



Kwaliteitsverslag

2021

Kwaliteitsverslag

Alba vzw
werkjaar 2021

Inhoud

I.	Inleiding	4
II.	Voorstelling van de organisatie	5
○	Erkenning	5
○	Organisatiestructuur	6
III.	Kerncijfers	8
○	Bezetting	8
●	HCA	8
●	Ondersteunende Begeleiding	9
●	Bascule	13
○	Benutting	13
●	HCA: cijfers slachtoffer-daderbemiddeling	13
●	HCA: cijfers Herstelgericht Groepsoverleg	17
●	HCA: Vereffeningsfonds	18
●	HCA: cijfers leerprojecten	20
●	HCA: cijfers gemeenschapsdiensten	22
●	HCA: positief project	23
●	Ondersteunende Begeleiding	26
●	Bascule	27
○	Organisatiecijfers	27
●	Personeelsbezetting	27
●	Vorming	29
IV.	Zelfevaluatie	31
○	Kwaliteitszorg	31
○	Kernprocessen	32
○	Gebruikersresultaten	33
○	Medewerkersresultaten	33
○	Samenlevingsresultaten	34
V.	Werkvorm in de kijker: Samenwerking met Heilig hartinstituut Heverlee	35

I. INLEIDING

2021, het tweede Corona-jaar. Het tweede jaar van zoeken hoe we onze werking goed kunnen uitbouwen, terwijl we weinig in contact waren met elkaar. Online vergaderen, online hulpverleners, buiten bemiddelen. We bleven gaan.

Verbinding maken met collega's is super belangrijk om ons werk goed te kunnen doen. Net dat was moeilijk en vaak niet mogelijk. Toch is het gelukt om samen na te denken over hoe we beslissen, over hoe we iedereen kunnen laten deelnemen aan de beslissingsprocessen. Toch is het gelukt om samen te werken aan de kwaliteit van onze werking en stappen vooruit te zetten.

Geïnspireerd door sociocratie (S3) ontwikkelden we thematische bruggen waarin elk team vertegenwoordigd is. In die bruggen ontwikkelden we beleid voor heel Alba. De brug leren bijvoorbeeld denkt na over leren en trainen, maar organiseert het ook, stemt af en zorgt ervoor dat we van elkaar kunnen leren. We merken dat we zo niet alleen aan het leren op zich werken, maar ook aan de verbinding en de betrokkenheid op elkaar.

Ondanks alle Corona-perikelen is iedereen mee blijven bouwen aan Alba. We willen vanuit het beleidsteam (de strategische cirkel die de bruggen aanstuurt) dan ook uitdrukkelijk alle medewerkers bedanken voor hun volgehouden inzet. Ook de vrijwilligers die meedraaien op verschillende niveaus (van grasmaaien, over bemiddelen tot besturen) verdienen een dikke pluim voor hun volgehouden inzet en voor het mee uitdragen van de missie van Alba.

Naast onze reguliere werking bleven we sleutelen aan ons ondernemerschap dat in 2021 een nieuw elan kreeg. We zetten onze in de jeugdhulp opgebouwde expertise in voor anderen. Zo ondersteunden we teams uit diverse sectoren om meer herstelgericht te werken of om meer verbinding te krijgen met elkaar. We gaven vorming en zorgden dat de opgedane kennis transfer kreeg naar de praktijk. Dit is duidelijk de start van een nieuw Albaverhaal.

Tom Herbots
directeur

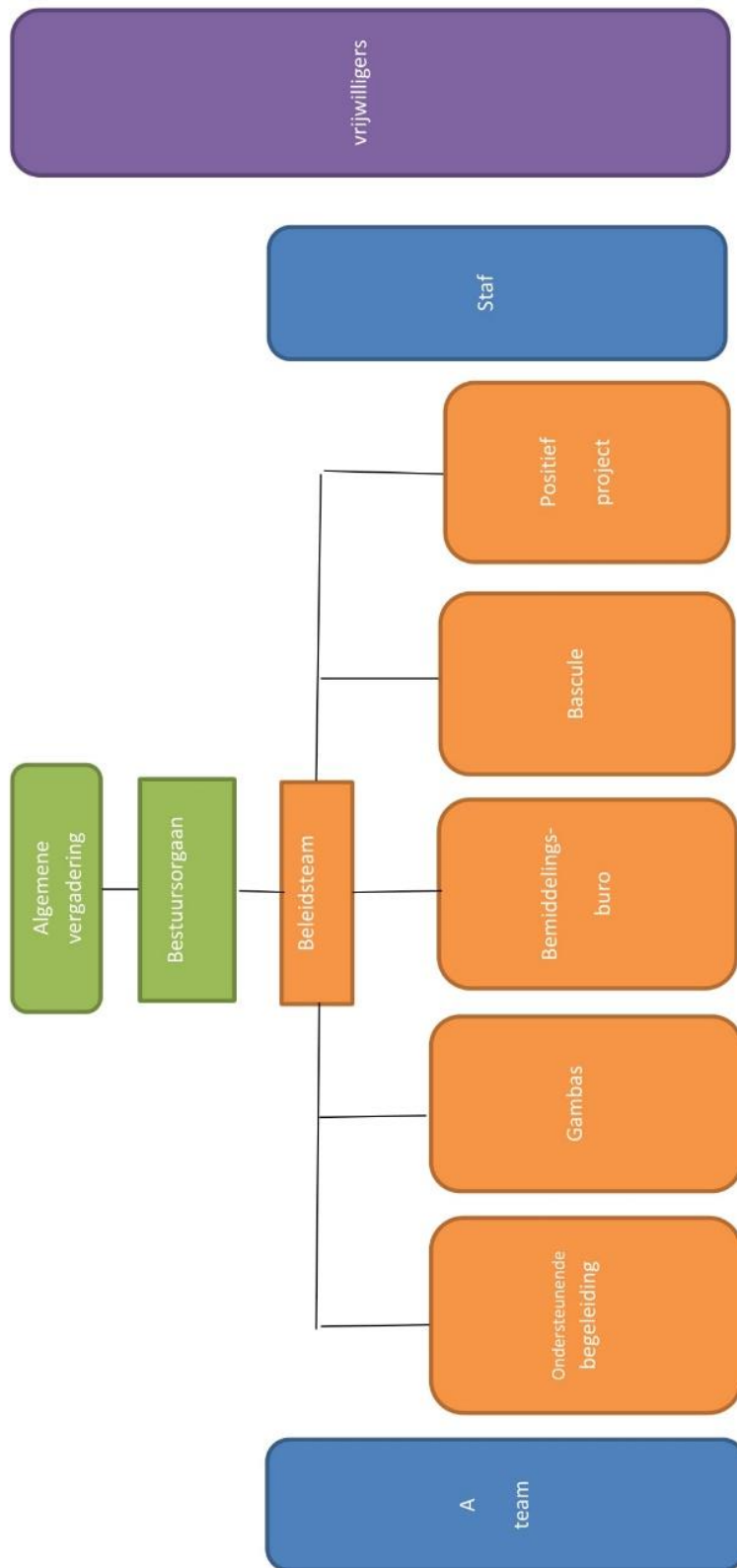
II. VOORSTELLING VAN DE ORGANISATIE

○ Erkenning

Alba heeft verschillende erkenningen bij het agentschap Opgroeien:

- Modulair kader:
 - **13 modules ondersteunende begeleiding**, werkingsgebied Vlaams-Brabant en Brussel: we moeten jaarlijks 1.560 begeleidingsdagen realiseren voor 156 jongeren.
 - Van de 13 modules is er één exclusief voorbehouden voor het samenwerkingsverband “1G1P Oost-Brabant”.
 - Een andere module houden we exclusief open voor de aanbieders van positieve heroriëntering in Vlaams-Brabant en Brussel.
 - **4 modules “delictgerichte contextbegeleiding”**. Dit zijn kortdurende, krachtgerichte contextbegeleidingen die plaatsvinden naar aanleiding van een delict gepleegd door één van de minderjarige kinderen van een gezin.
 - Daarnaast verwierven we een tijdelijke erkenning om in het kader van “Kortverblijf” in een gemeenschapsinstelling extra begeleidingen aan te bieden. Het agentschap Opgroeien financiert ons daarvoor op basis van het aantal begeleidingen die effectief plaatsvinden.
- Herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)
 - Alba is erkend om herstelbemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, gemeenschapsdiensten, leerprojecten en positieve projecten voor minderjarigen te organiseren voor de gerechtelijke arrondissementen Leuven en Brussel.
- Brugfunctie hulpverlening - onderwijs voor Vlaams-Brabant
 - Het agentschap Opgroeien organiseert sinds 1/9/2020 in elke provincie een brugfunctie hulpverlening - onderwijs om de samenwerking tussen die twee sectoren te verbeteren. Alba is aangesteld om de middelen van deze tijdelijke functie gedurende de loop van het project voor Vlaams-Brabant te beheren.

○ Organisatiestructuur



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

De kern van onze organisatie bestaat uit vijf teams waar respectievelijk ondersteunende begeleiding, gemeenschapsdiensten en leerprojecten (Gambas), herstellbemiddeling en hergo (Bemiddelingsburo), delictgerichte contextbegeleiding (Bascule) en het positief project plaatsvinden. Het beleidsteam stuurt deze vijf teams aan. Het team van het Positief Project bestaat in deze fase nog uit medewerkers van de verschillende andere teams: stilaan groeien we naar meer zelfstandigheid voor dit team.

Het A-team flankert en ondersteunt het geheel, zorgt voor de administratieve en logistieke ondersteuning.

Daarnaast waren er in 2021 de volgende staffuncties:

- een 80% VTE die verantwoordelijk is voor:
 - de ontwikkeling en implementatie van het **kwaliteitsbeleid**
 - het **zorgbeleid** binnen de organisatie: het aansturen en organiseren van het aanbod aan intervisie en coaching en de ondersteuning van teamprocessen
 - het ontwikkelen en organiseren van het **leerbeleid** in Alba
- een 80% VTE die verantwoordelijk is voor:
 - het **personeelsbeleid** en het aansturen van het A-team op dit vlak
 - het **financieel beleid** en het aansturen van het A-team op dit vlak
 - het **logistiek beleid** en het aansturen van het A-team op dit vlak
- een 100% VTE die verantwoordelijk is voor:
 - het uitbouwen van het **ondernemerschap** in Alba
 - de **algemene directie** van de organisatie.

III. KERNCIJFERS

○ **Bezetting**

• *HCA*

	2020						2021					
	GD	LP20	LP40	HB	HERGO	PP	GD	LP20	LP40	HB	HERGO	PP
BHV	56	35	4	429	0	29	48	38	8	353	5	14
Leuven	9	33	3	200	2	4	7	37	2	167	3	23
Totaal	65	68	7	629	2	33	55	75	10	520	8	37

LP 20u Iter: 15

LP 40u Iter: 12

Legende:

GD = gemeenschapsdienst

LP = leerproject

HB = herstelbemiddeling

Hergo = herstelgericht groepsoverleg

GI = dossiers in een Gemeenschapsinstelling

PP = positief project

- Ondersteunende Begeleiding

TYPE	BEGELEIDINGSDAGEN	TOTAAL # BGD	JONGEREN	TOTAAL # JO
Dagactiviteit		348,5		43
* Biez	96		13	
* Try-Out	252,5		30	
Time-Out		274,5		19
* Stap	153		10	
* Werk	70,5		5	
* Gastgezin	51		4	
Ontheming		720		5
* Staptocht Regulier	370		3	
* Werkproject Regulier	156		1	
* Werkproject SVM	194		1	
KET		540		360
* Gezin JHH	70		42	
* Gezin JHH R&W	5		6	
* Gezin KET	47		50	
* Gezin PH	62,5		67	
* Gezin JHH Paarden	4		3	
* Gezin PH R&W	4,5		5	
* Gezin R&W	1,5	194,5	2	175
* Groep Jongerenvakantie	63		9	
* Groep KET	69		61	
* Gezinsvakantie	36		6	
* Groep R&W	45		27	
* Groep speeldag UPC	48		32	
* Groep speeldag voorziening	18	279	18	153
* Individueel JHH Paarden	6		1	
* Individueel PH Paarden	23		7	
* Individueel PH R&W	0,5		1	
* Individueel KET	21		9	
* Individueel R&W	9,5		7	
* Individueel wandelondersteuning	6		6	
* Individueel wandelondersteuning JHH	0,5	66,5	1	32
BIV	2,5	2,5	1	1
Enkel intake	40	40		
Clïentgericht overleg	16	16		
Werk niet gelinkt aan dossiers	338	338		
TOTAAL	2279,5	2279,5	428	428
Ontheming ihkv Rugzakfinanciering	120	120	1	1

Legende:

JHH = Jeugdhulp Hageland

PH = Positieve Heroriëntering

R&W = Rots & Water

SVM = Slachtoffers Van Mensenhandel

KET = Kort Ervaringsgericht Traject

UPC = Universitair Psychiatrisch Centrum KU Leuven

BIV = Bemiddelen In Voorzieningen

Een aantal reflecties bij bovenstaande cijfers:

In vergelijking met 2020 springt meteen het sterk gestegen aantal begeleidingsdagen en aantal begeleide jongeren in het oog. De begeleidingsdagen stegen met 42%, het aantal jongeren met 20%.

De stijging in begeleidingsdagen is voor een groot deel toe te schrijven aan het effect van Covid in 2020 op onze onthemingswerking. Ontheming is in essentie een langdurig én buitenlands verhaal. In 2021 konden we opnieuw jongeren naar het buitenland sturen en kon die werking opnieuw op volle toeren draaien. Er werd ook een onthemend werkproject voor een jongen georganiseerd in een gastgezin in de Franse Pyreneeën, gefinancierd met extra middelen vanuit IPH (Intersectoraal Prioritair toe te wijzen Hulpmiddelen) via de Intersectorale Toegangspoort.

Het gestegen aantal begeleide jongeren is voornamelijk gerealiseerd binnen de Korte Ervaringsgerichte Trajecten. Het werken met gezinnen en groepen neemt een nog groter aandeel in. We organiseerden opnieuw een Jongerenkamp en twee gezinsvakanties op ons domein in Biez: twee keer een vierdaagse vol ontspanning, ontdekking en uitdaging in de natuur, waar ontmoeting en uitwisseling tussen verschillende gezinnen centraal staat.

Binnen de module die we exclusief voorbehouden voor de aanbieders van Positieve Heroriëntering in Vlaams-Brabant en Brussel, kregen 80 jongeren en hun gezinnen een ervaringsgerichte activiteit met reflectie: goed voor 90,5 begeleidingsdagen. Van die 80 jongeren waren er zeven die een individueel traject met paarden konden aangaan.

Binnen Ontheming werd er ook geïnvesteerd in de uitbreiding van werkplekken en gastgezinnen in het buitenland. Dat resulteerde in nieuwe plekken in Normandië, Noord-Frankrijk en de Pyreneeën.

Ook in de Time-Outwerking zochten en vonden we nieuwe gastgezinnen, in Vlaanderen. Dat zorgde voor een evenwichtiger verdeling in de soorten Time-Outs: meer jongeren verbleven in gastgezinnen tijdens hun Time-Out.

○ *Jeugdhulp Hageland*

Eén module Ondersteunende Begeleiding wordt exclusief voorbehouden voor het samenwerkingsverband "1G1P Oost-Brabant".

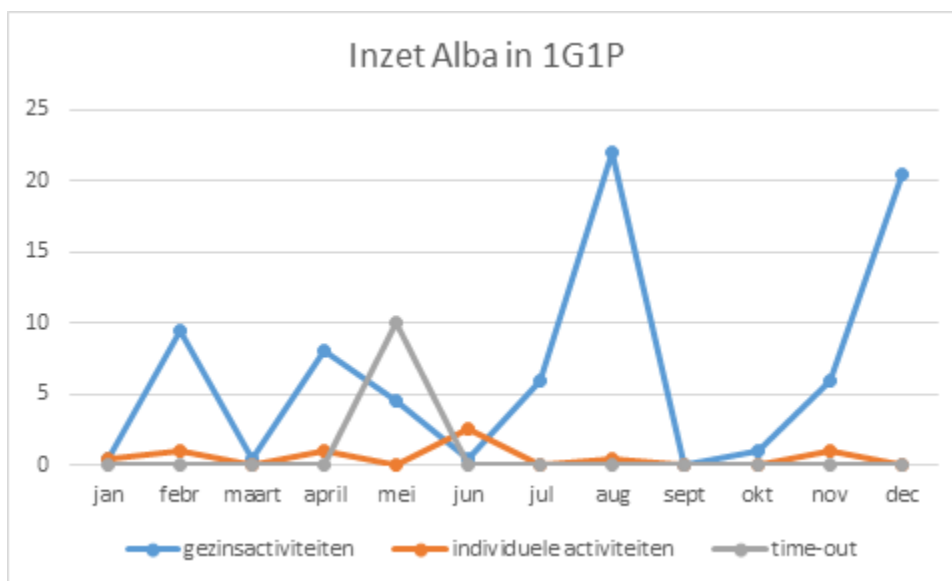
We hebben het afgelopen jaar een stabiel aanbod neergezet, ondanks de steeds wisselende maatregelen met betrekking tot de pandemie. Daarnaast was ook een tweede wissel bezig, binnen het grote team van 1G1P Oost-Brabant. De drie subteams ontplooiden zich en nieuwe medewerkers gingen aan de slag.

Vanuit ons aanbod is het steeds zoeken en proberen om elke gezinscoach en nieuwe werkracht binnen het team mee te krijgen in hetgeen wij doen en te blijven aantonen hoe dit een meerwaarde kan zijn binnen hun trajecten. We zetten daarom in op verbindende wandelingen, een toegankelijke permanentie en activiteiten voor het team. Dit laatste kende een dubbele functie: enerzijds bracht het cohesie en de mogelijkheid tot uitwisseling binnen het team, anderzijds konden we met een vertaalslag snel tastbaar maken wat er binnen ons aanbod mogelijk is voor gezinnen. Ook bij teamdagen boden we een vaste locatie waar inhoudelijke gesprekken konden doorgaan, zodat de band met Alba warm bleef.

We zetten het voorbije jaar opnieuw gretig in op gezinsactiviteiten en vonden het vooral fijn nieuwe gezinscoaches hiermee te kunnen besmetten. We merkten dat eens er een eerste activiteit was doorgedaan, de drempel verlaagde om bij een volgend gezin opnieuw de vraag te stellen. Gezinsactiviteiten gingen vaak door op onze actieplek in Biez, maar het bleef ook steeds een mogelijkheid om vlakbij huis of op een andere warme plek een activiteit te organiseren. Daarnaast sprongen we graag in wanneer er voor dat specifieke gezin vervoer nodig was om tot bij ons te komen. We werkten zo samen met de gezinscoaches drempels weg en zorgden voor een warm en toegankelijk aanbod.

We houden de gezinscoach zo betrokken mogelijk tijdens een activiteit. Soms zorgen zij voor vervoer, stellen zij een vraag of geven ze een observatie terug, soms spreken zij een wens uit naar het gezin. Hun rol bij deze activiteit is voor ons erg zinvol. Aangezien zij het zijn die samen met dit gezin verder op pad gaan, geeft het hen tastbare voorbeelden en observaties die ze kunnen gebruiken als aanknopingspunten voor een later gesprek in hun traject.

Opnieuw merkten we een stijging in het aantal gezinsactiviteiten tijdens schoolvakanties. Een tendens die we blijven opmerken in het werken met gezinnen. We blijven er bewust op inzetten om steeds voldoende aanwezig te zijn tijdens deze periodes.



Onder ons aanbod van gezinsactiviteiten tijdens de schoolvakanties, organiseerden we voor het tweede jaar twee gezinsvakanties. Gezinnen kunnen dan vier dagen lang mee komen kamperen. Alba voorziet de activiteiten en accommodatie. Een formule die goed werkt voor gezinnen die anders niet of moeilijk van een laagdrempelige vakantie kunnen genieten. De stijging die dus merkbaar is in juli en augustus, is hierdoor ook deels te verklaren.

Daarnaast werd ook beroep gedaan op het verdere aanbod van Ondersteunende Begeleiding. Zo organiseerden we het hele jaar door aan een lage, doch stabiele frequentie individuele activiteiten voor jongeren van deze gezinnen. Deze bestonden uit een sessie met de paarden, Rots & Water of een wandelondersteuning 1 op 1. In mei ging één jongere uit een gezin van 1G1P op time-out.

2020	Aantal begeleidingsdagen	2021	Aantal begeleidingsdagen
Q1	15,5	Q1	12
Q2	7	Q2	26,5
Q3	57	Q3	28,5
Q4	15,5	Q4	28,5
Totaal	95	Totaal	95,5

We merkten een sterke groei de twee jaar voordien en hebben deze stabiel kunnen houden gedurende het afgelopen jaar. We sloegen erin te blijven inzetten op de formules, waarvan we zien dat ze werken en steeds gevraagd worden.

Vooruitblik naar 2022

Voor het komende jaar willen we blijven inzetten op een toegankelijk contact met de drie subteams. We horen graag wat werkt, wat anders kan en hoe we hier samen op kunnen inzetten. Daarnaast zullen we blijven investeren in dit samenwerkingsverband door hen te betrekken bij relevant overleg, mee na te denken bij maatwerk voor gezinnen en onze schoolvakanties vrij inzetbaar te houden voor zowel gezinsactiviteiten, als voor de exclusieve gezinsvakanties.

- *Basculé*

VERWIJZER	Brussel	Leuven	Totaal
Delictgerichte context-begeleiding	6	3	9
Kortverblijf	2	1	3
Totaal	8	4	12

In totaal werden twaalf gezinnen opgestart in 2021, waarvan drie gezinnen vanuit SDJ Brussel kort na opstart ook terug werden afgerond. Dit omwille van een verkeerde indicatiestelling. In twee gezinnen werd de begeleiding verlengd met drie maanden, in één gezin met zes maanden.

De helft van de jongeren stroomde vanuit de gemeenschapsinstelling door naar Basculé.

Bij drie gezinnen was het opstarten van verdere hulpverlening aangewezen, al dan niet op vrijwillige basis. Gemiddeld stonden er drie gezinnen op de wachtlijst.

In 2021 hebben we met Basculé in totaal 582 uren doorgebracht bij de jongeren en de gezinnen. We bieden vanuit Basculé een hoog-intensieve begeleiding aan. Dat wil zeggen dat we drie contacturen per week met het gezin en de jongeren doorbrengen. Omgerekend zou dit betekenen dat we 852 uren hadden moeten presteren. In de praktijk merken we dat drie contacturen per week, naast school/werk, hobby, andere hulpverlening en het onderhouden van het gezin, vaak te ingrijpend is. We volgen hierin het tempo van het gezin.

○ Benutting

- *HCA: cijfers slachtoffer-daderbemiddeling*

Aantal aangemelde minderjarige verdachten in 2021

VERWIJZER	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Parket	264 (75%)	132 (79%)	1	397
Parket (met vordering)	20 (6%)	35 (21%)	0	55
Jeugdrechtbank	68 (19%)	0	0	68
Totaal	352	167	1	520

In 2020 kregen 629 jongeren een aanbod van bemiddeling. In 2021 waren het er slechts 520.

Hypotheses die deze daling kunnen verklaren zijn enerzijds Corona en anderzijds wissels binnen de personeelsequipe van onze verwijzers. We vermoeden dat niet elk slachtoffer/elke verdachte van een jeugddelict een aanbod van bemiddeling ontving. De daling deed zich vooral voor in het gerechtelijk arrondissement Leuven. We blijven streven naar een systematisch aanbod.

Het parket blijft onze grootste doorverwijzer.

Twee van deze aangemelde jongeren waren reeds meerderjarig toen ze het aanbod van bemiddeling ontvingen. Dit belette niet dat het om waardevolle bemiddeling ging waarin herstel gerealiseerd werd.

Eén bemiddeling tussen een jongere uit een ander arrondissement en zijn slachtoffer werd op vraag van een andere HCA-dienst door ons opgenomen.

Geslacht van de aangemelde jongeren in 2021

GESLACHT	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Mannelijk	304 (86 %)	134 (80 %)	0	438
Vrouwelijk	48 (14 %)	33 (20 %)	1	82
Totaal	352	167	1	520

Het merendeel van de aangemelde jongeren zijn jongens. De verhoudingen in BHV en Leuven zijn gelijkaardig.

Hoedanigheid van het slachtoffer (o.b.v. de aangemelde dossiers in 2021)

	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Rechtspersoon	69 (18%)	40 (25 %)	/	109
Natuurlijk persoon	314 (82 %)	119 (75 %)	1	434
Totaal	383	159	1	543

Bij de meeste jeugddelicten zijn de slachtoffers natuurlijke personen. 18 % (BHV) en 25 % (Leuven) van de slachtoffers zijn rechtspersonen. Dit zijn vaak winkels, vervoersmaatschappijen of openbare besturen.

Het aantal (niet) opgestarte bemiddelingsprocessen per jongere (jongeren, aangemeld in 2021 en afgesloten in 2021)

	BHV	Leuven	Totaal
Opgestart	85 (24%)	75 (41 %)	160
Niet opgestart	276 (76%)	106 (59%)	382
Totaal	361	181	542

Een bemiddeling start op als verdachte en slachtoffer aangeven op één of andere manier met elkaar in gesprek te willen gaan (rechtstreeks of onrechtstreeks). 2021 kent een heel lage opstart (24% en 41%) bij de dossiers die aangemeld en afgesloten zijn in 2021. We onderzoeken mogelijke redenen hiervoor. We vermoeden dat we met een brief niet alle partijen bereiken en zetten actiepunten op.

Afloop van de volledig doorlopen bemiddelingsprocessen (d.i. opgestart en niet voortijdig afgehaakt)

VOLLEDIG DOORLOPEN BEMIDDELING	BHV	Leuven	Totaal
Beëindigd met akkoord	58 (85%)	74 (90%)	132
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	0	1 (1%)	1
Beëindigd zonder akkoord	10 (15%)	7 (9%)	17
TOTAAL	68	82	150

Bij de bemiddelingsprocessen die opstarten en volledig doorlopen worden, bereiken we in de overgrote meerderheid een (schriftelijk) akkoord. In één enkele situatie bereikten de partijen slechts een gedeeltelijk akkoord. Slechts in 15% (BHV) en 9% (Leuven) bereikten de partijen geen akkoord, omdat ze niet overeenkwamen.

Waarom worden bemiddelingsprocessen voortijdig stopgezet in 2021?

VROEGTIJDIG GESTOPT	BHV	Leuven	Totaal
Verdachte haakt af	11	2	13
Slachtoffer haakt af	10	2	12
Beide partijen haken af	0	0	0
Bemiddelaar haakt af	0	0	0
TOTAAL	21	4	25

Van de 160 bemiddelingsprocessen die opstartten, werden 25 bemiddelingsprocessen voortijdig beëindigd. We spreken van een voortijdige beëindiging als doorheen het bemiddelingsproces een partij niet meer reageert en niet meer bereikbaar is.

Directe versus indirecte bemiddeling (voor interacties afgesloten tijdens 01/01/2021 - 31/12/2021)

DIRECT - INDIRECT	BHV	Leuven	Totaal
Direct	15	20	35
Indirect	73	54	127
Ontmoeting	1	12	13
TOTAAL	89	86	175

Van de 175 bemiddelingsprocessen die afgesloten werden in 2021, verliepen er 127 op een indirecte manier. In slechts 48 bemiddelingsprocessen gaven slachtoffers en verdachten aan elkaar te willen zien.

Aard van de feiten

KWALIFICATIE	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Beschadiging, vandalisme, graffiti	55	17	0	72
Diefstal	93	46	0	139
Zedenfeiten	27	17	1	45
Opzettelijke slagen en verwondingen	123	58	0	181
Afpersing, bedreiging	55	28	0	83
Andere	51	29	0	80

Opzettelijke slagen en verwondingen en diefstal zijn de kwalificaties die we het meest tegenkomen. Intussen is er ook geen taboe meer om in zedenfeiten een aanbod van bemiddeling te doen. We blijven ervaren hoe zinvol het kan zijn dat hierin een aanbod gebeurt. Een aanbod van bemiddeling is ook mogelijk in het kader van intrafamiliaal geweld. Dit vormt geen aparte categorie, maar zit vervat in voornamelijk 'opzettelijke slagen en verwondingen' en 'zedenfeiten'.

- *Cijfers vrijwilligerswerking: Vrijwilliger-bemiddelaars*

Aard van de feiten

KWALIFICATIE	BHV-LEUVEN
Beschadiging, vandalisme, graffiti	2 (9%)
Diefstal	9 (43%)
Opzettelijke slagen en verwondingen	8 (38%)
Afpersing, bedreiging	1 (5%)
Andere	1 (5%)
Totaal	21

In 2021 hadden we acht actieve vrijwilligers. Door Corona waren sommigen van hen niet het hele jaar actief. De vrijwilligers namen 21 bemiddelingsprocessen op. In 2022 werven we vier nieuwe vrijwilligers aan. Wij hopen hiermee onze groep van acht vrijwilligers te verrijken naar twaalf actieve vrijwilligers. Tot op heden nemen vrijwilligers geen dossiers zedenfeiten of intrafamiliaal geweld op.

Resultaat van de bemiddeling

	BHV-LEUVEN
Opgestart	12 (57%)
Niet opgestart	9 (43%)
Totaal	21

Meer dan de helft van de dossiers die zijn opgenomen door de vrijwilligers, starten op, waarbij slechts één bemiddelingsproces eindigde zonder akkoord. (zie tabel hieronder).

Afloop van de volledig doorlopen bemiddelingsprocessen (d.i. opgestart en niet voortijdig afgehaakt)

	BHV-LEUVEN
Beëindigd met akkoord	7
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	/
Beëindigd zonder akkoord	1
Nog lopend	4
Totaal	12

Directe versus indirecte bemiddeling

	BHV -LEUVEN
Directe bemiddeling	1
Indirecte bemiddeling	11
Totaal	12

In 2021 was er slechts één bemiddelingsproces dat leidde tot een gezamenlijk gesprek. We vermoeden dat Corona hiervoor een verklaring kan zijn.

- *HCA: cijfers Herstelgericht Groepsoverleg*

Aantal aangemelde minderjarige verdachten in 2021

	BHV	Leuven	Totaal
Jongens	5	3	8
Meisjes	0	0	0

Ook in 2021 kregen we niet veel doorverwijzingen omtrent Hergo. Slechts acht jongeren en hun slachtoffers kregen de mogelijkheid om via een herstelgericht groepsoverleg een gepast herstel te formuleren.

Aard van de feiten

	BHV	Leuven	Totaal
Diefstal	4	0	4
Aanranding van de eerbaarheid	0	1	1
Poging tot moord	1	0	1
Afpersing/bedreiging	0	2	2
Totaal	5	3	8

Hergo kent geen uitsluitingscriteria wat de aard van de feiten betreft. Het gaat wel steeds om ernstige feiten en enkel een jeugdrechtser kan dit aanbod doen.

Verloop van het aanbod

	BHV	Leuven	Totaal
Opgestart, leidde tot een bijeenkomst	0	0	0
Opgestart, nog lopend	3	1	4
Opgestart, leidde niet tot een bijeenkomst	1	0	1
Niet opgestart	1	2	3
Totaal	5	3	8

Voor drie jongeren en hun slachtoffers startte de Hergo niet op omdat telkens minstens één van hen aangaf niet te willen ingaan op het aanbod. Voor één jongere en zijn slachtoffer startten de verkennende gesprekken op, maar bleek het organiseren van een bijeenkomst niet gewenst. Voor vier jongeren en hun slachtoffers is de procedure voor Hergo nog lopend op het einde van het jaar 2021.

- *HCA: Vereffeningfonds*

Aantal aanvragen voor het Vereffeningfonds in 2021

	BHV	Leuven	Totaal
Aantal aanvragen	6	3	9

Binnen het Bemiddelingsburo waren er negen aanvragen voor het Comité V. Negen jongeren wensten dus hun slachtoffer te vergoeden via het Vereffeningfonds. Alle aanvragen werden goedgekeurd door het Comité V.

Leeftijd van de aanvrager

LEEFTIJD	Totaal
12 jaar	0
13 jaar	0
14 jaar	1
15 jaar	2
16 jaar	2
17 jaar	4
18 jaar	0
Totaal	9

Overzicht van de feiten

KWALIFICATIE	Totaal
Vandalisme	3
Geweld	1
Diefstal	3
Afpersing	1
Brandstichting	1
Totaal	9

Gezien het Vereffeningfonds ondersteuning biedt bij financieel herstel, gaat het steeds om feiten waarbij het slachtoffer materieel of financieel schade ondervond.

Al dan niet uitvoering van het vereffeningwerk

	Totaal
Volledig uitgevoerd	5
Gedeeltelijk uitgevoerd	1
Niet gestart	1
Lopende in 2022	2
Totaal	9

Voor één jongere startte het vereffeningwerk uiteindelijk niet op. Dit betekende niet dat de overeenkomst met het slachtoffer niet werd uitgevoerd. De zoektocht voor een werkplek was in volle Corona-tijd, waardoor de ouders besloten om voor te schieten voor de jongere.

- *HCA: cijfers leerprojecten*

- *Aangemelde dossiers: aantal*

	2019		2020		2021	
	LP20	BASTA	LP20	BASTA	LP 20	BASTA
Brussel	24	8	35	4	38	8
Leuven	48	3	33	3	37	2
Totaal	72	11	68	7	75	10

We zien geen noemenswaardige verschuivingen in het aantal aanmeldingen. De toename in positieve projecten heeft tot op heden niet geleid tot een daling in het klassieke aanbod van leerprojecten en gemeenschapsdiensten. Sommige van de leerprojecten vloeiden wel voort uit een positief project.

	Afhandeling	Vonnis	Beschikking	Arrest	Totaal
Brussel	12	6	28	0	46
Leuven	6	16	16	1	39

We merken een verschuiving van het aantal leerprojecten naar het parketniveau (de afhandelingen). In de praktijk ervaren we de leerprojecten op parketniveau als makkelijk werkbaar en zinvol, omdat er kort op de bal kan gespeeld worden. Vaak gaat het op parketniveau over feiten van sexting.

Het aantal beschikkingen in Leuven is toegenomen. Wanneer de feiten betwist worden, is het moeilijker werken.

	Brussel	Leuven
BASTA	8	2
LP drugs	3	7
LP op maat	9	24
LP R&W	13	5
LP SGG	7	1
LP SIB	6	0
Eindtotaal	46	39

Het valt op dat het leerproject Rots & Water meer in Brussel wordt opgelegd.

We keken ook eens naar de combinaties in maatregelen, buiten de BASTA waar sowieso een gemeenschapsdienst is inbegrepen. In Leuven werden drie leerprojecten gecombineerd met een gemeenschapsdienst. In Brussel ging het om negen combinaties van leerprojecten met een gemeenschapsdienst. In die dossiers ging het telkens over vijf of meer feiten.

Feiten

	Brussel	Leuven	Eindtotaal
COVID	1	1	2
Verkeersdelicten	2	1	3
Drugs- en vermogensdelicten	0	1	1
Drugsdelicten	3	13	16
Gewelds- en vermogensdelicten	20	9	29
Geweldsdelicten	6	7	13
Statusdelicten	0	0	0
Vermogensdelicten	4	1	5
Zedendelicten	6	4	10
Eindtotaal	42	37	79

Geslacht

	M	V
Brussel	44	2
Leuven	38	1

Leeftijd op het moment van de feiten

LEEFTIJD	Brussel	Leuven	Eindtotaal
12-14	10	11	21
15	7	8	15
16	12	7	19
17	1	6	7
-			
Eindtotaal	30	32	62

Op het moment dat jongeren bij ons komen voor het leerproject ziet de verdeling er zo uit:

	Brussel	Leuven	Eindtotaal
12-14	6	2	8
15	4	10	14
16	12	13	25
17	14	10	24
18+	1	1	2
Eindtotaal	37	36	73

De leeftijd speelt een rol in de aanpak van een leerproject, al zegt dit niet alles. Zo kan de cognitieve capaciteit soms sterk verschillen tussen jongeren van eenzelfde leeftijd. En soms kan het feit al mentaal heel ver liggen van de jongere in de zin dat hij sindsdien heel wat stappen heeft gezet.

- *Afgesloten dossiers*

We sloten 67 dossiers af in 2021:

	Brussel	Leuven	Eindtotaal
Start 2021	21	24	45
Start < 2021	15	7	22

- *HCA: cijfers gemeenschapsdiensten*

Hier maken we ook het onderscheid tussen aangemelde en afgesloten dossiers in 2021.

- *Aangemelde dossiers*

	2019 GD	2020 GD	2021 GD
Brussel	33	56	49
Leuven	9	9	8
Totaal	42	65	57

De gemeenschapsdienst blijft een vaste waarde in de reactie op jeugddelicten. Het verschil tussen Leuven en Brussel blijft opvallend.

Tijdens de Corona-periode bleef het wel moeilijker om de gemeenschapsdienst te realiseren in sommige gevallen. Desondanks konden we ook dit jaar blijven rekenen op welwillende werkplaatsen om onze jongeren te werk te stellen voor een totaal van 2.120 uren.

	Beschikking	Vonnis	Arrest	Eindtotaal
Brussel	15	32	1	48
Leuven	2	5	0	7
Totaal	17	37	1	55

Leeftijd bij uitvoering

	GD
12-14	3
15	6
16	7
17	20
18	13
+ 18	2
Eindtotaal	51

Tabel feiten

	Aantal
COVID	4
Drugsdelicten	5
Gewelds- en vermogensdelicten	28
Geweldsdelicten	5
Verkeersdelicten	1
Vermogensdelicten	6
Zedendelicten	2
Eindtotaal	51

Tabel uren

	Brussel	Leuven	Eindtotaal
20	10	2	12
30	18	2	20
40	11	0	11
50	2	0	2
60	7	4	11
80	1	0	1
Eindtotaal	49	8	57

- *Afgesloten dossiers*

In totaal sloten we dossiers volgens volgende verdeling af:

	Brussel	Leuven	Eindtotaal
Start 2021	28	7	35
Start < 2021	23	1	24

- *HCA: positief project*

- *Aangemelde dossiers*

	Halle-Vilvoorde	Leuven	Eindtotaal
Afhandeling	8	19	27
Beschikking	5	5	10
Eindtotaal	13	24	37

We stellen enkele belangrijke verschuivingen vast ten opzichte van vorig jaar:

- Het totaal aantal meldingen voor een positief project is gestegen.
- Het aantal meldingen van het parket uit Halle-Vilvoorde is sterk gedaald. Dit heeft voornamelijk te maken met het wegvallen van de meldingen voor overtredingen in het kader van Corona (zie type delicten).
- Het aantal meldingen vanuit het parket te Leuven is aanzienlijk gestegen.

Hoewel we voorzichtig kunnen stellen dat het positief project een vastere plaats krijgt in de reactie op jeugddelicten, zien we vooral nog veel groeimarge. Zo zijn de parketten versterkt met extra parket-criminologen en kunnen we verwachten dat er nog een grotere instroom komt vanuit het parket. Bij de jeugdrechtbanken zien we niet echt een verandering. Ook op jeugdrechtbankniveau zien we nog een grote groeimarge om het positief project aan te bieden voor elke jongere die zelf vorm wil geven aan de reactie.

Positief project en bemiddeling

Het is een belangrijke ambitie in het decreet jeugddelinquentierecht én het streven van Alba dat er een systematisch aanbod komt van bemiddeling. Bij een melding positief project gaan we steeds na of er een aanbod is gebeurd. In 23 van de 37 dossiers is er een geïdentificeerd slachtoffer. In 20 dossiers werd een aanbod bemiddeling gedaan, dat betekent dat in drie dossiers geen aanbod gebeurde.

	Halle-Vilvoorde	Leuven	Eindtotaal
COVID	1	11	12
Drugsdelicten	1	2	3
Gewelds- en vermogensdelicten	1	2	3
Geweldsdelicten		1	1
Zedendelicten	3	4	7
Vermogensdelicten	7	4	11
Eindtotaal	13	24	37

Hoewel een daling ten opzichte van 2020, staan inbreuken op de Corona-maatregelen in 2021 nog steeds met stip op één. Per arrondissement zijn er significante verschillen op te tekenen, met elf Corona-aanmeldingen bij het Leuvens Parket en slechts één bij het Parket Halle-Vilvoorde. Op Jeugdrechtbankniveau werden er geen Corona-overtredingen aangemeld. Verder werden zedenfeiten, vermogens- en drugdelicten het vaakst aangemeld.

We stellen vast dat het positief project voor verschillende type delicten wordt gebruikt.

Op parketniveau werd het positief project voornamelijk voor Corona gehanteerd, op de voet gevolgd door dossiers sexting.

De jeugdrechter lijkt het positief project vooral op te leggen voor een feit met zwaardere kwalificatie.

Duur opmaak plan

	Aantal
0-30	6
31-60	23
Eindtotaal	29

We zien dat we onze ambitie blijven waarmaken om een plan te kunnen voorleggen in de eerste twee maanden na aanmelding.

Inhoud van de plannen

Kijken we naar de invulling van de positieve projecten, dan valt op dat het “presteren van vrijwilligerswerk” en “klusjes doen in huis” vaak voorkomende initiatieven zijn. Voor veel jongeren blijken dit voor de hand liggende acties om tot herstel te komen. Wanneer er een aanwijsbaar slachtoffer is, vinden veel jongeren het eveneens belangrijk om hun excuses over te maken. Ook werken aan zichzelf, in de vorm van een nuttige vrijetijdsbesteding of weerbaarheidstraining, blijkt een populaire keuze. Zo blijkt dat jongeren het niet enkel belangrijk vinden om herstel te realiseren, maar ook om zichzelf te versterken, zodat de kans op recidive wordt beperkt.

Kijken we voorbij de gelijkenissen, dan valt eveneens een grote verscheidenheid op. Gaande van het uitwerken van een infobundel rond sexting tot een poetsactie van de buurt; van gratis haarknippen tot een oproep aan de lokale schepen van jeugd: jongeren eigenen zich hun project toe. Ze zoeken naar significante en persoonlijke antwoorden op de gevolgen van het delict.

Eveneens sterk uiteenlopend is de tijd die jongeren willen vrijmaken om aan hun project te werken. Bij Corona-overtredingen valt het op dat de geïnvesteerde tijd eerder beperkt is en dat herstel naar de samenleving als voornaamste doel wordt vooropgesteld. In andere gevallen is het omgekeerde waar: de jongere wil op verschillende fronten investeren en dan is het zoeken naar evenwicht en haalbaarheid. Het is duidelijk dat jongeren schuld en verantwoordelijkheid als kompas gebruiken in het uitwerken van hun positief project.

Tot slot dient opgemerkt te worden dat ook omstanders - zoals ouders, een steunfiguur of een advocaat - hun invloed hebben op de invulling van het project. Zij vormen een extra klankbord dat herstelnoten voor zichzelf, de jongere, het slachtoffer of de maatschappij formuleert. Zij kunnen het inzicht verruimen en een extra gelaagdheid toevoegen aan het positief project. Zelden drukt de context te sterk haar stempel op het plan, al blijft het zoeken naar een evenwicht tussen de draagkracht van de jongere en de verwachtingen van anderen.

o *Afgesloten dossiers*

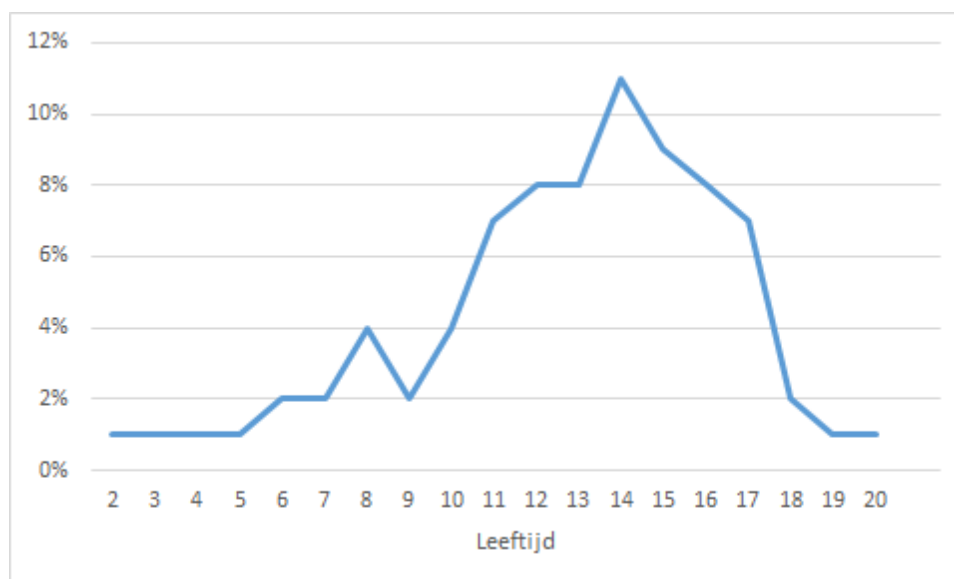
Opstartjaar	Aantal afgesloten in 2021
2019	3
2020	13
2021	15
Eindtotaal	31

- *Ondersteunende Begeleiding*

Aanmeldende sector

	2018	2019	2020	2021
BJB	74%	56%	65%	65%
Psychiatrie	18%	23%	20%	16%
VAPH	1%	4%	4%	4%
Onderwijs	5%	7%	8%	6%
AWW/GGZ/K&G	2%	10%	3%	9%

Leeftijd bij opstart



Het zwaartepunt qua leeftijd zit tussen de 11 en 17 jaar: 70% van de jongeren komt uit die leeftijdscategorie. De categorie komt overeen met die van vorig jaar, al hadden we toen 77% van de jongeren in die leeftijd. Dit verschuift een beetje ten voordele van de jongere leeftijden: 25% komt uit de leeftijdscategorie 2 tot 10 jaar, toe te schrijven aan het meer werken met gezinnen binnen KET.

Belangrijke voetnoot: van 20% van de jongeren hebben we geen leeftijd. Deze cijfers hebben dus betrekking op 80% van onze begeleidingen.

Verdeling naar geslacht

Geslacht	Percentage
Man	44
Vrouw	56

Voor het eerst begeleidden we meer meisjes dan jongens.

- *Bascule*

Bij Bascule werden in 2021, met uitzondering van één meisje, allemaal jongens aangemeld.

De meerderheid van de jongeren waren bij aanmelding 17 jaar. Twee jongeren waren 15 jaar, twee jongeren 14 jaar.

- **Organisatiecijfers**

- *Personeelsbezetting*

In 2021 schommelde het aantal medewerkers lichtjes rond een gemiddelde van 54.

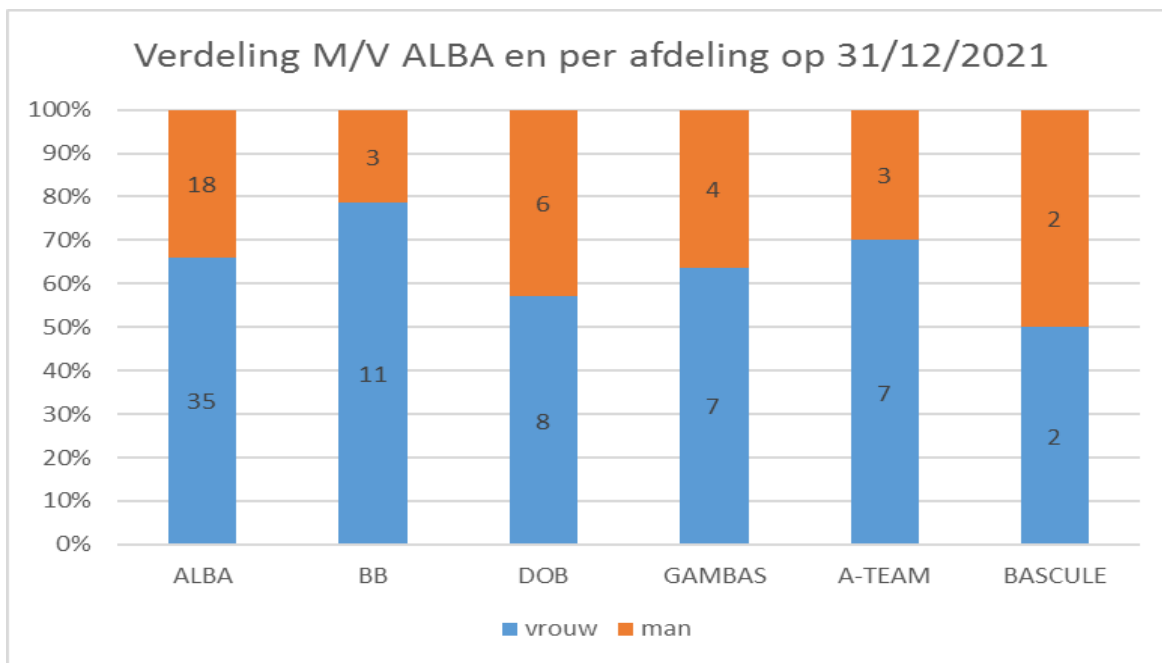
Alle teams bleven vrij stabiel in omvang.

De verklaring voor de soms iets grotere schommelingen van het aantal medewerkers van maand tot maand, ligt bij het feit dat we bij Ondersteunende Begeleiding voor de time-outs en voor de onthelingen met tijdelijke arbeidscontracten werken.

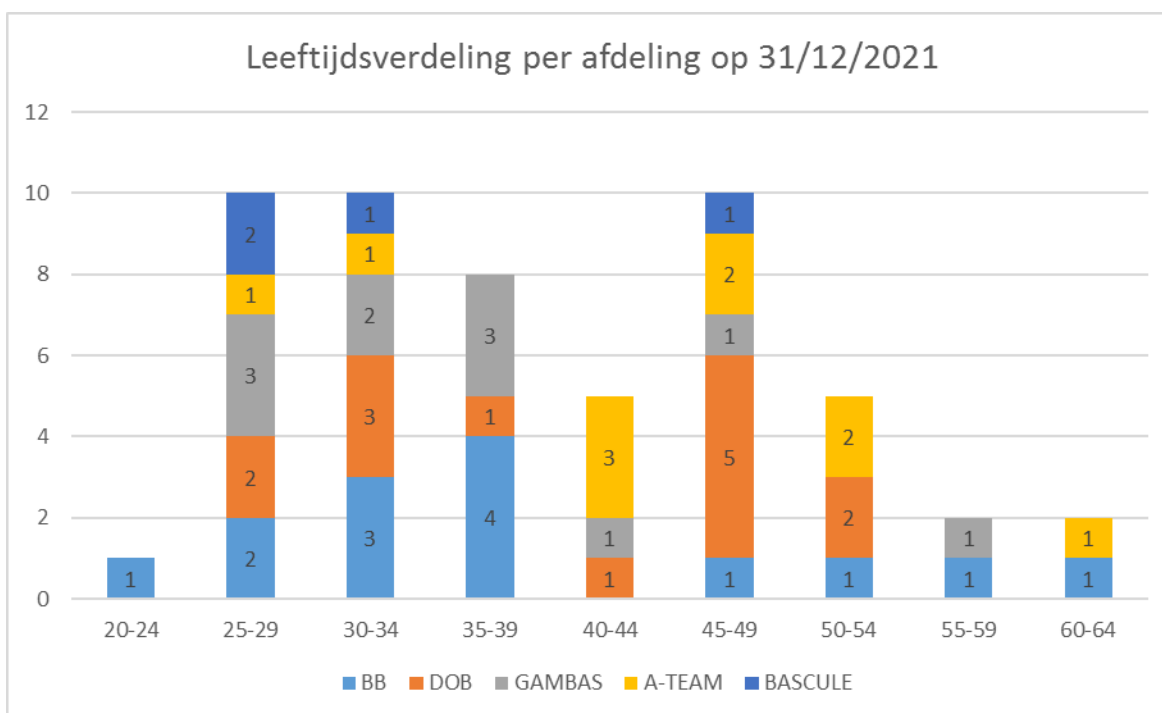
We stellen vast dat er, net als vorig jaar, dubbel zo veel vrouwen als mannen werken in Alba.

2021	Aantal personen	Aantal vrouwen	Aantal mannen	Aantal VTE
Jan	51	34	17	42,8
Feb	53	36	17	43,5
Mrt	54	36	18	44,0
Apr	57	38	19	47,9
Mei	56	38	18	46,9
Jun	53	36	17	43,9
Jul	53	37	16	43,7
Aug	54	36	18	44,8
Sep	53	35	18	44,3
Okt	55	37	18	45,8
Nov	56	37	19	47,1
Dec	53	35	18	44,9

Zoals blijkt uit onderstaande tabel, is het relatieve aandeel vrouwen nog groter in vooral de afdeling Bemiddelingsburo (BB) en in beperkte mate ook in het A-team. Terwijl omgekeerd deze verhouding in Ondersteunende Begeleiding iets meer in evenwicht is en in Bascule volledig in evenwicht:



Met betrekking tot de leeftijdsverdeling per afdeling, toont de onderstaande tabel dat Gambas, Bemiddelingsburo en Bascule teams zijn die eerder uit relatief jonge medewerkers bestaan, terwijl bij Ondersteunende Begeleiding en het A-team eerder het omgekeerde het geval is:



- *Vorming*

Er zijn in 2021 ongeveer vijf keer meer uren vorming (in al zijn vormen) gevolgd dan in 2020.

Relatief gezien vooral veel in Bascule, omdat dit een vrij nieuwe ploeg en activiteit is. De afdelingen waar relatief gezien minder uren vorming gevolgd zijn, zijn het A-Team en Ondersteunende Begeleiding.

Hieronder vindt men naast een overzicht per afdeling ook een olijsting van de gevolgde vormen op zich.

- *Vormingsuren per afdeling*

Afdeling	Uren
BEMIDDELINGSBURO	493,5
GAMBAS	282,5
BASCULE	338,9
ONDERSTEUNENDE BEGELEIDING	271,5
OVERHEAD	162,5
TOTAAL PERSONEEL	1 548,9
BB - vrijwilligers	25,5
ALGEMEEN TOTAAL	1 574,4

○ *Vormingsuren per vorming*

Omschrijving vorming	Uren
ACT	24,0
Anti-LGBT hate crime and restorative justice	2,0
Basisopleiding Helse liefde	16,0
Motiverende gespreksvoering	54,0
Coachen in de natuur	450,0
Conferentie A. Baretto	2,0
Congres: gewelddoos verzet en veiligheidsplanning in partnerschap	8,0
Congres: Opgroeien EXPOO: Ouderschap in een wereld van verandering	128,0
Asinotherapie	28,0
De jeugdadvocaat en de vrijwillige jeugdhulp	12,5
De kunst van een geolied team	1,5
Debatlunch: Jeugddelinquentierecht	10,0
Effectmeting in de jeugdhulp, stand van zaken in Vlaanderen	7,0
Event Samenspraak	4,0
Excel	24,0
Frans	108,0
Intervisie	23,5
Lanceermoment boek 'Het minderjarig slachtoffer'	5,0
Online studiedag: The child as a guide in family therapy	6,0
Open Hart Cirkels	12,0
Motiveren kan je leren	7,0
Opleiding vertrouwenspersoon	23,0
Postgraduaat/Banaba Interculturele hulpverlening	84,0
Samen Groeien Festival	5,5
Samenspraak	2,0
Sociaal recht in de praktijk	42,0
Studiedag: delictgerichte contextbegeleiding op de rooster	29,4
Studiedag: IN-VLOED nav 50 jaar Interactie-Academie	16,0
Supervisie	31,0
Symposium: Restorative Justice Over Distance	56,0
Touwenparcours opleiding voor begeleiders	24,0
Trefdag leerprojecten	21,0
Grondslagen van het herstelrecht	256,0
Wandelen door je organisatie met de nieuwe EFQM-bril	6,0
Webinar: Police, community and youth relationships	2,0
Webinar: Trauma informed restorative approaches	1,5
Webinar: Gewoon complex	6,0
Webinar: Jeugddelinquentie in mensentaal	4,0
Webinar: Kies voor een diverse organisatie	4,0
Webinar: Signs of safety	2,5
Webinar: Werking van parket in jeugddossiers	2,0
Webinar: Communicatie in een intercultureel hulpverleningstraject	3,0
Webinar: Grenzen, structuur en veiligheid. Handvaten vanuit RNR- en GLM-model	3,0
Workshop: Good Lives Model in de praktijk	18,0
TOTAAL AANTAL UREN	1 574,4

IV. ZELFEVALUATIE

We zijn nog zoekend naar een goede manier van scoren binnen deze zelfevaluatie. Cijfers die verschillen ten opzichte van vorige jaren zijn deels daaraan te wijten. Daarnaast werkten we hard aan de organisatiestructuur. In 2021 begon deze investering te renderen.

Geïnspireerd door het gedachtegoed van S3 (sociocratie) installeerden we bruggen die elk een deelthema binnen de organisatie ter harte nemen (bijvoorbeeld de brug leren die zich over het thema "leren in de organisatie" ontfermt). Na wat inlooptijd merken we dat de werking van deze bruggen op kruissnelheid begint te geraken. De stafmedewerker maakt de link tussen de verschillende bruggen waardoor ze elkaar, waar nodig, ook vlot vinden in de samenwerking.

○ Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021
Organisatie en visie	2	2	2	3
Betrokkenheid	2	2	1	2
Methodieken en instrumenten	2	2	1	2
Verbetertraject	2	1	1	1

Organisatie en visie

Dankzij de werking van de verschillende bruggen in Alba voldoen we aan de voorwaarden om ons de score drie toe te kennen. De verschillende bruggen zorgen ervoor dat de elementen waarvan sprake op elkaar afgestemd worden.

We twijfelden even bij het eerste criterium "Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitscentra van de organisatie". Gezien de participatieve manier van werken binnen Alba kunnen we echter stellen dat de kwaliteitszorg steeds geënt is op de praktijk van de verschillende deelwerkingen.

Betrokkenheid

Op dit moment scoren we onszelf op niveau twee. We streven in de toekomst naar niveau drie. Op dit moment doen we ad hoc beroep op externe partners, maar voorlopig zit daar nog geen systematiek in. Vanuit een bijzondere Algemene Vergadering in het najaar werd het thema 'cliëntparticipatie' naar voor geschoven op de agenda. Ook daar zullen in de nabije toekomst acties aan gekoppeld worden.

Methodieken en instrumenten

Er is een digitaal kwaliteitshandboek, raadpleegbaar voor alle medewerkers. Er ligt nog een werkpunt in de gebruiksvriendelijkheid ervan. In de toekomst maken we graag werk van een up-to-date kwaliteitshandboek.

Verbetertraject

We formuleren verbetertrajecten ad hoc en op basis van input vanuit verschillende kanalen (de omgeving waarbinnen Alba beweegt, de bevraging arbeidsklimaat, de teamwerking, ...). Om van echte systematiek te kunnen spreken is het nog te vroeg.

○ Kernprocessen

Kernprocessen	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021	BB	DOB	Gambas	Bascule
Onthaal van de gebruiker	3	2	2	2	3	3	3	2
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	2	3	3	4	3	3
Afsluiting en nazorg	3	2	2	1	3	2	3	1
Pedagogisch profiel	3	2	2	3	3	3	3	3
Dossier-beheer	3	2	2	2	2	2	3	3

In **Bascule** werd er ingezet op een maximale inspraak van de gezinnen bij het opstellen van het handelingsplan. Verder werd duidelijk dat er een heldere procedure nodig is voor een nazorgtraject. Dit staat op de agenda van 2022.

Binnen **DOB** scoren we de kernprocessen binnen elke werkvorm (KET / Time-Out / Dagactiviteit / Ontheming). Voor de DOB-score kijken we naar het laagste cijfer.

In het domein 'Doelstellingen en handelingsplan' maken we een sprong van drie naar vier. De procedures worden systematisch geëvalueerd en bijgestuurd met inspraak van de gebruikers. Voor Rots & Watertrajecten organiseren we nu bv. een duidelijker aanbod, op vraag van PH en 1G1P. De doelstellingen worden samen opgesteld en tijdens het traject evalueren we en sturen we bij waar nodig. De manier waarop we binnen Ontheming met doelstellingen en overeenkomsten werken, wordt in andere organisaties als voorbeeld gebruikt.

Ook binnen het 'Pedagogisch Profiel' gaan we vooruit. De heldere visie op en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening zitten ondertussen bij iedereen in de vingers en worden daardoor ook door iedereen toegepast. Het opnieuw op volle kracht kunnen draaien en praktijkervaring opdoen heeft daartoe bijgedragen.

Het Onthemingsteam volgde de opleiding 'Helse Liefde' en kreeg daarmee een kader en visie op slachtoffers van tienerpooiers. Dat kader helpt om de afstemming van het onthemingsverhaal op die doelgroep te finetunen.

○ Gebruikersresultaten

Gebruikersresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021
Klachtenbehandeling	2	2	2	4
Gebruikerstevredenheid	0	0	0	0
Effect van de hulpverlening	0	0	0	0

Klachtenbehandeling

De evaluatie van de klachtenprocedure zorgde voor een hogere score. We evalueren deze procedure systematisch en zoeken de inspraak van de gebruikers en medewerkers op. De laatste twee criteria van niveau vier zijn nieuw voor ons. We kunnen stellen dat ze ingebed zijn in de klachtenprocedure, in de procedure rond (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en in de manier van werken van de brug zorg. We merken dat er nog groeimarge is in de manier waarop we inspraak organiseren.

Gebruikerstevredenheid | Effect hulpverlening

Sommige afdelingen wachten op de resultaten van het werk van de werkgroep effect om een duurzame manier van meten te ontwikkelen. Andere afdelingen zijn hier wel al systematisch mee bezig.

Het doel van de werkgroep effect is om goede instrumenten te ontwikkelen. Ze werken traag maar gestaag door om zo tot duurzame instrumenten te komen.

○ Medewerkersresultaten

Medewerkersresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021
Personeelstevredenheid	4	4	3	4
Indicatoren en kengetallen	3	3	2	3

Personeelstevredenheid

We geven resultaten van de jaarlijkse arbeidsklimaatbevraging systematisch een plek en linken het aan de organisatiestructuur. Dingen krijgen op de daarop bedoelde plek de ruimte die ze nodig hebben zodat acties geformuleerd kunnen worden. Door onze manier van werken worden ook de nodige linken gelegd met het bestaande beleid.

Indicatoren en kengetallen

Vanuit het werk in de bruggen merken we de nood aan bepaalde kengetallen en ontwikkelen dan manieren om die te verzamelen en systematisch te bespreken.

○ Samenlevingsresultaten

Samenlevingsresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021
Waardering strategische partners	2	2	1	2
Maatschappelijke opdrachten/ tendensen	2	2	2	3

Waardering strategische partners

Verschillende deelwerkingen nemen initiatief met strategische partners om de samenwerkingsrelatie te versterken. Gezien de aard van het werk is een goede afstemming nodig. Zo goed als elke afdeling gaat minstens jaarlijks in overleg met strategische partners.

Maatschappelijke opdrachten/tendensen

Hier hebben we hard aan gewerkt. Na jaren kwaliteitswerk aan de binnenkant van de organisatie werd in de 2021 de blik meer naar buiten gericht. We scoren onszelf op niveau 3 met een aanzet naar 4: maatschappelijke tendensen prikkelen ons om onze organisatiestructuur wendbaar te maken en te houden.

V. WERKVORM IN DE KIJKER: SAMENWERKING MET HEILIG HARTINSTITUUT HEVERLEE

In 2021 brachten we onze ambitie in de praktijk. We stelden onze opgebouwde expertise in de jeugdhulp ter beschikking van anderen. We gingen in zee met scholen, andere voorzieningen, organisaties uit het socio-culturele werkveld en bedrijven uit de profit-wereld.

Hieronder lees je over onze ervaringen met het Heilig Hartinstituut Heverlee.

De puberteit is een woelige periode waarover iedere ouder wel kan mee spreken. Stemningswisselingen, emotionele crisissen, opstandig gedrag, ... We kennen het allemaal. Stel je voor dat je dagelijks voor verschillende groepen van deze pubers moet staan en dan ook nog eens productief moet werken. Als kers op de taart moet je ook nog eens samenwerken met allerlei collega's en de ouders van deze jongeren ... Hoe krijg je dit gerealiseerd en hoe hou je dit vol? Hoe blijf je staan? Een serieuze uitdaging waar leerkrachten van het secundair onderwijs dagelijks mee geconfronteerd worden. In het kader van deze vragen staken we de koppen bij elkaar met het Heilig Hartinstituut Heverlee.

Samen met de directie van het Heilig Hartinstituut *Heverlee* ontwikkelden we een begeleidingstraject dat leerkrachten moet ondersteunen in het overeind blijven in de verschillende rollen binnen hun job. Omdat leerkracht zijn veel verder gaat dan enkel het geven van je vak. Als leerkracht belichaamt je verschillende rollen: collega, vak-expert, bemiddelaar, steunfiguur, referentiepunt voor ouders, ... Dit alles maakt het soms moeilijk om het bos nog door de bomen te zien. In het Heilig Hartinstituut Heverlee merkten ze dat ze ondersteuning nodig hadden. Vanuit Alba vzw hebben drie collega's uit verschillende teams de krachten gebundeld om zo een traject op maat te ontwikkelen.

Het traject bestaat uit de onderstaande delen:

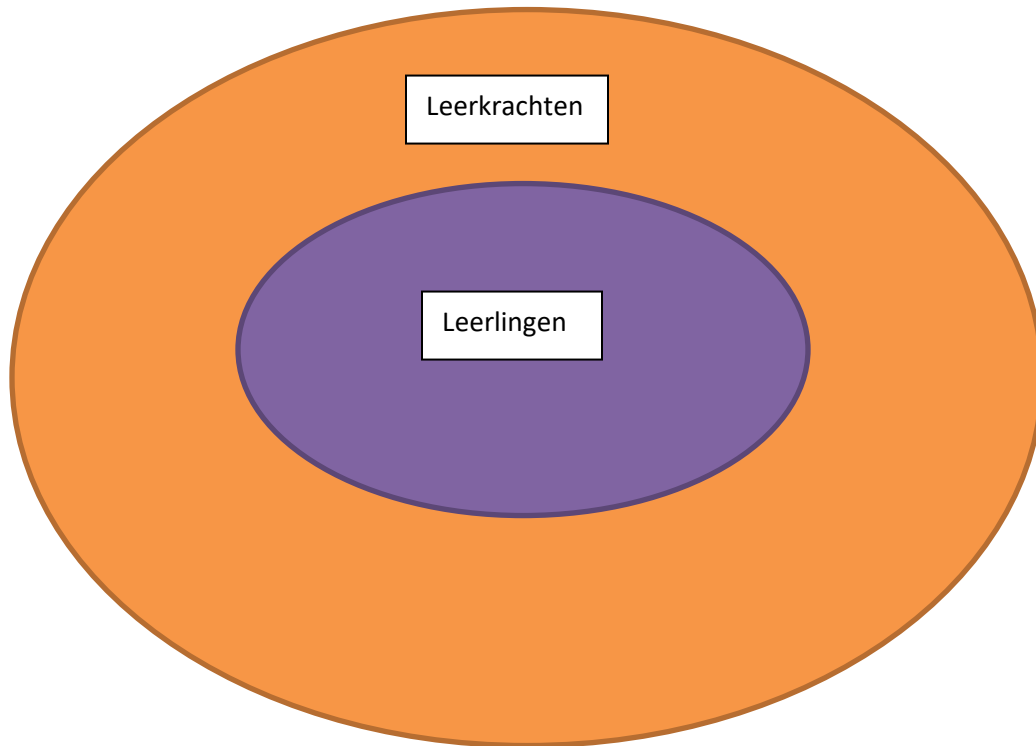
- 2 dagen vorming over o.a. Nieuwe Autoriteit, bemiddeling, communicatie, stress-theorie en Rots & Water.
- 2 halve dagen intervisie: samen casussen uit de praktijk bespreken en oefenen.
- Ad-hoc coaching: ad-hoc begeleidingsgesprekken voor leerkrachten wiens stress niveau hoog komt te staan.
- Train de trainer: opleiden van interne mensen om de intervisie-momenten verder te kunnen zetten.

Dit vaste aanbod evalueren we elke keer. Het is flexibel bij te sturen naargelang de vragen van de groep leerkrachten. Zo krijgt de laatste groep leerkrachten bijvoorbeeld een extra vormingsmoment rond groepsdynamica.

We werken met de leerkrachten en niet rechtstreeks met de leerlingen om verschillende redenen:

- Zelfzorg is ook zorgen voor anderen
- We werken preventief en curatief door ervoor te zorgen dat leerkrachten ruimte hebben voor de leerlingen
- Creëren van herkenning en samenwerking tussen verschillende leerkrachten

- Onbekend is onbemind: Als je de andere goed begrijpt, kan je de andere pas goed helpen. Dus wordt het belangrijk dat leerkrachten samen kunnen reflecteren over hun leerlingen, zodat ze hen goed kunnen ondersteunen.
- Een leerkracht is een vak-expert, maar ook een communicatie/interactie-expert
- Systemisch kijken: leerkrachten vormen het kader rond de leerlingen



Afsluitend nog enkele quotes van deelnemers:

“Deze twee dagen hebben me vooral geleerd milder te kijken en te denken over de ander, maar vooral ook over mezelf.”

“Het deed echt deugd om zo ruim de tijd te nemen om aan de hand van verschillende kaders uitgebreid na te denken over wat we allemaal doen. Normaal gaat dit precies allemaal automatisch en super snel, waardoor ik me er vaak niet bewust van lijk te zijn. Nu kan ik iets veranderen of toch proberen...”