

KWALITEITSVERSLAG 2020

1. KWALITEITZORG 2020

We zijn met kwaliteitszorg verder aan de slag gegaan volgens de weg die we in 2019 zijn ingeslagen: we werken verder met een kwaliteitsgroep, een samenstelling van 2 begeleiders, een afdelingscoördinator en een directielid. Deze kwaliteitsgroep volgt het meerjarenplan, doet de zelfevaluaties en maakt op basis hiervan de verbetertrajecten op met een goede terugkoppeling naar alle medewerkers.

Uiteraard was 2020 een vreemd jaar. We zijn tevreden dat we toch de geplande stappen hebben gezet, zij het met enige aanpassing en verschuiving in de tijd. De meeste aandacht ging naar de bevraging gebruikerstevredenheid en het effect van de hulpverlening.

2. ZELFEVALUATIES

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kwaliteitszorg						
Organisatie en visie	1				1	
Betrokkenheid	2				2	
Methodieken en instrumenten	2				2	
Verbetertraject	1				1	
Kernprocessen						
Onthaal van de gebruiker		3		3		
Doelstellingen en handelingsplan		3				
Afsluiting en nazorg		2		3		
Pedagogisch profiel		3				
Dossier-beheer		3				
Gebruikersresultaten						
Klachten-behandeling		2				3
Gebruikers-tevredenheid		2				3
Effect van de hulpverlening		2		2		2
Medewerkersresultaten						
Personeels-tevredenheid			2			
Indicatoren en kengetallen			3			
Samenlevingsresultaten						
Waardering strategische partners		3		3		
Maatschappelijke opdrachten / tendensen		5		5		

Deze elementen van kwaliteitszorg kwamen in 2020 aan bod in de zelfevaluaties:

- **Gebruikerstevredenheid - klachtenbehandeling: score 3**
Onze organisatie heeft een klachtenprocedure met een duidelijk stappenplan en tijdsplan. Deze werd pas in 2019 aangepast en via de beleidsvergadering gecommuniceerd naar alle medewerkers. De procedure is voldoende gekend en wordt toegepast. We hebben overwogen om de klachtenprocedure mee te evalueren bij de cliëntbevraging, maar hebben besloten dit niet te doen, gezien het zeer geringe aantal klachten. Op die manier zou het merendeel van de bevrageden geconfronteerd worden met een vraag waar ze geen antwoord op konden geven. De feedback die we doorheen het werkingsjaar krijgen van gebruikers is, dat de klachten die er zijn, op een adequate manier worden behandeld veelal binnen de reguliere samenwerking. We zien dus geen noodzaak om de procedure op dit moment te evalueren of aan te passen.
- **Gebruikersresultaten - gebruikerstevredenheid: score 3**
Onze organisatie heeft een procedure om gebruikerstevredenheid te meten. Om de 4 jaar wordt er een cliëntbevraging gedaan. De gegevens van de tevredenheidsmeting worden gebruikt als input voor de beleidsvoering en om de samenwerking met cliënten te verbeteren.
- **Gebruikersresultaten – effect van de hulpverlening: score 2**
Onze organisatie hanteert methodieken en instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten. We hebben hiervoor indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan en op basis hiervan de bevraging opgesteld. De Wiekslag heeft een lange traditie in het toepassen van ‘evidence based’ methodieken. Daaraan gekoppeld zien we het als onze plicht om ons steentje bij te dragen in het bewijzen van die evidentie. Om die reden participeren we op regelmatige basis aan diverse wetenschappelijke onderzoeken en hebben vooral nauwe banden met de hogescholen in onze regio. Vanuit diverse samenwerkingen met partners ontvangen we gegevens die we gebruiken om onze werking kritisch te bekijken en er mogelijk acties ter verbetering aan te koppelen. Veel van die gegevens ontvangen we jaarlijks (bijvoorbeeld vanuit het RTJ-punt, ACT en PH-Limburg). Niet alle gegevens zijn echter terug te voeren tot het effect van de hulpverlening of de definitie die wij hebben inzake het effect. Om die reden durven we niet te stellen dat we al een score hoger verdienen. We kiezen ervoor om geen verbetertraject op te stellen om naar een hogere score te kunnen, omdat centrale gegevens vaker pas 2 jaar later bekend zijn (nu zijn de sectorgegevens 2019 beschikbaar en wij rapporteren over 2020). Focussen op verouderde gegevens zou onrecht doen aan de evaluatie die in de organisatie zit gezien de snelle veranderingen die we doormaken om mee te kunnen in een zeer snel veranderende sector.

3. DOELEN EN ACTIES VAN 2020

3.1. Cliëntbevraging

Het agentschap Opgroeien riep het effect van hulpverlening uit tot specifiek thema voor 2019-2020. Om dit thema samen met anderen beter in de vingers te krijgen, werd de verbinding met de Limburgse groep kwaliteit terug aangehaald. De bijeenkomsten waren een uitwisseling van allerlei onderwerpen die aan kwaliteit verbonden zijn. Deze uitwisseling heeft niet geleid tot een overkoepelende definitie of andersoortige samenwerkingen inzake kwaliteit voor de Wiekslag.

We formuleren indicatoren om het effect van de hulpverlening na te gaan.

Een eerste stap in de meting van het effect van hulpverlening is voor onszelf nagaan wat wij zien als kwalitatieve hulpverlening.

We formuleerden dit als volgt:

- het verhogen van de veiligheid van de jongere, op fysiek, psychisch en materieel vlak.
- Het vergroten van de ontwikkelingskansen van de jongeren. Dit uit zich in onderwijs, vrije tijd, hobby's, rijbewijs, zelfontplooiing, ...
- Het verhogen van het maatschappelijk ingebed zijn en de verbreding van een duurzaam netwerk.

Daarnaast kregen we vanuit het Agentschap mee, dat kwaliteit van hulpverlening zich concentreert op drie gebieden: tevredenheid, doelrealisatie en uitval. Binnen de Wiekslag gaan we ervan uit dat als de tevredenheid en doelrealisatie hoog zijn, de uitval tot een minimum gereduceerd wordt. Tevens is het bevragen van uitval bij de gezinnen die we nu begeleiden, irrelevant. Om die redenen besloten we om het effect van hulpverlening te meten op tevredenheid en doelrealisatie.

De indicatoren, tevredenheid en doelrealisatie, zijn als volgt geoperationaliseerd: De tevredenheid is de mate waarin de cliënten tevreden zijn over de hulpverlening en deze als nuttig ervaren. Doelrealisatie is de mate waarin de client aangeeft dat de doelen geheel, deels of niet zijn bereikt, wanneer de cliënt zonder onze hulp verder kan en wanneer de maatregelen succesvol zijn beëindigd. We kozen om doelrealisatie op verschillende domeinen te bevragen zoals bijvoorbeeld schoolvaardigheden, psychische en fysieke gezondheid, gezinsfunctioneren en de samenwerking met hun netwerk.

We stellen een tevredenheidsvragenlijst (bijlage 1) op, gebaseerd op de indicatoren.

Op basis van de indicatoren stelden we een tevredenheidsvragenlijst op die we ter feedback hebben voorgelegd aan 2 jongeren. Over het algemeen kwam er positieve feedback, een aantal vragen hebben we nog aangepast. We goten deze vragenlijst in een gebruiksvriendelijk format van Forms. Op deze manier was de afname en de verwerking vlot en aangenaam.

We nemen de tevredenheidsvragenlijst af bij cliënten, verwerken deze en bepalen verbeteracties op basis van de conclusies van de bevraging.

Stagiairs van de verschillende afdelingen werden betrokken in de cliëntbevraging.

We bereikten hiermee 29 cliënten, zowel, kinderen en jongeren als ouders. Uit de bevraging kwam een hoge mate van tevredenheid. De cliënten geven aan zich gehoord, begrepen en gerespecteerd te voelen; dat de begeleiding aansluit bij hun noden en behoeften en ze zijn zeer tevreden over het aantal begeleidingscontacten en de flexibiliteit hierin. Cliënten zijn tevreden over doelrealisatie. Het valt op dat de cliënten vertellen dat schoolopvolging als zeer nuttig wordt ervaren en ze vertellen dat de gezinssituatie verbetert. We vroegen de cliënten in de laatste vraag ook naar verbeterpunten maar er werden er geen geformuleerd.

Uiteraard zijn we erg tevreden met de hoge mate van tevredenheid die uit de bevraging bleek. Tegelijkertijd willen we kritisch kijken naar deze bevraging. We nemen ons dan ook voor de methodiek van bevraging goed onder de loep te nemen om validiteit en betrouwbaarheid te realiseren.

3.2. Aanpassing kwaliteitshandboek

Naast de systematische acties rond kwaliteit die op basis van de zelfevaluaties werden uitgevoerd, werden een aantal documenten uit het kwaliteitshandboek besproken op het beleidsoverleg en aangepast in 2020. We hanteren telkens de werkvorm dat we eerst een voorstel formuleren vanuit het beleid, navraag doen bij alle medewerkers naar feedback en deze dan verwerken vooraleer we het aangepaste document toevoegen aan het kwaliteitshandboek. Volgende documenten kwamen aan bod:

- Financieel beleid
Dit document werd geactualiseerd naar de maatschappelijke normen en huidige praktijk, zodat bvb. online bestellingen mogelijk zijn.
- SGG Beleidskader
Naar aanleiding van een situatie seksueel grensoverschrijdend gedrag en inspectie hieromtrent, pasten we het beleidskader SGG aan. Tevens werd er een concretiserende handreiking geschreven voor medewerkers die niet in een begeleidersfunctie aangesteld zijn en deze rol toch soms opnemen.
- Evaluatie nieuwe medewerkers
Er werd expliciet toegevoegd dat men, na 6 maanden, moet nagaan of de onthaalbrochure overlopen werd. De reden hiervoor is, geen risico te lopen dat een medewerker die verschillende contracten na elkaar krijgt, essentiële informatie mist. Tevens werd verduidelijkt wat de werkwijze is van opmaken en bewaren van verslaglegging.
- Procedure medische handelingen
We merken dat medewerkers de laatste jaren meer medicatie moeten toedienen en meer medische handelingen moeten uitvoeren bij jongeren die in verblijf zijn. Om die reden is beschreven hoe we hiermee omgaan. We zullen hiervoor meer steun vragen van medici. Zo zal steeds, wanneer er een doktersvoorschrift voor medicatie nodig is, in overleg met de huisarts de betreffende medicatie worden toegediend. In situaties waar het gaat om medicatie voorgeschreven door een specialist (zoals antipsychotica, antidepressiva en noodmedicatie door een psychiater), wordt samen met de arts een afweging gemaakt of begeleiders ondersteuning nodig hebben van

een verpleegkundige om de betreffende medicatie toe te dienen. Hierin hebben we ondertussen positieve ervaring opgedaan in de samenwerking met het Wit-Gele Kruis, waarbij verpleegkundigen voor bepaalde jongeren op dagelijkse basis medicatie komen toedienen.

- Protocol Suïcide(poging):

We werkten een protocol uit met een stappenplan waarin medewerkers kunnen terugvinden wat te doen bij een suïcide of suïcidepoging. Het is vooral de bedoeling de medewerkers een leidraad te geven in een emotioneel belastende situatie. We hebben hierbij ook aandacht voor wie op welke manier de medewerker zal ondersteunen.

- Digitale middelen in de hulpverlening:

In 2020 werd het omwille van de Covid 19 pandemie, nodig om onze manier van hulpverlening aan te passen. We vonden nieuwe manieren, via digitale weg, om in contact te gaan met cliënten. Diverse digitale middelen werden ingezet (Teams, Whatsapp, telefoon, enz.) Op basis van deze ervaringen maakten we afspraken over hoe we onze hulpverlening nu en in de toekomst willen organiseren.

De belangrijkste conclusie was dat we nog altijd voornamelijk face to face begeleiding zullen doen, maar dat dit aangevuld zal worden met begeleiding op afstand. Een 50/50 verdeling is het streven, wat wil zeggen dat als je 2 uur per week per gezin hebt, je 1 face to face afspraak en 1 op afstand hebt, bij gezinnen waar je 1 uur komt, kan je week om week toepassen. Hierbij formuleren we dat 50/50 een streven is; het is vanzelfsprekend maatwerk, gebaseerd op de fase van begeleiding, wat er nodig is en ook welke middelen het gezin ter beschikking heeft.

4. KWALITEITSPLANNING 2021

Voor 2021 staan de volgende zelfevaluaties gepland:

- Medewerkersresultaten: personeelstevredenheid
- Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)
- Samenlevingsresultaten: waardering strategische partners
- Samenlevingsresultaten: opdracht en maatschappelijke tendensen

De resultaten van de zelfevaluatie zullen bepalen welke specifieke acties er worden uitgezet. Het is reeds duidelijk dat we in 2021 bijzondere aandacht schenken aan ons VTO beleid. Dit omdat we dit een belangrijk item vinden in personeelstevredenheid én om de kwaliteit van de hulpverlening te blijven garanderen. We zijn ervan overtuigd dat we een sterk VTO beleid hebben en willen dit nog verder verbeteren. We evalueren en sturen de basisopleiding voor nieuwe medewerkers bij en werken het aanbod voor andere medewerkers verder uit.

5. KERNCIJFERS

5.1. Bezetting

De bezetting wordt uitgedrukt in procenten, waarbij 100 % staat voor volledige invulling van de erkende capaciteit (157) alle dagen van het jaar. De Vlaamse overheid geeft hier een ondergrens van 80% aan.

In 2020 was de jaarbezetting 94,80%. Dit percentage komt uit het registratie-instrument van de Vlaamse overheid BINC (Begeleiding in cijfers) en geeft weer wat ons bezettingspercentage is ten opzichte van het aantal erkende modules.

We verwachten dat deze bezetting een redelijk hoge bezetting is voor onze sector aangezien we in 2019 een bezetting hadden van 100,50% t.o.v. 94% als gemiddelde voor de sector.

Ofschoon de totale gemiddelde bezetting binnen de Wiekslag 94,80% bedraagt, zit er een verschil op moduleniveau. Voor de overheid telt de bezetting op organisatieniveau. Voor de organisatie is het echter relevant ook de bezetting op moduleniveau (zie Tabel 1) in kaart te brengen.

In Tabel 1 is te zien dat delictgerichte contextbegeleiding en de kleinschalige wooneenheden en delictgerichte contextbegeleidingen nog niet veel vergelijk in bezetting hebben t.o.v. de voorgaande jaren. De Wiekslag heeft in 2019 bijkomende erkenningen gekregen voor deze hulpverleningsvormen.

Tabel 1 - Bezetting per module

Module	2018	2019	2020
verblijf (V)	97,20%	97,20%	87,60%
dagbegeleiding in groep (DB)	95,50%	92,70%	92,50%
contextbegeleiding breedsporig (CB-BS)	170,70%	162,90%	159,80%
contextbegeleiding laag intensief (CB-LI)	78,70%	74,90%	64,80%
contextbegeleiding positieve heroriëntering (CB-PH)	78,30%	84,30%	94,00%
contextbegeleiding kortdurend intensief (CB-KI)	96,60%	94,10%	86,40%
contextbegeleiding ifv autonoom wonen (CBAW)	100,20%	118,40%	94,70%
contextbegeleiding delictgericht (CB-DG)	0,00%	50,60%	103,80%
kleinschalige wooneenheden	0,00%	90,00%	97,70%
Gewogen gemiddelde	102,80%	100,50%	94,80%

We moeten niemand vertellen hoe raar het jaar 2020 in maart plots werd. Ofschoon er nooit een opnamestop in onze organisatie is geweest konden de gevolgen van COVID19 niet uitblijven in 'de cijfers'. Tabel 2 toont de bezetting volgens de drie clusters die vooropgesteld zijn door ons agentschap Opgroeien; contextbegeleiding (verzameling van alle erkenningen die onder contextbegeleiding vallen inclusief deze gekoppeld aan verblijf), dagbegeleiding in groep (dagcentrum) en verblijf (38 erkende residentiële plekken).

Tabel 1 en 2 laten zien dat er voor een aantal modules een daling in bezetting is voor 2020 t.o.v. 2019. Dit is op zich niet raar gezien het feit dat er in maart keuzes gemaakt moesten worden voor jongeren in verblijf (thuis of in de organisatie) en de opstart van thuisbegeleiding enige voorzichtigheid inhield. Het feit dat de totale bezetting toch nog 94,8% is laat zien dat elke vorm van hulpverlening op een relatief korte termijn aangepast werd naar de nieuwe situaties. Teams hebben snel geschakeld om op een onbekende digitale manier de eerste contacten te leggen met gezinnen om hulpverlening op te starten.

Tabel 2 - Bezetting per cluster

Cluster	Bezetting 2019	Bezetting 2020
contextbegeleiding	101,60%	97,60%
dagbegeleiding in groep	92,70%	92,50%
verblijf	97,20%	87,60%

Trajecten

Bezetting is een weergave in percentages, wij vinden het belangrijk u ook inzage te geven in het aantal gezinnen dat we helpen.

Het aantal trajecten dat is afgerond in 2020 kan u terugvinden in Tabel 3. Opvallend is het groter aantal afgeronde trajecten (van 2020 t.o.v. 2019) voor verblijf en dagbegeleiding in groep én het lager aantal afgeronde trajecten voor CBAW. Mogelijk heeft het vreemde Coronajaar hier parten gespeeld. Bij de CBAW begeleidingen zien we dat er minder afgeronde trajecten zijn in 2020 t.o.v. 2019. Doordat we de jongeren niet zo nabij hadden als anders (de nieuwe manieren van nabijheid moesten doorheen de pandemie nog worden uitgevonden en geoefend) werden trajecten minder snel afgerond. Tevens heeft een redelijk deel van deze jongeren nood aan vervolghulp, bijvoorbeeld vanuit de geestelijke gezondheidszorg en zo lang deze nog niet beschikbaar is, wordt de begeleiding verdergezet.

Tabel 3 - Overzicht van afgeronde trajecten in 2020

Module	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020
verblijf (V)	26	26	34
dagbegeleiding in groep (DB)	7	4	10
contextbegeleiding breedsporig (CB-BS)	52	42	50
contextbegeleiding laag intensief (CB-LI)	7	14	5
contextbegeleiding positieve heroriëntering (CB-PH)	46	43	39
contextbegeleiding kortdurend intensief (CB-KI)	14	13	13
contextbegeleiding ifv autonoom wonen (CBAW)	16	13	9
contextbegeleiding delictgericht (CB-DG)	0	0	5
kleinschalige wooneenheden (KWE)	0	1	1
Crisis intern (Ci)	2	0	2
crisis extern (Ce)	4	9	6
TOTAAL	174	165	174

Vanzelfsprekend worden er nieuwe trajecten opgestart na afronding van een ander traject. Een overzicht hiervan kan u vinden in Tabel 4. Er is geen één op één verhouding tussen aantal opstarten en afrondingen aangezien het einde van een traject niet altijd de stopzetting van een begeleiding binnen de Wiekslag betekent, soms wordt een ander intern traject geactiveerd.

We spreken over een (nieuw) traject als:

- voor een kind/jongere, na een beslissing van een OCJ (ondersteuningscentrum jeugdzorg) of bij beschikking van een jeugdrechter, de begeleiding binnen een bepaalde module of binnen meerdere modules van start gaat.
Soms wordt een dossier dat eerst geopend wordt op naam van een bepaald kind, afgesloten terwijl er voor datzelfde gezin een dossier geopend wordt op naam van een ander kind. Dit kan het geval zijn als het kind met het eerste dossier, omwille van een bepaalde problematiek naar een andere sector uit de jeugdhulp overgaat, of wanneer de leeftijdsgrens overschreden wordt en het gezin toch nog hulp nodig heeft, of wanneer een kind geen deel meer uitmaakt van het gezin, enz. ...
- voor een kind/jongere na de beëindiging van de begeleiding (vb. time-out), de begeleiding hervat wordt
- er een wijziging is in de modules, voorzien in de beslissing resp. beschikking
- een dossier van het OCJ naar de jeugdrechtbank overgaat of omgekeerd
- een dossier van de ene jeugdrechtbank/OCJ naar de andere overgaat (vb. bij verhuizing of verandering van domicilieadres)

Tabel 4 - Overzicht gestarte trajecten in 2020

Module	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020
verblijf (V)	24	29	29
dagbegeleiding in groep (DB)	5	7	7
contextbegeleiding breedsporig (CB-BS)	38	53	45
contextbegeleiding laag intensief (CB-LI)	10	11	5
contextbegeleiding positieve heroriëntering (CB-PH)	48	39	42
contextbegeleiding kortdurend intensief (CB-KI)	12	12	15
contextbegeleiding ifv autonoom wonen (CBAW)	17	13	11
contextbegeleiding delictgericht (CB-DG)	0	3	5
kleinschalige wooneenheden (KWE)	0	5	1
Crisis intern (Ci)	1	0	2
crisis extern (Ce)	4	9	6
TOTAAL	159	181	168

De begeleidingsduur van de trajecten die in 2020 zijn afgerond (Tabel 5) laat zien dat 74% van de trajecten (64% in 2019) minder dan 1 jaar duurde. 6,3% van de trajecten (14,5% in 2019) duurde 1 tot 1,5 jaar. Voor 13,8% van de trajecten (22% in 2019) was de begeleidingstijd langer dan 1,5 jaar. Tien trajecten (5,7%) liepen langer dan 3 jaar (6 in 2019).

De begeleidingstijd lijkt af te wijken van die van vorig jaar en de indruk te geven dat begeleidingen sneller werden afgerond. Gezien het uitzonderlijke jaar waar we op terugblikken, willen we hier echter geen conclusies noch speculaties aan koppelen.

Tabel 5 - Overzicht begeleidingsduur per module

Module	0-3 mnd	3-6 mnd	6 mnd-1jr	1-1,5jr	1,5-2jr	2-2,5jr	2,5-3jr	> 3jr	TOTAAL
verblijf (V)	4	4	9	5	6	1	2	3	34
dagbegeleiding in groep (DB)	2	3	2	0	0	2	0	1	10
contextbegeleiding breedsporig (CB-BS)	7	6	18	4	7	3	1	4	50
contextbegeleiding laag intensief (CB-LI)	0	0	4	0	0	1	0	0	5
contextbegeleiding positieve heroriëntering (CB-PH)	6	29	4	0	0	0	0	0	39
contextbegeleiding kortdurend intensief (CB-KI)	1	7	4	1	0	0	0	0	13
contextbegeleiding ifv autonoom wonen (CBAW)	1	0	4	1	0	0	1	2	9
contextbegeleiding delictgericht (CB-DG)	0	3	2	0	0	0	0	0	5
kleinschalige wooneenheden (KWE)	0	1	0	0	0	0	0	0	1
crisis intern (Ci)	2	0	0	0	0	0	0	0	2
crisis extern (Ce)	6	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAAL	29	53	47	11	13	7	4	10	174

5.2. Benutting

Naast bezetting, is benutting een belangrijk gegeven. Waar bezetting meet hoeveel van de erkende modules ingevuld zijn, meet benutting binnen de modules in hoeverre er effectief een overnachting is voor de residentiële plekken, deelname aan groepsbegeleiding er is voor het dagcentrum en hoeveel uren face to face contact ten opzichte van het vooropgestelde aantal er is voor de diverse soorten contextbegeleiding.

Voor de residentiële plaatsen is 100 % benutting gelijk aan 365 dagen x 38 (erkende capaciteit) = 13.870 dagen. Eén dag benutting is een dag dat de jongere in de Wiekslag overnacht.

We realiseerden een benutting van 65,90 % (Tabel 6) (in 2019 was dit 69,50%). Concreet wil dit zeggen dat een jongere gemiddeld 4,6 nachten op 7 nachten in de Wiekslag verblijft. Dit wil eveneens zeggen dat de jongere de overige nachten reeds in zijn context kan verblijven. Gezien het feit dat we steeds focussen op partnerschap met de context, vinden we dit een goede score.

Voor dagbegeleiding in groep realiseerden we een benutting van 60,30% (in 2019 was dit 73,40%). De betekenis van benutting voor de plaatsen dagbegeleiding in groep (dagcentrum), is vergelijkbaar en berekend op het aantal dagen dat een kind deelneemt aan de groepsbegeleiding. Gemiddeld waren de kinderen 3 dagen op 5 dagen (werkweek) in het dagcentrum. Ook deze gegevens kunnen vertekend zijn door de impact van corona. Het dagcentrum moest namelijk sluiten gedurende een hele tijd en de kinderen bleven wel in begeleiding waardoor ze wel meetelden in bezetting maar niet in benutting aangezien ze niet naar de Ark mochten komen. De begeleiding voor deze gezinnen stopte echter niet, de begeleiders bleven de gezinnen (digitaal) ondersteunen.

De benutting van de erkende capaciteit contextbegeleiding en contextbegeleiding in functie van autonoom wonen wordt anders berekend. De benutting gaat hier over het aantal uren face to face begeleidingscontact met de cliënten. We streven hier naar 100 % van de door het Agentschap opgelegde norm.

Voor contextbegeleiding (Tabel 6) realiseerden we 95,60 %. We zijn tevreden met deze bezetting in een uitzonderlijk jaar waar de manier van hulpverlening voor veel modules heruitgevonden werd. We verwachten ook in benutting dat het gemiddelde van de Wiekslag niet onder dat van de sector zal liggen gezien het feit dat we in 2019 ook een vergelijkbare of hogere benutting hadden dan het gemiddelde in onze sector.

Tabel 6 - Benutting per cluster

Cluster	Benutting Wiekslag 2019	Benutting sector 2019	Benutting Wiekslag 2020
contextbegeleiding	105,10%	106,00%	95,60%
dagbegeleiding in groep	73,40%	54,60%	60,30%
verblijf	69,50%	62,50%	65,90%

6. EXTRA IN 2020

Bezetting en benutting wordt gemeten op basis van de erkenningen die de Wiekslag heeft. Als er meer gezinnen in begeleiding zijn dan waarvoor we een erkenning hebben, dan vertaalt zich dat in een bezetting boven de 100% en worden ze niet als 'extra' gezien. Ook extra inspanningen bij begeleidingen (die soms ook een extra vergoeding inhouden), zien we niet als extra. Dan kan je denken aan meer 1 op 1 begeleiding voor een kind dat in de Wiekslag verblijft waardoor er extra personele middelen ingezet worden. Enkel de begeleidingen die we buiten onze erkenning opnemen, zien we als extra begeleidingen. In 2020 startten we 10 nieuwe extra begeleidingen. Met de 3 begeleidingen die uit 2019 doorliepen hebben we zo in totaal 13 extra begeleidingen gedaan in 2020. Een aantal van deze begeleidingen werden achteraf bekostigd.

Het achteraf bekostigen van trajecten lijkt toe te nemen binnen de sector. Dit houdt in dat er een extra vraag gesteld wordt aan de organisatie, bijvoorbeeld voor het opmaken van veiligheidsplannen of het starten van een 'delictgerichte contextbegeleiding'. Wanneer je hier dan personeel voor aanwerft, krijg je na afloop van de begeleiding een vergoeding gebaseerd op de duur van die begeleiding. Dit is een geheel andere financieringsweg dan de vooraf financiering van personele middelen op basis van de erkende capaciteit.

Eén van de 'projecten' met financiering achteraf is 'zorggarantie voor het jonge kind'. De focus ligt op veiligheid creëren voor kinderen vanaf het begin van de zwangerschap tot en met de leeftijd van 3 jaar wanneer er geen reguliere begeleidingen beschikbaar zijn. Vanuit de Wiekslag zijn we al van bij de start actief in deze trajecten en in 2018 werd er in 1 gezin een veiligheidsplan met het netwerk opgesteld. In 2019 deden we ditzelfde voor 7 gezinnen en voor 1 gezin koppelden we hier ook een contextbegeleiding aan vast. In 2020 hebben we weer 6 van deze vragen kunnen beantwoorden. Daarnaast hebben we 1 veiligheidsplan opgestart zonder dat er extra financiële middelen tegenover stonden.

Ook voor de relatief nieuwe module delictgerichte contextbegeleiding was er in 2020 een grotere vraag dan ons erkende aanbod. De grote druk binnen de gemeenschapsinstelling heeft gemaakt dat er extra financiële middelen waren voor het (thuis)begeleiden van minderjarigen die een delict gepleegd hebben. In 2020 hebben we 3 extra begeleidingen opgestart.

Ook in 2020 heeft de Wiekslag oudergroepen aangeboden. Ouders van kinderen die zeer moeilijk gedrag stellen, komen om de twee weken samen om binnen de kaders van geweldloos verzet gesterkt te worden in hun ouder-zijn. Tussen de bijeenkomsten door hebben ouders de mogelijkheid vragen te stellen aan hun begeleider. In 2020 waren er vier oudergroepen actief. In totaal worden er ongeveer een 25-tal gezinnen op deze manier ondersteund. Vanwege de Coronamaatregelen werden de bijeenkomsten even

stilgelegd tussen maart en juni. Daarna werd alles in het werk gesteld om de oudergroepen online te laten doorgaan. De ouders richtten ook een WhatsAppgroepje op om mekaar te ondersteunen tussen de bijeenkomsten door. Ook konden ze beroep doen op telefonische ondersteuning door hun begeleider.

Bijlage 1: Tevredenheidsvragenlijst

Tevredenheidsbevraging

Om goede hulpverlening te kunnen organiseren is het belangrijk dat we jou vragen hoe je de begeleiding ervaart. We willen je vragen om onderstaande vragenlijst in te vullen. Wij danken je alvast om dit te doen.

1. Ik voel mij gehoord, begrepen en gerespecteerd. Beoordeling 0-10.
2. We hebben gepraat en gewerkt aan wat voor mij/mijn kind belangrijk is. Beoordeling 0-10.
3. De begeleiding past bij mij en/of bij mijn kind. Beoordeling 0-10.
4. De begeleiding helpt mij voldoende. Beoordeling 0-10.
5. Ik ervaar de hulp als nuttig. Beoordeling 0-10.
6. Ik ben tevreden over het aantal contacten (huisbezoeken, gesprekken, telefoons...) met de begeleiding. Beoordeling 0-10.
7. Deze hulp helpt mij mijn doelen te bereiken. Beoordeling 0-10.
8. Ik werk aan mijn gekozen doelen in deze begeleiding. Beoordeling 0-10.
9. Ik bereik mijn doelen in deze begeleiding. Beoordeling 0-10.
10. Het gaat goed met mij of met mijn kind mbt lichamelijke en psychische gezondheid.
Beoordeling 0-10.
11. Deze hulp helpt mij of mijn kind op vlak van lichamelijke en psychische gezondheid.
Beoordeling 0-10.
12. Het gaat goed mbt school/werk/dagbezigheid. Beoordeling 0-10.
13. Deze hulp helpt mij op vlak van school/werk/dagbesteding. Beoordeling 0-10.
14. Het gaat goed in mijn gezinssituatie. Beoordeling 0-10.
15. Deze hulp helpt mij op vlak van mijn gezinssituatie. Beoordeling 0-10.
16. Het gaat goed met mijn netwerk/relaties met anderen. Beoordeling 0-10.
17. Deze hulp helpt mij op vlak van mijn netwerk/relaties met anderen. Beoordeling 0-10.
18. Dit vind ik het meest nuttig in de begeleiding: (open vraag)
19. Wat kan de begeleider meer / anders doen?: (open vraag)