



# Kwaliteitsverslag

2023

# Kwaliteitsverslag

Alba vzw

Werkjaar 2023

## I. INHOUD

---

I.	Inhoud	2
II.	Inleiding	4
III.	Visie op kwaliteitsbeleid	5
o	Visie op kwaliteitsbeleid .....	5
o	Erkenningen .....	5
o	Organisatiestructuur anno 2023 .....	8
IV.	Organisatie in cijfers	10
A.	Bezetting .....	10
o	HCA (Erkende punten 2472) .....	10
o	Ondersteunende Begeleiding (1560 begeleidingsdagen – 156 jongeren).....	12
o	Bascule (erkenning 1460 bezettingsdagen) .....	15
B.	Benutting.....	16
o	HCA: cijfers slachtoffer-daderbemiddeling.....	16
o	Vrijwilligerswerking Bemiddelingsburo .....	18
o	HCA: cijfers Herstelgericht Groepsoverleg .....	19
o	HCA: Vereffeningfonds .....	19
o	HCA: positief project .....	21
o	HCA: voorwaarden: leerprojecten en gemeenschapsdienst. ....	21
o	Ondersteunende Begeleiding .....	23
o	Bascule .....	23
C.	Zelfevaluatie.....	24
o	Kwaliteitszorg.....	24
o	Kernprocessen .....	24
o	Gebruikersresultaten .....	25
o	Medewerkersresultaten .....	25
o	Samenlevingsresultaten.....	25
D.	Organisatiecijfers .....	26
o	Personeelsbezetting.....	26
o	Vorming.....	28
V.	Organisatie in beeld	29

○	Ondersteunende begeleiding op kloostersite Kraainem (VIA6) als innovatief project: .....	29
○	Samenwerking Alba – 1G1P Oost-Brabant .....	32
VI.	Kwaliteitsthema	33
VII.	Beleidssignalen	34

## II. INLEIDING

---

Het afgelopen jaar was een schakeljaar. Nieuwe directie kwam aan boord, het team van coördinatoren kende eveneens wissel en uitbreiding.

Onder dit gesternte werd hard gewerkt aan een vernieuwde missie en visie en werden nieuwe strategische lijnen uitgezet.

Dat parcours werd op een participatieve manier (zie deel III) gelopen, steunend op de geoliede werking die de afgelopen jaren binnen Alba al werd vorm gegeven. Een basis die zeer veel vertrouwen geeft om de nieuwe doelstellingen ter verbetering van de organisatie verder tot uitvoer te brengen.

Naast deze positieve ambities, is er echter ook een bezorgdheid. We worden geconfronteerd met sterk stijgende aantallen dossiers – zeer tastbaar binnen de HCA-afdelingen – waar de ter beschikking gestelde middelen deze trend helaas niet volgen. Eventuele extra project-middelen om deze situatie het hoofd te kunnen bieden, werden in '23 aan het agentschap gevraagd maar tot op heden nog niet toegekend. Om de grootste druk van de ketel te halen, werd voor '24 uit eigen reserves ruimte gecreëerd, maar dit volstaat niet om de volledige extra last op te kunnen vangen.

Ook bij de 'dienst ondersteunende begeleiding' werd er geschakeld. Organisatorisch werd het team naar 2 nieuwe teams omgevormd en operationeel schakelden we extra medewerkers in om het project te starten op de kloostersite in Kraainem op basis van de extra en gepoolde middelen die we vanuit onze partners hiervoor bij elkaar brachten in het kader van de reconversie.

We zitten nu dus op snelheid en zo rijden we '24 tegemoet wat een boeiende reis beloofd te worden.

Elke Hendrix  
Algemeen directeur

### III. VISIE OP KWALITEITSBELEID

---

#### ○ Visie op kwaliteitsbeleid

---

Het afgelopen jaar 2023 werd door de nieuwe directie, samen met de bestaande equipe de oefening gestart om een nieuw strategisch plan uit te tekenen dat een leidraad moest worden voor Alba voor de komende jaren.

Vermits er ook in de omgeving recent duidelijke nieuwe visies ontstaan waren zoals “Vroeg en Nabij”, leek het het juiste moment om alvorens deze nieuwe strategische lange termijn doelstellingen te bepalen, ook de missie en visie van Alba als organisatie eerst te herzien.

Hierbij werd in lijn met de Alba-waarden op een zeer participatieve manier het personeel betrokken.

Dat resulteerde in een vernieuwde missie op het einde van 2023 en 5 nieuwe strategische doelstellingen. In 2024 zullen deze doelstellingen verder met de teams of werkgroepen uitgewerkt worden.

Bij deze oefening hielden we voor ogen om op een geïntegreerde manier verder te sleutelen aan de kwaliteit van onze werking. Daarbij houden we vast aan het waarderend personeelsbeleid met sterk accent op zorg en groei mogelijkheden. Uit de jaarlijkse personeelsbevraging komen verzuchtingen naar boven rond de huidige infrastructuur. Op een doordachte manier zal hier naar een duurzame oplossing gezocht worden voor de toekomstige huisvesting van ons personeel.

De grootste aandacht bij onze strategische doelstellingen gaat naar het verder versterken van de werkzame factoren die onze kwaliteitsvolle kernprocessen borgen. De impact van onze dienstverlening monitoren is hiermee gelinkt en werd eveneens als doelstelling geformuleerd. Naar maatschappelijke resultaten is de toegankelijkheid en nabijheid de focus die we in onze ambities terugvinden. De organisatie doet daarnaast via een vormingsaanbod inspanningen om onze expertise rond herstelgericht en actiegericht werken aan andere organisaties aan te bieden. Deze atelier-werking is nog in opstart maar groeit en speelt zeker in op een grote vraag binnen verschillende sectoren.

#### ○ Erkenningen

---

Alba werkt via een actie- en herstelgerichte benadering aan verbinding in situaties waar mensen in een vertrouwensbreuk of conflict met zichzelf, hun omgeving of de maatschappelijke norm (dreigen te) komen.

We hebben hierbij aandacht voor alle betrokkenen en treden met hen in een creatieve dialoog, onbevooroordeeld en authentiek, met respect voor ieders eigenheid en verhaal. We spelen flexibel in op vragen met maximale inspraak en participatie.

We realiseren een kwaliteitsvolle dienstverlening met permanente aandacht voor evaluatie, bijsturing, methodiekverfijning en vernieuwing.

We geloven in het herstelgedachtegoed en in de eigen kracht van mensen. Vanuit dit geloof geven we hen – vooral in de meest kwetsbare situaties – kansen, stimuleren we hen om verantwoordelijkheid op te nemen en positieve banden op te bouwen.

Op deze manier dragen we bij aan een solidaire en inclusieve samenleving.

Bovenstaande uitgangpunten nemen we mee in al onze werkvormen. Alba biedt verschillende werkvormen aan als reactie op een jeugddelict of als ondersteuning van een lopend hulpverleningstraject. Onze focus gaat heel breed: van dader-slachtofferbemiddeling en herstelgericht groepsoverleg over alternatieve maatregelen en delictgerichte contextbegeleiding tot verscheidene vormen van ondersteunende begeleiding.

Alba heeft verschillende erkenningen bij het agentschap Opgroeien:

- Modulair kader:
  - **13 modules ondersteunende begeleiding**, werkingsgebied Vlaams-Brabant en Brussel: we realiseren hiermee jaarlijks 1.560 begeleidingsdagen realiseren voor 156 jongeren.
    - Eén module is 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.
    - Via convenant werd één module naar innovatief project omgezet voor ondersteunende begeleiding op de Kloostersite Kraainem (VIA6) vanaf begin 2023 tot eind 2025.
  - **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.
  - Vanuit de reconversie werden **3 extra modules contextbegeleiding laag intensief** toegekend en geconverteerd naar ondersteunende begeleiding voor het innovatief project op de kloostersite Kraainem (VIA6) vanaf begin 2023 tot eind 2025.

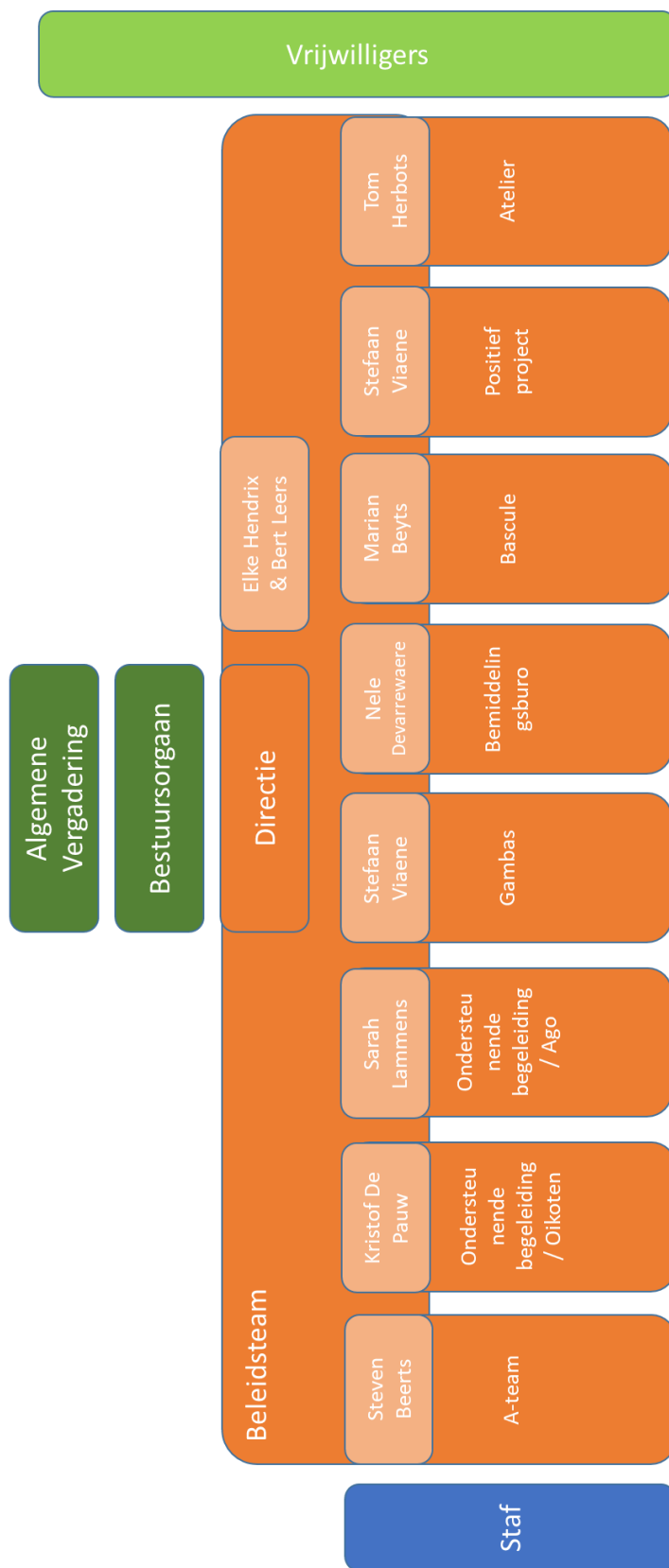
- **Herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)**
  - Alba is erkend om herstelbemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, gemeenschapsdiensten, leerprojecten en positieve projecten voor minderjarigen te organiseren voor de gerechtelijke arrondissementen Leuven, Brussel en Halle-Vilvoorde.
  
- **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.
  
- **Netwerken**

Alba engageert zich in het Intersectoraal ZorgNetwerk Vlaams-Brabant, Limburg, Brussel. Eveneens participeren we aan het samenwerkingsverband van Schipbreukelingen, hetgeen erkend is voor de begeleiding van 6 Veilige Trajecten. Aangezien we in beide netwerken partner zijn, zijn we ook gevat in het hulpprogramma omtrent geblokkeerde ontwikkelingstrajecten.

In het kader van Schipbreukelingen zetten we in 2023 niet enkel onze reguliere erkenningen in, maar namen we ook de trajectbegeleiding van een gezin op. Hoewel een teamlid van Bascule de rode draad in dit veilig traject opnam, probeerden we elke werking van Alba inhoudelijk te laten meedenken. Op deze manier willen we trajecten met de organisatie dragen. Ondanks deze inspanningen, stelden we gaandeweg vast dat onze (delictgerichte) visie op contextbegeleiding toch andere klemtonen legt dan Schipbreukelingen in hun trajecten enerzijds én dat we de continuïteit bij uitstroom uit veilig verblijf voor de gezinnen anderzijds niet kunnen garanderen, aangezien Alba geen erkenning voor intensieve contextbegeleiding heeft. Het lijkt ons bijgevolg niet opportuun om in de nabije toekomst opnieuw een trajectbegeleiding op te nemen. Ons engagement om trajecten binnen Schipbreukelingen vanuit onze reguliere werkingen mee te dragen, blijft wel behouden.



o Organisatiestructuur anno 2023



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 acht teams. Het team voor ondersteunende begeleiding (DOB) werd opgesplitst naar 2 deelwerkingen (Ago en Oikoten) en vormen de basiswerking samen met de andere 4 teams: gemeenschapsdiensten en leerprojecten (Gambas), herstelbemiddeling en Hergo (Bemiddelingsburo), delictgerichte contextbegeleiding (Bascule) en het Positief Project. Daarnaast is er nog het A-team, dat is onze administratieve, financiële, communicatieve en logistieke ondersteuning behartigt. Tot slot werken we sinds enige tijd ook met een team dat voor opleidingen en vormingen instaat en dat de naam Atelier kreeg. De coördinatoren die deze acht teams aansturen vormen samen met de directie het beleidsteam.

Daarnaast vertoont het organogram van 2023 nog:

- een 60% VTE staffunctie die verantwoordelijk is voor het **zorgbeleid** binnen de organisatie: het aansturen en organiseren van het aanbod aan intervisie en coaching en de ondersteuning van teamprocessen inclusief. Als onderdeel van het zorgbeleid is deze persoon tevens de verantwoordelijke voor de klachtenprocedure.
- 2 \* 80% VTE directie, met een **inhoudelijke verantwoordelijke** enerzijds en de **algemene directie** van de organisatie anderzijds.

## IV. ORGANISATIE IN CIJFERS

### A. Bezetting

- HCA (Erkende punten 2472)

#### Globaal

	2022						2023					
	GD	LP10-30	LP40	HB	HERGO	PP	GD	LP10-30	LP40	HB	HERGO	PP
BHV	28	52	15	359	19	8	28	60	6	528	7	25
Leuven	17	49	1	254	0	15	16	54	3	488	0	23
Totaal	45	101	16	613	19	23	44	114	9	1016	7	48
Gewicht	3	5	9	2	5	4	3	5	9	2	5	4
Result	2197						3042					
Bezetting	88,88%						123,06%					

Bovenstaande aantallen zijn inclusief de aantallen: LP 20u Iter: 34 / LP 40u Iter: 3

#### Legende:

GD = gemeenschapdienst

LP = leerproject

HB = herstelbemiddeling

Hergo = herstelgericht groepsoverleg

PP = positief project

#### Reflectie bij bovenstaande cijfers

We zien in '23 een aanzienlijke stijging van de volumes binnen HCA ten aanzien van de volumes van '22. Deze trend werd in het najaar van 2022 ingezet en bleef gedurende het volledige werkingsjaar '23 verder aanhouden. In bovenstaande tabel zijn de evoluties van alle werkvormen binnen onze HCA-afdeling te zien. De stijgingen zijn procentueel zeer groot bij het Positief Project (stijging met 109% !) en de herstelbemiddeling (stijging met 66%). Gezien het zwaartepunt binnen HCA vooral bij herstelbemiddeling ligt, heeft deze groei grote impact op onze organisatie. Bij het agentschap werd in de loop van '23 stelselmatig over deze evolutie gerapporteerd met de expliciete vraag om voor het werkingsjaar '24 over extra middelen te kunnen beschikken.

#### HCA binnen de GI: Hersteltraject op maat

In 2023 zetten we de samenwerking verder om vanuit de module oriëntatie met elke jongere in gesprek te gaan omtrent herstel. GI De Grubbe neemt hierbij contact op met de HCA-dienst van de regio van de jongere. Op deze wijze ziet elke HCA-dienst (live of digitaal) de jongeren van zijn of haar regio. We gaan met de jongere in gesprek over herstel. We informeren over wat herstel is of kan zijn aan de hand van de hersteldriehoek. Hierover gaan we in gesprek met de jongere.

In 2023 werden **48** jongeren aangemeld voor zulk gesprek. Met **43** van hen is ook effectief een gesprek doorgegaan. Eenmaal gaf een jongere aan geen interesse te hebben in het gesprek, waardoor dit niet is

doorgegaan. Bij de 4 andere jongeren liep er reeds een andere HCA-maatregel (BASTA) waarbij herstel op de verschillende niveaus reeds aan bod komen.

De gesprekken ging steeds **live** door.

Van deze 43 gesprekken, stroomden **12** Jongeren na de GI door naar een HCA-afhandeling. Voor **31** jongeren hebben we niet kunnen nagaan of een HCA-afhandeling achteraf volgde. Ongeveer de helft van de jongeren was gekend bij HCA bij aanmelding door de GI. Deze gesprekken gingen toch door en werden als zinvol ervaren omdat er samen in gesprek gegaan konden worden omtrent het thema 'herstel'.

- *Ondersteunende Begeleiding (1560 begeleidingsdagen – 156 jongeren)*

### **Globaal**

In onderstaande tabel rapporteren we de inzet t.a.v. de reguliere middelen RTJ (1560 punten; 156 jongeren). In 2023 werden 120 van deze punten als innovatief gepositioneerd vandaar dat deze apart worden bijgeteld bij de andere gepresteerde begeleidingsdagen.

	2022				2023			
	DA	KET	TO	ONT	DA	KET	TO	ONT
<b>Aantal begeleidingsdagen</b>	221	534,5	130,5	649,5	259,5	323,5	109	707
<b>Cliëntgericht overleg</b>	25,5				20			
<b>Enkel intake</b>	45				18			
<b>Intake</b>	5				18			
<b>Niet-clientgebonden dagdelen</b>	343,5				252			
<b>Totaal aantal begeleidingsdagen -&gt; bezetting % (=benuttings%)</b>	1954,5				1707 <i>+120 innovatieve module Kraainem</i>			
	125%				1827/1560 = 117,1%			
<b>Totaal aantal jongeren + bezetting %</b>	407				276			
	261%				177%			

#### **Legende:**

DA: dagactivering

KET: korte ervaringsgerichte trajecten

TO: time-out

ONT: ontheming

#### *Reflecties bij bovenstaande cijfers*

Het werkjaar 2023 stond in teken van efficiëntie en werkbaarheid. Een denkoefening t.a.v. de samenwerking met onze partners en onze interne organisatie leidde tot de opdeling van de dienst ondersteunende begeleiding in twee sub teams; dagactiviteit en KET enerzijds én time-out en ontheming anderzijds, waarbij beide subteams blijven werken vanuit dezelfde waarden en krachtlijnen.

#### **Ago (Dagactiviteit en KET)**

Meer en meer kloppen organisaties bij onze dienst aan met vragen die niet klassiek in één van onze werkvormen passen. We worden uitgedaagd om op zoek te gaan naar een aangepast aanbod waarbij we onze ondersteunende rol en werkingsprincipes blijven voor ogen houden. Op deze wijze proberen we in te spelen op de noden van de sector, dit in nauw overleg met de organisaties die we ondersteunen. Zo krijgen we bv. meer vragen tot langere trajecten. Maar ook in het kader van de ontwikkeling van Kraainem als actieplek en de samenwerking met drie andere organisaties die een reconversie aangingen, startten we met individuele trajecten waarbij de Alba medewerker laagdrempelig en mobiel jongeren ontmoet. Het gaat hier om jongeren die niet tot aan een actieplek geraken. We gaan met de jongere ter plekke of in de omgeving laagdrempelig in de actie aansluitend bij de interesses van de jongere. We trachten hen terug in hun kracht te zetten, vertrouwen te geven om zo zelf werk te maken van de thema's die voor hen

relevant zijn. We blijven dit doen vanuit een ondersteunende rol, wat een nauwe samenwerking met de begeleiding van de jongere inhoudt.

Contextgericht werken blijft een belangrijk thema in onze werking. Dit zien we de laatste jaren ook meer en meer in ons aanbod. “Gezins-KET’s” zijn intussen een vaste waarde. Samen met de gezinnen en hun begeleiding doen we ervaringsgerichte activiteiten. Maar ook Rots & Water en het werken met paarden zijn een vast aanbod. Daarnaast organiseren we tijdens zomermaanden gezinsvakanties (camping) voor gezinnen die hier om diverse redenen niet toe komen en op deze wijze terug verbindende, krachtgerichte ervaringen kunnen opdoen.

Net zoals voorgaande jaren zetten we opnieuw één module in voor onze partner 1 Gezin 1 Plan Oost-Brabant en één module voor Positieve Heroriëntering. Beide modules worden hoofdzakelijk benut voor korte ervaringsgerichte trajecten. Waar we de voorgaande jaren een stijging in onze bezetting kenden, constateren we dat er in 2023 minder begeleidingsdagen werden ingevuld. We zien hiervoor twee grote redenen. Vooreerst werd er vanuit Alba geopteerd om in de zomer van 2023 slechts één gezinsvakantie in het kader van 1G1P in Biez te organiseren. Anderzijds merken we dat er vanuit 1G1P minder beroep op het aanbod van Alba werd gedaan.

In het werkjaar 2024 willen we verder nadenken hoe we ons aanbod en de diverse werkvormen op maat en betekenisvol kunnen inzetten voor gezinnen. Concreet zetten we opnieuw in op het organiseren van twee gezinsvakanties. We zien een opportuniteit in het beter bereiken van gezinnen uit ELZ Druivenstreek door onze actieplek in Kraainem. Daarnaast wensen we in te zetten op de afstemming tussen de vragen van 1G1P en het aanbod van Alba. Dit willen we doen door opnieuw meer aanwezig te zijn op de mini-teams om zo onze samenwerking nabij te houden.

### **Oikoten (Time out en ontheming)**

Aangezien we doorheen het jaar omwille van inhoudelijke keuzes en afwezigheden van medewerkers, vaak minder personele middelen voor de organisatie van time-outs ter beschikking hadden, realiseerden we in deze werkvorm minder projecten. Er was voornamelijk minder ruimte om zgn. ‘ad hoc’ time-outs te realiseren. De geplande time-outs kwamen niet meteen onder druk te staan. We realiseerden in totaal 15 time-outs, waarvan 6 werkprojecten en 7 staptochten. 2 jongeren konden voor een time-out bij een gastgezin terecht. We zijn verheugd dat we in 2023 voor 1G1P Halle-Vilvoorde een time-outproject konden realiseren en ook in het kader van Schipbreukelingen een time-out bij een gastgezin mochten verkennen. Deze bewegingen laten zien dat de werkvorm time-out breed in de jeugdhulp inzetbaar is.

De gevolgen van de inhoudelijke keuzes en afwezigheden van medewerkers hadden ook hun weerslag op het realiseren van de onthemingsprojecten. Het effect hiervan is niet zozeer te zien in het aantal gerealiseerde projecten maar had zeker impact op de werkdruk en de sfeer binnen het team. In 2023 realiseerden we 5 standaard onthemingsprojecten, waarvan 2 werkprojecten en 3 staptochten. Een 6<sup>de</sup> project was in volle opstart, maar in de voorbereidingsweek haakte de jongere alsnog af. We merken dat zowel het jeugdhulplandschap als de samenleving de voorbije jaren sterk veranderden en jongeren minder makkelijk de radicale keuze voor een ontheming maken. De ambivalentie bij de jongeren om daadwerkelijk in een project in te stappen is sterk aanwezig en verhoogt het risico dat ze in de aanloop naar een ontheming op het laatste nippertje afhaken. Dit stelt ons – net als onze collega-organisaties – voor enorme uitdagingen. Een andere uitdaging ligt in het bereiken van (potentiële) slachtoffers van

mensenhandel. Ook hier proberen we onze werking te stretchen en leveren we extra inspanningen om deze jongeren te bereiken. Zo zetten we los van een concreet onthemingsproject in op de contacten met hen. In het najaar realiseerden we in samenwerking met Payoke tevens een kortdurend project (1 maand) voor een meisje in Thailand. Niet zozeer ‘werken’ of ‘stappen’ stond in dit project centraal, wel sporten (thaiboksen, yoga, ...) in een omgeving waar louter sportkampen, fitnesscentra, crossfit- en yoga-voorzieningen zijn. In dit project kleurden we op verschillende manier buiten de gekende lijnen. Niet enkel de korte duur van het project, de verre bestemming, de activiteit, de lange aanloop met het meisje, enz. getuigen hiervan, maar bovendien flankeerden we een medewerker van Payoke in de begeleiding van dit project. In totaal begeleidden we in 2023 via ontheming 4 jongens en 3 meisjes.

### **Ondersteunende begeleiding op de kloostersite in Kraainem**

Naast de verantwoording van onze reguliere middelen vanuit Opgroeien (zie bovenstaande tabel), staan we ook stil bij het innovatief project namelijk de werking die we gerealiseerd hebben op de kloostersite in Kraainem ter ondersteuning van het Visitatio-project aldaar. Voor meer info aangaande het proces, verwijzen we graag naar de toelichting onder het 4<sup>e</sup> hoofdstuk van dit kwaliteitsverslag.

MFC Combo, Sporen vzw, Tonuso en Alba poolden, in functie van dit project de ter beschikking gestelde middelen, wat Alba de mogelijkheid geeft om 3 modules ondersteunende begeleiding te realiseren.

We hebben in het kader van VIA6 ondersteuning gegeven aan 127 jongeren binnen de 3 bovenstaande partnerorganisaties, wat zich vertaald heeft in 255,5 begeleidingsdagen.

Type activiteit	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2023
<b>Cliëntgericht overleg</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Intake</b>	<b>2,5</b>	<b>6,5</b>	<b>0</b>	<b>1,5</b>	<b>10,5</b>
<b>KET</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>82</b>	<b>21,5</b>	<b>140,5</b>
<b>Time – out</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>34,5</b>	<b>91,5</b>
<b>Dagactivering</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Aantal begeleidingsdagen</b>					<b>255,5</b>

In het werkjaar 2024 zetten we in functie van samenwerkingsontwikkeling, stapsgewijs, in op verbreding van het aanbod ondersteunende begeleiding, d.w.z. meer organisaties betrekken en bedienen enerzijds en uitbreiding in werkvormen anderzijds.

Concreet wensen we i.s.m. de partners in te zetten op een behoeftanalyse inzake mobiliteit en toegankelijkheid, nog meer in te zetten op het betrekken van context, verkennen van overnachtingsmogelijkheden en de implementatie van innovatieve werkvormen voor jonge kinderen. Daarnaast wensen we ook het 1 op 1 KET-aanbod verder uit te bouwen met oog voor de samenwerkingsrelatie tussen de jongere, diens begeleider en de specifieke positie van de ondersteunende begeleider, de frequentie en duurtijd van het traject en het doel van het traject.

- *Bascule (erkenning 1460 bezettingsdagen)*

### **Globaal**

Aantal jongeren begeleid uit de GI (Kempen/De Zande)	1
Aantal jongeren begeleid uit oriëntatiecentrum De Grubbe	1
Aantal jongeren begeleid met delco na kortverblijf via projectmiddelen	4
Aantal jongeren begeleid met delco na kortverblijf via reguliere modules delco	0
Aantal jongeren begeleid met delco zonder voorafgaande opname in de GI	3
TOTAAL	9

### *Reflecties bij bovenstaande cijfers*

In totaal werden 9 gezinnen opgestart in 2023.

5 Gezinnen werden begeleid vanuit het reguliere kader binnen de 4 modules die we kregen toegewezen.

Hiervan werd er 1 begeleiding verlengd met 6 maanden.

Daarnaast begeleidden we nog 4 gezinnen na kortverblijf via projectmiddelen. Hiervan werden 2 begeleidingen verlengd met 3 maanden.

Dit alles resulteerde in een bezetting van 128,4% (1875/1460)



## B. Benutting

- HCA: cijfers slachtoffer-daderbemiddeling

### Aantal aangemelde minderjarige verdachten in 2023

VERWIJZER	BHV	Leuven	Andere	Totaal 2023
Openbaar Ministerie (sepot)	41	218	0	259
Openbaar Ministerie (art.12)	411	169	2	582
Openbaar Ministerie (art. 14)	32	101	0	133
Jeugdrechtbank	42	0	0	42
<b>Totaal</b>	<b>526</b>	<b>488</b>	<b>2</b>	<b>1016</b>

De stijging die we reeds voelden in het najaar van 2022 zette zich verder in 2023, zowel in de regio Brussel-Halle-Vilvoorde als in de regio Leuven.

Indien de jeugdcriminaliteit niet stijgt, betekent dit dat we er meer en meer in slagen om elke verdachte van een jeugddelict en zijn of haar slachtoffer het aanbod van bemiddeling te doen.

In 2023 kregen we 2 doorverwijzingen voor een aanbod van bemiddeling vanuit een andere HCA-dienst. Dit gebeurt omdat of de minderjarige verdachte of het slachtoffer dichterbij onze regio wonen. In de tabellen zijn deze gegevens zichtbaar in de kolom 'Andere'.

### Geslacht van de aangemelde jongeren in 2023

GESLACHT	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Mannelijk	392	331	2	725
Vrouwelijk	134	157	0	291
<b>Totaal</b>	<b>526</b>	<b>488</b>	<b>2</b>	<b>1016</b>

Waar de vorige jaren de verhouding jongens-meisjes eerder stabiel bleef, zien we nu een wijziging in deze verhouding waarbij het aantal meisjes t.o.v. het totaal stijgt (29% t.o.v. 16.3% in 2022)

### Aantal slachtoffers en hoedanigheid 2023

	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Rechtspersoon	139	179	7	325
Natuurlijk persoon	316	277	0	593
<b>Totaal</b>	<b>455</b>	<b>456</b>	<b>7</b>	<b>918</b>

In BHV was de helft van de natuurlijke personen een minderjarig slachtoffer. In Leuven was 68 % van de natuurlijke personen een minderjarig slachtoffer. Een grote groep van de slachtoffers van jeugddelicten is dus minderjarig.

### Het aantal (niet) opgestarte bemiddelingsprocessen per jongere (afgesloten in 2023)

	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Opgestart	103	109	1	213
Niet opgestart	299	352	0	651
<b>Totaal</b>	<b>402</b>	<b>461</b>	<b>1</b>	<b>864</b>

In 44% van de niet opgestarte bemiddelingsprocessen kwam het aanbod van bemiddeling te laat in die zin dat of het slachtoffer geen vragen of verwachtingen meer had of de partijen alles al geregeld hadden. Dit vormt meteen de reden waarom deze bemiddelingsprocessen niet opstarten.

De voornaamste redenen dat een bemiddeling niet opstart zijn dat of het slachtoffer, of de verdachte, of beiden geen bemiddeling wensten.

Er is nog steeds een (kleine) groep die niet reageert op het aanbod van bemiddeling. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn: taalbarrière, een moeilijk verstaanbare parketbrief, briefwisseling niet opendoen of geen bemiddeling wensen en dit niet laten weten.

Wij proberen deze groep die niet reageert zo klein mogelijk te houden door mensen te stimuleren om toch met ons contact op te nemen, ook als ze niet wensen te bemiddelen. Zo werkten we met HCA Vlaanderen een filmpje uit en wordt de QR code hiervan op elke parketbrief toegevoegd.

Daarnaast doen we extra inspanningen om elke persoon die niet spontaan reageert op de bemiddelingsbrief van het Parket/jeugdrechtbank hetzij via een extra brief, hetzij via contact aan huis te bereiken.

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

VOLLEDIG DOORLOPEN BEMIDDELING	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Beëindigd met akkoord	83	96	1	180
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	4	0	0	4
Beëindigd zonder akkoord	29	19	0	48
<b>TOTAAL</b>	<b>116</b>	<b>115</b>	<b>1</b>	<b>232</b>

Als een bemiddeling opstart gebeurt het slechts zelden dat het bemiddelingsproces voortijdig wordt stopgezet. In 2023 werden slechts 12 interacties voortijdig stopgezet. In 6 situaties lag de reden langs de kant van de verdachte, in 5 situaties langs slachtofferzijde en eenmaal lag de reden bij zowel verdachte als slachtoffer.

In de overgrote meerderheid wordt de bemiddeling dus volledig doorlopen. Dit betekent echter niet dat de partijen steeds een overeenkomst bereiken. In 2023 bereikten de partijen in 20 % van de bemiddelingsprocessen geen akkoord. Dit betekent dat de overgrote meerderheid een akkoord bereikt over het gewenste herstel n.a.v. een jeugddelict.

Soms gebeurt het dat partijen enkel wensen om met elkaar in gesprek te gaan over wat er gebeurd is en wensen ze dat het financiële luik geregeld wordt door een jeugdrechter. Hier wordt een bemiddelingsproces beëindigd met een gedeeltelijk akkoord.

#### Directe versus indirecte bemiddeling

DIRECT – INDIRECT	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Direct	27	24	1	52
Indirect	91	91	0	182
Ontmoeting	7	3	0	10
<b>TOTAAL</b>	<b>125</b>	<b>118</b>	<b>1</b>	<b>244</b>

21% van de bemiddelingsprocessen leidt tot een gezamenlijk gesprek tussen verdachte en slachtoffer. In vergelijking met het jaar 2022 steeg het aantal directe gesprekken fors (+7%). We hebben hier het afgelopen werkjaar sterk op ingezet. We fristen onze visie op gezamenlijke gesprekken terug op en organiseerden intern enkele oefenmomenten omtrent dit thema.

Gezien een gezamenlijk gesprek voor ons als bemiddelaar een logische piste is in het herstelproces kiezen we er bewust voor om hier verder op in te zetten. Uiteraard is een indirecte bemiddeling steeds een optie, een optie waar in de meerderheid van de situaties een voorkeur aan gegeven wordt door de partijen zelf.

#### Aard van de feiten

KWALIFICATIE	BHV	Leuven	Andere	Totaal
Beschadiging, vandalisme, graffiti	50	62	0	112
Diefstal	213	245	0	458
Zedenfeiten	38	22	0	60
Opzettelijke slagen en verwondingen	178	125	0	303
Afpersing, bedreiging	54	38	0	92
Andere	60	39	2	101

#### o *Vrijwilligerswerking Bemiddelingsburo*

In 2023 waren 6 vrijwilligers actief bij ons. Zij bemiddelden samen in 26 dossiers. Het gaat in totaal om 45 aangemelde jongeren. Voor 18 jongeren (8 dossiers) startte het bemiddelingsproces niet op. Deze aantallen zitten vervat in de totaalcijfers van het Bemiddelingsburo.

Onderstaande tabel toont aan in welk soort dossiers onze vrijwilligers bemiddeld hebben. In 1 dossier ging het om 2 kwalificaties.

AARD VAN DE FEITEN	BHV & LEUVEN
Beschadiging, vandalisme, graffiti	4
Diefstal	9
Opzettelijke slagen en verwondingen	9
Afpersing, bedreiging	2
Belaging	1
Brandstichting	1
Uitgifte valse munt	1
Totaal	27

AFLOOP BEMIDDELINGSPROCES	BHV & LEUVEN
Beëindigd met akkoord	10
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	0
Beëindigd zonder akkoord	4
Nog lopend	4
Totaal	18

In de 18 dossiers die opstartten waren er 4 dossiers die nog niet afgerond waren op het einde van 2023. In slechts 4 van de 14 afgesloten dossiers werd geen overeenkomst bereikt.

DIRECT OF INDIRECT	BHV -LEUVEN
Directe bemiddeling	2
Indirecte bemiddeling	12
<b>Totaal</b>	<b>14</b>

- *HCA: cijfers Herstelgericht Groepsoverleg*

#### Aantal aangemelde minderjarige verdachten in 2022

	BHV	Leuven	Totaal
Jongens	6	0	6
Meisjes	1	0	1

Tijdens het samenwerkingsverband HCA Leuven (oktober 2023) formuleerden alle partners (sociale dienst, Jeugdrechtters, Parket en HCA) de wens om meer systematisch aan Hergo te denken en dit aanbod te doen waar mogelijk. Hopelijk resulteert dit volgend jaar in enkele aanmeldingen.

VERLOOP	BHV
Opgestart, leidde tot een bijeenkomst	0
Opgestart, nog lopend	2
Opgestart, leidde niet tot een bijeenkomst	0
Niet opgestart	5
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

Bij het aantal niet opgestarte Hergo werd er tweemaal aangegeven dat een herstelproces tussen verdachte en slachtoffer niet gewenst was. Om deze redenen was hier ook geen aanbod van bemiddeling mogelijk. Eenmaal gaven verdachte en slachtoffer aan op een onrechtstreekse wijze op zoek te willen gaan naar een gepaste vorm van herstel tussen beide. Dit dossier werd daarom verder afgehandeld als een bemiddeling.

In 1 situatie werd aangegeven dat een opstart van een Hergo niet opportuun was gezien de penibele situatie waarin de jongere verkeerde. Indien de situatie stabiel wordt, kan op dat moment gekeken worden of een Hergo nog wenselijk is.

AARD VAN DE FEITEN	BHV
Beschadigingen, vandalisme, graffiti	0
Diefstal	6
Opzettelijke slagen en verwondingen	5
Afpersing, bedreiging	0
Informaticafraude	0
<b>Totaal</b>	<b>11</b>

- *HCA: Vereffeningfonds*

Jongeren die werken via het Vereffeningfonds om zo hun slachtoffer te vergoeden blijft een minderheid. Net zoals in het jaar ervoor hadden we 7 aanvragen.

Ondanks deze minderheid wordt de zinvolheid ervan niet in vraag gesteld. Het gaat steeds om jongeren die aangeven zelf hun slachtoffer te willen vergoeden, maar hiertoe de mogelijkheid niet hebben. Het blijft dus een hulpmiddel bij uitstek dat jongeren ondersteunt in het opnemen van hun verantwoordelijkheid.

Gezien het lage aantal meldingen en de moeizaam lopende comités, nemen we in 2024 de tijd om met HCA Vlaanderen en het agentschap Opgroeien na te gaan waar de knelpunten liggen en hoe we deze kunnen verbeteren.

AARD VAN DE FEITEN	Totaal
Diefstal	5
Opzettelijke slagen en verwondingen	1
Beschadigingen	1
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

In de soorten jeugddelicten waar jongeren hun schade vergoeden via het vereffeningfonds zien we geen noemenswaardige verschillen met de vorige jaren.

LEEFTIJD	Totaal
13 jaar	3
14 jaar	3
15 jaar	1
16 jaar	0
17 jaar	0
18 jaar	0
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

Waar we de afgelopen jaren ook 16-plussers zagen die werkten via het vereffeningfonds zien we voor dit jaar eerder een ‘verjonging’ optreden. In principe is dit niet onlogisch omdat deze leeftijdscategorieën niet in aanmerking komen voor een reguliere vakantiejob (16+).

	Totaal
Volledig uitgevoerd	5
Gedeeltelijk uitgevoerd	1
Niet gestart	0
Stopgezet	0
Lopende in 2024	1
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

De jongere die zijn vereffeningswerk slechts gedeeltelijk uitvoerde, is 1 dag komen werken. Hij verwittigde de werkplek niet toen hij de volgende dagen niet kwam opdagen. De werkplek gaf aan dat ze hierdoor de uitvoering wenste stop te zetten.

○ *HCA: positief project*

In 2023 hadden we het hoogst aantal aanmeldingen voor positief project; 48 in totaal (12 meer dan het vorige topjaar 2021). De stijging van positieve projecten is een goede zaak omdat het aantoont dat het jeugddelinquentierecht steeds meer ingang vindt. We hopen dat deze trend zich blijft voortzetten omdat we sterk geloven in de meerwaarde van deze werkvorm als eerste reactie. Bij deze werkvorm ligt het eigenaarschap zeer sterk bij de jongere zelf en manifesteert herstel zich in zijn volle gedaante. Vooral op niveau van de jeugdrechter en jeugdrechtbank steeg het aantal voorstellen voor een positief project. Een groot onderbenut potentieel lijkt ons te liggen in het voorstel van een positief project na een kortverblijf of verblijf in een oriëntatiecentrum.

Uit de tabellen (zie HCA: voorwaarden: leerprojecten en gemeenschapsdienst) stellen we vast dat het positief project goed is voor een kwart van de HCA-maatregelen. Hiervan stelt het parket het merendeel van de positieve projecten voor. In Brussel stelt de jeugdrechter iets meer positieve projecten voor dan in Leuven. Het is belangrijk om erop te wijzen dat het positief project in Brussel enkel kan voorgesteld worden voor de dossiers uit het gerechtelijk arrondissement Halle-Vilvoorde. Jongeren met domicilie in Brussel hebben deze mogelijkheid niet.

○ *HCA: voorwaarden: leerprojecten en gemeenschapsdienst.*

De verspreiding van de verschillende soorten reacties (positief project, leerprojecten en gemeenschapsdiensten) over de verschillende behandelingsniveaus (afhandeling, beschikking, vonnis) geeft een interessant beeld over de toepassing van deze reacties<sup>1</sup>.

*Tabel % reactie naar behandelingsniveau Afdeling Brussel (N=107\*)*

	Afhandeling	Beschikking	Vonnis	Arrest	Totaal
Positief Project	16%	7%	0%	0%	23%
Leerprojecten	10%	26%	14%	0%	50%
Gemeenschap sdienst	/	8%	17%	1%	26%
Totaal	26%	42%	31%	1%	100%

\*Brussel = 16; Halle-Vilvoorde = 87; Andere arr. = 4

*Tabel % reactie naar behandelingsniveau Afdeling Leuven (N=96\*\*)*

	Afhandeling	Beschikking	Vonnis	
Positief Project	18%	5%	1%	24%
Leerprojecten	22%	11%	26%	59%
Gemeenschapsdienst	/	5%	11%	17%
Totaal	40%	22%	39%	100%

\*\* Leuven = 95; Andere arr. = 1

## Vaststellingen

<sup>1</sup> Het zou bijzonder interessant zijn mochten we een totaalbeeld kunnen hebben van de verschillende reacties op de jeugddelicten (incl. Kortverblijf, gesloten begeleidingen...) en de individuele trajecten van een jongere. Op die manier krijgen we zicht op de plek van HCA in het hele traject van reacties op jeugddelicten.

- In het type leerprojecten merken we een verschil tussen Leuven en Brussel; zo is het leerproject ‘Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag’ dubbel zo vaak opgelegd in Leuven en is het leerproject ‘Rots en Water’ een pak populairder in Brussel. De hoofdmoot gaat nog steeds naar de leerprojecten op maat.
- In 2023 hebben we door hoge werkdruk een aantal BASTA’s moeten weigeren.
- In het aantal opgelegde uren gemeenschapsdienst zien we geen veranderingen; het merendeel van de gemeenschapsdiensten telt niet meer dan 40u. Slechts 1 keer is er 150 uur uitgesproken, 1 keer 95 uur en 3 keer 80 uur van de 44 opgelegde gemeenschapsdiensten.
- In de Leuvense dossiers wordt 40% van de HCA-reacties opgelegd op parketniveau, in Brussel is dit 26%, een aanzienlijk verschil. Het gros van de HCA-reacties in Brusselse dossiers worden opgelegd bij beschikking (42%). Bij de Leuvense dossiers is het aandeel bij beschikking veel kleiner.
- De Brusselse Jeugdrechtbank kiest vaker voor gemeenschapsdienst bij vonnis dan leerprojecten, waar de Leuvense Jeugdrechtbank voornamelijk voor leerprojecten kiest. Een leerproject lijkt de voornaamste reactie van de jeugdrechter (beschikking) in de Brusselse dossiers.

Sinds het laatste kwartaal 2023 hebben we te maken met een wachtlijst voor de leerprojecten en gemeenschapsdiensten. Concreet betekent dit dat we sindsdien een dossier ten vroegste twee maanden na aanmelding kunnen opstarten. We vinden dit problematisch om verschillende redenen:

- Ten eerste omdat bovenop de langere wachttijd voor de uitvoering van de maatregel het traject voor jongeren reeds lang aan de gang is. Voor sommige jongeren is het moeilijk om terug over feiten te hebben die soms al lang achter hen liggen. Zeker in de beleving. In 136 dossiers van de 155 aangemelde dossiers kennen we de data van de laatste feiten. Daarvan is 75 procent aangemeld na maximaal 400 dagen. Voor de rest duurt dit nog langer, met enkele uitschieters van enkele jaren. In die gevallen gaat het meestal om het uitgebreide gerechtelijke onderzoek dat eraan voorafgaat. Een latere opstart bij onze dienst maakt dit alles nog langer en in de beleving zwaarder voor sommige jongeren en ouders.
- Ten tweede komt de geest van het decreet om kort op de bal te spelen nog meer in het gedrang.
- Ten derde geeft dit druk aan de begeleiders om meer dossiers op te nemen dan echt werkbaar is. Dat is een risico vermits dit ook een kwaliteitsvolle begeleiding in het gedrang kan brengen.

De wachtlijst is er vooral<sup>2</sup> gekomen door de sterke toename in positieve projecten en bemiddelingen waardoor we niet langer alle leerprojecten en gemeenschapsdiensten tijdig konden starten.

Tot slot merken we binnen Gambas dat de aard van de problematieken van de jongeren steeds complexer wordt (psychische kwetsbaarheden, schooluitval...) waardoor het uitvoeren van onze kerntaak – werken naar aanleiding van een jeugddelict – bij momenten moeilijker wordt. Het blijft een uitdaging om blijvend samen te werken met hulpverleningsinstanties hierin.

---

<sup>2</sup> We kampten ook met een jammerlijke personeelsuitval.

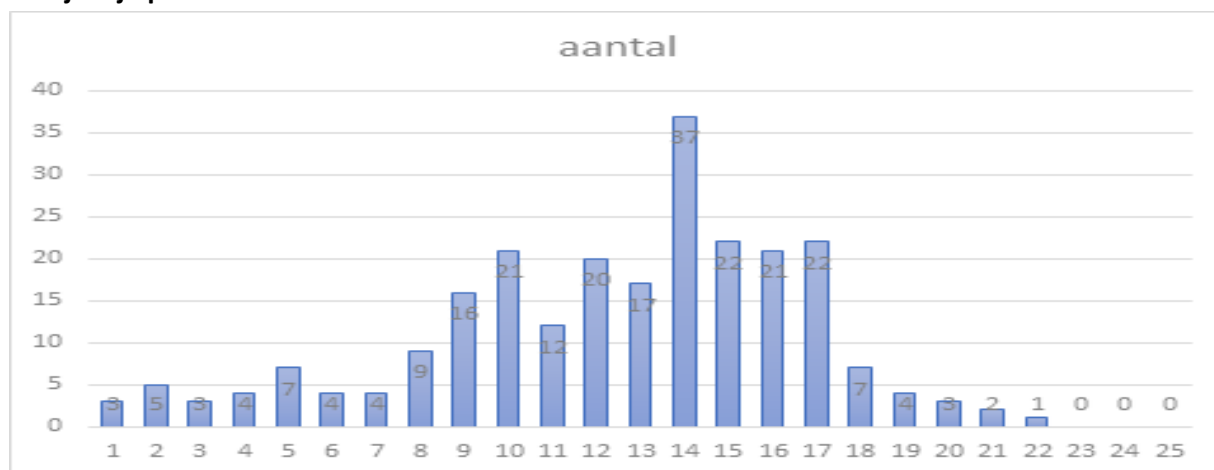
- *Ondersteunende Begeleiding*

### Aanmeldende sector

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>BJB</b>	74%	56%	65%	65%	60%	75%
<b>Psychiatrie</b>	18%	23%	20%	16%	12%	17%
<b>VAPH</b>	1%	4%	4%	4%	1%	1%
<b>Onderwijs</b>	5%	7%	8%	6%	9%	5%
<b>AWW/GGZ/K&amp;G</b>	2%	10%	3%	9%	18%	2%

We merken een neerwaartse trend in aanmeldingen uit de aanmeldende sector algemeen welzijnswerk (AWW), geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en kind en gezin (K&G), daarnaast merken we een opwaartse trend vanuit de aanmeldende sector bijzondere jeugdzorg (BJB) en psychiatrie. Aanmeldingen uit VAPH en onderwijs liggen in dezelfde lijn als voorgaande werkjaren.

### Leeftijd bij opstart



Van 12% van de jongeren hebben we geen leeftijd. Deze grafiek heeft dus betrekking op 88% van onze cliënten.

We merken dit werkjaar dat het zwaartepunt in de leeftijdsgroep die deelneemt aan onze activiteiten is verbreed van 9 tot 17 jarigen (68%) in vergelijking met voorgaande werkjaren waar het zwaartepunt lag in de categorie 11 tot 17 jarigen (64%). Een verklaring hiervoor is de inzet op gezinsvakanties en korte ervaringsgerichte activiteiten met gezinnen, waardoor we in deze werkvorm (KET) ook vaker kinderen jonger dan 12 jaar bereiken.

- *Bascule*

In 2023 hebben we met Bascule in totaal 599 uren doorgebracht bij de jongeren en de gezinnen oftewel 96% benutting. We bieden vanuit Bascule 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 624 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.



## C. Zelfevaluatie

### ○ *Kwaliteitszorg*

Kwaliteitszorg	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021	Alba 2022	Alba2023
Organisatie en visie	2	2	2	3	3	3
Betrokkenheid	2	2	1	2	2	2
Methodieken en instrumenten	2	2	1	2	2	2
Verbetertraject	2	1	1	1	1	1

### **Organisatie en visie / Betrokkenheid / methodieken en instrumenten / verbetertraject**

In 2023 werd het organogram aangepast waardoor de stafmedewerker die de eindverantwoordelijkheid rond kwaliteit had, niet langer deze rol invult. Bij de aanwerving van de nieuwe directie werd deze leemte duidelijk en ligt de eindverantwoordelijkheid rond de kwaliteitszorg tussentijds bij de algemeen directeur. Kwaliteit wordt momenteel door de volledige organisatie gedragen maar kende door deze personeelwissel, weinig evolutie in 2023. Naar 2025 zal nagedacht worden of hier een alternatieve invulling wenselijk is.

### ○ *Kernprocessen*

Kernprocessen	Alba 2020	Alba 2021	Alba 2022	Alba 2023	BB	DOB	Gambas	Bascule
Onthaal van de gebruiker	2	2	3	3	4	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	2	3	3	3	4	4	3	3
Afsluiting en nazorg	2	1	2	2	5	2	3	3
Pedagogisch profiel	2	3	3	3	3	3	3	3
Dossier-beheer	2	2	2	2	2	2	3	3

**Bemiddelingsburo:** Via teamoverleg en –vorming sturen we ons handelingsplan en pedagogisch profiel bij. Zo zetten we in 2023 in op het opfrissen en actualiseren van onze visie op het gezamenlijk gesprek. Gezien de meerzijdig partijdige houding van de bemiddelaar ligt de participatiegraad van de cliënten erg hoog in het bemiddelingsproces; het zijn zij die de inhoud van het proces bepalen.

**DOB:** In het werkjaar 2023 werd verder ingezet op de ontwikkeling van een procedure rond doelstellingen en handelingsplan. In 2024 zetten we in op afspraken omtrent afsluiting, nazorg en dossierbeheer met de implementatie van een elektronisch dossier in Ecqare.

**Gambas en Positief Project:** We zetten een procedure voor wachtlijst op punt.

**Bascule :** Wij hebben vorig werkingsjaar verder ingezet om een procedure te ontwikkelen rond nazorg. Deze procedure is toegevoegd aan de methodiekenhandleiding en wordt nu toegepast door alle medewerkers. Voor het dossierbeheer zijn de voorbereidingen getroffen om vanaf 2024 het elektronisch dossier in Ecqare te implementeren.

○ *Gebruikersresultaten*

Gebruikersresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021	Alba 2022	Alba 2023
Klachtenbehandeling	2	2	2	4	4	4
Gebruikerstevredenheid	0	0	0	0	1	2
Effect van de hulpverlening	0	0	0	0	0	1

**Klachtenbehandeling**

Er zijn zeker nog verbeterpunten en opportuniteiten in de klachtenbehandeling, zodat deze toegankelijker, transparanter en ontvankelijker wordt. Dit doen we door middel van actualisering van de flyer en investering in communicatie hierover op onze website in het werkjaar 2024. Formele evaluatie van de klachtenprocedure is voorzien voor 2025. Score behouden we op 4

**Gebruikerstevredenheid**

We kennen enkele methodieken en instrumenten om de gebruikerstevredenheid na te gaan, maar wensen ons verder uit te dagen in het vormgeven van een procedure zodat bevraging ook systematisch zal gebeuren. Zo kan de input van de tevredenheidsmeting bijdragen als input voor beleidsvoering én de communicatie en samenwerking met gebruikers.

**Effect hulpverlening**

We zetten ad hoc in op het peilen naar het effect van onze ondersteunende begeleiding. Deze peiling gebeurt in de vorm van evaluatiemomenten bij een deel van onze aanmelders/partners. In 2024 investeren we in het ontwikkelen van enkele methodieken en instrumenten om het effect van hulpverlening te meten.

○ *Medewerkersresultaten*

Medewerkersresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021	Alba 2022	Alba 2023
Personeelstevredenheid	4	4	3	4	4	4
Indicatoren en kengetallen	3	3	2	3	3	3

**Personeelstevredenheid / Indicatoren en kengetallen:** Geen evolutie te rapporteren.

○ *Samenlevingsresultaten*

Samenlevingsresultaten	Alba 2018	Alba 2019	Alba 2020	Alba 2021	Alba 2022	Alba 2023
Waardering strategische partners	2	2	1	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten/tendensen	2	2	2	3	3	3

In een sterk veranderend landschap staat het belang van overleg met strategische partners zeer hoog op onze agenda. Zo zetten we in het kader van HCA in op de samenwerkingsverbanden met onze regionale partners, HCA-Vlaanderen, SOSS, enz. Bovendien zijn we betrokken in het initiatief 'Leuven Restorative City' en speelden onze bemiddelaars het voorbije jaar een actieve rol in een project om de relatie tussen jongeren en politie in Brussel en Antwerpen te verbeteren. We zijn daarenboven in een breed spectrum

van de jeugdhulp vertegenwoordigd, gaande van de samenwerkingsverbanden 1G1P tot de netwerken m.b.t. geblokkeerde ontwikkelingstrajecten. We trekken tevens het lerend netwerk omtrent de samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs. Tot slot trachten we via onze vormingen en trainingen binnen het Alba Atelier onze expertises, onze actie- en herstelgerichte benadering, niet enkel in het werkveld van de jeugdhulp en het onderwijs, maar ook in onze brede samenleving ingang te doen vinden. Omgekeerd brengen we op deze manier de samenleving voortdurend in onze organisatie binnen. De uitdagingen om vanuit de buitenwereld steeds de reflectie te maken hoe we onze werking systematisch kunnen bijsturen, is zeer aanwezig.

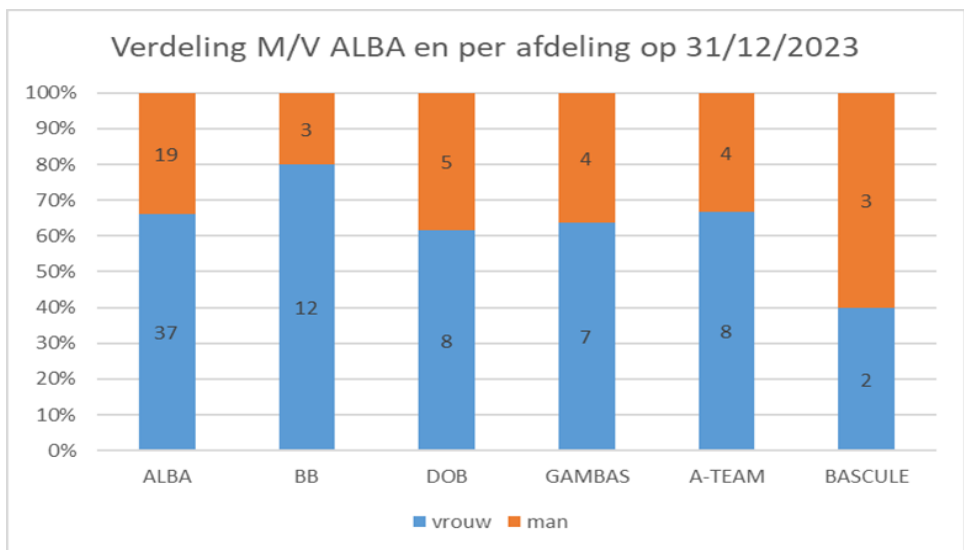
#### D. Organisatiecijfers

---

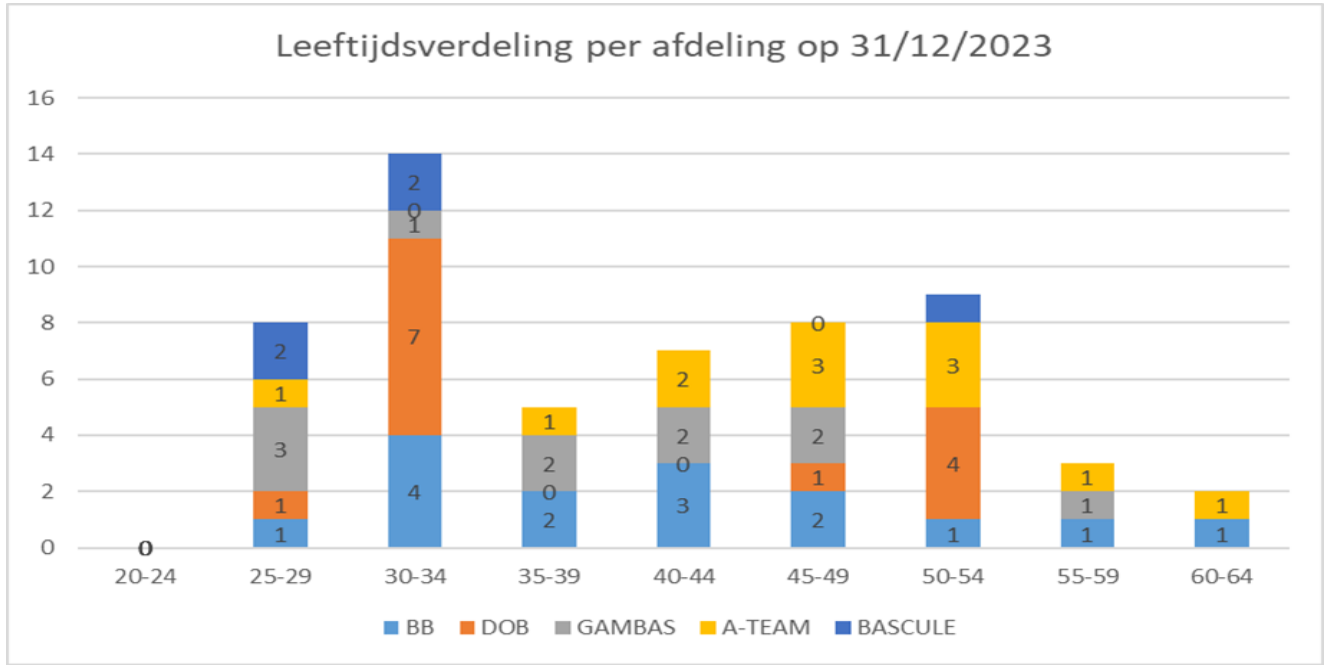
##### ○ *Personeelsbezetting*

In 2023 groeide het aantal medewerkers naar een gemiddelde van 60 personen. Ook in VTE uitgedrukt betekende dit een stijging naar gemiddeld ongeveer 48 VTE. In 2022 was de M/V-verhouding gewijzigd naar een meer vrouwelijke populatie. Dit is in de loop van 2023 teruggebracht naar een verhouding van ongeveer dubbel zoveel vrouwen als mannen.

<b>2023</b>	Aantal personen	Aantal vrouwen	Aantal mannen	Aantal VTE
Jan	57	41	16	46,0
Feb	59	42	17	47,1
Mrt	63	43	20	50,3
Apr	63	42	21	50,9
Mei	63	42	21	51,0
Jun	62	42	20	49,7
Jul	58	38	20	45,9
Aug	58	38	20	46,2
Sep	62	41	21	49,1
Okt	61	42	19	48,1
Nov	59	40	19	45,1
Dec	57	38	19	43,9
<b>gemiddeld</b>	<b>60</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>47,8</b>
		<b>68%</b>	<b>32%</b>	



We zien een veroudering van onze populatie; de categorieën tot 39j zijn gedaald t.o.v. vorig jaar. De categorieën daarboven stijgen of zijn gelijk gebleven. Dat is enerzijds natuurlijk te verklaren door de natuurlijke veroudering van de bestaande populatie maar ook bij nieuwe aanwervingen, blijken de kandidaten vaker een hogere leeftijd en anciënniteit te vertonen.



- *Vorming*

In de loop van 2023 werd het individueel leerrecht (4d voor een voltijdse werknemer) in beeld gebracht en opgevolgd. Onderstaande tabel is het overzicht van dit leerrecht in 2023. De kolom 'voorzien' geeft de totaalcijfers van de gevolgde opleidingen in de verschillende afdelingen. Op basis van de opleidingen die effectief gevolgd werden en ook administratief in onze opvolging werden opgenomen, werd in totaliteit 119% van het totaal leerrecht ingevuld.

	jaarrecht	totaalrecht	voorzien	Voorzien/ totaalrecht	formeel		informeel	
Bascule	90	90	121	134%	93	77%	28	23%
Gambas	259	259	320	124%	233	73%	87	27%
DOB	306	306	297	97%	189	64%	108	36%
BB	421	421	497	118%	225	45%	272	55%
Projecten	5	5	8	150%	8	100%	0	0%
A-Team	102	102	77	75%	53	68%	24	32%
BT	200	200	322	161%	211	65%	112	35%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.382</b>	<b>1.382</b>	<b>1.641</b>	<b>119%</b>	<b>1.011</b>	<b>62%</b>	<b>630</b>	<b>38%</b>

Niet alles werd in 2023 administratief geregistreerd, vooral interne opleidingen zoals bv. startersdag werden nog niet in rekening gebracht. Dit betekent dat er in de realiteit nog meer opleidingen gevolgd werden.

Individueel zijn er wel verschillen tussen de werknemers, waardoor bij een deel dus overdracht van de resterende dagen van hun leerrecht naar 2024 zal gebeuren. Steunend op de Alba waarde 'empowerment' is het aan elke werknemer om verantwoordelijkheid hierin op te nemen om van dit leerrecht ten volle gebruik te maken.

## V. ORGANISATIE IN BEELD

---

### ○ Ondersteunende begeleiding op kloostersite Kraainem (VIA6) als innovatief project:

---

In de loop van 2022 werd in het kader van de reconversie een voorstel geformuleerd samen met de organisaties vzw Sporen, vzw Tonuso en vzw Combo om een werking uit te bouwen op de Kloostersite in Kraainem en zo bij te dragen tot de uitbouwen van het project Visitatio daar. Hierbij worden vanuit 4 organisaties middelen gepoold: elke organisatie zet van hun bestaande erkenning 3 punten in i.f.v. ondersteunende begeleiding. In december 22 werd vanuit het agentschap opgroeien hierbij een uitbreiding toegekend aan Alba vzw van 3 modules contextbegeleiding laagintensief.

Voor Alba vzw betekent dit dat voor het project Visitatio 1 module ondersteunende begeleiding en 3 modules contextbegeleiding laagintensief vanaf 1 januari 2023 op innovatief worden gezet en daardoor als 100% meetellen in de bezetting.

Zoals het convenant verwoordt, werd een stuurgroep in het leven geroepen voor opvolging en evaluatie van zowel de ingezette middelen als de inhoudelijke werking en de bereikte doelgroep met afvaardiging vanuit elke organisatie van het partnerschap en een medewerker van Opgroeien. De evaluatieperiode loopt van 01/01/2023 tot en met 31/12/2025.

Hieronder leest u een neerslag van de evaluatie, met aandacht voor de kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie, evenals voor de organisatorische en financiële modaliteiten.

Met de goedkeuring van de reconversie-aanvraag die Combo, Sporen, Tonuso en Alba samen indienden, realiseerden we in 2023 de eerste concrete activiteiten op de kloostersite in Kraainem.

#### De opdracht

In de reconversie-aanvraag wordt de opdracht omschreven om in samenwerking met de kernpartners van het project VISITATIO verschillende vormen van ondersteunende begeleiding op de kloostersite te ontwikkelen. In de reconversie-aanvraag kunnen we 3 soorten partners onderscheiden, waarvoor we ondersteuning aan hun (residentiële) werkingen voorzien:

1. De initiatiefnemers zelf van de reconversieaanvraag: Combo MFC, Sporen, Tonuso en Alba
2. De andere partners van de kloostersite
3. De buurt(werking) en andere partners in de regio

De werkvormen of activiteiten zijn dus in eerste instantie ondersteunend aan de residentiële werkingen van de verschillende partners en worden op maat van de jongeren ingezet. Daarnaast kunnen de activiteiten ook aangeboden worden aan andere jongeren binnen het werkingsgebied en willen we de site laten uitgroeien tot een warme plek in interactie met de ELZ Druivenstreek en lokale initiatieven. Door verschillende organisaties en activiteiten op deze locatie samen te brengen verwachten de partners van VISITATIO en het agentschap Opgroeien dat er een nieuwe dynamiek en nieuw aanbod ontstaat. Een welzijns-campus gericht op innovatie. Een levendige plek.

Met de blik op een toekomstige werking, maar met de voeten in de realiteit van vandaag.

Combo, Sporen, Tonuso en Alba poolen middelen om deze ambitie mee waar te maken. Deze middelen geven ons de mogelijkheid om 3 modules ondersteunende begeleiding te realiseren. Dit vertaalt zich in een personeelsbezetting van 1,9 VTE ondersteunende begeleiding en 0,2 VTE coördinatie vanuit Alba.

Financieel betekent dit dat er in 2023 voor 124.194 EUR aan loonkosten en voor 17.545 EUR aan werkingskosten zijn gemaakt. Vooral de loonkosten zijn daarmee lager dan hetgeen voorzien was door een latere samenstelling van het team en opstart van de werking. De werkingskosten zijn ook lager dan voorzien - maar de delta is kleiner - omdat er in dit opstartjaar toch heel wat geïnvesteerd is in het nodige materiaal voor deze nieuwe plek. Door de lagere kosten is er een saldo over van de inbreng van de verschillende partners voor een bedrag van 45.627 EUR, hetgeen overgedragen werd naar het volgende werkingsjaar om in 2024 te besteden.

In het eerste jaar opteerden we ervoor om een ondersteunend aanbod te doen naar de initiatiefnemers van de reconversie. Deze ambitie betekende voor het team het voorbije jaar een voortdurende evenwichtsoefening tussen 2 uitdagingen, m.n. het realiseren van ondersteunende begeleiding in (residentiële) trajecten van de 3 partner-organisaties én het ontwikkelen van een actieplek op de kloostersite. In de ideale wereld vloeien deze twee ambities mooi in elkaar maar het bleek toch een hele uitdaging, om op zo'n bijzondere doch bijna verlaten locatie met jongeren, gezinnen en leefgroepen in de actie te gaan.

In combinatie met het beperkt aantal aanmeldingen voor de groepsateliers geraakten we slechts moeizaam gestart met de ontwikkeling van een warme actieplek. Uiteindelijk slaagden we er wel in om 'warme' activiteiten te organiseren en de ruimtes (ook de tuin) hiervoor goed aan te wenden. Doch hadden we niet het gevoel dat we een warme plek voor jongeren konden aanbieden. Hierin kwam op het einde van het jaar verandering, aangezien één van de huizen op de site als uitvalsbasis voor Alba in het vizier kwam. Waar het klooster voor sommige jongeren toch wel een vreemde omgeving is en de toegang in zeker zin 'gesloten', rekenen we er op dat het huis voor de jongeren makkelijker toegankelijk (laagdrempeliger) zal zijn. Het team richtte de nieuwe stek op de site alvast in en we geven de locatie doorheen verschillende werkvormen in verbinding met de jongeren verder vorm. Hierdoor sluiten we aan bij hun interesses en leefwereld.

Het voorbije jaar was Alba als enige partner actief op de locatie. In deze fase is de kloostersite bijgevolg vooral een actieplek waar Alba kan werken. Op langere termijn kijken we uit naar een 'ontwikkelde site', een warme plek, waarbinnen de werking geïntegreerd vorm kan krijgen. Een plek waar de dromen van verschillende partners gaandeweg nog uitgekristalliseerd moeten worden eens de verbouwwerken opgestart en afgerond geraken.

De werking

Dat nam niet weg dat we bij aanvang meteen beseften dat er ook 'ander' aanbod ontwikkeld moest worden om meer op de noden van de jongeren, gezinnen en leefgroepen in te spelen. Hiervoor konden we deels op de jarenlange ervaring van Alba rekenen, maar gingen we ook op zoek naar nieuwe werkvormen.

Naast dagactiviteit voorzagen we bijgevolg mogelijkheden voor ervaringsgerichte trajecten. De ondersteunende begeleiding moest bovendien niet uitsluitend op de kloostersite in Kraainem plaatsvinden. Er leefde duidelijk de vraag om outreachend te werken.

We trachten in dit initiatief op een innovatieve manier op de behoeften van jongeren in te spelen. Aan de ene kant van het continuüm betreft het eerder krachtgerichte preventieve acties naar jongeren die (residentieel) door onze partners begeleid worden, aan de andere kant intensieve begeleidingen van zgn. vastgelopen trajecten. Dit resulteert in een waaier aan werkvormen, waarbij we onszelf uitdagen om samen met onze partners in de stretch te gaan. Steeds vertrekkend vanuit de krachten en expertise van elke partner, zodat we als hefboom voor elkaar fungeren.

Concreet vertaalde zich dit in 2023 in volgend specifiek aanbod:

- Dagactiviteit
  - Groepsateliers
  - Outreachende 1 op 1 trajecten
- Kortdurend Ervaringsgericht traject (KET)
  - Ervaringsgerichte activiteiten voor leefgroepen
  - 3-daagse trektocht
  - Gezinsvakanties

Dit aanbod stond voornamelijk in het teken van verbinding met de jongere, verbinding met de begeleider(s), verbinding in de groep, inzichten in groepsdynamica, succeservaringen opdoen, enz. Natuurlijk zochten we ook naar verbinding van de jongere met zichzelf en de motivatie om (terug) in beweging te komen. In de actie gaan, aanwezig zijn in het hier en nu en het contact met de natuur worden hierin als helpend – maar ook confronterend – ervaren.

Daarnaast konden onze partners in de reconversie natuurlijk ook blijvend beroep doen op onze andere werkvormen binnen de Dienst Ondersteunende Begeleiding, zoals bijvoorbeeld gezins-KET's en time-out.

In totaal bereikten we in het kader van de reconversie 127 jongeren, wat zich vertaald heeft in 255,5 begeleidingsdagen. Het valt op dat we in vergelijking met de FID-parameters in de module veel jongeren bereiken (richtgetal = 36), maar in verhouding weinig begeleidingsdagen realiseerden (richtgetal = 360). Dit wijst erop dat we in de trajecten van heel wat kinderen en jongeren zeer korte (één tot enkele dagen) interventies deden.

Type activiteit	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2023
Cliëntgericht overleg	1	0	8	0	9
Intake	2,5	6,5	0	1,5	10,5
KET	11	26	82	21,5	140,5
Time - out	10	47	0	34,5	91,5
Dagactivering	1	1		2	4
<b>Totaal Aantal begeleidingsdagen</b>	<b>25,5</b>	<b>80,5</b>	<b>90</b>	<b>59,5</b>	<b>255,5</b>

Tabel: begeleidingsdagen

De cijfers m.b.t. dagactiviteit weerspiegelen duidelijk dat we in een opstartfase werken, waarbij we al doende uitzoeken hoe we een (vernieuwend) aanbod kunnen doen dat aansluit op de noden van de jongeren en organisaties. Al vrij vroeg op het jaar stelden we vast dat er weinig aanmeldingen voor het



groepsaanbod i.k.v. dagactiviteit waren en we voornamelijk inzetten op 1 op 1 trajecten. We ervoeren zelf ook het meeste impact van onze acties als we naar (de jongere in) de leefgroep toestapten en 1 op 1 werkten. Onze partners vragen ons om op deze manier het verschil met andere plekken te maken. We voelen dat dit voor ons nieuw is en we al doende een innoverend aanbod trachten te realiseren. Een aanbod dat aanvullend is op de gekende plek in Biez, de nomadische werking van Try-out, de NAFT-trajecten, enz. Eén van onze partners benadrukt hierbij dat we in de reconversie extra aandacht hebben voor jongeren die op andere plekken geen aansluiting vinden. Bijgevolg staat activering en het motiveren naar een actieplek of in een groepsaanbod te stappen vaak sterk op de voorgrond. Het staat buiten discussie dat zo'n outreachende, 1 op 1 begeleidingen zeer tijdsintensief zijn. Bovendien stelt het onze organisatie voor nieuwe uitdagingen in het coachen van onze medewerkers die deze opdracht ter harte nemen.

Omwille van de doelgroep zijn er tevens heel wat dagen dat de jongere(n) niet aanwezig waren. Dit geldt zowel voor dagactiviteit als de activiteiten die we voor leefgroepen voorzien. Natuurlijk is er wel voorbereiding en beschikbaarheid (m.a.w. tijd) in gekropen. Deze inspanningen worden niet meegerekend binnen de geregistreerde dagdelen.

Zowel de leefgroepsactiviteiten als de gezinsvakantie werden door onze partners positief geëvalueerd. De gezinsvakantie werd trouwens in samenwerking met de medewerkers van Try-out gerealiseerd.

### Verdere evolutie

In het werkjaar 2024 zetten we, stapsgewijs, in op verbreding van het aanbod ondersteunende begeleiding, d.w.z. meer organisaties betrekken en bedienen enerzijds en uitbreiding in werkvormen anderzijds. Tevens wensen we i.s.m. de partners in te zetten op een behoeftanalyse inzake mobiliteit en toegankelijkheid, nog meer in te zetten op het betrekken van context, verkennen van overnachtingsmogelijkheden en de implementatie van innovatieve werkvormen voor jonge kinderen. Daarnaast wensen we ook het 1 op 1 KET-aanbod verder uit te bouwen met oog voor de samenwerkingsrelatie tussen de jongere, diens begeleider en de specifieke positie van de ondersteunende begeleider, de frequentie en duurtijd van het traject en het doel van het traject.

### ○ **Samenwerking Alba – 1G1P Oost-Brabant**

---

In 2023 werden er in het kader van 1G1P Oost-Brabant, net als de voorgaande jaren, middelen ter beschikking gesteld voor onze Dienst Ondersteunende Begeleiding ter waarde van 1 module (120 begeleidingsdagen). Gezinnen die door 1G1P Oost-Brabant begeleid worden, kunnen op deze manier eenvoudig op het ondersteunend aanbod van Alba beroep doen. We trachten een korte lijn met de gezinscoaches te onderhouden, zodat er tijdig op noden van gezinnen gereageerd kan worden. We doen dit door aan te sluiten op mini-teams en evaluatiemomenten met de coördinatie.

Hoofdzakelijk onze kortdurende ervaringstrajecten (KET) worden in dit kader ingezet. De activiteiten variëren van het werken met paarden over Rots & Watertrainingen tot ervaringsgerichte oefeningen met de gezinnen. Daarnaast organiseren we voor 1G1P ook gezinsvakanties en speeldagen. Hoewel de benamingen (vakanties en speeldagen) heel vrijblijvend klinken, wordt er ook in deze activiteiten op gerichte wijze aan vaardigheden en (gezins)patronen gewerkt en zetten we gezinnen in beweging door nieuwe ervaringen op te doen.

Waar we de voorgaande jaren een stijging in onze bezetting kenden, constateren we dat er in 2023 minder begeleidingsdagen werden ingevuld. We zien hiervoor twee grote redenen. Vooreerst werd er vanuit Alba geopteerd om in de zomer van 2023 slechts één gezinsvakantie in het kader van 1G1P in Biez te organiseren. Anderzijds merken we dat er vanuit 1G1P minder beroep op het aanbod van Alba werd gedaan. De coördinatoren geven aan dat ons aanbod bij de gezinscoaches voldoende gekend is en er in de bespreking van trajecten ook spontaan aan Alba gedacht wordt. Bij sommige gezinnen blijft het evenwel een drempel om hen te motiveren voor de activiteiten van Alba.

Aantal begeleidingsdagen	2019	2020	2021	2022	2023
	44,5	95	95,5	158	82

Type activiteit	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2023
Enkel intake	0,5				0,5
Traject met paarden	1	4	1		6
Gezinsket	4,5	2,5	7		14
Rots en Water individueel			2	2,5	4,5
Rots en Water groep		3,5	2	4	9,5
Gezinsvakantie		5	42		47
Speeldag				0,5	0,5
<b>Aantal begeleidingsdagen</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>82</b>

In het werkjaar 2024 zetten we opnieuw in op het organiseren van twee gezinsvakanties. We zien een opportuniteit in het beter bereiken van gezinnen uit ELZ Druivenstreek door onze actieplek in Kraainem. Daarnaast wensen we in te zetten op de afstemming tussen de vragen van 1G1P en het aanbod van Alba. Dit willen we doen door meer aanwezig te zijn op de mini teams van 1G1P.

## VI. KWALITEITSTHEMA

---

/

## VII. BELEIDSSIGNALLEN

---

Zoals in de inleiding van dit Kwaliteitsverslag en in het deel rond de bezetting wordt weergegeven, zijn we bezorgd om de stijgende volumes binnen de HCA-afdelingen, meer bepaald bij de HerstelBemiddelingen en de Positieve Projecten. Als resultaat van deze stijgende trend ontstaan hier wachtlijsten.

Wachtlijsten zijn ten allen tijde natuurlijk te vermijden. Het is in eerste instantie voor de motivatie van de jongere belangrijk dat de afhandeling vlot opgestart kan worden. Vervolgens is Herstelbemiddeling voor slachtoffers vaak de enige mogelijkheid om tot een vorm van herstel te komen, zeker als het dossier op parketniveau afgehandeld wordt (wat de meerderheid van onze aanmeldingen betreft). Blijven streven naar een systematisch aanbod van Herstelbemiddeling komt de rechten van slachtoffers ten goede.

Ten slotte heeft HCA een opnameplicht. Elke HCA maatregel die aangemeld wordt, moet worden opgenomen, bij voorkeur binnen een redelijke termijn.

Risico's van het aangroeien van een wachtlijst situeren zich zowel intern de organisatie als extern. Intern kan dit tot demotivatie van de medewerkers leiden met in het ergste geval ook uitval door deze druk. Extern bestaat het risico dat de parketten en rechtbanken hierop verkeerd reageren door de alternatieve maatregelen in mindere mate toe te passen, wat zeker niet de gewenste evolutie is.

Een tweede bezorgdheid die we zeker ook willen meegeven betreft de druk die – zeker een kleinere organisatie zoals Alba vzw – voelt om constant mee te evolueren met alle arbeidsrechtelijke, wettelijke en duurzaamheidsvereisten. De middelen zijn ontoereikend om voor alle domeinen specialisten in huis te hebben of voor alle dossiers beroep te kunnen doen op externe specialisten. Meer ondersteuning in deze uitdagingen is meer dan wenselijk, zeker met het oog op het traject naar duurzame infrastructuur voor onze organisatie.