

# Jaarverslag 2022



# Vooraf

Met veel trots stel ik jullie het jaarverslag van Jeugdzorg Emmaüs voor. We hebben getracht een evenwichtig geheel van beelden, cijfers en teksten over initiatieven van het voorbije jaar bijeen te sprokkelen, wetende dat de verhalen die elke dag in onze organisatie verteld worden, niet in één verslag kunnen gevat worden.

Misschien is dit zelfs het kernthema van 2022: een zoektocht naar evenwichten. Balanceren tussen vertrouwd en onbekend, nieuwe kansen grijpen en omgaan met onverwachte tegenslagen.

We zochten een evenwicht tussen drie organisaties: Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen, Mechelen en CKG Betlehem. We balanceerden tussen hoop na de covidcrisis en bezorgdheid voor de energiecrisis. We moesten omgaan met de erg duidelijk wordende schaarste op de arbeidsmarkt en toch blijven streven naar een kwaliteitsvolle hulpverlening.

De beruchte reconversie is ook een zoektocht naar evenwichten. Een inhoudelijk sterk plan voor de toekomst dat gepaard gaat met organisatorische wijzigingen. Geen evident parcours, geen eenvoudige keuzes maar wel vanuit de overtuiging dat het de juiste weg is om de uitdagingen van de jeugdhulp aan te gaan.

In dit jaarverslag zullen voor het eerst tot hiertoe onbekende initiatieven voorgesteld worden en nieuwe gezichten te zien zijn op de foto's maar de verhalen en beelden stralen ook een vertrouwde sfeer uit. Ze worden verteld en weergegeven door collega's. Collega's die keihard werken, die de voeten op de grond houden, die kunnen plezier maken als het kan en die presteren als het moet.

Laat dit jaarverslag een inspiratie zijn om de uitdagingen van elke dag samen blijven waar te maken, met vallen en opstaan. Deze uitdagingen zijn: bereikbaar, betrouwbaar en beschikbaar zijn en blijven voor de kinderen, jongeren en gezinnen die op ons beroep doen en de collega's waarmee we samenwerken.

Dank jullie wel om mee te schrijven aan het verhaal van Jeugdzorg Emmaüs.

Hartelijke groet,

Bart Hansen

algemeen directeur

# Inhoud

Situering organisatie	4
Visie op kwaliteit	5
Financieel en Infrastructuur	6
Energie en Duurzaamheid	6
Jeugdzorg Emmaüs regio Antwerpen	8
1. Kwaliteitsplan	9
2. 2022 in cijfers	13
3. 2022 in verhalen	21
4. Zelfevaluatie	38
Jeugdzorg Emmaüs regio Mechelen	41
1. Kwaliteitsplan	42
2. 2022 in cijfers	54
3. 2022 in verhalen	80
4. Zelfevaluatie	97
Bijlage	101
1. Eindrapport tevredenheidsmeting 2022	102

# Situering organisatie



Emmaüs biedt gezondheids- en welzijnszorg aan via een netwerk van 24 voorzieningen, met meer dan 6700 bekwame medewerkers. Emmaüs is terug te vinden in bijna alle sectoren uit de gezondheids- en welzijnszorg:

- Algemene ziekenhuizen
- Geestelijke gezondheidszorg
- Kinderopvang
- Woonzorg
- Ondersteuning van personen met een beperking
- **Jeugdzorg**

**Jeugdzorg Emmaüs** wil kinderen, jongeren en hun gezin nieuwe kansen geven om te groeien.

We zorgen voor opvang, ondersteuning, bemiddeling en begeleiding op maat. We zijn actief in de regio's Antwerpen en Mechelen.

De onderliggende visie is vastgesteld en gedeeld voor de verschillende werkingen van Emmaüs vzw.

*Emmaüs biedt kwalitatief hoogstaande en deskundige zorg en hulpverlening, die beantwoordt aan de hedendaagse standaarden en gebaseerd is op wetenschappelijk onderzoek<sup>1</sup>.*

Deze visie kent een concrete vertaling in de afdeling Jeugdzorg.

<sup>1</sup><https://www.emmaus.be/over-emmaus-0/missie-en-visie>

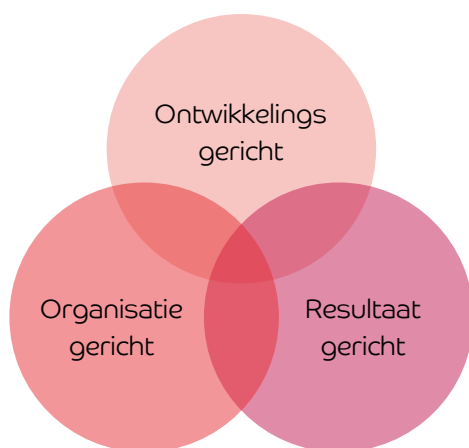
# Visie op kwaliteit

Jeugdzorg Emmaüs is een grote organisatie met een rijke en dynamische geschiedenis. Hoewel verenigd onder de koepel van Emmaüs vzw, zijn Jeugdzorg Emmaüs regio Antwerpen en Jeugdzorg Emmaüs regio Mechelen in 2022 nog twee afzonderlijke organisaties, elk met een eigen directie, cultuur en beleidsvoering. De ondersteunende diensten (administratief, financieel, facilitair, preventie) werken voor beide organisaties.

Dat betekent echter niet dat er een fundamenteel verschillende visie bestaat over kwaliteit en kwaliteitsbeleid. Het betekent wel dat de uitwerking van de visie op een verschillende manier gegroeid en uitgewerkt is. Vanuit een gemeenschappelijke onderliggende visie geven beide organisaties ook in 2022 vorm aan een doorgedreven kwaliteitsbeleid.

Met het kwaliteitsbeleid in Jeugdzorg Emmaüs willen we de kwaliteit van de processen in de organisatie optimaliseren en bewaken. Dit vertaalt zich in een concrete aanpak waarin (zelf)evaluatie, het kwaliteitshandboek en een doordachte kwaliteitsplanning belangrijke pijlers zijn. Bij die vertaling hebben we de inbreng van alle stakeholders nodig om de invoering, uitvoering en slaagkans te bevorderen. Dit moet opleveren voor de kwaliteit van onze hulpverlening, het welbevinden van de medewerkers en uiteindelijk ook voor een betere rolvervulling in de samenleving.

We stimuleren een feedbackgerichte ontwikkelingscultuur door een combinatie te maken tussen het organisatiegerichte, het ontwikkelingsgerichte en het resultaatgerichte.



**Organisatiegericht** vertrekt het model vanuit de visie, missie en waarden van de organisatie. Vanuit deze basis worden lange termijndoelen of strategische doelen geëxpliciteerd.

Deze worden **resultaatgericht** vertaald in operationele organisatorische doelen die volgens de PDCA cyclus worden uitgevoerd. Doelstellingen worden geëvalueerd en bijgestuurd via feedback.

Het **ontwikkelingsgerichte** staat voor de continue ontwikkeling van de organisatie, de teams en elke individuele medewerker. De doelstelling is dat medewerkers door o.a. coaching, opleiding en een persoonlijk ontwikkelingsplan de mogelijkheid krijgen om hun competenties verder te ontwikkelen.

Vanaf 2023 worden de verschillende werkingen van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en Mechelen aangestuurd vanuit één centrale directie. Een verdere integratie en afstemming van de werkingsprocessen (waaronder ook het kwaliteitsbeleid) zal stapsgewijs worden uitgewerkt. De doorontwikkeling en implementatie van een intersectoraal kwaliteitsbeleid<sup>2</sup> heeft hierin een belangrijke plaats.

<sup>2</sup> Vanuit het oogpunt van verdere doorontwikkeling van het kwaliteitsbeleid van JEA en de beleidsmatige verenging die we maatschappelijk en intersectoraal opmerken, maakten we in 2020 de keuze om, gespreid over drie jaar en ondersteund door het impulsfonds van Emmaüs, actief in te zetten op de ontwikkeling van een intersectoraal kwaliteitsbeleid. We startten dit project samen met de collega's van PC Bethanië en bij uitbreiding met de voorzieningen vanuit VAPH en de woonzorgcentra van Emmaüs in 2021.

# Financieel en Infrastructuur

Jeugdzorg Emmaüs streeft ernaar om een financieel gezonde organisatie te zijn. Dit is niet enkel belangrijk omdat we gemeenschapsmiddelen op een goeie en efficiënte manier willen inzetten, maar ook omdat we op deze manier kwalitatieve hulpverlening kunnen blijven faciliteren.

Binnen het grotere geheel van de groep Emmaüs worden de financiële processen geëvalueerd en bestaan er de nodige controlestructuren die een gezonde werking mee garanderen.

Op operationeel niveau gebeurt er een continue opvolging van de begroting, gecoördineerd door de financieel directeur. De verantwoordelijken van de verschillende werkingen krijgen maandelijks een overzicht van de uitgaven, afgezet tegenover de begroting. De grootste verschillenposten worden besproken op de beleidscomités van respectievelijk Jeugdzorg Emmaüs regio Antwerpen en Jeugdzorg Emmaüs regio Mechelen.

We startten daarnaast ook met een nauwgezette opvolging van de energie-uitgaven. Meer daarover verder in dit verslag.

Door voortdurend te investeren, zorgen we voor een moderne en eigentijdse infrastructuur. De grootste investeringsposten in 2022 situeren zich op vlak van:

- Structurele verbouwwerken Korte Sint Annastraat 5. (vergaderlokalen en leefgroepen Veilig Verblijf).
- Tuinaanleg domein Kiel.
- Nieuwbouw De Sibbe. De officiële opening is voorzien in februari 2023.

# Energie en Duurzaamheid

## Duurzaamheid

Duurzaamheid is een breed begrip. Kort gezegd gaat het over een ontwikkeling die voorziet in de behoeften van de huidige generatie, zonder de behoeften van toekomstige generaties, zowel hier als in andere delen van de wereld, in gevaar te brengen. Er is een sterke relatie tussen economie en samenleving dewelke begrensd worden door wat onze planeet aankan.

De technische insteek is evident. Vanuit het Vlaams Energie- en Klimaatplan wordt bijvoorbeeld sterk de nadruk gelegd op investeringssubsidies voor energie-gerelateerde maatregelen en het inzetten op multifunctionaliteit van gebouwen. Dergelijke ingrepen kunnen uiteraard snel resultaat opleveren.

Daarnaast zijn we als mens (en dus ook als mensgerichte organisatie) erg afhankelijk geworden van producten en dingen die niet duurzaam zijn, maar juist slecht voor het milieu. Denk bijvoorbeeld aan autoverplaatsingen, smartphones en computers, enzovoort. Maar evengoed het voedsel dat we eten, bijvoorbeeld verwerkte vleesproducten of groenten die buiten het oogstseizoen vanuit andere werelddelen worden geïmporteerd.

Jeugdzorg Emmaüs maakt onlosmakelijk en bewust deel uit van een bredere samenleving. Door in te zetten op duurzaamheid beschermen we ook onze natuurlijke omgeving en de ecologische en menselijke gezondheid. Naast een sterke maatschappelijke betrokkenheid heeft Jeugdzorg Emmaüs een bijzondere interesse in mensen die het niet gemakkelijk hebben in diezelfde maatschappij. Zij worden vaak nog sneller en harder getroffen door de ongelijkheid in de verdeling van bijvoorbeeld economische welvaart en schonere

lucht. In die zin stelt de Verenigde Naties ook onomwonden dat armoede een belemmering vormt voor duurzaam gebruik van de natuurlijke omgeving.

We zijn onszelf er terdege van bewust dat een verandering in dagelijks denken en doen noodzakelijk is om een blijvende verandering op vlak van duurzaamheid te bekomen.



## Green deal

Emmaüs engageert zich volop in de Green Deal Duurzame Zorg. Dit is een overeenkomst met de Vlaamse Overheid waarmee ze de dynamiek rond duurzaamheid wil aanzwengelen binnen de zorg- en welzijnssector.

In 2022 gingen we hier met een groep duurzaamheidsverantwoordelijken mee aan de slag. Naast heel wat goeie praktijken is er nog heel wat ruimte voor verbetering. In 2023 bepalen we een aantal concrete doelstellingen waar de verschillende voorzieningen prioriteiten kunnen leggen.

## Energie

In afwachting van een overkoepelend beleidsplan gingen we in Jeugdzorg Emmaüs alvast aan de slag met het water- en energieverbruik.

Met de dreiging van hoge energieprijzen in het vooruitzicht, beslisten we om tijdens het laatste kwartaal van 2022 een aantal energiebesparende acties te ondernemen. Tegelijk werd ingezet op monitoring. We bekeken telkens de cijfers per maand en zetten dat af tegenover het gemiddelde van die maand van de drie voorgaande jaren. Dat resulteerde in een vermindering van het gasverbruik van -25 %. Op vlak van elektriciteit zien we een vermindering van -5 %.

Daarnaast werd geïnvesteerd in het plaatsen van fotovoltaïsche panelen. We streven ernaar om onze beschikbare en geschikte dakoppervlakte optimaal uit te rusten met zonnepanelen zodat we een steeds groter aandeel van onze verbruikte elektriciteit zelf duurzaam opwekken.

Ook op vlak van voorkomen van CO<sub>2</sub>-uitstoot werden acties ondernomen, onder andere door de aanschaf van bedrijfsfietsen en het voorzien van een fietsvergoeding voor alle verplaatsingen die in werkverband gebeuren. Op deze manier legden de medewerkers van jeugdzorg Emmaüs Antwerpen maar liefst **284.556 kilometer** af in het kader van woon-werkvervoer. Dat betekent dat we bij benadering **7 keer rond de aarde** zijn gefietst. Daarmee voorkomen we dat 28 ton CO<sub>2</sub> uitgestoten wordt door auto's, ofwel het jaarlijks groeipotentieel van **1.400 bomen**.





Jeugdzorg Emmaüs  
regio Antwerpen



# 1. Kwaliteitsplan

De hulpverlening en de organisatie zijn constant in beweging om de kwaliteit van het hulpverleningsaanbod te verbeteren. Beleidsmatig kiezen we voor verbeteracties en -projecten waarin we alle stakeholders zo veel mogelijk betrekken. Het werken aan kwaliteit is de verantwoordelijkheid van elk team en afdeling, zowel in de hulpverlening als ondersteunende diensten. Het is dan ook een vast onderdeel van de werking. De kwaliteitsplanning is m.a.w. geïntegreerd in de globale planning van de organisatie.

We streven naar systematiek en samenhang in de kwaliteitsplanning. Daarnaast is het van belang dat we deze integreren in het globale planningsproces van de organisatie. We werken daarom met een **continue plannings- en opvolgingsysteem**. Dit is gebaseerd op:

- evaluatiesystemen;
- participatie van stakeholders;
- prioriteiten en dynamieken van de verschillende afdelingen;
- ontwikkelingen en uitdagingen binnen de organisatie;
- maatschappelijke ontwikkelingen en uitdagingen;
- aandachtspunten vanuit inspectie en audits.

We maken deel uit van een organisatie, sector en maatschappij in beweging. Sommige uitdagingen zijn te voorzien, andere niet. De impact is vaak moeilijk in te schatten. Het is een voorwaarde dat de voorziene kwaliteitssystemen voldoende flexibel zijn om nieuwe uitdagingen en kansen in te passen.

De opmaak van het beleidsplan van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen vertrekt vanuit de principes van de balanced scored card (BSC)<sup>3</sup>.



<sup>3</sup>Robert S. Kaplan, David P. Norton (1992). "The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance". In: *Harvard Business Review*. 1992.

Voor elk van de 4 perspectieven (klanten en cliënten, financiën en infrastructuur, medewerkers en governance) werden strategische doelstelling geformuleerd. Daarvoor verwijzen we graag naar de voorgaande jaarverslagen.

Onder elke doelstelling zijn indicatoren terug te vinden. De indicatoren worden per kwartaal inhoudelijk geëvalueerd en bijgestuurd op bakenmomenten. Afhankelijk van de specificiteit kan er ook een kwantitatieve opvolging gebeuren.

Een voorbeeld hiervan is de indicator m.b.t. contexturen. Deze wordt elk kwartaal kwantitatief opgevolgd middels cijfers en procenten. Daarnaast zit er achter elk cijfer ook een kwalitatieve analyse of verantwoording. Dit laat toe om beleidsinitiatieven gericht in te zetten.

Alle indicatoren waarmee we in 2022 aan de slag gingen, worden besproken in dit verslag.

## Tevredenheid verwijzers

In december 2021 werd 'Vroeg en Nabij' gelanceerd, een ambitieus plan voor een nieuw en geïntegreerd beleid voor kinderen, jongeren en gezinnen. Hulp moet volgens dit plan zo vroeg mogelijk ingezet worden en dicht bij gezinnen staan.

Jaarlijks gaan we in dialoog met de verwijzers i.f.v. kwaliteitsverbetering naar het hulpaanbod dat Jeugdzorg Emmaüs aanbiedt. In 2022 hebben we, na interne reflectie, deze bevraging gericht op mogelijke reconversie van ons aanbod. Er zijn verschillende overlegmomenten geweest met de regioverantwoordelijke en -coördinator van Opgroeien te Antwerpen, de jeugdrechtters en medewerkers van het agentschap Opgroeien. Op basis van verschillende reflectiemomenten met verschillende stakeholders diende Jeugdzorg Emmaüs in het najaar van 2022 een aanvraag tot reconversie in. Dit voorstel tot reconversie werd goedgekeurd en wordt in 2023 geïmplementeerd.

We stellen vast dat we worden geconfronteerd met verschillende uitdagingen:

1. Reeds jaren evolueert de complexiteit en kwetsbaarheid van de jongeren en hun context die we begeleiden in de jeugdzorg. De steeds toenemende complexiteit maakt dat er nood is aan intersectorale expertise (Cambré & Kenis, 2019) om kwalitatieve hulp te blijven verzekeren en elk kind het recht op kansrijk opgroeien te bieden.
2. De residentiële werkingen zijn niet meer afgestemd op de huidige noden. De leefgroepen zijn te groot, wat niet bevorderlijk is voor een positief leefklimaat in de voorziening (Cardoen, 2021).
3. Gelijkwaardig samenwerken met het natuurlijke en professionele (intersectorale) netwerk is een uitdaging binnen de sector.
4. Er rust nog een groot stigma op jongeren in de jeugdhulp (Luyten, Nuytiens, Christiaens & Dumortier, 2018).

Om in te spelen op deze verschillende en deels met elkaar verweven uitdagingen hebben we via de reconversieaanvraag een reorganisatie ontwikkeld van onze voorziening om verder inhoudelijk, organisatorisch en binnen samenwerkingsverbanden te groeien volgens de principes zoals beschreven in de nota "Vroeg en nabij". We onderschrijven deze visie en hebben de afgelopen jaren reeds sterk geïnvesteerd op drie belangrijke pijlers: (1) inclusie, (2) co-creatie en (3) continuïteit. We wensen deze verder uit te bouwen, organisatorisch te borgen en te bestendigen in een coherent beleid. Doorheen deze drie pijlers is er steeds een focus op gelijkwaardig samenwerken met natuurlijke en (intersectorale) professionele partners en normalisering.

## Visie op time in/ time out

Een time in/time out is

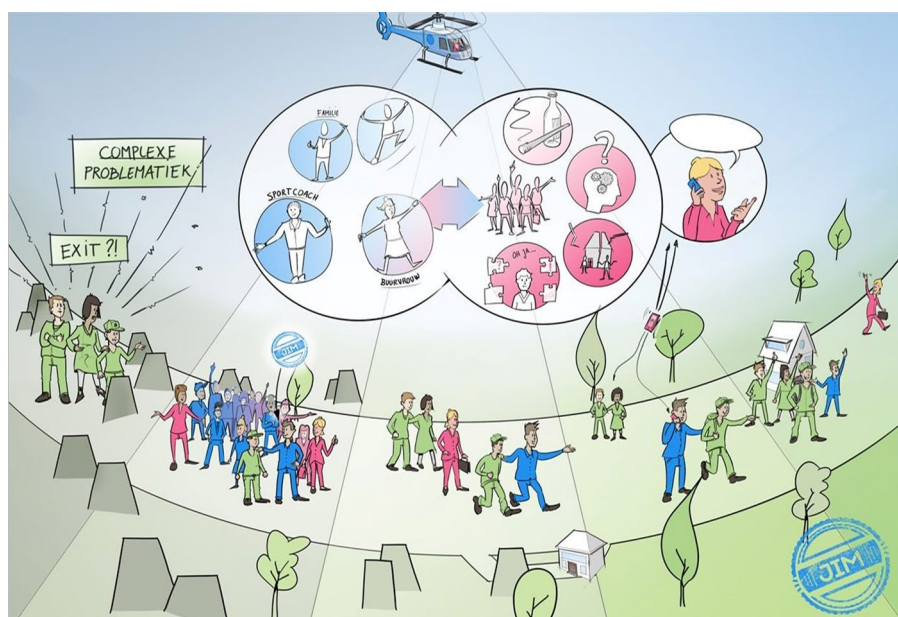
- ... samenwerken vanuit gelijkwaardigheid
- ... samen verder willen en zoeken naar verbinding
- ... inzetten op stabilisatie en preventie
- ... een reflectiemoment
- ... maatwerk waarbij de jongere centraal staat

Beide zijn vormen van een gelijkwaardige samenwerking met partners uit het natuurlijke en professionele netwerk. Bij een "time in" nemen deze partners een meer intensieve rol op binnen de voorziening; bv. een netwerkfiguur die blijft overnachten, een vrijwilliger die persoonlijke ondersteuning komt bieden aan de jongere gedurende een bepaalde periode, een psycholoog vanuit de psychiatrie die een jongere in de groep komt ondersteunen i.f.v. een bepaalde problematiek, e.a. Bij een "time out" vindt de intensifiëring van samenwerking plaats buiten de voorziening; bv. een paar dagen op stap met de individuele begeleider i.f.v. relatieopbouw, een staptocht met een begeleider van La Strada i.f.v. reflectie, enkele dagen doorbrengen buiten de voorziening met de psycholoog i.f.v. de opmaak van een crisisontwikkelingsplan, een verblijf in de gemeenschapsinstelling i.f.v. beveiliging, e.a.

Ondanks de stijgende complexiteit aan problematiek, laten we jongeren niet los. Continuïteit staat centraal in elk traject. Vele jongeren binnen de Jeugdzorg kennen een hechtingsproblematiek en zoeken verwerping op. Hierin bevestigd worden, is nefast voor hun verdere ontwikkeling. Samenwerking met partners (zowel vanuit het natuurlijke als professionele netwerk) is hierin noodzakelijk. We kunnen het niet alleen.

Het natuurlijk netwerk van de jongere is van bij start een gelijkwaardige partner in het traject. Als hulpverleners zijn we slechts een schakel binnen het ontwikkelingstraject van jongeren. Hun wortels en toekomst liggen elders. Zowel sterke banden (ouders, grootouders, tante, JIM, ...) als zwakke banden (een sportcoach, ouder van een goede vriend(in), een betrokken leerkracht, ...) zijn belangrijke partners. De natuurlijke context heeft vaak een stabiliserend en herstellende invloed na/ tijdens een crisissituatie of na een traumatische ervaring. We herstellen het best binnen een gemeenschap.

Daarnaast bekijken we welke expertisevormen een meerwaarde bieden/ noodzakelijk zijn vanuit het professionele netwerk. Vaak is er nood aan expertise vanuit andere sectoren en/of hulpvormen. Voorbeelden hiervan zijn onderwijs, geestelijke gezondheidszorg, vrijetijdsbesteding, pleegzorg, gemeenschapsinstellingen (i.f.v. beveiliging), e.a.



Als hulpverlener dien je je voortdurend te bewegen binnen dit netwerk vanuit de vraag "Am I standing in the place where I can do the most good?" In situaties waar afstand nemen betekenisvol kan zijn, blijven we in verbinding met de jongeren. De relatie blijft centraal staan. Bv. bezoek aan de jongere, telefonische contacten, kaartje in de valies, brief of berichtje sturen, e.a.

Een time in/ time-out is een actie/ een reeks van acties van een jongere, een team en het (natuurlijk + professioneel) netwerk met als doel: alle mogelijke kansen binnen het ontwikkelingstraject te benutten en continuïteit van de zorg hierin garanderen. Vanuit de inhoud, in dialoog en op maat van het traject van de jongere bekijken we welke interventies het meest aangewezen zijn. Een time in/ time out is nooit sanctionerend van aard. Een time in/ time out is onderdeel van een proces zonder vooraf zicht te hebben op het resultaat. Het is een samen zoeken waar fouten maken en terug bijsturen een onderdeel van is.

Achter elke vorm van gedrag zit een betekenis. Moeilijk gedrag van jongeren, een beperkte motivatie, weerstand, een beperkt zelfinzicht en mogelijk opstandig en vijandig gedrag hebben eveneens een achterliggende betekenis.

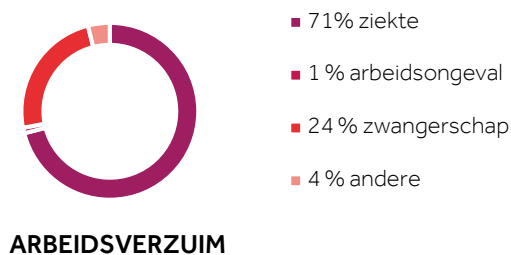
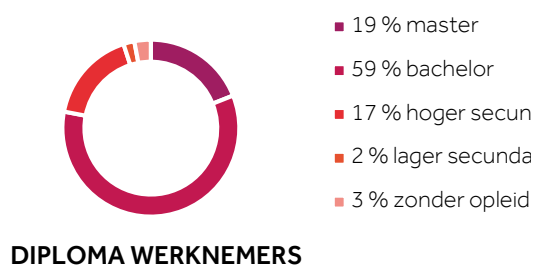
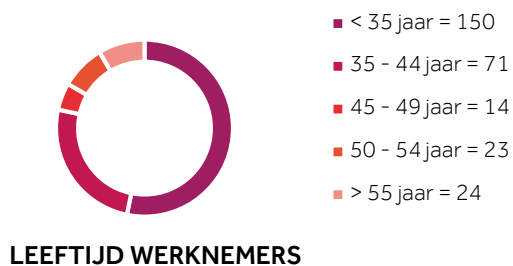
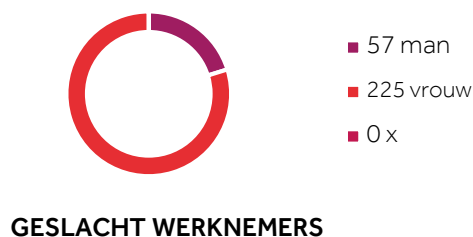
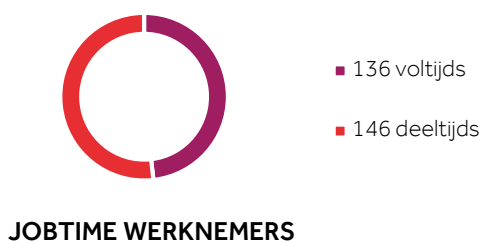
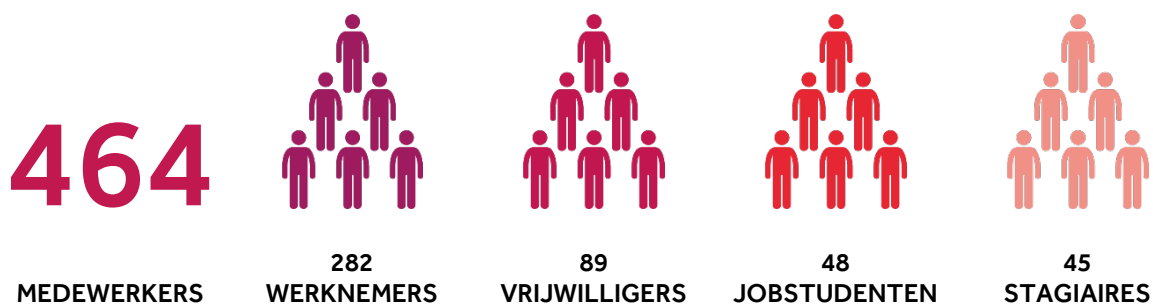
Er worden vooraf concrete afspraken gemaakt voor een bepaalde periode en met de expliciete doelstelling samen verder te gaan. Door andere interventies te ondernemen dan de dagelijkse gekende interacties, komen nieuwe inzichten en mogelijkheden naar voor.

Vanuit een grote dagelijkse inzet en aanwezige expertise geven hulpverleners en natuurlijk netwerk het beste van zichzelf, elke keer opnieuw. Toch worden we geconfronteerd met onmacht, wat eigen is aan opvoeden en eigen is aan hulpverlening. Elke ouder, elke opvoedfiguur, elke goede hulpverlener wordt hiermee geconfronteerd. Onmacht is geen onkunde. We kiezen ervoor dit te (h)erkennen door open en transparant naar situaties te kijken en in dialoog te gaan met (in)formele partners en met collega 's die van op afstand naar het systeem kunnen kijken waar we als professional zelf deel van uitmaken. Op deze wijze trachten we zicht te krijgen op het effect van eigen handelen, groepsdynamieken, extra noden, e.a.

## 2. 2022 in cijfers

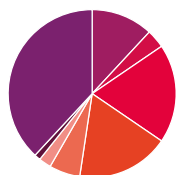
### Medewerkers

In 2022 telde Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen:



**15.283**

**UREN OPLEIDING EN TRAINING**

**VRIJWILLIGERS****ACTIVITEITEN  
VRIJWILLIGERS**

- 10 Huiswerkbegeleiding
- 3 Atelierwerking
- 16 Vakantiegezinnen
- 15 Steunfiguren/gezinnen
- 5 Stapvrijwilligers
- 2 EVS - vrijwilligers
- 1 Tolkvrijwilliger
- 32 Andere diverse activiteiten

**4****PROJECTEN MET  
PRIVÉ-BEDRIJVEN**

Na twee moeilijke jaren Corona, konden we in 2022 opnieuw rekenen op een 89 vrijwilligers voor diverse activiteiten. We beschouwen een vrijwilliger als een niet-professionele persoon die minimaal één activiteit van één dagdeel per jaar uitvoert op een van onze locaties of tijdens vakantiecampen.

We zien een significante groei bij steun –en vakantiegezinnen. Dit zijn gezinnen die onze kinderen en jongeren opvangen tijdens het weekend en/of vakanties. Ook voor naschoolse begeleiding is er best wel veel interesse. Dat gaat van individuele wandelingen, huiswerkondersteuning, sportactiviteiten,.....

Ook ontvingen we 4 bedrijven (2 x Galapagos, Argenta, Johnson & Johnson) die op diverse locaties één dag de handen uit de mouwen staken.

Ondertussen zetten we verder in op duurzaam en gelijkwaardig samenwerken met vrijwilligers. Hiervoor werd o.a. een basistraining ontwikkeld die we twee maal organiseerden in 2022. We mochten ook vrijwilligers van 2GO Vzw verwelkomen tijdens de trainingen. Dit zorgde voor een mooie kruisbestuiving. In totaal volgden 18 vrijwilligers de opleiding in 2022.

**DEELNAME AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK**

In de academische werkplaats wordt vanuit een gelijkwaardige dialoog gewerkt aan een kwalitatieve, effectieve en cliëntgerichte hulpverlening. Het kruisen van verschillende kennisvormen staat hierbij centraal: de ervaringskennis van de cliënt, de professionele kennis van hulpverleners en bestuurders en de wetenschappelijke kennis van onderzoekers.

Van hieruit zetten we sterk in op onderzoek. Enerzijds nemen we vanuit de organisatie regelmatig deel aan onderzoek. Zo nam het OOC De Grote Robijn in 2022 deel aan het intersectoraal onderzoeksproject naar kwaliteit van zorg en hulpverlening. Ook wordt in alle teams regelmatig deelgenomen aan onderzoeken in het kader van bachelor- en masterproeven.

Anderzijds voeren we met de Academische Werkplaats zelf ook onderzoek uit. In 2022 werd het onderzoek naar KOMPAS+, een ketenaanpak voor delinquente jongeren in Antwerpen, afgerond. Verder loopt er ook een doctoraatsonderzoek (VLAIO) over blended care, waarbij onder andere een app ontwikkeld wordt om jongeren in transitie te ondersteunen.

## Cliënten en klanten

### DOELREALISATIE EN UITVAL

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 telkens omgezet naar percentages en bijhorende kleurindicatoren.

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

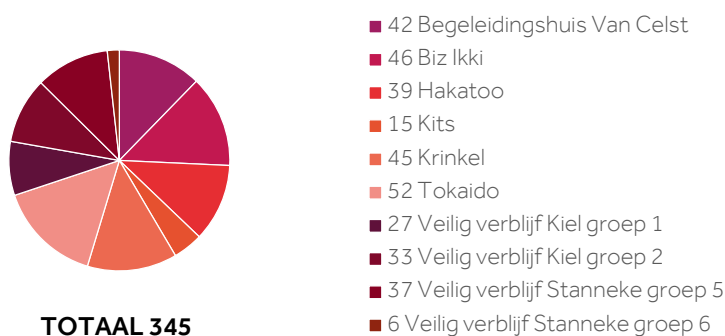
In 2022 werden 310 dossiers afgesloten. In 80% van de dossiers werden de doelstellingen van de begeleiding volledig of grotendeels gerealiseerd.

Wat uitval betreft, worden afgesloten dossiers in BINC bij uitval gerekend wanneer er sprake is van een eenzijdige stopzetting omwille van: ontvluchting, onwerkbare hulpverleningsrelatie, zwaar incident of veiligheidsrisico's. Op ontvluchting en veiligheidsrisico's hebben we als organisatie weinig impact. We beschouwen deze dossiers dan ook niet als pure uitval.

Bekijken we de dossiers die werden stopgezet wegens zwaar incident of onwerkbare hulpverleningsrelatie, dan zien we dat deze dossiers in de praktijk doorgaans worden stopgezet t.g.v. een beslissing van de jeugdrechtbank, of op aangeven / op vraag van de jongere/familie (vraag stopzetten hulp, zich langdurig onbereikbaar opstellen). In een aantal gevallen wordt bij deze stopgezette dossiers een warme overdracht georganiseerd naar een andere voorziening of team van JEA met het oog op de juiste omkadering. Deze dossiers lopen dus verder binnen JEA. In al deze gevallen is er in de praktijk geen sprake van een eenzijdige stopzetting vanuit JEA. Van de 310 afgesloten dossiers in 2022, werd er slechts 1 dossier eenzijdig door JEA volledig stopgezet omwille van een zwaar incident of onwerkbare hulpverleningsrelatie (0,3%).

Het in kaart brengen van de effectiviteit van de hulpverlening is voor Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen breder dan enkel het meten van outcome-indicatoren. 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. De indicatoren vormen dus geen doel op zich, maar een middel tot dialoog, reflectie en groei. Niet de resultaten staan 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. Bovendien zien we deze indicatoren als 1 puzzelstukje van de bredere puzzel. De cijfers worden steeds samengelegd met andere indicatoren in andere afdelingen, en met informatie uit de projecten rond cliëntenparticipatie, lopend onderzoek, interviews,...

## BEWONERSVERGADERING



Zoals ook vermeld in voorgaande jaarverslagen, willen we de bewonersvergadering laten evolueren naar een sterk overleg- en beslissingsorgaan. Op deze manier worden jongeren gestimuleerd om actief mee na te denken, zelf voorstellen te doen en actief mee beslissingen te nemen. Binnen de algemeen geldende wetten van een (residentiële) werking ligt het beslissingsmandaat voor afspraken m.b.t. samenleven in verregaande mate op de bewonersvergadering.

Het aantal bewonersvergaderingen is voor elke werking in de organisatie een indicator die zowel kwantitatief als kwalitatief wordt opgevolgd.

Opvallend in bovenstaand overzicht is het lage aantal bewonersvergaderingen bij de werkingen Kits en Veilig Verblijf Stanneke groep 6. Het lage aantal bij Kits is te verklaren door een problematiek van negatieve groepssfeer, onder meer omwille van regelmatige agressie-incidenten. Naargelang hier verbetering in komt, verwachten we ook terug meer bewonersvergaderingen te zien. Daarnaast bekijken we ook hoe de bewonersvergadering net kan bijdragen tot het verbeteren van de groepssfeer. Het lage aantal bij Veilig Verblijf Stanneke groep 6 is te verklaren doordat de opstart van deze leefgroep gepaard ging met groepspijnen en een verlaatte opening van deze leefgroep.

## TEVREDENHEIDSMETING

Binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen wordt jaarlijks een kwalitatieve tevredenheidsmeting georganiseerd. Afwisselend zijn de mobiele en de residentiële diensten aan de beurt. In 2022 werden cliënten van de mobiele diensten bevestigd. In totaal werden 13 interviews afgenomen. De bevestiging focuste op 4 hoofdthema's: samenwerking, bereikbaarheid, de hulpverlening en nazorg.

Uit de interviews blijkt dat cliënten globaal gezien tevreden tot erg tevreden zijn over alle aspecten van de hulpverlening. Toch komt een aantal werkpunten en aandachtspunten naar voor.

Zo blijkt dat de contextbegeleiders zeer betrokken en zeer bereikbaar zijn voor de cliënten. De grote en continue bereikbaarheid van begeleiders doet vragen rijzen over de begrenzing van de job, en de afbakening tussen werktijd en privé-tijd.

Verder is ook de continuïteit van begeleiders een belangrijk aandachtspunt. Het (te) vaak wisselen van begeleider vinden cliënten lastig. Wanneer er een nieuwe begeleider in het traject verschijnt, is het volgens de cliënten belangrijk dat de overgang goed voorbereid wordt.

Tenslotte komt uit de bevestigingen naar voor dat er heel wat cliënten de nood voelen om een overgangsfase in te bouwen bij het afronden van het traject, waarbij de begeleider nog bereikbaar is of af en toe zelf even contact opneemt.

De resultaten werden verwerkt in een rapport en teruggekoppeld naar de teams. Hiermee wordt nu aan de slag gegaan op verschillende niveaus in de organisatie om de werking te verbeteren.



## Governance

### BEZETTING EN BENUTTING

In 2022 begeleidden we 955 kinderen, jongeren en gezinnen.

Daarmee realiseren we een totale globale bezettingsgraad van 94 procent. Dit is conform de gemiddelde bezetting van de OVBJ in Vlaanderen.

Ook voor wat betreft het aantal contexturen en het aanbod vanuit de ondersteunende diensten liggen de cijfers op of boven de voorziene norm.



Wat volgt is een meer gedetailleerde weergave van de verschillende werkingen in cijfers.

De weergegeven percentages werden afgerond naar gehele getallen ter bevordering van de leesbaarheid.

<b>VAN CELST</b>	<b>BEZETTING</b>	<b>BENUTTING</b>	<b>CONTEXTUREN</b>
Begeleidingshuis	<b>93%</b>	<b>56%</b>	<b>126%</b>
Veilig verblijf	<b>71%</b>	<b>38%</b>	<b>152%</b>
Traject	<b>72%</b>		<b>38%</b>
Mobiel	<b>98%</b>		<b>46%</b>

Van Celst begeleidingshuis eindigt met een bezetting van 93% waardoor de streefnorm van 90% in 2022 behaald werd.

De plaatsen bij Van Celst Veilig Verblijf daarentegen blijven met een bezetting van 71% onder de streefnorm. Dit wordt onder meer verklaard door de opstart van het Veilig Verblijf in het voorjaar van 2022 met een uitbreiding van 7 plaatsen. De opstart ging gepaard met groeipijnen en snelle noodzakelijke wissels van personeel.

Van Celst mobiel en trajecten dienen samen bekeken te worden en scoren laag in de contextcontacten. Het zijn beide mobiele modules met dezelfde intensiteit en de financiering is volledig hetzelfde. De mobiele begeleidingen gebeuren aan huis, de trajecten gebeuren deels in de G.I. Gemiddeld gezien eindigen we voor beide werkvormen op 42% wat aanzienlijk lager is dan

vorig jaar met 80%. Bij de contextcontacten worden de contacten gerealiseerd door het UKJA mee ingerekend.

De totale contexturen dienen in globaliteit bekeken te worden waardoor de nagestreefde norm benaderd wordt.

HAKATOO	BEZETTING	BENUTTING	CONTEXTUREN
	<b>77%</b>	<b>50%</b>	<b>309%</b>

Hakatoo en Amarilis (mobiele diensten) vormen één werking. Deze cijfers dienen bijgevolg in globaliteit geïnterpreteerd te worden. Beide teams hebben zich het afgelopen jaar inhoudelijk verder voorbereid op de implementatie van de inhoudelijke doelstelling voor de reconversie.

Hakatoo streeft in 2022 naar een bezetting van 80% met een groep van maximaal 12 kinderen die residentieel verblijven. De behaalde bezetting van 77 % benadert de norm.

Verder werd inhoudelijk sterk ingezet om - via methodes zoals Signs Of Safety, Family Finding en JIM - de kinderen zo maximaal mogelijk in hun thuissituatie te ondersteunen en verder te laten

ontwikkelen. Dit verklaart het lagere benuttingscijfer van Hakatoo van 50% en het hoge cijfer van de contexturen van 309%.

MOBIELE DIENSTEN	BEZETTING	CONTEXTUREN
Thuisbegeleiding	<b>88%</b>	<b>70%</b>
Delictgericht	<b>96%</b>	<b>80%</b>
Autonoom wonen	<b>90%</b>	<b>72%</b>
KWE	<b>104%</b>	<b>74%</b>

De contextcontacten van de mobiele diensten samen kennen slechts een lichte stijging en bedragen gemiddeld over alle mobiele afdelingen 72% t.o.v. 72% vorig jaar en zijn laag t.o.v. de streefnorm van 100%. De vele personeelwissels, het moeilijk ingevuld krijgen van openstaande vacatures en enkele langdurige afwezigheden binnen de teams, blijven duidelijk hun effect hebben op de cijfers. De schaarste op de arbeidsmarkt heeft ertoe geleid dat vacatures niet steeds spoedig zijn ingevuld. Dit is een gedeeltelijke verklaring voor de globale lage cijfers contexturen. Daarnaast is er voor gekozen om mobiele medewerkers mee te laten inspringen in residentieële afdelingen die met dezelfde problemen kampen i.f.v. de continuïteit van trajecten.

OOOC	BEZETTING
MDT begeleiding	<b>90%</b>
Crisisbegeleiding	<b>82%</b>
Diagnostiek	<b>94%</b>
Crisisverblijf	<b>84%</b>

OOOC – MDT begeleiding benadert de nagestreefde bezetting (90% versus nagestreefde norm van 92%). Door het crisisgehalte zowel bij in – als bij uitstroom is deze constant met tussen begeleidingen in soms enkele dagen speling. De benutting ligt lager dan nagestreefd maar is nog steeds hoog en afhankelijk van de inhoudelijke noden in een begeleiding. Mogelijk is dit eveneens te verklaren doordat we als organisatie in al onze werkingen bewust inzetten op meer gelijkwaardige samenwerking met het natuurlijk netwerk. Crisisverblijf en crisisbegeleiding zijn verzekerde bedden i.f.v. crisis. De formele bezetting is steeds 100%. De

effectieve bezetting ligt hier lager gezien deze bedden ter beschikking staan van het crisisteam - 18 en zij de toegangspoort vormen voor invulling hiervan.

BIZ IKKI	BEZETTING	BENUTTING	CONTEXTUREN
	89%	70%	119%

Bij Biz Ikki noteren we een hogere benutting dan bij de andere residentiële afdelingen (70% versus 53%) en hogere contextcontacten (119% versus 100%).

SIGNS OF SAFETY	BEZETTING	CONTEXTUREN
	110%	48%

Voor het project Signs of Safety werd Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen erkend voor 6 modules tot eind april 2022. Op dat moment zijn de projectmiddelen beëindigd.

CRISISHULP AAN HUIS	BEGELEIDINGEN EN INTERVENTIES
	115%

Crisishulp aan huis De Matant realiseerde 85 begeleidingen t.o.v. 70 begroot. Hierin zitten eveneens 21 gerealiseerde crisisinterventies (op verwijzing crisismeldpunt) inbegrepen.

### SAMENWERKING MET DE GEMEENSCHAPSINSTELLINGEN

We bekijken hoeveel jongeren werden begeleid in samenwerking met de gemeenschapsinstellingen in een gedeeld (al dan niet forensisch traject), via delco of contextbegeleiding kortdurend intensief.

Bij **Raidho** werden in 2022 volgende trajecten opgestart (jongens).

<b>13</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
jongeren uit de GI begeleid via delco	jongeren begeleid na kortverblijf	jongeren begeleid in delco zonder voorafgaande opname in de GI

We stellen vast dat er in 2022 minder aanmeldingen waren vanuit de GI, wat ook invloed heeft op de instroom.

Bij **Van Celst** werden in 2022 volgende trajecten opgestart vanuit een GI (meisjes).

<b>1</b>	<b>7</b>
Begeleidingshuis	Veilig Verblijf

Drie van deze meisjes stroomden vanuit verblijf VC (1BHVC, 2 VV) uit naar de GI omwille van ernstige veiligheidsrisico's. Tijdens hun verblijf in de GI werden ze opgevolgd in een gedeeld traject. Vanuit de GI stroomden ze (terug) in bij VC in 2022.

Het feit dat Begeleidingshuis Van Celst instaat voor slechts 1 dossier uitstroom kent drie redenen.

- Het aantal bedden voor verblijf hoge frequentie werd verlaagd.
- Er is een uitbreiding Veilig Verblijf met 6 extra plaatsen.
- Het Begeleidingshuis neemt groot deel van de interne uitstroom Veilig Verblijf voor haar rekening.

Tenslotte wordt de instroom en toewijzing in Veilig verblijf voor Antwerpen bepaald door het puzzeloverleg (voordien instroomoverleg) waar de aanbieders Veilig Verblijf, ACT, en de GI vertegenwoordigd zijn. Ten opzichte van vroeger is het dus niet langer zo dat de jeugdzorgorganisaties instroom bepalen, louter op basis van een eigen wachtlijstbeheer.

## ZORGINSPECTIE

Op 13/12/2022 vindt bij Tokaido een zorginspectie plaats op het ondersteuningsplan en nazorg.

Uit de inspectie blijkt dat we op heel wat aspecten goed scoren bij het **ondersteuningplan**. We vertrekken bij een ondersteuningstraject steeds vanuit de noden en wensen van een jongere, we gieten dit in een plan en volgen dit op duidelijke wijze op. We wensen hierbij evenwel te evolueren naar een sjabloon waarbij een bijsturing handelingsplan en ondersteuningsplan geïntegreerd worden in één document. Vanuit onze visie blijven we sterk inzetten op het betrekken van informeel en formeel netwerk in de ondersteuningsplannen. We benaderen dit niet functioneel, maar wel vanuit relationele continuïteit. Dit betekent dat we de verwachting van de zorginspectie om het netwerk ook functioneel in kaart te brengen niet volgen.

De **nazorg** organiseren we binnen een vertrouwelijke relatie waarbij er ingezet wordt op continuïteit van hulpverlening wanneer dit aangewezen is. We ambiëren echter om het aanbod van actieve nazorg te concretiseren voor elke jongere wiens traject afrondt zodat dit duidelijker en voorspelbaarder is. Dit is eveneens een verwachting vanuit de zorginspectie.

Hoewel de zorginspectie uitsluitend bij Tokaido plaats heeft gevonden, hechten we er belang aan om de positieve aspecten en aandachtspunten te verruimen naar de andere diensten die betrokken zijn in de staf Transitie, m.n. Biz Ikki, Kamino en Raidho. Deze teams vertalen de aandachtspunten naar hun eigen werkingen en voeren wijzigingen door waar nodig.

## 3. 2022 in verhalen



### Een dag in het leven van Sam, de zorghond van domein Stanneke.

Donderdag, 9 uur. Sam, een labrador retriever, en Thijs, zijn hoofdbaasje, komen samen aan in OOC De Grote Robijn, in het centrum van Antwerpen. Eenmaal op het domein wordt zijn leiband losgemaakt en wandelt de hond naar de leefgroep voor de ochtendbriefing. Tobias, die straks een gesprek heeft met zijn consulent, staat Sam al op te wachten. Bij de aanblik van Tobias in de verte loopt Sam, in tegenstelling tot zijn anders gezapige tempo, enthousiast zijn richting uit. Sam en Tobias vinden elkaar regelmatig, in spel en in een-op-een momenten. Sam biedt rust en afleiding in de woelige situatie waarin de jongen zich dagelijks bevindt. Soms heeft even met Sam spelen meer effect dan een nagesprek met een begeleider, geeft hij zelf aan.

Na de ochtendbriefing gaat Sam mee naar het bureel, waar hij zijn eigen plekje heeft als collega. Want dat is hij ook: een collega. Eens op het domein is hij veel meer dan een fijne familiehond. Nadat Sam zijn collega's op zijn eigen hondse manier heeft begroet (en zijn collega's hem), legt Sam zich neer op zijn knusse kussen, zijn plek van rust tussen zijn werkuren.

Even later komt begeleidster Sandy hem halen om naar Yoni te gaan. Yoni is een meisje met een complexe problematiek als gevolg van meerdere trauma's. Sam heeft in de tijd dat Yoni hier verblijft een goede band met haar opgebouwd. Een wandeling, een schoonmaakbeurt met de borstel, een aaimomentje, maakt niet uit welke activiteit: telkens als Sam bij haar is, is Yoni duidelijk veel minder gespannen. Het is daarom dat op momenten dat de emotionele spanning bij Yoni stijgt, we proberen om een ontmoeting met Sam regelen.

Zo ook deze keer. Yoni heeft een moeilijke dag: ze geeft aan dat ze er niet meer wil zijn en wil vertrekken uit Van Celst, weg uit deze situatie. Wanneer Sam samen met Sandy de groep binnengaat, stapt hij rustig en spontaan naar Yoni toe. Yoni, die ineengedoken zit in de zetel in de living, kijkt niet onmiddellijk op. Sam krijgt

toestemming van Sandy om in de zetel te springen door het getrainde commando op te volgen. Spontaan zet hij zich bij Yoni en duwt hij tegen haar schouder. Na een tijdje opent Yoni haar houding en beantwoordt ze Sams volharding met een knuffel. Sandy ziet Yoni lichtjes ontspannen en niet veel later slaagt de begeleidster er in om opnieuw met haar in gesprek te gaan.

Na zijn werk met zijn hulpbaasje gaan we met hem wandelen. Snuffelen aan bomen en gras, spelen met een bal: het is belangrijk om ook gewoon hond te zijn tijdens een dag op het werk. Het is ook de perfecte manier voor Sam om te ontspannen na zijn job.



## HET FYDO-PROJECT

Sandy en Thijs hebben een aantal maanden een training gevolgd bij Hachiko vzw en Canisha vzw. Beide organisaties leiden al jaren assistentiehonden op. Die organisaties maken deel uit van het Europees FYDO-project, dat de opleiding voor assistentiehonden binnen allerlei sectoren ondersteunt, waaronder dus ook de zorgsector.

In de opleiding leerden de baasjes hoe ze Sam moesten ondersteunen in zijn opdrachten. De begeleiders moesten een reeks commando's specifiek voor de zorgsector aanleren aan Sam en die commando's ook succesvol uitvoeren. Sam kan naast basiscommando's (zitten, liggen, ...) bijvoorbeeld ook op commando kiezen tussen voorwerpen, zijn hoofd neerleggen op iemands schoot of met zijn voorpoten op iemands knieën rusten. Gedrag dat we als zorgend en troostend ervaren, zal hij ook spontaan vertonen. Het is cruciaal dat de baasjes Sam niet alleen ondersteunen tijdens zijn opdrachten, maar ook ervoor en erna. Als baasje moet je instaan voor zijn veiligheid, zijn grenzen kennen en stresssignalen van hem herkennen en daar gepast op reageren. Dit kan je alleen door zijn karakter beter te leren kennen en een vertrouwensband te scheppen met de hond.

Om ervoor te zorgen dat de honden de juiste vaardigheden hebben om de gewenste ondersteuning te verlenen, worden assistentiehonden al van pup af aan gescreend op die kwaliteiten. Alvorens een assistentiehond als Sam kan worden gekoppeld aan een organisatie en baasje, krijgt de hond ook nog een tweejarige voorbereidende opleiding.

Sinds hij in april deel uitmaakt van het team wordt zijn bijdrage zowel door jongeren als door hulpverleners erkend. De impact van een zorghond is tijdens zijn korte aanwezigheid al voelbaar en heeft naar de toekomst toe een groeiende impact op het leven van jongeren binnen de bijzondere jeugdzorg.

Recent werd Sam ook opgeroepen voor een kabinetsbespreking in de Jeugdrechtbank. Daarnaast is hij soms ook aanwezig bij andere externe overleggen zoals gezinsgesprekken of netwerkoverleggen. Dit gebeurt in overeenstemming met alle betrokkenen: soms is het namelijk juist niet wenselijk dat hij aanwezig is.

Naast dit alles is en blijft Sam ook gewoon een hond die na zijn werkdag elke dag en voor minstens de komende acht jaar 's avonds mee naar huis gaat naar het gezin van zijn hoofdbaasje. Daar is het net als voor zijn baasje de plaats waar hij zich kan ontspannen. De dag nadien kan Sam dan opnieuw met frisse moed aan de slag gaan.

## Werken rond kwaliteit van zorg en hulpverlening: een kwestie van reflexiviteit

Wat is goede zorg? Dat is de vraag die elke zorg- en welzijnsorganisatie zich stelt, ook Jeugdzorg Emmaüs. Samen met Bethanië ggz, Monnikenheide-Spectrum en AZ Sint-Maarten werken we aan een gezamenlijk antwoord waarin drie elementen centraal staan:

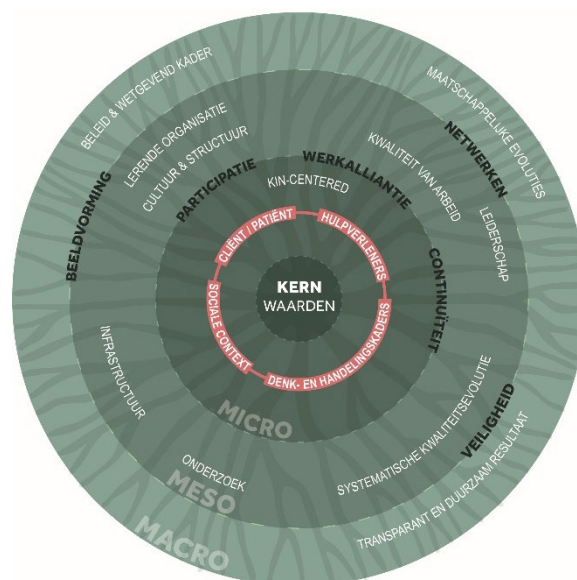
- een visie op kwaliteit die gedeeld wordt over de sectoren heen;
- initiatieven om kwaliteitsvolle praktijken die inspirerend kunnen zijn voor anderen zichtbaarder te maken;
- de uitbouw van een lerend netwerk waarin inspiratie gedeeld kan worden over de sectoren heen. Dat doen we via 'thematafels', waar collega's van de betrokken organisaties elkaar ontmoeten, in gesprek gaan, van elkaar leren en samen nieuwe initiatieven opzetten.

Ons project wordt opgevolgd door een 'stakeholdersoverleg', waarin vertegenwoordigers uit de academische wereld, patiënten- en familieorganisaties en overheidsinstellingen met ons meedenken.

### ONZE VISIE OP KWALITEIT?

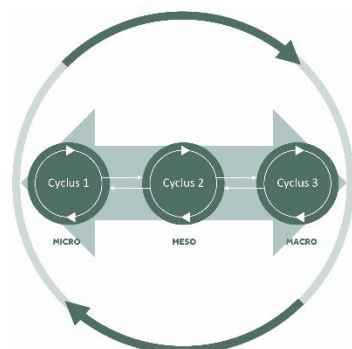
Samen met medewerkers, jongeren, hun context, beleidsmensen en externe partners gingen we op zoek naar die dingen die we écht belangrijk vinden wanneer het gaat over goede zorg. Door die elementen samen te brengen met inzichten uit de wetenschappelijke literatuur, ontwikkelden we ons kwaliteitskader.

In dat kader wordt onze intersectorale visie op kwaliteit gevisualiseerd. Belangrijk is de gelaagdheid: goede zorg komt niet enkel tot stand in de concrete zorgrelatie (micro), maar is ook afhankelijk van wat er binnen organisaties (meso) en op het niveau van de samenleving (macro) gebeurt.



### WERKEN ROND KWALITEIT?

Uiteraard willen we met onze visie op kwaliteit ook aan de slag. Dat doen we door kwaliteit te verbinden met reflexiviteit en vooral: door opnieuw samen te werken. Bovenstaande doelgroepen vertellen hun mening over belangrijke elementen van kwaliteit van zorg. Die meningen worden zorgvuldig verzameld en vervolgens ingebed in een reflectieproces.



### VAN KWALITATIEVE REFLECTIE NAAR REFLEXIEVE KWALITEIT?

Opnieuw stellen we voorop dat het nadenken over kwaliteit moet gebeuren op verschillende niveaus: op de afdeling (micro), binnen de bredere organisatie (meso) en op niveau van de samenleving (macro). Belangrijk is dat deze denkprocessen onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Een voorbeeld ter verduidelijking. Stel: het OOC wil werken rond jongerenparticipatie, een van de belangrijke thema's rond kwaliteit van zorg

en hulpverlening. Op dat ogenblik is het belangrijk dat alle perspectieven bevroegd worden over hoe zij kijken naar participatie op het OOOO.

Die info vormt de basis van een reflectieproces op afdelingsniveau (micro): hoe kijkt het team naar de gegeven input? Wat loopt goed, wat kan anders? Mogelijk leidt die reflectie tot acties die de participatie van jongeren op de afdeling ten goede komt. Het zou ook kunnen dat de afdeling bepaalde zaken wil doorvoeren waarvoor ze de bredere organisatie (meso) nodig heeft. Dat verplicht ons tot een reflectieproces op organisatieniveau. Tot slot is het mogelijk dat de organisatie een aantal zaken dient te verduidelijken voor de overheid (bv. het Agentschap Opgroeien), wat leidt tot een reflectieproces op macroniveau.

## **WERKT DAT WEL?**

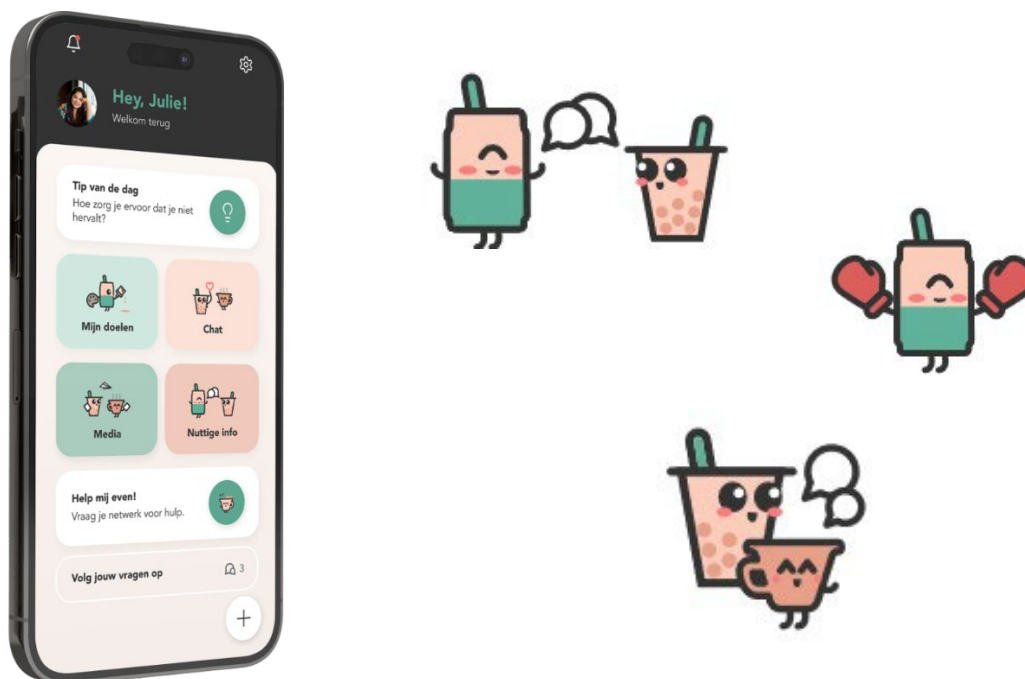
Tot nu toe hebben we vooral veel tijd gestopt in de ontwikkeling van concepten en kaders. Maar... werkt dat in de praktijk? Dat is de centrale vraag in een onderzoek dat onder meer liep in het OOOO. Samen met de collega's daar gingen we na of en hoe we reflexiviteit kunnen inzetten in het werken rond kwaliteit. Best spannend, maar ook razend interessant. Later dit jaar delen we graag onze bevindingen. Want één ding hebben we allemaal gemeenschappelijk: we doen graag de dingen goed en tegelijk doen we graag de goede dingen!

Wil je meer informatie over het kwaliteitsmodel of ben je benieuwd hoe het tot stand is gekomen? Scan dan snel deze QR-code.





## B-Adult



In het kader van een doctoraatsonderzoek werd een nieuw *blended care*-programma ontwikkeld: 'B-Adult'. Het programma zal jongeren die de jeugdzorg verlaten ondersteunen in hun stap naar volwassenheid. *Blended care* combineert face-to-face hulpverlening met een ondersteunende digitale tool, in dit geval een app. De academische werkplaats van Jeugdzorg Emmaüs is betrokken als partner, samen met het kennisinstituut LUCAS van de KU Leuven, de Universiteit van Amsterdam en softwareontwikkelaar Licquid. Het onderzoek wordt gefinancierd door het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen.

In het 2022 werd, via verschillende brainstormsessies en workshops in samenwerking met jongeren, begeleiders, onderzoekers en softwareontwikkelaars het eerste prototype van B-Adult ontwikkeld.

Drie kernprincipes vormen de basis van het prototype. Jongeren zullen ten eerste meer **eigenaarschap** hebben over hun eigen hulpverleningstraject. Ten tweede zal er **integraal** met B-Adult kunnen worden gewerkt: jongeren kunnen dus begeleiding krijgen voor een breed facet aan levensdomeinen, zoals wonen, werk, school, inkomen, mentale en fysieke gezondheid en sociale steun. Tot slot streven we in de begeleiding naar een **gelijkwaardige samenwerking** tussen de jongere, de begeleider en het bredere netwerk van de jongere. De bijhorende app zal helpen om die drie kernprincipes in de praktijk te realiseren.

Via die app, genaamd iCQan, zullen jongeren hun eigen toekomstplan kunnen opbouwen, contact kunnen opnemen met zelfgekozen steunfiguren, tips kunnen uitwisselen met andere jongeren die de app gebruiken en veilig documenten en foto's kunnen bewaren.

In 2023 zullen we B-Adult toepassen in de praktijk. Binnen Jeugdzorg Emmaüs zullen de teams van Biz Ikki, Tokaido, Kamino en Van Celst het prototype een jaar lang uittesten. Samen met jeugdzorgorganisaties KIOSK, De Touter en Elegast zullen zij trainingen volgen over B-Adult en vervolgens via verschillende feedbackloops het prototype mee aanpassen en verder ontwikkelen.

Wie meer informatie wil over dit 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).

## Back to Nature 2022



Terwijl ik gehurkt de vetters van mijn stapschoen voor de derde keer vandaag probeer te knopen, wordt er plots een gespietste rivierkreeft zo goed als tegen mijn neus geduwd. Terwijl het beestje tussen de twee vingers van een van onze jongeren hangt te bengelen, vertelt hij vrolijk hoe hij met zijn zelfgemaakte speer en met de hulp van een andere jongere zijn vangst heeft verwezenlijkt. Zijn woorden zijn nog niet koud of mijn collega van Nature vzw heeft zijn gsm al in de hand om op te zoeken wat voor soort kreeft het is. Wanneer ik overeind kom, staan er plots een hele hoop enthousiaste jongeren om ons heen. Een vrijwilligster legt uit hoe je de pootjes eruit moet peuzelen, een andere begeleider legt dan weer uit hoe je de kop er moet uitzuigen en onze foerier nodigt de jongeman uit zijn aanwinst de barbecue op te zwieren. De jongeren strooien met felicitaties alsof het niets is. Mijn begeleidershart en dat van mijn collega's loopt over van trots. Trots op onze nieuwe avonturier, maar ook op de groep, die het heeft klaargespeeld om de laatste dagen naar elkaar toe te groeien ondanks de immens verschillende levensverhalen. Met allen één ding gemeen: een goede reden om op dit moment hier te zijn.

Toen we een jaar geleden het idee voorgeschoteld kregen om een kamp te organiseren voor jongeren uit de bijzondere jeugdzorg en jongvolwassenen uit de geestelijke gezondheidszorg van vzw Emmaüs, begonnen we meteen te puzzelen. Hoe gaan we een zo normaal mogelijk kamp kunnen organiseren met die – toch wel verschillende – doelgroepen zonder het doel van een kamp uit het oog te verliezen? We streefden een inclusief kamp na, vol plezier en ontspanning voor iedereen, met de focus op het verleggen van grenzen. Daarnaast wilden we ervoor zorgen dat we met elke jongere sociaal-emotionele thema's konden aansnijden die binnen zijn/haar situatie paste, maar uiteraard niet al te veel. We zochten naar een fragiel evenwicht tussen een therapeutisch proces en 'leut maken'.

We opteerden voor ervaringsgericht leren met enkele toetsen uit Adventure Therapy, en een basishouding gestoeld op nabijheid, acceptatie, warmte en duidelijke grenzen. Binnen al die kaders lieten we bewust ruimte voor experimenteren en (als het zou voorkomen) om de kampgangers in een veilige omgeving met elkaar te laten 'botsen'. Dat alles hebben we kunnen uitvoeren tijdens klim-, rappel- en klauteractiviteiten, groepsopdrachten, zwem- en vismomenten, slacklinen en de daarbij horende reflectiemomenten en Active Review Games.

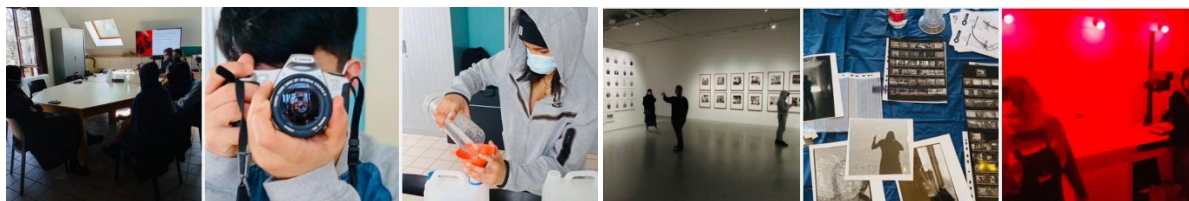
Wat we echter niet hadden kunnen voorzien, is de reactie van de deelnemers. De snelheid waarmee ze hun vertrouwen in onze handen legden, was zelfs voor ons een verrassing. Als gevolg slaagden we er de laatste dagen samen in om ons als individu én als groep kwetsbaar op te stellen, wat zorgde voor een krachtige verbondenheid en een herontdekte levenslust in ieder van ons.

Vandaag kunnen we fier zeggen dat we, samen met Nature vzw, Camp2Camp en een hoop vrijwilligers, het kamp dat we voor ogen hadden tijdens onze koffiekoekrijke vergaderingen tot stand hebben gebracht. Onze expertise op verschillende domeinen was hiervoor cruciaal, net als het vertrouwen dat we kregen vanuit vzw Emmaüs en onze rechtstreekse coördinatoren. En laten we onze deelnemers niet vergeten, die zichzelf stuk voor stuk hebben overtroffen.

Misschien durven we zelfs te dromen over een herneming in 2023?

Ninke Gryp – La Strada (vzw Emmaüs Antwerpen)

## Projectweek analoge fotografie



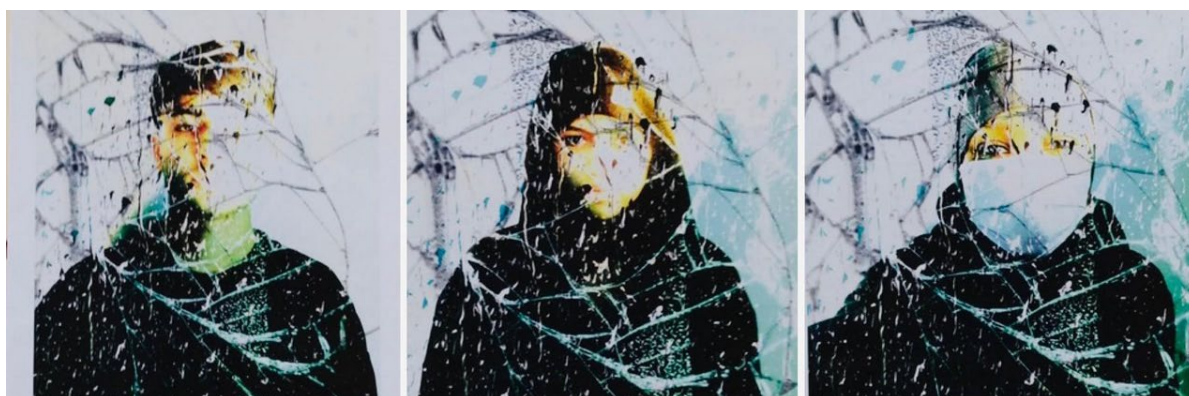
In de krokusvakantie van 2022 hebben we met enkele jongeren van Tokaido en Biz Ikki een projectweek georganiseerd rond analoge fotografie.

Hoewel fotografie en het werken met beelden vaak deel uitmaakt van het dagelijkse leven van onze jongeren, merkten we minder interesse bij hen in het cultureel-artistiek aanbod hierrond. Met de projectweek probeerden we hun interesse hierin te stimuleren. Om hierin te slagen, leek het ons best om de jongeren vooral zelf aan de slag te laten gaan. Zo konden ze hun eigen creativiteit ontdekken en konden we een dialoog openen over hoe in verschillende culturen met beeld wordt omgegaan.

We kozen deze week bewust voor analoge fotografie. Jongeren van nu zijn zo gewend aan digitale fotografie dat het vertragende effect van analoge fotografie voor hen volledig onbekend is. Het was heel bijzonder voor de deelnemers om drie dagen te wachten voordat je foto daadwerkelijk te zien is. Daarnaast gingen de jongeren meermaals op zoek naar een schermpje op de camera om hun foto te bekijken.

We wilden de projectweek ook afsluiten met een succeservaring. Daarom hebben we hun werk in een tentoonstelling geplaatst, waar bezoekers de werken ook konden kopen.

Hoe zag de week er juist uit? De eerste dag hebben we een workshop fotografie gevolgd, waarna we met onze camera's op pad zijn getrokken. Op dinsdag gingen we met een aantal vreemd ruikende chemische producten aan de slag om onze kunstwerken zelf te ontwikkelen. De derde dag hebben we een tentoonstelling bezocht in het fotomuseum. Het toeval wil dat net dán een tentoonstelling liep met als thema beeldcultuur in verschillende landen en culturen. Op donderdag werd het pas echt spectaculair. In een speciaal voor de projectweek afgehuurde donkere kamer hebben we de door ons getrokken foto's voor de eerste keer traag tevoorschijn zien komen. De laatste dag zijn we creatief aan de slag gegaan met alle foto's en ander materiaal. We hebben gewerkt rond thema's als anonimiteit en het perspectief van jongere en begeleiders. We hebben de tentoonstelling vorm gegeven en de week gezellig afgesloten.



Ook de vernissage *Touch my soul, if you dare* in samenwerking met 2Go VZW was een daverend succes.

<https://2govzw.be/touch-my-soul-if-you-dare>

## Samenwerking Leerexpert



Sinds september 2021 brengen we in La Strada de expertise van onderwijs en welzijn samen in Wonderwijs, een uniek pilotproject in Vlaanderen. Wonderwijs is een samenwerking tussen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en De Leerexpert Ziekenhuisschool type 5-onderwijs. Het project legt een noodzakelijke brug tussen jeugdzorg en onderwijs en smelt die twee pijlers samen tot een stevig fundament waarop jongeren zich kunnen ontplooiën.

Al bijna twee jaar vullen de atelierbegeleiders en de leerkrachten overvolle rugzakken met hoop. Hoop om opnieuw te kunnen starten in een nieuwe school, hoop om toch een diploma te kunnen halen, hoop om een fijne vakantiejob te vinden, hoop op een betere toekomst. We zorgen er samen voor dat onze jongeren in een veilige en warme plek kunnen leren en groeien met nieuwe doelen en perspectieven. We nemen hen mee op een pad bezaaid met complimenten, eindeloze kansen en geloof in hun krachten en talenten. We zoeken met hem naar interessante doelen en projecten en geven hen een realistische kijk op de toekomst. Intrinsieke motivatie is de essentie van het onderwijs in La Strada. We werken met twee halftijdse leerkrachten die dagelijks contact opnemen met de jongeren en altijd ter beschikking staan voor vragen over school, leerstof en/of heroriënteringen. Bij aanvang van het project was er enige scepsis tegenover deze 'vrijblijvendheid', want als je als jongere kan kiezen tussen sport/graffiti/... of les, leek ons de keuze snel gemaakt. We staan nog steeds elke dag verbaasd hoeveel jongeren er naar onze leerkrachten komen: op een uitzondering na allemaal! Onze jongeren zijn schoolmoe, maar duidelijk niet leermoe!

De 18-jarige Jaxx komt op een boogscheut van zijn diploma terecht in La Strada. Hij zit in zijn 7<sup>e</sup> jaar BSO studierichting Verzorging en moet nog enkele maanden volhouden om te kunnen slagen. Hij heeft goede punten, maar loopt emotioneel helemaal vast. Dat zorgt ervoor dat vooral zijn stage erg moeilijk verloopt. De school is erg begripvol en heeft voor hem een aangepast traject opgesteld. In eerste instantie proberen we Jaxx op alle mogelijke manieren te motiveren en te ondersteunen om door te zetten. Hij heeft immers bijna zijn diploma. Hoe meer we Jaxx echter op weg proberen te zetten, hoe harder hij blokkeert en zich afsluit. Uiteindelijk hebben we besloten om 'tegen onze natuur in' de school los te laten en met Jaxx een nieuw plan op te stellen. Hij geeft aan dat hij graag HBO5 orthopedagogie zou willen volgen. Samen met hem zoeken we uit hoe hij deze droom kan realiseren. We komen te weten dat hij kan starten aan de HBO5-opleiding van zijn dromen, op voorwaarde dat hij zijn toelatingsproef afwerkt. Via de Thomas More-hogeschool komen we te weten dat Jaxx nog een maand heeft om zich hierop voor te bereiden. Met veel goesting en overgave werpt Jaxx zich op de opdracht en gaat hij dagelijks aan de slag met onze leerkrachten. Hij slaagt uiteindelijk met glans voor de proef en start in oktober 2022 aan Thomas More. Onze leerkracht maakt samen met Jaxx een afspraak op de studentenvoorziening en zorgt voor een goede overdracht met de leerlingbegeleiders van de hogeschool. Zijn eerste examens zijn goed verlopen. Onze leerkracht zorgt nog steeds voor een ambulante ondersteuning.



## Samenwerking CAH De Matant en OOC De Grote Robijn



OOC De Grote Robijn biedt al jarenlang verzekerd crisisverblijf in het Crisisnetwerk Antwerpen. Sinds 2019 verzorgt CAH De Matant de crisisbegeleiding bij de drie verzekerde crisisbedden binnen het OOC.

Die crisisbegeleiding richt zich tot gezinnen met jongeren tussen 12 en 18 jaar die zich in een acute escalerende crisissituatie bevinden. In samenspraak met alle betrokken partijen en op doorverwijzing van Crisisteam-18 wordt er voor deze jongeren een veilig tijdelijk onderdak aangeboden in OOC De Grote Robijn. Tijdens hun verblijf worden de jongeren en hun gezin intensief begeleid door twee medewerkers van CAH De Matant. Tijdens deze periode wordt er samen met de jongere en zijn omgeving uitgezocht wat er nodig is om terug naar huis te keren. Op het einde van elke crisisbegeleiding wordt er ook een aanbeveling gedaan voor een vervolgtraject.

Om dat crisisaanbod kwaliteitsvol aan te bieden, is er nood aan een structurele en nauwe samenwerking tussen OOC De Grote Robijn en CAH De Matant. Beide organisaties hebben immers hun eigen expertise. OOC De Grote Robijn is gespecialiseerd in de residentiële opvang van jongeren met een complexe problematiek en crisis. CAH De Matant is dan weer zeer sterk methodisch onderbouwd op het gebied van Crisishulp Aan Huis.

Bij de crisisbegeleidingen werken we daarnaast geregeld samen met kinder- en jeugdpsychiater dr. Shabnam (wekelijkse mogelijkheid om een dossier te bespreken) en La Strada (aanbieding van ondersteunende modules voor dagbesteding en time-out). Dit volledig kader biedt de mogelijkheid om de jongeren tijdens hun crisisverblijf op een professionele, onderbouwde en flexibele wijze te ondersteunen. Deze vruchtbare en stevig verankerde samenwerking tussen beide organisaties heeft al tot veel succesvolle crisistracten geleid.

In 2022 merkten we echter een toename van steeds complexere crisissituaties die meer en meer chronisch werden, terwijl ze normaal eerder acuut zijn. Daarbovenop merkten we bij aanmeldingen vanuit Crisisteam-18 en de verwijzer steeds minder een expliciete vraag naar crisisbegeleiding, maar enkel een vraag naar crisisverblijf. Jongeren wachten namelijk op gepaste hulp, waardoor situaties thuis soms zodanig escaleren dat een veilig crisisverblijf zich opdringt. Bijgevolg is een terugkeer naar huis met behulp van een crisisbegeleiding geen gewenste piste voor de betrokken partijen. Ook in deze situaties blijven we crisisopvang bieden en blijven we zoeken naar wat er aan deze jongeren en hun gezin minimaal geboden kan worden aan crisisbegeleiding.

Doordat er geen gepaste hulp is waar de jongeren naar kunnen doorstromen en we zoveel mogelijk continuïteit willen bieden, verblijven jongeren bijgevolg ook langer in de crisisbedden binnen de leefgroep van het OOOO. Dat heeft dan weer zijn implicaties op de werking en de groepsdynamiek binnen de leefgroep.

Jongeren die lang in het crisisbed verblijven hebben vaak het gevoel 'in de wachtkamer' te zijn beland: 'Wanneer is het mijn beurt om te vertrekken, ik wacht al zo lang?' Vooral voor de jongeren die vanwege hun complexe problematiek meer gespecialiseerde hulpverlening nodig hebben (VAPG-GGZ) is het moeilijk om te 'wachten' op de juiste hulp. Binnen de leefgroepwerking proberen we hierop te anticiperen door ons eigen netwerk in te schakelen en samen met deze jongeren en het team van begeleiders aan de slag te gaan. Het overleg over het traject van de jongere gebeurt op verschillende overlegmomenten, zoals een crisioverleg waarbij een psycholoog van het OOOO mee aansluit. Daarnaast worden op wekelijkse vergaderingen de observaties van de begeleiders afgestemd met de crisisbegeleiders en vice versa. Afgelopen jaar hebben we samen met het team van begeleiders verschillende intervisies op casusniveau georganiseerd met PANG Outreach, Veilig Verblijf Van Celst, MPI Oosterloo, Pleegzorg Vlaanderen en PC Bethanië om onze eigen expertise te vergroten en op deze manier toch de meest gepaste hulp aan deze jongeren te kunnen bieden in afwachting van de meer gespecialiseerde hulp.

Dit heeft ervoor gezorgd dat 2022 een uitdagend jaar was, waarin we echter nog steeds een degelijk crisisaanbod konden blijven voorzien door continue te overleggen tussen beide organisaties om zo tot de beste aanpak voor alle jongeren en hun gezin te komen.

## Signs of Safety

Op 30 april 2022 werd het project veiligheidsplanning Signs of Safety (SofS) afgerond.

Tussen mei 2021 en eind april 2022 werden door Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen in totaal tien begeleidingen met SofS-planning gerealiseerd.

Met behulp van de gezinnen, hun netwerk en diverse partners werden in elke begeleiding essentiële stappen gezet om de veiligheid van de betrokken kinderen en jongeren te verhogen.

Onze ervaringen in de praktijk hebben aangetoond dat SofS-planning duidelijke positieve effecten heeft op de veiligheid. Informatie over de effecten op langere termijn zijn echter nog niet bekend door de beperkte duur van het project. Niettemin zijn we ervan overtuigd dat SofS-planning een krachtig en waardevol model is voor begeleidingen in verontrustende situaties.

Signs of Safety-planning is een zeer intensieve begeleidingsvorm die enkel mogelijk is als het gezin, hun netwerk, de verwijzer en de hulpverleners er actief bij betrokken zijn. Openheid en transparantie met betrekking tot de zorgen en de krachten zijn essentieel binnen elk traject met SofS-planning. Samen met de ouders, het kind en het netwerk worden afspraken gemaakt die bijdragen aan de veiligheid en uiteindelijk resulteren in een effectief werkend veiligheidsplan.

Signs of Safety-planning vraagt een bewuste en sterke grondhouding van begeleiders. In functie van de vooropgestelde veiligheidsdoelen moet de begeleider een kordate maar respectvolle houding aannemen. Tijdens elk traject engageert de begeleider zich om samen met het gezin en het netwerk de veiligheid in kaart te brengen en systematisch verder uit te bouwen. Partnerschap tussen en met alle betrokkenen is daarbij cruciaal.

Mede door onze ervaringen doorheen het project zijn we ervan overtuigd dat gezinnen samen met hun netwerk de ontwikkeling en groeikansen van ieder kind nauwgezet moeten verzekeren en bevorderen. Als begeleiders dragen wij dat geloof graag verder uit en zetten we ons in om de gezinnen en hun netwerk te begeleiden en ondersteunen doorheen dit proces.

In navolging van het project en binnen het kader van de reconversie engageert Emmaüs zich om haar dienstverlening structureel uit te breiden met zes modules Signs of Safety-planning.

Vanaf september 2023 zal De Compagnie de module SofS-planning structureel aanbieden. Daarnaast worden verschillende werkzame elementen en principes uit Signs of Safety-planning in onder meer de IPT-modules geïntegreerd.



## Een nieuwe rots voor onze branding: onze samenwerking met marketingbureau Reputations.

Er is een tekort aan zorgverleners op de arbeidsmarkt. Het is een jammerlijke tendens waarmee ook onze organisatie te maken heeft: het is niet vanzelfsprekend om vacante plaatsen met nieuw bloed te vullen.

Om die tendens te gaan, leek het ons nodig onze organisatie als werkgever beter te profileren en te positioneren op de arbeidsmarkt. Precies daarom hebben we in december 2021 vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen een traject opgestart met Reputations, een marketing- en communicatiebureau gespecialiseerd in merkcreatie.

In drie werksessies gingen enkele medewerkers met Reputations in dialoog over ervaringen met Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen als werkgever en over het imago en de waarden van de organisatie. Aan de hand van een kwantitatieve enquête probeerden we bij onze medewerkers de merkwaarden van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen te achterhalen. Tot slot werden er studenten uit de regio Antwerpen bevroegd over hun perceptie van onze organisatie.

Uit die werksessies en enquêtes hebben we een merkwaardenhuis opgesteld, waarin de doelen, waarden en normen van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen worden gevisualiseerd:



Vanuit Reputations kregen we ook het advies om meer aandacht te besteden aan onze branding in onze externe communicatiekanalen Instagram, Facebook en LinkedIn. Zo stelden ze ons voor om ambassadeurs voor sociale media aan te stellen en een professionele fotograaf in te huren. Met 'echte' beelden en verhalen kunnen we een authentiek beeld creëren van onze organisatie in onze externe communicatie. We kregen ook tips om onze vacatures aantrekkelijker en meer sprekend te maken.

We willen Reputations bijzonder hard bedanken voor hun inzicht en kennis. De stuurgroep communicatie zal doorheen 2022 verder aan de slag gaan met hun rapporten en adviezen.

## Talent Aan Zet



*Een collega van Raidho is verbonden aan Thaiboksclub Antwerp Piranhas en stelt de vraag of we vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen wensen mee te werken aan het project 'Talent aan Zet'.*

Talent Aan Zet, oftewel TAZ, is een psychofysiek en educatief trainingsprogramma gericht op jongeren. 'TAZ' is een knipoog naar jongerentaal en betekent 'djeezus!' of 'maar enfin!'. Het is een welgekende uitdrukking onder jongeren en kinderen die opgroeien in een superdiverse context. TAZ staat voor een uiting van lichte ergernis, maar toch gebracht met een relativerende glimlach. Iets lastigs overkomt je, je geeft het ruimte en dan pik je de draad weer op vanuit een weloverwogen reactie.

Op dezelfde manier willen wij jongeren op een bewuste manier leren omgaan met de uitdagingen die hun pad kruisen: met ruimte voor emoties, maar ook met de blik vooruit, wetende dat hoe je reageert op een situatie steeds een keuze kan zijn. Wat je overkomt kies je niet. Hoe je ermee omgaat, dat kies je wel. Die keuze impliceert ook dat je weet wie je bent, wat je wilt en hoe je je wilt verhouden tot de wereld.

Daarom creëerden de initiatiefnemers TAZ. Met een psychofysische, educatieve training van acht weken proberen ze jongeren via thaiboks en mindfulness op interactieve wijze in te laten zien wat ze willen, wat ze kunnen en wie ze zijn, op zichzelf én in verhouding tot hun naaste en bredere omgeving.

Gebrek aan zelfkennis, zelfvertrouwen en zelfsturing heeft bij jongeren soms een negatieve impact op hun attitudes en in het verlengde daarvan ook op hun sociale uitkomsten (school, werk, relaties, ...). TAZ wil, vanuit lichaamswerk en mentale capaciteitsopbouw, werken aan het eigen bewustzijn en de interactie met het sociale weefsel dat de jongeren omkadert. Eigenaarschap, empowerment en verbinding vormen de rode draad. (<https://www.teamantwerppiranhas.be/talent-aan-zet/>)

Aangezien we in het initiatief kansen zien voor jongeren die in begeleiding zijn bij Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen om nieuwe stappen te zetten in hun ontwikkeling, verlenen we hier graag onze medewerking aan. Jongeren uit OOOO De Grote Robijn, De Matant en Raidho sluiten zich aan bij de acht sessies. We hopen dat de activiteit de jongeren in verbinding brengt en inzicht doet verwerven in henzelf.

## Uitbreiding veilig verblijf Stanneke



*Eind 2019 kregen we de bevestiging dat het aantal plaatsen voor beveiligende opvang in de Korte Sint-Annastraat vanaf januari 2022 kan worden uitgebreid met zes plaatsen. In voorbereiding van die uitbreiding hebben we in 2020 en 2021 de eerste stappen gezet voor de uitwerking van een methodiekbeschrijving. Ons doel was om de huidige werking inhoudelijk te beschrijven zodat de uitbreiding hierop geënt kan worden.*

### **INFRASTRUCTUUR**

We kregen de gelegenheid om een gebouw te kopen in de Korte Sint-Annastraat, net over De Grote Robijn. De zes extra plaatsen veilig verblijf voor meisjes zullen hier hun plek krijgen. In het gebouw werden twee appartementen ingericht, waarin elk appartement een opvangplaats biedt voor drie meisjes. In 2021 gingen de verbouwingswerken van start.

### **ORGANISATIESTRUCTUUR**

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

### **INDELING GROEPEN**

Gezien we de afgelopen jaren regelmatig jonge meisjes (12-13 jaar) kregen aangemeld, kozen we ervoor om vier van de dertien plaatsen veilig verblijf te organiseren voor die jongere doelgroep.

### **INHOUDELIJKE KADERS**

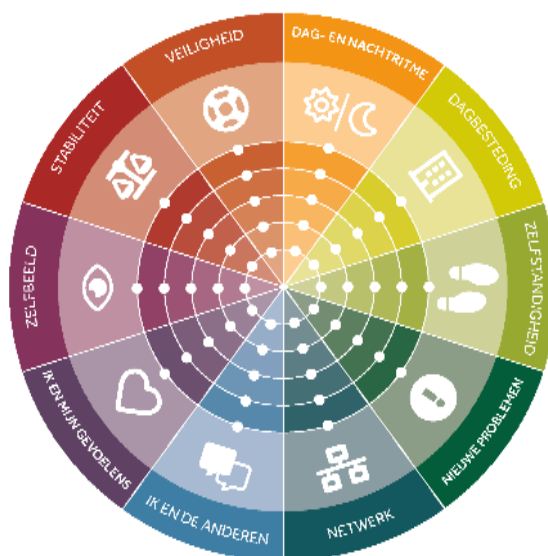
Onze doelen, visie op veiligheid en inhoudelijke kaders werden uitgeschreven. Onze kennis over sociaal-emotionele ontwikkeling, de Slapende Honden-methode, de *window of tolerance* en traumasensitief werken werden in een vormingspakket gegoten om de nieuwe begeleidingsploeg te vormen.

## STABILISATIERADAR

Gebaseerd op de stabilisatie domeinen vanuit Slapende Honden ontwikkelden we een stabilisatieradar, een instrument dat visueel aangeeft 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 voor nieuwe werkingen. Eind december werd besloten om op 15 februari 2022 het eerste appartement te openen. Het tweede appartement opende later in het voorjaar de deuren wegens het tekort aan zorgkrachten op de arbeidsmarkt.



## Warm onthaal voor cliënten, medewerkers en bezoekers



Cliënten die een afspraak hebben, ouders die hun kinderen komen bezoeken: het zijn vaak spannende momenten. Daarom vinden wij het belangrijk om onze cliënten en hun ouders een warm onthaal te geven. Geruststellende woorden, een stoel, een koffie: het zijn kleine daden, maar ze geven wel veel steun. Als je aan onze medewerkers aan het onthaal vraagt wat er nog nodig is voor een goed onthaal, dan hebben zij het over een goed inlevings- en luistervermogen, heldere communicatie en een gezonde dosis vriendelijkheid en enthousiasme.

Al die kwaliteiten kunnen we ook inzetten wanneer we medewerkers ondersteunen zodat zij zich kunnen concentreren op hun kerntaak. Daarnaast willen we voor hen bereikbaar en aanspreekbaar zijn en graag meezoeken naar de oplossing als we het antwoord niet weten. We willen ook betrouwbaar zijn: we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen.

Om de medewerkers van het onthaal hier zo goed mogelijk in te ondersteunen, krijgen zij net zoals alle andere medewerkers een opleiding basishouding het jaar dat ze in dienst zijn gekomen.

## 4. Zelfevaluatie

Alle deelnemers van het uitgebreid Beleidscomité scoren jaarlijks de groeiniveaus van de maturiteitsbeoordeling. 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.

### Kwaliteitszorg

4

#### ORGANISATIE EN VISIE

4

#### BETROKKENHEID

2

#### METHODIEKEN EN INSTRUMENTEN

4

#### VERBETERTRAJECT

- Jongeren en ouders worden waar mogelijk betrokken bij kwaliteitszorg (o.a. bij focusgroepen en tevredenheidsmeting).
- We werken aan en communiceren over de missie, visie en waarden, strategische en organisatorische doelstellingen.
- We werken systematisch met de Balanced Score Card.
- Indicatoren worden uitgewerkt op het uitgebreid beleidscomité en stafvergaderingen via PDCA-cycli. Deze manier van werken wordt doorgetrokken naar de dagelijkse werking in de verschillende afdelingen van de organisatie.
- Projecten en indicatoren zijn de facto uitwerkingen van de organisatorische doelstellingen.
- Indicatoren en projecten worden systematisch per kwartaal opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd op bakenmomenten.
- Vorming en coaching door Koen Joly (<http://keik.be/>) met het oog op de start van de nieuwe stafmedewerker kwaliteit.
- We organiseren een brede deelname van medewerkers en partners, werking- en functie-overschrijdend, aan de jaarlijkse beleids-2-daagse.
- Er zijn onthaalmomenten voor nieuwe medewerkers.
- Het uitgebreide VTO-plan voorziet zowel structurele methodische opleiding alsook een aanbod op maat van medewerkers. De planning gebeurt op basis van afstemming op de werkvloer.
- De uitvoering van het VTO-plan steunt op de expertise van de eigen medewerkers alsook samenwerkingsverbanden met nationale en internationale partners (vb. Stichting JIM-werkt).
- Er is een structurele inzet van inter- en supervisie in alle geledingen van de organisatie.
- Er werd geïnvesteerd om voor de ganse organisatie naar 1 kwaliteitshandboek te gaan. Door afwezigheid van een stafmedewerker kwaliteitsbeleid voor een groot deel van het jaar, maken we een doorstart van dit proces in 2023.

## Kernprocessen

3

**ONTHAAL VAN  
DE GEBRUIKER**

3

**DOELSTELLINGEN  
EN  
HANDELINGSPLAN**

3

**AFSLUITING  
EN NAZORG**

4<sup>↑</sup>

**PEDAGOGISCH  
PROFIEL**

3

**DOSSIER-  
BEHEER**

- De kernprocedures van de werking zijn uitgeschreven.
- De kernprocessen zijn toegankelijk en beschikbaar voor de medewerkers.
- Er is ruimte op de verschillende stafvergaderingen om procedures bij te stellen op basis van ervaringen op de werkvloer.
- Medewerkers worden aangemoedigd om hier mee eigenaarschap over te nemen. We faciliteren dit bijvoorbeeld op teamvergaderingen en werkgroepen.
- Kernprocessen zijn transparant middels open verslaggeving voor de betrokkenen (cliënten, verwijzers,...).
- Jaarlijks gebeurt een tevredenheidsmeting en –bevraging bij cliënten en verwijzers.
- Projectweken in het kader van participatie van cliënten in samenwerking met verschillende partners, waaronder Har Tortike, PC Bethanië, Nature en To Go.

## Gebruikersresultaten

4

**KLACHTENBEHANDELING**

4

**GEBRUIKERS-TEVREDENHEID**

4<sup>↑</sup>

**EFFECT VAN DE  
HULPVERLENING**

- Er is een systeem van kwalitatieve tevredenheidsmeting ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. De resultaten worden intern besproken en leiden tot actieplannen die opgevolgd worden. Het systeem zelf wordt ook door gebruikers geëvalueerd.
- Stafmedewerker verzamelt en analyseert systematisch data omtrent de effecten van hulpverlening: uitval en doelrealisatie. Hieromtrent werden indicatoren geformuleerd die per kwartaal opgevolgd worden.
- We streven actief na om partnerschappen aan te gaan met hogescholen en universiteiten met het oog op samenwerking en onderzoek naar de effecten van hulpverlening.
- De klachtenprocedure is transparant en beschikbaar voor alle stakeholders. Stakeholders zijn hiervan op de hoogte van bij de start van de begeleiding.

## Medewerkersresultaten

4

### PERSONEELSTEVREDENHEID

- 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.
- De medewerkersbevraging via kwantitatief en kwalitatief onderzoek is een systematisch onderdeel van het personeelsbeleid.
- 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, absentieisme en rekrutering.
- De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd door IDEWE.

4

### INDICATOREN EN KENGETALLEN

## Samenlevingsresultaten

5

### WAARDERING STRATEGISCHE PARTNERS

- We zetten sterk in op het aangaan van gesprekken met 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 en uitgewerkt.
- We verduidelijken actief aan externe partners (opleidingen, verschillende politieke niveaus, onderzoekers, pers) hoe de organisatie werkt en welke concrete kernactiviteiten er zijn.
- We nemen doordacht deel aan maatschappelijke initiatieven (vb. open monumentendag, wijk- en buurtinitiatieven,...) om jeugdzorg bij het bredere publiek kenbaar te maken.
- 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.
- We organiseren studiedagen, trainingen, enz. rond maatschappelijk actuele thema's zoals jongeren in transitieleeftijd, intersectorale samenwerking, delictgericht werken en positionering van de hulpverlening.
- Op de verschillende locaties nemen we initiatieven om buurtbewoners en vrijwilligers te betrekken bij de werking.

4

### MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHTEN / TENDENSEN

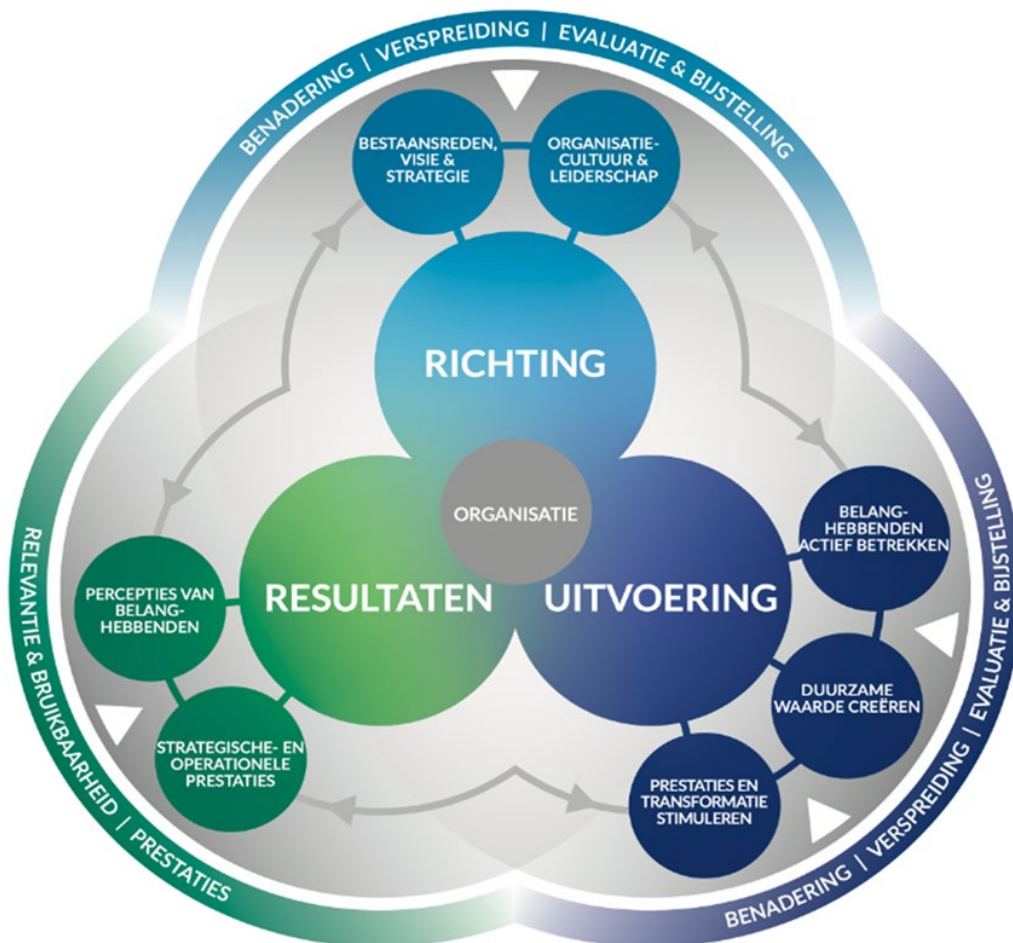




Jeugdzorg Emmaüs  
regio Mechelen

# 1. Kwaliteitsplan

## Beleidsplan volgens het EFQM-model



De structuur van het EFQM-model is gebaseerd op 3 vragen:

- Welke bestaansredenen heeft onze organisatie? Waarom kiest ze deze specifieke strategie?  
⇒ RICHTING
- Hoe beoogt ze invulling te geven aan haar bestaansredenen en strategie?  
⇒ UITVOERING
- Wat heeft ze tot nu toe daadwerkelijk bereikt? Wat wil ze morgen bereikt hebben?  
⇒ RESULTATEN

We willen ons beleidsplan uitbouwen volgens deze structuur.

Verder willen we een aantal belangrijke principes van het nieuwe EFQM-model meenemen in onze organisatie. Ze erkent dat zij niet in een vacuüm handelt, maar deel uitmaakt van een groter, complex ecosysteem. Het is in haar eigen belang om contact te leggen met anderen in haar ecosysteem en in te zetten op kansen om van elkaar te leren en samen te groeien.

Ze heeft aandacht voor de belanghebbenden.



De organisatie buigt zich samen met haar voornaamste belanghebbenden over de Duurzame Ontwikkelingsdoelen en Global Compact van de Verenigde Naties (SDG's) en bekijkt hoe die kunnen dienen als inspiratie en als gedeelde focus.

Centraal in het concept van het EFQM-model is de koppeling tussen de bestaansredenen en de strategie van een organisatie, en de manier waarop deze koppeling bijdraagt aan de creatie van duurzame waarden voor haar voornaamste belanghebbenden en aan uitstekende resultaten.

### WAT BETEKENT DIT VOOR ONS BELEIDSPLAN?

Vertrekkend van het nieuwe EFQM-model bepalen we eerst de **richting**.

Hier komen de bestaansredenen, de missie en de visie van de organisatie aan bod. Belangrijk hierbij is om ook de behoeften van de belanghebbenden vast te stellen en te begrijpen. We hebben dan ook besloten om naast onze gebruikelijke analyse van cliënt-, medewerkers- en samenlevingsresultaten, een bevraging uit te voeren bij het personeel en de cliënten.

Als de richting bepaald is, moeten we acties **uitvoeren** om onze doelen te behalen. In de vorige beleidsplannen werden de doelen en acties geordend volgens het EFQM model versie 2013. Nu kiezen we ervoor alle acties te ordenen volgens onze strategische doelen.

Om de **resultaten** op te volgen werken we met indicatoren en normen die we moeten behalen tegen 2024.

## Richting: strategische doelen

Als we kijken naar onze missie en visie, de behoeften van de belanghebbenden en het ecosysteem, willen we ons beleid richten op volgende pijlers:

- professionele hulpverlening
- samen met cliënten, strategische partners en medewerkers
- zorg voor infrastructuur
- goed opgeleide, gemotiveerde en ervaren medewerkers
- zorg voor personeel
- oog voor de toekomst

## Uitvoering

### WERKWIJZE

Voor het uitvoeren van het beleidsplan werken we met een 4-jarige cyclus. In jaar 0 maken we een beleidsplan op dat we in de volgende 3 jaar uitwerken.



## BELANGHEBBENDEN ACTIEF BETREKKEN

Eens de richting bepaald is, is het belangrijk om de strategie effectief en efficiënt ten uitvoer te brengen. Hierbij moeten we de belanghebbenden betrekken.

Dit deden we in eerste instantie door hen te betrekken bij het bepalen van onze strategische en operationele doelen aan de hand van een rechtstreekse bevraging en het meenemen van medewerkers-, cliënten- en samenlevingsresultaten.

De resultaten waarop we ons gebaseerd hebben zijn de volgende:

- Gebruikersresultaten
  - Resultaten tevredenheidsmetingen 2019-2020
  - Klachtenanalyse 2019-2020
  - Gegevens uit effectmeting 2020
  - Resultaten bevraging januari 2021
- Medewerkersresultaten
  - Resultaten bevraging januari 2021
  - Gegevens uit exitgesprekken 2019-2020
  - Gegevens uit ondernemingsraad, comité PBW, risicoanalyse preventie
  - Klachtenanalyse personeel
  - Gegevens uit functioneringsgesprekken 2020
  - Personeelskengetallen 2019
  - Resultaten uit COVID-bevraging 2020
  - Gegevens uit zorgteam agressie
  - QuickScan EFQM door verantwoordelijken en directie
  - Analyse groeiniveaus door verantwoordelijken en directie
- Strategische partners
  - Inspectieverslagen
  - Feedback van verwijzers
  - Strategie Emmaüs

Verder worden de belanghebbenden betrokken in de uitvoering van de strategische doelen.

## OPERATIONELE DOELEN EN PLANNEN

De strategische doelen werden verfijnd in een aantal operationele doelen. Op niveau van de voorziening en de afdelingen worden projecten en acties uitgevoerd om deze doelen te realiseren.

Reeds gerealiseerde projecten en acties hebben een roze achtergrond.

Per project is er een projectfiche. Op het einde van elk project wordt een evaluatieformulier ingevuld.

Acties zijn van kortere duur en hebben niet altijd een uitgebreide voorbereiding nodig of worden opgevolgd in een werkgroep; daardoor is geen aparte fiche nodig.

## Professionele hulpverlening

### Zorg op maat

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Priacs</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mobiele werking CKG Willebroek: omgaan met hoog conflictueus ouderschap</li><li>- Stop werking CKG : implementatie Raket</li></ul> |
|---------------|--|

- Positieve Heroriëntering en Crisishulp aan Huis: oudertraining waakzaam zorgen
- De Leemwinning: implementatie veilig verblijf
- Mobiele werking CKG Mechelen: uitwerking ATIO stress en copingregulatie
- De Aanzet: training waakzaam zorgen
- STOP werking CKG: herwerken leerkrachtentraining
- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Visie ontwikkelen op anderstalige begeleidingen
- HCA-BIC: Hersteltrajecten
- MST: Aanpassen MST in kader van hervorming GI en nieuw decreet
- Juneco: Opstart, uitbouw en verankering KWE Nova Vojo
- Cluster Jongvolwassenen: Alcohol en drugbeleid actualiseren
- Cluster Jongvolwassenen: Eenzaamheid
- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Werken in complexe scheidingsituaties

- Acties**
- Positief verslag inspectie jongvolwassenen
  - Traumasensitief werken in gezinnen CKG
  - Training (h)eerlijk opvoeden

### Diagnostiek/kwaliteitsvolle besluitvorming en indicatiestelling

- Acties**
- Structurele casusbesprekingen met G. Bosmans in Aanzet en Centrum IC
  - TheA ondersteunt verschillende werkingen
  - Werkgroep diagnostiek De Ideale Wereld

### Blended hulpverlening

- Priacs**
- HCA-BIC: online werken met jongeren en hun context
- Acties**
- Werkgroep blended hulpverlening
  - Visietekst rond blended hulpverlening

## Samen met cliënten, strategische partners en medewerkers

### Samenwerking in de teams en over afdelingen en organisaties heen

- Priacs**
- MFC Ivo Cornelis: reorganisatie MFC IC
  - Residentiële werking CKG: Verbinding residentiële teams
- Acties**
- Personeelsfeest
  - Werkgroep De Ideale Wereld

### Heldere communicatie en transparantie

- Priacs**
- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: heldere communicatie vanuit administratie
  - Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Doorstroom beleidsinformatie via communicatiesite
- Acties**
- Deelname aan werkgroep websites Emmaüs

### Betrekken cliënten op organisatieniveau

<b>Priacs</b>	- MFC IC: implementatie back to basics
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: tevredenheidsmeting
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Participatie van ouders, jongeren en gezinnen in beleid JEM
	- Juneco: Leefbaarheid installeren
<b>Acties</b>	- Soeptoer

### Visie ontwikkeling en implementatie

<b>Priacs</b>	- Cluster Jongvolwassenen: visie-ontwikkeling jong volwassenen
	- Centrum IC: consolidatie van de clustervorming
<b>Acties</b>	- Afstemming Griffioen-Hefboom
	- Kwaliteitshandboek Jongvolwassenen

### Samenwerking met strategische partners

<b>Priacs</b>	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: opmaak zorgstrategisch plan
	- MST: implementatie delictgerichte contextbegeleiding
	- CKG Betlehem: project villa i.s.m. pleegzorg
	- Mobiele werking CKG Mechelen: uitbouw centering parenting
	- STOP 4-7: profilering en implementatie modules samenspel
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: samenwerking psychiatrie-jeugdzorg
	- HCA-BIC: project SAMEN
<b>Acties</b>	- MOVE VDAB Jongeren toeleiden naar werk
	- Impulsfonds Duffeltje-Knuffeltje CKG-CGG-UPDuffel
	- Overkop
	- De Ideale Wereld
	- Trawant

## Zorg voor infrastructuur

### Kwaliteitsvolle (ver)nieuwbouw

<b>Priacs</b>	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: uitbreiding gebruik Ultimo
<b>Acties</b>	- Sibbe is in gebruik
	- Ezeltjes in Tuin Hefboom
	- Meer huiselijkheid in CKG

## Goed opgeleide, gemotiveerde en ervaren medewerkers

### Methodisch uitgewerkt vormingsbeleid

<b>Priacs</b>	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: attachment based care teams implementeren
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: verdieping basishouding
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: afstemming vormingsbeleid
	- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: basishygiëne voiding FAVV

- Acties**
- Supervisies in CKG
  - Visie op vorming ikv reconversie in CKG

### Doordacht personeelsbeleid

- Priacs**
- Centrum IC: Signs of safety
  - Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: invulling personeelskader
  - Residentiële werking CKG: functiebeschrijvingen residentiële werking
  - Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: herbekijken evaluatie- en functioneringsgesprekken
- Acties**
- Deelname stagebeurs
  - Deelname CKG aan vrijwilligersbeurs stad Mechelen

## Zorg voor personeel

### Vrijheid en verantwoordelijkheid

- Acties**
- Visietekst telewerk
  - Smartphone laptop
  - Begeleiders nemen deel aan werkgroep tevredenheidsmeting
  - Begeleiders nemen deel aan werkgroep blended care
  - Verschillende functiegroepen aanwezig in designsteam Albevraging
  - Opstart mobiliteitsbeleid ism VLOT

### Werkbelasting monitoren

- Priacs**
- Juneco: administratieve vereenvoudiging
  - De Leemwinning: elektronisch dossier
  - Residentiële werking CKG: eenduidige mappenstructuur leefgroep
  - Adminderen

### Erkenning en waardering

- Priacs**
- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Bevraging psychosociaal welzijn

## Oog voor de toekomst

### Duurzaamheid

- Priacs**
- Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: integreren duurzaamheidsdoelstellingen in werking
- Acties**
- Uitrol Cambio

### Positionering in de toekomst

- Priacs**
- CKG Betlehem: opmaak meerjarenplan CKG
  - Jeugdzorg Emmaüs Mechelen: Naar 1 Jeugdzorg Emmaüs



- CKG Betlehem: Reconversie CKG
- Juneco: Reconversie Juneco
- Acties**
  - Verantwoordelijke CKG geïntegreerd in BC
  - Reconversie aanvraag is ingediend
  - Lerend netwerk delictgerichte conetxtbegeleiding veilig verblijf

## Resultaten

### PERCEPTIES VAN BELANGHEBBENDEN

De resultaten halen we uit feedback van de voornaamste belanghebbenden over hun persoonlijke beleving in de omgang met de organisatie. We zullen ons hiervoor baseren op:

- effectmeting cliënten
- tevredenheidsmeting cliënten
- tevredenheidsmeting personeel
- feedbackgesprekken met verwijzers

### STRATEGISCHE EN OPERATIONELE PRESTATIES

Per doel zijn normen bepaald die we willen behalen tegen 2024.

## Professionele hulpverlening

### Zorg op maat

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Afgebroken begeleidingen	Aantal afgebroken begeleidingen is niet toegenomen tegen 2024
Personeel is opgeleid om regie in handen van cliënt te leggen	Er werden minstens 3 opleidingen georganiseerd waar focus ligt op regie in handen van cliënt
Cliënt wordt betrokken in verslaggeving	Betrokkenheid van cliënt kan voor elk verslag worden aangetoond
Aandacht voor inhoudelijke aspecten bij bespreking kwartaalcijfers	In verslaggeving beleidscomité en bestuurscomité over bespreking kwartaalcijfers is inhoudelijk aspect terug te vinden
Gamma time-out en alternatieve mogelijkheden	Minstens 3 nieuwe mogelijkheden
Tools ter ondersteuning van begeleidingen bij anderstalige gezinnen	Tools zijn aanwezig en gekend

### Diagnostiek/kwaliteitsvolle besluitvorming en indicatiestelling

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Samenwerking met verwijzers op gebied van besluitvorming en indicatiestelling	Samenwerking kan worden aangetoond met verslaggeving
Samenwerking met OOC Ter Heide, OOC Ter Elst, Guy Bosmans en TheA	Samenwerking kan worden aangetoond met verslaggeving en overeenkomsten
Goede praktijken zijn opgestart	3 goede praktijken tegen 2024

### Blended hulpverlening

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Er is een visie op blended hulpverlening	Beleidsstekst rond blended hulpverlening is aanwezig
Vormingsaanbod personeel	Er is vormingsaanbod

## Samen met cliënten, strategische partners en medewerkers

### Samenwerking in de teams en over afdelingen en organisaties heen

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Er zijn afdelingsoverschrijdende activiteiten	Minstens 5
Er zijn afdelingsoverschrijdende workshops, opleidingen	Minstens 5

### Heldere communicatie en transparantie

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Beleidsinformatie is terug te vinden op digitale werkplek of ander kanaal	Aanwezigheid beleidsinformatie Aantal hits op pagina's met beleidsinformatie
Cliëntvriendelijke website	Website voldoet aan criteria cliëntvriendelijke website Cliënten vinden informatie op website
Contacten met verwijzers	Deelname aan regionale en thematische stuurgroepen Jaarlijks overleg met verwijzers

### Betrekken cliënten in de werking

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Tevredenheid cliënten wordt bevroegd	Er is tevredenheidsmeting in alle werkingen
Jongeren worden betrokken bij dagelijkse werking, o.a. activiteiten aanbod	Er staan punten van jongeren op agenda van bewonersraden Betrokkenheid kan worden aangetoond in verslag bewonersraden
Cliënten worden betrokken bij opmaak en uitvoering van beleidsplan	Cliënten worden bevroegd bij opmaak nieuw beleidsplan Opstart cliëntenraad

### Visie ontwikkeling en implementatie

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Visie ontwikkeling en implementatie residentieel 12-18 j	Visie terug te vinden in het kwaliteitshandboek
Visie ontwikkeling en implementatie traject jongvolwassenen	Visie terug te vinden in het kwaliteitshandboek Terug te vinden bij inspectie/interne audit

### Samenwerking met strategische partners

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Strategische partners worden betrokken bij zorgstrategisch plan	Aantoonbaar in verslaggeving
Strategische partners worden betrokken bij De Ideale Wereld	Aantoonbaar in verslaggeving
Strategische partners worden betrokken bij opmaak nieuw beleidsplan	Aantoonbaar in verslaggeving

### Zorg voor infrastructuur

#### Kwaliteitsvolle (ver)niewbouw

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Duidelijkheid rond infrastructuur	Plan van aanpak Juneco, CKG, dagcentra, De Hefboom, tuin DE Griffioen-CKG, (VIPA 3), woonvormen jongvolwassenen
Nieuwbouw De Sibbe	Nieuwbouw De Sibbe in gebruik
Input jongeren in infrastructuur	Mening jongeren is terug te vinden in verslagen en plannen
Buitenruimte wordt bewust ingezet	In verslaggeving is terug te vinden dat in residentiële werking bewust wordt stilgestaan bij de buitenruimte

Energieverbruik	Energieverbruik gebouwen is gedaald (water, gas, elektriciteit)
-----------------	---

## Goed opgeleide, gemotiveerde en ervaren medewerkers

### Methodisch uitgewerkt vormingsbeleid

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
VTO programma	Onderbouwd VTO programma JEM-CKG
Werknemers krijgen kans om vorming te volgen	Personeelskengetallen: aandeel opleidingsuren ligt even hoog of hoger dan gemiddelde van de sector

### Doordacht personeelsbeleid

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Invoeren IFIC	Er zijn stappen gezet om IFIC in te voeren (terug te vinden in verslaggeving)
Binnen de organisatie is het duidelijk waarom bepaalde keuzes rond personeelsbeleid gemaakt worden	Verslaggeving OR en CSO is bereikbaar voor personeel Personeelsleden worden actief op de hoogte gebracht van belangrijke beslissingen
Nieuwe werknemers zijn op de hoogte van beslissingen op gebied van personeelsbeleid	Informatie is opgenomen in de onthaalmap van nieuwe werknemers Voordelen worden opgenomen in de vacatures
Er is mogelijkheid tot flexibel werken	Er is een nota rond flexibel werken
Verloop binnen voorziening	Verloop vergelijkbaar met de sector
In- en uitstroom	In- en uitstroom vergelijkbaar met de sector
Vacatures	Vacatures zijn ingevuld
Instroom pas afgestudeerden	Toename instroom pas afgestudeerden t.o.v. 2021

## Zorg voor personeel

### Vrijheid en verantwoordelijkheid

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Afspraken rond telewerk	Duidelijke visie telewerk + evaluatie
Materiaal voor telewerk is voorhanden	Smartphone en laptop voor elke medewerker die structureel telewerkt
Personeel wordt ondersteund in telewerk	Er is handleiding/vorming en kwalitatieve ondersteuning van ICT
Medewerkers maken deel uit van werkgroepen	Per jaar is er minimum 1 werkgroep waarin niet enkel leidinggevenden actief zijn

### Werkbelasting monitoren

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Duidelijke organisatiestructuur + functieomschrijvingen	Zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek
Zicht op werkbelasting	Werkbelasting is onderdeel van functioneringsgesprekken
Afstemming tussen Binc en eCQare	Informatie van eCQare komt rechtstreeks in Binc
Verdere implementatie eCQare	Er worden meer modaliteiten gebruikt

### Erkenning en waardering

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Aandacht voor ondersteuning bij ernstige gebeurtenissen	Zorgteam komt minstens 1 x per jaar samen
Invzet externen ter ondersteuning bij moeilijke processen	Er is minstens 2 x een externe organisatie ingeschakeld
Er wordt rekening gehouden met het psychosociaal welbevinden van de werknemers	Er zijn acties uitgevoerd n.a.v. de bevraging psychosociale aspecten

### Oog voor de toekomst

#### Duurzaamheid

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Duurzaamheidsverantwoordelijke	Er is een duurzaamheidsverantwoordelijke
Duurzaamheid is onderdeel van het beleidsplan	SDG's maken deel uit van beleidsplan (duurzaamheidsdoelstellingen van de VN) Indien van toepassing wordt in priacs rekening gehouden met SDG's Er zijn minstens 3 priacs rond duurzaamheid

#### Positionering in de toekomst

Indicator	Norm (te behalen tegen 2024)
Project 1G 1P	1G1P is opgestart in JEM
Deelname aan uitbreidingsbeleid innovatieve gezins- en woonvormen	Aanvraag rond uitbreidingsbeleid is ingediend Bij goedkeuring zijn hierrond stappen gezet
Positie CKG binnen JEM	Structuur CKG binnen JEM
Deelname aan lerende netwerken	Er is een vertegenwoordiger van de organisatie in de structuur 1G1P en andere relevante lerende netwerken

## 2. 2022 in cijfers

### Bezetting

#### OVB

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contextbegeleiding breedsporig	138%	139%	147%	132%	126%	<b>105%</b>
Contextbegeleiding i.f.v. autonoom wonen	123%	113%	109%	128%	155%	<b>125%</b>
Contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering	89%	104%	99%	101%	110%	<b>105%</b>
Contextbegeleiding kortdurend intensief	83%	77%	88%	90%	78%	<b>82%</b>
Contextbegeleiding laagintensief	91%	96%	88%	88%	85%	<b>89%</b>
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	/	31%	63%	<b>23%</b>
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS	/	/	/	/	28%	<b>59%</b>
<b>Gewogen gemiddelde contextbegeleiding</b>	<b>104%</b>	<b>105%</b>	<b>104%</b>	<b>100%</b>	<b>101%</b>	<b>93%</b>
<b>Dagbegeleiding in groep (RTJ)</b>	<b>86%</b>	<b>105%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>
<b>Ondersteunende begeleiding (projectwerking)</b>	<b>/</b>	<b>150%</b>	<b>322%</b>	<b>171%</b>	<b>218%</b>	<b>170%</b>
<b>Veilig verblijf</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>75%</b>
<b>Verblijf</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>99%</b>
<b>Gewogen gemiddelde alle typemodules samen</b>	<b>99%</b>	<b>101%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>

#### CAH

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>108%</b>	<b>108%</b>	<b>109%</b>	<b>107%</b>	<b>106%</b>	<b>96%</b>

## Benutting

### OVBJ

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contextbegeleiding breedsporig	105%	111%	116%	78%	90%	77%
Contextbegeleiding i.f.v. autonoom wonen	140%	169%	137%	138%	174%	172%
Contextbegeleiding i.f.v. positieve heroriëntering	150%	140%	132%	143%	148%	153%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	62%	77%	103%	108%	121%	99%
Contextbegeleiding laagintensief	194%	187%	173%	136%	118%	133%
Delictgerichte contextbegeleiding	/	/	/	27%	52%	30%
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS	/	/	/	/	53%	40%
<b>Contextbegeleiding</b>	<b>128%</b>	<b>130%</b>	<b>132%</b>	<b>104%</b>	<b>113%</b>	<b>105%</b>
<b>Dagbegeleiding in groep (RTJ)</b>	<b>56%</b>	<b>65%</b>	<b>60%</b>	<b>41%</b>	<b>47%</b>	<b>46%</b>
<b>Ondersteunende begeleiding</b>	<b>/</b>	<b>150%</b>	<b>322%</b>	<b>171%</b>	<b>218%</b>	<b>170%</b>
<b>Verblijf</b>	<b>62%</b>	<b>63%</b>	<b>62%</b>	<b>52%</b>	<b>54%</b>	<b>59%</b>

### HCA-BIC

Aantal jongeren in de verschillende afhandelingsvormen

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Herstelbemiddeling	398	301	280	240	175	250
Herstelgericht Groepsoverleg	4	1	0	0	0	0
Gemeenschapdienst	5	9	18	7	4	7
Leerprojecten	27	43	50	31	29	33
Positief Project	/	/	5	12	5	24

In het algemeen stellen we hoge bezettingscijfers vast. We realiseren een totale globale bezetting volgens beschikking van 95,76%.

In het algemeen was 2022 een jaar waarin gekampt werd met schaarste op de arbeidsmarkt. Vacatures ingevuld krijgen bleek een grote uitdaging. Vooral vervangingscontracten, deeltijdse contracten beperkte duur genereerde weinig tot zelfs helemaal geen respons. Hierdoor moesten we keuzes maken mbt de inzet van medewerkers.

Alle residenties en dagcentra hebben een bezetting boven 80% behaald, wat een hele prestatie is, wetende dat in 2022 in andere organisaties werkingen (tijdelijk) gesloten werden omwille van personeelstekort.

Er werd voor de 2 recentste dagcentra (De vesten voormalig Bohets Mechelen en De vaart voormalig Bohets Muizen) een lichte verbetering tegenover vorig kalenderjaar gerealiseerd. In 2022 zijn de dagcentra volledig geïntegreerd in het Centrum Ivo Cornelis. De integratie in Jeugdzorg Emmaüs begint bijgevolg zijn vruchten af te werpen.

Bij MST blijven we met de contextcontacten onder het streefcijfer (77%). De delictgerichte contextmodules via de methodiek van MST werden in de regio Mechelen niet aangevraagd terwijl de reguliere MST modules

een wachtlijst kenden. Personeelwissels en openstaande vacatures hebben een grote impact gehad op de bekomen cijfers. Medewerkers dienen de MST opleiding in Nederland te volgen alvorens ze een gewone case-load kunnen/mogen opnemen. De intensiteit van werken, het permanentiesysteem, ...en de kleinschaligheid van het team noopten ons om minder begeleidingen op te starten om - ondanks het personeelstekort - te voldoen aan de kwaliteitscriteria van MST.

Een aantal acties worden ondernomen om de modules beter te benutten in de toekomst zoals onder andere het starten met het werken met stagiaires en een overleg met jeugdrechters, parket, jeugdadvocaten en afdelingshoofd beleidsontwikkeling Agentschap Opgroeien om toelichting te geven bij de delictgerichte contextmodules.

Bij Positieve Heroriëntering zijn we erkend voor 26 modules, maar met het Agentschap Opgroeien werd de afspraak gemaakt om voor de modules Positieve Heroriëntering ook coaching gesprekken uit te voeren. Rekening houdend met het aantal gerealiseerde coaching gesprekken in 2022, bedraagt de bezetting 112% t.o.v. de streefnorm van 80%.

Bij de Wederik, De Hefboom en De Leemwinning merken we zeer hoge contextpercentages op van respectievelijk 181,40%, 175% en 104%. Het contextgericht werken dat onder invloed van Covid werd uitgebouwd, wordt gecontinueerd.

Binnen Centrum Ivo Cornelis werd voorrang gegeven aan ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen waarbij verblijf of dagbehandeling geïndiceerd was. Het openhouden van de residenties en de dagcentra kreeg voorrang waardoor de intensiteit van contextcontacten lager lag dan voorheen. Het lagere percentage contextcontacten in de Sibbe en de Vaart heeft ook te maken met de verhuis (van Bohets Muizen naar Oratorenstraat) en het bouwproject.

In de Hefboom is de eerste impact te zien van een duidelijke beleidskeuze voor flexibele trajecten waarbij verblijf een middel is ter ondersteuning van jongeren en gezinnen en geen doel. Elk traject is uniek waarbij in overleg met alle betrokkenen ernaar gestreefd wordt om jongeren maximaal 'thuis' te laten opgroeien. Dit weerspiegelt zich in een lagere bezetting verblijf en een hoog percentage contextcontacten. Deze evolutie - waarbij een terugkeer naar de eigen context en/of beperkt inzetten van verblijf zodat de jongere maximaal in de natuurlijke omgeving kan vertoeven - hopen we verder te zetten de volgende jaren ifv ons reconversievoorstel.

Bij Juneco merken we dat de benutting hoger ligt dan bij de andere residenties (78% versus 55,02%). Verschillende elementen verklaren dit: nieuwe opnames zonder netwerk, tijdelijk overtal, ... De contextcontacten zijn in 2022 hoger in vergelijking met de andere afdelingen (120% versus 101,15%).

Voor Crisishulp Aan Huis werden 53 begeleidingen opgestart t.o.v 54 begroot. Inclusief de uitbreiding betreft dit in 2022 63 opgestarte begeleidingen opgestart t.o.v. 66 begroot.

HCA-BIC behaalt na een moeilijke Covidperiode de nagestreefde cijfers en de aanvragen zijn in stijgende lijn.



## Kerncijfers CKG Betlehem

RESIDENTIËLE WERKING		BEZETTING		BENUTTING	
plaatsen	capaciteit	gerealiseerde dagen (aantal)	gerealiseerde dagen (%)	gerealiseerde dagen (aantal)	gerealiseerde dagen (%)
<b>Lange residentiële opvang</b>					
12	12	<b>3.887</b>	<b>989%</b>	<b>3.871</b>	<b>88%</b>
<b>Zeer korte residentiële opvang</b>					
6	6	<b>1026</b>	<b>47%</b>	<b>675</b>	<b>31%</b>
<b>Crisisopvang meldpunt -18</b>					
2	2	<b>730</b>	<b>100%</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>

MOBIELE BEGELEIDINGEN	Modules	CONTEXTCONTACTEN			
		maximum te realiseren uren	gerealiseerde uren	gerealiseerde uren (%)	streefdoel (%)
Kort licht mobiel	52	678	943	139%	100%
Lang licht mobiel	40	2086	2038	98%	100%
Kort intensief mobiel	16	626	541	86%	100%
<b>Totaal</b>		<b>3390</b>	<b>3522</b>	<b>104%</b>	<b>100%</b>

TRAININGEN	aangekochte trainingen	gestarte trainingen	gestarte kinderen/training	%	streefdoel (%)
Raket	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>217</b>	<b>99%</b>	80%
STOP 4-7	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>80%</b>	80%
Groepstraining	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>70%</b>	80%
Individuele trainingen	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>/</b>	<b>122%</b>	100%

Kind en Gezin berekent de bezetting van groepstrainingen a.d.h.v. het aantal deelnemers. De cijfers geven de gemiddelde bezettingsgraad à rato van aantal deelnemers per training.

**COHOUSINGPROJECT TIENEROUDERS  
(in het kader van werf 2)**

	Gestarte modules
Kort Licht Mobiel	<b>4</b>
Kort Intensief Mobiel	<b>2</b>

**LICHT INTENSIEVE MODULES VERBONDEN AAN MFC IVO CORNELIS**

Het CKG voert 6 licht intensieve modules uit die verbonden zijn aan het MFC Ivo Cornelis.

capaciteit	punten CB	BEZETTING VOLGENS BESCHIKKING		
		Maximum aantal dagen in 2022:	Gerealiseerde dagen in 2022:	
6	6	<b>2190</b>	<b>2190</b>	<b>100%</b>

Meer informatie is opgenomen in het jaarverslag van Jeugdzorg Emmaüs Mechelen.

EÉN GEZIN EÉN PLAN	Modules	CONTEXTCONTACTEN			
		maximum te realiseren uren	gerealiseerde uren	gerealiseerde uren (%)	streefdoel (%)
Kort Licht Mobiel Mechelen	72	939	745	79%	100%
Kort Licht Mobiel Willebroek	48	626	475	76%	100%
Kort Licht Mobiel Boom	28	365	280	77%	100%
<b>Totaal</b>	<b>148</b>	<b>1929</b>	<b>1500</b>	<b>78%</b>	<b>100%</b>

De residentiële werking sluit het jaar af met een bezettingscijfer van 77,30 % t.o.v. de begrote bezetting van 85 %. De lage bezettingscijfers voor de zeer kort residentiële opvang (47%) drukken sterk op de cijfers. Kortdurende residentiële bedden blijven moeilijk in te vullen, hoewel er in het najaar een duidelijke sprong is. Binnen de vrijwillige hulpverlening merken we nog een terughoudendheid van de cliënten voor een hulpvraag in een residentiële setting.

Het uit huis plaatsen van je kind is een laatste redmiddel. Meestal wordt dit dan ook benut vanuit doorverwijzing waarbij door gesprekken met ouders de plaatsing als een mogelijke meerwaarde wordt gezien.

Anderzijds zet hulpverlening - vanuit het idee dat kinderen zoveel mogelijk thuis horen op te groeien - meer in op eigen netwerk. Zo behoren steungezinnen via pleegzorg bijvoorbeeld meer tot de mogelijkheden dan doorverwijzing naar een CKG.

Met de omschakeling naar zowel gezinshuizen als het concreet invullen van residentiële bedden binnen het kader van reconversie trachten we hier in de toekomst een gericht antwoord op te bieden. Zo is bijvoorbeeld een ouder-kind unit binnen het CKG een belangrijke pijler die tegemoet komt aan de zorgnoden die er leven: kinderen niet scheiden van hun ouders maar binnen een residentieel kader optimaal kansen bieden.

Naar analogie met de rapporteringswijze binnen Jeugdzorg, wordt er voor de mobiele modules sinds 2022 enkel gerapporteerd op basis het aantal gerealiseerde uren contextcontacten t.o.v. het maximum aantal te realiseren uren.

In de residentiële afdeling werd de streefnorm aan contextcontacten net niet behaald en eindigt het CKG op 97,98%.

In de mobiele teams werden de vooropgestelde begrotingscijfers overschreden en realiseren we 104%.

Voor 1G1P eindigen we globaal op een realisatie van 78% waarbij Mechelen (79%), Willebroek (76%) en Boom (77%) gelijkwaardig presteren.

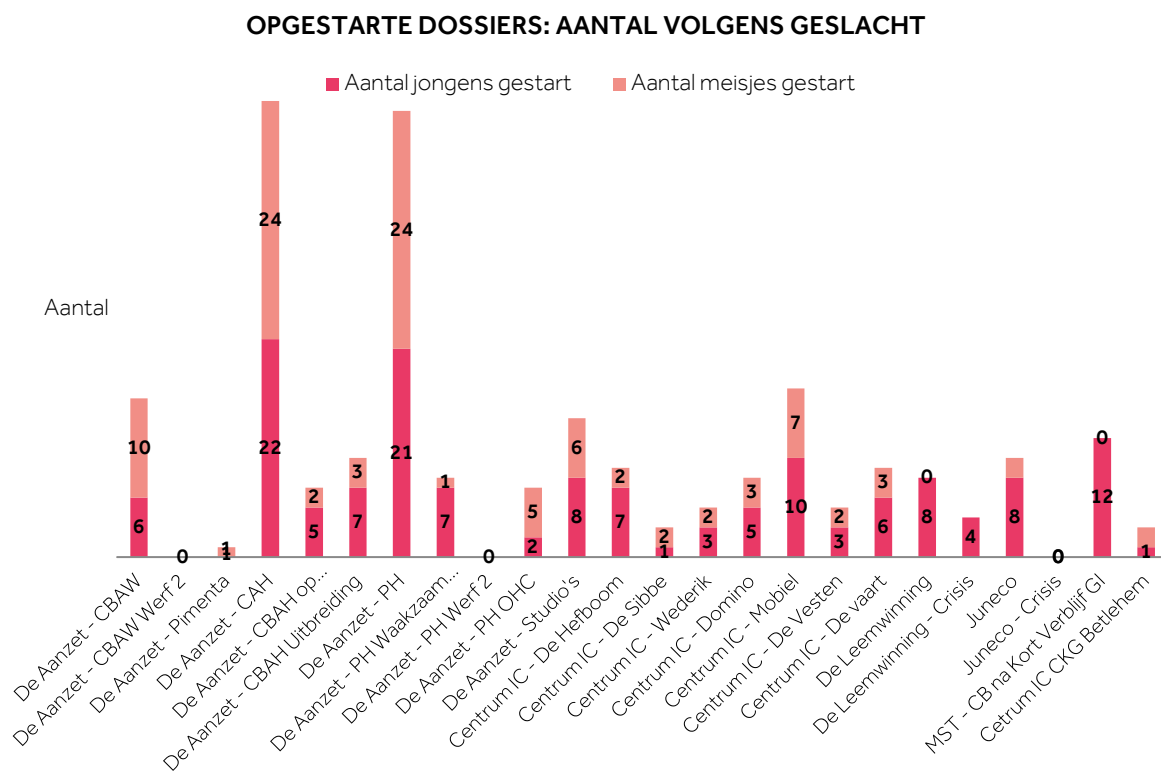
Voor het project tienerouders werden 6 casussen gerealiseerd, dit zijn er 4 meer dan begroot.

Voor de Triple P groepstrainingen halen we met 4 groepen (21 gezinnen) de vooropgestelde norm.

De Raket groepstrainingen eindigen op 11 trainingen (217 kinderen) en de Stop trainingen op 4 trainingen (32 kinderen).

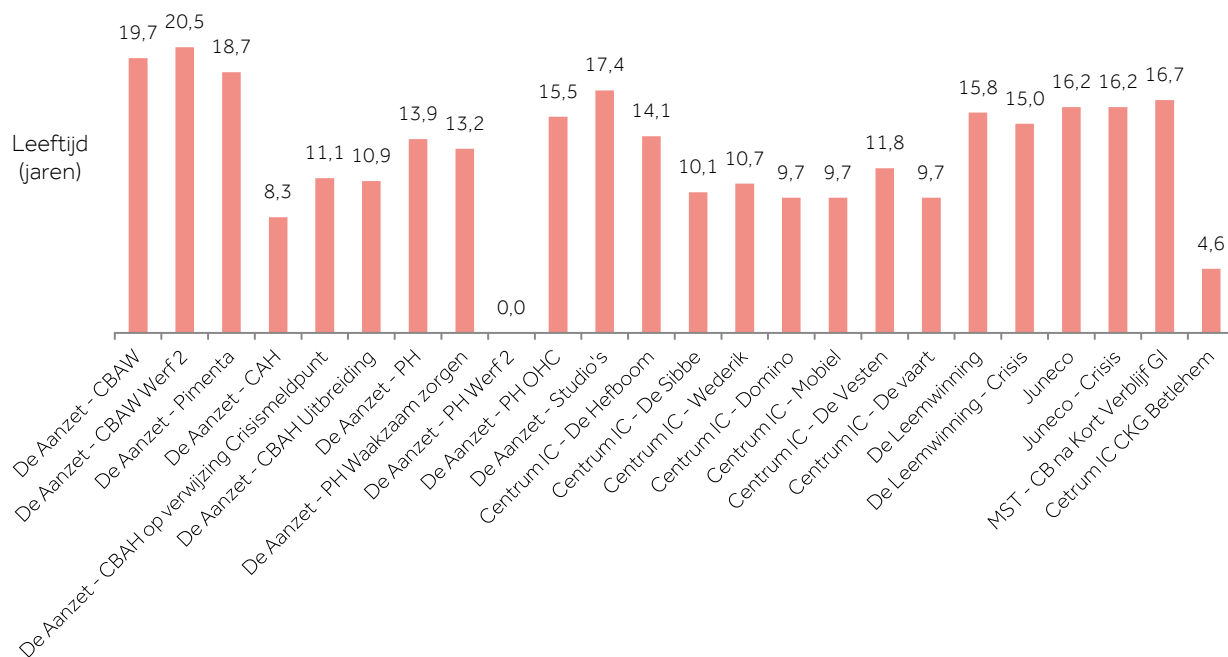
Voor het Co-housingproject tienerouders werden 6 begeleidingen opgestart. Ook deze modules vallen buiten de reguliere aangekochte modules en worden - mits goedkeuring van de Integrale Toegangspoort - gefinancierd met middelen van Werf 2 via het indienen van een VIST (versnelde indicatiestelling).

## Organisatie in cijfers



Opmerking: CKG Betlehem voert 6 licht intensieve modules uit die verbonden zijn aan het MFC IC. De cijfers in dit verslag slaan op deze 6 modules. Informatie over de andere werkingen van het CKG Betlehem is terug te vinden verder in dit jaarverslag.

## GEMIDDELDE LEEFTIJD BIJ OPNAME



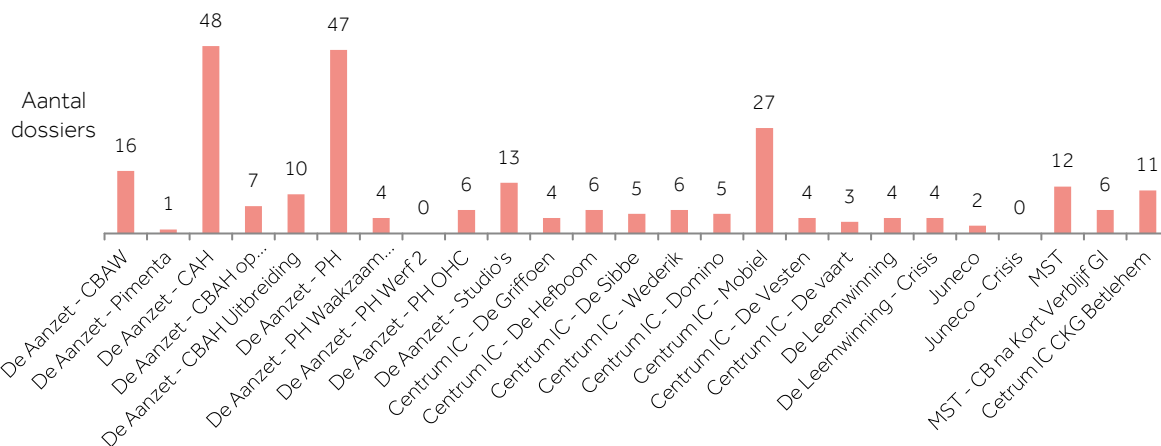
## WOONPLAATS

<b>49 cliënten</b>	Mechelen
<b>29 cliënten</b>	Putte
<b>10 ≥ 16 cliënten</b>	Berlaar, Bornem, Lier, Sint-Katelijne-Waver, Willebroek
<b>3 ≥ 6 cliënten</b>	Bonheiden, Boom, Duffel, Heist-op-den-Berg, Hulshout, Kessel, Leest, Niel, Nijlen, Ruisbroek, Schelle
<b>1 ≥ 2 cliënten</b>	Antwerpen, Beveren, Blaasveld, Booischoot, Boortmeerbeek, Deurne, Ekeren, Hombeek, Hingene, Itegem, Kampenhout, Kapellen, Keerbergen, Kontich, Meise, Mol, Muizen, Opdorp, Oppuurs, Onze Lieve Vrouw Waver, Rumst, Stabroek, Steenokkerzeel, Tisselt, Wommelgem, Zemst, Zwijndrecht

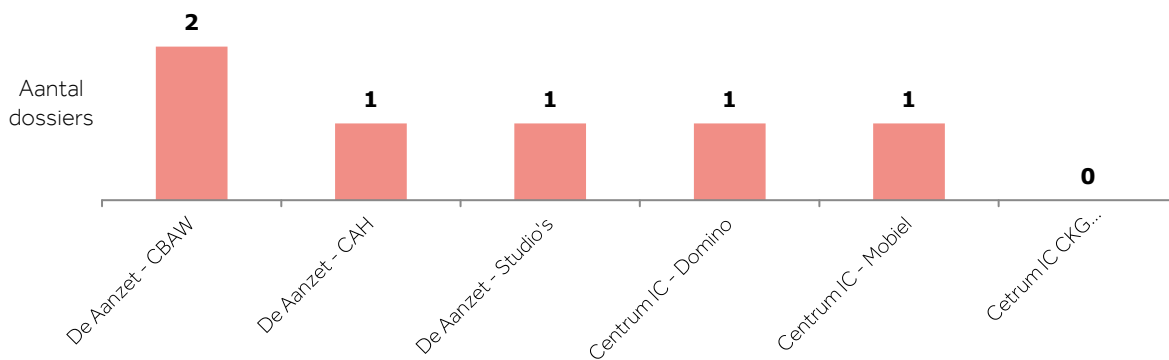
Cliënten werden hoofdzakelijk aangemeld vanuit het arrondissement Mechelen. Ook uit het arrondissement Antwerpen kwamen heel wat aanmeldingen. Sporadisch waren er aanmeldingen uit de provincies Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen.

(De woonplaats van de cliënten van HCA-BIC werd niet opgenomen.)

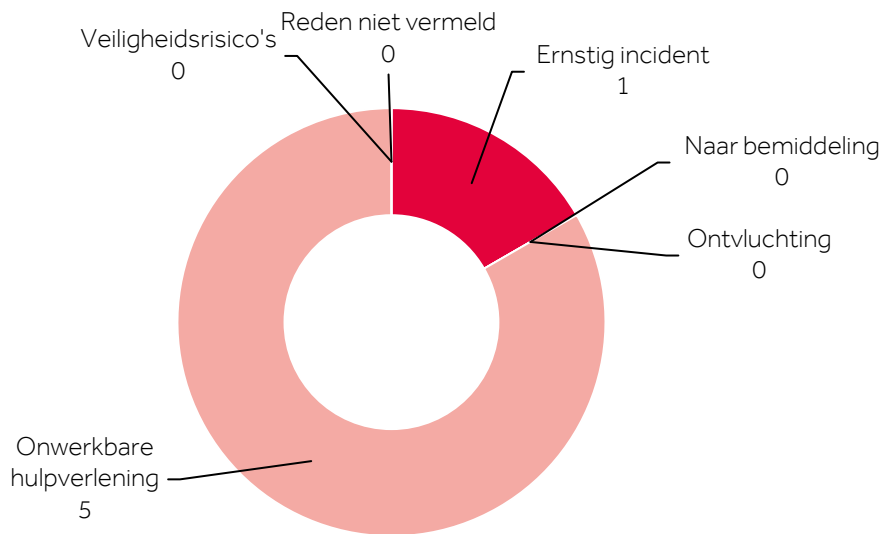
### AANTAL AFGESLOTEN DOSSIERS



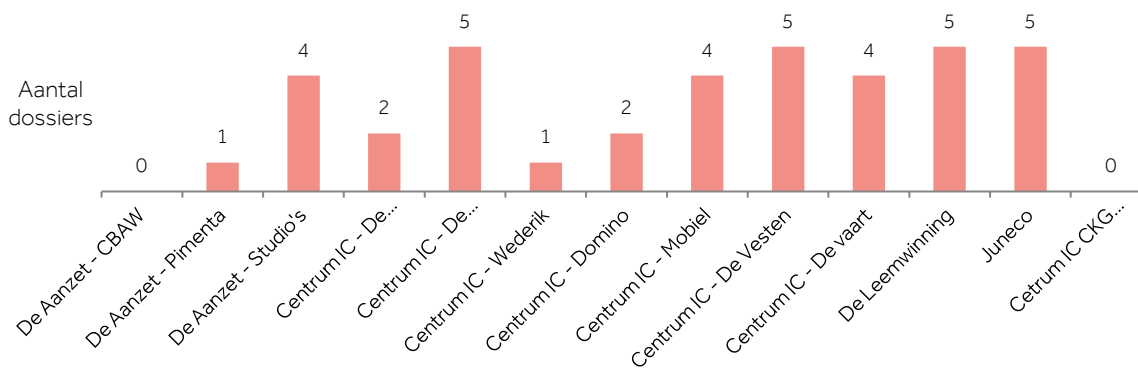
### AANTAL AFGEBOKEN DOSSIERS



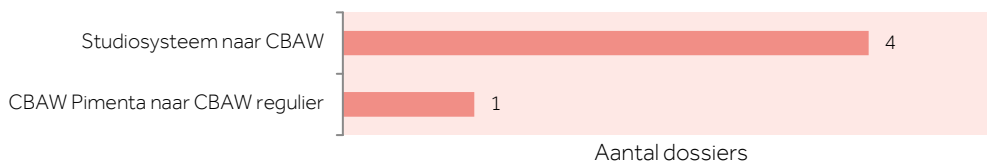
### REDENEN VOOR HET AFBREKEN



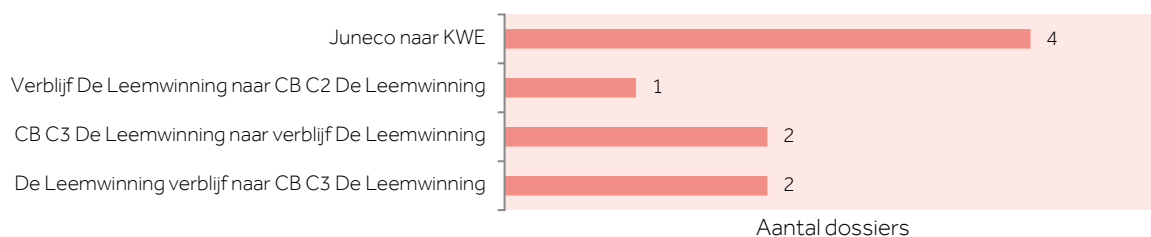
### AANTAL GESCHAKELDE DOSSIERS



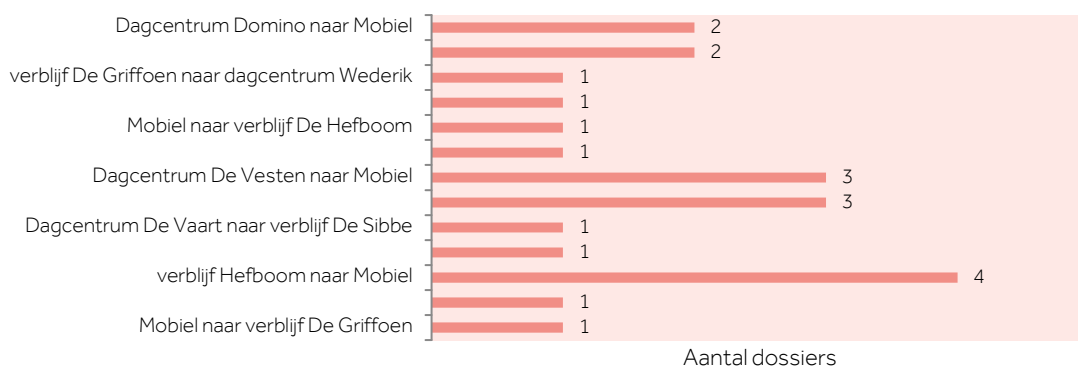
### SCHAKELINGEN BIJ DE AANZET



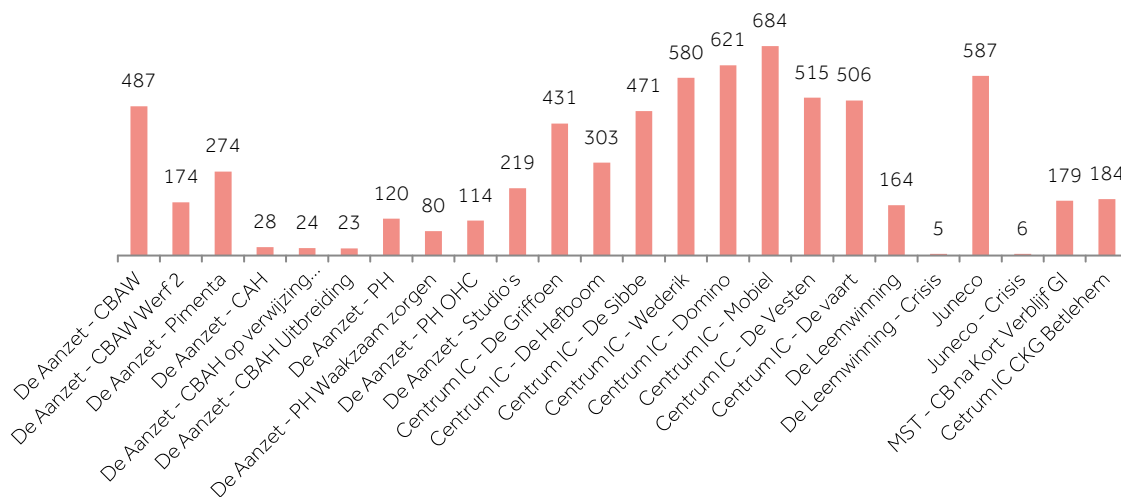
### SCHAKELINGEN BIJ INKLUDO



### SCHAKELINGEN BIJ MFC IVO CORNELIS

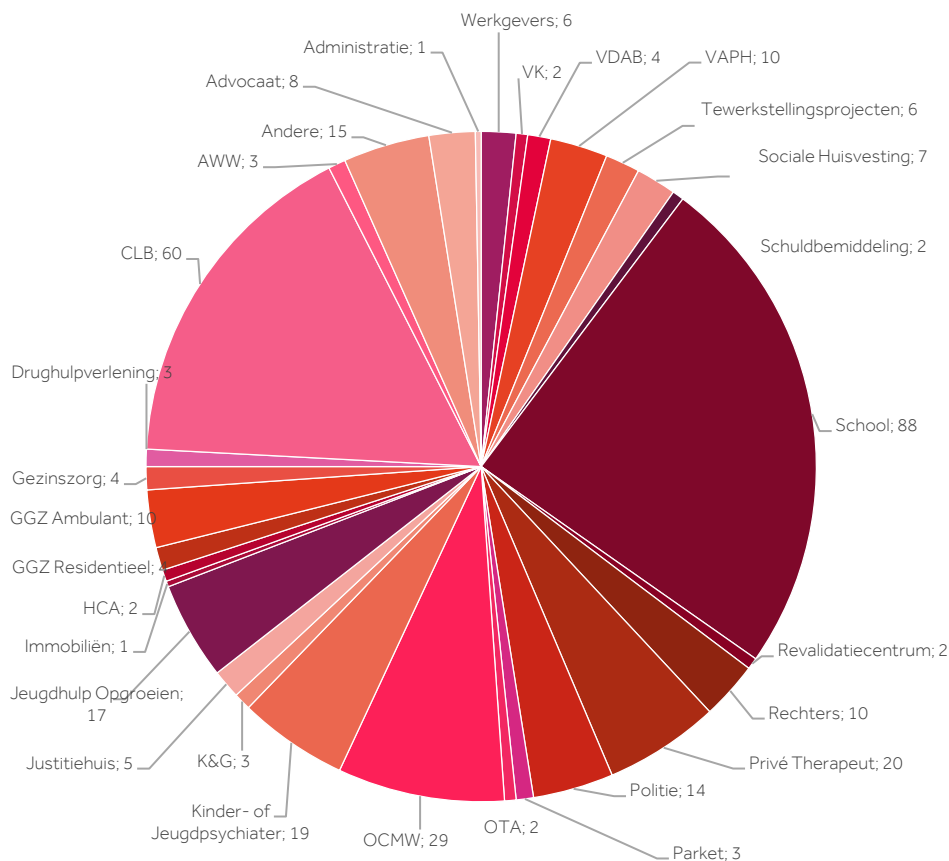


### GEMIDDELDE BEGELEIDINGSDUUR (DAGEN)



## SAMENWERKING BIJ AFGESLOTEN DOSSIERS

Organisaties waarmee Jeugdzorg Emmaüs Mechelen in 2022 samengewerkt heeft

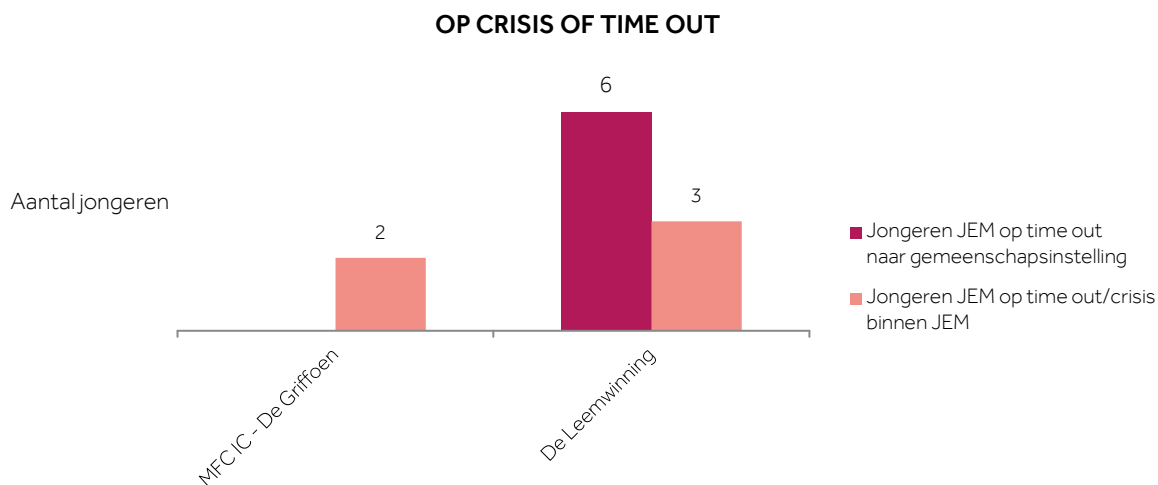


**Andere instanties met sporadische samenwerking:** K&G, VK, drughulpverlening, justitiehuis, psychiatrie, VDAB, pleegzorg, OTA, revalidatiecentrum, eigenaars, gezinszorg, HCA, immobiëlen, gemeenschapsinstelling, ondersteunende begeleiding, parket, schuldbemiddeling, tewerkstellingsprojecten, werkgevers, diëtiste

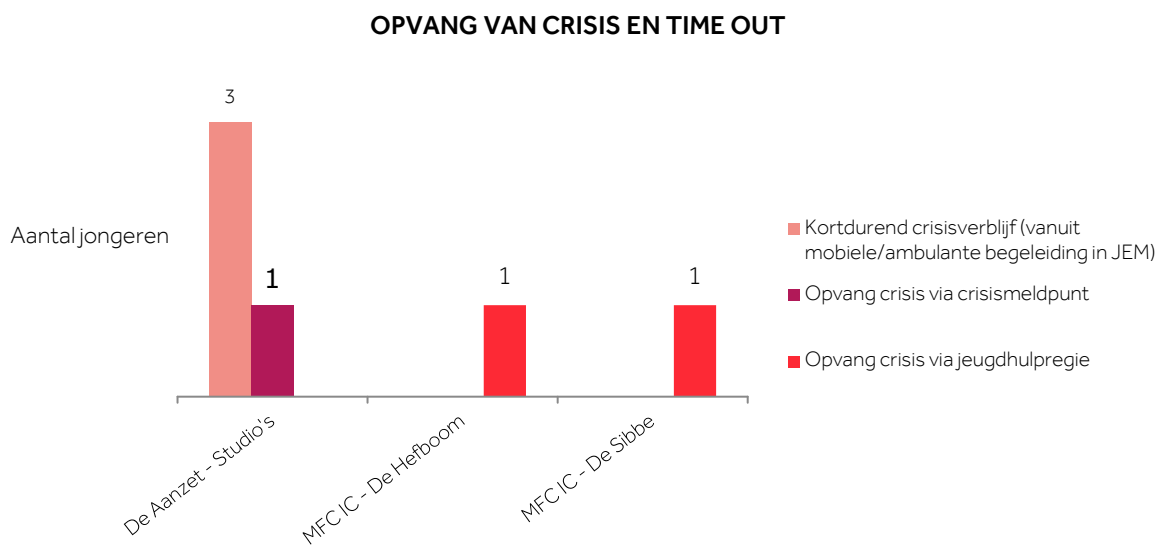


## CRISISOPNAMES

Jongeren die in een andere afdeling van onze organisatie of in een gemeenschapsinstelling opgevangen werden voor crisis of time out



Jongeren van een andere afdeling van onze organisatie of van buiten onze organisatie die we opgevangen hebben voor crisis of time out

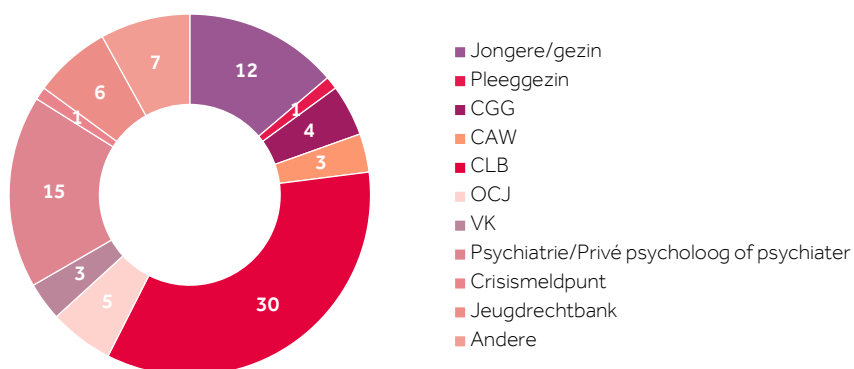


## POSITIEVE HERORIËTERING

### RESULTAAT COACHINGTRAJECTEN



### OVERZICHT VRAAGSTELLERS



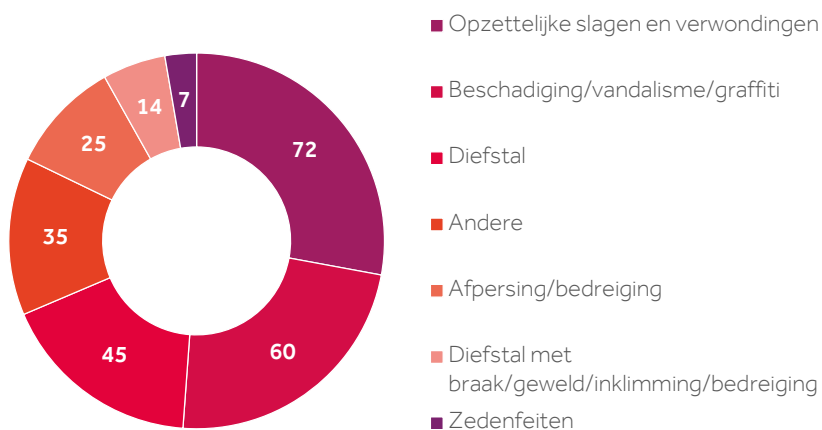
## CIJFERS HCA-BIC

### Herstelbemiddeling

Aanmeldingen	Lopend op 31/12/2022	Afgesloten tijdens 2022	Totaal
Aangemeld vóór 01/01/2021	8	82	90
Aangemeld tijdens 2021	153	97	250
<b>Totaal</b>	<b>161</b>	<b>179</b>	

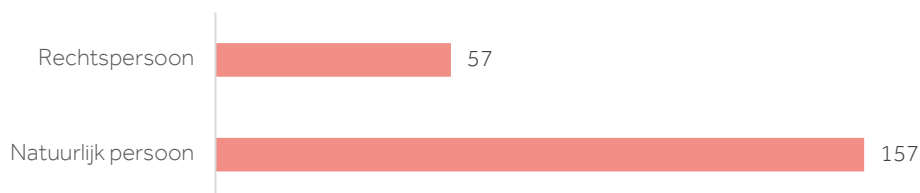
Afgesloten bemiddelingen	Parket	Parket met vordering	Jeugdrechtbank	Totaal
Gestart	62	2	1	65
Niet gestart	108	6	0	114
<b>Totaal</b>	<b>170</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>179</b>

### SOORT FEITEN (HERSTELBEMIDDELING)

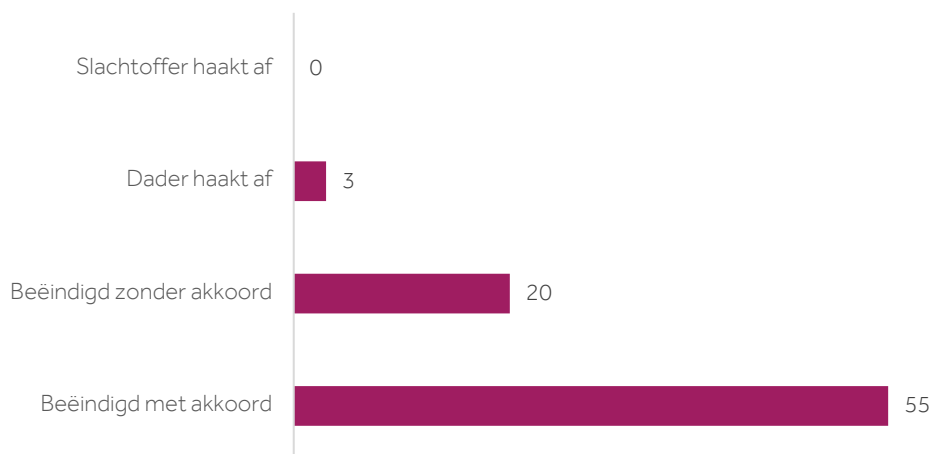


Omdat jongeren meerdere feiten kunnen plegen, is het aantal feiten hoger dan het aantal aanmeldingen.

### SLACHTOFFERS



### BEMIDDELINGSPROCES

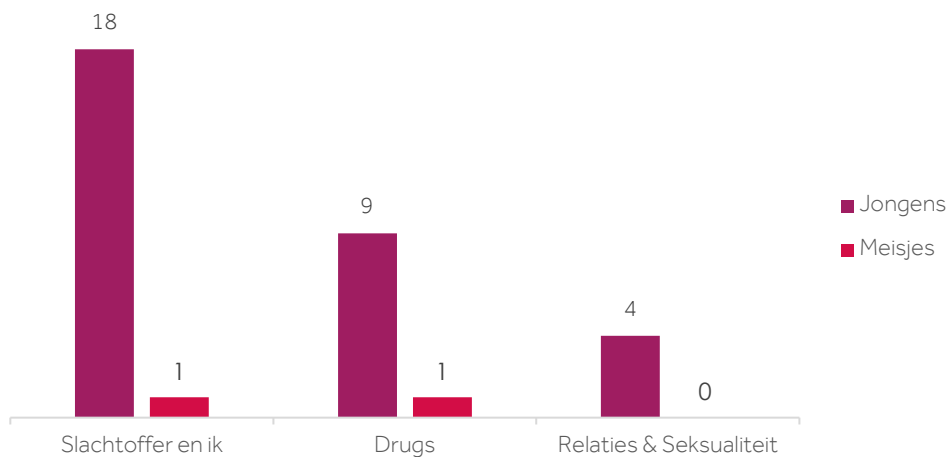


## Leerprojecten

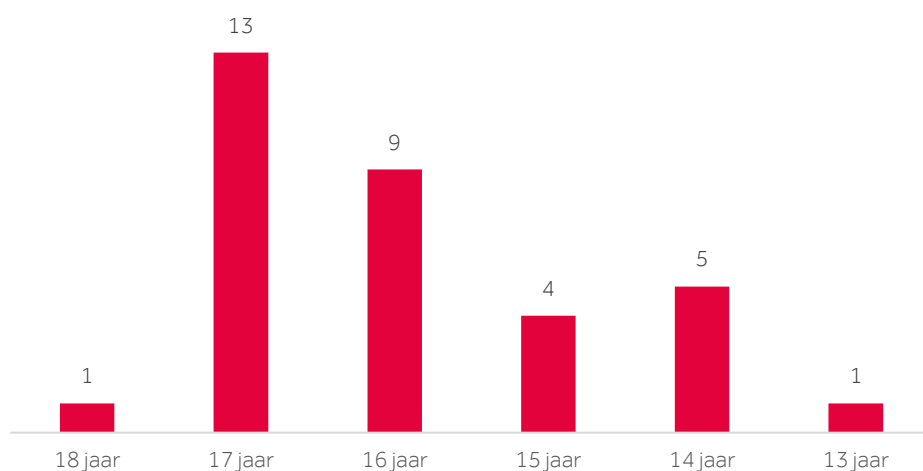
Aanmeldingen	Lopend op 31/12/2022	Afgesloten tijdens 2022	Totaal
Aangemeld vóór 01/01/2022	4	14	18
Aangemeld tijdens 2022	22	11	33*
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	

\* Verwijzer:    Beschikking:    20  
                   Vonnis:            4  
                   Parket:            6  
                   Onbekend:        3

### SOORTEN LEERPROJECTEN

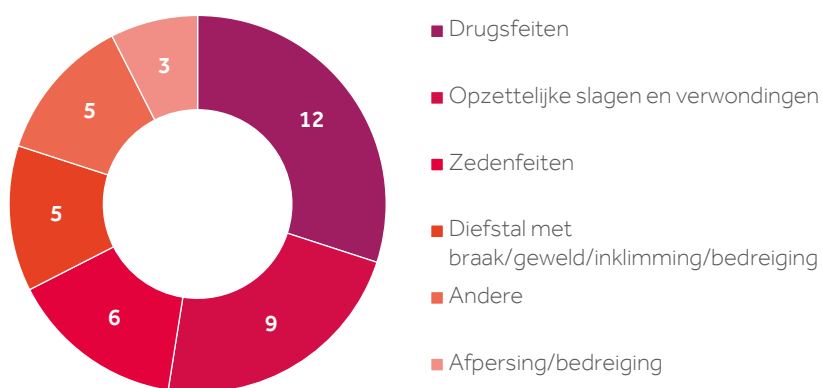


### LEEFTIJD AANGEMELDE JONGEREN



Einde leerproject	Aantal
Volledig afgerond	21
Niet gestart	0
Stopgezet	4
<b>Totaal</b>	<b>25</b>

### AARD VAN DE FEITEN



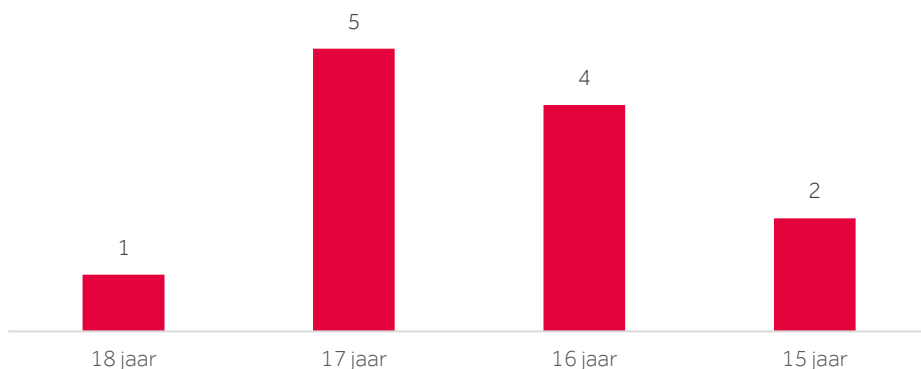
Omdat jongeren meerdere feiten kunnen plegen, is het aantal feiten hoger dan het aantal meldingen.

### Gemeenschapdienst

Aanmeldingen	Lopend op 31/12/2022	Afgesloten tijdens 2022	Totaal
Aangemeld vóór 01/01/2022	0	2	2
Aangemeld tijdens 2022	7	5	12*
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	

\* Verwijzer: Beschikking: 9  
Vonnis: 3

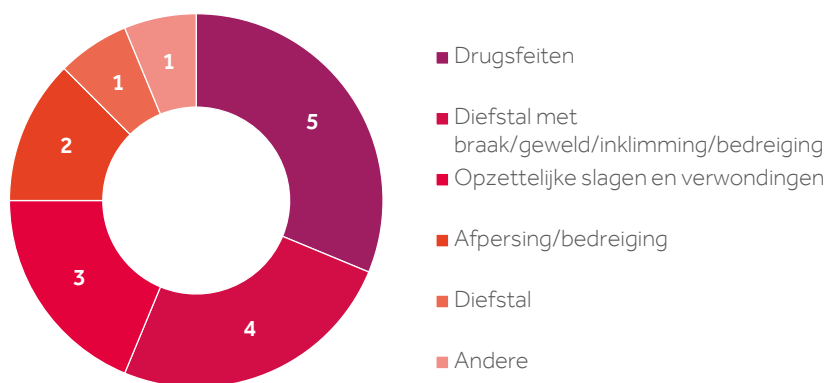
### LEEFTIJD AANGEMELDE JONGEREN



Het ging om allemaal jongens.

Einde gemeenschapdienst	Aantal
Volledig afgerond	3
Niet gestart	0
Stopgezet	4
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

### AARD VAN DE FEITEN



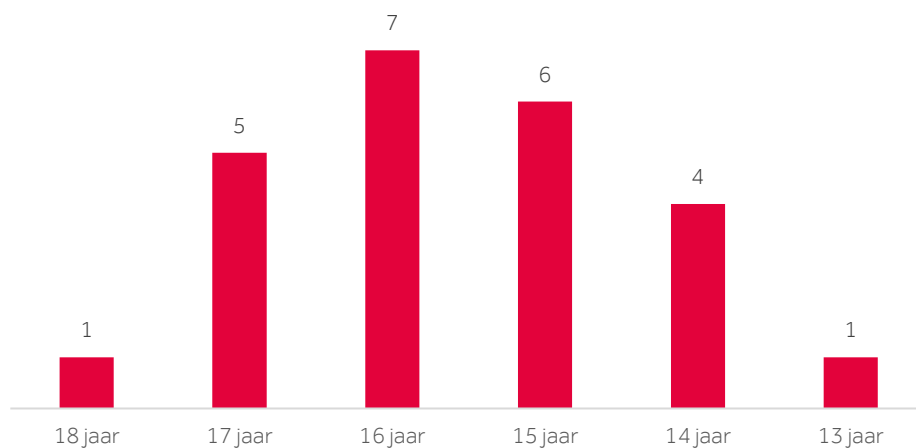
Omdat jongeren meerdere feiten kunnen plegen, is het aantal feiten hoger dan het aantal aanmeldingen.

## Positief Project

Aanmeldingen	Lopend op 31/12/2022	Afgesloten tijdens 2022	Totaal
Aangemeld vóór 01/01/2022	0	4	4
Aangemeld tijdens 2022	19	5	24*
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	

\* Verwijzer: Beschikking: 9  
 Vonnis: 2  
 Parket: 13

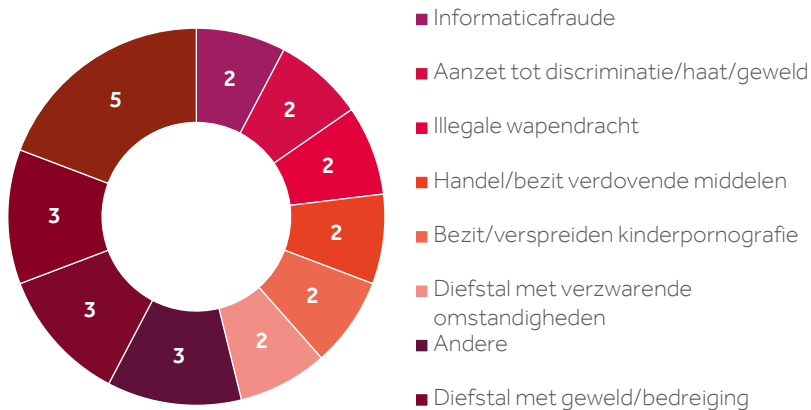
### LEEFTIJD AANGEMELDE JONGEREN



Het ging om 23 jongens en 1 meisje

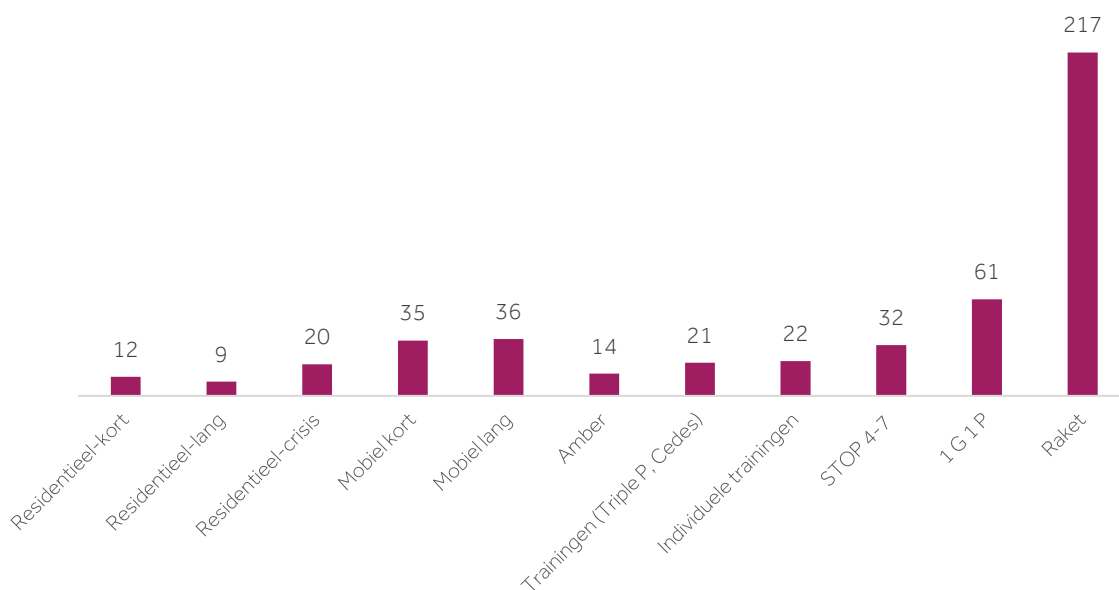
Einde positief project	Aantal
Volledig afgerond	9
Niet gestart	0
Stopgezet	0
<b>Totaal</b>	<b>9</b>

### AARD VAN DE FEITEN



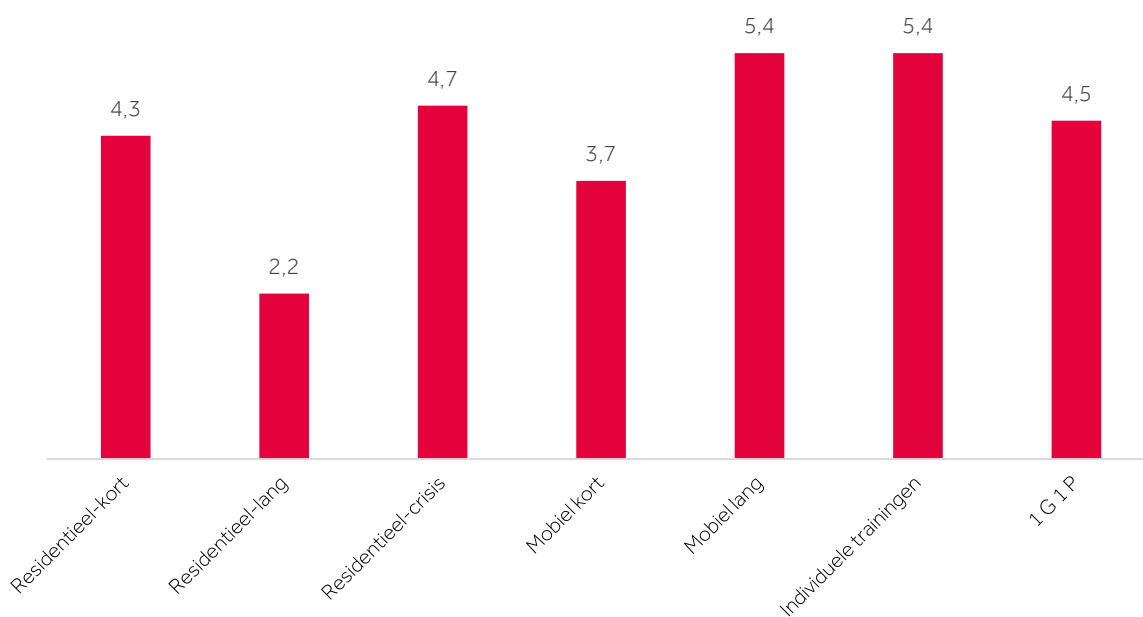
### CIJFERS CKG BETLEHEM

#### AANTAL OPGESTARTE DOSSIERS





### GEMIDDELDE LEEFTIJD BIJ OPNAME



Leeftijd van de kinderen bij:

- STOP 4-7: tussen 4 en 7 jaar
- Raket: 3de kleuterklas

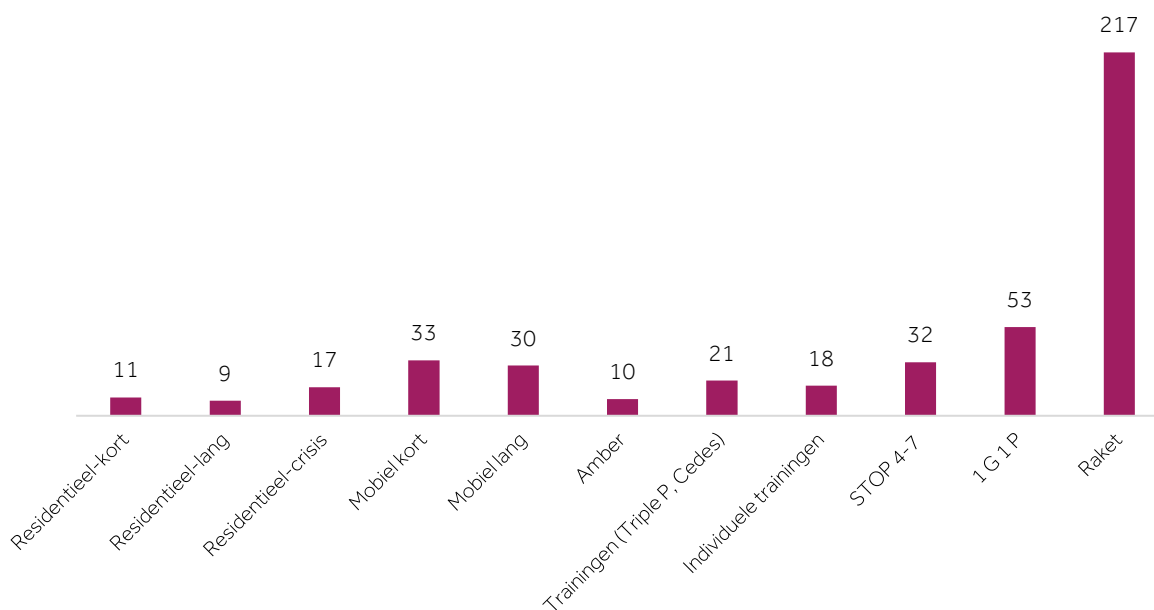
### WOONPLAATS

<b>30 jongeren</b>	Mechelen
<b>4 – 11 jongeren</b>	Willebroek, Antwerpen, Heist-op-den-Berg, Bornem, Lier, Boom, Duffel, Puurs-Sint-Amands
<b>1 - 3 jongeren</b>	Aartselaar, Beerse, Beerzel, Beringen, Edegem, Hemiksem, Blaasveld, Rumst, Bonheiden, Booischot, Berlaar, Breendonk, Dessel, Niel, Putte, Schelle, Haacht, Herenthout, Hever, Hombeek, Hulshout, Kontich, Laakdal, Lanaken, Leest, Malle, Merksem, Muizen, Onze Lieve Vrouw Waver, Sint Niklaas, Stekene, Tisselt, Walem, Wijnegem, Zandhoven, Oostende, Deurne, Zemst, Leuven, Dendermonde, Balen, Hever, Zaventem

De kinderen werden hoofdzakelijk aangemeld vanuit het arrondissement Mechelen.

De kinderen van de RAKET-trainingen worden niet opgenomen in het overzicht, omdat dit een vertekend beeld geeft van de plaatsen waar we werkzaam zijn. Het gaat namelijk om volledige klassen uit een bepaalde gemeente waar de geselecteerde school gevestigd is.

## AANTAL AFGESLOTEN DOSSIERS

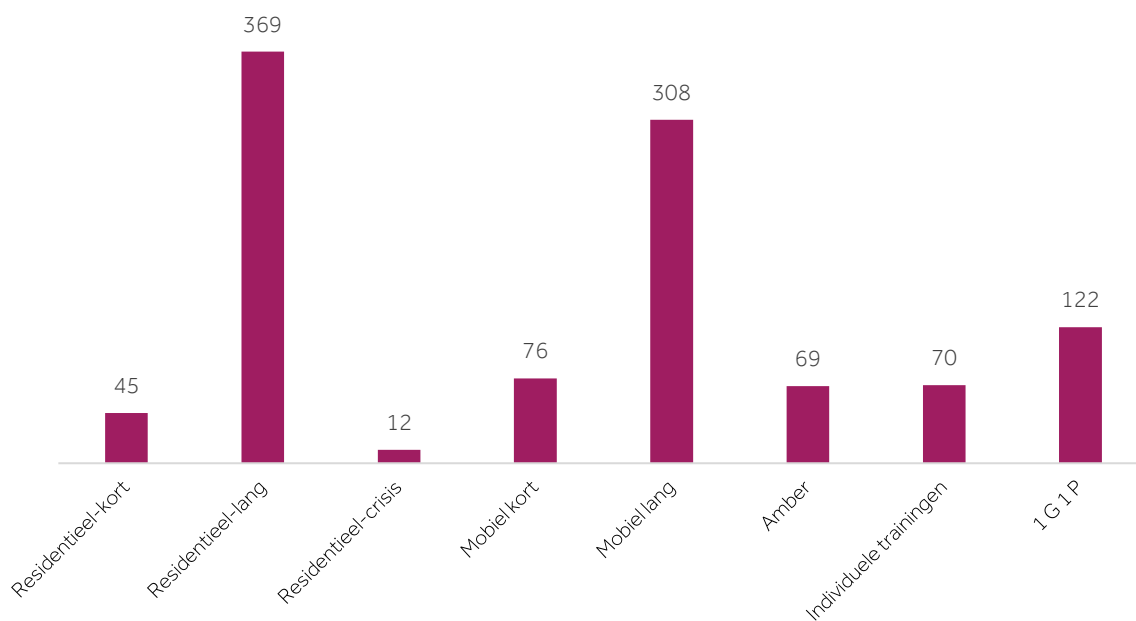


## INTERNE SAMENWERKING BIJ AFGESLOTEN DOSSIERS

In een aantal situaties werd de begeleiding verder gezet in een andere begeleidingsvorm binnen CKG Betlehem. Er waren ook enkele gelijklopende werkingen.

Interne samenwerking	aantal
van crisisverblijf naar residentieel kort + individuele training	1
van individuele training naar mobiel	1
van mobiel naar individuele training	2
van crisisverblijf naar residentieel lang	3

Gelijklopende werkingen	aantal
mobiel + individuele training	3
residentieel lang + individuele training	1
mobiel + crisisverblijf	1

**GEMIDDELDE BEGELEIDINGSDUUR (DAGEN)****CRISISOPVANG**

Het CKG heeft twee verzekerde crisisbedden die enkel via crisisteam -18 kunnen ingenomen worden.

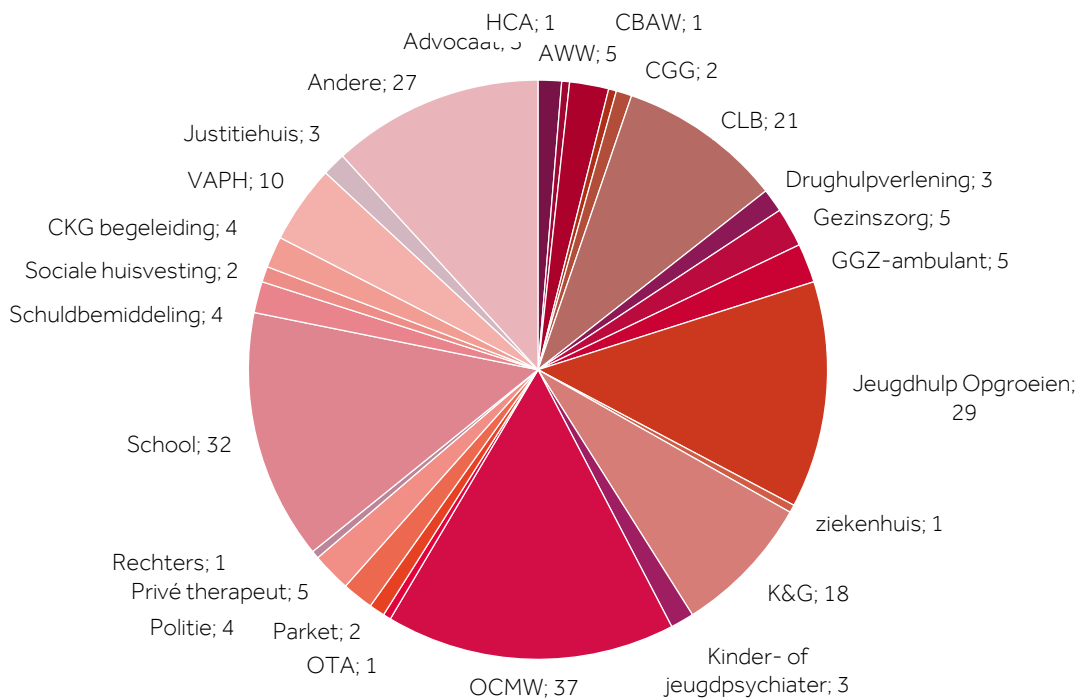
Er werden 20 crisisopnames gestart.

**AFGEBROKEN DOSSIERS**

Redenen voor het afbreken	aantal
onwerkbaar hulpverlening	7
ontvluchting	1
veiligheidsrisico	2

## SAMENWERKING BIJ AFGESLOTEN DOSSIERS

Organisaties waarmee CKG Betlehem in 2022 samengewerkt heeft



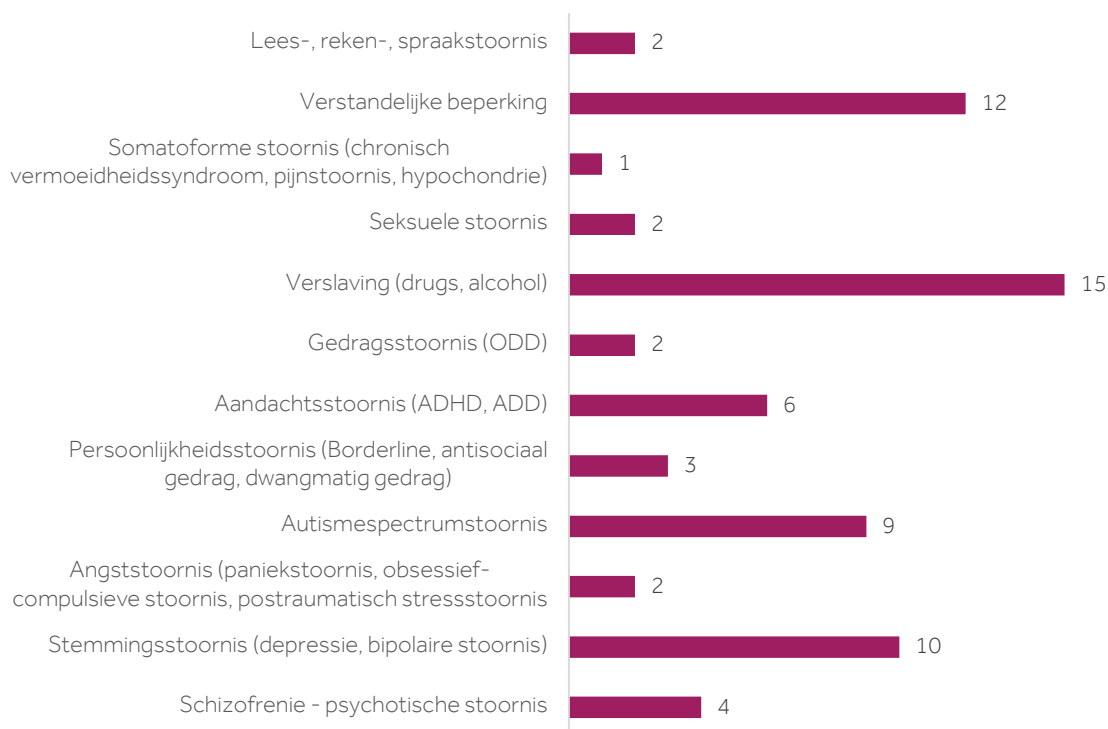
**Andere instanties met sporadische samenwerking:** CGG, schuldbemiddeling, sociale huisvesting, tewerkstellingsprojecten, VDAB, advocaat, 38-Volt, kiné, dienst onthaalouders, CBAW, drughulpverlening, gezinszorg, internaat, OTA, parket, jeugdrechter, VK, werkgever

## PSYCHIATRISCHE PROBLEMATIEK IN AFGESLOTEN DOSSIERS

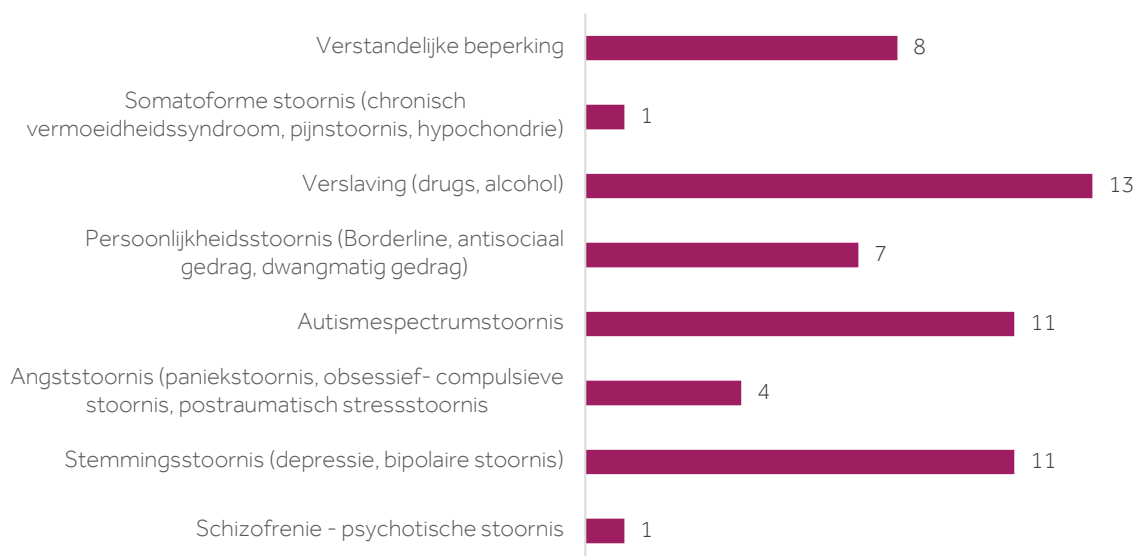
Deze problematiek werd gediagnostiseerd of de begeleiders hadden een sterk vermoeden dat deze problematiek aanwezig was.

De cijfers verwijzen naar het aantal keer dat de problematiek aanwezig was.

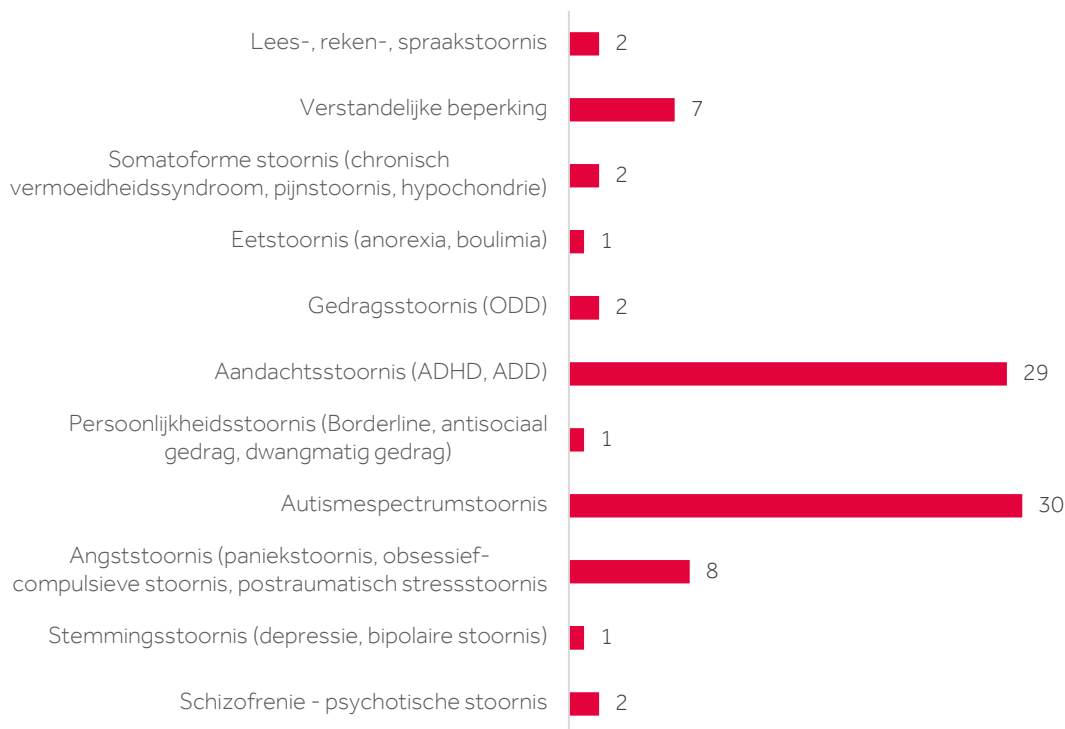
### PSYCHIATRISCHE PROBLEMATIEK OUDERS (GEDIAGNOSTISEERD)



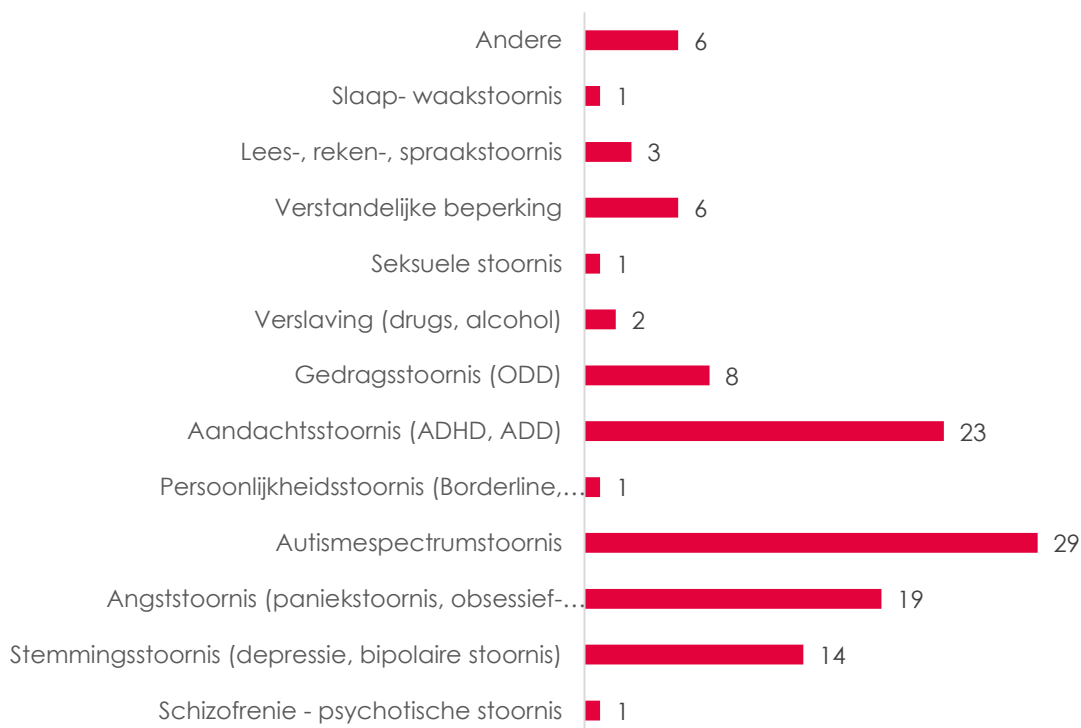
### PSYCHIATRISCHE PROBLEMATIEK OUDERS (VERMOEDEN)



**PSYCHIATRISCHE PROBLEMATIEK JONGERE  
(GEDIAGNOSTISEERD)**



**PSYCHIATRISCHE PROBLEMATIEK JONGERE  
(VERMOEDEN)**



## Toelichting

- Stemmingsstoornis: depressie, bipolaire stoornis, emotieregulatie, suïcidegedachten
- Angststoornis: paniekstoornis, obsessief-compulsieve stoornis, posttraumatisch stresstoornis
- Persoonlijkheidsstoornis: borderline, antisociaal gedrag, dwangmatig gedrag, sociopathische problematiek, MCDD (Multiple complex Developmental Disorder)
- Aandachtsstoornis: ADHD, ADD
- Gedragsstoornis: ODD (oppositieel opstandig gedrag)
- Verslaving: drugs, alcohol
- Eetstoornis: anorexia, boulimia
- Somatoforme stoornis: chronisch vermoeidheidssyndroom, pijnstoornis, hypochondrie, fibromyalgie

## 3. 2022 in verhalen

### Project De Ideale Wereld Trawant

In 2021 stelde trawant zich kandidaat voor 'De ideale wereld'. Niet het TV programma, wel om een pilootregio te worden in het kader van de projectoproep 'Gedeelde verantwoordelijkheid en de ideale wereld'. De doelstelling van deze projectoproep vanuit het Agentschap Opgroeien, is om kinderen en jongeren in de residentiële jeugdhulp beter te ondersteunen en meer continuïteit te bieden. Schakels en breuken in trajecten van jongeren zijn immers steeds een schokkende ervaring, en maken het telkens opnieuw moeilijk om hulpverleners te leren kennen en vertrouwen. Residentiële jeugdzorg organisaties, pleegzorg en verschillende andere organisaties uit de regio Trawant engageerden zich om hun schouders onder het project te zetten. De impuls hiervoor kwam van vanuit Jeugdzorg Emmaüs Mechelen, en zij namen dan ook het penhouderschap op zich. Het agentschap opgroeien was onder de indruk van de pitch van Trawant omwille van zijn nadruk op diagnostiek en gedragen samenwerking. Zo werd Trawant een van de 3 proef regio's. Dit betekent dat wij tot eind 2023 met een budget van € 650.000 en in een regelluw kader kunnen experimenteren om het geheel van de jeugdzorg beter aan te passen voor kinderen en jongeren in de residenties en pleegzorg.

#### GEDEELDE VISIE EN TAAL

Het delen van een taal en visie is essentieel voor een vlot lopende samenwerking. Daarom koos *De ideale wereld Trawant* om sterk in te zetten op het **creëren van een gedeelde taal en visie**. Zo kozen ze er vanaf de start voor om de visie **Attachment based care voor teams (ABC for teams)** zo breed mogelijk uit te rollen. Doormiddel van een groot regionaal opleidingstraject wordt niet alleen een gedeelde visie en taal geïmplementeerd, maar willen we ook teams versterken zodat ze kinderen en jongeren bij zich kunnen houden wanneer het eens moeilijker loopt. Meer dan 400 personeelsleden uit 14 verschillende organisaties worden doorheen het project opgeleid.

Daarnaast werd in de behoefteanalyse rond verschillende thema's duidelijk dat ook rond **beroepsgeheim** en het thema **rustplekken/time-out** nood is aan een regionaal gedeelde visie. Dit worden momenteel uitgewerkt in verschillende werkgroepen.

#### WERKGROEPEN: VAN BEHOEFTEANALYSE NAAR ACTIE

Het kloppend hart van De ideale wereld Trawant zijn de werkgroepen. Maandelijks zetten medewerkers uit alle geëngageerde voorzieningen zich in om rond een specifiek thema aan de slag te gaan. Zo is er een werkgroep die zich focust op **het informele netwerk** rond kinderen en jongeren, een tweede werkgroep zoekt naar manieren om zowel teams als kinderen en jongeren beter te **ondersteunen aan de hand van diagnostiek**, en een derde groep werkt rond het thema **rustplekken en dagbesteding**. De werkgroepen gaan grondig te werk. Zo werden de thema's grondig geanalyseerd, gevolgd door een brede brainstorm en uitwerking van de ideeën. Een aantal van deze ideeën worden nu vertaald naar actie.

Er is iemand aangesteld als **projectleider dagbesteding**. Zij zal de **dagbestedingsopties in de regio helder in kaart te brengen** en haar schouders zetten onder **een regionaal afstemmingsteam onderwijs-jeugdzorg**. Verder kunnen **residenties uit de regio Trawant ook bij haar ten rade** om samen na te denken wanneer schoollopen tijdelijk niet kan/lukt voor bepaalde kinderen en jongeren die bij hen verblijven. Daarnaast bundelen verschillende diagnostische diensten hun krachten om een **vraaggestuurd diagnostisch outreachteam te vormen voor kinderen en jongeren in residenties of pleegzorg**. Residentiële partners en pleegzorgers uit de regio Trawant kunnen hier beroep op doen voor zowel specifieke als brede diagnostische vragen.

Zo zetten we de weg verder naar een meer ideale wereld!



## Project Recharge

Onder impuls van Jeugdzorg Emmaüs Mechelen en de stad Mechelen ontstond een gemotiveerde en intersectorale groep, die samen een bijzonder project ontwikkelden: Recharge Mechelen. Dit intersectoraal dagbestedingsinitiatief richt zich op jongeren wiens band met onderwijs onder druk staat, of verbroken is. Aansluiting vinden in het reguliere onderwijs is vandaag voor sommige kinderen en jongeren niet vanzelfsprekend. Uitdagingen zoals frequente schoolwissels, psychische kwetsbaarheid, familiale problemen, delinquentie en schorsing kunnen ervoor zorgen dat de schoolloopbaan van sommige jongeren moeilijk loopt. Ondanks de bestaande goede initiatieven die hier preventief en/of curatief op inzetten, blijft een deel van de jongeren uit de boot vallen. Ze worden bijvoorbeeld beschouwd als onvoldoende gemotiveerd, niet reflectief genoeg of te disruptief om in aanmerking te komen voor veel werkingen. Voor deze jongeren, die net als alle minderjarigen het recht op leren hebben, werd Recharge in het leven geroepen.

### BEWUST ANDERS?

Recharge heeft niet de doelstelling om jongeren zo snel mogelijk terug richting onderwijs te laten gaan. De focus ligt op ervaringsleren, ritme en vooral het (her)vinden van verbinding en rust. Dit kan verbinding zijn met andere jongeren, begeleiders, het Mechelse jeugdlandschap, welzijnsactoren, eigen context en/of zichzelf. Daarom zet Recharge sterk in op samenwerking met andere organisaties zoals Overkop en Radar. Rust vinden jongeren op Recharge dan weer in de groene omgeving van Muizen, en het wegnemen van de focus op 'moeten' en 'presteren'. Leerkansen creëren en de link behouden (of terug opbouwen met) leren is echter belangrijk. Daarom zet Recharge in op linken naar het werkveld en school, onder andere door de samenwerking met een TOAH-leerkracht voor Recharge. In het schooljaar 2021-2022 bood Recharge voor 31 jongeren een plek. Ongeveer 40% van deze jongeren verbleef op dat moment in een residentiële voorziening van Jeugdzorg Emmaüs of een andere jeugdhulpaanbieder. Na hun traject in Recharge stromen jongeren door naar verschillende andere trajecten: terug naar school, naar een ander traject zoals NAFTA of Linkers, richting het werkveld of andere.



## ACTIEONDERZOEK

Aan de opstart en werking van Recharge werd ook een actie-onderzoek gekoppeld. Dit onderzoek werd gefinancierd vanuit het Impulsfonds van Emmaüs, en werd uitgevoerd door de vakgroep CAPRI (Collaborative Antwerp Psychiatric Research Institute) van de Universiteit Antwerpen. Onder begeleiding van prof. dr. Inge Glazemakers volgde een onderzoeker heel het traject van het prille begin tot het eerste volledige werkingsjaar van Recharge op. Het volledige rapport van dit participatieve actieonderzoek kan je vinden via deze link:

[https://www.jeugdzorgemmausmechelen.be/sites/jeugdzorgemmausmechelen/files/documents/onderzoekrapport\\_recharge.pdf](https://www.jeugdzorgemmausmechelen.be/sites/jeugdzorgemmausmechelen/files/documents/onderzoekrapport_recharge.pdf)

## BLIJF OP DE HOOGTE

Volg alle avonturen van de jongeren en begeleiders van Recharge via Instagram!

<https://www.instagram.com/recharge.mechelen/>

## De Aanzet

### PIMENTA, EEN INNOVATIEVE WOONVORM VOOR SLACHTOFFERS MENSENHANDEL

Pimenta richt zich op jongvolwassenen, meisjes en jongens die:

- slachtoffer zijn van mensenhandel in ruime betekenis, dwz diverse vormen van (seksuele) uitbuiting zoals o.m. tienerpooierschap,
- zich niet (langer) in een acuut onveilige, bedreigende situatie bevinden,
- de keuze maken om aan een positief toekomstperspectief te werken, een nieuwe start te maken...
- geen aansluiting vinden bij de reguliere hulpvormen, residentieel noch mobiel,
- de wens hebben een zelfstandig leven verder te zetten en/of op te bouwen,
- complexe zorgvragen stellen waarbij intensieve ondersteuning noodzakelijk is.

De kernthema's die op de voorgrond staan zijn veiligheid en verbinding en het eigene van Pimenta bestaat uit de combinatie van de twee elementaire aspecten:

- Actief aan de slag gaan met de nood van betrokken jongeren aan het hebben van een autonome leefsituatie.
- Te allen tijde bieden van nabijheid in de begeleiding in de vorm van permanente bereikbaarheid en zo nodig voorzien van een veilige verblijfplek / toevluchtsoord.

Dit realiseren we door een combinatie van de modules CBAW en kamertraining, m.a.w. door een aanbod dat 'the best of both worlds' behelst.

De invulling van elke begeleiding kan en wordt bijgevolg helemaal op maat aangepast aan noden en wensen van elke jongere door flexibel gebruik te maken van deze modules. In overleg met zowel de formele als de informele context wordt steeds gezocht naar de beste antwoorden op de gestelde ondersteuningsvragen met respect voor de eigenheid van elke jongere.

Het CBAW aanbod bestaat uit een vorm van cohousing.

Het innovatieve van het project bestaat erin dat er voor elke jongere een CBAW-begeleiding in de vorm van cohousing met een naastwonende vrijwilliger is en tegelijk ook de faciliteiten van een residentiële module

(permanente bereikbaarheid begeleiding, onmiddellijk veilige opvang ter beschikking met nabijheid begeleiding en afstand tov risicovol netwerk).

Als we naar de jongeren kijken die we tot nu toe hebben begeleid in deze werkvorm kunnen we de volgende zaken vaststellen:

- Een moeilijke relationele voorgeschiedenis die gekenmerkt wordt door (periodes van) grote onveiligheid en vaak trauma.
- De zeer grote schommelingen op emotioneel vlak en (daarmee samenhangend) ook qua bereikbaarheid en engagement naar begeleiding.
- De moeilijke zoektocht om in de begeleidingen een evenwicht te houden in triade autonomie – verbondenheid - ervaren eigen competentie.

### WAAKZAAM ZORGEN ALS BLENDED AANBOD.

Tijdens de voorbije jaren rijpte het idee om met het ideeëngoed van nieuwe autoriteit en geweldloos verzet (Haim Omer) aan de slag te gaan. Dit werd reeds volop ingezet in onze begeleidingen PH en CAH. We voelden dat het voor heel wat ouders ondersteunend is om hun ouderschap vanuit dit kader te overdenken.

De begeleiders van Crisishulp aan Huis en Positieve Heroriëntering werkten samen een blended traject uit waarbij ouders via 8 (online) groepssessies en 8 individuele gesprekken geprikkeld en uitgedaagd worden om hiermee aan de slag te gaan.



In 2022 hebben we 2 groepen begeleid. Tijdens het traject zien we ouders groeien en zekerder worden. De kracht van de groep speelt een belangrijke rol. Ouders wisselen uit, zetten elkaar in hun sterkte, inspireren elkaar en spreken elkaar moed in als het moeilijk gaat. Tijdens de individuele momenten kunnen ouders kwetsbaar reflecteren op hun ouder zijn en komen ze tot een beeld over wat voor hen belangrijk is.

Ouders geven terug dat het online werken voor hen de drempel om de reeks te volgen verlaagd. Op die manier is het praktischer in te plannen in hun gezinsroutine. Als begeleiders merken we dat dit niet belemmerd dat ouders uitwisselen en steun vinden bij elkaar.

## Centrum Ivo Cornelis



Enkele items van 2022 in MFC Ivo Cornelis naar CENTRUM Ivo Cornelis

### CLUSTERVORMING

Ondertussen is de clustervorming een feit. De voorbereidingen werden concreet gemaakt en er werden per cluster heel wat voorbereidingen getroffen om mensen in verbinding te laten gaan en te werken. Aan elke residentie werd een dagcentrum gekoppeld en een aantal mobiele begeleidingen. Op die manier werden er kleinere mini MFC's gemaakt binnen een groter geheel. Enkel het dagcentrum in Vilvoorde is een buitenbeentje. Hier is er 1G /1 P aan gekoppeld vanuit Trawant en Bravio. De impact om binnen een groter geheel met kleinere deelwerkingen te werken kende zijn groeipijnen en zijn verlies in een aantal zaken maar bracht ook wel nieuwe kansen. Mede door een sterke ploeg van medewerkers zijn we tot een mooi geheel aan het komen dat flexibele trajecten kan uittekenen voor onze jongeren en gezinnen.

### SIGNS OF SAFTEY

Zoals vorig jaar vermeld, werden de projectmiddelen niet meer verlengd en vielen we terug op 3 modules signs of saftey. Ondertussen bleven we verder inzetten om iedereen mee in het bad te dompelen en bleven we verder investeren in begeleidingen en intervisiemomenten. Binnen ons reconversie verhaal willen we ook vanuit onze 3 residentiële afdelingen een terugval bed voorzien om zo een traject te kunnen lopen waarbij de bezorgdheden dermate hoog zijn dat uithuisplaatsing dreigt of reeds een gegeven is. Dit zullen we naar volgende periode zo goed mogelijk proberen te monitoren.

### ABC VOOR TEAMS

Vanuit de ideale wereld werden er opleidingen opgericht ABC voor teams. Binnen ons centrum hebben we het geluk dat er al vele medewerkers de opleidingen reeds hebben gevolgd maar onze nieuwe medewerkers, vooral onze leefgroepbegeleiders krijgen nu de kans om mee op de kar te springen. Nadien zal het de uitdaging worden om alles bij elkaar te leggen en het verder te implementeren binnen de teams.

### DAGBESTEDING VANUIT DE HEFBOOM

Vanuit de dagbesteding van de Hefboom is er het initiatief gekomen in samenwerking met VZW Tuinhier om soep te bedelen oa bij Okra Heffen maar ook in het dorp samen met de ezeltjes. De soep wordt gemaakt samen met de jongeren die op dat moment in de dagbesteding zijn.

## INKLUDO

### MULTI SYSTEEM THERAPIE



Van de schoolbanken naar contextbegeleider bij MST: een ervaring

Voor een leergierig maar onzeker iemand, die recent overspoeld werd met theorieën maar slechts weinig praktijkervaring heeft, komt MST zowel enorm interessant als schrikwekkend over. De eerste weken meelopen met mijn collega's leidde tot een grote overkoepelende gedachte: Ja, dit is helemaal wat ik wil kunnen! Wil kunnen, maar nog niet kan. En toch volgt al snel die eerste eigen casus. Desondanks ik volledig overtuigd was van de werking en enthousiast was om zelf aan de slag te gaan, ging dit gepaard met veel stress en spanning. Plots lijkt alles minder logisch en vlot te gaan dan bij mijn ervaren collega's. Maar ik merkte meteen dat je er bij MST nooit alleen voor staat. De wekelijkse supervisies en consultaties, continue feedback, persoonlijke begeleiding en mogelijkheid om op elk moment advies te vragen bij een collega, zorgen ervoor dat je eigenlijk samen met je hele team deze gezinnen begeleid. Maakt dit het uitvoeren van de job minder uitdagend en soms zelfs frustrerend? Zeker niet. In deze voorbije vijf maanden ben ik al door een rollercoaster van emoties en situaties gegaan waarin ik regelmatig op mijn eigen grenzen ben gebotst. De ondersteuning van mijn team maakt dat ik mij zekerder voel om deze uitdagingen aan te blijven gaan en mijn grenzen te verleggen. Ik kan beroep doen op hun ervaring en deze meenemen in mijn eigen begeleidingen. Daardoor heb ik op deze korte tijd al zoveel geleerd en ben ik ontzettend gegroeid. Hoewel ik in eerste instantie bij het lezen van de vacature dacht 'ontzettend boeiend, maar hier zullen ze iemand met ervaring voor zoeken', ben ik nu van mening dat MST ideaal is als eerste werkervaring. Het feit dat MST veel aandacht geeft aan het volgen van een evidence based methodiek, maakt dat het een mooie brug vormt tussen theorie en praktijk. Samen met de uitdagende casussen en de voortdurende ondersteuning van je team, zorgt dit voor enorme leerkansen en opportuniteiten die in om het even welke job nadien nog van pas zullen komen.

## HCA-BIC

### Hersteltrajecten binnen HCA-BIC

2022 was een belangrijk jaar voor HCA-BIC. Een jaar met uitdagingen, maar ook een jaar van nieuwe samenwerking en uitdenken van een nieuw concept: hersteltrajecten.



Het jeugddelinquentiedecreet deed al enkele jaren geleden zijn intrede. Ook voor onze HCA-dienst zorgde dit voor grote veranderingen waaronder de maatregelen op parketniveau, het uitwerken en opstarten van positieve projecten, de grotere betrokkenheid van jeugdadvocaten, enzovoort. Pas op 1 maart 2023 zouden de aanpassingen in voege treden bij de Gemeenschapsinstellingen. Herstel binnenbrengen in de Gemeenschapsinstellingen (GI) is al langer een thema dat onze dienst belangrijk vindt, waaronder onze samenwerking met GI De Kempen in het aanbieden van leerprojecten op vrijwillige basis. Gezien het nieuwe decreet wordt hier nog extra op ingezet.

HCA Vlaanderen krijgt de taak om in GI De Grubbe herstel binnen te brengen in de module oriëntatie. In 2022 werd al gestart met het uitwerken van 'hersteltrajecten' voor jongeren die een jeugddelict hebben gepleegd en hierdoor geplaatst worden in GI De Grubbe. Elke HCA-dienst engageert zich ertoe om de jongeren uit hun regio persoonlijk te spreken, zodat de jongere zijn HCA-dienst reeds leert kennen.

Een hersteltraject beoogt de jongere te informeren over herstel en daarnaast te activeren om zijn verantwoordelijkheid op te nemen. Op basis van de hersteldriehoek kan de jongere reeds nadenken over hoe hij zelf aan herstel kan doen. We staan stil bij de jongere en zijn context, het slachtoffer (in ruime zin) en de maatschappij. Dit kunnen we op maat van de situatie van de jongere toepassen. In tweede instantie geeft de begeleider informatie over de mogelijkheden binnen HCA om het herstel zo concreet mogelijk te maken. Als de jongere zelf aangeeft dat hij een bepaalde HCA-afhandeling wil volgen, wordt de consultant van de sociale dienst en trajectcoördinator hierover geïnformeerd met toestemming van de jongere. Dit kan dan resulteren in een HCA-aanbod als de Jeugdrechter dit volgt. Voor herstelbemiddeling wordt bij het parket mandaat aangevraagd.

In de periode april-december 2022 werden er in totaal 9 jongeren aangemeld bij HCA-BIC voor een hersteltraject. Daarvan zijn er 8 gesprekken doorgegaan. In de beginperiode gebeurden de gesprekken online, maar we opteren er nu voor om de gesprekken fysiek te laten doorgaan in GI De Grubbe, wat voor een betere voeling zorgt met de jongere. Iets minder dan de helft van de jongeren was reeds gekend op onze dienst. Vanuit deze gesprekken zijn er 2 aanmeldingen gekomen voor een Positief Project, wat de Jeugdrechter gevolgd is. Voor herstelbemiddeling verstuurd we 3 aanvragen naar het parket, maar gezien de jongeren de feiten bij hun verhoor ontkenden, werden de mandaten niet verleend. Na overleg met het parket zullen zij deze werkwijze herzien, gezien de jongere tijdens het hersteltraject toch een aandeel toegeeft, al dan niet minimaal.

De eerste ervaringen van onze dienst zijn positief. We ervaren bij de meeste jongeren een openheid om in gesprek te gaan en na te denken over wat herstel voor hen kan betekenen. Het feit dat jongeren zelf een voorstel van herstel doen, zorgt er ons inziens toe dat hij meer intrinsiek gemotiveerd is om het HCA-aanbod tot een goed einde te brengen. Daarnaast is er een grotere samenwerking met GI De Grubbe, wat positief is voor kenbaarheid van onze dienst. Zo kunnen we elkaar beter vinden in de toekomst. De communicatie met onze consultants verloopt vlot zodat er op die manier kort op de bal gespeeld kan worden in het opstarten van herstel n.a.v. het jeugddelict.

Er zijn evenwel ook werkpunten, waaronder het heropstarten van intervisie tussen de HCA-diensten om dit aanbod te stroomlijnen. Dit komt de rechtsgelijkheid alleen maar ten goede. Ondanks enkele uitnodigingen voor een ronde tafel gesprek na een hersteltraject, hebben we het gevoel niet steeds op de hoogte te zijn over het verder traject van de jongere. We hebben van dit thema dan ook een prioritair actiepunt gemaakt om deze werking volledig op punt te krijgen.

## DE LEEMWINNING



### Het leven zoals het is... een dagje in de Leemwinning

Mijn naam is Max, ik ben 16j.

Ik verblijf sinds 3 maanden in de Leemwinning. Van zaterdag tot zondag mag ik naar mijn mama, maar op de andere dagen moet ik in de leefgroep zijn.

Het is donderdag:

Om 6u30 valt een ongelofelijk irritante begeleider mijn kamer binnen om me te wekken. Ik doe alsof ik slaap. Dit werkt niet, De begeleider blijft naast mijn bed staan. Ik probeer daarom met een vuile sok in zijn gezicht te gooien en draai me nog eens om.

*De begeleider denkt: groen mandje, hier maak ik geen prioritaire strijd van, ik negeer dit gedrag.*

Om 6u40 komt diezelfde begeleider me opnieuw storen. Het licht brandt in mijn gezicht. Ik roep dat dit een schending is van mijn privacy, 'Wholla Kifesh'

*De begeleider denkt: ik heb alleen controle over mijn eigen gedrag, niet over dat van een ander. Ik blijf rustig*

Om 6u50 hoor ik plots luide muziek in de leefgroep, een nieuwe manier van de begeleider om me te irriteren. Ik ben het beu en spring uit mijn bed.

*De begeleider denkt: op onze vorige vergadering hebben we afgesproken dat we alles uit de kast gaan halen om de jongens toch uit hun bed te halen. Ik probeer het nog eens met muziek.*

Nu ik toch opgestaan ben, doe ik maar beter mijn kleren aan. Ik zal dan toch maar naar NAFTA vertrekken, anders krijg ik weer een boze telefoon van mijn moeder en consulent.

Ik stap de leefgroep uit en negeer de begeleider die met een lunchpakketje staat te zwaaien. Ik heb geen honger en zal deze middag wel zelf iets verzinnen. Boterhammen zijn saai.

*De begeleider denkt: ik zet in op een relatiegebaar en laat zo zien dat ik om hem geef*

Om 9u30 zie ik dat mijn NAFTA begeleider een telefoontje krijgt van de leefgroep. Ze kunnen er ook nooit eens op vertrouwen dat ik er gewoon ben.

*De begeleider denkt: ik pas waakzame zorg toe,  
ik wil zeker zijn dat de jongens goed toekomen op hun dagbesteding*

Om 15u neem ik de bus terug naar de leefgroep. Ik heb geen zin om terug te keren naar de leefgroep dus stuur een berichtje naar de begeleiders dat mijn bus weeral vertraging heeft. Ze geloven me niet. Ze sturen me opnieuw een bericht dat ik om 16u terug verwacht wordt of anders zal de leefgroep mijn mama en consulent verwittigen en wordt ik misschien ook nog geseind. Daar heb ik weinig zin in, dus wandel ik om 16u10 de leefgroep binnen.

*De begeleider denkt: ik kan het netwerk nog inschakelen om onze gedeelde zorg uit te spreken*

De begeleiders heten me welkom. Er zijn nog geen andere jongens, ik ben de eerste.

Ik ga nog even naar mijn kamer. Ondertussen komen de 2 jongens aan in de leefgroep

Om 17u wordt er gestart met het koken. We eten lasagne. Ik snij 1 wortel en geef het dan op.

*De begeleider denkt: ik kijk vooral naar de inzet, i.p.v. het resultaat*

Na het eten moet ik de afwas doen, dat is mijn taak vandaag. Ik heb een bord en 2 vorken gewassen en vind dat dat meer als voldoende is.

*De begeleider denkt: oranje mand, ik markeer het gedrag door te benoemen  
dat hij niet klaar is met zijn taak en dit wel nog van hem verwacht wordt*

Na het eten hebben we even vrije tijd. Ik ga wat in de zetel hangen met mijn GSM. Een andere jongen laat wat TIKTOK filmpjes zien.

Om 19u moet ik een uurtje naar mijn kamer.

Om 20u komt de begeleider me terug halen. Het is donderdag, dus dan is het sport-avond. We gaan naar onze sporthal voor een match pingpong. De 3 jongens van de andere leefgroep komen er ook bij. We maken de begeleiders helemaal in!

*De begeleider denkt: we voorzien iets actief om de energie kwijt te geraken,  
maar blijven wel in de buurt om de nodige nabijheid te bieden*

Ik maak een stomme fout en gooi mijn palletje tegen de muur. Ik had dit punt moeten pakken! Een begeleider komt naar me toe en stelt voor om even naar buiten te gaan om wat te bekomen. Ik storm door de deur en stamp tegen het hek. De begeleider blijft aan de deur wachten. Ik voel me al iets kalmer en stap terug naar de begeleider. We gaan terug verder spelen.

*De begeleider denkt: knap dat hij even naar buiten is gegaan,  
dit heeft de IB met hem afgesproken in zijn veiligheidsplan.*

Om 21u eten we ons 9-uurtje. Ik heb vandaag net 80% behaald op mijn individuele gedragskaart. Ik krijg dus ook een glas frisdrank.

We hangen nog wat in de tuin en roken een laatste sigaret. Ik probeer aan de scheidingsdraad tussen de leefgroepen nog even te spreken met een jongen van de andere kant. De begeleider komt er weer naast staan, dus we hebben weer geen privacy. Morgen opnieuw proberen.

*De begeleider denkt: ik wacht niet tot er iets zou kunnen misgaan,  
ik zet me daarom al preventief mee buiten*

Om 22u30 zeggen de begeleiders dat we naar boven moeten. Ik heb nog geen zin. Samen met een andere jongen zet ik me in de zetel.

De begeleiders blijven zagen dus we stappen toch de trap op. Om 22u40 sluit ik mijn deur.

De begeleider roept 'slapwel'. Ik roep 'dag broer'.



*Na de shift geeft de begeleider zijn collega een high,  
deze shift hebben we weer tot een goed einde gebracht.*

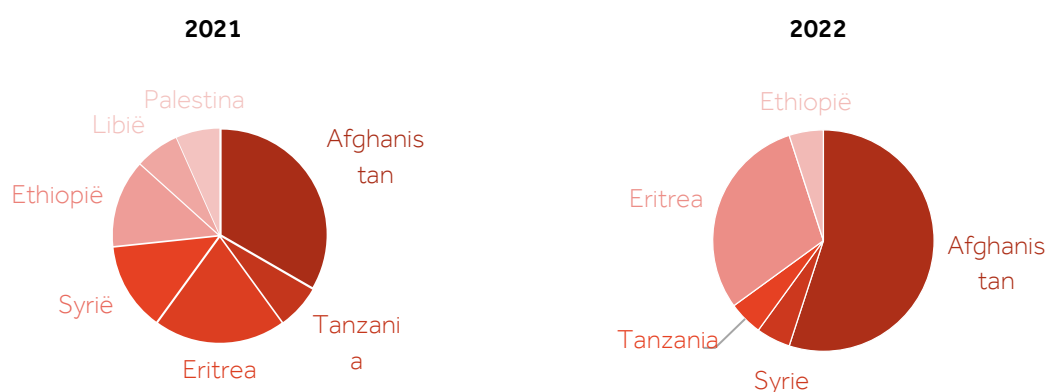
Zo zou het er kunnen uitzien als we elk in ons eigen hoofd blijven. In 'De Leemwinning- het leven zoals het is' is er een continue beweging tussen 'elkaar leren tolereren om zo elkaar te kunnen ontmoeten - en door het ontmoeten elkaar te kunnen ver-dragen' enerzijds en 'elkaar ontmoeten, ideeën over de andere en mezelf bijstellen, helpende gedachten aanreiken en de verbinding aangaan'. Deze beweging wordt zowel door de begeleider als door de jongere beïnvloed. Een boeiende beweging, zonder einde.

## JUNECO

### Land van herkomst

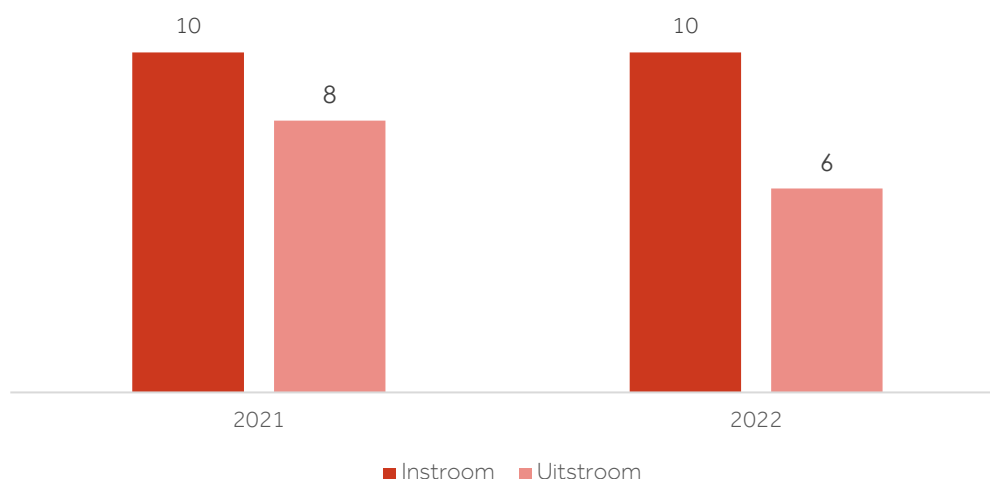
In 2022 hadden we in leefgroep Juneco het genoegen om maar liefst 20 jongeren te ontmoeten. We kregen van hen het vertrouwen om een traject aan te gaan. Deze 20 individuen hebben we doorheen dat traject in Juneco dan ook zien groeien en bloeien.

Deze groep van 20 jongeren bestond uit vijf verschillende nationaliteiten. Daarvan kwam 55% uit Afghanistan, 30% uit Eritrea, 5% uit Ethiopië, 5% uit Tanzania, 5% uit Syrië en 5% uit Palestina. 2022 was een jaar gevuld met het samen genieten van Kabuli Palow, Injera met Shiro en Baba Ganousj. Een vergelijking met vorig jaar is te vinden in de onderstaande tabellen.

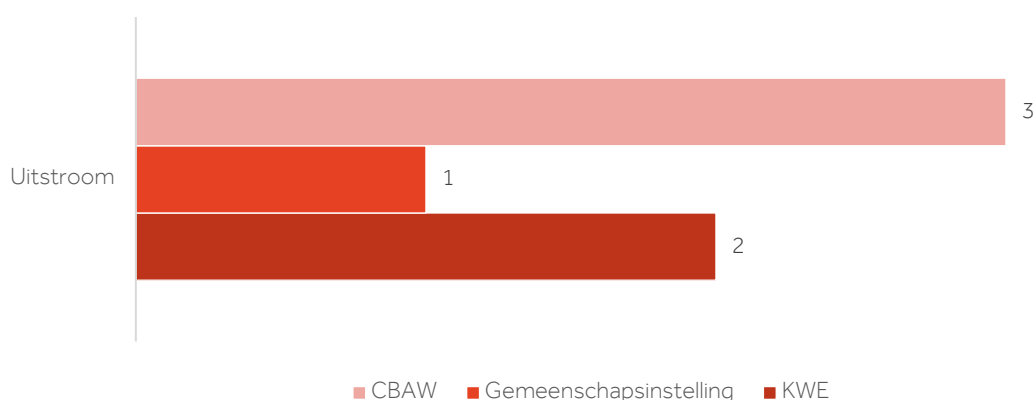


### In- en uitstroom

In het jaar 2022 hadden we in Juneco een instroom van tien jongeren. Twee van deze tien jongeren stroomden in datzelfde jaar nog uit. In totaal was er in 2022 een uitstroom van zes jongeren.



### Doorstroomtrajecten



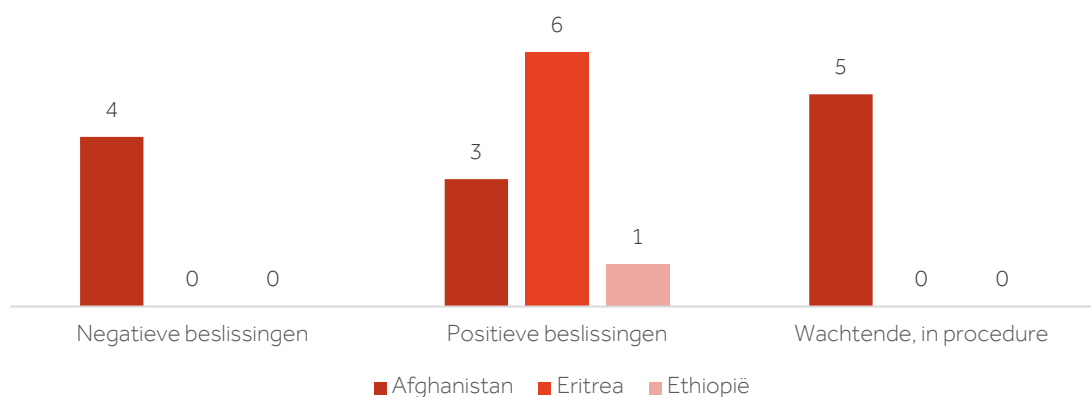
In 2022 verlieten zes jongeren het Juneconest, elk van sloeg een nieuwe weg in. Drie daarvan gingen een traject aan binnen CBAW De Aanzet. Eén jongere werd geplaatst in een gemeenschapsinstelling. Twee jongeren zijn na hun traject in Juneco doorgestroomd naar een KWE Nova Vojo.

### Procedures

We streven in Juneco naar huiselijkheid met de juiste deskundige omkadering. We zijn partners van onze jongeren en staan naast hen. We ondersteunen hen in het uittekenen van hun toekomst. Jammer genoeg worden onze jongeren ook geconfronteerd met de hardheden van de maatschappij, zoals bijvoorbeeld de langdurige procedures in functie van hun verblijfsstatuut. Ook in het jaar 2022 vielen er bij CGVS veel negatieve beslissingen, met de gevolgen van dien. Doorstroomtrajecten werden moeilijker te verwezenlijken door precare verblijfsstatuten, maar ook werden jongeren daardoor elke dag geconfronteerd met de tijdelijkheid van hun verblijf en hun precare bestaansrecht.

Er vielen voor vier Afghaanse jongeren negatieve beslissingen, vijf anderen waren in 2022 nog steeds wachtende op een beslissing. Voor zes van onze Eritrese jongeren vielen er positieve beslissingen. 1

Afghaanse jongen kreeg in hetzelfde jaar een positieve beslissing nadat hij in beroep ging tegen een negatieve beslissing. Drie jongeren kregen een tijdelijk verblijf binnen het statuut slachtoffer van mensenhandel. Op lange termijn geeft dit niet de zekerheid dat zij verblijfsrecht krijgen. Ze worden begeleid op maat door Pag-asa.



### Investeren in mensen en durven springen:

De oproep in 2021 rond de opstart van de kleine wooneenheden werd vol enthousiasme ontvangen door Juneco. De droom om zelf meer te kunnen differentiëren in ons aanbod met de expertise rond niet begeleide minderjarigen was via deze oproep en stap in de gewenste richting.

Nova vojo zorgt ervoor dat we kunnen begeleiden op maat van de jongeren. Deze kans konden we niet laten liggen. In 2022 werd de kleine wooneenheid van Juneco een feit. Nova Vojo is sinds februari een thuis voor drie jongeren. Zij verlieten het Juneco nest en wij deden wij er alles aan om hen met zorg te begeleiden richting deze belangrijke stap, we slaan samen een nieuwe weg in. Een nieuwe plek betekent vaak nieuwe kansen en ruimte om te groeien. Nova Vojo is hun nieuwe thuis en laat Juneco het ouderlijk huis zijn.



Samenwerken is een thema dat Juneco nauw aan het hart ligt.

De samenwerking met Paso zorgde voor een wisselwerking van kennis, expertise en het ontmoeten van andere hulpverleners en werkingen. Aan de hand van intervisies, evolutiebesprekingen, netwerkbijeenkomsten komen we toe tot collaboratief werken. Onze brugmedewerker, Lotte Geens, is een van de pilaren van deze goede samenwerking.

Juneco en Paso namen in 2022 de zorg op van vier jongeren. Alle jongeren hebben de Afghaanse nationaliteit. Twee van de vier jongeren kende een uitstroom richting zelfstandigheid, 1 jongere werd nauw opgevolgd door een jeugdrechter en kende een verblijf in de gemeenschapsinstelling. De jongere komt nog tweewekelijks op bezoek en bleef steeds in contact met Juneco.

Juneco is niet alleen een leefgroep, maar een belangrijke partner geworden in het werken met niet begeleide minderjarige vluchtelingen.

Dit kwam tot stand door te investeren in mensen en kansen te geven, maar in eerste instantie door het Juneco team dat een enorme veerkrachtigheid kent.

Een ode aan het Juneco team.

Jaar na jaar zijn wij in Juneco gezegend met begeleiders die zich de volle 200% inzetten.

Het gaat over mooie mensen met een hart voor jongeren, een open hart voor de wereld, een brede kijk en een vuur dat ons aanzet tot activisme. De kracht van Juneco schuilt zich in de mildheid naar elkaar toe en de steun voor elkaar.

Bedankt team, bedankt om telkens mee te springen.

## CKG Betlehem

Het jaar 2022 staat in het teken van samenwerking en verbinding op verschillende domeinen.

### 1. Project Duffeltje-Knuffeltje

Het huidige aanbod binnen de psychiatrie naar gezinnen met een ouder met psychische kwetsbaarheid blijkt in deze kwetsbare periode soms nog onvoldoende. De bestaande KOPP groepen komen niet echt aan hun noden tegemoet. Meestal heeft dit ook een praktische insteek en is het een kwestie van vertrouwen.

Om hieraan tegemoet te komen worden de handen in elkaar gestoken en wordt er een partnerschap gevormd tussen UPC Duffel, CGG De Pont, en CKG Betlehem. De insteek is te werken met een parallelgroep zowel voor ouders als voor kinderen gericht op zowel preventie, het inspelen op de noden van de groep, uitwisselingsmomenten tussen kind en oudergroep zodat ze op de hoogte zijn van wat er bij de ander leeft en op die manier kunnen leren en communiceren over wat speelt. Met oog op een laagdrempelige aanpak, ont-schuldigen van de gezinsleden en een preventief aanbod.



Er worden twee keer per jaar 5 sessies georganiseerd telkens voorzien van een maaltijd. Het doel is een plek te creëren waar ouders, kinderen, jongeren, partners terecht kunnen met vragen, gevoelens en gedachten over de uitdagingen binnen het gezin.

De titel van de brochure is "acrobatie in het ouderschap"

De thema's van de sessies zijn

1. veiligheid en vertrouwen
2. informatie
3. vertrouwenspersonen
4. gevoelens en ontspanning
5. veerkracht

In 2022 wordt de aanvraag goedgekeurd door het Impulsfonds en wordt er budget vrijgemaakt om het project verder vorm te geven. De focus ligt vooral op het verder uitbouwen van de samenwerking tussen de verschillende partners vanuit ieders expertise. Waarbij CKG Betlehem vooral inspeelt op de noden van het kind en mee de kindgroepen faciliteert.

In maart 2023 gaan de groepen effectief van start en hopen we vooral voor de gezinnen, vanuit de samenwerking een groot verschil te kunnen maken en tegemoet te komen aan hun vragen, gevoelens en gedachten. We willen de gezinnen versterken zodat er binnen het gezin ruimte komt om de psychische kwetsbaarheid te omarmen.



## 2. Project Veerkracht STOP 4-7 team



In 2022 heeft stad Mechelen vanuit zijn flankerend onderwijsbeleid, middelen vrijgemaakt met het oog op de extra noden die de COVID-pandemie ook in het Mechels basisonderwijs veroorzaakt. In het bijzonder wordt daarbij de focus gelegd op het mentaal welbevinden van leerlingen: de veerkracht van heel wat leerlingen staat onder druk, net op een moment dat ook de draagkracht van leerkrachten op de proef gesteld wordt. Dat creëert vaak bijkomende zorgvragen.

Arktos en Stop 4-7 Mechelen slaan de handen in elkaar om dit project uit te voeren.

Het project Veerkracht geeft Mechelse scholen basisonderwijs (BO en BuO) de mogelijkheid om schoolondersteunende begeleidingstrajecten aan te vragen voor klasgroepen of individuele leerlingen. De ondersteuning richt zich specifiek op de preventie van en het werken met individueel moeilijk gedrag van leerlingen of verstoorde klasdynamieken. De trajecten zijn op maat van de school en de situatie die zich stelt. Het aanbod betreft zowel preventieve als curatieve maatregelen:

- intensieve begeleiding van leerlingen,
- intensieve begeleiding van klasgroep(en),

- intensieve begeleiding en ondersteuning van leerkrachten en teams in het omgaan met leerlingen met (extreem) risicogedrag,
- het vergroten van de draagkracht en de veerkracht van de leerkrachten, het leerkrachtenteam en de school

Na een succesvolle beëindiging van het project VEERKRACHT is er vanuit de stad Mechelen op basis van een projectaanvraag gekozen om met het STOP 4-7 team verder in zee te gaan en worden er middelen vrijgemaakt om het project GROEIKRACHT verder uit te bouwen.

*Een kind vraagt zoveel zorg of aandacht dat het onmogelijk wordt om ook voor alle anderen goed les te geven? De groep gaat altijd in conflict? Kringmomenten waarin kinderen niet stil willen zitten, kleuters die veel ruzie maken op de speelplaats, een kleintje dat slaat of stampft of bijt bij kleine frustraties...*

*Herken je deze situaties en heb je er zelf geen antwoord meer op?*

De medewerkers van Stop 4-7 zetten hun expertise in binnen project Groeikracht. Het begeleiden en coachen van leerkrachten in het omgaan met moeilijk gedrag van individuele leerlingen en de impact hiervan op de klasdynamieken, zijn telkens een fundamenteel onderdeel van onze trajecten. Samen met leerkrachten –individueel of in groep- trachten we een groei-stimulerende omgeving te installeren met oog voor de (ontwikkelings)noden van de specifieke leerling(en).

Het is in dat afstemmingsverhaal tussen individuele leerlingen of klasgroepen en hun leerkracht, dat wij actief gaan ondersteunen. Met **GROEI** als uitgangspunt. In 2023 worden de trajecten verder uitgewerkt al kunnen we al verklappen dat een paar weken na de bekendmaking de plaatsen al volzet zijn, dit getuigt nogmaals van de grote nood aan een brug tussen welzijn en onderwijs.

### 3. Huiselijkheid in de leefgroep



Een thema dat het afgelopen jaar binnen de residentiële werking van het CKG speelt is hoe kunnen we de kinderen in een zo gezellig mogelijke omgeving laten opgroeien? Een omgeving die meer als een "thuis" aanvoelt? Welke veranderingen kunnen we doorvoeren zonder daarbij de structuren van het gebouw aan te tasten. Hoe kunnen we er een stimulerende, mooie omgeving van maken met oog voor details.

De referentie hierin was, wat vinden we zelf belangrijk als we thuis zijn, hoe kan inrichting zorgen voor net dat extra thuis gevoel? Kamers worden behangen met neutrale, kindvriendelijke patronen, nachtlampjes op de kamers, kind vriendelijke planten in de leefruimten en een nieuwe zetel worden aangekocht. Dit maakt ook de bezoeken van ouders binnen het CKG aangenamer, er kunnen op meer neutrale plekken gezellig gezinsmomenten geïnstalleerd worden, samen boekje lezen, samen warmte creëren.

In leefgroep rood werd er ook een rusthoekje geïnstalleerd, hier zitten de kinderen vaak in om even tot rust te komen of even alleen te zijn, los van de drukte van de groep.

Rotaract Mechelen organiseert een wafelverkoop en de opbrengst hiervan gaat integraal naar huiselijkheid binnen de leefgroepen. We zijn hen erg dankbaar!

Het gaat hier niet enkel over het implementeren van gezelligheid binnen de leefruimten, maar ook het installeren van gewoonten die in elk gezin gangbaar zijn, rituelen als het ware. Dit bij feestjes, na uitstappen, bij start van het weekend.

Naast het eten dat geleverd wordt via de CVD wordt op vrijdag gekookt voor beide leefgroepen, dit zorgt voor een huiselijke sfeer en normaliseert. Op woensdag beslissen de kinderen wat er die dag in leefgroep rood gegeten wordt en is het bereiden van een maaltijd zowel pedagogisch als in verbondenheid een mooi thema. Het is fijn om zien hoe kinderen kennis krijgen van andere culturen ook via het eten, alsook hoe ze gewoonten van thuis ook in de voorziening kunnen binnenbrengen.

Daarnaast kregen we via de familie De Nul sponsoring om een bakfiets aan te kopen, sommige kinderen worden via de bakfiets naar school gebracht. Dolle pret op de fiets en blijde gezichten om naar school te gaan.

Op bovenstaande manier installeren we sfeer en gezelligheid en normaliseren binnen het kader van een voorziening, want zowel voor kinderen als hun context is in een voorziening verblijven geen eigen of allerm minst makkelijke keuze.

## CENTERING PARENTING



Het eerste jaar met een baby is mooi en zwaar tegelijk. Ouders vinden het in deze periode vaak fijn om ervaringen te delen met andere ouders die net een kind hebben. Bij CenteringOuderschap (CenteringParenting) komen ouders met baby's die in dezelfde periode geboren zijn bij elkaar. Samen met de collega's van team op komst (huis van het kind Mechelen), en Kind en gezin wordt er maandelijks een groep georganiseerd.

Er wordt gewerkt rond thema's als huilen, hechting, ontwikkeling, babymassage,...

Het is altijd een beetje spannend welke verschillende talen er aanwezig zullen zijn.

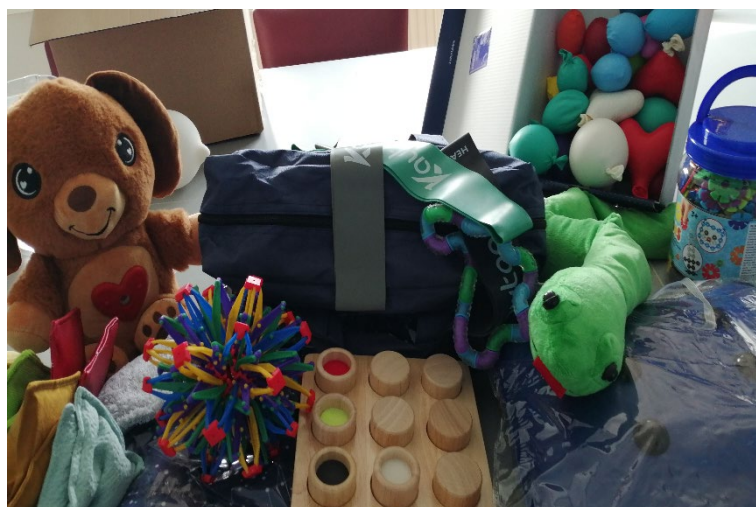
## STRESS EN EMOTIEREGULATIE

In 2022 werd er in team Willebroek verder aan de slag gegaan rond stress en emotieregulatie. Overkoepelend met de werkingen van Mechelen werd er gewerkt aan een aanbod voor ouders.

Daarnaast werd er ook de nood bij kinderen gevoeld om te werken rond stress en emotieregulatie.

Om met de kinderen aan de slag te gaan hadden we nood aan specifiek materiaal. Dit is duurzaam materiaal dat we in kunnen inzetten in de verschillende begeleidingen. Jammer genoeg is het ook erg duur materiaal. Daarom hebben we contacten gelegd met een vzw die ons een deeltje ondersteund heeft in de aankoop van materiaal.

Daarnaast zijn we in een creatieve bui geschoten en hebben we tijd gemaakt om zelf ook stressballetjes te maken en voelzakjes te stikken in verschillende materialen en met verschillende vullingen





## 4. Zelfevaluatie

### Scores zelfevaluatie 2022

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de zelfevaluatie van onze voorziening. Zoals gevraagd is er een aparte zelfevaluatie voor Crisishulp aan Huis De Aanzet en HCA-BIC. We hebben ook een aparte zelfevaluatie opgemaakt voor Juneco, onze afdeling voor niet begeleide minderjarigen, en CKG Betlehem, dat in 2022 geïntegreerd werd in de werking van Jeugdzorg Emmaüs Mechelen.

De zelfevaluatie wordt opgemaakt door directie, verantwoordelijken en stafmedewerker kwaliteit. Voor de opmaak van een nieuw beleidsplan (om de 4 jaar) overlopen we alle elementen van de zelfevaluatie en bepalen we een score, die we argumenteren. In het beleidsplan bepalen we aan welke elementen we de volgende jaren zullen werken.

Er was een uitgebreide evaluatie in 2021. Deze werd opgenomen in het nieuwe beleidsplan 2021-2024

### Kwaliteitszorg

OVB	4	4	5	5
CAH	4	4	5	5
HCA-BIC	4	4	5	5
JUNECO	4	4	5	5
CKG	4	4	5	5
	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<b>ORGANISATIE EN VISIE</b>	<b>BETROKKENHEID</b>	<b>METHODIEKEN EN INSTRUMENTEN</b>	<b>VERBETER- TRAJECT</b>

De organisatie heeft een eigen zelfevaluatie ontwikkeld in een cyclus van 4 jaar. Ze werd toegelicht onder 1. Visie op kwaliteitsbeleid.

In het voorbije jaar is er geen wijziging in de scores rond kwaliteitszorg.

## Kernprocessen

OVB	3	3	3	3	3
CAH	3	3	3	3	3
HCA-BIC	3	3	3	3	3
JUNECO	3	3	3	3	3
CKG	3	3	3	3	3
	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>ONTHAAL VAN DE GEBRUIKER</b>	<b>DOELSTELLINGEN EN HANDELINGSPLAN</b>	<b>AFSLUITING EN NAZORG</b>	<b>PEDAGOGISCH PROFIEL</b>	<b>DOSSIER- BEHEER</b>

Onze organisatie heeft de nodige procedures en een pedagogische visie ontwikkeld. Ze zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek. De ontwikkeling gebeurt in samenspraak met de proceseigenaren. De procedures worden minimaal om de 3 jaar geëvalueerd (element van niveau 4), maar de evaluatie gebeurt (nog) niet systematisch met inspraak van de gebruiker.

## Gebruikersresultaten

OVB	4	2	3
CAH	4	2	3
HCA-BIC	4	2	3
JUNECO	4	2	3
CKG	4	2	3
	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>KLACHTENBEHANDELING</b>	<b>GEBRUIKERS- TEVREDENHEID</b>	<b>EFFECT VAN DE HULPVERLENING</b>

De klachtenprocedure is niet gewijzigd. Wel blijven we merken dat er weinig officiële klachten ingediend worden. Ontevredenheden van cliënten worden vaak in de begeleiding opgenomen, zodat ze niet uitgroeien tot echte klachten.

In 2021 zijn we gestart met een werkgroep rond tevredenheidsmeting. Deze werkgroep zal onze visie rond tevredenheidsmeting uitwerken en nagaan hoe we ze in de toekomst implementeren.

In 2019 hebben we een visie ontwikkeld rond effectmeting. We zoeken nog naar een goede manier om de doelrealisatie te meten. Hieraan wordt verder gewerkt in 2022 en 2023.

## Medewerkersresultaten

OVBJ	5	4
CAH	5	4
HCA-BIC	5	4
JUNECO	5	4
CKG	5	4
	5	4
	<b>PERSONEELSTEVREDENHEID</b>	<b>INDICATOREN EN KENGETALLEN</b>

In 2021 is beslist om de bevraging van de psycho-sociale aspecten op een andere manier aan te pakken. We kozen voor een kwalitatieve bevraging van het personeel aan de hand van de Appreciative Inquiry benadering. Doel is om alle afdelingen via een dagprogramma een waarderend onderzoek te laten doormaken. Deze waarderende onderzoeksstap wordt gezien als een opstap naar een geleidelijke cultuuromslag naar een grotere appreciatieve benadering in de organisatie. Daarbij wordt beoogd om meer betrokkenheid, verbindingen en enthousiasme bij het personeel te genereren om samen te werken aan gewenste veranderingen. In die zin draagt dit waarderend onderzoek ook bij aan het nieuwe beleidsplan. Het proces gebeurt onder begeleiding van IDEWE en uitgevoerd in 2023.

De bevraging gebeurt om de 5 jaar. Tussentijds is inspraak mogelijk via overlegorganen en functioneringsgesprekken. Het Comité PBW is betrokken bij de werkwijze en opvolging van het proces.

In Emmaüs wordt een keuze gemaakt van de personeelskengetallen die worden bijgehouden. Deze kengetallen worden op het beleidscomité, directiecomité, de ondernemingsraad en het bestuurscomité besproken.

## Samenlevingsresultaten

OVBJ	4	5
CAH	4	5
HCA-BIC	4	5
JUNECO	4	5
CKG	4	5
	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>WAARDERING STRATEGISCHE PARTNERS</b>	<b>MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHTEN / TENDENSEN</b>

Periodiek overleggen we met de verwijzers over hoe we de toegewezen dossiers afhandelen. Ook met strategische partners zoals het Sociaal Huis Mechelen, de stad Mechelen, het Huis van het Kind, Trawant, het CAW en het CGG organiseren we overlegmomenten. Elementen van hun waardering worden meegenomen in het beleidsplan van de voorziening en in de jaarlijkse tussentijdse evaluatiemomenten.

Maatschappelijke noden worden door regionale partners gesignaleerd op basis van casuïstiek en mee opgenomen in de jaarlijkse bespreking van het beleidsplan. Hieruit kunnen nieuwe projecten en acties vloeien. Voorbeelden hiervan zijn terug te vinden in onze jaarplanning. Bij een vernieuwing van de samenstelling van de bestuursorganen wordt rekening gehouden met de realisatie van onze maatschappelijke opdracht.

In onze regio hebben we een voortrekkersrol inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking. Denken we aan deelname aan De Ideale Wereld, Traject Cachet, Traject Signs of Safety, Contextbegeleiding Kortverblijf in GI, 1G1P in Trawant, Zorggarantie, Blended hulpverlening, Waakzaam Zorgen, deelname aan de reconversie.

# Bijlage