

Voorwoord

Voor jou ligt het jaarverslag 2010 van de Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen.

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

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

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

Ik wens je veel leesgenot.

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

Filip De Baets
Directeur

Deel 1: Algemeen

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

1.1. Erkenning en Beleid

1.2. Personeel

1.3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod

1.4. De werking van de raad van beheer

Deel 1: algemeen

1.1. Erkenning en Beleid

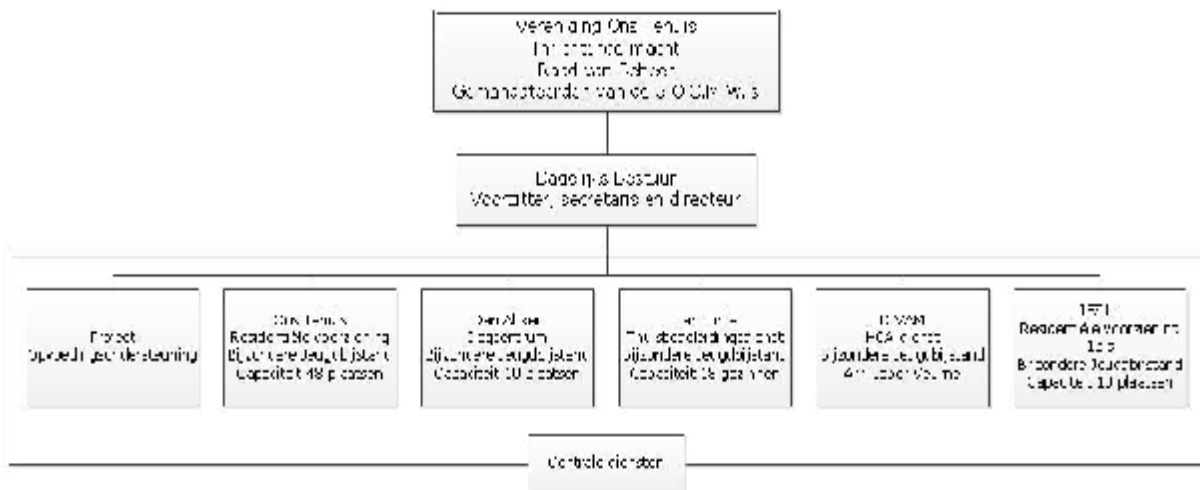
1.1.1. Organigram van de Inrichtende Macht

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

Organigram van de voorzieningen

Organogram Vereniging Ons Tehuis voor Zuid – West – Vlaanderen

9 mei 2011



1.1.2. Erkenning en globale bezettingscijfers

1.1.2.1. Erkende voorzieningen

Ons Tehuis: residentiële voorziening bijzondere jeugdzorg
--

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

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

Bezetting in 2010: 100,70 %

De residentiële voorziening werkt voor het eerst na negen jaar met een geringe overbezetting. Al die jaren streefden we ernaar om de werkdruk op de werkvloer te beperken en de opnames in overtal te reduceren. In 2010 slaagden we hierin, maar enkel en alleen omdat we ons consequent hielden aan ons erkenningscijfer en we de systematiek van de centrale wachtlijst respecteren.

Den Akker: dagcentrum bijzondere jeugdzorg

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

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

Bezetting in 2010: 88,93 %

DIVAM:

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

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

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

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

Nieuw aangemelde dossiers in 2010: 170 dossiers

Harmonie: ambulante thuisbegeleidingsdienst bijzondere jeugdzorg

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

Erkende capaciteit: 18 gezinnen.

Bezetting in 2010: 96,50 %

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

1.1.2.2. Projecten

JEZ11: residentiële voorziening 1bis bijzondere jeugdzorg

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

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

Bezetting in 2010: 81,70 %

Opvoedingsondersteuning

adres: Poperingseweg 30, 8900 Ieper tel 057/22.62.79 fax 057/22.62.92
e-mail: lindsey.allewaert@onstehuis.net

De taak van de projectmedewerker is het opzetten van een samenwerkingsverband opvoedingsondersteuning binnen het bestuurlijk arrondissement Ieper met als uiteindelijk doel het creëren van een zelfstandig functionerend netwerk.

Door middel van inventarisatie zal:

- het aanbod in kaart worden gebracht, met aandacht voor het opsporen van overlappingsen en lacunes in het aanbod
- er gezocht worden naar partners die willen meestappen in het samenwerkings-verband.
- Vervolgens wordt er gestart met het uitwerken van concrete initiatieven op basis van samenwerking en in afstemming met de partners.

1.2. Personeel

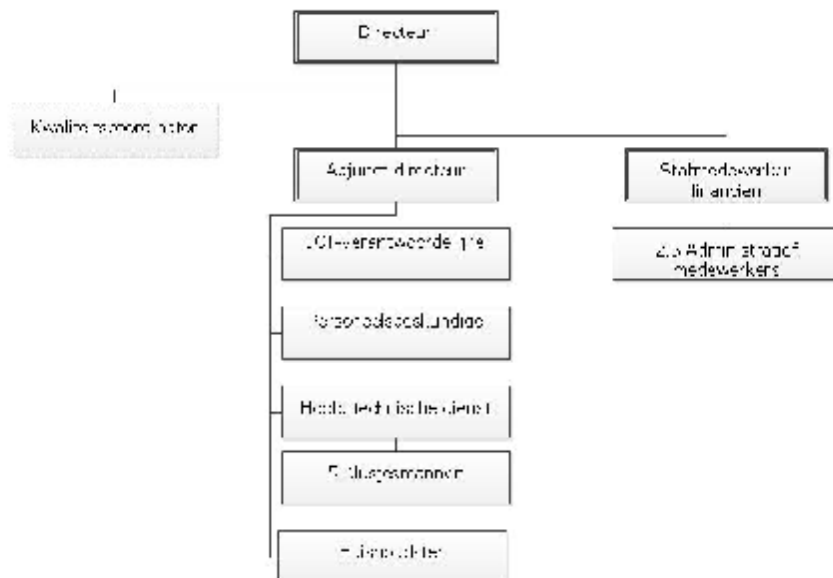
1.2.1. Personeelsformatie

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

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

Organigram Centrale diensten

9 juli 2010



Vanuit het unit-model als basis voor de organisatie worden de centrale diensten beperkt tot het strikt noodzakelijke. Zoveel als mogelijk wordt het personeel ingezet voor de unit en in rechtstreeks dienstverband voor onze kinderen en jongeren. De verantwoordelijken en de pedagogische stafmedewerkers zijn toegevoegd aan de units maar hebben in hun functieomschrijving ook een pakket beleidstaken voor de centrale diensten.

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

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

Functie	Aantal personen op 31/12/10	Aantal FTE op 31/12/10
Directeur	1	1,00
Adjunct-directeur	1	1,00
Secretaris	1	0,20
Stafmedewerkers	7	6,56
- Administratief	1	1,00
- Pedagogisch	6	5,56
Kwaliteitscoördinator	1	1,00
Verantwoordelijken	3	3,00
Hoofdbegeleiders	5	4,80
Begeleiders	42	41,05
- Divam	4	4,00
- Ons Tehuis	23	22,25
- Den Akker	3	3,00
- Jez11	9	9,00
- Harmonie	2	1,80
- Moment	1	1,00
Opvoedingsondersteuning	1	0,80
Logistiek personeel	20	15,17
- Huishoudsters	14	9,17
- Technische dienst	6	6,00
Sportcoördinator	1	1,00
ICT	1	1,00
Administratief personeel	3	2,67
Creatief Therapeut	1	1,00
Niet actief		
- Langdurig ziek	0	0
- verlof zonder wedde	0	0
- Zwangerschap	7	6,80
TOTAAL	95	87,05

1.3. De kwaliteit van onze hulpverlening: kwaliteitsverslag

1.3.1. Ter inleiding

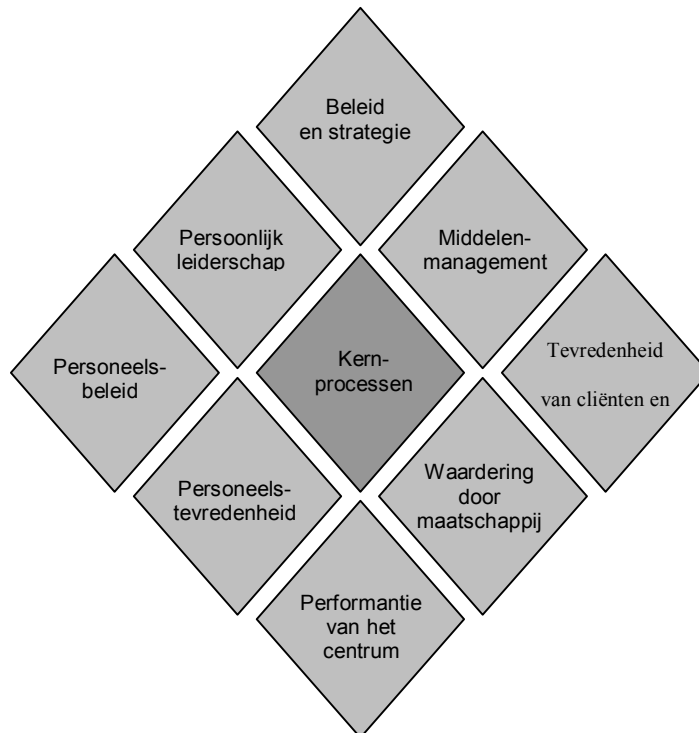
De Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen is reeds jaren intensief bezig met integrale kwaliteitszorg dat ten volle geïntegreerd is in onze werking en gedragen wordt door de voltallige personeelsgroep. Binnen deze visie stuurt het kwaliteitsbeleid mee de voorziening en is ze geïntegreerd in het management.

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

Dit EFQM-model is voor onze sector vertaald in het PROSE-instrument. We nemen dan ook de indeling van het PROSE-instrument als structuur om ons kwaliteitsgebeuren van het jaar 2010 toe te lichten. Voor de indeling verwijzen we naar onderstaand schema.

In 2010 behaalden we als eerste welzijnsvoorziening in Vlaanderen en Nederland het Prose+ kwaliteitslabel, het hoogste label dat een organisatie kan behalen.

De aandachtsgebieden van PROSE



1.3.2. Integrale kwaliteitszorg binnen de Vereniging Ons Tehuis in de loop van 2010

1.3.2.1. Inputgebied: leiderschap

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

De Vereniging Ons Tehuis wordt in de ruime welzijnssector, en meer specifiek binnen de sector bijzondere jeugdbijstand aanzien als dé voorziening die een sterk kwaliteitsbeleid voert. In 2010 behaalden we het hoogste kwaliteitslabel van Prose.

Visietekst leiderschap en samenwerken

Onder leiding van een externe supervisor werd op 4 maart 2010 de aanzet gegeven om op basis van onze visietekst "Leiderschap en samenwerking" een aantal concrete indicatoren rond samenwerking en leiderschap te formuleren. Deze indicatoren vormen de meetlat van wat we van onze medewerkers en leidinggevendenden verwachten op vlak van samenwerken en leidinggeven. Bedoeling is dat op basis van deze indicatoren elk team analyseert wat hun krachten en aandachtspunten zijn. Zoals vaak met indicatoren bleek dit geen eenvoudige opdracht, en diende dit nadien nog verder uitgewerkt te worden. Met de opstart van het prioritair actieplan "Competentiemanagement" werd beslist 'samenwerken' en 'leiderschap' mee te nemen als competenties.

Reorganisatie directietaken

Uit de focusgroepen van personeelsleden, begeleid door het expertisecentrum HRM van het Katho, naar aanleiding van de psycho-sociale risico-analyse formuleerde het personeel uit een positieve bezorgdheid naar de directie toe het voorstel om de directietaken te herschikken en/of te ontdebellen. Tezelfdertijd formuleerde men de vaststelling dat de personeelstaken zeer verspreid zitten in de organisatie waardoor er niet echt een aanspreekpunt is voor het personeel met zijn/haar vragen.

Directie, dagelijks bestuur en Raad van Beheer gingen met deze opmerkingen aan de slag. De directietaken werden herschikt waarbij er een striktere splitsing komt tussen de taken van directeur en adjunct-directeur. De directeur gaat meer focussen op het inhoudelijke, orthopedagogische beleid, het decretaal beleid, de dagelijkse leiding van Ons Tehuis en JEZ11, en de supervisie van de andere voorzieningen. De adjunct-directeur gaat zich meer focussen op het praktisch-organisatorische luik met inbegrip van het logistiek en personeel.

Tevens werd er beslist om een personeelsdeskundige aan te werven die de personeelstaken opneemt en het aanspreekpunt wordt voor de medewerkers.

1.3.2.2. Inputgebied: beleid en strategie

Actualiseren van de missie

In 1999 werd de missie van de Vereniging Ons Tehuis geformuleerd door personeel en Raad van Beheer. Bij de opmaak van het strategisch plan 2010-2019 van de

Vereniging Ons Tehuis bleek dat de missie nood had aan een actualisatie. Dit gebeurde in 2010 met inspraak van alle medewerkers en Raad van Beheer.

De belangrijkste aanpassingen aan de missie zijn:

- Uitbreiden van de doelgroep van jongeren in problematische opvoedingssituaties naar jongeren die een als misdrijf omschreven feit pleegden
- Aandacht voor het sociaal netwerk van de jongeren, ruimer dan het gezin
- Naast hulpverlening, ook aandacht voor dienstverlening en opvoedingsondersteuning
- Nog meer aandacht voor specialisatie en differentiatie
- Klemtoon op het bewust innovatief en flexibel inspelen op nieuwe maatschappelijke behoeften
- Voeren van een actief integraal kwaliteitsbeleid
- Aandacht voor netwerkvorming

Evaluatie en bijsturen visie JEZ11

In het najaar van 2010 werd de nodige tijd vrijgemaakt om de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulp – en dienstverlening van het proeftuinproject JEZ11 na te gaan. Gegevens met betrekking tot aanmeldingen, uitval, ... werden verzameld en grondig geanalyseerd. Daarnaast werd een interne audit op de werking van JEZ11 uitgevoerd. Naar aanleiding van de uitkomst van deze doorlichting bleek dat een verdere aanscherping van het behandelprogramma nodig was.

Doelgroepomschrijving

Naar aanleiding van een vergelijking tussen de beoogde doelgroep en feitelijke doelgroep werd de omschrijving van de doelgroep van JEZ11 bijgesteld. Er werd namelijk vastgesteld dat nogal wat jongeren die worden aangemeld bij JEZ11 kampen met een psychiatrische problematiek. JEZ11 beschikt echter niet over de juiste personeelssamenstelling, de juiste opleiding of de nodige infrastructuur om met deze psychiatrische problematieken om te gaan.

Visie voor het werken in JEZ11

In het najaar van 2010 werd de tekst “Visie voor het werken in JEZ11” in het kwaliteitshandboek opgenomen. De visietekst beschrijft op een duidelijke manier de drie discours van waaruit er wordt gewerkt, nl. het orthopedagogisch discours, het therapeutisch discours en het contextdiscours. Met deze bijsturing willen we verschillen inzake perspectieven binnen de drie discours erkennen en bespreekbaar maken. Het heeft tevens geleid tot een duidelijkere rol- en taakomschrijving van betrokken medewerkers binnen het hulpverleningsproces.

In 2011 wordt de visietekst verder vertaald en geïmplementeerd binnen de werking van JEZ11.

Individuele begeleiding en Contextbegeleiding

Het bijsturen van de visie heeft er toe geleid dat de functie van trajectbegeleider is opgesplitst in Individuele Begeleider en Contextbegeleider. Er werd gestreefd naar een invulling ten voordele van de hulpverlening, de jongere, de context, medewerkers en een efficiënte hulpverlening. Contextbegeleiding en Individuele Begeleiding worden sinds november 2010 door verschillende begeleiders opgenomen. Gevolg hiervan is dat beide functies als tandem moeten fungeren en op regelmatige basis in overleg gaan met elkaar. Maandelijks wordt daarom een

overleg tussen Individueel Begeleider, Contextbegeleider en Pedagogisch Stafmedewerker georganiseerd.

Creatieve dramatherapie

In JEZ11 is er medio 2010 een begeleider creatieve en dramatherapie bijgekomen. De creatieve therapeute organiseert allerhande activiteiten waarbij de meisjes op een speelse en creatieve manier met gevoelens kunnen experimenteren. Kinderen en jongeren uiten hun belevingen en gevoelens makkelijker in spel. Creatieve therapie is een absolute meerwaarde voor de jongeren van JEZ11 en de andere voorzieningen van de Vereniging Ons Tehuis. Creatieve therapie helpt kinderen en jongeren hun emoties uit te drukken door middel van tekenen, schilderen, boetseren, drama, dans of muziek. Het gebruik van creatieve middelen, leert kinderen en jongeren uiting te geven aan hun problemen. Tijdens de activiteiten leren de meisjes omgaan met hun emoties en belevingen. Ze leren emoties en belevingen een plek te geven. Door mee te gaan in de fantasie- en belevingswereld van de jongere, worden er verwerkingsprocessen op gang gebracht.

Project Opvoedingsondersteuning

Eind 2009 werd een samenwerking opgezet tussen de Regionale Welzijnsraad Arrondissement Ieper (WAI) en de Vereniging Ons Tehuis met als doel het oprichten van een netwerk opvoedingsondersteuning. De WAI kreeg hiervoor middelen vanuit de Provincie West-Vlaanderen, onze Vereniging vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn. Doel van het netwerk opvoedingsondersteuning is het aanspreken van belangrijke partners, het aanbod in kaart brengen en het afstemmen en ondersteunen van het reeds bestaande aanbod.

In 2010 organiseerde de medewerker opvoedingsondersteuning twee maal een bovenlokaal overleg, waar heel wat partners uit het bestuurlijk arrondissement Ieper aan deelnamen. Daarnaast werd er meegewerkt aan de materialenbank, de mini-sociale kaart betreffende opvoedingsondersteuning, de Week van de Opvoeding, ... Een belangrijke opdracht binnen dit project was het bekendmaken en sensibiliseren van de activiteiten tijdens de Week van de Opvoeding. Ons dagcentrum Den Akker organiseerde in de Week van de Opvoeding een activiteit in samenwerking met de buitenschoolse kinderopvang De Sloeber (OCMW Wervik).

Daarnaast werden de verwachtingen van de vijf participerende OCMW's van de Vereniging Ons Tehuis betreffende opvoedingsondersteuning afgetoetst. Eind 2010 werd beslist te starten met een basisaanbod aan de OCMW's. Dit basisaanbod bestaat enerzijds uit pedagogisch advies waarbij twee keer per maand een pedagogisch adviseur in het deelnemende OCMW zetelt om pedagogische adviesgesprekken te houden met OCMW-medewerkers of opvoedingsfiguren, en anderzijds uit twee vormingen: een basisvorming opvoedingsondersteuning en een vorming communiceren met ouders.

Facultatief kunnen oudercursussen of vormingen op maat georganiseerd worden.

Uitbreidingsaanvraag Harmonie

De thuisbegeleidingsdienst Harmonie diende opnieuw een uitbreidingsaanvraag in als antwoord op de omzendbrief van 28 mei 2010. Er werden 14 extra plaatsen aangevraagd zodat Harmonie op een capaciteit van 32 zou komen.

In Perspectief! -een evaluatie van het Globaal Plan Jeugdzorg door Minister V. Heeren- werd het advies 'niet meer, maar ook anders' geformuleerd. Harmonie

wenste hierop in te spelen door in de aanvraag 16 plaatsen te behouden voor reguliere thuisbegeleiding voor multiprobleemgezinnen. De overige 16 plaatsen zouden ingezet worden voor Intensief Kortdurende Thuisbegeleiding voor gezinnen met opvoedingsproblemen.

Dit jaar werd ook nog een tweede aanvraag ingediend om een thuisbegeleidingsdienst in regio Waregem op te starten. Deze regio kent op vlak van thuisbegeleiding een blinde vlek.

Helaas werden beide aanvragen negatief beantwoord. Het kostenplaatje is voor beide aanvragen de reden van afwijzing.

Operationalisering visietekst “Agressie”

In 2009 werd een visietekst uitgewerkt rond het omgaan met agressie binnen de Vereniging Ons Tehuis. In 2010 opteerden we ervoor om deze tekst verder te operationaliseren en een interne workshop te geven aan alle teams.

Deze omvatte het verder concretiseren van het luik preventie door stil te staan bij de ontstaansgronden van agressie. Het aanreiken van een aantal praktische handvatten in het omgaan met agressie was een belangrijk onderdeel gezien deze vraag sterk leeft bij de basiswerkers. Met doe-momenten in de vorm van rollenspelen werd de workshop afgesloten.

De interactiecirkel en het crisisontwikkelingsmodel waren de theoretische insteek van deze dag. Van iedere medewerker werd, in deze materie, verwacht even stil te staan bij de eigen handelingsstijl inzake het omgaan met agressief gedrag.

Visietekst ‘Seksualiteit, intimiteit en relaties’

In 2010 werd de laatste hand gelegd aan de visietekst rond seksualiteit, intimiteit en relaties. Daarnaast werd ook het digitaal stappenplan bij vermoeden van misbruik, zoals ontworpen door onze ambulante diensten, aangepast aan de residentiële werking en gebruiksvriendelijker gemaakt. Voor onze interne vakbibliotheek kochten we heel wat didactisch (spel)materiaal rond dit thema aan.

De visietekst werd aan alle personeel bezorgd ter lezing. Nadien werd voor alle personeel een vormingsmoment voorzien. De specifieke inhoud en klemtoon van deze vorming was afhankelijk van de functiegroep.

In grote lijnen onderscheidde we drie onderdelen in de vorming:

- We werkten aan de hand van een stellingenspel, waarbij de belangrijkste zaken uit de visietekst interactief aan bod kwamen.
- Het digitaal stappenplan bij vermoeden van misbruik werd voorgesteld en uitgelegd.
- Er was tijd voorzien om het didactisch (spel)materiaal te bekijken.

Actualisatie van de kwaliteitshandboeken

Jaarlijks wordt de inhoud van de kwaliteitshandboeken nagekeken in functie van het actueel houden van documenten en, waar nodig, het aanvullen van de kwaliteitshandboeken. In 2010 zijn er opnieuw een aantal grote en kleine wijzigingen aan de kwaliteitshandboeken gebeurd. Onder regie van een werkgroep werd de actualisatie van de kwaliteitshandboeken op niveau van de voorzieningen (i.c. Den Akker, Divam, Harmonie, JEZ11 en Ons Tehuis) en op niveau van de inrichtende macht (i.c. Vereniging Ons Tehuis) op elkaar afgestemd. Een volledige opsomming van alle wijzigingen zou ons veel te ver leiden. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste gewijzigde documenten per organisatieniveau.

Vereniging Ons Tehuis

- Procedure voor het beheren van de sleutels
- Procedure voor het beheren van documenten
- Overzicht structurele overlegmomenten

Begeleidingstehuis Ons Tehuis

- Pedagogische concepten van de Verticaal Gemengde Leefgroepen, het Kamertrainingscentrum en Begeleid Zelfstandig Wonen
- Procedure flexibilisering i.f.v. reïntegratie
- Procedure flexibilisering met behoud van plaatsing
- Procedure flexibilisering i.f.v. samenwonen
- Leefregels Verticaal Gemengde Leefgroepen en Kamertrainingscentrum

Dagcentrum Den Akker

- Pedagogisch concept
- Procedure voor het opmaken, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan
- Procedure voor het uitvoeren van een kascontrole
- Protocol 'Vrijheidsbeperkende maatregelen'
- Huisreglement

Thuisbegeleidingsdienst Harmonie

- Pedagogisch concept
- Proces Materiële infrastructuur, huisvesting, onderhoud en onthaal
- Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker
- Werkinstructie voorbereiden toegang dossier

HCA-dienst DIVAM

- Proces teamwerking DIVAM
- Procedure voor het onthalen (aanmelden, intake en opname) van gebruikers Herstelgericht Groepsoverleg
- Werkinstructie voorbereiden toegang dossier

Proeftuinproject JEZ11

- Contextbegeleidingsproces
- Therapeutisch proces
- Procedure voor het tijdelijk afzonderen in time-out ruimte
- Procedure voor het afsluiten van de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de gebruiker

In 2010 hadden we niet alleen oog voor de inhoud maar ook voor de vorm van de kwaliteitshandboeken. Het handboek wordt in eerste instantie geschreven voor de eigen voorziening/dienst. Niet alleen moeten we zorgen dat het handboek actueel is, maar ook de gebruiksvriendelijkheid en doorzoekbaarheid is van groot belang. Daarom werd er in 2010 werk gemaakt van een nieuwe indeling voor het algemeen handboek en de verwante documenten. De benaming van de verwante documenten had een eerder slechte reputatie onder medewerkers. Vandaar dat de documentbenaming onder handen werd genomen. Door middel van infosessies door

de kwaliteitscoördinator werden alle teams geïnformeerd over de nieuwe indeling en documentbenaming. Eind 2011 wordt de nieuwe indeling en benaming geëvalueerd.

Werkgroep uitvoeringsbesluit kwaliteitsdecreet Agentschap Jongerenwelzijn

Het Agentschap jongerenwelzijn heeft een werkgroep opgestart onder leiding van David Debrouwere, afdelingshoofd private voorzieningen met als doelstellingen:

- Kwaliteitseisen: de thema's van het kwaliteitstraject worden samen gedefinieerd door de overheid en de sector.
- Indicatoren: het formuleren van indicatoren zodat voorzieningen zich kunnen positioneren ten opzichte van elkaar. Daarnaast maken indicatoren het voor de overheid mogelijk om controle uit te oefenen op de zorg (via inspectie) en om in te grijpen via bijsturing of sanctie. Hoe ver we gaan in het formuleren van indicatoren en over welke thema's we indicatoren formuleren, is onderdeel van het traject.

Gezien zijn ruime expertise en zijn ervaring als kwaliteitsexpert werd onze directeur, Filip De Baets, voorgedragen om deel uit te maken van de werkgroep.

Structurele inplanning verweertechneken

Een kerngroep van een 5-tal mensen volgde een sterk doorgedreven opleiding inzake verweer- en immobilisatietechnieken. Bedoeling hiervan was dat wij een aantal interne trainers konden opleiden. Sinds 2010 wordt er door hen tweewekelijks aan het team van JEZ11 en maandelijks aan het backup-team les gegeven over die verschillende technieken. Op deze manier moeten we na verloop van tijd de verweertechneken op het reflexmatige niveau te krijgen, wat zowel de veiligheid van de jongeren als die van de begeleiders in JEZ11 waarborgt.

1.3.2.3. Inputgebied: personeelsbeleid

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

Hervorming VTO-beleid

In 2009 werd de bestaande en de gewenste situatie met betrekking tot Vorming, Training en Opleiding (VTO) in kaart gebracht via focusgroepen. Deze focusgroepen bestonden uit de VTO-verantwoordelijken van de units.

In 2010 werd een werkgroep "VTO-beleid" opgericht met als eerste grote opdracht het ontwikkelen van een (nieuwe) visie op Vorming, Training en Opleiding. Investeren in VTO wordt hierbij gezien als van noodzakelijk belang voor zowel de organisatie als medewerkers. Het nieuwe VTO-beleid dient zowel in te spelen op de verwachtingen en doelstellingen van de organisatie als van de medewerkers. Halfweg 2010 werd het eerste doel van het project bereikt: de visietekst werd op de beleidsstaf voorgesteld en goedgekeurd.

Daarnaast voerde de werkgroep een VTO-diagnose uit voor een nieuwe "residentiële begeleider". In de Vereniging Ons Tehuis wordt sinds een aantal jaar voor nieuwe personeelsleden een onthaaldag georganiseerd. Na evaluatie van deze dag door de deelnemers werd beslist om het programma van de onthaaldag aan te passen.

De onthaaldag biedt voornamelijk algemene informatie over de organisatie en staat in teken van kennismaken met sleutelfiguren en rondleidingen op de verschillende voorzieningen/diensten van de Vereniging.

Aansluitend op deze onthaaldag werd voor nieuwe begeleiders een pakket aan onthaalvorming uitgewerkt. De modules binnen deze opleiding zullen gegeven worden door eigen medewerkers.

Gedurende 2011 zal de werkgroep haar werkzaamheden verder zetten, o.a. door het actualiseren van de opleidingsschriften en het uitvoeren van een VTO-diagnose voor de ervaren residentiële begeleiders.

Competentiemanagement

We startten in 2010 met het invoeren van competentie management binnen de Vereniging Ons Tehuis. Binnen de organisatie waren er meerdere aanleidingen om met competentie management te beginnen. Een aantal lopende verbeterprojecten (hervorming van het VTO-beleid, leiderschapsproject, ...) in de voorbije jaren hadden een belangrijke impact op medewerkers. Voor de organisatie was dit het ideale draagvlak om te starten met competentie management. De eerste stappen werden in de eerste helft van 2010 gezet. Een kerngroep, bestaande uit de directeur, adjunct-directeur en kwaliteitscoördinator, hield zich in het voorjaar van 2010 voornamelijk bezig met het zich inwerken in de materie en verzamelen van informatie over competenties. Daarnaast onderzocht de kerngroep of competentie management wel iets voor onze organisatie is. Na dit stadium werd beslist om er externe expertise bij te halen. Een veranderingsproces als competentie management is langdurig en diepgaand. Het invoeren van competentie management willen we onder begeleiding en ondersteuning van het Katho Expertisecentrum realiseren. De rol van onze externe partner is het inbrengen van know-how op het vlak van competentie management en het aansturen/opvolgen van het invoeringsproces.

Opleidingsschrift DIVAM

Binnen de voorzieningen van de Vereniging Ons Tehuis wordt reeds verschillende jaren gewerkt met een opleidingsschrift bij het opleiden van nieuw personeel.

DIVAM beschikte hier nog niet over. Het werd een verbeterproject voor 2010, met name het opmaken van een opleidingsschrift voor nieuwe medewerkers DIVAM met als inhoud de nodige kennis en vaardigheden die een nieuwe medewerker zich eigen moet maken. Dit instrument zal voortaan borg staan voor een kwaliteitsvolle interne opleiding van nieuw personeel binnen de HCA-dienst DIVAM.

Werken met stagiairs

Al doende leert men. Deze aloude spreuk houden we in ere als we binnen de Vereniging Ons Tehuis ons engageren om stagiairs vanuit verschillende scholen de kans te bieden om ervaring op te doen. Wij richten ons voornamelijk op stagiairs met een orthopedagogische afstudeerrichting. Er mag niet onderschat worden dat er heel wat tijd en middelen in begeleiding van stagiairs wordt gestopt. Wij zijn ervan overtuigd dat de stagiairs binnen de Vereniging Ons Tehuis zeer leerrijke stages meemaken. Afhankelijk van hun maturiteit en deskundigheid draaien zij quasi mee als volwaardig begeleider. In 2010 begeleidden wij stagiairs uit onder meer: Katholieke Universiteit Leuven, Universiteit Gent, IPSOC, Hogeschool Gent, Stella Maris en het Margaretha Maria Instituut.

Het dagcentrum Den Akker wou de opvolging van stagiairs binnen hun voorziening beter stroomlijnen, en maakte daartoe in 2010 een aantal afspraken en documenten

op die een kapstok bieden in het begeleidingsproces, en dit zowel aan stagiairs als aan de stagebegeleiders. Het betreft een afsprakenblad met betrekking tot het begeleiden van stagiairs, een handleiding voor de stagiair zelf en een leidraad voor de stagebegeleider.

Bij de kennismaking van de kandidaat-stagiair wordt afgetoetst of de wederzijdse verwachtingen van de stagiair en de stage-aanbieder voldoende op elkaar zijn afgestemd. Er wordt onder andere aandacht besteed aan de verantwoordelijkheid en het takenpakket van de stagiair, en aan de houding en attitude van de stagiair met bijzondere aandacht voor het efficiënt omgaan met vertrouwelijke informatie, de samenwerking in team, de uurregeling en de evaluatiemomenten.

Vormings- en trainingsbeleid

De Vereniging Ons Tehuis wil de aanwezige kennis binnen de Vereniging behouden en verhogen. Vandaar dat wij blijvend een aanzienlijke inspanning leveren om door middel van vorming, training en opleiding onze mensen te vormen in de nieuwste tendensen, zoals:

- Een gezinsbegeleider nam deel aan de opleiding Theatertherapie om aan de hand van verschillende creatieve en therapeutische werkvormen met jongeren aan het werk te gaan. Zoals eerder reeds aangehaald werkt zij voortaan als 'begeleider creatieve en dramatherapie' binnen het proeftuinproject JEZ11.
- Een medewerker van de HCA-dienst DIVAM volgde met succes de langdurige opleiding tot Outdoor Education Coach. Een Outdoor Education Coach gebruikt natuurgebonden activiteiten om leeransen te creëren bij het bereiken van ontwikkelingsdoelen bij specifieke doelgroepen (personen met beperkingen, personen met gedragsproblemen, ...). Deze medewerker zette dit meteen om in ervaringsgerichte activiteiten binnen de Vereniging Ons Tehuis, zoals De Uitdaging, Time-Out, ...
- Om tegemoet te komen aan de therapeutische noden van de jongeren in het proeftuinproject JEZ11 volgde de pedagogisch stafmedewerker, die verantwoordelijk is voor de psychologische begeleiding van de jongeren, een 'Kortdurende psychotherapie-opleiding voor kinderen en adolescenten'.

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

Een derde belangrijk onderdeel van het VTO-beleid is de organisatie van een teamdag. Ieder team kan een dag werken rond een bepaald thema dat actueel of wenselijk is voor het eigen team. In 2010 vonden er in totaal elf teamdagen plaats binnen de Vereniging Ons Tehuis:

- De Hagekant ging aan de slag rond Autisme Spectrum Stoornissen (ASS) naar aanleiding van de diagnosticering van één van hun jongeren met ASS. Doel van de teamdag was om de geboden begeleiding van deze jongere af te stemmen op zijn problematiek.

Ook werd er beslist om de individuele begeleider van deze jongere langdurige vorming (basisvorming en specialisatie) te laten volgen rond ASS en zodoende

van deze begeleider het aanspreekpunt te maken voor alle personeelsleden van de Vereniging Ons Tehuis met betrekking tot dit onderwerp.

- Het team van 't Vijverhuis bekwaamde zich verder in het geven en krijgen van feedback.
- De Sneppe volgde een externe opleiding rond "timemanagement". Belangrijkste aandachtspunten waren: hoe prioriteiten stellen binnen je takenpakket, leren je taken plannen en omgaan met tijdverslinders. In het najaar volgde een heropfrissing waarbij een aantal belangrijke principes uit de opleiding verder geïmplementeerd werden tijdens de teamvergaderingen.
- Kamertrainingscentrum De Dreve stemde hun werking en methodieken beter af op jongeren met een (matige) mentale beperking. Hiertoe werd eerst door het ganse team vorming gevolgd rond communicatie bij personen met een mentale beperking en rond invulling van vrije tijd. Vanuit deze info ontwikkelden ze met het team een aantal visualisaties die de communicatie met onze jongeren met een mentale beperking zouden verbeteren, werden voor deze jongeren een aantal alternatieven voor het studie-uur ontwikkeld, en werden afspraken gemaakt rond het gemakkelijker visualiseren van de weekplanning van de jongeren.
- Dagcentrum Den Akker bracht een werkbezoek aan het begeleidingscentrum Aventurijn te Harelbeke, een centrum dat het resultaat is van het samengaan van 2 dagcentra en de jongere en zijn gezin een individueel begeleidingstraject aanbiedt. Deze kennismaking, en de vaststelling dat in dagcentra steeds vaker het standaardpakket van een dagcentrumbegeleiding wordt losgelaten voor een gevarieerder aanbod dat zich meer aanpast aan de individuele vraag en behoefte van kind en ouders, vormen de aanzet om in 2011 verder te werken aan een nieuw pedagogisch profiel voor ons dagcentrum.
- Harmonie bezocht thuisbegeleidingsdienst De Loods, een dienst die aan intensief kortdurende thuisbegeleiding doet. Op deze manier wil Harmonie op de hoogte blijven van actuele tendensen in het landschap van ambulante hulpverlening.
- DIVAM werkte rond motiverende gesprekstechnieken. Met behulp van een externe lesgever van Bindkracht en een aantal ervaringsdeskundigen werd theoretische achtergrond meegegeven, was er uitwisseling en discussie, en werden een aantal situaties uit de praktijk a.d.h.v. rollenspelen ingeoeffend.
- De teamdag van JEZ11 behandelde de bijgestuurde visie van JEZ11, de taken van een individuele begeleider en contextbegeleider in JEZ11, het dienstrooster en de visie op de dagelijkse routine in JEZ11.
- De pedagogisch stafmedewerkers waren van mening dat het concept van onze observatie- en evolutieverslagen en van onze handelingsplannen voor verbetering vatbaar waren. Na individuele voorbereiding werd op de teamdag via een strak tijdspad gediscussieerd over de verbetervoorstellen. Inhoudelijke items waren het visueel invoegen van belang en bekwaamheid van de minderjarige in het handelingsplan, het smart formuleren van doelen, het al dan niet beperken van doelen, ... evenals het invoegen of weglaten van bepaalde rubrieken als school, taken voor de individueel begeleider, enz. Dit resulteerde in beslissingen die we in het najaar 2010 zouden doorvoeren. De bekendmaking van BINC doorkruiste dit echter. Om dubbel werk te vermijden besloten we geen veranderingen door te voeren tot bekend was wat de precieze verwachtingen waren binnen BINC en de eventuele consequenties hiervan op onze handelingsplannen.

- Sinds 2010 zijn wij overgestapt naar een nieuwe verfleverancier: Boss Paints. De technische dienst wilde wel eens weten hoe de verf, waarmee ze dag in dag uit schilderen, gemaakt wordt. We gingen met zijn allen richting Waregem waar we zeer goed ontvangen werden in dit familiale bedrijf. Na een vogelvlucht door de historie van het bedrijf, kregen we een rondleiding in de productiehallen, labo, afhaalpunt, verkoop, ... De kleurenconsulent gaf ons tips en advies en gaf toelichting bij het kleurenrapport dat ze opstelde voor Ons Tehuis. Er werd een maaltijd aangeboden door Boss-paints. De dag werd afgesloten met een partijtje bowling.
- De 14 huishoudsters die de Vereniging Ons Tehuis telt stelden elkaar hun top 3 voor van gerechten die in hun leefgroep door de kinderen het meest gemaakt worden. Dit leverde een receptenboekje op die nu door alle huishoudsters kan gebruikt worden. De manier waarop het werk in de verschillende leefgroepen georganiseerd wordt leverde dan weer voor iedereen hier en daar wel een verbeteridee op. Vervolgens kwam de kleurenconsulent van Boss-paints de psychologie van kleuren op een bevattelijke wijze toelichten, om tenslotte de dag af te sluiten met een initiatieles fitness in het eigen fitnesslokaal door onze sportcoördinator.

1.3.2.4. Inputgebied: middelen en samenwerking

Elektronisch jongerendossier voor de werkvormen HCA

DIVAM maakte vóór 2010 nog geen gebruik van een elektronisch jongerendossier, in tegenstelling tot de andere units van de Vereniging Ons Tehuis. We merkten hier een aantal knelpunten op: DIVAM voldeed niet aan alle verwachtingen binnen het decreet rechtspositie betreffende recht op en toegang tot dossier. Daarom werd de bestaande elektronische dossiertoepassing van de Vereniging Ons Tehuis aangepast voor de werkvormen van DIVAM.

Om de goede omgang met het elektronisch jongerendossier te garanderen, werden de nodige procedures en werkinstructies opgemaakt en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Sinds 2010 worden alle dossiers binnen DIVAM geregistreerd onder dit programma.

Nieuwe onthaalbrochures

Ons Tehuis

Vanuit de denktank ouderparticipatie werd beslist om een aparte onthaalbrochure voor ouders te ontwikkelen binnen de residentie. Deze beslissing vloeide voort uit de resultaten van een bevraging bij de ouders over onze informatieverstrekking, met als doel na te gaan wat de ouders als noodzakelijke info ervaren bij een plaatsing van hun kind.

Een van de voornaamste conclusies was dat ouders, naast uitleg over de werking van een leefgroep, vooral heel wat uitleg wilden over praktische zaken zoals: Wat met aankopen van kledij? Wie betaalt dit? Idem met doktersbezoeken... Wie staat in voor de kosten?

De nieuwe onthaalbrochure voor ouders is gebaseerd op de brochures voor de kinderen, maar met specifieke aandacht voor deze praktische vragen van de ouders.

JEZ11

Na anderhalf jaar werd de onthaalbrochure van JEZ11 geëvalueerd. Gezien de aanpassingen binnen de werking in JEZ11 waren heel wat zaken in de onthaalbrochure niet meer accuraat. Een nieuwe onthaalbrochure werd ontworpen conform de nieuwe onthaalbrochures binnen Ons Tehuis, en dit zowel voor de jongeren als voor de ouders.

DIVAM

De HCA-dienst DIVAM werkte nog niet met onthaalbrochures om haar cliënten belangrijke informatie mee te geven. Om de werking binnen de organisatie op elkaar af te stemmen, beslisten we ook voor DIVAM onthaalbrochures te ontwerpen.

De onthaalbrochures werden opgemaakt voor alle cliënten, m.a.w. voor zowel jongeren, ouders en slachtoffers en dit voor alle werkvormen binnen DIVAM. De onthaalbrochures bestaan uit een algemeen gedeelte (over alle werkvormen heen) en een werkvormspecifiek gedeelte. De onthaalbrochures worden momenteel gebruikt tijdens de intake of tijdens het kennismakingsgesprek met jongere, ouders en slachtoffer. Het doel hiervan is om de cliënt in te lichten over de afhandeling, zodat men reeds vooraf heel wat informatie krijgt.

Dienstwagens Harmonie en DIVAM

In 2010 keurde de Raad van Beheer de aankoop van twee kleine milieuvriendelijke wagens voor de diensten Harmonie en DIVAM goed. Voorheen reden de medewerkers van deze diensten met de eigen wagen en ontvingen hiervoor een kilometervergoeding. Een grondige evaluatie leerde dat de aankoop van twee dienstwagens kostenefficiënter is. Alles samen werd er met de twee diensten jaarlijks 43.000 km gereden.

We schreven alle ons omringende dealers aan. Naast de prijs werden ook punten toegekend voor minst milieubelastende wagen. Uiteindelijk werd beslist om in zee te gaan met garage Peugeot. Harmonie en DIVAM zijn trotse eigenaar geworden van elk een witte Peugeot 107.

Reorganisatie vakbibliotheek

Reeds vele jaren investeert de Vereniging Ons Tehuis in een interne vakbibliotheek. Deze omvat verscheidene tijdschriften en theoretische werken inzake ons werkveld, en heel wat methodieken en materiaal dat praktisch bruikbaar is binnen het individueel en/of groepsgericht werken met kinderen en jongeren.

Na evaluatie bleek dat de vakbibliotheek sterk gewaardeerd werd door de medewerkers, maar dat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor verbetering vatbaar waren.

In 2010 verhuisde de vakbibliotheek naar een volledig nieuw lokaal dat als mini-bibliotheek werd ingericht. Dit beantwoordt aan de noden inzake toegankelijkheid. Met het invoeren van een nieuw indelingssysteem, waarvoor we onze mosterd haalden bij de openbare bibliotheken, en het ontwerpen van een compleet nieuwe elektronische catalogus werd de gebruiksvriendelijkheid sterk verhoogd.

Deze transformatie werd door het personeel positief onthaald wat resulteert in een sterk gestegen gebruik van de aanwezige publicaties en materialen.

Infrastructuurwerken

Officiële inhuldiging zonnepanelen

In het jaarverslag van 2009 kon u lezen dat wij, na heel wat energiebesparende maatregelen doorgevoerd te hebben, zonnepanelen plaatsten als kers op de taart. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met de firma Beauvent. In het putje van de winter haalden we het in ons hoofd om de panelen feestelijk in werking te laten treden. De vuurkorven op het basketbalplein gaven voldoende warmte en toverden een sprookjesachtige gloed op het plein. Na de toespraak van de leperse burgemeester Dehaene, kregen alle jongeren een kabel waarmee zonnepanelen aan elkaar geschakeld worden. Ze vormden hiermee een menselijke ketting om deze vervolgens in elkaar te pluggen. Het sluiten van dit elektrisch circuit was het startsein voor een mooi licht- en klankspektakel op de tonen van Vangelis' Conquest of Paradise. Er werd afgesloten met een receptie en de jongeren konden genieten van warme chocolademelk en donuts.

Zonnewering directiegebouw

In de zomer baadt de zuidkant van het directiegebouw in volle zon. In de burelen aan die kant loopt de temperatuur hoog op. Er werd gezocht naar de meest efficiënte en milieuvriendelijke manier om verkoeling te brengen. De keuze viel op de plaatsing van zonnewering. Die kan per bureel individueel neergelaten worden, maar kan ook van op één centrale plaats bediend worden.

Aanstelling architect en renovatiewerken

Sinds 2009 maken wij weer gebruik van enkele lokalen van de gebouwen waarin ooit de lagere school van Ons Tehuis gevestigd was. Ze herbergen de danszaal, crearuimte en fitnesszaal. Het platte dak is in slechte staat, met hier en daar insijpeling van water. Er werd door de Raad van Beheer beslist om het dak te verwijderen en een nieuw te leggen. Via onderhandelingsprocedure zochten we een architect aan om ons bij die werken te begeleiden. Raf Decombel uit Ieper hielp ons de lastenboeken op te stellen en de wettelijke procedure in goede banen te leiden. Eind 2010 werden de werken toegewezen om uit te voeren in het voorjaar 2011.

Inspectie rioleringen

Meer dan 30 jaar geleden werden de rioleringen en afwatering aangelegd op het domein van Ons Tehuis. Hier en daar stelden we vast dat het water niet langer soepel afgevoerd werd. Tijd voor een grondig onderzoek. Er werd een offertevraag opgesteld om onze hele waterhuishouding in kaart te brengen en anderzijds om het hele netwerk te reinigen. Meerdere dagen is de firma Rucojet bezig geweest met gespecialiseerd materiaal om ons 6 hectare grote domein ondergronds in kaart te brengen. Resultaat van het onderzoek: gereinigde afwatering, een actueel zicht op de leidingen en de zwakke punten. Er werd beslist op de Raad van Beheer om voortaan vijfjaarlijks een inspectie te laten doorgaan.

Camerabewaking parking OT

In 2010 werden vijf camera's op de parking van Ons Tehuis geplaatst. Dit naar aanleiding van een aantal gevallen van vandalisme op geparkeerde wagens. Om aan alle vigerende wetgeving te voldoen werden er borden geplaatst die wijzen op de aanwezigheid van camera's, werd aangifte gedaan bij de privacycommissie en werd het personeel op de hoogte gesteld via een dienstnota. Er werden voorbehouden plaatsen gecreëerd voor de begeleiders die inslaapdienst hebben. De camera's

hebben al hun nut bewezen en zullen dit in de toekomst zeker nog doen. Met een gerust hart kan men nu zijn wagen achterlaten op de parking van Ons Tehuis.

Aankopen matrassen

De jongeren van De Dreve werden op een bewonersvergadering aangezocht om te fungeren als proefkonijnen. Een firma leverde 3 matrassen van verschillende kwaliteiten. Er werd gevraagd aan de jongeren telkens een week op één van de matrassen te slapen en hun bevindingen te noteren. Op basis van die resultaten werd de technische fiche voor de offertevraag opgesteld. Eind december werden er 70 nieuwe matrassen geleverd. De kwaliteit van de slaap van onze jongeren is weer voor jaren verzekerd.

Herinrichting kopielokaal

Door de uitbreiding van onder meer DIVAM, de aanstelling van de projectmedewerker opvoedingsondersteuning en de aanwerving van de personeelsdeskundige moesten de ruimtes in het directiegebouw gereorganiseerd worden. Het lokaal waar de onderhoudsproducten opgeslagen lagen werd omgevormd tot een gerieflijk kopielokaal. De ruimte werd voorzien van een nieuw laagje verf, er werd een muurbreed prikbord gehangen, alle papiersoorten werden logisch geordend en een handige werktafel kreeg er zijn plaats.

Verwarmingsketel Den Akker vernieuwd

Dagcentrum Den Akker is gehuisvest in een gebouw dat de Vereniging Ons Tehuis huurt van de stad Wervik. Eind 2010 werd de oude verwarmingsketel vernieuwd door een condensatieketel. Hierdoor kan op een efficiëntere manier verwarmd worden en vooral tegen een lagere kostprijs. Wij danken de Stad Wervik in elk geval voor deze investering.

Schilderwerken binnen de Vereniging Ons Tehuis

We meldden al dat de Vereniging Ons Tehuis in zee is gegaan met een nieuwe verfleverancier. Door allerhande grotere werken waren de verfwerken wat op de achtergrond verdwenen. Dit resulteerde in een achterstand. We opteerden ervoor om, vooraleer de schilderwerken te hervatten, een concept uit te tekenen. Samen met de kleurenconsulent van Boss Paints inspecteerden we ruimte per ruimte. Er werd een totaalconcept uitgewerkt met amper een 20-tal kleuren. Eén basiskleur keert telkens terug aangevuld met diverse accentkleuren. Dit geeft de mogelijkheid aan de jongeren om een eigen kleurtje voor hun kamer te kiezen. Tegelijkertijd wordt er ook veel rationeler omgesprongen met verf. Door het veelvuldig terugkomen van kleuren worden restjes verf tot een minimum teruggedrongen.

In het kader van de jaarlijkse paviljoencontroles werd een prioritering opgemaakt van welke ruimtes het eerst aan bod moeten komen. We werven een extra klusjesman aan, in dit geval een vrouw, met specialisatie schilder- en decoratietechnieken. In het najaar werd alle buitenschrijnwerk van vijf van de acht paviljoenen in een kleurtje gezet. De leefruimte, bezoekers- en hobbyruimte van De Sneppe waren de testcases voor ons nieuw kleurenplan. Ook Den Akker verdiende een nieuw kleurtje naar aanleiding van hun twintigjarig bestaan. Eén conclusie: algemene tevredenheid.

ICT-beleid

De Vereniging Ons Tehuis is sinds jaren koploper binnen de sector wat betreft het gebruik en toepassen van ICT-middelen in de werking. Ook in 2010 stonden we niet stil:

- In het vorig jaarverslag berichtten we al over het facility-programma dat in proef werd getest. De evaluatie ervan was positief, en het systeem werd begin 2010 uitgebreid naar alle units van de Vereniging Ons Tehuis die met de centrale server zijn verbonden.
- De thuisbegeleidingsdienst Harmonie werd via een beveiligde internetverbinding verbonden met de centrale server van de Vereniging. In 2011 dient nog het dagcentrum Den Akker verbonden te worden en vanaf dan wordt alle elektronische data vanaf één locatie aangestuurd.
Dit betekent uiteraard dat deze data goed beveiligd dient te zijn tegen (accidenteel) verlies. We gingen dan ook in zee met Syx Automations die elke nacht een complete offsite-backup maakt van onze server.
- In het najaar startte de informatieronde naar alle voorzieningen bijzondere jeugdzorg inzake BINC, Begeleiding IN Cijfers, het nieuwe elektronisch registratiesysteem van het Agentschap Jongerenwelzijn.
Toegang tot dit elektronisch dossier wordt geregeld via persoonsidentificatie op basis van de elektronische identiteitskaart. Alle PC's van medewerkers die met BINC aan de slag moeten, een twintigtal, werden in de loop van het najaar uitgerust met de nodige software en kaartlezers om dit technisch mogelijk te maken. Tegelijkertijd volgden een zestal medewerkers de voorziene opleiding zodat zij hun collega's wegwijs kunnen helpen vanaf 2011, moment waarop elke voorziening dient te starten met het gebruik van BINC.
- Nadat de voorbije jaren heel wat energie kroop in het herprogrammeren van onze elektronische jongerendossiers, en we met de ingebruikname van dit dossier binnen de HCA-dienst DIVAM het eindpunt bereikten, besloten we in 2010 onze elektronische personeelsdossiers onder de loep te nemen.
Ook dit elektronisch dossiersysteem werd verschillende jaren terug ontworpen en was rijp voor een actualisatie gezien de informatica-toepassingen ondertussen nieuwe en betere systemen mogelijk maken. Meteen evalueerden we deze personeelsdossiers ook inhoudelijk om van deze herprogrammering gebruik te maken de dossiers te laten voldoen aan de huidige inhoudelijke eisen.
Met deze inventaris van wensen stapten we naar onze vaste programmeur, die in het najaar het werk aanvatte. Voorjaar 2011 zou dit een gans nieuw elektronisch systeem voor het beheer van personeelsdossiers moeten opleveren, dat na een korte proefperiode volledig geïmplementeerd zal worden binnen de Vereniging Ons Tehuis.

Aanpassing budgetsysteem units

In 2010 werden een aantal maatregelen genomen om het gebruik van kasgeld in de units van Ons Tehuis en JEZ11 zoveel mogelijk te beperken. Door de aankoop van kleine kluisen kan het aanwezige kasgeld veiliger opgeborgen worden in de leefgroep. Het was echter ook de bedoeling om de hoeveelheid kasgeld zoveel mogelijk te beperken. Hiertoe werden voor alle leefgroepen nieuwe rekeningnummers aangevraagd voor het budgetsysteem van pare en onpare maand. Op alle pc's werd PC-banking geïnstalleerd om de begeleiders toe te laten de facturen zoveel mogelijk met overschrijving te betalen. De introductie van bankkaarten laat toe om boodschappen voortaan met Bancontact te betalen.

Om al deze wijzigingen vlot te laten verlopen, werd voor alle teams een korte opleiding voorzien.

Overleg- en samenwerkingsorganen

De Vereniging Ons Tehuis engageert zich in tal van overleg- en samenwerkingsorganen. We beperken ons hier tot de wijzigingen die plaatsvonden in de loop van 2010.

Aansluiting bij het Vlaams Welzijnsverbond

Gezien de steeds stijgende nood aan een efficiënte en correcte informatie rond beleids-, arbeids-, en inhoudelijke thema's uit de sector jeugdzorg, besliste de Raad van Beheer om als Vereniging Ons Tehuis aan te sluiten bij het Vlaams Welzijnsverbond.

Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra

Met het stopzetten van het lidmaatschap bij Jongerenbegeleiding ging het dagcentrum Den Akker op zoek naar een nieuwe overleggroep met ambulante diensten. Ze vinden het belangrijk om zich via uitwisseling van ervaringen nieuwe inzichten eigen te maken.

Den Akker vond dit nieuw overlegplatform bij het Vlaams Samenwerkingsverband Dagcentra waar zij voortaan deelnemen aan het regionaal overleg met andere dagcentra.

Kerngroep crisis

Als aanbieder van crisisbegeleiding binnen het hulpprogramma "crisisjeugdhulp West-Vlaanderen", maakt het dagcentrum Den Akker ook deel uit van de "kerngroep crisis".

De kerngroep crisis is een provinciale werkgroep binnen integrale jeugdhulp die op regelmatige basis samenkomt om de werking van het hulpprogramma op te volgen, pijnpunten te detecteren en te zoeken naar oplossingen.

Zo bleek uit de evaluatie van de werking van het hulpprogramma dat er bij de aangesloten partners nood was aan intervisie en het uitwisselen van ervaringen. In december 2010 organiseerde de kerngroep dan ook een intervisievoormiddag voor alle aangesloten partners. Medewerkers van Den Akker namen hieraan deel en getuigden van een heel boeiende en leerrijke ervaring.

Participatie in Moment

Reeds enkele jaren hebben diverse instanties en voorzieningen uit de regio Kortrijk-Roeselare de handen en middelen in elkaar geslagen om welzijnstime-out te organiseren in afwachting van een erkenning. In 2010 had Moment de doelstelling om haar werkgebied uit te breiden naar de Westhoek. De Vereniging Ons Tehuis die zelf ook regelmatig time-out noodzakelijk acht, besloot om aan te sluiten bij dit samenwerkingsverband via input van middelen uit het sectoraal fonds en zo de uitbreiding naar de Westhoek mee te realiseren.

Intervisie Reservoir

Bij opstart van de proeftuin JEZ11 werd Largo gecontacteerd met de vraag of zij individuele begeleiding konden doen binnen JEZ11 voor de jongeren. Na voorlegging op hun team besliste Largo bereid te zijn om intervisie te voorzien voor

de jongeren van JEZ11. Deze intervisie kon individueel t.a.v. de individueel begeleider of psycholoog, maar kon ook op teamniveau.

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

Lokaal Sociaal Beleid Ieper

De matige opkomst tijdens de verschillende werkgroepvergaderingen van het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) Ieper en het feit dat het lokaal bestuur geen gevolg geeft aan bepaalde adviezen van de verschillende werkgroepen, deed de leden van het LSB Ieper nadenken over het functioneren, de samenstelling en de structuur van de clusterwerkgroepen. Na grondige analyse van de werking, werd beslist om de structuur van verschillende clusterwerkgroepen en verschillende voorzitters te verlaten, en te kiezen voor een stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid. De Vereniging Ons Tehuis werd gevraagd om deel uit te maken van deze stuurgroep. Deze vraag hebben wij positief beantwoord, vanuit onze overtuiging dat ook kinderen/jongeren en hun gezinnen hun stem moeten krijgen binnen het sociaal beleid van de stad Ieper.

Coördinatorenoverleg HCA

Tot 2010 ondersteunde de OSBJ de HCA-diensten op vlak van de werkvormen (inhoudelijk debat, intervisie, ...) en op directieniveau (coördinatorenoverleg).

Omdat de coördinatoren van de Vlaamse HCA-diensten het als een meerwaarde beschouwen om regelmatig in overleg te gaan over relevante thema's wordt dit overlegorgaan sinds 2010 vanuit de diensten zelf bestendig. Tijdens deze vergaderingen is er een constructief overleg met IVA Jongerenwelzijn.

Naast het overleg van de coördinatoren, is er tevens een samenwerking tussen de diensten op niveau van de werkvormen in kader van uitwisseling en afstemming.

1.3.2.5. Kernprocessen

De kernprocessen worden voortdurend bijgestuurd en geoptimaliseerd teneinde de diepgang en de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening nog te verbeteren.

We bespreken hier kort de voornaamste punten waar we in 2010 rond gewerkt hebben:

Sociale Vaardigheidstraining (SOVA)

DIVAM organiseert en begeleidt sociale vaardigheidstrainingen, opgelegd door de jeugdrechter. In 2010 wilden we deze sociale vaardigheidstrainingen uitbreiden en optimaliseren.

SOVA XL

DIVAM ontwikkelde een sociale vaardigheidstraining van 45 uur (SOVA XL) als een aanbod naast het standaardaanbod van 20 uur. Deze lange termijn sociale vaardigheidstraining is een training die zich richt tot minderjarigen tussen de 12 en 18 jaar die een vrij ernstig als misdrijf omschreven feit hebben gepleegd. De

jongeren die aangemeld kunnen worden, kampen onder andere met problematieken als schoolverzuim, agressie, en/of zijn recidiverende jongeren.

Met deze SOVA XL willen we netwerkversterkend ingrijpen op de situatie van de jongere met het oog op reïntegratie. Door de zelfverantwoordelijkheid van de jongere te stimuleren willen we recidive vermijden. Gedurende 20 uur werken we individueel met de jongere. De overige 25 uur werken we transfergericht: de nadruk op transfer naar de eigen leefwereld door rollenspelen, ervaringsgerichte activiteiten, enz.

Nieuwe modules

We ontwikkelden tevens een aantal modules rond de thema's drugs, seksualiteit en faalangst die te gebruiken zijn binnen de SOVA-sessies. Hiervoor werkten we samen met onze collegadiensten uit Brugge (BAAB) en Kortrijk (COHEsie).

Daarnaast werden ook groepsessies sociale vaardigheidstraining uitgewerkt en opgemaakt. Voortaan behoort het geven van groepsessies SOVA ook tot de mogelijkheden.

Reeds een aantal jaren organiseert DIVAM sociale vaardigheidstrainingen voor jongeren uit de andere units van Ons Tehuis. Deze SOVA-trainingen werden in 2010 structureel ingebed in het begeleidingstraject van Ons Tehuis, onder andere met behulp van een procedure in het kwaliteitshandboek.

De Uitdaging

In 2010 werd voor het eerst De Uitdaging georganiseerd. Een medewerker van DIVAM die de opleiding Outdoor Education Coach volgde, organiseerde en begeleidde deze tocht in samenwerking met de sportcoördinator van de Vereniging Ons Tehuis en de sportanimator van MOMENT.

Bij MOMENT, een werking van Groep Intro, is samenwerking de kern van het aanbod: men wil krachten bundelen tot een gepast antwoord voor elke jongere. Elke voorziening stelt een aanbod open, waarop Moment beroep kan doen. De Vereniging Ons Tehuis is partner in Moment.

Jongeren uit de Vereniging Ons Tehuis en uit Moment konden aangemeld worden voor de ervaringsleertocht De Uitdaging.

In 2010 gingen enkel jongens tussen 12 en 18 jaar mee. De tocht werd grondig voorbereid: tijdens intakegesprekken peilden we naar de motivatie van de jongere en van de begeleiding. Er werd uitleg gegeven en de doelen werden duidelijk gemaakt. Na de intake en nadat de groep was samengesteld, vonden drie voorbereidingsmomenten plaats. Hier maakten we praktische afspraken, stelden we de regels op, werden technische vaardigheden getraind en groepsvormende samenwerkingsopdrachten uitgevoerd. Voorafgaand aan de tocht werden een aantal doelen en werkpunten per jongere opgesteld, en dit op basis van eigen observaties en vragenlijsten van jongere en begeleider. Tijdens de vijfdaagse tocht vonden diverse ervaringsgerichte activiteiten plaats en werd er gewerkt aan de hand van de axenroos. Heel belangrijk waren de groepsopdrachten en de nabespreking hiervan. Na de tocht werd een eindverslag opgemaakt, en werd samen met de jongere een toekomstplan opgesteld. Dit toekomstplan omvat zaken waaraan de jongere de eerstvolgende periode wil werken en wordt opgevolgd door zijn/haar begeleiders.

Jongerenactivering en –vorming Den Akker

Dagcentrum Den Akker wou planmatiger en systematischer te werk gaan bij het inbouwen van vormings- en ontspanningsactiviteiten voor de begeleide +12-jarigen. We opteerden ervoor om te werken met tweemaandelijks plannings (uitgezonderd juli en augustus) waarbinnen één vormingsmoment of training en twee keuzeactiviteiten geagendeerd worden.

In de map “Vorming, training en ontspanning voor +12-jarigen” vind men als begeleider in een eerste luik het aanbod terug (m.a.w. de verschillende mogelijkheden die bestaan, zowel intern als extern), terwijl het tweede luik de tweemaandelijks plannings omvat. In een derde luik vind je de inhoud en evaluatie van de uitgevoerde vormingsmomenten en trainingen.

In 2010 beten we de spits af met volgende vormingsmomenten:

- de Contactdoos,
- een sessie ‘Gelukkig zijn ‘ (Jeugddienst In Petto) gegeven door een medewerkster van de Jeugddienst Wervik,
- een SOVA-training (4 sessies) gegeven door een medewerkster van DIVAM,
- de Kinderrechtenbox,
- en een bezoek aan het JAC Menen.

Concretisering visietekst ‘Nazorg’

De visie rond nazorg die we in 2009 uitschreven, werd in 2010 verder op punt gesteld en geconcretiseerd. We ontwikkelden voor alle voorzieningen (uitgezonderd DIVAM) een nazorgkaart die bij het einde van een begeleiding wordt meegegeven met de ouders/jongere. Iedereen heeft recht op minstens 1 nazorggesprek. Ook werd een draiboek voor terugkomdagen voor ex-bewoners uitgeschreven.

Procedure weggelopen

Begin 2010 werd een procedure voor het melden van weggelopen jongeren voor de voorzieningen Ons Tehuis en JEZ11 uitgewerkt. Deze nieuwe procedure is ontwikkeld omdat er behoefte was aan afspraken ingeval medewerkers worden geconfronteerd met jongeren die weggelopen. De procedure beschrijft de werkwijze enerzijds voor het melden van een weggelopen jongere uit de voorziening/school of een niet terugkerende jongere na uitgang of individuele activiteit en anderzijds voor het melden van een weggelopen jongere tijdens een groepsactiviteit.

Procedure overstap van verticaal gemengde leefgroep naar kamertrainingscentrum

Binnen Ons Tehuis leefde op de werkvloer expertise hoe deze overgang op een kwaliteitsvolle manier kon gebeuren maar dit was niet gelijklopend over alle units. De procedure werd uitgeschreven na discussie in de pedagogische stafvergadering over dit onderwerp. Ook werden de nodige documenten opgesteld die deze overgang moesten vergemakkelijken.

Naast een checklist voor begeleiders en voor pedagogische stafmedewerkers ontwierpen we een zelfevaluatie-instrument voor de jongeren waarmee ze hun sterktes en aandachtspunten kunnen scoren. Deze scoring wordt naast de visie van het team gelegd om zo te komen tot een gefundeerde beslissing of een jongere al dan niet matuur genoeg is om de overstap te maken.

Creatieve werking

Crearuimte

In 2010 startte een werkgroep met de crearuimte. Het doel van de crearuimte is driedelig. Enerzijds wordt de ruimte gebruikt ter vervanging van de sprookjeszolder. Kinderen tot 6 jaar komen er regelmatig luisteren naar een tof verhaaltje. Tot rust komen en verbondenheid met elkaar, is het doel van deze voorleesmomentjes.

Anderzijds wordt de ruimte ook gebruikt voor crea-sessies. Tijdens deze sessies wordt er geknutseld met kinderen tussen 6 en 12 jaar. Activering en ontspanning is momenteel het doel. Creatieve therapie is niet het doel op zich maar we willen mettertijd wel in die richting evolueren.

Tot slot gebruikt de begeleider creatieve en dramatherapie deze ruimte met de jongeren van JEZ11.

Als locatie voor de crearuimte kreeg de werkgroep een lokaal in het oude schoolgebouw van Ons Tehuis. Ze herschilderden dit lokaal in frisse kleuren en richtten het op een gezellige manier in.

Workshops creatieve werkvormen

Tweedejaarsstudenten pedagogie (Katho, afdeling IPSOC) werken jaarlijks een project uit binnen het vak "Methodisch handelen met creatieve werkvormen". Vanuit de positieve ervaring vorig jaar beslisten ze dit jaar opnieuw te werken met kinderen binnen de bijzondere jeugdzorg. Ze kozen ervoor dit uit te werken samen met de Vereniging Ons Tehuis.

Elf studenten experimenteerden gedurende twee maanden op woensdagnamiddag met eigen creatieve vaardigheden en wakkerden zo de creativiteit van onze jongeren aan. De twee workshops bestonden uit verschillende creatieve werkvormen: zowel beeld, muziek en woord omljnden een bepaald thema.

Alle jongeren vanaf 6 jaar kregen de kans om deel te nemen, waardoor we aan een groep van 16 jongeren kwamen.

JOP-dansen

Bevraging van de jongeren in het verleden leerde ons dat een deel van onze meisjes geïnteresseerd was om aan een interne dansploeg deel te nemen naar voorbeeld van het reeds bestaande JOP-voetbal en JOP-zwemmen.

Een begeleidster van Het Vijverhuis met expertise in dansen koos ervoor dit uit te werken. Via het JOP-dansen wil ze de jongeren activeren tot een zinvolle daginvulling en tot het beoefenen van een sport die ze met plezier doen. Tevens wil ze de jongeren via deze weg een kans bieden om dansles te volgen op hun niveau. Zo krijgen ze de nodige succeservaringen, wat zorgt voor een groter zelfvertrouwen bij de dansers. Naast de sessies in onze danszaal wordt er ook geoefend voor optredens zoals tijdens de Bonte Avond, het bezoek van de Sint, enz.

Vormingsactiviteiten Intro

Vanuit de lokale kwaliteitsstuurgroep kwam het voorstel om binnen Ons Tehuis gezamenlijk met alle leefgroepen, begeleiders en jongeren aan bepaalde thema's te werken.

De hoofdbegeleidersvergadering werkte dit verder uit en kwam tot heel wat ideeën om onze jongeren te activeren en sensibiliseren. Aangezien Groep Intro over de nodige expertise beschikt besloten we samen te werken met hen.

We startten op 13 april met een groots openingsmoment waar de jongeren gezamenlijk opdrachten tot een goed einde dienden te brengen. In mei werd er in subgroepen gewerkt rond positieve vriendschappen en relaties/seksualiteit.

In augustus vond opnieuw een dag plaats met allerlei spannende opdrachten om vervolgens in september het thema “belang van onderwijs en diploma” te behandelen en in oktober rond energieverbruik te werken.

Na evaluatie door alle partijen in november werd besloten om de introsessies te beperken tot de grote activiteiten.

KTC-weekend Ervaringsleren

Ook in 2010 werd in het kamertrainingscentrum voor en met de jongeren een weekend Ervaringsleren georganiseerd. Doelstelling was enerzijds het aanbieden van natuurlijke kicks als alternatief voor de binnen de jongerencultuur gangbare kicks zoals alcohol- en drugsmisbruik, agressie, vandalisme, enz ... en anderzijds groepsversterkend werken.

Voor vertrek dienden zowel de jongere als de individueel begeleider een werkpunt bij de jongere op te geven. Tijdens de activiteiten doorheen het weekend hielden de begeleiders deze werkpunten in het achterhoofd zodat er tijdens de leermomenten teruggekoppeld kon worden. Naast werkpunten kwamen ook de rollen die de jongeren innemen volgens de axenroos aan bod. Telkens op het einde van de dag werd iedere activiteit geëvalueerd en kwam iedere jongere aan bod.

Map ‘Groepsdynamica’

Gezien de positieve ervaring met groepsbevorderende activiteiten op het weekend Ervaringsleren, werd in het kamertrainingscentrum een map ontwikkeld met hierin diverse groepsdynamische activiteiten. Deze kunnen gaan over elkaar leren vertrouwen, leren samenwerken, enz. en worden gebruikt binnen de leefgroepswerking.

1.3.2.6. Outputgebied: tevredenheid van cliënten en verwijzers

Tevredenheidsonderzoek bij ouders in Harmonie

In het kader van een stageopdracht vanuit de Universiteit Gent werden de ervaringen en belevingen van ouders begeleid door de thuisbegeleidingsdienst Harmonie onderzocht. De doelgroep bestond uit de gezinnen waarvan de begeleiding eindigde in de periode 2008-2009. Vanuit de vaststelling dat onze huidige tevredenheidsmetingen bij ouders weinig respons en diepgang genereren, opteerden we voor een kwalitatieve bevraging. Deze hield 3 centrale onderzoeksvragen in:

- Hoe beleven ouders thuisbegeleiding?
- Zijn ouders tevreden over de kwaliteit van de geboden hulpverlening?
- Nemen de ouders vandaag nog tips mee in hun opvoeding en gezinsleven?

De globale indruk over de hulpverlening is overwegend positief. Ouders voelen zich gerespecteerd als persoon en als opvoedingsfiguur.

De dienst scoort hoog op kwaliteit van dienstverlening. De ouders gaven aan dat ze de openheid in de verslaggeving belangrijk vonden. Ook de goede informatie bij de start en het einde van de begeleiding werd als positief element aangehaald. Alle respondenten geven aan dat ze de kans krijgen om bedenkingen of opmerkingen te

uiten. Ook het aanbod tijdens de vakantie en het samen zoeken naar vrijetijdsinvulling wordt sterk geapprecieerd. Tot slot wordt de integrale werking vaak als pluspunt benoemd.

Het onderzoek bracht ook een aantal werkpunten aan het licht. Zo dient duidelijker gecommuniceerd te worden langs welke weg ouders klachten kunnen uiten. Verder haalt meer dan de helft van de gezinnen aan dat ze zich overbevraagd voelen door het wekelijks contact. Andere minpunten zijn de lange wachtlijsten en het wijzigen van gezinsbegeleider tijdens vakantieperiodes of na een onderbreking.

In de loop van 2011 trachten we, waar mogelijk, een antwoord te bieden op deze verbeterpunten.

Herwerken tevredenheidsvragenlijsten

In 2010 werden de bestaande tevredenheidsvragenlijsten herwerkt en aangepast voor de verschillende units, meer in het bijzonder de vragenlijsten voor de +12-jarigen. In 2011 lopen deze herwerkte lijsten proef om deze nadien waar nodig bij te sturen.

Tevens plannen we in 2011 de tevredenheidsvragenlijsten voor zowel de -12-jarigen als voor de ouders te herwerken.

Informele klachtenprocedure

De bestaande informele klachtenprocedure en de daarmee samenhangende documenten werden geëvalueerd. Deze procedure heeft tot doel het recht op klachten en effectieve klachtenbehandeling te garanderen. Op basis van een analyse van de informele klachten worden correctieve en preventieve maatregelen geformuleerd. Op de beleidsstaf werd naar aanleiding van een klachtenanalyse een verruiming van het toepassingsgebied voorgesteld: alle informele klachten van gebruikers in brede zin in plaats van enge zin die door medewerkers worden ontvangen. Dit betekent dat voortaan, naast de jongere en zijn of haar gezin, ook de plaatsende instanties en eigen personeelsleden informele klachten kunnen melden.

De beleidsstaf keurde deze bijsturing unaniem goed.

1.3.2.7. Outputgebied: tevredenheid van medewerkers

Bereikbaarheid administratie

Om de medewerkers beter en duidelijker te informeren, werd een dienstnota administratie opgesteld. Hierin wordt opgesomd bij wie men terecht kan met bepaalde problemen of vragen. Ook streven we naar een permanent onthaal in het directiegebouw. Hiertoe werd een beurtrol opgesteld voor de administratieve medewerkers. Bij afwezigheid van de medewerker onthaal is er een reserve voorzien. Tevens werd een gemeenschappelijk intern mailadres 'administratie' in gebruik genomen. Op deze manier kan elke administratieve medewerker die het onthaal verzorgt, de binnenkomende mails opvolgen.

Opmaken van een psycho-sociale risicoanalyse

Na een interne tevredenheidsmeting in 2009 bij het personeel uitgevoerd door onze kwaliteitscoördinator en ondersteund door de externe begeleiding van de Belgian Senior Consultants, werd in 2010 op vraag van het BOC door de Raad van Beheer beslist om een psycho-sociale risico-analyse uit te voeren. Dit gebeurde door onze arbeidsgeneeskundige dienst IDEWE. Dit proces verliep jammergenoeg niet

optimaal: het had een aantal ongewenste neveneffecten en het verslag miste objectiviteit.

Teneinde het proces toch op een goede wijze af te ronden werd beslist om het verdere traject te laten begeleiden door het expertisecentrum HRM van het Katho. Dit onderzoeksrapport eindigde met een aantal zeer concrete verbetervoorstellen die in de kwaliteitsplanning werden opgenomen voor de komende jaren.

Feestcomité

Traditiegetrouw verzorgt het feestcomité een tweetal activiteiten voor het personeel en partners. Ieder jaar brainstormt de creatieve denktank in het begin van het jaar welke activiteiten het personeel zouden aanspreken. Dit jaar toetsten we de interesse om eventueel de zesdaagse wielervedstrijd in het Kuipke in Gent bij te wonen. Dit werd afgevoerd wegens te weinig interesse. De eerste activiteit in juni organiseerden we volgens een beproefd recept: een verzorgde barbecue, gevolgd door het covergroepje "Not Bad" in De Garve. Afsluiten deden we met een fuif georkestreerd door DJ's van eigen bodem. Vrijdag 1 oktober vond de tweede activiteit plaats: du pain, du vin et du Boursin... De Garve werd omgetoverd in een Franse bistro. De Boursin werd vervangen door een assortiment exquisite hapjes zoals daar zijn: gegratineerde oester met champagnesaus, Waldorfsla met gerookte eendenborst, escargot in de look new style en Roquefortdressing,... We kregen de kans te ruiken aan, te walsen met en te proeven van een selectie van 8 wijnen. Telkens werd vakkundig de wijn geografisch gesitueerd en werden de meest markante karakteristieken benoemd door onze huisleverancier Vina Sana.

1.3.2.8. Outputgebied: waardering door de maatschappij

20 jaar Den Akker

In 2010 mochten we op 24 en 25 september het 20-jarig bestaan van Den Akker vieren. Op vrijdag 24 september werden de samenwerkingspartners en alle gezinnen die de voorbije 5 jaar door het dagcentrum begeleid werden, uitgenodigd op het feest. Iedereen kreeg de kans om via een rondleiding in de opgefriste lokalen kennis te maken met de huidige werking van het dagcentrum. De toespraken schetsten de voorbije 20 jaar en boden een vooruitblik op de uitdagingen van de toekomst. De getuigenis van één van de allereerste jongeren die door Den Akker begeleid werden raakte elke aanwezige. Nadien kon iedereen genieten van een hapje en een drankje waarbij de muziekgroep 'Het pittig nootje' voor de ambiance zorgde.

Op zaterdag vervolgens hielden we een opendeurdag voor de buurt. Jammergenoeg kende dit, ondanks de bekendmaking via de plaatselijke kranten en het rondragen van strooibriefjes, slechts een beperkte opkomst.

DIVAM in de pers

DIVAM werd in 1999 opgericht als éénmansproject binnen de Vereniging Ons Tehuis. Na verschillende uitbreidingen wordt DIVAM vanaf 2011 een erkende dienst binnen de arrondissementen Ieper-Veurne die instaat voor herstelbemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, gemeenschapsdienst en sociale vaardigheidstraining.

Naar aanleiding van deze erkenning zette DIVAM een aantal nieuwe elementen binnen de werking in de verf via een druk bijgewoonde persconferentie.

Een eerste element was het extra aanbod, met name een lange termijn sociale vaardigheidstraining. Dit nieuwe programma biedt het parket en de jeugdrechtbank een extra mogelijkheid aan als antwoord op jeugddelinquentie. De langetermijn SOVA, die we SOVA XL doopten, is een sociale vaardigheidstraining die 45 uur omvat in plaats van het standaardaanbod van 20 uur.

Een tweede element bestond uit het voorstellen van de nieuwe onthaalbrochures. Met deze brochures kan DIVAM z'n cliënten (dit zijn zowel jongeren die een delict pleegden als hun ouders, hun slachtoffer en hun steunfiguren) correct en volledig informeren.

Het laatste element dat we op de persconferentie in de verf zetten, was de opstart van de samenwerking met Stad Ieper. Een gemeente kan sancties opleggen in kader van de aanpak van kleine criminaliteit, verstoringen van de openbare orde en openbare overlast (Gemeentelijke Administratieve Sancties). Wanneer Stad Ieper een dossier in kader van Gemeentelijk Administratieve Sancties krijgt waarbij minderjarigen betrokken zijn, wordt DIVAM gevraagd om de bemiddeling aan te bieden. In dit kader is er een samenwerking tussen DIVAM en Stad Ieper.

Sponsoring

Projectmatige sponsoring

- Eind 2009 moest ons speeltoestel met glijbaan en toren tegen de vlakte. Houtrot had zijn werk gedaan en het toestel was absoluut niet meer veilig. Op de eerstvolgende bewonersraad stelden de jongeren de vraag of er een nieuw speeltoestel kon komen. We maakten een dossier op voor de BNP Paribas Fortis Foundation. Op woensdag 8 december 2010 werden we in Oostende verwacht. De Vereniging Ons Tehuis kreeg samen met twee andere West- Vlaamse voorzieningen een Award toegekend, met daaraan gekoppeld een geldsom. Die geldsom zal aangewend worden om een totaal nieuw speeltoestel op de speelweide in te planten. Symbolisch werd een boompje meegegeven. Wij zorgen er voor dat het "Fortisboompje" een centrale plaats krijgt.
- Begin juni lanceerde het Fonds Van Wonterghem – De Brabandere voor hun 10-jarig bestaan een projectoproep onder de naam "Een groot hart voor een kleine regio". De Vereniging Ons Tehuis diende een project in om onze onthaalgezinnen in de bloemetjes te zetten. Veel van onze onthaalgezinnen zetten zich al jarenlang belangeloos in om onze jongeren geregeld en structureel op te vangen. Ze stellen hun gezin open om onze jongeren een thuisgevoel te bieden. Jongeren breiden op deze manier ook hun sociaal netwerk uit en kunnen zo even de drukte van de leefgroep ontvluchten. Op 29 december kregen wij op het stadhuis van Ieper te horen dat ons project uit een twintigtal projecten unaniem verkozen werd door de jury. Met de €12.500 die verbonden is aan de prijs zal de Vereniging Ons Tehuis vakantiecheques geven aan de onthaalgezinnen om met hun pupil uitstappen te doen of op reis te gaan.
- Er hoeft niet altijd met financiële middelen ondersteund te worden. Dat bewees het Competentiecentrum Steunmaterieel en Producten (CCMP) van Ieper door een hindernissenparcours op te zetten op het domein van Ons Tehuis. Er moest gestart worden liggend op een draagberrie. Dan vliegensvlug onder camouflagenetten en via touwladders een legertruck beklimmen. Daarna glijden van een Zweedse bank om dan met een zware bal te balanceren op smalle balkjes. Tot slot zigzaggen met twee jerrycans, door een tentje duiken en uitgeput neerploffen op een tweede draagberrie. Na een pauze kon dan geoefend worden met namaakgranaten. Bedoeling was om die zo dicht mogelijk

in het centrum van een metalen constructie die op grond lag te gooien. Het moet gezegd worden: de jongeren deden uitermate hun best en de begeleiding van de soldaten was subliem.

- Graffiti spuiten tegen de verzuring van de maatschappij... Dit was het BUDA-project. Negen jongeren van de VOT, mochten onder begeleiding van Sabine Dewitte en professioneel illustrator Sabien Clement een week lang aan de slag met graffiti. Met engelengeduld werden figuurtjes, symbolen en abstracte zaken met een scalpel uit plastic folie gesneden. Met die sjablonen werden op allerlei gebruiksvoorwerpen, gekocht in de kringloopwinkel, kleurige figuren gespoten. Op Kortrijk Congé werden de voorwerpen “verkocht” vanaf zonsopgang tot de volgende zonsopgang. Mensen konden een voorwerp krijgen in ruil voor een glimlach en/of een vriendelijk woord. Kortom, het was een boeiende week op alle gebied. En wat hebben de jongeren geleerd? Iets onvoorwaardelijks doen voor een ander, volhouden en de eindstreep halen, verzuring ombuigen in anti-verzuring, ... Dit alles konden we maar doen via sponsoring van de Kouterkids.
- Op woensdag 20 oktober organiseerden de Kouterkids hun jaarlijkse filmavond voor het goede doel. Plaats van afspraak was Kinopolis Kortrijk. Wij mochten de première bijwonen van de film “Zot van A”. Er was een speciale reden om ons uit te nodigen. De Kouterkids lieten weten bereid te zijn een heuse klimmuur te willen sponsoren. De klimmuur zal gebruikt worden door DIVAM en onder begeleiding van onze sportcoördinator. De klimmuur heeft niet louter een ontspannende waarde, maar er zitten heel wat pedagogische leerprocessen achter: vertrouwen hebben in de ander, het opbouwen van zelfvertrouwen door het ervaren van kleine succeservaringen, het luisteren en hulp aanvaarden, ... We zien uit naar de installatie in het voorjaar van 2011.
- De Kouterkids boden aan een drietal jongeren van Harmonie en ons Tehuis een taalstage aan via de firma Depauw. Onze jongeren werden er in een taalbad gedompeld en deden heel wat leuke activiteiten. Voor herhaling vatbaar.
- De Commonwealth War Graves Commission zamelde via een wandeltocht geld in om te schenken aan het goede doel. Het werd een succes. Ruim 1.300 euro werd geschonken aan de Vereniging Ons Tehuis. Daarmee werd een deel van de mobiele muziekinstallatie gefinancierd.
- “Tulpen Bloeien, Kinderen Groeien”... Met deze slogan stopte Rotary Poperinge in oktober 2009 maar liefst 60.000 tulpenbollen onder de grond. Eind maart 2010 werden de eerste tulpen verkocht. Het werd een overweldigend succes. Rotary Poperinge ondersteunt met hun actie 6 projecten. De VOT kreeg € 2.500 geschonken. Dit geld hebben we besteed aan een degelijke (mobiele) geluidsinstallatie voor in de danszaal. Die geluidsinstallatie zal ook kunnen ingezet worden tijdens de talrijke feestjes en opendeurdagen van de leefgroepen. Met het restant van het geld werd de nieuwbakken creatieve ruimte ingericht.
- In het kader van het 20-jarig bestaan van Dagcentrum Den Akker mochten zij op verscheidene giften rekenen van de lokale middenstand in Wervik en van de Rotary Menen. Met een deel van deze sponsoring werd een nieuwe digitale fotocamera aangekocht. De rest zal in 2011 voor extra activiteiten met de jongeren benut worden.
- De Ronde Tafel van Ieper stak zijn handen uit de mouwen in ons Dagcentrum Den Akker te Wervik. Zij brachten verf en borstels mee, en in een mum van tijd kregen de muren van twee studielokalen een nieuw kleurtje.
- De Kouterkids organiseerden voor de kinderen vanaf 9 jaar van Harmonie en Den Akker een bowlingfeest. Er werd verzameld aan het station te Ieper om

vervolgens naar Bowling Kentucky in Wevelgem te trekken. De jongeren genoten ten volle van de spares en strikes.

Structurele sponsoring:

- Het Iepers Kamerensemble onder leiding van Dirk Viaene bracht in 2010 voor de 35ste keer hun hoogstaand aperitiefconcert. Aansluitend op dit evenement werd er gesmuld van kip aan 't spit met frietjes. De opbrengst van deze activiteiten wordt ondermeer gebruikt om kampen en lidgelden van vrijetijdsclubs te betalen. Met Kerstmis voorzien we voor al onze kinderen en jongeren een cadeautje. Eerste en plechtige communicanten voorzien we van een presentje. De goede Sint krijgt een duwtje in de rug. Orgelpunt van een jaar samenwerken en leven is de grandioze daguitstap waarop personeel en jongeren verbroederen tijdens gezamenlijke activiteiten. Om dit evenement te ondersteunen doen we al een aantal jaar beroep op onze leveranciers die graag hun steentje bijdragen.
- Ieder jaar opnieuw valt er eind februari, begin maart een vreemd beestje te bespeuren op ons domein: Klaas de Paashaas. Klaas kan als de beste onze medewerkers motiveren om aan de slag te gaan om paaseieren aan de man te brengen. Familie, vrienden, leveranciers en sympathisanten kopen dan massaal chocolade-eieren. Deze verkoop is één van de belangrijkste inkomstenpijlers van de Garvekas.
- Kiwanis Ieper Vlakke Land is een trouwe sponsor van een drietal kampen ingericht door BLOSO. Jaar na jaar zijn dit kwalitatief zeer hoogstaande kampen. Steeds zijn er meer gegadigden dan plaatsen, maar dankzij een beurtrol komt iedere jongere aan zijn trekken.
- Ook Rotaract is een vaste waarde. Zij bieden jaarlijks een activiteit aan in een bepaald thema. Dit jaar was het thema "Olympische Spelen". De kinderen konden zich uitleven in 7 verschillende disciplines, waaronder judo en estafette. Rotaract zorgde voor alles: vervoer, lunchpakket, begeleiding en een geheel van leuke sportieve activiteiten.
- De Ronde Tafel van Ieper steunt al een aantal jaren op rij ons mini-voetbaltoernooi. Zij steken zelf de handen en voeten uit de mouwen. Ze staan in voor de drankverkoop en bakken heerlijke braadworsten op de barbecue. De opbrengst wordt geschonken aan de Vereniging Ons Tehuis. Ook dit jaar vaardigden zij een voetbalploeg af om deel te nemen aan het toernooi. Als klap op de vuurpijl schonken zij de Otters, onze eigen voetbalploeg, een gloednieuwe uitrusting. Winnen deden ze al veel, maar nu met nog meer glans in hun nagelnieuwe outfits.
- Picanol Group heeft een nieuwe CEO, de heer Luc Tack. Ook hij heeft het hart op de juiste plaats. In december mochten wij een aanzienlijke hoeveelheid kwalitatief hoogstaand speelgoed gaan afhalen die als kerstgeschenk kon geschonken worden aan onze jongeren.
- Verdere vaste waarden zijn:
 - Het Sint-Maartenscomité: jaarlijks krijgen wij bezoek van de echte Sint. Het Sint-Maartenscomité helpt ervoor te zorgen dat onze brave kindjes een mooi cadeau krijgen.
 - Italo-Suisse verwent onze jongeren met chocoladen figuurtjes bij de komst van de Sint en de Paashaas.
 - Justitieel Welzijnswerk Zuid-West-Vlaanderen geeft de jongeren die vertrekken op BZW een duwtje in de rug door een startpakket ter

beschikking te stellen. Ook jongeren in nood (bijvoorbeeld als zij bij opname geen kledij hebben) kunnen rekenen op hun steun.

- De Voogdij- en Beschermingsraad leper steunt onze jongeren die in de vakantie weinig of niet naar huis kunnen door hen extra zakgeld te bezorgen.

1.3.2.9. Outputgebied: performantie van het centrum

Inspectie i.k.v. (her)erkenning

In maart en april 2010 kreeg elke voorziening/dienst van de Vereniging Ons Tehuis de Vlaamse Zorginspectie over de vloer. Elke voorziening bereidde de inspectie voor op basis van het modelverslag.

Ons Tehuis, Harmonie en Den Akker werden onderworpen aan een inspectie in kader van een hererkenning voor de komende vijf jaar. Voor JEZ11 ging het om een inspectie i.k.v. de eerste volledige erkenning als voorziening cat. 1bis. Tenslotte vormde deze inspectie voor DIVAM de eerste stap naar een vaste erkenning als HCA-dienst.

Zowel de verslagen van de verwijzende instanties over onze voorzieningen/diensten als de verslagen van de inspecties waren uitermate positief. De inspectie bekleemtoonde onze professionele manier van werken.

PROSE+ Label

Eind 2009 dienden we een dossier in voor het verkrijgen van het PROSE Plus Label. Waar ons vorig kwaliteitslabel, namelijk het PROSE Basic Label, zich richtte op de goede toepassing van de PROSE BJB methodiek bij zelfevaluatie, legt het Plus Label de nadruk op verbreding en verdieping van het gebruik van PROSE in de organisatie en op de drie basisaspecten van kwaliteitszorg, zijnde verantwoording, verbetering en verankering. In mei 2010 kregen we twee onafhankelijke PROSE-experts over de vloer. Dhr. Harry Sinke, coördinator van het PROSE-expertisecentrum in Nederland, en dhr. André Vyt, afgevaardigd bestuurder van PROSE, wilden met een bezoek ter plaatse een aantal elementen uit ons aanvraagdossier controleren.

Deze experts hadden een gesprek met de directeur en kwaliteitscoördinator. Het kwaliteitsbeleid van de Vereniging werd hierbij uitvoerig bevraagd. Vervolgens vonden gesprekken plaats met medewerkers uit de verschillende voorzieningen/diensten. Tegen de vooravond werden we op de hoogte gebracht van de bevindingen. Dit was een positief feedbackgesprek, waarin de experts oordeelden dat de Vereniging Ons Tehuis helemaal voldoet aan de criteria voor het PROSE+ Label. Op praktisch alle criteria behaalden we een excellente score. De experts feliciteerden de ganse organisatie met haar sterk engagement voor kwaliteitszorg. Meer zelfs... Zij vinden onze organisatie een inspirerend praktijkvoorbeeld van integrale kwaliteitszorg voor de ganse welzijnssector, zowel in Vlaanderen als Nederland!

De uitreiking van het PROSE+ Label vond plaats op 3 juni te Gent, naar aanleiding van de studiedag Kwaliteitszorg in Gezondheidszorg & Welzijn. Het label werd overhandigd door dhr. Stefaan Van Mulders, Administrateur-generaal van het Agentschap Jongerenwelzijn.

Op deze studiedag verzorgden wij, op vraag van de PROSE-experts, een workshop waarin we de concrete weg naar het bereiken van een PROSE+ Label voorstelden. De experts stelden ons deze vraag na hun beoordeling gezien zij danig onder de indruk en lovend waren over de manier waarop het aanvraagdossier voor het PROSE+ Label werd samengesteld en uitgeschreven.

1.3.3. Kwaliteitsplanning 2011 en verder

In 2009 werkte de Vereniging Ons Tehuis een strategische planning uit die zich richt op het lopende decennium, m.a.w. 2010-2019. In dit plan formuleren we 16 strategische doelen die we wensen te realiseren in de komende 10 jaar.

Onze kwaliteitsplanning kan niet los gezien worden van dit strategisch plan. Doelstellingen opgenomen in de kwaliteitsplanning komen de realisatie van de strategische doelen ten goede. De kwaliteitsplanning houdt bijgevolg de operationalisering van het strategisch plan in.

In 2010 werd een kwaliteitsplanning opgemaakt die over 3 jaar loopt, met name van 2011 tot en met 2013.

Dit houdt dus in dat in 2011 verschillende verbeterprojecten die in 2010 lopende waren, of opgestart werden, verder uitgevoerd zullen worden. Daarnaast starten er in 2011 ook nieuwe verbeteracties en –projecten. Uiteraard wordt deze driejarenplanning op het einde van elk jaar geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

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

Op de volgende pagina's vindt u de kwaliteitsplanning 2011-2013 van de Vereniging Ons Tehuis terug. De lezer zal merken dat onze kwaliteitsplanning, net als ons kwaliteitsverslag, de structuur inzake aandachtsgebieden van het PROSE-instrument volgt.

KWALITEITSPANNING VERENIGING ONS TEHUIS 2011 – 2013

1 LEIDERSCHAP				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Implementeren van de nieuwe missie van de Vereniging Ons Tehuis	VOT	S	A
2 BELEID EN STRATEGIE				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Tegen eind 2011 willen we zicht krijgen op de nieuwe tendensen binnen de hulpverlening en willen we uitzoeken wat we kunnen integreren binnen de werking dagcentrum en binnen de bestaande regelgeving van dagcentra	DC	S	P
	Tegen eind 2011 wordt de visie voor het werken in Jez11 geoperationaliseerd d.m.v.: <ul style="list-style-type: none"> - het uitwerken van een themakoffer met methodieken te gebruiken binnen individuele begeleiding van adolescente meisjes in Jez11; - het uitwerken van een themakoffer met methodieken te gebruiken binnen de contextbegeleiding van Jez11 - uitbouwen van een belevingsonderzoek bij adolescente meisjes in Jez11 - medewerkers van JEZ11 te informeren en te sensibiliseren 	JEZ11	S	P
	Inhoudelijk bijsturen van het intakegesprek met adolescente meisjes in JEZ11 door het opzoeken en bundelen van methodieken om de doelgroep te screenen	JEZ11	S	A
	Actualisatie en implementatie kwaliteitshandboek JEZ11	JEZ11	L	P
	Actualisatie van de procedure 'onderhouden kwaliteitssysteem'.	VOT	S	A
	Tegen eind 2011 wordt een themapakket Integrale Kwaliteitszorg voor medewerkers van de V.O.T. uitgewerkt. Dit pakket bundelt en stelt, op een begrijpbare manier, informatie én	VOT	S	A

	instrumenten om in dialoog te treden over IKZ ter beschikking.			
	Op het gebied van gebruik van nieuwe media binnen de hulpverleningsrelatie: - onderzoeken welke mogelijkheden er bestaan; - nagaan wat voor de Vereniging Ons Tehuis wenselijk en haalbaar is.	VOT	S	A
	Het registreren en opvolgen van significante gegevens van de kwaliteitsdocumenten in een documentenregister	VOT	S	A
	Evalueren en, indien nodig, bijsturen van de nieuwe indeling van het Algemeen handboek en verwante documenten	VOT	S	A
	De gebruiksvriendelijkheid van de kwaliteitshandboeken (i.c. VOT, Divam, Den Akker, Harmonie, Ons Tehuis en Jez11) zowel naar raadpleegbaarheid als toepasbaarheid verbeteren d.m.v.: - combinatie van tekst, tekeningen, schema's, kleur, gebruik van pictogrammen en symbolen, ...: - uniforme benaming van documenten; - toevoegen van een lijst met afkortingen en een verklarende woordenlijst.	VOT	S	A
2012	Het inhoudelijk uitwerken van een concept rond rechtstreekse toegankelijke thuisbegeleiding binnen het kader van Integrale Jeugdhulp. Dit concept omvat tevens de noden op vlak van accommodatie, financieel, personele middelen als competenties personeel.	TBD	S	P
	Uitwerken van een visuele uniforme huisstijl voor de Vereniging Ons Tehuis	VOT	S	A
2013	Inschakelen van de buitendienst (i.c. Harmonie en Den Akker) in beleidsontwikkeling VOT – niveau	VOT	S	P
3 PERSONEELSBELEID				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Efficiëntie en effectiviteit van de intervisie op team verbeteren	DIVAM	S	A

	Invoeren van competentie management in de Vereniging Ons Tehuis	VOT	L	P
	Hervorming VTO-beleid	VOT	L	P
2012	Evaluatie en indien nodig, bijsturen van het opleidingsschrift voor nieuwe medewerker DIVAM	DIVAM	S	A
4 MIDDELEN EN SAMENWERKING				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Het op papier zetten van afspraken rond gebruik van tolken en vertalers binnen herstelbemiddeling tegen 1 maart 2011	DIVAM	S	A
	Optimaliseren van het elektronisch personeelsdossier zodat relevante personeelsgegevens op een eenvoudige manier geregistreerd en opgevraagd kunnen worden	VOT	L	P
	Implementatie van het gebruik van het BINC – programma binnen de Vereniging Ons Tehuis	VOT	S	A
	Uitwerken van een methodiekenbank voor begeleiders	VOT	S	P
2012	Evalueren van het elektronisch jongerendossier DIVAM	DIVAM	S	P
5 KERNPROCESSEN				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Tegen 15 maart 2011 is een systeem voor het aantal begeleidingscontacten per week op dienstniveau uitgewerkt en geïmplementeerd, conform het besluit van de Vlaamse Regering van 25 juni 2010.	TBD	L	P
	Actualisatie van het proces sociale vaardigheidstraining: - het op punt stellen van de inhoud van het sociale vaardigheidstraining - het aanvullen van het proces met de groepssova en sova XL	DIVAM	S	A
	Het verhogen van het aantal directe gesprekken tussen minderjarige verdachten en min- of meerderjarige benadeelden binnen herstelbemiddeling. Tegen eind 2011 dienen we een	DIVAM	S	A

	stijging te zien van het aantal directe gesprekken met als streefcijfer van minimum 25 % directe gesprekken binnen het aantal opgestarte interacties.			
	Activering jongeren Ons Tehuis: Het leefgroepoverstijgende aanbod van activiteiten inventariseren en afstemmen op de noden en wensen van de jongeren en de units Ons Tehuis en JEZ11	OT & JEZ11	S	P
	Nagaan welke maatregelen genomen kunnen worden om jongeren meer te activeren binnen de werkvormen van DIVAM	DIVAM	S	A
	Actualisatie van de leefgroepoverstijgende afspraken : - opstellen en aanvullen van de leefregels Ons Tehuis, op een begrijpbare manier voor de jongeren en begeleiders; - het centraliseren en op elkaar afstemmen van alle praktisch-organisatorische afspraken in verschillende documenten (i.c. werkmap, afsprakenbundel, onthaalbrochures, leefregels met rubricering, onthaalbrochures).	OT	L	P
	Implementatie van het decreet rechtspositie van de minderjarige in de voorziening JEZ11	JEZ11	S	P
	Herwerken van het handelingsplan als planningsinstrument binnen de hulp - en dienstverlening	VOT	S	P
2012	Evaluatie en indien nodig, bijsturen van groepssova	DIVAM	S	A
6 TEVREDENHEID VAN CLIËNTEN EN VERWIJZERS				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Verhogen van het aantal zelf geschreven standpuntenbepalingen door partijen	DIVAM	S	A
	Verbeteren van de werking van de bewonersraad voor min - 12 jarigen en plus - 12 jarigen Ons Tehuis: - het evalueren en indien nodig bijsturen van de werkinstructie bewonersraad - 12 en + 12 jarigen Ons Tehuis - het kindvriendelijker maken van de bewonersraad voor de - 12 jarigen en + 12 jarigen van Ons Tehuis	VOT	S	A

	Optimaliseren van de ouderbetrokkenheid binnen de V.O.T.: <ul style="list-style-type: none"> - een beter zicht krijgen op de verwachtingen van ouders rond betrokkenheid - een onthaalbrochure voor ouders ontwerpen voor DIVAM, Ons Tehuis en JEZ1 1 - evalueren en indien nodig bijsturen van de onthaalbrochure voor ouders van Den Akker - het organiseren van laagdrempelige activiteiten voor ouders 	VOT	L	P
	Cliëntfeedback: <ul style="list-style-type: none"> - bijsturen en aanpassen vragenlijsten i.f.v. feedback van de gebruikers - bijsturen en aanpassen procedure inzake feedback van gebruikers - uitwerken van een systeem inzake verwerking van de gegevens 	VOT	L	P
2012	Infomoment verwijzers	VOT	S	A
	Terugkomdag ex-clieñten	VOT	S	P
7 TEVREDENHEID VAN MEDEWERKERS				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Middels een bevraging van alle personeelsleden via de formele communicatiekanalen wordt nagegaan welke verbeteracties gerealiseerd zijn en welke er nog verdere actie vergen	VOT	S	A
	Afspraken mbt uurroosters in het kwaliteitshandboek opnemen	VOT	S	A
8 WAARDERING DOOR DE MAATSCHAPPIJ				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Uitwerken van een aanbod opvoedingsondersteuning	VOT	L	P
	Infomoment jeugdadvocaten	DIVAM	S	A
	Studiedag HERGO	DIVAM	S	A
	Opnemen van het voorzitterschap Hergo-intervisie op Vlaams niveau	DIVAM	S	A

9 PERFORMANTIE VAN HET CENTRUM				
Planning	Omschrijving	Niveau	S of L	A of P
2011	Optimaliseren van het aanbod van DIVAM door het analyseren van knelpunten binnen de werkvormen HERGO, GD en SOVA. De analyse resulteert in SMART-omschreven verbeteracties die tegen eind 2011 zijn uitgevoerd. uitgevoerd	DIVAM	S	P
	Actualiseren van de procedure 'bijsturen en evalueren van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de hulpverlening'. Het evalueren en bijsturen van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de hulpverlening dient te gebeuren minimaal a.d.h.v. volgende elementen; informele klachtenanalyse, systeem inzake cliëntfeedback, structurele evaluatie van kwaliteitsplanning, personeelstevredenheidsmetingen, resultaten interne en externe audits, ...	VOT	S	A

1.4. De werking van de Raad van Beheer

In 2010 gingen de beheerraden door op 15 januari, 26 maart, 28 mei, 24 september en 26 november.

Belangrijkste beslissingen:

Inhoudelijke werking

- het samenwerkingsprotocol met de Welzijnsraad Ieper met betrekking tot het opzetten van een netwerk van opvoedingsondersteuning werd goedgekeurd.
- Goedkeuring tot toetreding tot het time-out project "Moment". Moment stemt school- en welzijns time-outs op elkaar af en brengt begeleiders uit diverse projecten samen in functie van kwalitatieve (individueel of in groep) ondersteuningstrajecten voor jongeren.
- Voorzitter neemt ontslag en er werd een verkiezing gehouden tot het aanstellen van een nieuwe voorzitter. Met ingang van 1 april 2010 neemt mevrouw Marieke Cloet het mandaat van voorzitter op.
- Toetreding voor 1 jaar bij het Vlaams Welzijnsverbond.
- Akteneming door de Raad van de afhandeling van de psycho-sociale risicoanalyse. Het Katho expertisecentrum neemt de afhandeling over van IDEWE.
- Akteneming van de reorganisatie bevoegdheden directie en aanwerving van een personeelsdeskundige
- Dienstjaarrekening van 2009 werd vastgesteld.
- Goedkeuring gewijzigd en vereenvoudigd huishoudelijk reglement.
- Akteneming van het behalen van het Prose + kwaliteitslabel
- Goedkeuring budget 2011
- Goedkeuring geactualiseerde missie

Personeel

- Er werd een werving georganiseerd voor huishoudsters en begeleiders.
- Organisatie van een werving voor de aanstelling van een verantwoordelijke voor de thuisbegeleidingsdienst Harmonie.
- Goedkeuring protocol werving en aanstelling van hoofd technische dienst.
- Uitschrijven werving personeelsdeskundige en begeleiders

Infrastructuur en rollend materieel

- toewijzing aankoop nieuwe minibus
- De Raad van Beheer gaat akkoord met de verlenging en aanpassing van het huurcontract van Den Ommeloop.
- Toewijzing aankoop zonnewering voorzien aan de zuidkant van de burelen.
- Toewijzing aanstelling architect voor de vernieuwing van het platte dak van de vroegere schoolgebouwen.
- Toewijzing na algemene offertevraag voor renovatie dak schoolgebouw.
- De Raad gaf de goedkeuring voor de opstart van een onderhandelingsprocedure voor de aankoop van 2 kleine milieuvriendelijke dienstwagens voor Harmonie en Divam. In de Raad van mei werden de wagens toegewezen.
- Toewijzing camerabewaking op de parking van Ons Tehuis.
- Toewijzing aankoop en installatie van een centrale waterontkalker

- Toewijzing na onderhandelingsprocedure voor de aankoop van 70 matrassen voor de verticaal gemengde leefgroepen en Jez11
- Toewijzing na opstart onderhandelingsprocedure rond het in kaart brengen van de waterhuishouding op het domein.
- Goedkeuring aanpassing sleutelplan: omvorming van mechanische naar elektronische sloten in Jez11