Kwaliteitsverslag

Werkjaar 2016

Inhoud

I. Inleiding 4
II. Voorstelling van de organisatie 5
1. Erkenning 5
2. Organisatiestructuur 5
III. Visie op kwaliteitsbeleid 7
1. Vier benaderings- wijzen van Q 7
2. DNA van Alba 8
3. DNA van Alba staat centraal 9
4. Een levende en creërende organisatie 10
5. Kwaliteitszorg is een permanente opdracht 10
6. EFQM voor een systematische aanpak 10
7. Q is bovenal een verbindingsvraagstuk 11
IV. Kerncijfers 13
1. Bezetting 13
- HCA 13
- Ondersteunende Begeleiding 13
- Positieve Heroriëntering 13
2. Benutting 14
- HCA: Cijfers slachtoffer-daderbemiddeling 14
- HCA: Cijfers leerprojecten – gemeenschapsdiensten – BASTA 18
- Ondersteunende Begeleiding 18
- Positieve Heroriëntering 20
3. Organisatiecijfers 20
- Personeelsbezetting 20
- Vormingsdagen 22
V. Zelfevaluatie 24
1. Kwaliteitszorg 24

- Resultaten afgeronde verbetertrajecten 24

2. Kernprocessen 25

3. Gebruikersresultaten 25

4. Medewerkersresultaten 25

5. Samenlevingsresultaten 25

VI. Kwaliteitsplanning 26

1. Organisatie als geheel 26

- Kwaliteitsbeleid: bruikbaar uniform kwaliteitshandboek 26
- Kwaliteitsbeleid: beslissingsuitgangspunten en -matrix 26
- Personeelsbeleid: zorg voor medewerkers 26
- Personeelsbeleid: onthaal nieuwe medewerkers. Er is een stappenplan voor de inwerkingsprocedure van nieuwe medewerkers: 26
- Personeelsbeleid: VTO-beleid 26
- Kernprocessen: onthaal 26
- Personeelsbeleid-kernprocessen: (S)GOG 26
- Beleid en strategie: herwerking Vademecum 27
- Beleid en strategie: beleidsplan 2017-2022 27

2. Samenwerking HCA en GI 27

3. HCA 28

4. HCA-Gambas 28

- Personeelsbeleid en Kernprocessen: Secundaire traumatisering en trauma's bij jongeren 28
- Kernprocessen: afstemmen en borgen 28
- Kernprocessen: BASTA en het hersteltraject 28

5. HCA-BB 28

6. OB en PH 29

- Personeelsbeleid: vrijwilligersbeleid 29
- Middelen en partners: Feedback organiseren met partners 29
- Kernprocessen: Geïntegreerd aanbod van korte ervaringstrajecten 29

VII. Kwaliteitsthema 29

I. INLEIDING

2016 was best een druk jaar. De cliënten vonden erg goed de weg naar ons, wat wil zeggen dat we ruime bezettingscijfers haalden. Ondersteunende begeleiding presteerde ruim 150% van de verwachtte begeleidingsdagen, en ook bij de HCA-afdelingen was onze bezetting meer dan 100%. De werkdruk lag hoog, te meer omdat we daarnaast ook aan onze "kwaliteit" werkten. Samen met de medewerkers werkten we aan de beslissingsmatrix van Alba, we probeerden een "zorgbeleid" en een beleid rond grensoverschrijdend gedrag uit te werken. Dit alles met participatie van de Albamedewerkers.
2016 was ook het jaar waarin zowel het Bemiddelingsburo als het team ondersteunende begeleiding een nieuwe coördinator aan het hoofd kregen, wat ook de nodige energie kostte.
Daarnaast startten we een samenwerking met Gemeenschapsinstelling De Grubbe, waar we zijn gaan werken rond herstel. We bieden er leerprojecten aan, we geven vorming rond herstel en bieden de mogelijkheid tot herstelbemiddeling.

Kortom er is veel te doen in Alba, een fijne en dynamische organisatie om voor te werken.
Veel leesplezier.

Tom Herbots
directeur

II. VOORSTELLING VAN DE ORGANISATIE

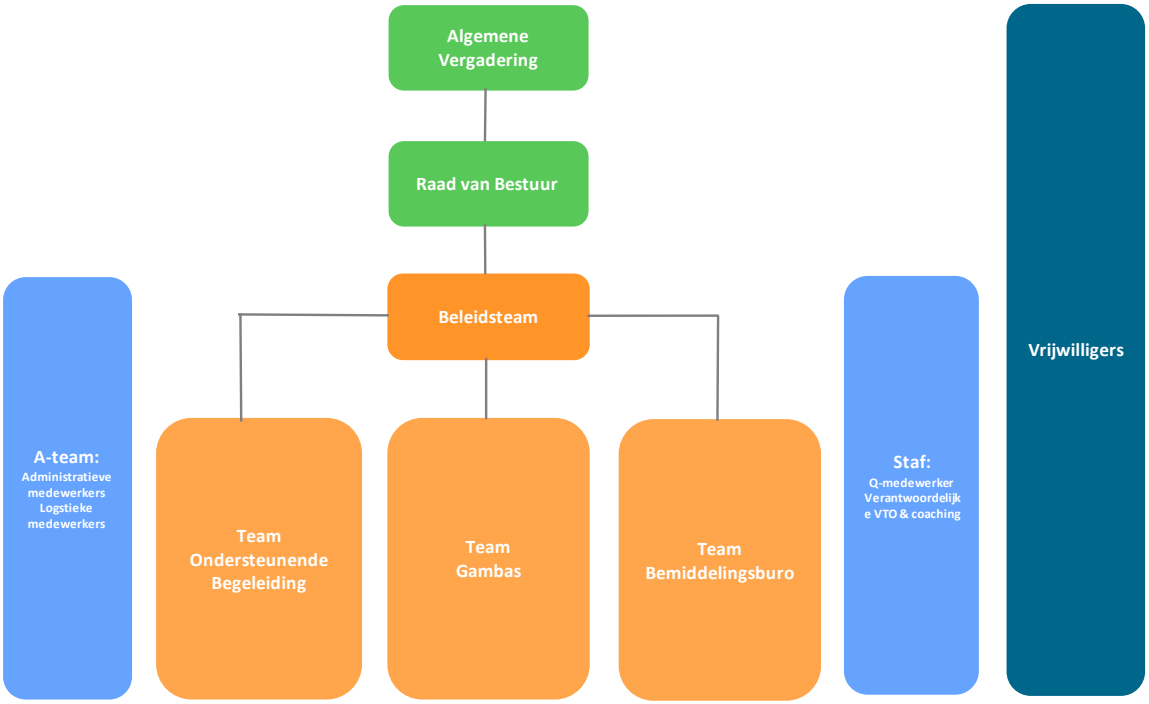
1. Erkenning

Alba heeft, als kleine organisatie, verschillende erkenningen bij het Agentschap Jongerenwelzijn:

- Modulair kader:
  - 9 modules ondersteunende begeleiding, werkingsgebied Vlaams-Brabant en Brussel, we moeten jaarlijks 1080 begeleidingsdagen realiseren voor 108 jongeren.
  - 5 modules positieve heroriëntering, werkingsgebied Vlaams-Brabant en Brussel, we moeten jaarlijks 15 rechtstreeks toegankelijke, kortdurende begeleidingen realiseren.
- Herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)
  - Alba is erkend om herstelbemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, gemeenschapsdienst en leerprojecten voor minderjarigen te organiseren voor de gerechtelijke arrondissementen Leuven en Brussel.

De Provincie Vlaams-Brabant financiert verder nog een gedeelte van onze time-outwerking. (15 time-outs per jaar)

2. Organisatiestructuur



In het bovenstaand schema ziet u dat we naast de klassieke vzw-structuur met een algemene vergadering en een raad van bestuur ook nog een uitgebreide structuur hebben ter realisatie van onze werking.

De kern van onze organisatie bestaat uit drie teams waar respectievelijk ondersteunende begeleiding, gemeenschapsdienst en leerprojecten (Gambas) en herstelbemiddeling en hergo (bemiddelingsburo) plaatsvinden. Het beleidsteam stuurt deze drie teams aan. Het A-team flankeert het geheel en zorgt voor de administratieve en logistieke ondersteuning.
Daarnaast zijn er twee staffuncties: kwaliteitsverantwoordelijke (20%VTE) en verantwoordelijke voor coaching van het beleidsteam en het ontwikkelen van een onthaal voor nieuwe medewerkers.

III. VISIE OP KWALITEITSBELEID

Begin 2016 formuleerden we expliciet onze visie op kwaliteit. Deze toetsten we bij alle medewerkers op de personeelsdag in maart 2016 en op de Algemene Vergadering van mei 2016. We kunnen vol vertrouwen zeggen dat onze visie op kwaliteit breed gedragen wordt in de organisatie. We geven hem hier integraal weer: kwaliteit als verbinding[1][2]

1. Vier benaderings- wijzen van Q

Kwaliteitsvol werken betekent dat we ons werk goed doen en goed kunnen doen. We kunnen kwaliteit op verschillende manieren benaderen:

Het-kant
De meeste gekende kant is ongetwijfeld de vormelijke kant van kwaliteit: procedures, Q-handboeken, checklist… Het maakt Q tastbaar. We kunnen ernaar verwijzen omdat het op onze server staat of in de kast. Ook de normen uit wetgeving en de minimale kwaliteitsvereisten waaraan Alba als organisatie in de Bijzondere Jeugdzorg moet voldoen, horen hiertoe. Het is de **het-kant** van Q.
Doorslaan in deze richting leidt tot bureaucratie en regelneverij.

Zij-kant

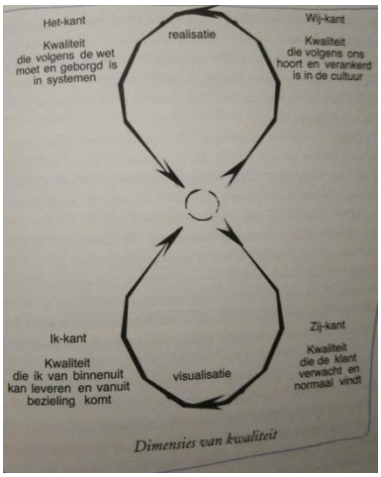
Een andere ingang om over Q na te denken is die van onze cliënten, 'de gasten': ieder van ons wil het beste voor hen. Als we iets doen, heeft het maar zin als het onze gasten ten goede komt. Maar ook andere stakeholders zoals overheden of tijdelijke geldschieters willen we plezieren. Het gaat over de kwaliteit die de gebruikers van ons verwachten. Het is de **zij-kant** van Q.
Doorslaan in deze richting leidt tot dictatuur van externen waardoor we onze autonomie dreigen te verliezen.

Ik-kant
En dan hebben we uiteraard ons zelf: onze motivatie, onze gedrevenheid, ons kunnen. Vanuit onszelf willen we kwaliteit leveren, ieder van ons wil het goed doen. Het is de **ik-kant** van Q, een belangrijke bron van motivatie.
Doorslaan in deze richting zou betekenen dat ieder van ons op zijn of haar eiland werkt. Daardoor zou veel Q verloren gaan.

Wij-kant
Tot slot, de vierde ingang, is die van onze manier van werken, de manier waarop we als ploeg samen werken, vorm geven aan de dagelijkse werking, met andere woorden onze cultuur. Dit heet de **wij-kant** van Q. Alleen deze vorm maakt het voor buitenstaanders heel moeilijk om tot de organisatie toe te treden en er deel van te worden. Er is weinig aantoonbaar.

---

[1] Voor de uitwerking van deze visietekst maken we een verbinding tussen het kwaliteitsdenken van D. Ofman (2010), *Bezieling en kwaliteit in organisaties* en het EFQM-model.
[2] Voortaan vervangen we kwaliteit door Q



Uit Ofman (2014, 183)

Het mag duidelijk zijn dat we met elke kant slechts een deel van Q te pakken krijgen. Om genuanceerd en Qvol over Q te spreken, zijn de vier benaderingen of ingangen nodig.

Waar het in Q om gaat, is verbinding tussen die vier ingangen. Elke ingang is nuttig in zoverre het ons helpt ons werk goed te doen:

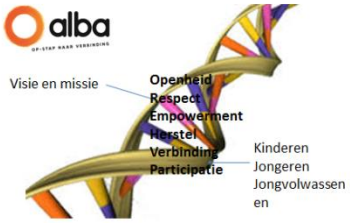
- Het-kant: procedures, handboeken en regels zijn slechts zinvol zolang het ons in staat stelt ons werk goed te doen.
- Zij-kant: onze gasten en andere stakeholders zijn een blijvende inspiratie om ons werk goed te doen.
- Ik-kant: ik zet met volle overtuiging mijn talenten, kwaliteiten en inspiratie in om ons werk goed te doen.
- Wij-kant: wij hebben een manier van werken die bij ons past en die ons in staat stelt ons werk goed te doen.

Het is ‘ons werk’ dat centraal staat, dat de verbinding vormt tussen de ik-, wij-, zij- en het-kant van het Qverhaal. Het is ‘ons werk’ dat de rode draad vormt in het werken aan Q. Het is ‘ons werk’ dat het DNA vormt van Alba.

2. DNA van Alba

We zien Alba als een levende organisatie met een duurzame kern. Net als DNA is de duurzame kern van Alba stabiel doorheen de tijd en verandert slechts zelden, enkel uit noodzaak. Alba is een levende, creërende organisatie die vanuit haar DNA antwoorden op veranderlijke noden en behoeften zoekt en geeft.

Het DNA van Alba maakt van Alba wat Alba is.



Q: vorm geven aan DNA

Het DNA van Alba bestaat uit drie delen

- Op de ene streng onze visie en missie;
- Op de andere streng onze doelgroep;
- Op de verbinding tussen beide strengen onze 6 kernwaarden

We verduidelijken deze drie onderdelen:

Visie en Missie

Wat doen we?

Alba werkt naar aanleiding van situaties waar jongeren of jongvolwassenen in een vertrouwensbreuk of conflict zijn terecht gekomen, met zichzelf, met hun omgeving of met de maatschappelijke norm. We hebben hierbij aandacht voor alle betrokkenen (jongeren, ouders, slachtoffers, steunfiguren en de bredere context). Alba situeert zich op het kruispunt van jeugdhulp, justitie en onderwijs.

Hoe doen we dit?

We treden in een creatieve dialoog, stappen onbevooroordeeld en op een authentieke manier naar de ander, met respect voor ieders eigenheid en verhaal. We spelen flexibel in op vragen met maximale inspraak en participatie van alle betrokkenen. We willen een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening realiseren met permanente aandacht voor evaluatie, bijsturing, methodiekverfijning en vernieuwing

Waarom?

Alba streeft naar een solidaire en meer humane samenleving waarin uitsluiting voorkomen wordt. We geloven in het herstelgedachtegoed en in de eigen kracht van mensen. Vanuit dit geloof willen we mensen kansen geven, hen stimuleren om hun verantwoordelijkheid op te nemen en mee zoeken naar het bewaren, herstellen en/of opbouwen van positieve banden.

Doelgroep

kinderen, jongeren en jongvolwassenen

Kernwaarden

- Openheid
- Empowerment
- Verbinding
- Respect
- Participatie
- Herstel

3. DNA van Alba staat centraal

Het DNA van Alba geeft richting aan alle lagen van de organisatie: van het werk met de kinderen, jongeren en jongvolwassenen tot de manier waarop onze organisatie zelf gestalte krijgt.

Dat betekent vooral dat

- we doen wat we zeggen: *we practice what we preach, we walk the talk*[3];

[3] Dit vertaalt zich heel duidelijk in onze visie op leiderschap en leidinggeven.

- de kernwaarden toetssteen zijn van alles wat we doen zowel in de dagelijkse praktijk met de jongeren als doorheen de beleidsvoering en de beslissingen die we nemen.

4. Een levende en creërende organisatie

Alba is een levende en creërende organisatie: vanuit het DNA creëren we een aanbod voor onze doelgroep. Qbeleid is dan niet meer of minder dan het kanaliseren van de aanwezige energie in onze organisatie om vorm te geven aan ons DNA. De energie die elk van ons in zich voelt omdat we ons verbonden weten met het DNA van Alba (ik-kant), de energie die komt vanuit samenwerkingen en gedeelde gedrevenheid tussen Albanezen (wij-kant). En die energie wordt gevoed door de verwachtingen en noden van onze doelgroep (zij-kant) en krijgt een vormelijke neerslag in bijvoorbeeld een Q-handboek, een beschreven manier van werken (het-kant) opdat de energie blijvend gekanaliseerd wordt voor de uitvoering van onze maatschappelijke opdracht.
Samen willen we deze energie mobiliseren en kanaliseren om steeds te kiezen voor en te werken aan de verbinding van onze kinderen, jongeren en jongvolwassen met zichzelf en hun directe en ruimere omgeving. Alba creëert een positief antwoord op hun noden en behoeften. Alba creëert daarvoor een structuur die maximaal de energie van ieder van ons kan kanaliseren en mogelijk maken voor de realisatie van onze visie.
Alba wil zich zo organiseren dat de energie vrij kan stromen en we bezield raken om de visie van Alba te realiseren.

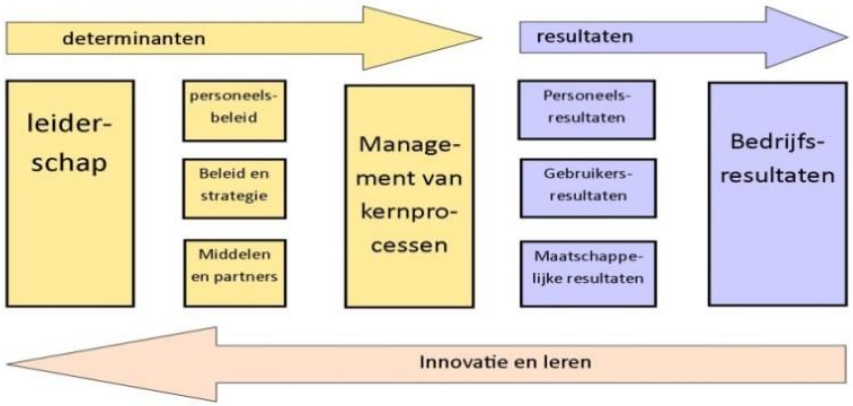
5. Kwaliteitszorg is een permanente opdracht

Werken aan Q gebeurt niet één keer per jaar of om de twee weken, het is een permanente opdracht, niet omdat we nog geen kwaliteit zouden leveren, maar omdat kwaliteit dynamisch en levend is en voortdurende reflectie vraagt om trouw te blijven aan het DNA van Alba: Q is nooit af.

6. EFQM voor een systematische aanpak

Om ons daarbij te helpen, maken we gebruik van een bestaand Qmodel: het EFQM-model. Dit laat ons toe systematisch aan Qbevordering te doen en de verschillende aspecten van Q voor een organisatie in beeld te houden.
Het EFQM-model bestaat uit negen domeinen. Elk van die domeinen benaderen we vanuit de vier ingangen. Door een combinatie van beide modellen zorgen we voor een integrale benadering van Q.

EFQM



Het EFQM-model onderscheidt de volgende negen kwaliteitsdomeinen[4], opgedeeld naar:

- input: de domeinen die we zelf in handen hebben en nodig zijn voor de uitvoering van onze kerntaken; hieronder vallen:
    - Leiderschap:
    - Personeelsbeleid
    - Beleid en strategie
    - Middelen en partners
- Proces: de kerntaken die we uitvoeren;
- Output: de resultaten die we neerzetten:
    - Gebruikersresultaten
    - Medewerkersresultaten
    - Maatschappelijke resultaten
    - Bedrijfsresultaten: de drie gebieden samen, aangevuld met financiële resultaten

7. Q is bovenal een verbindingsvraagstuk

Het zit al in de tagline van Alba's logo en het is het leidend principe in ons Q-beleid: verbinding. En dit op verschillende manieren:

- *Verbinding tussen het EFQM-model en de vier benaderingswijzen van Q;*
- *Verbinding tussen de motivatie van iedere individuele werknemer en het DNA van Alba;*

[4] Voor meer toelichting bij de verschillende Qsdomeinen verwijzen we naar de Memorie van Toelichting van het Qsdecreet.

- *Verbinding tussen ons aanbod en het DNA van Alba;*
- *De concrete verbinding die we nastreven in ons werk: de verbinding van het kind, jongere of jongvolwassene met zichzelf en zijn directe en ruimere omgeving zodat het een plaats kan vinden in de maatschappij.*

IV. KERNCIJFERS

1. Bezetting

- **HCA**

2016

	GD	LP20	LP40	HB	Hergo
Brussel	45	44	5	292	6
Leuven	13	37	2	275	4
Totaal	58	81	7	567	10

- Ondersteunende Begeleiding

2016

Met 9 modules ondersteunende begeleiding bereikten we **237** jongeren en haalden we **1907,5** begeleidingsdagen. Dat is een bezetting van 153,1%. Er worden gemiddeld 8 begeleidingsdagen gepresteerd per dossier.

Werkvorm	Jongeren	Begeleidingsdagen
Time-out	6	54
KET	142	158,5
Dagactiviteit Biez	15	110,5
Dagactiviteit Brussel	31	225
Ontheming	6	908
BIV	3	3,5
Enkel intake	18	9
Andere OB		189
Totaal	**221**	**1657,5**

-Time-out met middelen van de provincie Vlaams-Brabant:
We bereikten **16** jongeren en realiseerden daarmee **250** begeleidingsdagen.

- **Positieve Heroriëntering**

Deze werkvorm zat ook in 2016 in de opstartfase, naast vorming van de eigen medewerkers was het ook nodig om de verder te gaan met de opleiding van de mogelijke doorverwijzers. Daarnaast werd er tijd vrij gemaakt om de naambekendheid van PH bij de verschillende aanmelders te vergroten en de methodiek voor te stellen.

De samenwerking Combo/Alba resulteerde in het ontwikkelen en uitwerken van methodieken voor gezinnen met jonge kinderen.
Tevens was het nodig om met de verschillende partners van PH Vlaanderen Combo/Alba en de Wissel en Minor Ndaku af te stemmen op de PH methodiek.

In 2015 starten er 2 gezinnen op die werden afgerond in 2016.
In 2016 werden er effectief 4 gezinnen opgestart en afgerond. 2 gezinnen werden nog opgestart in 2016 en afgerond in 2017.

2. Benutting

• HCA: Cijfers slachtoffer-daderbemiddeling

We geven telkens de cijfers van het arrondissement Leuven, het arrondissement Brussel-Halle-Vilvoorde (BHV) en vervolgens het totaal.

○ *Aantal aanmeldingen*

Tabel: het aantal aangemelde verdachten in 2016, verdeeld in parket en jeugdrechtbank.

Verwijzer	BHV	Leuven	Totaal	%
Parket	247	236	483	85
Jeugdrechtbank	45	39	84	15
Totaal	292	275	567	100

In de overgrote meerderheid van de dossiers neemt het parket de beslissing tot aanbod van bemiddeling en houdt haar reactie na een al dan niet geslaagde bemiddeling in beraad. In 15% van de dossiers is de jeugdrechtbank tegelijk met het aanbod vanuit het parket gevorderd.
Geen opmerkelijke verschillen tussen beide arrondissementen.

○ *Aantal opgestarte bemiddelingen*

Tabel: Het aantal (niet) opgestarte bemiddelingen, bekeken op basis van de dossiers die in 2016 werden aangemeld en waarvan we dit resultaat kennen.

	BHV	Leuven	Totaal	%
Opgestart	128	197	325	70
Niet opgestart	60	79	139	30
totaal	188	275	463	100

In iets meer dan twee op drie dossiers zijn verdachte en benadeelde akkoord om een bemiddeling te starten. Dit is zeer gelijklopend tussen beide arrondissementen.

- *Geslacht aangemelde jongeren*

Tabel 4: Geslacht van de aangemelde jongeren in 2016

Geslacht	BHV	Leuven	Totaal	%
Mannelijk	252	226	478	84
Vrouwelijk	39	49	88	15
Onbekend	1	0	1	1
Totaal	292	275	567	100

- *Einde bemiddeling*

Tabel 6: hoe is de bemiddeling geëindigd van alle in 2016 afgesloten dossiers en met een volledig doorlopen bemiddelingsproces

	BHV	Leuven	Totaal	%
Beëindigd met akkoord	103	108	211	71
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	1	1	2	1
Beëindigd zonder akkoord	41	44	85	28
Totaal	145	153	298	100

- *Reden niet opstart*

Tabel 9: Wat is de reden van niet opstarten van de in 2016 afgesloten dossiers?

	BHV	Leuven	Totaal	%
Alles geregeld door partijen	22	12	34	11
Alles geregeld door politie	2	0	2	1
Slachtoffer heeft geen vraag meer	70	25	95	32
Slachtoffer reageert niet op het aanbod	14	4	18	6
Slachtoffer niet bereikbaar	4	1	5	2
Slachtoffer wenst geen bemiddeling	29	24	53	18
Jongere reageert niet op aanbod	14	12	26	9
Jongere niet bereikbaar	6	3	9	3
Jongere wenst geen bemiddeling	22	14	36	12
Jongere ontkent de feiten	14	1	15	5
Beide partijen reageren niet	0	1	1	0
Voldoet niet aan criteria	1	0	1	0
Totaal	198	97	295	99

In één op drie dossiers heeft het slachtoffer geen vragen meer op het moment van contactname door de bemiddelaar, waardoor er geen communicatieproces wordt opgestart.
In ongeveer één op vier dossiers vindt er geen bemiddeling plaats omwille van redenen vanuit de benadeelde: wenst geen bemiddeling, is niet bereikbaar of reageert niet op het aanbod. Eenzelfde verhouding geldt bij de verdachte.

- *Aard bemiddelingsproces*

Tabel 10: wat is de aard van de bemiddeling van de in 2016 afgesloten dossiers waarin effectief een communicatieproces heeft plaatsgevonden?

	BHV	Leuven	Totaal	%
Direct	24	24	48	16
Indirect	125	110	235	80
Ontmoeting	3	6	9	3
Blanco	2	0	2	1
Totaal	154	140	294	100

De overgrote meerderheid van de bemiddelingen is indirect (80%). Dit betekent dat partijen elkaar niet face to face zien maar de bemiddelaar van begin tot het einde pendelt tussen benadeelde en verdachte. Zéér uitzonderlijk vindt er een ontmoeting plaats, dit betekent dat partijen elkaar zien zonder de aanwezigheid van de bemiddelaar.

- *Duur bemiddeling*

Tabel 11: Wat is de duur van een bemiddeling van de in 2016 afgesloten dossiers?

	feiten tot aanmelding	aanmelding tot 1ste contact	1ste contact tot Eindverslag	1ste contact tot opstellen OV	OV tot effectieve uitvoering
< 1 maand	9	366	82	9	14
1 à 2 maanden	38	115	72	42	34
2 à 3 maanden	44	18	49	44	15
3 tot 6 maanden	171	5	29	86	20
6 tot 12 maand	163	2	18	62	6
> 1 jaar	71	0	2	13	1
> 2 jaar	15	0	2	1	0
Fout of gelijktijdig	0	5	0	0	2
Totaal dossiers	511	511	234	257	92

Opvallend is de vaak lange tijd die er verloopt tussen de feiten en het aanbod van bemiddeling vanuit het parket. In één op drie dossiers betreft dit meer dan een half jaar. In iets meer dan één op tien zelfs langer dan één jaar.

Zodra partijen het aanbod hebben ontvangen, schiet de bemiddelingsdienst meteen in actie. In 71% van de dossiers is er binnen één maand reeds een eerste contact.

Vervolgens moeten we uitsplitsen of partijen al dan niet een overeenkomst afsloten. Is er geen overeenkomst, dan wordt het eindverslag bijna altijd binnen de drie maanden na aanmelding verstuurd. Werkten de partijen wel aan een overeenkomst, dan spreekt het voor zich dat de periode iets langer duurt. In 70% van de dossiers wordt de overeenkomst binnen zes maanden ondertekend. De uitvoering van de overeenkomst neemt vervolgens doorgaans maximum zes maanden in beslag.

- *Vormen van herstel*

Tabel 12: Wat zijn vormen van herstel in de in 2016 afgesloten dossiers waarin een bemiddeling is doorgegaan?

	BHV	Leuven	Totaal	%
Zuiver info-overdracht	22	22	44	13
Financieel herstel	57	35	92	27
Excuses	40	55	95	27
Klussen in natura	4	15	19	5
Belofte met rust laten	9	14	23	7
Belofte nooit meer doen	17	11	28	8
Andere belofte(n)	4	2	6	2
Brief aan slo	11	2	13	4
Vrijwilligerswerk	1	3	4	1
Andere	8	14	22	6
Totaal	173	173	346	100

In iets meer dan één op vier bemiddelingen gaat het om financieel herstel, en in evenveel dossiers om het aanbieden van excuses door de verdachte aan het slachtoffer. In 13% van de aanmeldingen bestond de bemiddeling uit het overdragen van informatie.

- *Opgestarte hergo's*

Tabel 13: aantal al dan niet opgestarte hergo's in 2016

	BHV	Leuven	Totaal	%
Opgestart	6	0	6	37
Niet opgestart	6	4	10	62
Totaal	12	4	16	99

In 2016 werden 16 hergo's aangemeld. Iets meer dan één op drie startte effectief op. Van de overige 62% weten we niet welke eventuele andere maatregelen de jeugdrechter al dan niet heeft opgelegd.

- *Reden niet opgestarte hergo's*

Tabel 15: reden van de niet opgestarte hergo's

	BHV	Leuven	Totaal	%
Dader wenst geen hergo	4	0	4	40
Slo wenst geen hergo	1	3	4	40
Dader en slo wensen geen hergo	0	1	1	10
Andere	1	0	1	10
Totaal	6	4	10	100

In vier op tien dossiers wenst de dader niet deel te nemen. In evenveel dossiers drukt het slachtoffer deze wens uit.

- *HCA: Cijfers leerprojecten – gemeenschapsdiensten – BASTA*

  - *Juridische aard maatregel*

	Brussel	Leuven
Arrest	2	
Beschikking	18	7
Vonnis	40	43
Eindtotaal	60	50

  - *Geslacht jongere*

	Brussel	Leuven
Mannelijk	62	45
Vrouwelijk	3	5
Eindtotaal	65	50

  - *Soort maatregel*

	Brussel	Leuven
GD	44	12
LP 40u	5	2
LP drugs	2	1
LP op maat	14	35
LP R&W	12	1
LP SGG	2	
LP SIB	14	1
Eindtotaal	94	52

  - *Aantal uren gemeenschapsdienst*

	Brussel	Leuven
16	1	
20	6	3
25		1
30	8	4
40	10	1
50	1	
60	10	3
70	1	
80	3	
90	1	
100	3	
Eindtotaal	44	12

- **Ondersteunende Begeleiding**

Toelichting bij de cijfers:

  - *Geslacht*

De cijfers wat betreft **geslacht:**

- Jongens: 58%
- Meisjes: 42%

- *Leeftijd*

De leeftijdsstructuur ziet er als volgt uit:

- 7 -11 jarigen: 13.5%
- 12 jarigen: 10.6%
- 13 jarigen: 7.8%
- 14 jarigen: 15.6%
- 15 jarigen: 18.4%
- 16 jarigen: 15.6%
- 17 jarigen: 11.2%
- 18 jarigen: 6.2%
- 19 jarigen: 1.1%

- *Aanmeldende diensten*

Een overzicht van de **aanmeldende diensten:**

- Huize Levensruimte: 2,1%
- MFC Combo: 12,4%
- De Wissel: 5%
- Netwerk leerrecht: 10.3%
- MFC Tonuso: 1.5%
- OBC Ter Wende/Espero: 6.3%
- MPC Terbank: 2,1%
- MPI Levenslust: 6.7%
- Minor- Ndako: 4.2%
- Pleegzorg: 1.5%
- UZ Leuven MPK/LUK: 27.3%
- Dagcentrum de Wip: 6.8%
- Monte Rosa: 1.5%
- PH Columbus: 1.5%
- Diverse: 10.8%

- *Sector van herkomst*

Aanmeldingen voor vraag naar ondersteuning hadden betrekking op jongeren in een hulpverleningstraject uit volgende **sectoren:**

- BJB: 53%
- Psychiatrie: 14.7%
- VAPH: 11.8%
- Onderwijs: 5.8%
- Pleegzorg: 2.9%
- Gemeenschapsinstellingen: 11.8%

- **Positieve Heroriëntering**

Van de 6 afgeronde gezinnen in 2016 zijn er 3 gezinnen afgerond waar geen verdere opvolging van de aanmelder nodig was. Bij 2 gezinnen werd er een vervolgtraject binnen BJB georganiseerd en bij 1 gezin blijft de aanmelder het gezin verder opvolgen en is er nog sprake van een verontrustende opvoedingssituatie.
Het gemiddeld aantal begeleidingsuren per gezin is 22.28u

3. Organisatiecijfers

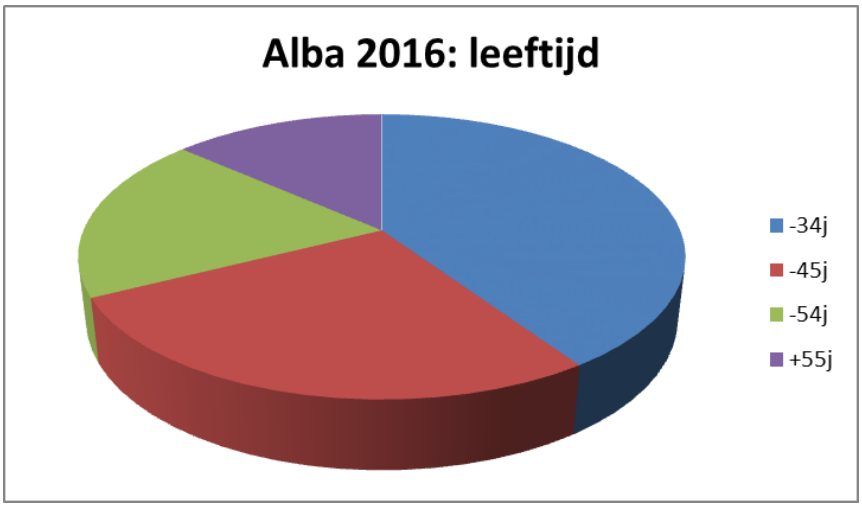
- *Personeelsbezetting*

In 2016 stelden we gemiddeld 37,25 mensen te werk of 30 voltijdse equivalenten.
Onderstaande tabellen geven de verdeling per team weer. We merken op dat de fluctuaties bij ondersteunende begeleiding veroorzaakt worden door het geregeld in dienst nemen van freelancers.

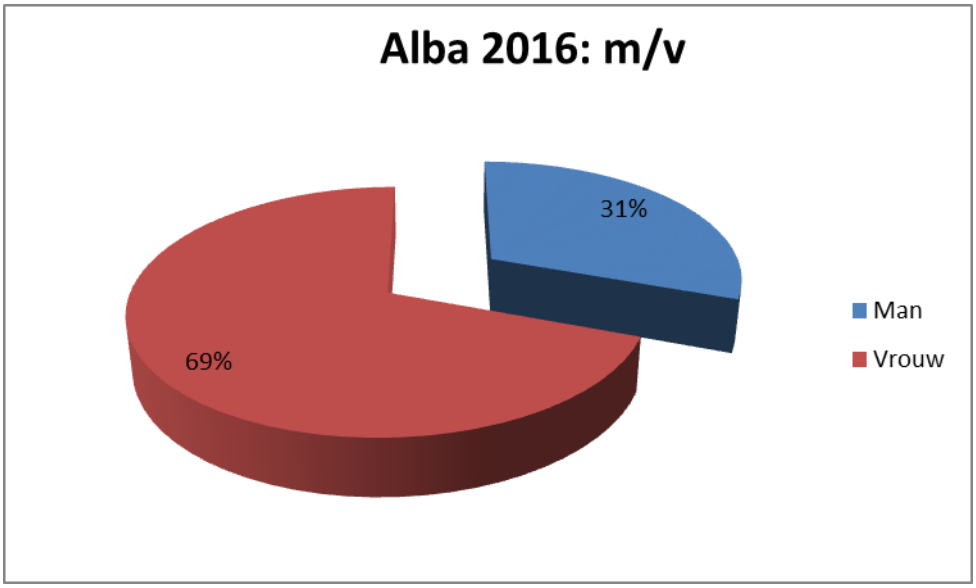
aantal mensen													
2016	jan	feb	maa	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	gemiddeld
Bemiddeling	11	12	12	11	11	12	12	11	10	11	11	11	11,25
Gambas	8	8	9	9	9	10	10	9	10	10	10	10	9,33
Onderst. Beg.	8	8	8	10	11	12	11	9	10	10	10	10	9,75
Ateam	6	6	6	7	9	7	7	7	7	7	7	7	6,92
Totaal	33	34	35	37	40	41	40	36	37	38	38	38	37,25

aantal VTE													
2016	jan	feb	maa	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	gemiddeld
Bemiddeling	9,7	10	10,7	9,9	9,9	10,4	11,1	9,4	8,4	9,2	9,2	9,2	9,76
Gambas	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	8,4	8,4	7,65	8,4	8,5	8,5	8,5	7,74
Onderst. Beg.	6,8	6,05	6,05	7,6	8,35	10,85	9,05	7,05	7,05	7,05	7,35	8	7,60
Ateam	4,75	4,75	4,75	4,45	5,45	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95	4,90
Totaal	28,15	27,7	28,4	28,85	30,6	34,6	33,5	29,05	28,8	29,7	30	30,65	30,00

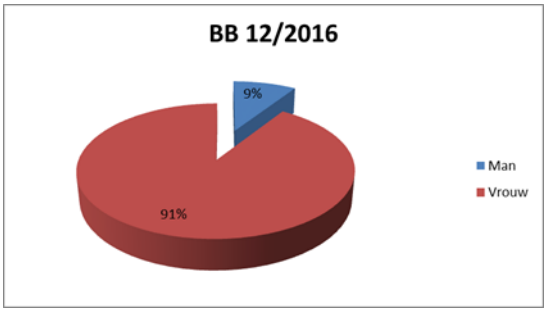
In onderstaand diagram geven we de leeftijdsverdeling van de medewerkers binnen Alba weer:

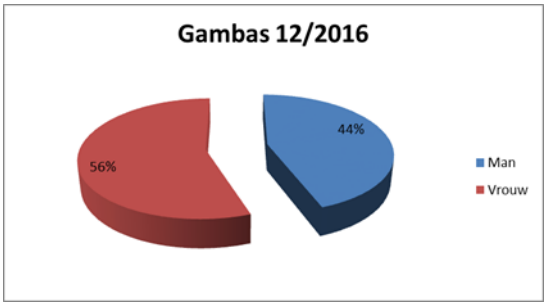


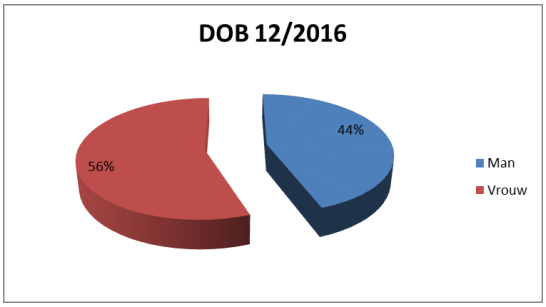
De verdeling tussen mannen en vrouwen kan je hieronder zien.

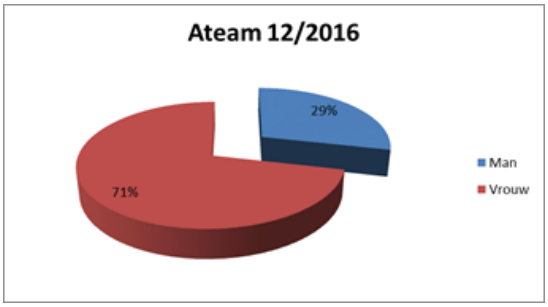


Wanneer we inzoomen op de teams:









- *Vormingsdagen*

De Alba medewerkers volgden samen 613 uren vorming in 2016. Hieronder leest u een greep uit de gevolgde studiedagen, workshops en opleidingen.

Inforeeks psychose
Workshop Belinda Hopkins
Trefdag
TheSexChallenge: fabels en feiten
Over de grenzen heen. Werken met vluchtelingen.
Methodiektraining
Zeg ik het of zeg ik het niet? Aan de slag met innerlijke dialoog
Opgefokt, opgefikt.
Basisopleiding bemiddeling
Jongeren met delinquent, deviant of agressief gedrag
Rechtspositie "slachtoffers"
Rechtspositie daders en verdachten
Rollenspelendag Hergo
Kinderen en jongeren met ASS
mediawijsheid
Radicalisering: een complex verhaal
Psychofysiek werken met meisjes
Studiedag VAD - over alcohol, geen klein bier!
Talenten
Open aanbod talenten
Inforeeks psychose
GATE adventure therapy
Ervaringsleren
voorbereiding team 3daagse
Creatieve therapie
Trefdag "met het oog op het slachtoffer"

Taks shift
Informatieveiligheid
Zeg ik het of zeg ik het niet? Aan de slag met je innerlijke dialoog.’
uitdagingen voor de CGG's
Intervisie Psychfysiek werken met -12 jarigen
vorming PH
PH assesments en cirkels Columbus
Ethisch ondernemen
Congres European Forum for Restorative Justice

V. ZELFEVALUATIE

1. Kwaliteitszorg

Zelfevaluatie	2015	2016
Kwaliteitszorg	2	
Organisatie en visie	2	2
Betrokkenheid	2	2*
Methodieken en instrumenten	2	2**
Verbetertraject	2	2***

*De vaststellingen door de inspectie bevestigen ook een indicator van een hoger niveau, namelijk alle medewerkers (alle verschillende functies) worden betrokken bij de kwaliteitszorg. Afhankelijk van het kwaliteitsthema wordt ofwel met vertegenwoordiging gewerkt of op basis van interesse of op basis van een zekere expertise. Dit blijkt uit samenstelling van de verschillende werkgroepen:

- WG Planning: geïnteresseerde mensen kregen mandaat vanuit de hele personeelsploeg voor het verder uittekenen van de planning;
- WG Zorg voor medewerkers: samengesteld met werknemers die geïnteresseerd zijn en/of zorgsituaties meemaakten;
- WG Albatros: vertegenwoordiging vanuit elk team;
- WG SGG: medewerkers vanuit expertise en interesse.

**De vaststellingen door de inspectie bevestigen ook indicatoren van een hoger niveau: een gebruiksvriendelijk kwaliteitshandboek en toepassing ervan door de verschillende functiegroepen.

*** De vaststellingen door de inspectie bevestigen ook indicatoren van een hoger niveau: het gebruik van sjablonen zorgt ervoor dat de verbetertrajecten smart gedefinieerd zijn en volgens PDCA-cyclus benaderd worden, daarop staan ook duidelijk verantwoordelijken voor de uitvoering en opvolging van de trajecten.
De verbetertrajecten worden conform de planning uitgevoerd met nodige evaluatie en bijsturing. Resultaten van verbetertrajecten borgen we in het kwaliteitshandboek.

- *Resultaten afgeronde verbetertrajecten*

Er zijn uitgangspunten geformuleerd die leidraad zijn voor het nemen van beslissingen op elk niveau. Voor de kwaliteitsdomeinen kernprocessen, middelen en partners is de beslissingsmatrix duidelijk; met name wie waarover mag beslissen, adviseren en informeren.
Er is een stabiele werkwijze geïnstalleerd voor Gambas voor maximale kennisdeling, methodiekuitwisseling tussen teamleden en teamvorming.

2. Kernprocessen

Inschatting gebeurde door de teamcoördinatoren.

Kernprocessen	HCA-BB	HCA-Gambas	OB/PH	ALBA
Onthaal van de gebruiker		3		
Doelstellingen en handelingsplan		3		
Afsluiting en nazorg		3		
Pedagogisch profiel		3		
Dossier-beheer		3		

3. Gebruikersresultaten

Gebruikersresultaten	2015	2016
Klachten-behandeling	2	3
Gebruikers-tevredenheid	2	1*
Effect van de hulpverlening	1	1

*Er zijn grote verschillen tussen de afdelingen:

- Dienst OB scoort niveau 2 en ook een aantal indicatoren van een hoger niveau: zo voldoet de dienst aan het niveau 3. De enige ontbrekende indicator daar is het gebruik van de gegevens over gebruikerstevredenheid als input voor het beleid.
- HCA Bemiddelingsburo scoort niveau 1
- HCA Gambas scoort niveau 2

4. Medewerkersresultaten

Medewerkersresultaten	2015	2016
Personeels-tevredenheid	nvt	nvt
Indicatoren en kengetallen	1	2

5. Samenlevingsresultaten

Samenlevingsresultaten	2015	2016
Waardering strategische partners		2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen		2

VI. KWALITEITSPLANNING

We geven een kort overzicht van de verschillende plannen op niveau van de organisatie en per afdeling. Dit gebeurt heel summier. In tegenstelling tot vorig jaar nemen we niet langer de hele fiche op per verbetertraject en hopen hiermee tegemoet te komen aan de feedback van het agentschap. We geven nu enkel aan binnen welk kwaliteitsdomein het traject zich bevindt en geven de doelstelling ervan weer.

1. Organisatie als geheel

- *Kwaliteitsbeleid: bruikbaar uniform kwaliteitshandboek*

Er is een geharmoniseerd Q-handboek voor de hele organisatie en de verschillende deelwerkingen dat door elke werknemer wordt gebruikt.

- *Kwaliteitsbeleid: beslissingsuitgangspunten en -matrix*

Er zijn duidelijke afspraken en richtlijnen over wie, wat, wanneer en over welk domein kan beslissen, adviseren en geïnformeerd worden.

- *Personeelsbeleid: zorg voor medewerkers*

Vanuit een waarderend medewerkersbeleid is er een duidelijk kader voor

- Het individueel ondersteuningstraject van een Albamedewerker van aanwerving tot exit/ ontslag (met competentiegesprekken, coaching, werkbegeleiding, opvolgingsgesprekken)
- De ondersteuningsinstrumenten voor de teams als groep
- Zorgplan naar aanleiding van een schokkende gebeurtenis
- Preventieplan voor Burn-out

- *Personeelsbeleid: onthaal nieuwe medewerkers. Er is een stappenplan voor de inwerkingsprocedure van nieuwe medewerkers:*
  - Een Alba- draaiboek beschrijft de stappen van inwerken en opvolgen, aangevuld met een deelwerking- specifiek draaiboek,
  - Eén of tweemaal per jaar organiseert het beleidsteam van Alba een onthaal dag voor nieuwe medewerkers.

- *Personeelsbeleid: VTO-beleid*

We evalueren het VTO beleid en sturen het kader bij, geïntegreerd in onze visie op personeelsbeleid en competentiemanagement.

- *Kernprocessen: onthaal*

We evalueren het huidig onthaalbeleid in elke afdeling en sturen bij waar nodig.

- *Personeelsbeleid-kernprocessen: (S)GOG*

Er is een duidelijke procedure voor het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en dit in alle richtingen: tussen collega's, van begeleiders naar jongeren, tussen jongeren, van jongeren naar begeleiders.

- *Beleid en strategie: herwerking Vademecum*

Het huidig Vademecum is geëvalueerd en eindigt in een huishoudelijk reglement dat de arbeidsverhoudingen tussen werknemer en werkgever regelt, aanvullend op het arbeidsreglement. Een aantal thema's worden opgenomen in verbetertrajecten.

- *Beleid en strategie: beleidsplan 2017-2022*

Er is een beleidsplan met een duidelijke planning en doelstellingen voor de komende vijf jaar dat richting geeft aan Alba en haar deelwerkingen.

2. Samenwerking HCA en GI

In de loop van 2016 werd een samenwerking met Gemeenschapsinstelling De Grubbe (Everberg) op poten gezet. Dit resulteerde in een 'innovatief project', erkend door het Agentschap Jongerenwelzijn. In 2017 gaan we samen aan de slag om de volgende doelstellingen te realiseren:

- Het herstelgericht werken in De Grubbe is versterkt.
- Het herstelgericht werken bij elke jongere die in De Grubbe verblijft, is gemaximaliseerd.
- Enkele experimenten met het 'hersteltraject' hebben plaatsgevonden, dit houdt ondermeer in:
  - Het concept is uitgeklaard incl. randvoorwaarden & rollen.
  - Voor aantal jongeren/situaties is een herstelplan geformuleerd.

We bewandelen hiervoor drie wegen.
Een eerste luik bestaat uit het geven van een reeks informatiesessies betreffende de herstelgedachte en het HCA-aanbod ter verhoging van inzicht en kennis bij alle personeelsleden: staf (directie, PSD, campusverantwoordelijken), opvoeders en leerkrachten. Daarnaast geven we informatiesessies aan jongeren en ouders over de herstelgedachte en het HCA-aanbod. We verkennen tot slot van luik één hoe De Grubbe een 'een hersteltoets' kan maken. Dit houdt enerzijds in om het HCA-aanbod tijdens het verblijf te faciliteren (i.c. bemiddeling) en anderzijds de HCA-afhandeling als mogelijk vervolgtraject voor de jongere als aandachtspunt mee te nemen.
De inhoud van luik twee bestaat uit het bieden van ondersteuning aan de GI-medewerkers om op een herstelgerichte wijze te reageren op conflicten in de instelling tussen jongeren onderling en/of tussen jongeren en GI-medewerkers. Daarnaast biedt Alba een systematische en thematische vormingscyclus aan de jongeren aan, afgestemd op de context van de GI, gebaseerd op HCA-expertise. Zes vormingsmomenten van telkens twee uren zullen worden georganiseerd. De thema's zijn: slachtofferschap, herstel, groepsdruk, keuzes maken, peermediation en stress&spanning.
Luik drie van het innovatief project zal wellicht vooral in het najaar van 2017 concreet vorm krijgen. We gaan experimenteren met de uitbouw van een 'hersteltraject'. Dit 'hersteltraject' heeft tot doel een maximaal antwoord te bieden op de herstelnoden van alle betrokken partijen bij een misdrijf (verdachte/dader, slachtoffer en gemeenschap). Vrijwilligheid staat uiteraard centraal. Met elke partij die bereid is een weg naar herstel op te gaan, gaan we in dialoog. Kortom, de niet bereidheid of

stopzetten onderweg van één van de betrokken partijen betekent geen einde van de samenwerking met de anderen. Hoe dit er vervolgens kan uitzien, is deel van het experiment. In het jaarverslag van 2017 zullen we ongetwijfeld hierover veel meer kunnen schrijven.

3. HCA

We hebben een uitgeschreven visietekst over de reactie op jeugddelinquentie. Daarin werken we ook verder het hersteltraject uit.

4. HCA-Gambas

- *Personeelsbeleid en Kernprocessen: Secundaire traumatisering en trauma's bij jongeren*

Collega's uit het Gambasteam weten wat secundaire traumatisering is en welke rol het speelt in hun werk. We maken afspraken over hoe we hier zorgzaam in het team mee kunnen omgaan.

Collega's hebben een werkbaar kader voor het omgaan met trauma's bij jongeren wanneer deze naar boven komen in een leerproject, BASTA-project of gemeenschapsdienst.

- *Kernprocessen: afstemmen en borgen*

We evalueren de verschillende procedures en instrumenten van de kernprocessen en stellen een planning op voor bijsturing.

- *Kernprocessen: BASTA en het hersteltraject*

We evalueren het BASTA-project intern en bepalen prioriteiten voor bijsturing.

5. HCA-BB

- *Kernprocessen: afstemming*

De kernprocessen in Brussel en Leuven lopen op gelijkaardige wijze en zijn maximaal op elkaar afgestemd.

- *Kernprocessen: prioritering*

Er is een duidelijk kader om te bepalen welke vragen voorrang krijgen op andere vragen.

- *Personeelsbeleid: vrijwilligersbeleid*

Het vrijwilligersbeleid is verder uitgebouwd in Leuven.
Het vrijwilligersbeleid is geïmplementeerd in Brussel.

- *Werkdruk verlagen*

Het Bemiddelingsburo neemt maatregelen om de arbeidsdruk te verlagen.

6. **OB en PH**

- *Personeelsbeleid: vrijwilligersbeleid*

We hebben een vrijwilligersbeleid afgestemd op de noden van de jongeren en vrijwilligers krijgen de ondersteuning die ze nodig hebben.

- *Middelen en partners: Feedback organiseren met partners*

We kennen de noden van de partners en kunnen hierop inspelen.
We hebben feedback op de aanmeldingsprocedure en spelen hierop in.
We weten welke jongeren uit de boot vallen en stemmen ons hierop af.

- *Kernprocessen: Geïntegreerd aanbod van korte ervaringstrajecten*

De korte ervaringstrajecten zijn geïntegreerd in de verschillende werkvormen.
De korte ervaringstrajecten zijn verder uitgebouwd op onze actieplek te Biez.

VII. KWALITEITSTHEMA

In 2016 lichtte Zorginspectie Alba door, enerzijds op het kwaliteitsbeleid, anderzijds op het kwaliteitsthema van 2015 SGOG.

Alba nam verdere belangrijke stappen in het voorbije jaar op het vlak van systematische kwaliteitszorg. Dit werd objectief bevestigd door zorginspectie.