de drempel voor de eigen medewerkers om deze concrete mensen aan te spreken i.f.v. een hulpvraag. Deze contacten zijn ook helpend voor de andere diensten (bv De Matant) van de organisatie.
- De aanpak van 1gezin1plan blijkt laagdrempelig. Medewerkers ervaren dat het eenvoudig is om mensen aan te melden of toe te leiden naar 1gezin1plan. We maken hier binnen onze hulpverlening nog te weinig gebruik van.
- De betrokkenheid van ELP-ers in de teams van 1gezin1plan die actief mee nadenken over concrete casussen wordt als een pluspunt ervaren.
- Het model om ons in te schakelen in een netwerkorganisatie kan werken. Onze medewerkers draaien mee in 1gezin1plan met een vaste vertegenwoordiging bij de aanmeldtafel, maar ze blijven deel uitmaken van het team van de moederorganisatie. Begeleiding en coaching van de medewerkers blijft bij ons liggen. Op dit punt zijn er grote verschillen in de opstelling van de betrokken organisaties. Soms worden medewerkers gedropt in de werking van 1gezin1plan, zonder enige ervaring en zonder ondersteuning van de moederorganisatie.
- De overtuiging leeft dat de werking en opportuniteiten van 1gezin1plan nog beter bekend kan gemaakt worden binnen JEA.

### Netwerk Voor- en Noorderkempem

Vanuit het team De Compagnie zijn we met 1 begeleider betrokken bij de werking van 1gezin1plan in Noorderkempem. In deze regio is er gekozen voor de vorming van intersectorale teams met een afzonderlijke coördinatie. De medewerkers worden de facto vanuit de moederorganisatie gedetacheerd naar het intersectorale team.

- Er is veel onderling vertrouwen en de uitwisseling tussen medewerkers uit verschillende sectoren is op zich interessant. Maar dit model vraagt veel overhead. Deze teams hebben niet alleen een eigen lokaal en organisatie-kost, maar de begeleiding van de medewerkers ligt ook binnen dit intersectorale team. Zo'n gedetacheerde medewerker heeft een teamvergadering en werkbegeleiding in de eigen organisatie en in het team van 1gezin1plan. Naast de verdubbeling van

de overhead bestaat het risico dat er zich een nieuwe organisatie vormt en de kracht van de verschillende intersectorale invalshoeken verdwijnt.

- Terwijl het in begin wat zoeken was om voldoende bekendheid te krijgen en een vlotte instroom te krijgen, lijkt de instroom voldoende gegarandeerd.
- Door de formule van werken, is er weinig of geen impact op de werking van het team in de moeder-organisatie.

### **De samenwerking met de gemeenschapsinstelling vanuit Raidho**

Vanuit Raidho wordt er in 2021 samengewerkt met gemeenschapsinstellingen De Grubbe en De Kempen.

Bij aanmeldingen tot opstart van gedeelde trajecten door Raidho vinden er meermaals uitgebreide telefonische contacten plaats tussen trajectverantwoordelijken van de gemeenschapsinstellingen en de teamcoördinator van Raidho. Hierbij wordt afgestemd welke hulpvragen er zijn bij de jongeren en hun context en welke verwachtingen er zijn vanuit de jeugdrechtbank. Door de samenwerking die opgebouwd is, kunnen trajectverantwoordelijken vanuit de gemeenschapsinstellingen inschatten of delict gerichte contextbegeleiding vanuit Raidho hier een passend antwoord op kan bieden. Wanneer er onduidelijkheden, onbeantwoorde vragen of twijfels zijn, wordt er een voorafgaandelijk kennismakingsgesprek met de jongere in de gemeenschapsinstelling ingepland om na te gaan of de hulpverlening die Raidho aanbiedt passend is voor de aangeelde jongere en diens context.

Doorheen de gedeelde trajecten vindt er regelmatig afstemming plaats tussen medewerkers vanuit de gemeenschapsinstelling en begeleiders vanuit Raidho om de gesloten begeleiding vanuit de gemeenschapsinstelling en de delict gerichte contextbegeleiding op elkaar af te stemmen.

In het voorjaar van 2021 vindt er een bilateraal evaluatieoverleg plaats tussen G.I. De Kempen en Raidho. Hier worden verschillende gedeelde trajecten besproken en lessen geleerd voor toekomstige gedeelde trajecten. Er wordt met G.I. De Kempen in 2021 ingezet op het ontwikkelen van gedeelde handelingsplanning bij gedeelde trajecten die langer dan 1 maand duren.

Raidho neemt actief deel aan 'het veldwerkersoverleg', een overlegorgaan met medewerkers uit de G.I. en enkele private voorzieningen. Vanuit dit overleg wordt er gezamenlijk een themadag georganiseerd in september 2021 waaruit medewerkers uit de G.I. en medewerkers uit private voorzieningen elkaar ontmoeten en in dialoog gaan rond verschillende thema's (o.a. gedeeld handelingsplan, samenwerking, digitale hulpverlening, intervisie). Ook aan het beleidsforum, een overlegorgaan met directieleden uit de G.I. en private voorzieningen, wordt actief geparticipeerd door Raidho.

De samenwerking met gemeenschapsinstelling De Kempen in functie van Kort Verblijf, opgestart in 2020, wordt in 2021 gecontinueerd.

### **Cijfers m.b.t. gedeelde trajecten:**

In 2021 worden er 16 begeleidingstrajecten afgerond van jongeren die in de gemeenschapsinstelling verblijven bij de opstart van het traject (in 2020 of 2021).

In 2021 worden er 5 nieuwe trajecten opgestart met jongens die in een gemeenschapsinstelling verblijven. Deze trajecten zijn nog niet beëindigd op 31/12/2021.

In 2021 worden er 12 trajecten delict gerichte contextbegeleiding opgestart bij jongens die in Kort Verblijf in gemeenschapsinstelling De Kempen verblijven.

## OOOC DE GROTE ROBIJN

Bezetting per module	2017	2018	2019	2020	2021	modules
<b>Diagnostiek</b>	107%	92%	96%	106%	94%	21
<b>Verblijf i.f.v. diagnostiek</b>	99%	91%	109%	101%	95%	14
<b>Crisisverblijf op verwijzing crisismeldpunt*</b>	86%	82%	85%	87%	79%	3
Gewogen gemiddelde	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>109%</b>	<b>111%</b>	<b>94%</b>	

\* in 2019 is het aantal crisisbedden uitgebreid van 2 naar 3.

Benutting nachten	2017	2018	2019	2020	2021
<b>De Poort</b>	78%	78%	71%	70%	70%
<b>De Toren</b>	85%	83%	91%	83%	78%
Totaal	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>74%</b>