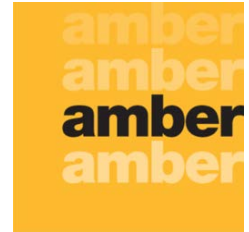


AMBER VZW  
AMBULANTE BEGELEIDINGSDIENST REGIO LEUVEN  
Context begeleiding (CB)  
Context begeleiding autonoom wonen (CBAW)  
Tiensesteenweg 88, 3360 Korbeek-Lo  
tel. 016/23.50.94 - fax 016/23.06.40  
[www.ambervzw.be](http://www.ambervzw.be)



# **Amber vzw**

## **JAARVERSLAG 2018**

## VOORWOORD

2018... een jaar waarin de voorbereiding van de verbouwingen en de tijdelijke verhuis van de dienst centraal stonden. We streefden er naar onze werking optimaal te continueren tijdens de werken en dat lijkt geslaagd dankzij de gastvrijheid van de Gasthuiszusters Augustinessen te Herent.

Daarnaast hebben we in 2018 erg ingezet op onze pijlers samenwerking en innovatie. Ik denk aan de integratie van het Innovatief Project conflicthantering in onze structurele werking waarmee we een vernieuwend aanbod creëerden in onze regio, het integreren van 2 doorgangs-/oefenstudio's in onze verbouwplannen, het participeren aan het nieuwe team jeugdhulp Hageland waarin het zoeken naar innovatieve manieren van samenwerking over sectoren heen centraal staat en het deelnemen aan verschillende overlegmomenten rond het thema jongvolwassenen.

Daarnaast zien we de blijvende focus en het dagelijks engagement van zowel begeleiders, administratieve medewerkers als leidinggevenden op zijn jobinhoud.

In voorliggend jaarverslag geeft elk team een beschrijving van hun werking van het voorbije jaar aan de hand van cijfergegevens en een korte inhoudelijke reflectie.

Ook het kwaliteitsbeleid wordt kort toegelicht.

Wij wensen u veel leesgenot!

Marleen Lemmens, directeur

INHOUDSTAFEL

Voorwoord .....	ii
Inhoudstafel.....	iii
1 AMBER vzw: EEN ALGEMENE SCHETS .....	1
1.1 Huidige erkenningen .....	1
1.1.1 vzw Amber .....	1
1.1.2 De Shelter .....	2
1.2 Innovatie en samenwerking .....	2
1.2.1 Innovatief project conflicthantering .....	2
1.2.2 Partner in het nieuwe team Jeugdhulp Hageland.....	3
1.3 Project verbouwwerken .....	4
1.4 Personeel en Raad van Bestuur .....	6
1.5 Vorming .....	7
2 contextbegeleiding.....	9
2.1 Jaaroverzicht van de begeleide gezinnen.....	9
2.1.1 De aanmelder .....	9
2.1.2 Het cliëntsysteem.....	10
2.1.3 De kinderen .....	12
2.1.4 De samenwerkingsrelatie.....	13
2.1.5 De opvoedingsthema's .....	14
2.1.6 Werken aan het vergroten van de veiligheid .....	15
2.1.7 Werken met netwerk .....	16
2.1.8 De afronding .....	18
2.1.9 De begeleidingsduur .....	19
2.1.10 Vervolghulpverlening en doorverwijzing .....	21
2.1.11 Conflicten tussen opvoedingsfiguren.....	22
3 Contextbegeleiding Autonoom Wonen .....	25
3.1 Jaaroverzicht van de begeleide jongeren .....	28
3.1.1 Algemeen .....	28
3.1.2 Vaststaande gegevens uit de startfase van de begeleiding .....	29
3.1.3 Gegevens met betrekking tot het verloop van de begeleiding.....	35
3.1.4 Gegevens op het einde van de begeleiding .....	46
3.2 Inhoudelijke reflectie: De rol van begeleider .....	51
3.2.1 Inleiding .....	51
3.2.2 Samenwerking met het netwerk/inzetten op ondersteuning vanuit het netwerk51	
3.2.3 Andere samenwerkingspartners/ inzetten op doorverwijzing .....	52
3.2.4 Conclusies.....	53
4 Kwaliteit .....	54
4.1 Inleiding .....	54
4.2 Visie op kwaliteit binnen de organisatie.....	54
4.3 Bezetting en benutting .....	56
4.4 Zelfevaluatie .....	57
4.5 Scores groeiniveaus.....	58
4.6 Tevredenheidsmeting (TVM) .....	60
4.6.1 Tevredenheidsmeting gebruikers contextbegeleiding CB, CB25, CBi .....	60
4.6.2 Tevredenheidsmeting gebruikers CBAW/CBAW+ .....	64

4.7	Het uitvoeren van verbeterprojecten in 2018 .....	72
4.7.1	Implementeren van het innovatief project conflicthantering.....	72
4.7.2	Implementeren van agressiebeleid.....	73
4.7.3	Participeren aan Jeugdhulp Hageland '1 gezin, 1 plan'. .....	75
	Dank aan onze sponsors .....	76

# **1 AMBER vzw: EEN ALGEMENE SCHETS**

---

## **1.1 HUIDIGE ERKENNINGEN**

### **1.1.1 vzw Amber**

Binnen Amber hebben we ervoor gekozen om ons als organisatie verder te specialiseren in mobiele begeleidingen en ons begeleidingsaanbod te differentiëren. Dit resulteerde in onderstaande erkenning:

- 12 modules ContextBegeleiding breedsporig (CB)
- 12 modules ContextBegeleiding laag intensief (CB25)
- 5 modules Kortdurende intensieve ContextBegeleiding (CBI)
- 19 modules ContextBegeleiding in functie van autonoom wonen, midden intensiteit
- 5 modules ContextBegeleiding in functie van autonoom wonen, basisintensiteit

De modules ContextBegeleiding breedsporig (CB) en ContextBegeleiding laag intensief (CB25) zijn vanaf 1 januari 2015 rechtsreeks toegankelijk. Dit betekent dat eerstelijnsdiensten rechtstreeks naar ons kunnen doorverwijzen of dat cliënten zelf één van deze begeleidingen kunnen aanvragen.

De module Kortdurende intensieve ContextBegeleiding (CBI) en alle modules ContextBegeleiding in functie van autonoom wonen blijven voorlopig niet-rechtstreeks toegankelijk. Voor deze modules dient een aanvraag ingediend te worden bij de intersectorale toegangspoort.

Onze basiserkenning als organisatie in de Bijzondere Jeugdzorg geldt voor een capaciteit van 53 (53 gezinnen of jongeren worden begeleid) en voor een totaal van 94 punten (uren contextbegeleiding per week).

Het werkgebied betreft primair het bestuurlijk arrondissement Leuven, secundair aanpalende bestuurlijke arrondissementen.

In het najaar werd de basiserkenning van onze contextbegeleiding tijdelijk aangepast omwille van de integratie van het innovatief project in onze werking en de start van jeugdhulp Hageland (zie punt 1.2)

Hierdoor hebben we nu binnen Amber een capaciteit van 31 cb-modules en 1 ondersteunende module. Daarnaast presteren we nog 4 modules binnen jeugdhulp Hageland als gezinscoach.

### **1.1.2 De Shelter**

'De Shelter' biedt 2 modules aan:

- 15 modules contextbegeleiding (mobiel) voor kwetsbare jonge (aanstaande) ouder(s) en kind(eren)
- 5 modules gezinsverblijf (residentieel) met begeleiding voor kwetsbare, jonge (aanstaande) ouder(s) en kind(eren)

De Shelter situeert zich met de mobiele begeleidingen in de rechtstreeks toegankelijke hulpverlening. De residentiële trajecten kunnen zowel binnen het rechtstreeks toegankelijk aanbod (voor meerderjarigen) als binnen het niet rechtstreeks aanbod (voor minderjarigen) georganiseerd worden.

## **1.2 INNOVATIE EN SAMENWERKING**

Amber vzw werkt intens samen met andere organisaties en investeert in innovatieve projecten. Enkel op deze manier kunnen we als organisatie streven naar de meest optimale werking en dienstverlening.

- Implementatie van het innovatief project conflicthantering.
- Partner van het nieuwe team Jeugdhulp Hageland.

### **1.2.1 Innovatief project conflicthantering**

In juli 2016 startten we het project conflicthantering met als doel moeilijk lopende contextbegeleidingen te faciliteren zodat de focus van de begeleiding kan blijven op de veiligheid, het welzijn, de ontwikkeling en de opvoeding van de kinderen. Het betreft situaties met ernstige relationele problemen en/of conflicten tussen de ouders en/of hun netwerk, dit zowel voor ouders die nog samenleven als ouders die gescheiden zijn. Door een paralleltraject aan te bieden, geven we in de eerste plaats de ouders handvaten zodat conflicten terug hanteerbaar worden en er terug ruimte komt voor de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen. De ouders krijgen informatie en tips, er wordt geoefend en er worden concrete afspraken gemaakt zodat er meer rust komt. Verder biedt het traject ondersteuning aan de begeleiders door de conflictthema's uit de begeleiding te halen en door het aanbieden van expertise in de vorm van kennis en methodieken. Over de 18 doorlopen trajecten in de voorbije 2 jaar heen, geven twee derde van de ouders, kinderen en/of begeleiders aan dat het traject een duidelijke meerwaarde heeft gehad. Ouders voelen zich vaardiger, weten waar ze op kunnen inzetten en ervaren voordelen van de gemaakte afspraken; kinderen voelen zich gehoord en begeleiders voelen zich competent en sterker in het omgaan met deze situaties.

Na het aflopen van het project in juni 2018 hebben we bij het Agentschap Jongerenwelzijn een aanvraag ingediend voor het flexibel inzetten van onze middelen. Hierdoor kunnen we ook voor de komende 2 jaar dit project verderzetten en voorzien we per jaar 12 trajecten aan te kunnen bieden aan gezinnen van Amber vzw of collega-organisaties. Een team van 4 enthousiaste contextbegeleiders werken het project verder uit en engageren zich er ook toe om de verworven ervaringen en kennis door te geven aan collega-hulpverleners binnen en buiten Amber vzw.

### **1.2.2 Partner in het nieuwe team Jeugdhulp Hageland**

Kinderen, jongeren en hun gezinnen maken steeds meer gebruik van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp, maar botsen daar op lange wachtlijsten. Ook blijven de crisisnetwerken een sterke aantrekking vormen voor vragen naar directe ondersteuning. Om deze tendensen te keren en gezinnen te ondersteunen, ook in wachtperiodes, besliste de minister dat er moet geïnvesteerd worden in een snelle en voldoende nabije jeugdhulp, met als vertrekpunt 1 gezin, 1 plan.

Naar aanleiding hiervan zijn er in diverse regio's samenwerkingsverbanden opgestart tussen partners uit de rechtsreekstoegankelijke jeugdhulp uit verschillende sectoren, namelijk Agentschap Jongerenwelzijn, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Kind & Gezin, Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), Centrum voor Leerlingenbegeleiding ((CLB), Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank ((OSD),), Algemeen Welzijnswerk en ervaringsdeskundigen. Amber vzw participeert aan het samenwerkingsverband van de regio Hageland, team jeugdhulp Hageland genoemd (Gebied in en rond Aarschot, Diest, Tienen). We willen hieraan deelnemen omdat we geloven in de meerwaarde van het zoeken naar nieuwe manieren van samenwerking over sectoren heen.

Het inhoudelijk concept steunt op het 'wraparound Care model' en is voorlopig op onderstaande manier uitgewerkt. Volgend op een warm onthaal (mobiel of ambulantly), start het traject van het cliëntsysteem zoals steeds bij de uitklaring van de hulpvraag en de hulpnood, voor zover dat nog niet door diensten van de brede instap, via gemandateerde voorzieningen is gebeurd (Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ), Vertrouwenscentrum Kindermishandeling ((VK), Sociale Dienst Jeugdrechtbank ((SDJ) of via Dienst Ondersteuningsplan (DOP) en het multidisciplinair team (MDT)).

De uitklaring van de hulpvraag kan gevolgd worden door een kortdurende, krachtgerichte interventie of het aanstellen van een vaste begeleider die met het kind of de jongere en zijn context aan de slag gaat. Er worden gezamenlijke handelingsplannen opgemaakt waarbij ook de inzet van een eerstelijnspsycholoog mogelijk is.

'Wraparound Care' heeft aandacht voor alle levensdomeinen. We betrekken alle mogelijke partners zoals school, jeugdclubs, sportclubs, vrijwilligersorganisaties, ..... Binnen het behandeltraject wordt gepreciseerd welke partner uit de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp op welk moment welke hulp kan bieden. Er wordt een tijdspad afgesproken waarbinnen continuïteit maximaal verzekerd wordt.

### **1.3 PROJECT VERBOUWINGSWERKEN**

De geplande verbouwingen zouden eind 2018 starten. Omwille van de omvangrijkheid van de werken was het onmogelijk om als dienst ter plaatse te blijven werken. Het zoeken van een geschikte uitwijkmogelijkheid was een hele uitdaging. Gelukkig kunnen we tijdens de verbouwingen terecht bij de Gasthuiszusters Augustinessen te Herent waar zij een groot appartement ter beschikking stellen van Amber.

In het voorjaar van 2014 kocht Amber vzw een pand aan op de Tiensesteenweg 88 in Korbeek-Lo.

Het aangekochte pand bestaat uit een woonhuis met een achtergelegen loods die oorspronkelijk ingericht was als magazijn voor het bewaren van diepvriesproducten. De loods werd door de vorige eigenaar gedeeltelijk heringericht tot kantoren, waardoor een onmiddellijke intrek van Amber mogelijk was. Een ander deel van de loods is nog steeds magazijn en biedt mogelijkheden tot herinrichting ten voordele van de vzw. Er zijn ook onderdelen van het pand verhuurd aan derden.

De gebouwen zijn echter verouderd, slecht geïsoleerd en technisch niet goed uitgerust, nl. weinig verluchting, reukhinder, verouderde elektriciteitsvoorzieningen en geen thermisch comfort.

Ook ervaren we in functie van de optimalisatie van de werking van Amber vzw nood aan een verbetering m.b.t. vergaderruimtes, gespreksruimtes, de onthaalfunctie en de kantoorruimtes.

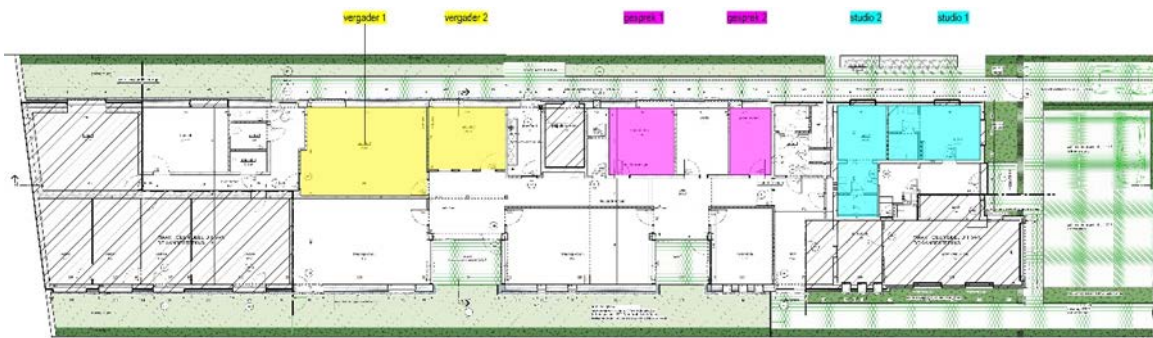
De geplande ingrepen realiseren mee volgende doelstellingen:

- Creëren van optimale ontvangstmogelijkheden en voldoende gespreks- (paars op plan) en vergaderruimtes (geel op plan).



- Zichtbaarheid verhogen van de aanwezigheid van Amber vzw aan de straatzijde.  
Deze zichtbaarheid wordt momenteel overschaduwed door de reclame en opvallende aanwezigheid van de nachtwinkel (een huidige huurder van Amber vzw).
- Creëren van 2 oefen-/doorgangsstudio's. Actueel huurt Amber vzw voor de tijdelijke opvang van jongeren een studio in de regio Leuven. De beschikbare ruimte in het gebouw biedt de mogelijkheid om 2 eigen studio's (blauw op plan) te realiseren. Deze studio's zullen als oefen-/doorgangswoning te huur aangeboden worden aan jongeren die autonoom gaan wonen en een acuut woonprobleem hebben.
- Creëren van veilige en technisch goed uitgeruste kantoren en overlegruimtes.
- Strikte opsplitsing van de verhuurde delen t.a.v. vzw Amber:
  - o Verhuur externe kantoren,
  - o Verhuur wooneenheden,
  - o Gebruik door Amber vzw.

Er worden nieuwe toegangen en tussenschotten gecreëerd waardoor de verschillende gebruikers strikt van elkaar gescheiden worden.



## 1.4 PERSONEEL EN RAAD VAN BESTUUR

### PERSONEEL 2018

#### DIRECTIE

Marleen Lemmens

#### COÖRDINATOREN

Inhoudelijk coördinator: Anne Broere

Organisatorisch coördinator: Brunhilde Schiettecatte

Administratief coördinator: Anita van Gils

#### CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN (CBAW)

Koen Hellinckx

Katrien Aerts (uit dienst 31/1/18)

Severien Helsen

Thomas Nijs

Sarah Polfliet

Marjan Wyers

Naomi Elen

Hanne Van Loo (uit dienst 28/2/18)

Nathalie Nouwkens (uit dienst 16/9/18)

Sara De Wachter

#### CONTEXTBEGELEIDING (CB)

Djil Cuveele

Patrice Dewolf

Leslie Gordts (uit dienst 28/1/18)

Jolien Vuylsteke (uit dienst 8/4/18)

Hanne Verbruggen

Jona Ausloos

Charlotte Luyckx

Elke Adriaens

Lara Mondonck

Laura Janssens

#### ADMINISTRATIE

Marleen Keymolen

Monique Moerenhout

Hilde Van de Cauter

#### LOGISTIEK

Wim Loeckx

#### STAGIAIRE

Simin Khani

#### VRIJWILLIGERS

Nathalie Nouwkens

Geert Bulteel

Siga Khan

#### RAAD VAN BESTUUR

Jeannine Engelbosch, Henri Homblé, Jan Michiels, Cindy Penninck, Rony Timmermans (voorzitter), Jos Vrebosch (secretaris)

Waarnemende leden: Marleen Lemmens, Anita Van Gils

#### ALGEMENE VERGADERING

Leden van de Raad van Bestuur aangevuld met: Ine Helsen, Johan Mommaerts, Davy Nijs, Ria Van Laer, Kris Nelen, Tine Sinnaeve (beschermend lid)

## 1.5 VORMING

Vorming heeft een centrale plaats in onze organisatie. In 2016 namen de werknemers deel aan:

### DIRECTIE:

- IROJ Vlaams Brabant/Brussel, **'Als scheiden tot conflict leidt: hoe blijf je als hulpverlener uit de strijd?'**, 2 februari 2018: Marleen Lemmens
- Odisee, **'Partners in tijden van ouderschap'**, 15 mei 2018: Marleen Lemmens
- Agentschap Jongerenwelzijn, **'Nieuw decreet jeugdsanctierecht, werkzame forensische technieken'**, 29 mei 2018: Marleen Lemmens

### COÖRDINATIE:

- IROJ Vlaams Brabant/Brussel, **'Als scheiden tot conflict leidt: hoe blijf je als hulpverlener uit de strijd?'**, 2 februari 2018: Brunhilde Schiettecatte
- Rapunzel, **'Aan de slag met ouders in conflict. Hoe het werken met de partnerrelatie veiligheid brengt in het gezin'**, 1, 8 maart 2018: Brunhilde Schiettecatte
- PXL-hasselt **'Conflictueus ouderschap na scheiding – Lieve Cottyn'**, 8 maart 2018: Anne Broere
- Kwadraet (VIVO), **'Oplossingsgericht begeleiden'**, 19 april 2018: Anita Van Gils
- Victor **'GDPR'**, 22, 30 mei 2018, 8 juni 2018: Anne Broere
- Odisee, **'Partners in tijden van ouderschap'**, 15 mei 2018: Brunhilde Schiettecatte
- De Wiekslag, **'NVR?'**, 27 september 2018: Brunhilde Schiettecatte
- Orato, **'Ouderschapscoördinatie'**, 14, 15 december 2018: Brunhilde Schiettecatte

### CBAW:

- VDAB, **'Sociale economie'**, 18 oktober 2018: Sarah Polfliet
- Ave Regina, **'Graag traag'**, 23 november 2018: Koen Hellinckx
- 't Lampeke / De Wissel / CAW Oost-Brabant en vzw Amber , **'Overbruggen'**, 27 november 2018: team cbaw

**CB:**

- IPRR, '**Relatie en gezinstherapie Opleidingsjaar 2**', 12, 25 januari, 9, 2 februari 2018: Jolien Vuylsteke
- De Wiekslag, '**Intervisie CH**', 29 januari 2018: Patrice Dewolf
- IROJ Vlaams Brabant/Brussel, '**Als scheiden tot conflict leidt: hoe blijf je als hulpverlener uit de strijd?**', 2 februari 2018: Patrice Dewolf
- PXL-Hasselt, '**De-escalerend werken bij hoog conflict. ES**', 16 april 2018: Patrice Dewolf
- COJ, '**Debatlunch bemiddeling**', 19 april 2018: Patrice Dewolf
- CKG De Schommel/De Shelter, '**Het gezin centraal**', 31 mei, 1, 15, 21, 25 juni 2018: Charlotte Luyckx
- SIG, '**Ontwikkelingsstoornissen in een moeilijke context**', 8 juni 2018: Patrice Dewolf
- De Wiekslag, '**NVR?**', 27 september 2018: Charlotte Luyckx
- Ave Regina, '**Graag traag**', 23 november 2018: Patrice Dewolf
- 't Lampeke / De Wissel / CAW Oost-Brabant en vzw Amber, '**Overbruggen**', 27 november 2018: Patrice Dewolf

**ADMINISTRATIE:**

- CVO-VOLT, '**Social media?**', januari tot mei 2018: Marleen Keymolen
- Idewe, '**EHBO. Bijscholing hulpverlener**', 28 september 2018: Wim Loeckx

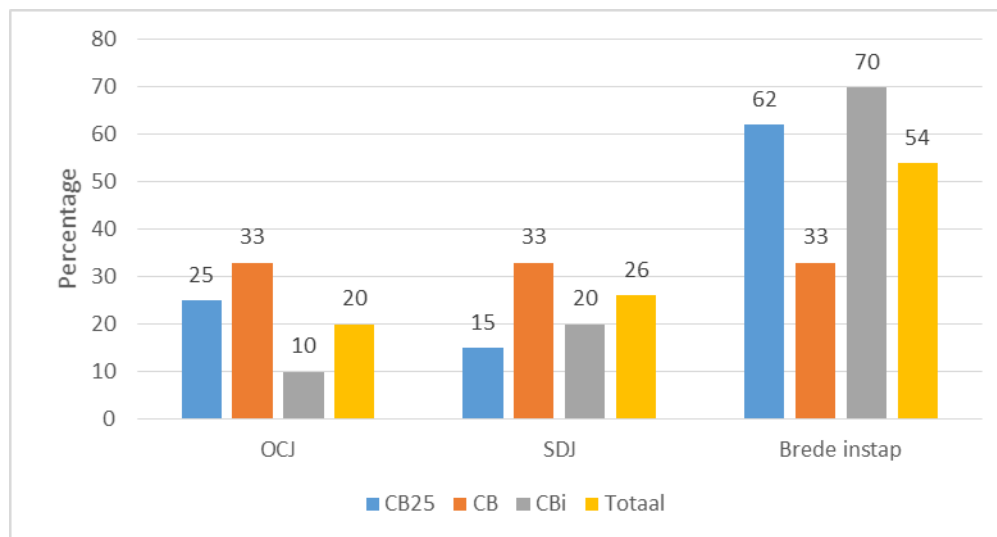
## 2 CONTEXTBEGELEIDING

### 2.1 JAAROVERZICHT VAN DE BEGELEIDE GEZINNEN

In 2018 zijn 41 gezinnen gestart en 35 gezinnen gestopt.

We stopten in 2018 13 CB25, 12 CB en 10 CBi begeleidingen. Na de afronding van de begeleiding vullen onze begeleiders een registratiedocument in. De gegevens die we verkregen uit deze documenten worden hieronder besproken.

#### 2.1.1 De aanmelder

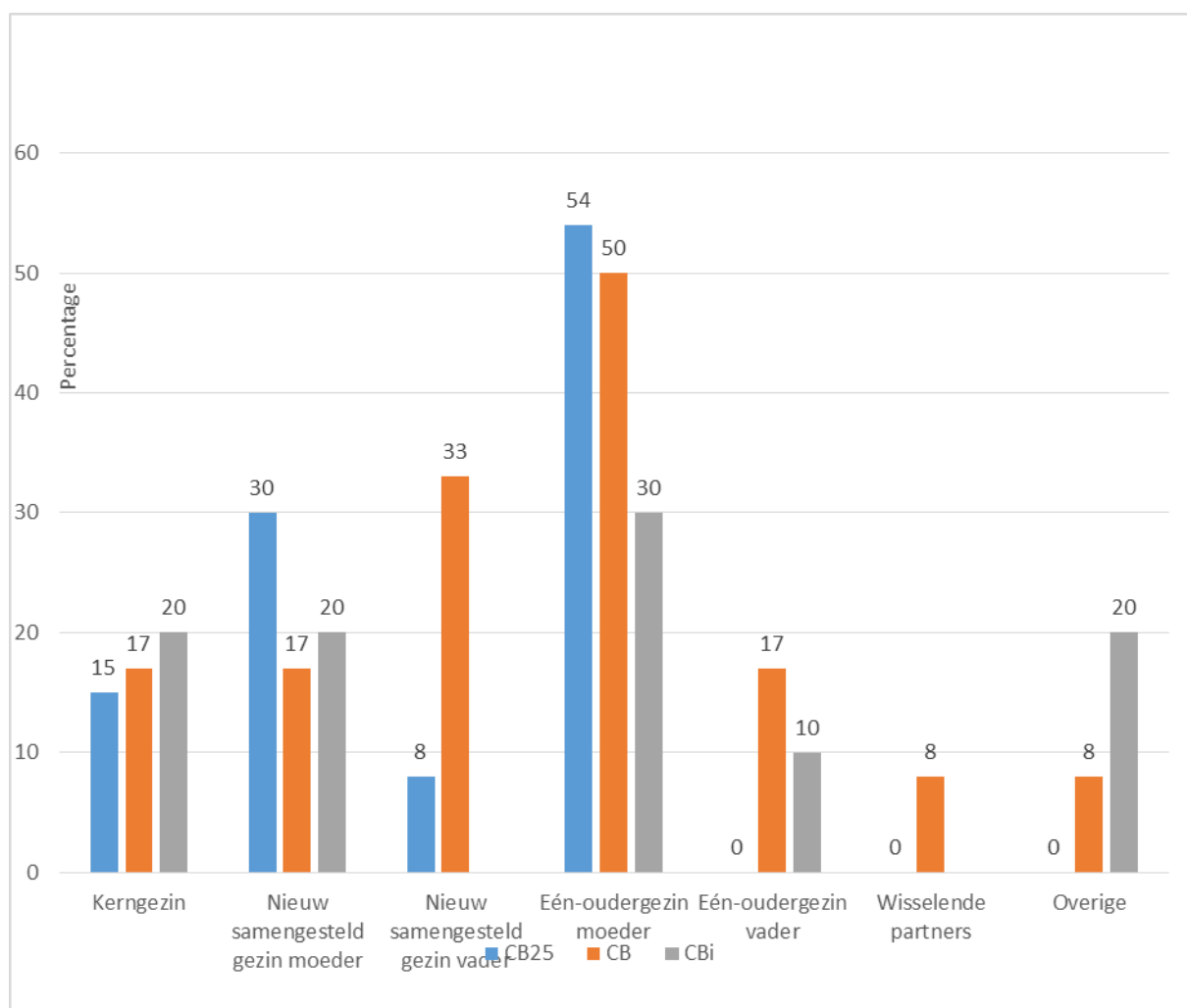


**Grafiek 1: Identificatie aanmelder**

De gezinnen kunnen op twee manieren worden aangemeld op onze dienst. Enerzijds via de 'brede instap', waarbij de gezinnen (of de verwijzers) zich rechtstreeks op onze dienst aanmelden. Anderzijds via het 'intern aanmeldpunt' dat beheerd wordt door de consulenten (OCJ en SDJ). Bij de opstart hanteren we voor de werkvormen CB en CB25 een ritssysteem, waarbij we beurtelings een aanmelding van de 'brede instap' en van het 'intern aanmeldpunt' opstarten.

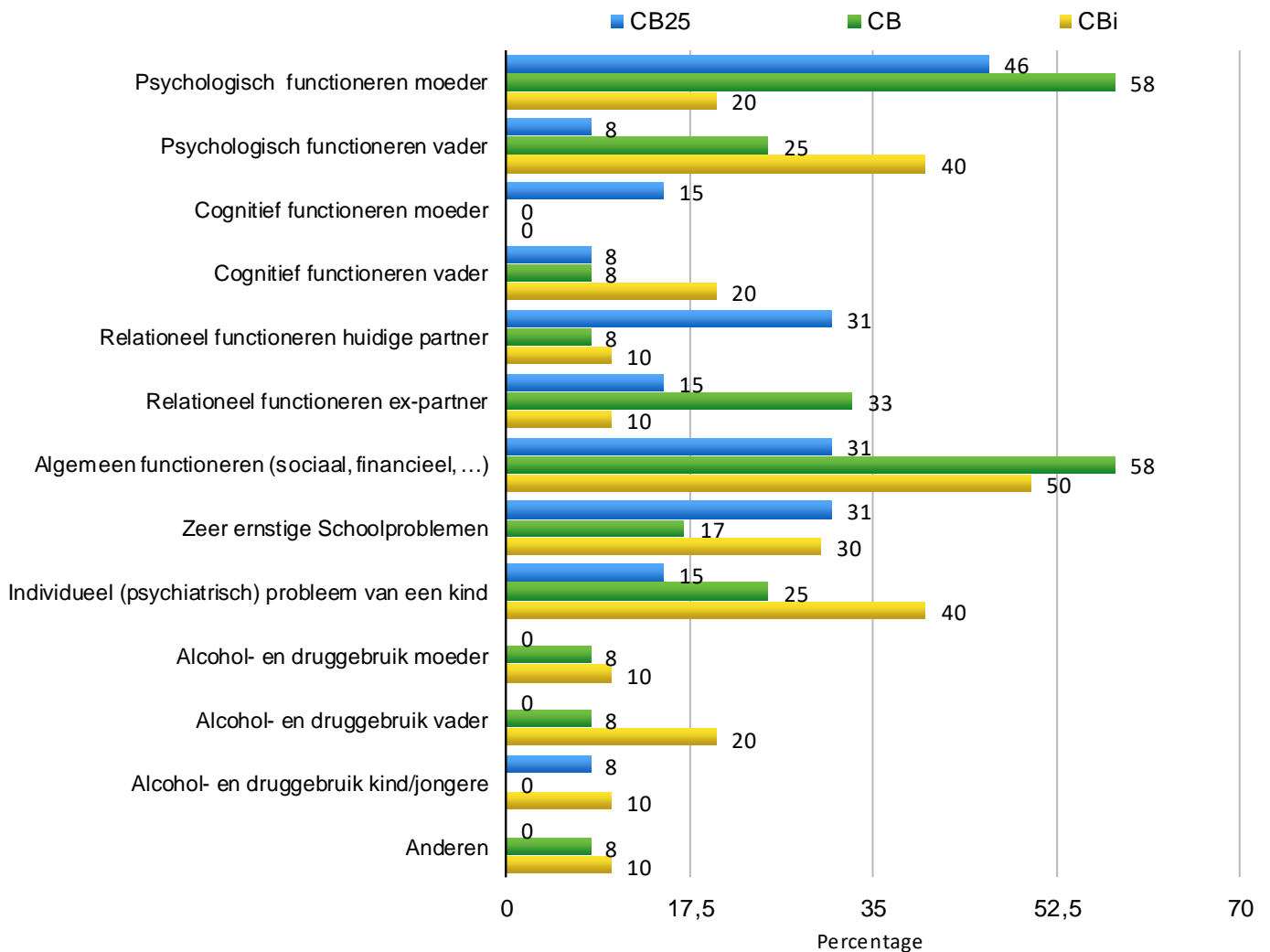
Alle aanmeldingen voor CBi gebeuren bovendien via de intersectorale toegangspoort, aangezien dit een intensievere werkvorm betreft. Ook hierbij bekijken we of het gezin al dan niet door een consulent werd verwezen naar onze dienst.

## 2.1.2 Het cliëntsysteem



Grafiek 2: Gezinssamenstelling

Jaarlijks merken we op dat begeleidingen in één-oudergezinnen of nieuw samengestelde gezinnen in de context van de moeder goed gerepresenteerd zijn (74%).



**Grafiek 3: Aanwezigheid van andere problemen naast de opvoedingsvragen**

We merken op dat het psychologisch functioneren van de moederfiguur vaak wordt geregistreerd als probleem dat aanwezig is naast de opvoedingsproblemen. Belangrijk is om dit te bekijken in combinatie met de vorige grafiek, aangezien we over het algemeen vaker moeders dan vaders begeleiden.

Daarnaast zien we vaak problemen bij het algemeen functioneren van een gezin. Voornamelijk bij de werkvormen CB en CBI komt dit regelmatig voor. Deze werkvormen zijn hierop afgestemd, deze problemen kunnen hierbij ook worden opgenomen als begeleidingsdoelen.

	CB25 2017	<b>CB25 2018</b>	CB 2017	<b>CB 2018</b>	CBi 2017	<b>CBi 2018</b>	Totaal 2017	<b>Totaal 2018</b>
Volgende draagkracht in gezin om rond doelstellingen te werken	12 75%	<b>9 69%</b>	7 58%	<b>2 16%</b>	9 75%	<b>7 70%</b>	28 70%	<b>18 51%</b>
Onvoldoende draagkracht in gezin om rond doelstellingen te werken	4 25%	<b>4 31%</b>	5 42%	<b>10 83%</b>	3 25%	<b>3 30%</b>	12 30%	<b>17 49%</b>
<b>Totaal</b>	16	<b>13</b>	12	<b>12</b>	12	<b>10</b>	40	<b>35</b>

Tabel 1: Inschatting van de draagkracht van het gezin na de startfase van de begeleiding

Ten opzichte van vorig jaar merken we een stijging op van begeleidingen waarbij de gezinnen onvoldoende draagkracht hebben om rond de doelstellingen te werken. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door de grote stijging binnen de werkvorm CB. In 2019 willen we inzetten op het verhelderen van deze vaststelling. We gaan op zoek naar concrete termen waarmee we dit probleem kunnen omschrijven en naar wat er nodig is om de draagkracht in de gezinnen te verhogen.

### 2.1.3 De kinderen

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
Baby en peuter	2 6%	2 6%	0	<b>4 4%</b>
Kleuterleeftijd	2 6%	1 3%	4 13%	<b>7 8%</b>
Lagereschoolleeftijd	15 48%	8 25%	13 43%	<b>36 39%</b>
Adolescentie	10 32%	15 47%	11 37%	<b>36 39%</b>
+18	2 6%	6 19%	2 7%	<b>10 11%</b>
<b>Totaal aantal inwonende kinderen</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>93</b>

Tabel 2: Leeftijdsmomenten van de inwonende kinderen

We begeleiden in 2018 in totaal 93 kinderen, waarvan 31 kinderen bij CB25, 32 kinderen bij CB en 30 kinderen bij CBi. Alle leeftijdsfasen zijn gerepresenteerd in onze begeleidingen, maar we begeleiden voornamelijk kinderen van de lagereschool- en adolescentieleeftijd (78%).



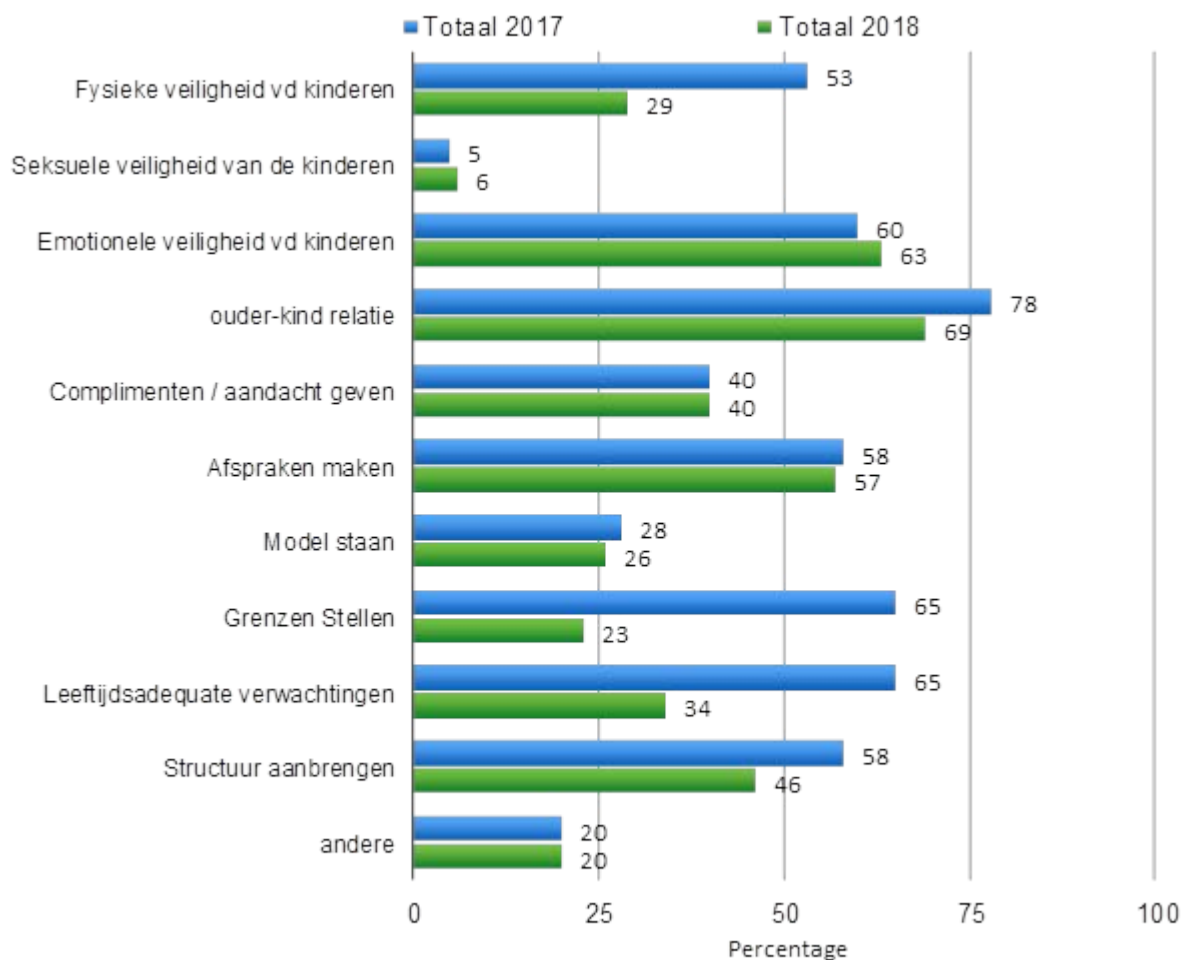
## 2.1.4 De samenwerkingsrelatie

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	Totaal 2017	<b>Totaal 2018</b>
<b>CO-expert werkrelatie:</b> gezin kan werkdoelen formuleren, staat in zijn krachten en kan hulpbronnen aanboren om zijn doel te realiseren.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	<b>0 0%</b>
<b>Consulterende werkrelatie:</b> gezin is bereid zich te engageren voor een begeleiding. Gezinsleden ervaren problemen en formuleren een doel voor zichzelf.	2 15%	3 25%	2 20%	10 25%	<b>7 20%</b>
<b>Zoekende werkrelatie:</b> gezin is bereid zich te engageren voor een begeleiding. Gezinsleden ervaren problemen en formuleren een doel voor de ander.	8 62%	4 33%	4 40%	15 38%	<b>15 43%</b>
<b>Vrijblijvende werkrelatie met engagement:</b> gezin is bereid zich te engageren voor een begeleiding. Gezinsleden ervaren zelf geen problemen.	1 8%	4 33%	2 20%	9 23%	<b>7 20%</b>
<b>Vrijblijvende werkrelatie zonder engagement:</b> niet alle gezinsleden die nodig zijn om te werken aan de doelen zijn bereid om zich te engageren voor de begeleiding.	2 15%	1 8%	2 20%	6 15%	<b>5 14%</b>
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>35</b>

Tabel 3: Engagement van het gezin bij het einde van de startfase in de begeleiding

Na de startfase van een begeleiding maken de begeleiders een inschatting van de samenwerkingsrelatie die reeds is opgebouwd met de gezinnen. Deze inschatting maakt het makkelijker om te bepalen op welke manier het gezin kan worden begeleid in het bereiken van hun doelen. Elke vorm van samenwerkingsrelatie vereist immers een andere aanpak van de begeleider.

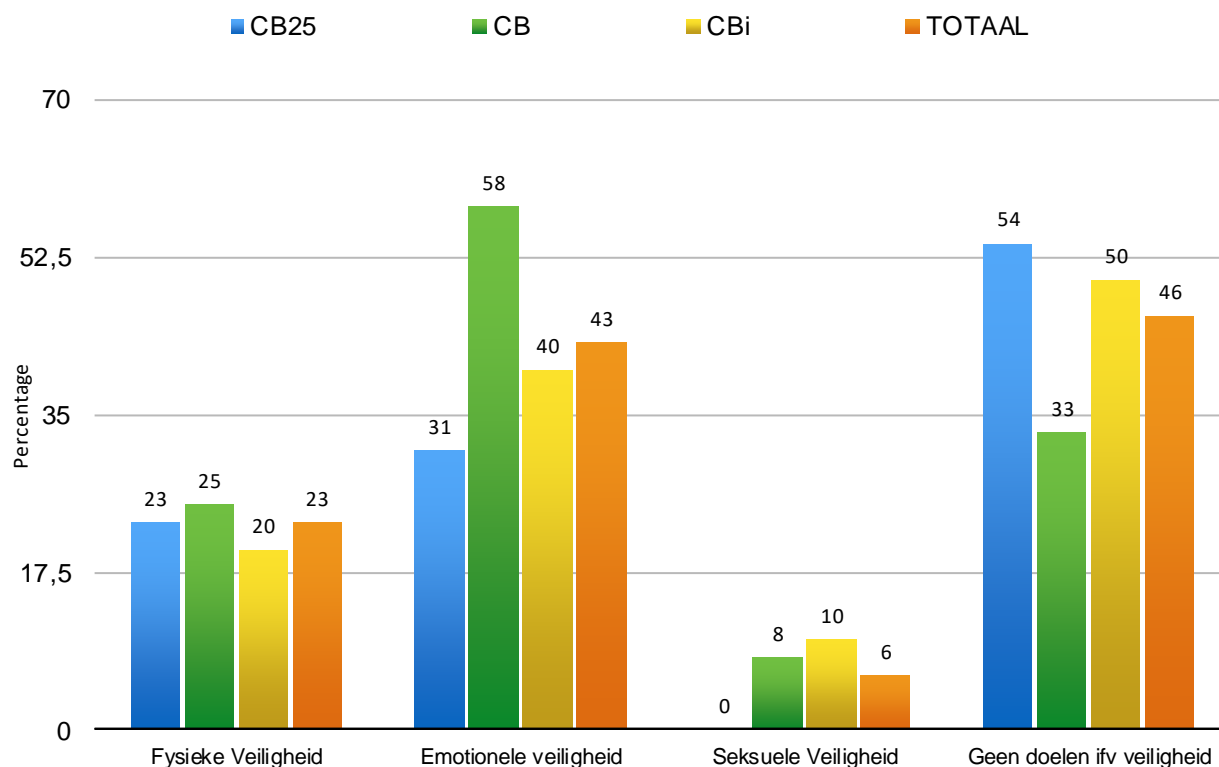
We merken op dat er in 23% van de CB25-begeleidingen sprake is van een vrijblijvende werkrelatie (al dan niet met engagement). Dit is in tegenspraak met de eigenheid van de werkvorm. Deze werkvorm vereist ten minste een zoekende werkrelatie met de gezinnen. De begeleiding werd bij één van deze gezinnen na de startfase afgerond, het gezin werd verwezen naar het juiste aanbod. De andere twee gezinnen met een vrijblijvende werkrelatie na de startfase, hebben de begeleiding wel doorlopen, maar werden nadien ook doorverwezen naar een ander aanbod. In 2018 gingen we reeds van start met een CB25-werkgroep, in 2019 zetten we deze verder om de (tegen)indicaties voor deze specifieke werkvorm te verhelderen.



Grafiek 4: Opvoedingsthema's waaraan er doorheen de begeleiding werd gewerkt.

### 2.1.5 De opvoedingsthema's

Andere opvoedingsthema's waaraan we nog hebben gewerkt in 2018 zijn: conflicthantering, individuele ondersteuning kind, hygiëne, hechting, motiveren van pubers en observerende opdrachten.



Grafiek 5: Aantal begeleidingen waarbij er na de startfase doelen werden gesteld rond veiligheid

### 2.1.6 Werken aan het vergroten van de veiligheid

Bij ongeveer de helft (46%) van de begeleidingen werden er na de startfase geen doelen geformuleerd rond het thema veiligheid. Echter, na het beëindigen van de begeleidingen, gaven de begeleiders aan dat er in slechts 34% geen bezorgdheden waren rond veiligheid. Tijdens die begeleidingen bleken er dus wel bezorgdheden te bestaan/ontstaan rond dit thema. Bezorgdheden rond veiligheid worden steeds als prioritair doel opgenomen in de begeleiding.

Elk jaar merken we dat er in veel gezinnen sprake is van emotionele onveiligheid. In 2019 nemen we dit mee als inhoudelijk thema.

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
Thema werd NIET opgenomen in de begeleiding, omdat er geen sprake was van onveiligheid	6 46%	2 16%	4 40%	<b>12 34%</b>
Thema werd NIET opgenomen in de begeleiding, omwille van onvoldoende bereidheid van het gezin.	0	2 16%	1 10%	<b>3 9%</b>
Thema werd WEL opgenomen in begeleiding, er is nu voldoende veiligheid.	2 15%	1 8%	1 10%	<b>4 11%</b>
Thema werd WEL opgenomen in de begeleiding, de veiligheid is vergroot maar nog onvoldoende.	2 15%	4 33%	4 40%	<b>10 29%</b>
Thema werd WEL opgenomen in de begeleiding, de veiligheid is niet vergroot	3 13%	3 25%	0	<b>6 17%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen</b>	13	12	10	<b>35</b>

**Tabel 4: Aantal begeleidingen waarbij er tijdens de begeleiding werd gewerkt aan de veiligheid**

Bezorgdheden rond veiligheid worden steeds als prioritair doel opgenomen in de begeleiding. Uit de cijfers blijkt dat dit in drie begeleidingen niet is gelukt, omwille van onvoldoende bereidheid bij het gezin. Bij twee van deze begeleidingen werd er in het bijzonder ingezet op het uitbreiden van het netwerk van het gezin en werden de kinderen aangemeld bij een residentiële setting. Eén begeleiding werd afgerond na de intakefase, de bezorgdheden werden verder opgenomen door de verwijzer.

Bij 29% van de gezinnen waarbij er sprake is van onveiligheid kon er gewerkt worden aan het vergroten hiervan, maar bleek aan het eind van de begeleiding dat deze nog onvoldoende was. Deze observatie linken we aan de cijfers rond vervolghulpverlening en doorverwijzing (zie 3.10). Na het afronden van het merendeel van onze begeleidingen blijkt vervolghulpverlening noodzakelijk te zijn. We zetten daarbij in op een goede, warme doorverwijzing, waarbij ook de blijvende bezorgdheden (rond onveiligheid) kunnen worden doorgegeven aan de andere vorm van hulpverlening.

### 2.1.7 Werken met netwerk

Het contextgericht werken is een belangrijke pijler binnen van visie van het CB-team. We merken op dat we in bijna alle begeleidingen gewerkt hebben met het netwerk van het gezin (CB25: 10 van de 13 begeleidingen, CB: 9 van de 12 begeleidingen, CBi: 9 van de 10 begeleidingen).

In de cijfers maken we een onderscheid tussen het persoonlijk en het professioneel netwerk van de gezinnen.

PERSOONLIJK Netwerk	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
...bespreekbaar gemaakt	9 70%	8 67%	8 80%	<b>25 71%</b>
...in kaart gebracht	5 38%	4 33%	6 60%	<b>15 43%</b>
...versterkt of uitgebreid	2 15%	0	2 20%	<b>4 11%</b>
...geactiveerd	2 15%	4 33%	0	<b>6 17%</b>
Overig	1 8%	0	0	<b>1 3%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>35</b>

Tabel 5: Manier waarop er gewerkt werd met het PERSOONLIJK netwerk van het gezin

PROFESSIONEEL Netwerk	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
...bespreekbaar gemaakt	7 54%	7 58%	8 80%	<b>22 63%</b>
...in kaart gebracht	3 23%	4 33%	8 80%	<b>15 43%</b>
...versterkt of uitgebreid	2 15%	2 17%	8 80%	<b>12 34%</b>
...geactiveerd	3 23%	2 17%	5 50%	<b>10 28%</b>
Overig	0	2 17%	0	<b>2 6%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>35</b>

Tabel 6: Manier waarop er gewerkt werd met het PROFESSIONEEL netwerk van het gezin

Het bespreekbaar maken van het persoonlijk en professioneel netwerk gebeurt in het merendeel van de begeleidingen. Ook brengen we regelmatig het persoonlijk en professioneel netwerk van de gezinnen in kaart.

Op vlak van versterken en activeren van een netwerk, merken we een verschil op tussen het persoonlijk en het professioneel netwerk van de gezinnen. In de praktijk merken we

dat we in het werken met het persoonlijke netwerk vaker botsen op weerstand bij de cliënt. Cliënten voelen mogelijks een grotere drempel om hun persoonlijk netwerk te betrekken bij de moeilijkheden die ze ervaren. Het werken hieraan vraagt ook veel tijd, wat een verklaring kan bieden waarom er in geen enkele CBI begeleiding werd gewerkt aan het activeren van het persoonlijk netwerk.

	<b>CB25 2018</b>	<b>CB 2018</b>	<b>CBI 2018</b>	<b>Totaal 2018</b>
Doelen rond veiligheid	3 23%	6 50%	4 40%	<b>13</b> <b>37%</b>
Andere doelen	4 31%	5 42%	7 70%	<b>16</b> <b>46%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>35</b>

Tabel 7: Werken met netwerk in functie van veiligheid

Werken met netwerk is een uitstekende manier om de veiligheid in een gezin te verhogen.

### 2.1.8 De afronding

	CB25 2018	CB 2018	CBI 2018	<b>Totaal 2017</b>	<b>Totaal 2018</b>
In wederzijds overleg, zonder blijvende bezorgdheden	4 31%	1 8%	1 10%	<b>17</b> <b>43%</b>	<b>6</b> <b>17%</b>
In wederzijds overleg, met blijvende bezorgdheden	8 62%	6 50%	8 80%	<b>15</b> <b>38%</b>	<b>22</b> <b>63%</b>
Eenzijdige afronding, door gezin	1 8%	3 25%	1 10%	<b>3</b> <b>8%</b>	<b>5</b> <b>14%</b>
Eenzijdige afronding, door begeleider	0	2 17%	0	<b>5</b> <b>13%</b>	<b>2</b> <b>6%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>35</b>

Tabel 8: Hoe gebeurde de afronding?

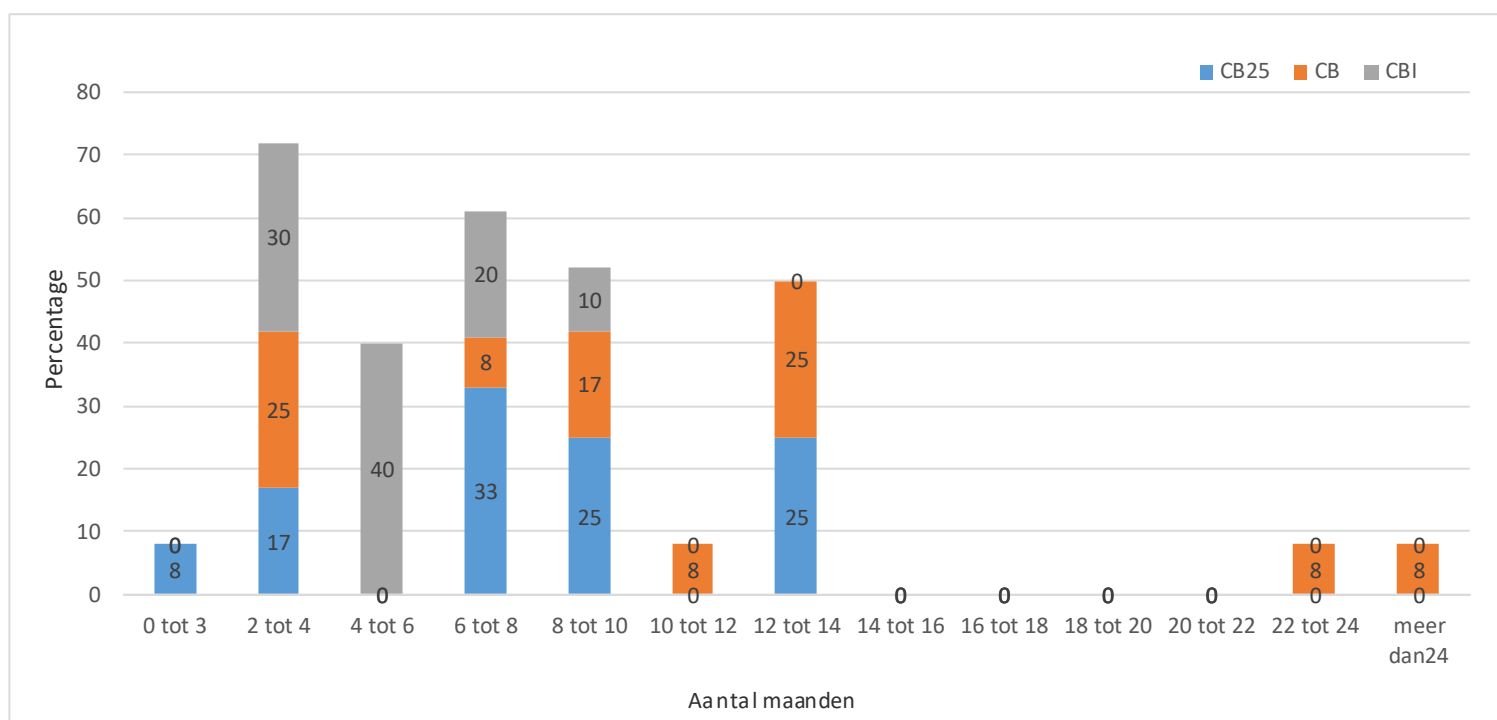
In vergelijking met 2017 merken we in 2018 een grote stijging in het aantal gezinnen waarbij een begeleiding wordt afgerond met blijvende bezorgdheden. In 2019 willen we erop inzetten om na te gaan over welke bezorgdheden dit precies gaat.

Onderstaande tabel geeft weer wat de redenen waren voor een negatieve afronding.

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	Totaal 2017	Totaal 2018
Onvoldoende motivatie om aan doelen te werken	1 11%	5 45%	1 11%	5 21%	7 24%
Onvoldoende groeimogelijkheden omwille van een beperking	1 11%	2 18%	1 11%	0	4 14%
Onvoldoende groeimogelijkheden omwille van onvoldoende draagkracht	1 11%	0	0	2 11%	1 3%
Gezin had nood aan een ander aanbod	5 55%	2 18%	6 67%	10 53%	13 45%
Anders	1 11%	2 18%	1 11%	2 11%	4 14%
<b>Totaal aantal begeleidingen met negatieve afronding</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>29</b>

Tabel 9: Reden van negatieve afronding (eenzijdig of met blijvende bezorgdheden)

## 2.1.9 De begeleidingsduur



Grafiek 6: Begeleidingsduur per werkvorm

Voor CB hanteren we een vooropgestelde begeleidingsduur van 12 maanden, voor CBI is dat 6 maanden en voor CB25 hanteren we een maximum van 25 begeleidingscontacten. In de praktijk merken we dat er hierop, omwille van verschillende redenen, veel variatie kan zitten. Het blijft hierin ook steeds belangrijk om op maat van het gezin te kunnen werken.

## Contextbegeleiding (CB)

In 31% van de begeleidingen kwam de effectieve begeleidingsduur overeen met de vooropgestelde duur (CB25 = 23% CB = 33%; CBi = 40%). In 40% van de begeleidingen was de begeleidingsduur korter (CB25 = 31%; CB = 50%; CBi = 40%) en in 29% van de begeleidingen was de begeleidingsduur langer (CB25 = 46%; CB = 17% en CBi = 20%).

	CB25 2017	CB 2017	CBi 2017	<b>Totaal 2017</b>
Foute indicatiestelling	1 25%	0	0	<b>1 7%</b>
Doelen vroegtijdig behaald	1 25%	0	2 50%	<b>3 21%</b>
Negatieve afronding	1 25%	4 67%	1 25%	<b>6 43%</b>
Gezin had nood aan een ander aanbod	1 25%	2 33%	1 25%	<b>4 29%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen met KORTERE begeleidingsduur</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>14</b>

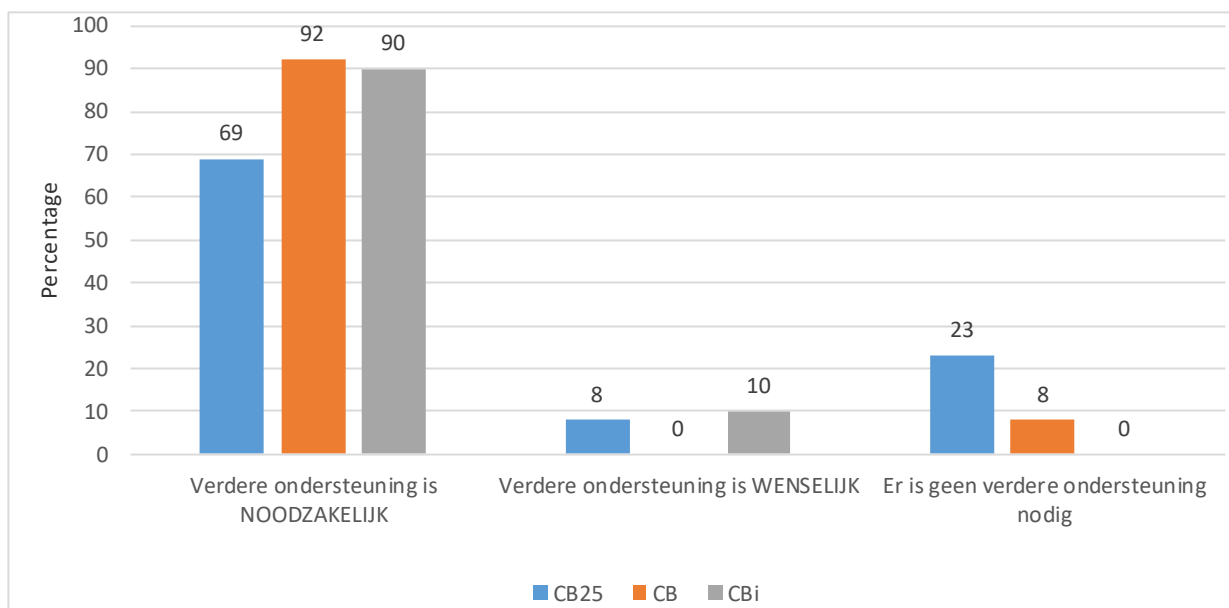
Tabel 10: Reden van KORTERE begeleidingsduur dan vooropgesteld

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
Het gezin had meer tijd nodig voor afronding	0	1 50%	2 100%	<b>3 30%</b>
Ter overbrugging naar andere hulpverlening	1 17%	0	0	<b>1 10%</b>
Het gezin had meer tijd nodig voor het behalen van de doelen	1 17%	1 50%	0	<b>2 20%</b>
Anders	4 67%	0	0	<b>4 40%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen met LANGERE begeleidingsduur</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

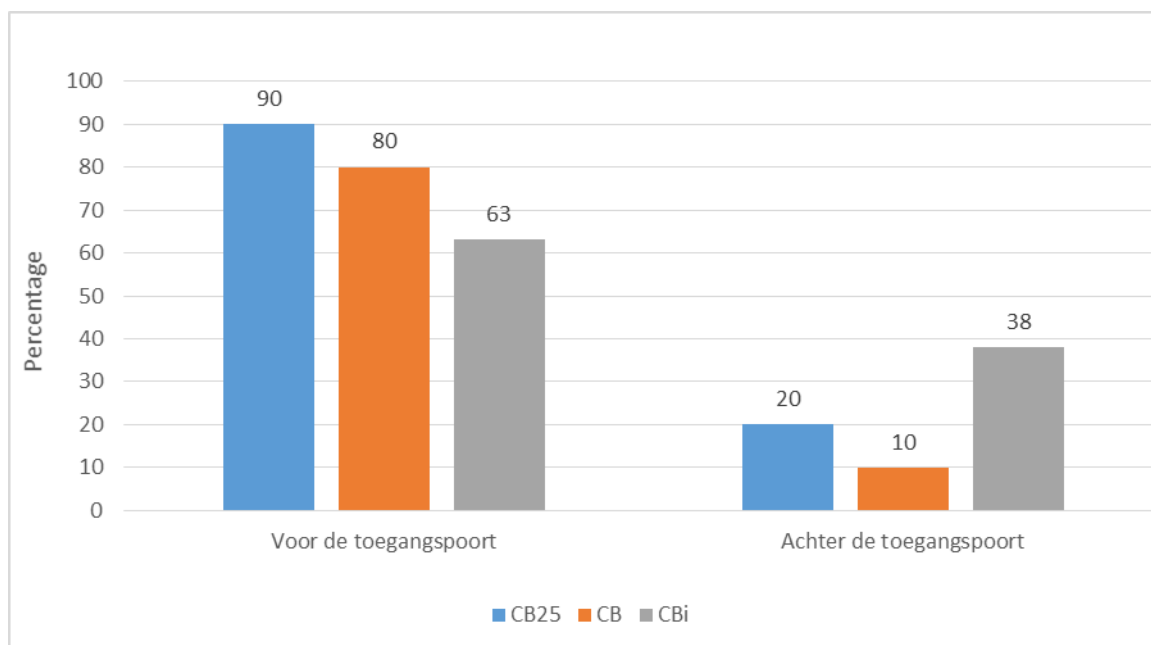
Tabel 11: Reden van LANGERE begeleidingsduur dan vooropgesteld



## 2.1.10 Vervolg hulpverlening en doorverwijzing



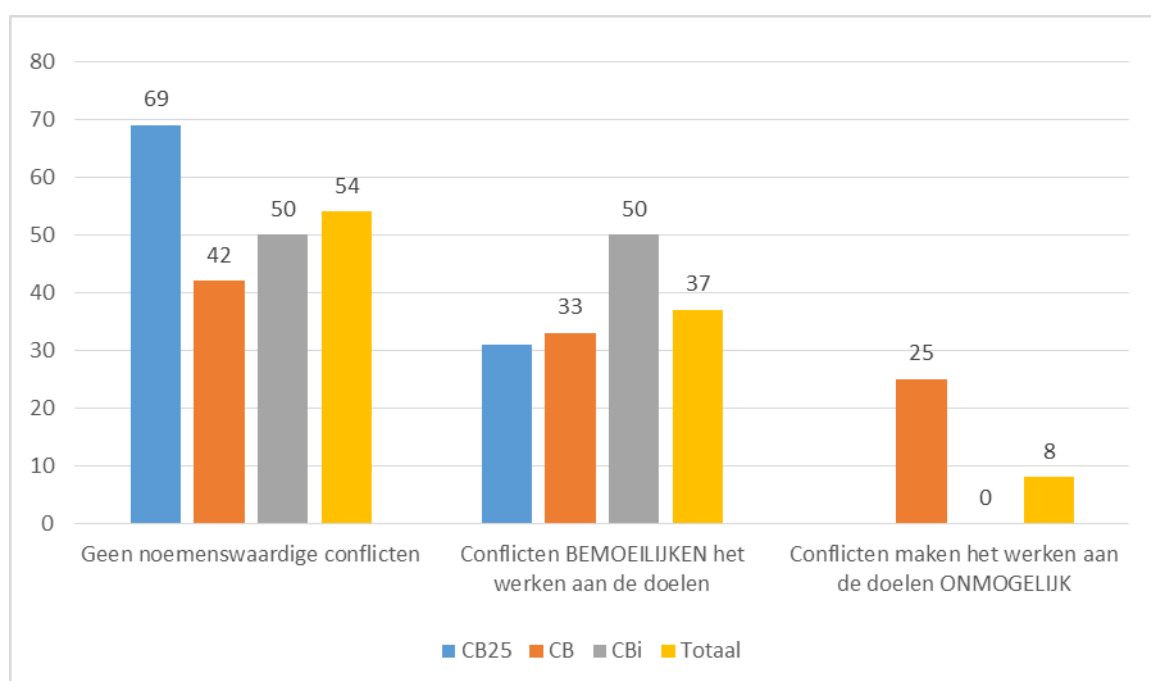
Grafiek 7: Percentage van het aantal gezinnen dat nood had aan verdere ondersteuning na een begeleiding



Grafiek 8: Aantal doorverwijzingen naar vervolghulpverlening voor en na de intersectorale toegangspoort

Bij de grote meerderheid van de gezinnen is er na afronding van de begeleiding verdere ondersteuning noodzakelijk. Hierbij merken we een verschil op tussen de drie modules, waarbij er bij de module CB25 minder frequent nood is aan verdere ondersteuning. We verwijzen onze gezinnen voornamelijk naar hulpverleningsvormen voor de toegangspoort.

### 2.1.11 Conflicten tussen opvoedingsfiguren



**Grafiek 9: Aantal begeleidingen waarbij conflicten tussen de opvoedingsfiguren een invloed had op het werken aan de opvoedingsdoelen (uitgedrukt in percentages)**

In 45% van alle begeleidingen rapporteren de begeleiders noemenswaardige conflicten die het werken aan de doelen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. In 2016 gingen we daarom aan de slag met het innovatief project 'conflicthantering'. Ook in 2019 werken we hieraan verder.

## Contextbegeleiding (CB)

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
De conflicten werden opgenomen als thema in de contextbegeleiding	4 100%	3 43%	5 100%	<b>12 75%</b>
Het gezin werd doorverwezen naar een extern aanbod en ging hierop in	0	1 14%	0	<b>1 6%</b>
Het gezin werd doorverwezen naar een extern aanbod en ging hier niet op in	0	0	0	<b>0</b>
Traject conflicthantering werd aangeboden en gezin ging er op in	0	3 43%	0	<b>3 19%</b>
Traject conflicthantering werd aangeboden en gezin ging er niet op in	1 25%	1 14%	0	<b>2 13%</b>
Er werd geen extra aanbod gedaan en het was geen thema in de contextbegeleiding	0	1 14%	0	<b>1 6%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen met noemenswaardige conflicten tussen opvoedingsfiguren</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>

Tabel 12: Welk aanbod werd er gedaan m.b.t. de conflicten tussen de opvoedingsfiguren?

Bij 5 van de 16 begeleidingen waarbij er noemenswaardige conflicten waren tussen de opvoedingsfiguren werd het aanbod 'conflicthantering' gedaan. Drie van deze gezinnen gingen op het aanbod in.

We merken op dat de conflicten bij de meerderheid van de gezinnen werden opgenomen als thema in de lopende contextbegeleiding. We merken dat de contextbegeleiders de methodieken die worden gebruikt tijdens het traject 'conflicthantering' ook kunnen inzetten tijdens de huisbezoeken van de contextbegeleiding. Echter, is het aanbieden van een apart traject, naast een lopende contextbegeleiding, op zich ook een extra methodiek die dan niet wordt benut. In 2019 gaan we hier verder mee aan de slag.

## Contextbegeleiding (CB)

	CB25 2018	CB 2018	CBi 2018	<b>Totaal 2018</b>
Ja	4 100%	3 43%	2 67%	<b>9 56%</b>
Nee, de begeleiding werd beëindigd omwille van de conflicten	0	2 29%	1 33%	<b>3 19%</b>
Nee, de begeleiding werd beëindigd omwille van een andere reden	0	2 29%	0	<b>2 13%</b>
<b>Totaal aantal begeleidingen met noemenswaardige conflicten tussen opvoedingsfiguren</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>

**Tabel 13: Mogelijkheid tot verderzetten van de begeleiding met focus op de opvoedingsdoelen**

Slechts in 19% van de begeleidingen waarbij er sprake was van noemenswaardige conflicten tussen de opvoedingsfiguren, moest de begeleiding beëindigd worden omwille van deze conflicten.

### **3 CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN**

---

Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen begeleidt jongeren en hun netwerk. De jongere is hierbij tussen 17 en 21 jaar, woont alleen of wil alleen gaan wonen en heeft hierbij ondersteuning nodig. Het doel is het zelfstandig functioneren van de jongere te stimuleren en te verhogen. Samen met de begeleider bekijkt de jongere stap voor stap hoe hij/zij het nieuwe zelfstandige leven zo goed mogelijk vorm kan geven, waar mogelijk in verbinding met zijn netwerk. Naast praktische zaken kunnen verschillende thema's aan bod komen: huishouden, schoolwerk, financiën, administratie, vrije tijd emotioneel welzijn, relaties... .

Het project 'doorgangswoningen' is een initiatief van Amber vzw waarvoor de brainstorm opgestart werd in 2015 om een antwoord te bieden op de huisvestingsnood van jongeren die een begeleiding willen starten binnen CBAW. Ze zijn bijvoorbeeld dakloos, zwervend tussen vrienden die onderdak bieden, .... Jongeren kunnen dan in de doorgangswoning verblijven zodat ze tijd hebben om met de begeleider hun zoektocht naar een woning op de privémarkt te starten. In 2016 kreeg dit project concreet vorm, zie jaarverslag vorig jaar.

#### **Inleiding**

Dit jaar is opnieuw gekozen voor hetzelfde registratiesysteem als de twee afgelopen jaren. Dit systeem maakt een onderscheid tussen de starters en stoppers. Verder wordt er ook een onderscheid gemaakt tussen CBAW en CBAW+. Dit maakt een vergelijking tussen de twee werkvormen mogelijk. Het registratiesysteem verdeelt de gegevens in drie grote delen, nl. vaststaande gegevens bij de start van de begeleiding, gegevens over het verloop van de begeleiding met focus op huisvesting en netwerk en tenslotte gegevens over het einde van de begeleiding.

In dit jaarverslag bespreken we de registratie (zowel start als stop) van de jongeren die hun begeleiding in 2018 afgerond hebben. De gegevens van de starters uit 2018 zullen aan bod komen in het jaar waarin zij hun begeleiding afronden.

#### **Aanmelding en wachtlijst**

Met de komst van de Integrale Jeugdhulp in 2015 werd er een onderscheid gemaakt tussen rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (RTH) en niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (NRTH). Om aanspraak te kunnen maken op hulpverlening van het niet-rechtstreeks aanbod is er een toegangsticket nodig van de Intersectorale toegangspoort.

Voor contextbegeleiding in functie van autonoom wonen betekent dit dat de modules CBAW en CBAW+ binnen het niet-rechtstreeks toegankelijk aanbod gesitueerd zijn.

De CBAW-aanmeldingen worden beheerd door de Intersectorale toegangspoort dmv het digitaal systeem INSISTO. De aanmelders kunnen een A-document indienen bij de Poort en na positief advies voor de gevraagde hulpverlening komt een jongere op de wachtlijst van de dienst met het gewenste aanbod. Van zodra wij een open plaats hebben, nemen wij contact op met de aanmelder en de jongere bovenaan de wachtlijst. De wachttijd voor CBAW-opstarters kende in 2017 een exponentiële stijging. Om hier een duidelijker beeld op te krijgen, registreerden we in 2018 bij de starters hoe lang zij al op de wachtlijst staan. We verdelen de starters in 2 groepen:

- Jongeren die met prior<sup>1</sup> aangemeld worden op de wachtlijst ( 2 interne schakelingen, 2 priors toegangspoort, 1 migratiedossier van een andere CBAW-dienst). Deze jongeren kunnen uiteraard een invloed hebben op de wachttijd van de jongeren zonder prior op de wachtlijst.
- Jongeren die zonder prior aangemeld worden

	<b>2018</b>	<b>Gemiddelde</b>
Jongeren met prior	< 16 dagen	5 dagen
Jongeren zonder prior	95 – 369 dagen	8 maanden (241d)

### **Bezetting en contacturen**

Dit jaar was de gemiddelde bezetting van het CBAW-team 108,2%. We zien, in tegenstelling tot vorig jaar, meer variatie tussen de verschillende maanden qua bezetting (96% - 121%). Dit heeft mogelijks te maken met de balans tussen het aantal stoppers en starters. Wanneer (langdurige) begeleidingen geleidelijk aan afgerond worden daalt meestal de frequentie van contacten. De begeleider in kwestie heeft dan wel al ruimte om een nieuwe begeleiding op te starten waardoor we er dan tijdelijk meer dan 24 jongeren in begeleiding zijn. Omgekeerd kan het ook dat een hoge intensiteit van contacten met bepaalde jongeren ervoor zorgt dat een begeleider net geen nieuwe jongere opstart. Deze speling zorgt ervoor dat we meer op maat van noden van jongeren kunnen werken. Dit kan uiteraard ook zijn effect hebben op de bezetting, zo zien we dit jaar meer pieken in de bezetting. We merken dat de bezetting stijgt in de maanden

---

<sup>1</sup> Jongeren met prior komen bovenaan de wachtlijst terecht en krijgen voorrang om op te starten wanneer er een open plaats is.

voordat er meerdere stoppers zijn. Begeleiders krijgen in intensiteit meer ruimte in hun agenda en kunnen er dan al voor kiezen om een nieuwe jongere op te starten (cfr bovenstaande uitleg).

Januari 2018 – 25 begeleidingen – 96% bezetting

Juli 2018 – 29 begeleidingen – 121% bezetting

December 2018 – 24 begeleidingen – 96% bezetting

<b>CBAW</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Bezetting</b>	86%	100%	96,60%	101,5%	108,2%
<b>Contacturen</b>	/	74,75%	72%	82,5%	82%

**Tabel 13: Bezetting en contacturen**

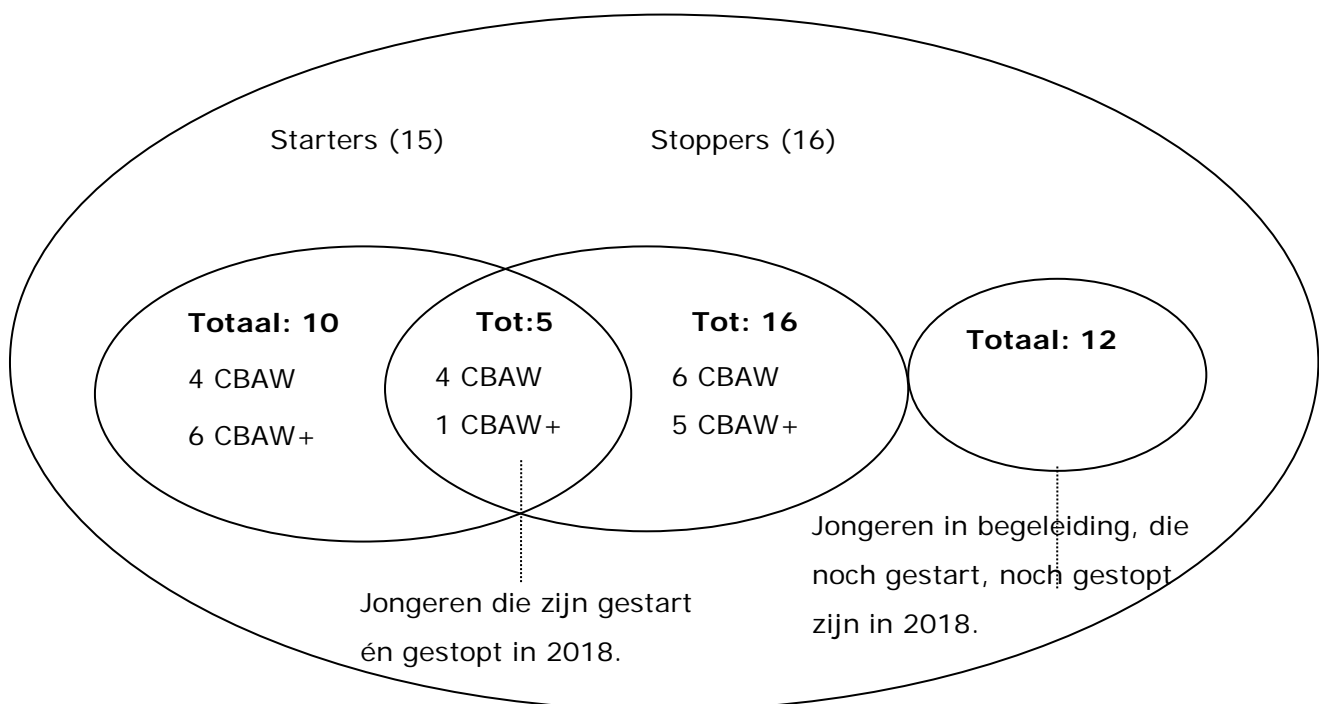
Naast de bezetting registreren we op vraag van Agentschap Jongerenwelzijn ook de contextcontacten met de jongeren en hun netwerk. Deze contextcontacten worden door het Agentschap omschreven als 'alle aan hulpverleningsdoelstellingen gekoppelde begeleidingscontacten met de jongere en zijn ruime context'. Deze contacten kunnen zowel face-to-face, telefonisch als met behulp van nieuwe media worden uitgevoerd. De resultaten zijn geen kwalitatieve meting van de organisatie of van de cliëntentrajecten. Organisaties kunnen de cijfers gebruiken om de eigen werking te evalueren en te bekijken hoe ze hun modules verder wensen in te zetten.

Vanuit het Agentschap is het richtcijfer voor de contacturen per week per jongere 1,8u. Bij dit cijfer wordt geen rekening gehouden met geannuleerde contacten of geen contacten omwille van verlof of ziekte van jongere of begeleider. Ook contacten met andere betrokkenen (bv school, hulpverleners...) zonder aanwezigheid van de jongere of zijn netwerk worden niet geregistreerd. Dit vanuit de idee van de overheid zicht te willen krijgen op de effectieve rechtstreekse contacten van een begeleider met een jongere of het netwerk. Rekening houdend met dit alles hebben de teams een richtcijfer vooropgesteld. Voor CBAW is dat 70% van het richtcijfer van jongerenwelzijn. Dit jaar halen we 82% wat hetzelfde is als vorig jaar.

### 3.1 JAAROVERZICHT VAN DE BEGELEIDE JONGEREN

#### 3.1.1 Algemeen

In 2018 begeleidden we in totaal 38 jongeren in de werkvorm CBAW en de werkvorm CBAW+. Er werden 15 jongeren gestart in 2018, 8 jongeren in de werkvorm CBAW en 7 in de werkvorm CBAW+. Er is geen vaste verdeling in het aantal begeleidingen dat binnen de werkvorm CBAW of CBAW+ opstart. Sommige begeleidingen worden aangemeld met een duidelijke vraag naar opstarten met en vanuit het netwerk. Wanneer het niet uit de aanmelding duidelijk is maken de begeleiders bij de aanmelding (na kennismaking en intake) of tijdens de startfase van de begeleiding zelf de inschatting in welke werkvorm de begeleiding best zou starten. Van de stoppers zijn er 5 jongeren zowel gestart als afgerond in 2018, dit zijn er evenveel als vorig jaar. Vier andere afgeronde begeleidingen werden opgestart in 2017, zes in 2016 en nog eens 1 in 2015. Daarnaast zijn er twaalf jongeren die in 2018 in begeleiding waren en reeds startten met CBAW in 2016 en 2017, deze werden noch bij de "starters", noch bij de "stoppers" geregistreerd. Dit zijn nog eens 3 jongeren meer dan vorig jaar, we bespreken dit verder bij de begeleidingsduur (1.1.4.1). Tussen de starters van 2016 (23) en 2017 (16) was er een groot verschil. In 2018 (15) blijft het aantal starters ongeveer gelijk aan vorig jaar. Het aantal langdurige begeleidingen blijft toenemen, 9 in 2017 versus 12 in 2018. Deze begeleidingen zorgen voor minder verloop. Hiernaast zijn er terug meer jongeren die starten en na korte tijd weer stoppen.





### 3.1.2 Vaststaande gegevens uit de startfase van de begeleiding

#### 3.1.2.1 IDENTIFICATIE VERWIJZER

		CBAW/CBAW+	Totaal
<b>ITP consulenten</b>	OCJ	1	4
	SDJ	3	
<b>ITP/brede instap</b>	JAC	2	12
	Amber VZW	2	
	Shelter	1	
	Diensten BJB	5	
	Minor ndako aanmeldpunt	1	
	CLB	1	

**Tabel 14: Identificatie verwijzer**

In deze cijfers, zien we dat de meeste aanmeldingen via de toegangspoort -brede instap gebeuren. Ongeveer 75% van de aanmeldingen gebeuren zonder betrokkenheid van een consulent (idem vorig jaar). Dit wil zeggen dat we een grote andere groep contactpersoon-aanmelders hebben die op te delen zijn in 2 groepen: aanmelders uit de bijzondere jeugdzorg en aanmelders uit andere sectoren. De aanmelders uit andere sectoren (JAC en CLB) meldden in totaal 3 jongeren aan. Nog eens 9 jongeren werden verwezen door diensten uit de bijzondere jeugdzorg. Zij hebben dus allen geen consulent.

#### 3.1.2.2 IDENTIFICATIE CLIËNT

In het luik identificatie wordt gekeken naar het geslacht, de leeftijd, de etnische origine, het hulpverleningsverleden, onderwijs, statuut, inkomsten en eventuele delicten en druggebruik van de jongeren.

##### **a) Geslacht**

De cijfers van 2018 liggen in een andere lijn dan de cijfers van het afgelopen jaar. Het leek alsof 2016 een uitschieter was met meer afgeronde jongens omdat 2017 weer een gelijke verdeling had van afgeronde meisjes en jongens. In 2018 slaan de verhoudingen weer om, er rondde 5 meisjes en 11 jongens af. De verdeling is gelijk voor CBAW+ (3-3)

voor CBAW rondde er 8 jongens en slechts 3 meisjes af. De jongeren die in januari 2019 in begeleiding zijn: 14 jongens en 10 meisjes.

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
meisjes	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
jongens	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

**Tabel 15: Identificatie cliënt volgens geslacht**

### **b) Leeftijd bij de start**

In tegenstelling tot de voorgaande jaren is 80% van de jongeren minderjarig op het moment zij met de begeleiding starten. Het valt op dat er terug meer uitzonderlijke startleeftijden zijn. Er zijn 3 jongeren die voor de leeftijd van 17 jaar startten en 1 jongere die bijna 20 jaar is bij de start (het gaat om een heropstart na tijdelijke doorverwijzing). De verdeling ziet er dan als volgt uit:

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
16,5 jaar – 17 jaar	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
17 jaar – 17,5 jaar	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
17,5 jaar – 18 jaar	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
18 jaar – 18,5 jaar	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
18,5 jaar – 19 jaar	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
19 jaar – 19,5 jaar	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
19,5 jaar – 20 jaar	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
20 jaar – 20,5 jaar	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

**Tabel 16: Identificatie cliënt volgens leeftijd**

### **c) Origine**

Bij de etnische afkomst stellen we vast dat er van de 16 geregistreerde stoppers slechts 6 (38%) van Belgische afkomst zijn, vorig jaar was 67% van de stoppers van Belgische origine. Verder stopten er 10 jongeren die van niet-Belgische afkomst zijn (de aantallen zijn omgekeerd aan vorig jaar). Er is één jongere EG-burger, één van andere Europese landen, één van Afrikaanse landen en één van Aziatische landen. Bij de niet-begeleide minderjarigen is één jongere van Iraakse origine en zijn er 5 jongeren van Afghaanse

origine. Bijkomend registreerden we dit jaar gegevens rond de verblijfssituatie van deze 9 jongeren (zie onderstaande tabel).

Vorig jaar hadden we, gezien de grote stroom aan vluchtelingen en niet begeleide minderjarigen, verwacht dat we hogere cijfers zouden hebben. We hadden toen echter een groot aantal stoppers die een zeer langdurige begeleiding hadden en dus nog gestart werden net voor de grote vluchtelingenstroom. Dit jaar zien we wel hoge cijfers buitenlandse jongeren. Een mogelijk verklaring is het hoge aantal niet begeleide minderjarigen die opgestart werden in 2017 (al dan niet met prior). In januari 2018 was 43% van de jongeren in begeleiding van niet-Belgische origine. In januari 2019 is dit nog 30% van de jongeren.

	CBAW
Vaste verblijfsdocumenten	<b>2</b>
Vaste verblijfsdocumenten met voorwaarden	<b>2</b>
Verblijfsdocumenten bepaalde duur	<b>3</b>
Verblijfsprocedure is lopend maar nog onzeker	<b>0</b>
Geen verblijfsdocumenten	<b>0</b>
Andere/ Subsidiare bescherming	<b>2</b>
Onbekend	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>9</b>

Tabel 17: Verblijfssituatie van de jongere

#### d) Hulpverleningsverleden

We registreerden het hulpverleningsverleden van de jongeren bij opstart van de begeleiding.

	CBAW	CBAW+	Totaal
Neen	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Ja	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Tabel 18: Identificatie cliënt volgens hulpverleningsverleden

Van één jongere weten we dat hij geen hulpverleningsverleden heeft voor de opstart van CBAW. Hij zal in de verdere cijfers van het hulpverleningsverleden niet opgenomen worden. Voor 15 van de 16 jongeren is er sprake van een hulpverleningsverleden binnen

of buiten de bijzondere jeugdzorg. Deze cijfers liggen in dezelfde lijn als de cijfers van 2016 en 2017.

We onderscheiden 2 soorten van hulpverlening, deze voor de toegangspoort (rechtstreeks toegankelijk) en deze achter de toegangspoort (toegangsticket is noodzakelijk).

In onderstaande tabel tonen we een overzicht van de hulpverlening die voor en achter de toegangspoort geregistreerd werd.

<b>Hulpverlening achter de toegangspoort</b>	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Residentie BJB	2	2	4
Kamertraining	0	1	1
OOC	0	3	3
Gemeenschapsinrichting	0	1	1
Alternatieve maatregelen/projecten bjb	0	1	1
CBAW	0	1	1
Ambulante hulpverlening	2	5	7
Geen	4	0	1
<b>Totaal</b>	<b>4+4</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
<b>Hulpverlening voor de toegangspoort</b>	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Ambulante hulpverlening CAW	2	0	2
Pleeg – of opvanggezin	1	1	2
Dienst Geestelijke Gezondheidszorg	0	2	2
Andere ambulante therapeutische hulpverlening	1	2	3
Psychiatrie	0	2	2
Psychologe	0	1	1
Leerlingbegeleiding/CLB	1	1	2
Asielcentrum/opvang NBBM	7	0	7
Andere opvang (ziekenhuis)	1	0	1
Geen	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>9+1</b>	<b>23</b>

Tabel 19: Soorten hulpverlening waarmee de jongeren reeds te maken kregen

Bij de verdeling tussen beiden zien we dit jaar wel enkele opvallende cijfers. Er zijn 10 van de 15 jongeren die zowel voor als achter de toegangspoort een hulpverleningsverleden hebben. In tegenstelling tot vorig jaar is er een daling van het aantal residentiële of pleegplaatsingen achter de toegangspoort. Opvallend bij de

hulpverlening achter de toegangspoort is het verschil tussen de jongeren CBAW en de jongeren CBAW+. Een verklaring is niet ver te zoeken: het grote aantal buitenlandse jongeren in deze registratie kende nog geen lang verblijf in België en kwam vooral met rechtstreeks toegankelijke hulp in aanraking. Dit verklaart meteen ook de stijging in residentiële hulpverlening voor de toegangspoort (Opvangcentra NBBM).

Ook dit jaar is er een grote groep jongeren die hulp binnen de geestelijke gezondheidszorg of psychiatrie kreeg.

### **e) Onderwijs**

In totaal waren 12 van de 16 jongeren bij de start van hun begeleiding nog bezig met een opleiding.

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Nog bezig met onderwijs	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Opleiding voltooid	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Opleiding voortijdig onderbroken	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Tabel 20: Identificatie cliënt volgens voltooiing opleiding**

Het merendeel van de jongeren die een opleiding volgden deden dit in het middelbaar onderwijs (6 CBAW en 4 CBAW+). Vijf van hen deden dit in het deeltijds onderwijs. Nog eens 2 jongeren volgden OKAN-onderwijs (onthaalklas anderstaligen Nederlands). De cijfers in verband met onderwijs blijven al een aantal jaren dezelfde. We komen verder nog terug op het statuut van de jongeren bij het einde van de begeleiding. Blijven ze hun onderwijs volhouden tijdens de periode van alleen wonen of zijn er dan grote wijzigingen?

### **f) Statuut en inkomsten**

Bij de start zijn er 12 jongeren nog bezig met een opleiding, zij hebben dus ook het statuut van student. Van de 4 jongeren die geen student meer zijn, is er één die een beroepsopleiding volgt via de VDAB de andere zijn in hun wachttijd of niet uitkeringsgerechtigd. Dit geeft onderstaande verdeling van inkomsten aan het begin van de begeleiding:

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Geen eigen inkomen	3	1	4
Inkomen uit werk	2	1	3
Inkomen verblijfssubsidie	3	2	5
Inkomen OCMW	1	1	2
Inkomen uit opleiding	0	1	1
Andere: LOI	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Tabel 21: Identificatie cliënt volgens inkomensbron

Deze verdeling toont ons dat het aantal jongeren met een verblijfssubsidie terug stijgt, dit is gelinkt aan minderjarigheid bij de opstart van de begeleiding. Deze jongeren krijgen een verblijfssubsidie vanuit jongerenwelzijn omdat zij nog niet in aanmerking komen voor een leefloon (vanaf 18 jaar).

### **g) Delicten/druggebruik**

Van de 16 starters zijn er 3 jongeren die delicten pleegden die ook geregistreerd zijn bij de politie. Hiervan hebben 2 jongeren drugsdelicten gepleegd, 1 iemand pleegde feiten tegen goederen. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, 7 van de 18 jongeren pleegde toen feiten.

Wat druggebruik betreft, stellen we vast dat 8 jongeren aangeven geen drugs te gebruiken, 2 jongeren gebruiken occasioneel drugs. Nog eens één jongere zou problematisch drugs gebruiken. Voor 5 jongeren zijn deze gegevens onbekend. Het occasioneel druggebruik blijft gelijk in vergelijking met vorig jaar.

## **3.1.3 Gegevens met betrekking tot het verloop van de begeleiding**

### **3.1.3.1 HUISVESTING**

#### **Verblijfplaats bij de start van de begeleiding**

Bij de start van de begeleiding verbleven slechts 6 van de 16 jongeren in hun context: twee bij hun mama, drie bij hun partner en nog eens één bij vrienden/kennissen. Eén jongere woonde alleen bij de start van de begeleiding. Opvallend zijn de negen jongeren die in een voorziening verbleven: vijf in een Opvangcentra voor NBBM, 2 jongeren in een

## Contextbegeleiding autonoom wonen (CBAW)

---

residentie BJB, één jongere deed kamertraining en nog eens één jongere verbleef in een therapeutische vooziening. Het spreekt voor zich dat niet-begeleide minderjarige jongeren niet in hun context kunnen verblijven bij de start van de begeleiding. In een overzicht ziet dat er als volgt uit:

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Mama en papa	0	0	0
Mama	0	2	2
Papa	0	0	0
Partner	1	2	3
Vrienden/kennissen	1	0	1
Woont alleen	1	0	1
Andere residentie BJB	2	0	2
Asielcentrum/opvang NBBM	5	0	5
Kamertraining	0	1	1
Therapeutisch centrum	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

**Tabel 22: Verblijfplaats bij de start van de begeleiding**

### **Duur van de fase voorafgaand aan het zelfstandig wonen**

Voor twee jongeren kunnen we geen huisvestingcijfers in kaart brengen, zij hebben nooit alleen gewoond. Deze twee jongeren zullen verder niet opgenomen worden in de cijfers van huisvesting.

Doorheen de begeleiding hebben 14 jongeren wel alleen gewoond, hiervan woont iedereen op het einde van de begeleiding nog steeds alleen (vorig jaar 4 niet).

Voor deze 14 jongeren geven we in onderstaande tabel de duur van de fase voorafgaand aan het zelfstandig wonen weer:

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Woonde alleen bij de start van de begeleiding	3	2	4
<1 maand	0	1	1
1 – 2 maanden	2	0	2
2 – 3 maanden	1	1	2



3 – 4 maanden	1	0	1
4 – 5 maanden	0	0	0
5 – 6 maanden	0	0	0
>6 maanden	1	1	2
Totaal	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

Tabel 23: Duur van de fase voorafgaand aan het zelfstandig wonen

### Woonsituatie

Reeds 5 jongeren hadden bij de start van de begeleiding een eigen woonplaats (1 doorgangswoning voorziening BJB, 1 eigen studio maar verblijf in therapeutisch centrum, 1 eigen studio en 2 met partner samenwonend). Zij hebben dus niet verder moeten zoeken naar een woning. De andere 9 jongeren hadden gemiddeld na 14 weken een eigen plek. We moeten deze termijn wel nuanceren. De jongere binnen CBAW+ die er meer dan 6 maanden over deed om alleen te gaan wonen, had een jaar nodig alvorens ze alleen ging wonen. In de tussentijd verbleef zij bij haar partner thuis. Haar termijn vertekent de gemiddelde duur. Opvallend is de korte (of geen) voorbereidingsfase bij de CBAW+ jongeren. Bij de opstart van een CBAW+ begeleiding waarbij de jongere nog in het netwerk verblijft zal er bij de start soms meer tijd genomen worden om het alleen wonen/vertrek thuis voor te bereiden. We zouden dus (zoals andere jaren) kunnen verwachten dat de fase voorafgaand aan het alleen wonen voor deze jongeren dus niet altijd gelijk is aan de tijd dat er naar een studio werd gezocht. Dit jaar is dit echter niet zo.

In de onderstaande gegevens rond huisvesting werd er sinds 2 jaar een nieuwe categorie toegevoegd: 'doorgangswoning' (DGW). Concreet huren we (VZW Amber in samenwerking met VZW Famcova) sinds 01/02/2016 een gemeubelde studio in Heverlee die als DGW beschikbaar wordt gesteld. Deze studio is bedoeld voor jongeren die reeds goedgekeurd zijn door de toegangspoort en dus opstart klaar zijn voor CBAW. De jongere ondertekent een verblijfscontract en betaalt een maandelijkse forfaitaire verblijfsvergoeding van de onderhoudstoelage of het leefloon.

Omdat we de functie van DGW willen garanderen, hebben we een aantal keuzes gemaakt:

- De studio is niet bedoeld als crisisopvang.
- De verhuur aan de jongere is tijdelijk: een termijn van drie maanden, eventueel verlengbaar met drie maanden als dat kan gemotiveerd worden.
- De jongere engageert zich om actief, met hulp van de begeleider, naar een eigen woonst te zoeken.

## Contextbegeleiding autonoom wonen (CBAW)

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
Eigendom	0	0	0
Huur op de private markt (huisbaas)	7	3	10
Huur op de private markt via immokantoor	0	0	0
Huur via (sociale) huisvestingsmaatschappij	0	1	1
Huur via sociaal verhuurkantoor	0	1	1
Met VZW Amber (DGW)	1	0	1
Doorgangswoning andere dienst	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

**Tabel 24: Woonsituatie**

De grootste groep jongeren huurt logischerwijs voornamelijk via de privémarkt 10/14. Per jaar zijn er bij de sociale huisvestingsdienst 2 voorrangplaatsen voor jongeren in de bijzondere jeugdzorg. Deze worden elk jaar benut! We kunnen dus verwachten dat we jaarlijks 1 à 2 stoppers zullen hebben die van deze voorrang gebruik konden maken. Er zijn 2 jongeren waarvoor het eerste huurcontract via een VZW BJB liep. Zij hebben dus gebruik gemaakt van een doorgangswoning om van daaruit door te stromen naar andere huisvesting.

### Huurprijs

Een overzicht van de huurprijs zonder inbegrip van water, elektriciteit of gas:

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tot 200 euro	1	0	1	0
Tussen 200 – 225	3	0	0	0
Tussen 225 – 250	2	1	0	0
Tussen 250 – 275	0	0	1	1
Tussen 275 – 300	0	0	0	0
Tussen 300 – 325	0	0	2	1
Tussen 325 – 350	1	2	1	2
Tussen 350 – 375	1	0	2	1
Tussen 375 – 400	0	1	0	1
Tussen 400 – 425	1	1	3	1
Tussen 425 – 450	3	3	2	2

Tussen 450 – 475	3	1	0	2
Tussen 475 – 500	/	/	3	0
Vanaf 500 euro en	/	/	0	1
onbekend	0	0	1	2
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

Tabel 25: Huurprijs (zonder inbegrip van water, elektriciteit of gas)

In 2018 betaalde 71% van de jongeren meer dan 350 euro huur. Dit is 8% meer dan vorig jaar. We zien dat de hoogste huurprijs die betaald wordt redelijk stabiel blijft. Hopelijk hebben de huurprijzen een plafond bereikt!

Opvallend dit jaar is de soort woning waar jongeren voor kiezen. De meeste jongeren willen een studio met een eigen badkamer en keuken. Dit jaar zijn er echter 3 jongeren die vanuit een opvangcentrum voor NBBM op een kot gaan wonen. Het spreekt voor zich dat zij dus een lagere huurprijs betalen dan de jongeren met een studio.

### 3.1.3.2 NETWERK EN BEGELEIDINGSTHEMA'S

#### ALGEMEEN

In het registratiesysteem wordt met betrekking tot het thema netwerk, een onderscheid gemaakt tussen drie soorten netwerk:

- Geëngageerd netwerk: Dit zijn netwerklleden die zich vast opgeven bij het intakegesprek om samen met de jongere na te denken over de doelstellingen voor de jongere en/of zichzelf.
- Betrokken netwerk: Dit zijn netwerklleden die ingeschakeld worden om te helpen bij de verwezenlijking van de doelen van de jongere of zijn geëngageerd netwerk. Toch hebben deze netwerklleden zelf geen engagement binnen de begeleiding uitgesproken.
- Andere relevante personen: Dit zijn netwerklleden die belangrijk zijn voor de jongere in de begeleiding. Mogelijks komen zij voor in de doelstellingen van de jongere, maar zij nemen noch een geëngageerde, noch een betrokken houding aan.

Verder kunnen we de ontwikkeling van aanwezig netwerk bij de start van de begeleiding en op het einde in kaart brengen. We kiezen er dan ook voor de registratie van het netwerk bij de start en op het einde van de begeleiding samen te bespreken. Dit maakt vergelijking gemakkelijker en geeft een genuanceerder beeld over het aanwezig netwerk.

**GEËNGAGEERDE NETWERKLEDEN**

Voor CBAW+ spreekt het voor zich dat iedereen bij de start van de begeleiding minstens één geëngageerd netwerklid heeft, omdat dit een voorwaarde van de begeleidingsvorm is. Dit jaar is er echter 1 iemand die geen geëngageerd maar betrokken netwerk heeft bij de start. Het gaat om iemand die heropgestart werd na een tijdelijke doorverwijzing. Binnen de werkvorm CBAW zijn er drie jongeren die een geëngageerd netwerklid hebben, maar waar niet voldaan werd aan de andere voorwaarden om in de werkvorm CBAW+ in te stappen. In totaal zijn er acht (van de dertien) jongeren waarbij een geëngageerd netwerklid aanwezig is.

Doorheen de begeleiding zien we dat dit aantal ongeveer hetzelfde blijft. Eén jongere CBAW+ heeft geen geëngageerd netwerk meer doorheen de begeleiding, voor één jongere CBAW werd een betrokken netwerklid geëngageerd om een actievere rol in de begeleiding op te nemen. De betrokkenheid van netwerk is uiteraard maar relatief meetbaar, het kan zijn dat het engagement voor thema's binnen de begeleiding gewijzigd is. Even goed kan het zijn dat de thema's waarvoor dat netwerk geëngageerd was geen doelstelling binnen de begeleiding meer zijn en daardoor de samenwerking gewijzigd is. Dit wil uiteraard niet zeggen dat dit netwerk voor de jongere is weggevallen.

	CBAW		CBAW+	
	Startfase	Doorheen	Startfase	Doorheen
Moeder	0	0	4	4
Vader	0	0	0	0
Grootouder(s)	0	0	0	2
Stiefvader	0	0	1	1
Voogd	2	3	0	0
Opvanggezin	1	1	0	0
Zuster	1	1	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**Tabel 26: Geëngageerde netwerkleden in de begeleiding**

Al sinds de registratie van het netwerk valt op dat de geëngageerde netwerkleden zich steeds in de familiale sfeer bevinden. Dit is uiteraard niet zo uitzonderlijk, gezien dat CBAW+ begeleidingen vaak van thuis uit starten. Voor de CBAW begeleidingen is dit anders.

**BETROKKEN NETWERKLEDEN**

Er zijn elf jongeren die bij de start van de begeleiding betrokken netwerkleden hebben. Voor CBAW gaat het over 6 jongeren, voor CBAW+ over vijf jongeren. Dit aantal kent een serieuze sprong doorheen de begeleiding. Niet enkel zijn er dan vijftien jongeren waar sprake is van betrokken netwerkleden, het aantal netwerkleden verdubbeld, 33 doorheen de begeleiding vs 16 bij de start.

Zij verdelen zich als volgt:

	CBAW		CBAW+	
	Startfase	Doorheen	Startfase	Doorheen
Moeder	1	2	0	0
Vader	0	0	1	2
Broer(s)	0	1	1	1
Zus(sen)	0	0	1	3
Grootouder(s)	0	0	1	1
Partner	2	2	2	2
Pleegouders	0	0	1	1
Neven/nichten	0	1	0	2
Vriend(en)/kenis(sen)	0	2	0	2
Voogd	3	3	0	0
Begeleider LOI	2	2	0	0
Ex-begeleider	0	2	1	1
Voetbalcoach	0	1	0	0
Buddy/meter LOI	0	2	0	0
Leerkracht	0	1	0	0
Mongoolse gemeenschap	0	1	0	0
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

**Tabel 27: Betrokken netwerkleden**

Uit de bovenstaande tabel kunnen we concluderen dat het aantal betrokken netwerkleden groter is dan het aantal geëngageerde netwerkleden. Opvallend is vooral de stijging van het aantal netwerkleden doorheen de begeleiding bij de beide werkvormen. Deze stijging klopt wel met de visie dat we bij de werkvorm CBAW niet altijd starten met een netwerk maar er doorheen de begeleiding wel naartoe werken. Dit

jaar valt het vooral op dat er voor de CBAW- begeleidingen veel betrokkenheid is van niet-familiale netwerkleden/volwassenen uit de ruimere context van de jongere. Voor de CBAW+ begeleidingen werd er, ondanks de aanwezigheid van geëngageerd netwerk, doorheen de begeleiding verder ingezet op netwerk. Dit netwerk blijkt zich wel voornamelijk in de familiale sfeer te bevinden.

#### **ONDERSTEUNING DOOR NETWERKLEDEN**

De afgelopen jaren werd de ondersteuning door het geëngageerd en betrokken netwerk geregistreerd door de aard van de ondersteuning in kaart te brengen voor de verschillende thema's in de begeleiding. De aard van ondersteuning bestond uit 3 categorieën:

- Thema's die door de jongere samen met het geëngageerd of betrokken-netwerk opgenomen werden **met ondersteuning van de begeleid(st)er**.
- Thema's die door de jongere samen met het geëngageerd of betrokken netwerk opgenomen werden **met coaching van de begeleid(st)er**.
- Thema's die door de jongere samen met het geëngageerd of betrokken netwerk werden opgenomen **zonder ondersteuning of coaching van de begeleid(st)er**.

Hiernaast waren er nog de categorieën: 'de jongere neemt dit volledig zelfstandig op' en 'de jongere neemt dit op met behulp van de begeleider'. Deze onderverdeling zorgde ervoor dat elke thema bij de 5 categoriën terug kon aangeduid worden. Hierdoor werd er vaak dubbel geregistreerd waardoor de outcome onbetrouwbaar werd.

We kozen er dit jaar voor om per thema in kaart te brengen welke ondersteuning de jongere kreeg. Hierdoor kan je voor elk thema maar 1 keer je antwoord bepalen en krijgen we een betrouwbare outcome die we over de begeleidingen heen in kaart kunnen brengen.

We kunnen omwille van de bovenstaande aanpassingen het werken met het netwerk en de evolutie doorheen de begeleiding concreter in kaart brengen. Bij de start van de begeleiding zijn de netwerkleden betrokken bij 37 thema's, doorheen de begeleiding stijgt dit aantal naar 55 thema's. Om het geheel wat overzichtelijk te houden maken we in de onderstaande tabellen een onderscheid tussen de meer praktische en inhoudelijk/emotionele thema's.

## Contextbegeleiding autonoom wonen (CBAW)

		Administratie		Financiën		Dagbesteding		Huisvesting		Huishouden		Totaal	
		Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde
Begeleider ondersteunt	Jongere	7	9	8	5	3	4	4	2	4	2	26	22
	Jongere en netwerk	3	1	2	2	<b>8</b>	5	5	1	1	2	<b>19</b>	<b>11</b>
Begeleider coacht	Jongere	0	3	0	3	1	1	1	1	2	0	4	8
	Jongere en netwerk	2	1	1	2	1	3	2	4	1	3	<b>7</b>	<b>13</b>
Zelfstandig	Jongere	0	0	2	3	0	0	1	5	2	8	5	16
	Jongere en netwerk	0	1	1	0	1	1	1	2	0	0	<b>3</b>	<b>4</b>
Geen thema in de begeleiding		2	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6	0

**Tabel 28: Praktische thema's**

Het totale aantal thema's waarbij het netwerk betrokken is bij het begin en einde van de begeleiding is hetzelfde, 29 vs 28 thema's. Er is echter een opvallende verschuiving in de rol van de begeleider bij het opnemen van deze thema's. Bij het begin van de begeleiding neemt de begeleider een actievere rol op en ondersteunt het netwerk en de jongere. Doorheen de begeleiding verschuift deze rol naar een meer coachende rol en zal de begeleider geleidelijk aan meer loslaten.

Verder valt op dat de jongere doorheen de begeleiding meer thema's zelfstandig (5 vs 16) of met coaching van de begeleider (4 vs 8) opneemt. Het gaat vooral over de thema's huishouden en huisvesting. Qua administratie, financiën en dagbesteding blijft de begeleider een meer ondersteunende rol bieden. Voor deze thema's wordt er ook vaker doorverwezen naar vervolghulpverlening (zie 1.1.4.2) bij het einde van de begeleiding.

Contextbegeleiding autonoom wonen (CBAW)

		Psychisch welzijn		Lichamelijk welzijn		Communicatie		Dagelijkse emoties		Contact context		Totaal	
		Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde	Begin	Einde
Begeleider ondersteunt	Jongere	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	5	5	4	<b>7</b>	<b>6</b>	4	1	27	21
	Jongere en netwerk	0	1	1	3	0	2	0	0	0	1	1	<b>7</b>
Begeleider coacht	Jongere	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	6	11
	Jongere en netwerk	1	1	2	2	2	2	1	2	0	2	6	9
Zelfstandig	Jongere	1	1	1	1	0	1	0	1	2	2	4	6
	Jongere en netwerk	0	1	1	3	0	2	0	0	0	1	1	<b>7</b>
Geen thema in de begeleiding		<b>4</b>	2	2	1	1	0	2	2	1	1	10	6

Tabel 29: inhoudelijk/emotionele thema's

In tegenstelling tot de praktische thema's is er bij het begin en einde van de begeleiding wel een groot verschil in aantal inhoudelijk/emotionele thema's dat door het netwerk worden opgenomen, 8 vs 23. Hier is het niet zozeer de rol van de begeleider die verschuift maar eerder de betrokkenheid van het netwerk die groter wordt doorheen de begeleiding. We kunnen veronderstellen dat de aard van de thema's hierbij een grote rol speelt. Jongeren vinden het (in het algemeen) moeilijker om te praten over emotionele thema's, thema's die betrekking hebben op het netwerk dan over hun studio, huishouden of financiën. Vaak komen deze thema's met hun doelen pas later in de begeleiding aan bod. Het is dan ook logisch dat de betrokkenheid van het netwerk doorheen de begeleiding stijgt (zie verder 1.2 inhoudelijke reflectie).

De ondersteuning naar de jongeren die deze thema's zonder netwerk opnemen kent wel een verschuiving van een ondersteunende naar meer coachende rol van de begeleider en een stijging van het aantal jongeren dat deze thema's zelfstandig opneemt.



---

## ANDERE BETEKENISVOLLE NETWERKLEDEN

In tegenstelling tot de geëngageerde en betrokken netwerkleden, wordt er met deze groep niet gewerkt binnen de begeleiding. Het gaat over netwerkleden die een betekenisvolle rol/functie hebben in het leven van de jongere maar zonder dat zij betrokken worden binnen de begeleiding. De kennis van de begeleid(st)er over deze netwerkleden hangt af van het mandaat dat de begeleider van de jongere krijgt om in de begeleiding het netwerk bespreekbaar te maken. We kunnen er dus vanuit gaan dat deze cijfers voor bepaalde groepen netwerkleden (vrienden, medestudenten) niet volledig zijn. De grootste groep blijft bestaan uit familieleden. Dit jaar zijn er voor het eerst ook vrijwilligers en buddy's in beeld, het grote aantal buitenlandse jongeren speelt hierin een rol.

	CBAW		CBAW+	
	Startfase	Doorheen	Startfase	Doorheen
Moeder	2	2	0	0
Vader	1	2	3	1
Broer(s)	0	1	1	2
Zus(sen)	0	0	2	2
Partner	0	2	0	0
Grootouder(s)	0	0	3	1
Tante's en/of nonkels	0	0	1	2
Neven/nichten	1	0	1	1
Vriend(en)/kennis(sen)	2	1	2	3
Stiefmoeder	1	1	0	0
Stiefbroer(s)	1	1	0	0
Medestudenten	0	1	0	1
Voogd	3	0	0	0
Vader van partner	1	1	0	0
Ex-begeleider	2	1	1	0
Buddy/vrijwilliger	1	2	0	0
Mongoolse gemeenschap	1	1	0	0
Andere	0	0	0	1
Onbekend	2	1	1	1

Geen	0	1	1	0
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

Tabel 30: betekenisvolle netwerkleden

### SAMENVATTING NETWERK

Tijdens de startfase van de begeleiding zijn er 13 jongeren waarvoor er een betrokken of geëngageerd netwerk aanwezig is. Het gaat over zeven jongeren binnen CBAW en alle zes de jongeren binnen CBAW+. De drie CBAW jongeren die opgeven geen geëngageerd of betrokken netwerk te hebben, hebben wel andere betekenisvolle personen.

Doorheen de begeleiding valt op dat op één na alle jongeren aangeven een betrokken of geëngageerd netwerk te hebben! Het blijft een streefdoel om een maximum aantal begeleidingen te hebben/te creëren waar een betrokken of/en geëngageerd netwerk aanwezig is.

## 3.1.4 Gegevens op het einde van de begeleiding

### 3.1.4.1 BEGELEIDINGSDUUR

De begeleidingsduur kunnen we als volgt weergeven:

	CBAW	CBAW+	Totaal
< 3 maanden	0	0	0
3-4 maanden	3	0	3
5-6 maanden	0	1	1
7-8 maanden	0	1	1
9-10 maanden	2	0	2
11-12 maanden	0	0	0
13-14 maanden	0	0	0
15-16 maanden	1	0	1
17-18 maanden	0	0	0
19-20 maanden	1	2	3
21-22 maanden	1	0	1
23-24 maanden	2	1	3
Meer dan 24	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Tabel 31: Begeleidingsduur

---

We stellen vast dat van de 16 begeleidingen er 4 begeleidingen waren die minder dan zes maanden duurden. Deze begeleidingen (< 6 maanden) werden afgerond omwille van verschillende redenen:

- Verhuis buiten het werkingsgebied (2)
- Jongere geeft bij/na opstart aan het wel zelf te kunnen (2)

Verder zijn er 4 begeleidingen die een duur tussen de 9 en 18 maanden hebben, 7 begeleidingen duurden tussen de 18 en 24 maanden en nog eens 1 begeleiding duurde langer dan 2 jaar. Net als vorig jaar duurt de helft van de begeleidingen langer dan 1,5 jaar. Het aantal begeleidingen langer dan 2 jaar kent terug een daling.

We kozen er de voorbije jaren voor om de mediaan te nemen uit de begeleidingsduur zodat de uiterste waarden dit cijfer minder kunnen beïnvloeden (zie onderstaande tabel). Aangezien de langdurige begeleidingen niet langer de uitzondering zijn, wordt het terug interessanter om ook rekening te houden met de gemiddelde begeleidingsduur. Gemiddeld bedraagt deze over de begeleidingen heen 16 maanden.

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Mediaan beiden</b>
2013	12,5 maanden	11 maanden	11 maanden
2014	11 maanden	10,5 maanden	11 maanden
2015	12,5 maanden	7,5 maanden	11,5 maanden
2016	8,5 maanden	10,5 maanden	10,5 maanden
2017	17 maanden	15,3 maanden	15,5 maanden
2018	13,5 maanden	17 maanden	19 maanden

**Tabel 32: mediaan totale begeleidingsduur**

Omwille van het grotere aantal langdurig lopende begeleidingen (zie algemeen) kunnen we verwachten dat de gemiddelde begeleidingsduur de komende jaren hoog zal blijven.

In 2017 werd een opvallend hoog aantal begeleidingen, nl. 8 van de 18, niet in onderlinge overeenstemming afgerond. Dit jaar daalt dit aantal naar 2 van de 16 begeleidingen. Eén jongere verhuisde naar een gemeente buiten ons werkingsgebied en wou er niet doorverwezen worden naar een andere dienst. Een andere jongere schatte in het verder wel alleen te kunnen en geen begeleiding nodig te hebben.

Voor de 14 jongeren die hun begeleiding wel in overeenstemming afronden kunnen we verschillende motivaties registreren. We kunnen de redenen van afronding opsplitsen in de begeleidingen waarbij er ifv de doelen afgerond werd en de begeleidingen waar er naast de doelen nog andere redenen voor afronding zijn.

Afronding ifv doelen: Voor 7 jongeren werden de doelen voldoende bereikt en nog eens 2 jongeren werden doorverwezen naar meer of minder intensieve hulpverlening.

Afronding met bijkomende redenen: 2 jongeren hadden niet langer een vraag naar verdere hulpverlening, de doelen waren nog niet (allemaal) voldoende bereikt maar de afronding werd wel in overeenstemming voorbereid. Nog eens 2 jongeren verhuisden naar een gemeente buiten het werkingsgebied ook voor hen waren de doelen nog niet (allemaal) voldoende bereikt maar werd in onderling overleg geen doorverwijzing opgestart.

		CBAW	CBAW+
Afronding ifv doelen	De doelen werden voldoende bereikt	4	3
	Er was sprake van een doorverwijzing naar meer passende hulpverlening bij een andere dienst	0	1
	Niet voldoende hulpvraag voor de intensiteit van ons aanbod. Jongere heeft voldoende aan ambulante hulpverlening.	1	0
Afronding met bijkomende redenen	Er is niet langer de vraag naar zelfstandig wonen/geen verlengingsvraag	1	1
	Verhuis buiten de regio en geen vraag naar doorverwijzing	2	0
	Andere	0	1
	Totaal	8	6

**Tabel 33: motivering afronding in overeenstemming**

### 3.1.4.2 VERVOLGHULPVERLENING

Dit jaar werden 13 jongeren (81%) doorverwezen naar vervolghulpverlening. Dit is stijging ten opzichte van vorig jaar (72%). Voor 3 jongeren werd er geen vervolghulpverlening uitgewerkt. Eén jongere was slechts 3 maanden in begeleiding en stelde geen hulpvragen, doorverwijzing was voor haar niet nodig. Een andere jongere woonde alleen, had vast werkt, kon rekenen op zijn netwerk en had geen nood aan een doorverwijzing. Er werden wel contactgegevens van andere diensten doorgegeven voor het geval dit in de toekomst nodig is. Voor de derde jongere werd er via de dienst laagintensief nazorg en dus vervolghulp aangeboden. Voor de jongeren die wel

doorverwezen werden naar vervolghulpverlening blijven het OCMW en het JAC de diensten die het meest voorkomen.

Het OCMW blijft ook tijdens de begeleiding de dienst waar het meest mee wordt samengewerkt, dit jaar echter samen met de scholen. Verder zijn de bank en huisbazen grote samenwerkingspartners. De toename van de school valt dit jaar heel erg op.

In elke begeleiding wordt er wel met één of andere dienst samengewerkt. Gemiddeld zijn er per begeleiding vier diensten waarmee een samenwerking werd opgebouwd. Dit wil zeggen dat er voor deze 16 jongeren 67 samenwerkingen met andere diensten plaatsvonden. De cijfers weerspiegelen het gevoel van de begeleiders dat onze rol bij overleg/samenwerking met diensten stilaan verschuift. En we steeds meer een coördinerende positie krijgen/innemen waarbij we een 'eindverantwoordelijkheid' hebben ivm afspraken en contacten. In onderstaande tabel zijn de samenwerkingspartners terug te vinden.

	<b>CBAW</b>	<b>CBAW+</b>	<b>Totaal</b>
School	7	4	11
CLB	2	1	3
Huisarts	2	0	2
Psychiater	0	2	2
Ziekenhuis	1	0	1
Sociale huisvestingsmaatschappij	2	2	4
Huisbaas	5	2	7
Advocaat	1	1	2
Bank	6	1	7
Kinderbijslag	2	1	3
Mutualiteit	3	0	3
VDAB	1	0	1
Syntra	0	0	0
Tewerkstellingsproject	2	0	2
OCMW	8	3	11
Hulpverlening BJB	0	1	1
JAC	3	1	4
Alternatieve maatregelen	0	0	0

---

LOI	1	0	1
Andere	0	2	2
Geen	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>67</b>

Tabel 34: Samenwerkingspartners tijdens de begeleiding

---

## **3.2 INHOUDELIJKE REFLECTIE: DE ROL VAN BEGELEIDER**

### **3.2.1 Inleiding**

Sinds een aantal jaren is er vanuit het agentschap jongerenwelzijn een verhoogde focus op de groep jongvolwassenen (18-25-jarigen) die uitstromen uit de bijzondere jeugdzorg. Het gaat over de focus van jongeren naar volwassenhulpverlening en de overgang van bijzondere jeugdzorg naar vervolghulpverlening. Vanuit het werkveld werd aangegeven dat deze overgangen niet altijd naadloos op elkaar kunnen volgen (wachtlijsten, ontoereikende hulp, tussen de mazen van het net vallen qua leeftijd ...). Er werden middelen voorzien om initiatieven ten aanzien van deze doelgroep op poten te kunnen zetten, verschillende initiatieven werden ondertussen opgestart oa. loopplankbegeleidingen bij het JAC, Kotlab, ... .

Ook wij merkten de laatste jaren op dat ifv afronding de zoektocht naar vervolghulpverlening, doorverwijzing en/of nazorg een steeds grotere opdracht en evenwichtsoefening werd. Hiernaast wordt er doorheen de begeleiding zoveel mogelijk netwerk betrokken (cfr. 1.1.3.2 netwerk en begeleidingsthema's) en stijgt ook het aantal betrokken diensten (cfr. 1.1.4.2 vervolghulpverlening). Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat een begeleiding (al langer) meer is dan een 1-1 contact met je jongere. Volgens ons absoluut een goede evolutie! Hierbij komt natuurlijk wel dat je rol als begeleider ook veelzijdiger, uitdagender, en intensiever wordt. Er zijn steeds meer partijen betrokken bij een begeleiding die elk hun eigen rol en bijdrage leveren maar ook elk hun eigen wensen, aanpak en overleg vragen. Jouw rol als begeleider kan/zal dus sterk variëren, afhankelijk van de samenwerkingspartner en de wens van de jongere (bemiddelaar, coördinator, gesprekspartner, coach, doorverwijzer, ondersteuner ...). Omdat deze evenwichtsoefening meer en meer voelbaar wordt voor begeleiders maar ook zichtbaar wordt in de cijfers zoomen we hieronder wat dieper in op 2 grote aspecten.

### **3.2.2 Samenwerking met het netwerk/inzetten op ondersteuning vanuit het netwerk**

De samenwerking met het netwerk kadert binnen onze visie waarin we de jongeren willen stimuleren naar zelfstandigheid en dit zo kwaliteitsvol mogelijk willen opbouwen. Hierbij is het contact met en de ondersteuning van het netwerk een belangrijke pijler. De begeleider zal dan ook, waar mogelijk, op beide stukken inzetten. Het inzetten op het contact met het netwerk vraagt in eerste instantie vaak heel wat ondersteuning van de begeleider voor zowel de jongere als het netwerklid. Hoe loopt het contact tussen beiden? Wat zijn de verwachtingen naar elkaar toe? Gaat het puur om het opbouwen van een contact of kan het netwerklid betrokken worden in de doelen? Welke rol ziet het

---

netwerklid zichzelf opnemen en welke rol wil de jongere hem/haar geven? Het is helpend om de verwachtingen en communicatie op voorhand duidelijk te krijgen zodat er een blijvende betrokkenheid kan opgebouwd worden. De begeleider zal aandacht hebben voor de frequentie van contacten met het netwerk, gebeuren deze samen met de jongere of zijn individuele contacten wenselijk? Is een ondersteunende, bemiddelende of coachende rol nodig? De begeleider schat vaak samen met de jongere in of er afstand of nabijheid nodig is en wanneer er kan geschoven worden op dit continuüm. Dit alles ifv de vraag en noden van de jongere en het netwerk.

Eens er meer zicht is op het contact tussen de jongere en het netwerk en de verwachtingen naar elkaar toe duidelijk zijn kan er eventueel verder gegaan worden ifv de doelen in de begeleiding. Concrete afspraken kunnen gemaakt worden en er start een nieuwe fase van uitproberen, opvolgen van afspraken, verdelen van de rollen ifv verschillende doelen en vooral afstemming tussen de betrokken partijen. De begeleider volgt, op vraag van de jongere en het netwerk, het contact verder op. Kan iedereen zijn rol uitvoeren en zich houden aan de gemaakte afspraken? Wat als dit niet lukt? Speelt de begeleider nog een rol in de communicatie? Houdt de begeleider de rode draad vast en wanneer kan dit stilaan losgelaten worden? Welke afspraken worden er gemaakt voor de toekomst? Kan de rol van de begeleider afnemen en naar een meer coachende rol gaan<sup>2</sup>? Het spreekt voor zich dat deze verschillende rollen, tempo's en samenwerkingsverbanden een grote evenwichtsoefening zijn en een grote flexibiliteit van de begeleider vragen.

### **3.2.3 Andere samenwerkingspartners/ inzetten op doorverwijzing**

Naast de samenwerking met netwerkliden zien we meer en meer samenwerkingsverbanden met andere diensten doorheen de begeleiding<sup>3</sup>. Het kan gaan over diensten die al betrokken waren voor onze begeleiding van start ging maar ook over diensten die we samen met de jongeren betrokken hebben ifv bepaalde noden, vragen of doelen. Zoals eerder vermeld ligt de focus bij het afronden van de begeleiding ook meer en meer op mogelijke vervolghulpverleningspartners en eventuele doorverwijzingen. Reeds doorheen de begeleiding zal de begeleider hier aandacht voor hebben en dit met de jongere en diens netwerk bespreekbaar maken. Meestal is het een hele zoektocht om de gepaste hulp, binnen het budget en de tijd te vinden. Jongeren geven aan dat de drempel om hulp te vragen bij anderen diensten vaak hoog is. Enerzijds doordat ze hun ervaring vaak is dat als ze zelf op zoek gaan, ze van het kastje naar de muur gestuurd

---

<sup>2</sup> zie cijfergedeelte 1.1.3.2 ondersteuning door netwerkliden

<sup>3</sup> cfr. 1.1.4.2 vervolghulpverlening



---

worden. Bovendien is het de zoveelste dienst waar jongeren hun verhaal moeten brengen en weer moeten kennismaken met een nieuwe persoon. Vaak zal de begeleider dan ook meegaan voor een eerste kennismaking en eventuele intake. In het geval van wachtlijsten zullen ze samen bekijken wat er nodig is op deze periode te overbruggen en hoe de eigen begeleiding hierin kadert.

### **3.2.4 Conclusies**

Niet alleen de aard van de contacten maar ook de rol van de begeleider in deze contacten is doorheen de afgelopen jaar verschoven. Absoluut een positieve evolutie omdat dit alles bijdraagt tot een goede opbouw van ondersteuning voor de jongeren richting hun zelfstandigheid, kwaliteit van leven en continuïteit na afronding van de begeleiding. De begeleider staat hierbij wel voor nieuwe uitdagingen. Hoe kunnen we dit alles blijven coördineren? Welke verantwoordelijkheid ligt er bij wie opdat de (opgebouwde) contacten goed blijven lopen? Kan de jongere (en diens netwerk) door het bos de bomen nog zien? Hoe zorg ik ervoor dat de jongere niet het gevoel heeft dat ik doelen/noden van mij af wil schuiven door ze naar andere diensten door te verwijzen? Kan ik blijven voldoen aan de verwachtingen van de verschillende partijen zowel in tijd maar ook qua inhoud? Welke positie nemen wij in tussen de verschillende partijen? Wat als vervolghulp lang op zich laat wachten? Wat nemen we zelf nog op en klopt dit inhoudelijk met de fase van afronding?

We stellen vast dat we als begeleider meer en meer een octopus met verschillende tentakels moeten zijn. De ene keer zet je in op die poot en steek je die arm wat meer uit, de andere keer moet je wat meer afstand nemen maar zijn er andere poten die meer aandacht vragen. Je eigen vaardigheden worden hierbij vaak danig op de proef gesteld, het is steeds weer zoeken naar de goede balans tussen afstand en nabijheid, intensiteit en overzicht houden. Dit vraagt veel van een begeleider en een team en zorgt ervoor dat we inhoudelijke deze vaardigheden regelmatig in vraag stellen. We willen hier in 2019 extra aandacht voor hebben en zullen onze rol als begeleider hierbij verder onder de loep nemen.

## 4 KWALITEIT

---

### 4.1 INLEIDING

Onze visie op kwaliteit zorgt er voor dat we elk jaar actief bezig zijn met de kwaliteitsthema's via zelfevaluatie op diverse niveaus, met het aanvullen en optimaliseren van ons gebruiksvriendelijk digitaal kwaliteitshandboek en met het uitvoeren van verschillende verbeterprojecten. Daarnaast nemen we ook de jaarlijks terugkomende tevredenheidsmeting bij onze cliënten en doorverwijzers af.

### 4.2 VISIE OP KWALITEIT BINNEN DE ORGANISATIE

Het kwaliteitsbeleid betreft het algemeen beleid van de organisatie, nl. de visie en strategische doelstellingen op diverse terreinen die nodig zijn om onze missie te behalen.

Het betreft dus zowel onze *visie op hulpverlening* = hoe we hulpverlening vorm geven, bv. pedagogisch profiel, visie op werken met netwerk, visie op kwaliteit van het begeleidingswerk (F2F), visie op werken in gezinnen met co-ouderschap, visie op kernprocessen... als onze *visie op organisatiebeleid* = hoe we de ondersteunende organisatie vorm geven, bv. Missie, visie, strategische doelstellingen, visie op personeelsbeleid, visie op leiderschap, visie op goed bestuur, inzet van middelen en partnerschappen, cliëntparticipatie.

De *doelstelling van ons kwaliteitsbeleid* is terug te vinden in onze missie en visie en kan in grote lijn opgesplitst worden in:

- het aanbieden van kwaliteitsvolle mobiele begeleidingen en
- het uitbouwen van een ondersteunende maar tevens kwaliteitsvol functionerende organisatie.

We streven naar een kwaliteitsvol beleid waarin een gepast evenwicht is tussen zorg voor cliënten, zorg voor medewerkers, zorg voor de organisatie en zorg voor de maatschappij.

De eindverantwoordelijkheid met betrekking tot kwaliteit op organisatieniveau ligt bij de beleidsdirectie. De beleidsdirectie zorgt voor de gepaste input van cliënten, het personeel en de Raad van Bestuur. De eindverantwoordelijkheid mbt kwaliteit op begeleidingsniveau ligt bij de inhoudelijk coördinator.

Om de betrokkenheid van alle begeleiders te vergroten, verdeelden we de verantwoordelijkheid rond de kernprocessen en de tevredenheidsmetingen per team over de begeleiders. Op Amber werken we sowieso met verantwoordelijkheidsgebieden, tzt

elke begeleider heeft binnen zijn urenpakket een beperkt aantal uren waarbinnen specifieke verantwoordelijkheden, die door het team worden toevertrouwd aan die persoon, uitgevoerd worden.

Van de begeleiders wordt verwacht dat zij alert zijn voor de recente evoluties rond dit thema en in de loop van het werkjaar de noodzakelijke aanpassingen aan het kernproces aanbrengen. Standaard bekijken ze tegen de planningsdag van hun team de inhoud van het kernproces en leggen de stand van zaken voor aan het team. Op dat moment wordt bekeken of er verbeteracties dienen geformuleerd te worden. De IC behoudt het overzicht over alle kernprocessen.

We laten ons leiden door actuele ontwikkelingen en noden op organisatie- en teamniveau om aanpassingen in kwaliteitsmanagementsystemen aan te brengen. Algemene opvolging hiervan is door de beleidsdirectie voorzien.

Binnen de kwaliteitsmanagementsystemen hebben we specifieke aandacht voor de kwaliteitsborging. We formuleren hoe we die kwaliteit garanderen, hoe we de kwaliteit checken, welke zelfevaluatie-instrumenten we zullen gebruiken en hoe we resultaten hiervan zullen omzetten in acties (PDCA-cirkel).

We beogen een kritische en evaluerende instelling van alle partijen met het oog op een voortdurende verbetering van onze werking.

We realiseren dit enerzijds door op *reflectiemomenten* te voorzien.

We installeren jaarlijks reflectiemomenten mbt het hulpverleningsproces, oa. Reflectie op de resultaten van de tevredenheidsmetingen, teamreflectie over de kwaliteit van de hulpverlening op basis van indicatoren, reflectie op kernprocessen ...en formuleren indien nodig verbeterprojecten. Deze worden opgevolgd door de inhoudelijk coördinator.

We installeren ook jaarlijks reflectiemomenten mbt de organisatieprocessen, oa. Zelfevaluatie van de inputgebieden, zelfevaluatie van de outputgebieden, zelfevaluatie goed bestuur op RVB...Ook hier kunnen verbetertrajecten vooropgesteld worden die opgevolgd worden door de beleidsdirectie.

Anderzijds realiseren we dit door het installeren van een *permanente kritische reflectie* bij beslissingen in team en in 'overleg beleid':

- Past deze beslissing in onze missie/visie?

- Wat betekent deze beslissing voor de kwaliteit van zorg voor cliënten, voor personeel, voor de organisatie?

Wat zijn de mogelijkheden van participatie en inspraak van de jongeren, hun gezinnen en hun context.

#### 4.3 BEZETTING EN BENUTTING

CB	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Bezetting</b>	92,27%	93,41%	99,13%	94,20%	103,8%	104%
<b>Contacturen</b>	/	/	82,75%	91%	85%	98%

Dit jaar was de bezetting van het CB-team 104%. De maandelijkse bezetting varieert tussen 78% en 121%. In 6 maanden haalden we een bezetting die hoger was dan 100%. Hiervoor zijn verschillende verklaringen: Omwille van de uitvoering van ons innovatief project binnen het team cb kregen we in 2018 een automatische, constante bezetting van 100% voor 4 begeleidingsplaatsen. Daarenboven bekijken we de caseload van een begeleidster meer op basis van de intensiteit van de begeleidingen dan op basis van het aantal begeleidingen. Dit maakt dat er soms meer (zij het lager intensieve) begeleidingen lopen op eenzelfde moment. Het team zet ook actief in op het snel invullen van vrijgekomen begeleidingsplaatsen waardoor de bezetting ingevuld blijft.

CBAW	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Bezetting</b>	93%	86%	100%	96,60%	101,5%	108%
<b>Contacturen</b>	/	/	74,75%	72%	82,5%	82%

Dit jaar was de bezetting van het CBAW-team 108%. We zien, in tegenstelling tot vorig jaar, meer variatie tussen de verschillende maanden qua bezetting (96% - 121%). Deze speling zorgt ervoor dat we meer op maat van noden van jongeren kunnen werken.

Naast de bezetting registreren we op vraag van Agentschap Jongerenwelzijn ook de contextcontacten met de gezinnen en hun netwerk. Deze contextcontacten worden door het Agentschap omschreven als 'alle aan hulpverleningsdoelstellingen gekoppelde begeleidingscontacten met de jongere en zijn ruime context'.

Vanuit het Agentschap is het richtcijfer voor de contacturen per week per gezin 1,6u. (CB) en 1,8u. per jongere (CBAW). Bij dit cijfer wordt geen rekening gehouden met geannuleerde contacten of geen contacten omwille van verlof of ziekte van gezin of begeleider. Ook contacten met andere betrokkenen (bv school, hulpverleners...) zonder aanwezigheid van het gezin of zijn netwerk worden niet geregistreerd. Dit vanuit de idee van de overheid zicht te willen krijgen op de effectieve rechtstreekse contacten van een begeleider met een gezin of het netwerk. Rekening houdend met dit alles maar ook met onze hulpverleningsvisie waarin de kwaliteit van ons begeleidingswerk, het inzetten op differentiatie en innovatie en talentgericht werken erg belangrijk zijn, richten we ons bij CB op 80% van het richtcijfer van jongerenwelzijn, bij CBAW op 70%.

#### **4.4 ZELFEVALUATIE**

In 2015 ontwikkelden we een werkwijze om jaarlijks kritisch te reflecteren op enerzijds het hulpverleningsaanbod en anderzijds de ondersteunende organisatie en deze eventueel bij te sturen. Deze zelfevaluatie is gebaseerd op het kwaliteitskader van jongerenwelzijn en het EFQM-model.

We realiseren deze zelfevaluatie door jaarlijks een moment van kwalitatieve reflectie te voorzien op de begeleidingsteams m.b.t. het hulpverleningsaanbod en op de planningsdag van directie en coördinatoren m.b.t. de ondersteunende organisatie.

We pakken dit op onderstaande wijze aan:

- Jaarresultaten verzamelen: Op voorhand verzamelen we de jaarresultaten van een aantal indicatoren die we relevant achten ifv een kwalitatieve reflectie op de hulpverlening/de ondersteunende organisatie.
  - Het betreft o.a.: Bezetting en F2F op organisatieniveau en per team, aanmeldingen/wachtlIJst, redenen stopzetten begeleiding, personeelsgegevens: leeftijd/Ziekte/verlof/ADV/verloop medewerkers...uit personeelskengetallen, keuze invulling van personeelsuren op organisatieniveau, gevolgde vorming op organisatieniveau, financiële resultaten, participatie van cliënten op organisatieniveau, participatie van cliënten op niveau van kernprocessen, open feedbackcultuur: toepassing in teams, invulling vliegende begeleider, algemene informatie uit exitgesprekken, algemene informatie uit bevraging burn-out/TVM personeel, algemene informatie klachten, algemene informatie TVM cliënten, algemene informatie TVM verwijzers, de stand van zaken van samenwerkingen.

- Diagnose stellen: We leggen de jaarresultaten van de indicatoren voor en koppelen daaraan 2 vragen om over na te denken en te brainstormen.
  - vraag 1: Zetten we onze middelen die we ontvangen maximaal in?
  - vraag 2: Hebben we dit kwalitatief gedaan op basis van onze visie en strategische doelen?
- Conclusies trekken:
  - Op basis van brainstorm komen tot conclusies m.b.t. de zaken waar we verder willen blijven op inzetten en degene waar we verder willen over nadenken.
  - Deze conclusies delen met elkaar.
- Acties ontwerpen:
  - Per team herbekijken we de conclusies en koppelen er, indien nodig, acties aan voor de komende periode.
  - Inhoudelijke conclusies en acties worden teruggekoppeld op de planningsdag en indien nodig/gewenst formuleren we verbeterprojecten.

## **4.5 SCORES GROEINIVEAUS**

Zoals het Agentschap Jongerenwelzijn van ons verwachtte hebben we in 2015 een O-meting afgenomen van alle EFQM-thema's. Deze scoring gebeurde voor de kernprocessen door de begeleidingsteams en voor de kwaliteitszorg en de outputgebieden door de directie en de coördinatoren. De scores werden aan iedereen voorgelegd om te bekijken of ze gezamenlijk gedragen werden en om input te krijgen rond mogelijke verbeterprojecten. Elk jaar bekijken we met een kritische blik onze scores. In onderstaande tabel geven we het schematisch overzicht van de scores van 2015 tot 2018.

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018
<b>Kwaliteitszorg</b>				
Organisatie en visie	3	3	4	4
Betrokkenheid	2	2	2	2
Methodieken en instrumenten	3	3	4	4
Verbetertraject	4	4	4	4
<b>Kernprocessen</b>				
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	3	3	3	3
Pedagogisch profiel	3	3	3	3
Dossier-beheer	3	3	3	3
<b>Gebruikersresultaten</b>				
Klachten-behandeling	3	3	3	3
Gebruikers-tevredenheid	4	4	4	4
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2
<b>Medewerkersresultaten</b>				
Personeels-tevredenheid	2	3	4	4
Indicatoren en kengetallen	2	4	4	4
<b>Samenlevingsresultaten</b>				
Waardering strategische partners	3	4	4	4
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	5	5	5	5

## 4.6 TEVREDENHEIDSMETING (TVM)

### 4.6.1 Tevredenheidsmeting gebruikers contextbegeleiding CB, CB25, CBI

#### 4.6.1.1 VASTSTELLINGEN

De verwerking van de TVM gebeurt op kalenderjaarbasis. Het team CB kiest ervoor om de afname van de TVM voor gebruikers op het einde van de begeleiding te doen en bij voorkeur bij het laatste huisbezoek. De TVM kan via een mail met een link of op papier afgenomen worden. De begeleider en de gezinsleden maken deze keuze samen.

Bij het invullen van de TVM voor gebruikers worden geen persoonsgegevens genoteerd op het formulier van de TVM. Op deze manier gebeurt de TVM altijd anoniem.

Ook jongeren vanaf ongeveer 12 jaar (afhankelijk van de inschatting van hun mogelijkheden door de begeleider) bieden we aan het eind van de begeleiding op dezelfde manier een 'TVM voor jongeren' aan. Kinderen bieden we een eigen TVM aan. Voorlopig is dit enkel feedback voor de begeleider en worden de ingevulde formulieren TVM voor kinderen nog niet verwerkt om algemene conclusies uit te halen.

In de periode van begin januari 2018 tot eind december 2018 **beëindigden** we in **35 gezinnen** de **contextbegeleiding** (CB, CB25 en CBI). **In 29 van deze gezinnen werd de 'TVM voor CB' aangeboden.** Eén gezin schakelde naar CBAW en startte nadien zeer snel terug CB op. Twee andere gezinnen schakelde van begeleiding binnen de CB-modules. De TVM wordt pas aangeboden aan het eind van het volledige traject. Voor twee gezinnen liet de beperkte kennis van de Nederlandse taal niet toe de TVM te laten invullen. Ook de Franse versie was geen optie voor deze gezinnen. In één gezin deden we slechts 2 huisbezoeken. Daarom boden we deze cliënten geen TVM aan.

Meerdere begeleidde gezinnen bestaan uit twee ouderfiguren en één of meerdere kinderen. We boden de TVM aan 105 cliënten aan. Deze 105 cliënten zijn 62 ouderfiguren (ouders, plus-ouders, grootouders,...) en 43 jongeren 12 +. De verdeling van het aantal ouderfiguren waaraan we de TVM konden aanbieden in de 29 gezinnen is: aan 23 alleenstaande ouders, aan 22 gezinnen waar twee of meer ouderfiguren zijn.

Een aantal gezinnen kozen er bij het aanbieden voor om niet deel te nemen aan de bevraging.



#### 4.6.1.2      RESPONS

Van ouderfiguren kregen we 14 ingevulde formulieren van de 62 aangeboden formulieren = 22,58 %.

Van jongeren kregen we 9 ingevulde formulieren van de 43 aangeboden formulieren = 20,9 %.

Dit is een totale respons van 21,95 %.

#### 4.6.1.3      REFLECTIES EN VERBETERACTIE

In de TVM voor cliënten peilen we in twaalf gesloten vragen naar hun tevredenheid over:

- De mate waarin gezinsleden tevreden zijn met de manier waarop in de begeleiding gewerkt werd aan hun opvoedingsvragen;
- De manier waarop gezinsleden en anderen betrokken werden in de begeleiding;
- De manier waarop andere diensten betrokken werden in de begeleiding;
- De manier waarop Amber omging met informatie over hun gezin;
- De mate waarin gezinsleden mee konden bepalen waaraan gewerkt werd;
- De mate waarin de begeleider steun en hulp bood;
- De mate waarin de begeleider aandacht en tijd had voor de cliënt en zijn gezin,
- De mate waarin de begeleider bereikbaar was,
- De mate waarin de begeleider respectvol en correct omging met de cliënt;
- De mate waarin de begeleider feedback vroeg over de begeleiding;
- De mate waarin de gezinsleden weten wat er in verslagen over hen staat, geschreven door de begeleider;
- De manier waarop de begeleiding werd afgerond en of cliënte vinden dat ze na de begeleiding nog voldoende terecht kunnen met vragen bij Amber.

Bij de gesloten vragen in de TVM voor **ouderfiguren** krijgen we voor alle gesloten vragen bij de drie modules, een score 'ja' en 'eerder ja' voor meer dan 80 % (minstens 11 van de 14 respondenten) van de antwoorden. Uitzonderlijk, wordt er een 'neen' (1 maal) ingevuld. Die 'neen' was een antwoord op de vraag 'Ben je tevreden over de manier waarop de begeleiding is afgerond.'

In vijf open vragen peilen we zowel naar de positieve kenmerken als naar de minder goede kenmerken van de begeleiding. We vragen tips, opmerkingen en voorstellen om de contextbegeleiding te verbeteren.

Wat dit jaar maar ook de vorige jaren telkens opvalt uit de open vragen, is dat cliënten erg veel belang hechten aan de relatie met de begeleider. Dit blijkt uit volgende reacties van ouderfiguren:

*'Betrokken, geëngageerd; steun en richting voor ons gezin; fijne samenwerking, ook met de kinderen; openheid naar de kinderen; voor mij erg nuttig om zorgen te bespreken; voor de kinderen aanspreekpunt om hun zorgen te bespreken; goed op de hoogte van het gezin; ik kon altijd bij de begeleidster terecht met mijn zorgen en vragen; de begeleidster ging mee naar het overleg op school, daardoor voelde ik me zekerder; de begeleidster had ook een goede band met mijn zoontje; de begeleidster was er voor mij en mijn kinderen; ze luisterde en zocht samen met ons naar mogelijkheden;....'*

In het Pizzamodel van Lambert (1999) is de 'therapeutische relatie' voor 30% verantwoordelijk voor een therapeutische verandering, nl. de band tussen cliënt en therapeut, hier begeleider, zoals deze beleefd wordt door de cliënt.

Als minder goede kenmerken en tips voor onze contextbegeleiding gaven cliënten aan:

*'Een tikkeltje partijdig; delen van de begeleiding met het gezin bij papa; ik vond het moeilijk dat de begeleidster ook bij de papa van mijn kinderen kwam, dat heeft het vertrouwen altijd wat in de weg gestaan; misschien na 6 maanden een terugkom-moment inplannen; soms voelde ik me wat geduwd in de aanpak van mijn zoon, bv hem leren de Lijnbus te nemen; we hadden geen begeleiding gevraagd en de begeleiding kwam twee jaar te laat; dat het verplicht was; onze beide kinderen die nog thuis waren, zijn nu geplaatst, daar zijn we erg kwaad over, dat was echt niet nodig.'*

Zoals vorig jaar scoren de bevroegde **jongeren** die het formulier invulden in de gesloten vragen overal zeer positief, 'ja' en nu en dan 'eerder ja'. De 'eerder ja', ging naar de vraag: 'Kan je in de begeleiding mee bepalen waaraan je wilde werken?', 'Weet je voldoende wat er in de verslagen, gemaakt door jouw begeleider, staat' en 'Vroeg je begeleider vaak genoeg wat je vond van de begeleiding' en 'Vind je dat je na de begeleiding nog voldoende terecht kan met je vragen bij Amber?'

Vooraf bij deze laatste vraag gaven 4 van de 9 jongeren 'eerder ja' aan en één jongere 'eerder neen'.

In de open vragen geven ze als positieve feedback:

*'Het is rustiger in huis; de begeleidster begreep me, ik kon haar vertellen wat moeilijk gaat, ze heeft geprobeerd de ruzies tussen mijn ouders minder te maken; nu is mama toch naar de politie durven gaan; .... Ze heeft naar me geluisterd en gezocht naar oplossingen, nu mag ik naar een internaat; Ze heeft geprobeerd het*

*thuis beter te maken,....; ze heeft altijd mee gezocht naar een plaats voor mij, ze heeft me nooit terug naar huis gestuurd, ze heeft ons geholpen om terug contact te hebben met mama en mijn grootouders.'*

Als minder goede feedback geven jongeren aan:

*'Soms had ik niet veel zin in de begeleiding, ik weet niet of en hoe ik na de begeleiding nog contact kan of mag nemen met de begeleidster; voor mij hoefde de begeleiding niet; ze kon er niet veel aan veranderen; het heeft nog wel een tijd geduurd voor ik durfde en kon zeggen wat ik wilde en dus voor ze dat wist; ik praat niet graag; ze vond niet direct een goede oplossing, daardoor was ik enkele weken in Eeklo, ver van mijn vrienden.'*

Algemeen kunnen we uit de TVM voor cliënten concluderen dat de cliënten van CB tevreden zijn over de begeleidingen.

#### **Verbeterprojecten voor 2019:**

1. We zetten als team verder in op het experimenteren met nazorg. Dit door met het gezin op zoek te gaan naar een passende vorm van nazorg door Amber. We krijgen hiervoor ruimte van het beleid van Amber. We bespreken in begeleidingsbesprekingen van begeleidingen die in een afrondende fase zijn welke vorm van nazorg passend kan zijn.
2. Ingevulde formulieren van de TVM krijgen blijkt jaar na jaar een opgave. We plannen op een team om te bespreken hoe we de TVM beter kunnen later verlopen met als doel meer ingevulde formulieren te krijgen.
3. We willen verder nadenken over het thema hoe we de begeleiding vorm geven in echtscheidingsituaties? Dit thema zal behandeld worden in het team 'conflicthantering' en nadien in het team contextbegeleiding.
4. Het is een aandachtspunt om te zoeken hoe we jongeren meer kunnen betrekken bij het maken van de begeleidingsverslagen.

#### **Tevredenheidsmeting consulenten:**

We vragen de consulent bij elk formeel moment in een begeleiding (evolutiebespreking, eindbespreking) uitdrukkelijk naar verwachtingen, krachten en werkpunten voor deze en andere begeleidingen. Op die manier hopen we op termijn een open en constructieve communicatie met consulenten te creëren waarbij de feedback rechtstreeks en zeer concreet gevraagd en gegeven wordt.

Begeleiders hebben geen feedback van consulenten geregistreerd.

#### **Verbeterproject voor 2019:**

In de interne werkgroep TVM zal de TVM voor consulenten opnieuw besproken worden. Dit met de focus op het kunnen registreren van feedback van consulenten. Daarnaast willen we ook nadenken over het uitbreiden van deze TVM naar andere aanmelders.

#### **4.6.2 Tevredenheidsmeting gebruikers CBAW/CBAW+**

Het afnemen van de tevredenheidsmetingen bij autonoom wonen, zowel binnen de werkvorm CBAW als CBAW+, wordt als volgt opgedeeld:

- TVM cliënten deel 1: afname van de tevredenheidsmeting bij starters op het moment van de handelingsplanbespreking.
- TVM cliënten deel 2: afname van de tevredenheidsmeting bij stoppers op het moment van de eindbespreking.
- TVM Netwerk deel 1: Afname van de tevredenheidsmeting bij het netwerk van de starters op het moment van de handelingsplanbespreking
- TVM Netwerk deel 2: Afname van de tevredenheidsmeting bij het netwerk van de stoppers op het moment van de eindbespreking.

De resultaten van de tevredenheidsmetingen worden anoniem verzameld en verwerkt. De afname van de tevredenheidsmeting gebeurt steeds door de jongere in bijzijn van de begeleider. De begeleider kijkt niet naar de antwoorden van de jongeren, maar verduidelijkt wel de vragen indien nodig. Indien mogelijk vult ook het netwerk bij één van de laatste gesprekken de tevredenheidsmeting in. Indien dit niet mogelijk is, wordt de tevredenheidsmeting naar hen opgestuurd via post of mail. Na het verzamelen en verwerken van de gegevens, worden de resultaten besproken op de teamvergadering. Er worden enkele aandachtspunten besproken en verbeterpunten geformuleerd voor het komende werkjaar. Op die manier trachten we onze samenwerking met de jongeren en het netwerk verder te optimaliseren.

##### **4.6.2.1 TVM CLIËNTEN DEEL 1: STARTERS**

Op het moment van de handelingsplanbespreking, maximaal 6 weken na de opstart van de begeleiding, wordt er van elke jongere een tevredenheidsmeting afgenomen. In totaal werden er 9 vragenlijsten afgenomen van de 15 startende jongeren. Binnen de werkvorm CBAW werden er 5 tevredenheidsmetingen afgenomen van de 8 jongeren die startten in 2018. Binnen de werkvorm CBAW+ werden er 4 tevredenheidsmetingen afgenomen van de 7 jongeren die startten in 2018.

De redenen waarom er bij sommige jongeren geen start-TVM afgenomen is, zijn divers:

- Bij enkele jongere is er geen TVM afgenomen omdat zij de Nederlandse taal beperkt beheeren (soms tolk tijdens de gesprekken).
- Bij nog andere jongere werd de TVM niet afgenomen wegens de overbevraging (administratief en emotioneel) bij de start van de begeleiding. In de drukte van thema's werd voor de inhoudelijke thema's gekozen waardoor een afname TVM blijft liggen.

## **Verwerking van de resultaten**

### **Positieve punten**

De algemene tevredenheid van de jongeren werd bevraagd aan de hand van een schaalvraag waarbij de score '0' staat voor 'helemaal niet tevreden' en de score '10' voor 'zeer tevreden'. Alle jongere scoorden hun algemene tevredenheid boven de 5. Eén jongere scoorde een 5 (11%), één een 7 (11%), 33,3% scoorde 8, 44,4% scoorde 9.

De jongeren geven aan dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben en dat hierbij naar hen geluisterd wordt. Ze ervaren de begeleiding als steun en hulp om dingen bij te leren. Alle jongeren geven aan dat de begeleider aandacht had voor de verschillende betrokken partijen in de begeleiding.

Algemeen kan gesteld worden dat de jongeren een duidelijk beeld krijgen over zelfstandig wonen tijdens het kennismakingsgesprek. Daarbij wordt de informatiebrochure als zinvol ervaren (buiten voor 1 jongere, deze zag de brochure niet als meerwaarde). Tijdens het kennismakingsgesprek en het intakegesprek ervaren de jongeren voldoende ruimte om vragen te stellen en heeft de begeleider aandacht voor elke betrokken partij. De meeste jongeren vinden dat er voldoende tijd wordt genomen om stil te staan bij de verwachtingen van elke betrokken partij: de jongere zelf, de begeleid(st)er en de context. Twee jongeren vinden dat er bij de start van de begeleiding niet voldoende aandacht was voor hun verwachtingen in de begeleiding. Tijdens de begeleiding ervaren de jongeren steun van de begeleid(st)er en kunnen ze steeds rekenen op een luisterend oor.

### **Verbeterpunten en suggesties van de jongeren**

- Eén jongere geeft aan dat er te veel verandering van begeleiding is
- Eén jongere wou geen budgetbeheer (had geen keuze bij de opstart wegens -18j).

#### 4.6.2.2 TVM NETWERK DEEL 1: STARTERS

Naar aanleiding van onze visie op samenwerken met het netwerk, wilden we vanaf 2017 ook de tevredenheid van het netwerk bevragen. Hiervoor werd er een aparte start- en stoptevredenheidsmeting opgesteld. We kozen ervoor om deze te laten invullen door het betrokken/geëngageerde netwerk. Wanneer netwerkleden tijdens de begeleiding afhaken, willen we hen toch een stoptevredenheidsmeting laten invullen. In 2017 lukte het ons niet om veel netwerk te bereiken, in 2018 werd hier meer op ingezet door de TVM ook voor netwerkleden vast te hangen aan de verslagen van de jongere. Van de startende jongeren waren er 3 betrokken netwerkleden die een TVM invulden en terugbezorgden aan de dienst (zie verbeterpunten).

#### **Verwerking van de resultaten**

De 3 netwerkleden geven aan dat ze tevreden zijn over de opstart van de begeleiding, hun rol en de informatie die ze kregen. Ook de verwachtingen die ze zelf hadden en die de begeleiding van de jongere had waren duidelijk. Eén iemand geef aan dat het niet altijd even duidelijk was wat de begeleiding van hen als netwerk verwachtte. De algemene tevredenheid ligt boven de 8 op een schaal van 0-10. Zij geven dit cijfers omwille van de vlotte communicatie, aandacht voor andere betrokkenen, aangepaste hulp op vraag en op maat van de jongere en het netwerk en de concrete praktische hulp. Verbeterpunt/aandachtspunt zijn de afkortingen die gebruikt worden en niet altijd gekend zijn door het netwerk.

#### **Verbeterprojecten**

- Uit de feedback van de jongeren zelf komen geen concrete verbeterpunten dit jaar.
- Concrete vraag van het netwerk om afkortingen in een brief ahv een legende uit te leggen.
- Overzicht maken van jongeren waarvoor een TVM moet afgenomen worden en hierbij ook de netwerkleden aanvullen die betrokken zijn. Zo krijgen we een overzicht van de responsiviteit van de netwerkleden.
- We hebben de TVM inhoudelijk wat aangepast en beslist om de timing te houden zoals nu. Ter aanvulling van de TVM over het begeleidingsproces zouden we dit jaar willen bekijken of we bijkomend een kwalitatieve bevraging kunnen doen op regelmatig tijdstippen ivm de progressie en inhoud van de begeleiding.

- Er werd dit jaar al ingezet op de afname van de tevredenheidsmeting bij anderstaligen. Een 2-tal afnames gebeurden mondeling zodat de jongere niet moest lezen en er meer duiding kon gegeven worden. We willen hierop blijven inzetten.

#### 4.6.2.3 TVM CLIËNTEN DEEL 2: STOPPERS

Op het moment van het afsluitend gesprek wordt er van elke jongere een eind tevredenheidsmeting afgenomen. In totaal werden er 6 TVM afgenomen van de 16 stoppers in 2018. Binnen de werkvorm CBAW werden er 3 tevredenheidsmetingen afgenomen van de 10 stoppers in 2018. Binnen de werkvorm CBAW+ werden er 3 tevredenheidsmetingen afgenomen van de 6 stoppers in 2018. Van 10 jongeren werd er geen tevredenheidsmeting afgenomen bij de afsluiting van de begeleiding. Naar 2 jongeren werd er een TVM opgestuurd maar niet teruggestuurd. Voor 5 jongeren werd de begeleiding geleidelijk aan afgerond met op het einde nog 2-wekelijkse of maandelijkse contacten. De eindbespreking lag hier vroeger dan het effectieve einde van de begeleiding. Hierdoor werd de TVM nog niet ingevuld maar nadien uit het oog verloren of geen bereidheid meer van de jongere om hiervoor af te spreken. Voor de overige 3 jongeren is het onduidelijk waarom er geen TVM werd ingevuld.

Omwille van de lage responsiviteit willen we voorzichtig zijn bij de verwerking van de resultaten. We kunnen niet veralgemenen dus benoemen de opvallendste individuele antwoorden.

### **Verwerking van de resultaten**

#### **Positieve punten van de begeleiding**

De algemene tevredenheid van de jongeren werd bevraagd aan de hand van een schaalvraag waarbij de score '0' staat voor 'helemaal niet tevreden' en de score '10' voor 'zeer tevreden'. Voor 5 jongeren ligt deze score tussen de 8 en de 10, één jongere gaf een 6 op 10 maar gaf geen verdere motivering. De jongeren die een 8 of meer scoorden geven aan dat ze goed geholpen werden, ze veel dingen gedaan en geleerd hebben.

Uit de stellingen blijkt dat de jongeren de begeleiding ervaren als steunend. Ze vinden het goed om te weten dat er een begeleid(st)er is die naast hun staat om samen na te denken, die hun mening vraagt en hen stimuleert om dingen bij te leren. De jongeren

vinden dat er voldoende tijd gemaakt wordt voor hen en dat ze met respect behandeld worden. Daarbij gaat de begeleid(st)er ook steeds correct om met persoonlijke informatie. Vijf jongeren geven aan dat de begeleid(st)er voldoende bereikbaar en beschikbaar is voor hen, 1 jongere geeft aan dat dit niet voldoende was. Nog eens 1 jongere zegt dat hij tijdens afwezigheid van de persoonlijke begeleid(st)er niet voldoende terecht kon bij andere begeleid(st)ers.

### **Model en techniek / methoden en vaardigheden**

Alle jongeren vinden dat ze voldoende inspraak hebben in de begeleiding en richting kunnen geven aan de begeleiding. Er wordt samen met de jongeren ook steeds stilgestaan bij hoe zij de begeleiding ervaren. Tijdens de begeleiding wordt er daarnaast voldoende tijd gemaakt om samen met de jongeren de verslagen, gericht aan externe diensten, te overlopen en de jongeren hier ook een stem in te geven. Verder zijn alle jongeren het er over eens dat ze heel wat zaken zelfstandig hebben leren aanpakken.

### **Netwerk en derden**

De jongeren vinden dat de begeleid(st)er aandacht heeft voor de verschillende partijen in de begeleiding en dat ze inspraak hebben over wie er op welke wijze mee kan betrokken worden. Verder vinden de jongeren dat ze voldoende betrokken worden bij de contacten die de begeleid(st)er heeft met derden.

### **Afronding van de begeleiding en nazorg**

Vijf jongeren zijn tevreden over de wijze waarop de begeleiding werd afgesloten. Eén jongere geeft aan hier niet helemaal tevreden over te zijn. Alle jongeren zeggen duidelijkheid te hebben over de nazorg bij Amber en over de personen en diensten waar de ze terecht kunnen na de beëindiging van hun begeleiding.



### **Verbeterpunten en suggesties van jongeren**

- Eén jongere geeft aan niet van bij de start op de hoogte te zijn over hoe de klachtenprocedure op Amber verloopt.
- Eén jongere geeft aan dat het soms lang duurde voordat er antwoord was op vragen zoals bv studietoelage.
- Eén jongere geeft aan de begeleid(st)er onvoldoende bereikbaar was.
- Eén jongere kon tijdens de afwezigheid van de begeleid(st)er niet voldoende bij anderen terecht

### **Verbeterprojecten**

- Verder hebben we al erg ingezet op onze bereikbaarheid op vrijdag. Wegens de jobtime van begeleiders is het echter niet altijd mogelijk dat de begeleider beschikbaar is op alle momenten. In het proces van zelfstandigheid is het afgrenzen door de begeleiders eveneens een manier om tot de ontwikkelingstaken te komen.
- We denken er dit jaar verder over na of het zinvol is dat jongeren (van bij de opstart) een 2<sup>e</sup> begeleider op de dienst kennen. Dit verlaagt mogelijks de drempel om bij afwezigheid van de begeleid(st)er contact op te nemen met de dienst, bij iemand anders terecht te kunnen.

#### **4.6.2.4 TVM NETWERK DEEL 2: STOPPERS**

Van de 6 stoppers binnen de werkvorm CBAW+ werden er op het einde van de begeleiding 2 TVM ingevuld door betrokken netwerkleden van 1 jongere. Voor het eerst zijn er ook van 2 CBAW-jongeren 2 betrokken netwerkleden die een TVM invulde.

De meningen van de netwerkleden lopen sterker uit elkaar dan deze van de jongeren. Belangrijk hierbij is de nuance dat hun tevredenheid over betrokkenheid in de begeleiding kan beïnvloed worden door de plaats die ze krijgen van de jongere. De begeleid(st)er gaat op zoek naar de best mogelijke manier om iedereen een plek te geven zonder over grenzen te gaan. Uiteindelijk blijft de jongere de bepalende persoon over betrokkenheid van netwerkleden.

### **Informatie over en inbreng in de begeleiding**

Alle netwerklleden vinden dat ze hun mening kunnen zeggen over de begeleiding en dat er op een correcte manier omgegaan werd met informatie.

Verder werden ze voldoende op de hoogte gehouden van de begeleidingsdoelen en werden de verslagen met hen overlopen. Twee netwerklleden vinden dat ze niet voldoende mee konden bepalen wat hun rol in de begeleiding zou zijn.

Alle netwerklleden geven aan dat de begeleidster voldoende bereikbaar en beschikbaar was en dat er op een respectvolle manier met hen werd omgegaan.

### **Nazorg**

Inzake nazorg zijn de netwerklleden tevreden over de manier waarop de afronding gebeurde. Voor 3 van hen zijn er duidelijke afspraken gemaakt ivm nazorg, 1 iemand weet dit niet. De helft geeft ook aan dat ze weten bij welke diensten ze na de begeleiding nog terecht kunnen, de andere helft geeft aan dit niet te weten.

### **Positieve punten volgens het netwerk:**

- Als positieve punten wordt er bij de openvragen gezegd dat de begeleiding een meerwaarde biedt wegens het samen doen, in orde brengen van officiële zaken, het benaderen van de jongere als volwassene, het vertrekken van wat de jongere als kan en de blijvende ondersteuning ook na verhuis.
- Daarnaast wordt het evalueren en bespreken van de begeleiding en de doelen (ahv verslagen) als positief ervaren.
- Ook de aandacht voor het betrekken van de verschillende partijen wordt als positief ervaren.

### **Verbeterpunten volgens het netwerk:**

- Bij problemen/afdwalen van doelen, korter op de bal spelen. Dit door meer toezicht of/en strengere aanpak.
- Bij afwezigheid van de begeleid(st)er bij anderen terecht kunnen.

### **Eigen suggesties en verbeterprojecten:**

- Net als bij de starttevredenheidsmeting willen we voor de stoppers een lijst maken waarbij de jongeren met zijn/haar betrokken netwerklleden in kaart gebracht worden. Zo krijgen we een overzicht van de responsiviteit van de

netwerkliden (nu weten we eigenlijk niet hoeveel netwerkliden een TVM kregen en hoeveel er werden terugbezorgd).

- Blijven zoeken naar de balans tussen verwachtingen van de netwerkliden, naar betrokkenheid en inspraak in de doelen/contacten met anderen, en deze van de jongere.
- In de fase van afronding en nazorg aandacht blijven hebben om ook met de netwerkliden duidelijke afspraken te maken en hen informatie over vervolghulpverlening en andere diensten te bezorgen.

#### 4.6.2.5 TVM VERWIJZERS

We merken dit jaar dat er geen Tevredenheidsmeting meer werd afgenomen van de verwijzers. Dit heeft enerzijds te maken met de wijzigingen in de groep verwijzers. Voor de start van de toegangspoort was een verwijzer altijd een consulent van SDJ of OCJ die betrokken bleef tot de 18e verjaardag van de jongere. Sinds de toegangspoort krijgen we een grote differentiatie aan verwijzers die bovendien niet allemaal een blijvende betrokkenheid hebben eens de begeleiding opgestart is. De periode van samenwerken beperkt zich dan tot het opstarten van de begeleiding waardoor het peilen naar tevredenheid over deze samenwerking zou gaan over 1 of 2 gesprekken.

In 2018 waren er van de stoppers 4 jongeren waar de verwijzer een consulent was die betrokken bleef tot hun 18<sup>e</sup> verjaardag. Twee van deze jongeren werden 18 jaar in 2016 en 2017 waardoor de samenwerking met de consulent toen eindigde en er voor hen in dat jaar een tevredenheidsmeting werd afgenomen en verwerkt. Voor 1 jongere was de verwijzer wel de consulent maar was deze bij de opstart niet meer betrokken omdat de jongere ondertussen 18 jaar was geworden.

Er is dus maar 1 jongere waarvoor er in 2018 een TVM van de consulent kon afgenomen worden maar waarbij dit niet gebeurde.

#### **Verbeterproject:**

- Afspraken opnieuw duidelijk maken in het team en afstemmen op de nieuwe groep verwijzers.

## **4.7 HET UITVOEREN VAN VERBETERPROJECTEN IN 2018**

We formuleerden een jaaractieplan voor het werkjaar 2018 waarin verschillende verbeterprojecten werden opgenomen. We gingen hiermee aan de slag en realiseerden verschillende verbeterprojecten. We geven kort een verslag van de 3 belangrijkste realisaties.

### **4.7.1 Implementeren van het innovatief project conflicthantering**

In de voorbije 2 jaar hebben we het aanbod 'conflicthantering' kunnen aanbieden als innovatief project door middel van een addendum aan onze convenant waardoor het Agentschap Jongerenwelzijn ons 6 punten toekende om dit project te realiseren. Het betrof het equivalent van 2 modules contextbegeleiding met middenintensiteit (2x2u) en 2 modules contextbegeleiding met basisintensiteit (2x1u).

Na 2 projectjaren zijn we tal van ervaringen rijker en kunnen we zeggen dat we een degelijk aanbod hebben uitgewerkt en bijkomende kennis hebben opgebouwd. We zijn overtuigd van de meerwaarde van ons aanbod en zien dit ook bevestigd in de blijvende signalen van collega-organisaties over de grote nood aan meer inzichten, expertise en handvaten wat betreft deze thematiek.

We ambiëren daarom een implementatie van dit aanbod binnen het regulier aanbod van Amber. We gingen hierover in dialoog met het Agentschap Jongerenwelzijn en wisselden met de stuurgroep van het project uit over mogelijkheden tot implementatie. We deden dit op basis van onze inhoudelijke bevindingen en op basis van de cijfergegevens van de trajecten die doorlopen werden

Op basis van de inhoudelijke overeenkomsten, met name de finaliteit van het aanbod om een lopende begeleiding te faciliteren door een extra ondersteunende methodiek aan te bieden, maar ook omwille van de module-specifieke voorwaarden en de FID-parameters lijkt de keuze om dit aanbod via een ondersteunende module aan te bieden de meest logische piste. We hebben de goedkeuring gekregen om dit te implementeren vanaf 1 oktober 2018 om zo parallel met Jeugdhulp Hageland te kunnen opstarten.

Dit maakt het mogelijk ons aanbod naar onze cliënten verder te differentiëren. Het betekent een herbestemming van 3 plaatsen reguliere contextbegeleiding. Wat de keuze van de modules betreft, kiezen we voor het herbestemmen van 2 modules breedsporige CB en 1 module kortdurend krachtgerichte CB25. We behouden maximaal de 5 plaatsen voor de kortdurend intensieve CB gezien dit een uniek aanbod is in de regio en omdat het hier vaak gaat over acute situaties waarbij we de wachttijd zo kort mogelijk willen

houden. De argumentatie voor een beperkte ombouw van 1 CB25-module is gelijkaardig namelijk de specificiteit van het aanbod is uniek in de regio en de nood aan zo kort mogelijke wachttijden gezien het preventieve karakter van de module. De keuze om 2 modules breedsporige CB om te bouwen kunnen we motiveren vanuit de aanwezigheid van gelijkaardig aanbod bij collega-organisaties in de regio.

#### 4.7.2 Implementeren van agressiebeleid.

Een belangrijke pijler van de visie van Amber is het krachtgericht werken. We geloven in de krachten van onze personeelsleden om op een professionele manier met agressie om te gaan en zetten preventief in op het verder ontwikkelen van deze krachten. We moedigen personeelsleden aan om over agressie incidenten te communiceren en te zoeken naar een constructieve aanpak in overleg met coördinatoren en/of directie. Zij gaan om hun beurt bewust om met wat medewerkers ervaren, zowel de objectieve (gevolgen van de agressiedaad) en subjectieve impact (het effect van de agressie) op de medewerkers.

We zijn er weliswaar van overtuigd dat er een grens bestaat vanaf waar we het als organisatie moeten overnemen omwille van de bescherming van de veiligheid van cliënten, personeel, de organisatie of de ruimere maatschappij.

In onze dienst kunnen we op verschillende geconfronteerd worden met agressie.

- Agressie tussen cliënten
- Agressie van cliënt tav zichzelf
- Agressie van cliënt naar HV'er
- Agressie van HV naar cliënt
- Agressie tussen medewerkers
- Dreiging tot agressie door cliënt naar derden toe

Medewerkers engageren zich om professioneel te handelen in agressiesituaties. Het agressiebeleid focust op drie belangrijke elementen: **preventie, interventie en nazorg**

- **Preventie**

In de eerste plaats willen we voorkomen dat agressie plaats vindt. We kijken daarvoor naar structurele factoren zoals de visie van de organisatie, de cultuur van de organisatie, het hulpverleningskader maar ook naar de krachten van de medewerkers.

- **Interventie**

Als er zich incidenten voordoen dan is het zaak om adequaat te reageren. De tussenkomst is er op gericht om:

- De veiligheid van cliënten en medewerkers te verzekeren
- De agressie te stoppen of toch op zijn minst verdere escalatie tegen te gaan.
- Gepaste zorg en ondersteuning te bieden aan cliënten, medewerkers en teams.

- **Nazorg**

Na het incident zetten we in op een **constructieve afhandeling**:

- We streven ernaar om gepast te reageren: dwz binnen beperkte termijn, rekening houdend met omstandigheden waarin het incident heeft plaats gevonden, met de leeftijd van de betrokkenen, de ernst van het agressie-incident en eventueel nog andere factoren.
- We hebben oog voor alle betrokkenen.
- We streven ernaar de personen die betrokken waren bij het incident inzicht te geven in het eigen handelen en de impact die dat heeft op anderen. Het incident wordt opgevat als een crisismoment waar uit geleerd kan worden.
- De aanpak is gericht op herstel: de focus ligt niet op het incident, maar op de gevolgen. Betrokken partijen worden aangesproken om voorstellen te doen om toekomstgericht te zoeken naar een vorm van herstel of een oplossing voor de gevolgen.

Het agressiebeleid focust op die drie belangrijke elementen en dit doen we steeds op drie niveaus:

- **De organisatie** engageert zich om agressiebeleid structureel te verankeren
- **Het team** engageert zich om het agressiebeleid te concretiseren binnen hun eigen werking
- Het individu (**cliënten en medewerkers**). De cliënten engageren zich om te werken met een duidelijk afsprakenkader, de medewerkers engageren zich om professioneel te handelen

In 2018 hebben we een draaiboek agressie uitgewerkt op basis van bovenstaande visie. Er werden een aantal acties ondernomen om dit agressiebeleid te implementeren, zoals bespreking in de verschillende teams, oefenen met de concrete aanpak in het omgaan met agressie bij het onthaal (telefoonpermanentie en fysiek onthaal), het registreren van agressie-incidenten, opvang van begeleiders na agressie-incidenten en bespreken van agressie-incidenten op de teams. Desondanks merken we dat we in 2019 verder moeten inzetten op de implementatie van ons agressiebeleid aangezien het nog niet volledig doorleefd is.

#### **4.7.3 Participeren aan Jeugdhulp Hageland '1 gezin, 1 plan'.**

Vzw Amber participeert aan het samenwerkingsverband van de regio Hageland, team jeugdhulp Hageland genoemd (Gebied in en rond Aarschot, Diest, Tienen).

Het inhoudelijk concept steunt op het 'wraparound Care model' en is in punt 1.2.2. van dit jaarverslag verder uitgewerkt.

In het najaar 2018 start Jeugdhulp Hageland waarbij 200 extra rechtsreeks toegankelijke plaatsen gecreëerd worden voor gezinnen uit het Hageland. Het Hageland vormt een belangrijk onderdeel van onze regio. We vermoeden dat een aantal gezinnen zich zal aanmelden bij Jeugdhulp Hageland en daardoor niet meer op onze wachtlijst zal terechtkomen. Mogelijks zullen ook gezinnen van onze huidige wachtlijst terecht kunnen bij onze partners van het Hageland en dus van onze wachtlijst verdwijnen.

Vanuit Amber participeren we op 3 manieren aan jeugdhulp Hageland:

- De directrice neemt deel aan de stuurgroep en geeft op die manier mee vorm aan de visie en de werking van het team jeugdhulp.
- Vzw Amber zet een 19u. begeleidster in als gezinscoach binnen het team Jeugdhulp Hageland.
- Vzw Amber heeft een uitbreiding van 0,8 Fte contextbegeleiding die ter beschikking is voor de instroom vanuit Jeugdhulp Hageland. Alle rechtstreeks toegankelijke contextmodules kunnen aangeboden worden op vraag en op maat van een gezin.

Op deze manier hopen we constructief bij te dragen aan het zoeken naar nieuwe manieren van samenwerking over sectoren heen.

## DANK AAN ONZE SPONSORS



Voor de realisatie van haar werking kan Amber vzw beroep doen op overheidssubsidies. Via sponsoring en giften kunnen we ouders en kinderen helpen om activiteiten te realiseren die hun ontwikkelings-en integratiekansen vergroten. Het betreft hierbij zowel vrijetijdsbesteding maar soms ook noodzakelijke aankopen (bv. een buskaart om tiener naar school te laten gaan). Ook ondersteunen we jongeren die zelfstandig gaan wonen via startpakketten. In een doorgangsstudio kunnen jongeren tijdelijk een onderkomen vinden. Via giften realiseren we de inrichting ervan.

### STEUN VAN OVERHEDEN EN OPENBARE INSTELLINGEN



### SPONSORS MUSIC FOR LIFE



### ANDERE STEUNENDE ORGANISATIES

Famcova  
vzw

