



ACTIVITEITENVERSLAG 2019

(Ondernemingsnummer: 0413.350.751)

Indien u graag meer informatie wilt over bepaalde onderwerpen, geven wij u graag de uitgebreidere teksten!

U mag ook altijd ons kwaliteitshandboek komen inzien!

Meer info over de werking vindt u op onze website:

www.monterosa.be

www.devliegervzw.be

Een legende van de gebruikte afkortingen en termen, vindt u in de voetnota's.

1 Inhoudstafel

1	Inhoudstafel.....	2
2	Vooraf.....	4
3	Personeelsbeleid.....	5
4	Bouw- en verbouwingsplannen	6
5	Kwaliteitsverslag.....	7
5.1	Visie op kwaliteit binnen de organisatie.....	7
5.1.1	Visietekst.....	7
5.1.2	Concrete vertaling in 2019	9
5.2	Kerncijfers	10
5.2.1	Organisatie in cijfers	10
5.2.1.1	Erkenning, werkvormen, afdelingen en locaties	10
5.2.1.2	Enkele personeelsgegevens	11
5.2.2	Gebruikersgegevens.....	11
5.2.2.1	Benutting en bezetting.....	11
5.2.2.2	Opnames en Oriënteringen in 2019	13
5.2.2.3	Duiding van de cijfers rond benutting en bezetting.....	15
5.3	Zelfevaluatie.....	16
5.3.1	Scores van de groeiniveaus.....	16
5.3.2	Tevredenheidsmetingen en klachten	17
5.3.2.1	Tevredenheidsmeting ouders en contextfiguren DeNiZ en Denoek	17
5.3.2.2	Klachten	18
5.3.3	Evaluatie van het kwaliteitshandboek	18
5.4	Kwaliteitsplanning en verbetertrajecten.....	19
5.4.1	Verbetertrajecten die geborgen zijn	19
5.4.1.1	Verbinding	19
5.4.1.2	Coaching en werkbaar werk.....	19
5.4.1.3	Stakeholdersbeleid.....	20
5.4.1.4	Communicatie	20
5.4.1.5	Elektronisch dossier Kalena	20
5.4.1.6	Missie en visie	21
5.4.1.7	Andere kleinere verbetertrajecten die geborgen zijn	21
5.4.2	Verbetertrajecten die behouden blijven.....	22
5.4.2.1	Inhoudelijke vormingen personeel.....	22
5.4.2.2	Beleidsorganen en –functies	22
5.4.2.3	Werf 2, doelgroep kinderen 0-3jaar	23

5.4.2.4	Website, facebook, externe communicatie en “rebranding”	24
5.4.2.5	Vrijwilligersbeleid	25
5.4.2.6	Groeiplan en ondersteuningsplan.....	25
5.4.2.7	Actualisatie kwaliteitshandboek	26
➤	Functieomschrijvingen personeel	26
➤	Overlegorganen	27
➤	Andere hoofdstukken uit het kwaliteitshandboek die geactualiseerd zullen worden	27
5.4.3	Verbetertrajecten die nieuw zijn in 2020	27
5.4.3.1	Licht en lucht brengen in de leefgroepen ...? Op zoek naar een grotere variatie aan werkvormen.....	27
5.4.3.2	“Beperkt toezicht/partiële permanentie”	28
5.4.3.3	De stem van jongeren en hun netwerk een nog explicietere stem geven in alle aspecten van hun hulpverleningstraject.....	28
5.5	Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening	29
5.6	Andere relevante informatie	30
5.6.1	Specifieke activiteiten met kinderen, jongeren en contextfiguren.....	30
5.6.2	Praktische aandachtspunten voor de hele vzw in 2019	32
5.6.2.1	Brandveiligheid.....	32
5.6.2.2	GDPR of AVG	33
5.6.2.3	HACCP	33
6	Vorming	34
7	Lidmaatschappen, samenwerkingsverbanden en externe overlegorganen.....	35
7.1	Samenwerkingstrajecten met individuele organisaties	35
7.2	Samenwerkingsverband CIG De Shelter.....	35
7.3	Andere samenwerkingsverbanden	35
8	Dank aan onze sponsors en steunverleners!	38
9	Bijlagen.....	40
9.1	Personeelslijst op 31/12/2019	40
9.2	Organogram met vermelding werknemers op 31/12/2019	40
9.3	Scores op de groeiverteilen	40
9.4	Geactualiseerde visie en missie	40
9.5	Visie op het meten van het effect van de hulpverlening	40

2 Vooraf

Theoloog Dietrich Bonhoeffer zei “The test of the morality of a society is what it does for its children.”

Zorgen wij goed voor onze kinderen? Komen zij, in de keuzes die wij als maatschappij maken, op de eerste plaats? Kiezen wij eerst om hun de zorgen te geven die ze nodig hebben, ook voor de meest kwetsbaren onder hen? Kiezen wij om te investeren in hun toekomst? ... Wat met de ellenlange wachtlijsten in de jeugdhulp en de zorg? De onzichtbare kinderen.

De laatste maanden zijn er weer heel wat artikelen verschenen in de pers rond de besparingen, de werkdruk en het (verwachte) personeelstekort. Ik citeer er 2 uit Sociaal.net:

Ik wens alle hulpverleners onuitputtelijke veerkracht. We hebben het nodig. (16 januari 2020), geschreven door Tanja de Jong, een ervaren jeugdhulpverlener. “De besparingen van welzijnsminister Wouter Beke maken veel hulpverleners boos. Het water stond hen al aan de lippen, nu hebben ze het gevoel helemaal kopje onder geduwd te worden.”

Wachtlijsten in de jeugdhulp: ‘Nog 425 keer slapen’ (7 januari 2020), geschreven door Mattias Bouckaert, een directeur van een jeugdhulpvoorziening: “Gemiddeld is het 425 dagen wachten op een plek in de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Dat meldt het jaarverslag van de jeugdhulp droogjes. Waar blijft de verontwaardiging?”

Als ik dit lees en de dagelijkse praktijk voel ... dan kan ik alleen maar een erg groot respect hebben voor de vele gekwetste kinderen en jongeren en hun gezinnen: hoe zij blijven vechten voor zichzelf en hun toekomst, voor hun relaties, ... om te overleven. En daar vaak érg goed in slagen!

En ik kan ook alleen maar dankbaarheid voelen voor de vele hulpverleners, binnen en buiten Monte Rosa, die zich elke dag blijven inzetten voor ‘hun’ kinderen, jongeren en gezinnen. Ze moeten elke dag méér doen met minder middelen ... Hoe lang zullen zij dit op deze manier kunnen blijven doen? Zullen wij in de toekomst nog hulpverleners vinden die hiervoor kiezen?

Wanneer zullen wij, als maatschappij, onze morele verantwoordelijkheid voor onze kinderen voldoende opnemen?

Veerle Wuyts en Muriel De Ryck
Directies VZW Monte Rosa
Maart 2020

... met dank aan iedereen die meegewerkt heeft aan het schrijven en het nalezen van dit verslag.

3 Personeelsbeleid

Het Vlaams Welzijnsverbond heeft een tool ontwikkeld waarop de medewerkerskengetallen kunnen ingevuld worden. Sinds 2007 vult Monte Rosa, samen met vele andere organisaties, deze tool in. De resultaten van de eigen organisatie én die van de anderen binnen en buiten de eigen sector (steekproef) worden elk jaar gecommuniceerd in een lijvig rapport. Daardoor wordt én benchmarking en -learning mogelijk én krijgen we zicht op de evolutie van de eigen organisatie doorheen de jaren. Op basis van deze cijfers worden conclusies getrokken en worden de nodige acties ondernomen ifv de inputgebieden rond personeelsbeleid.

Voor de afdeling Kessel-Lo en Herent

Wegens ziekte van onze personeelsverantwoordelijke hebben we dit jaar in de afdeling Kessel-Lo en Herent niet deelgenomen aan de vragenlijst rond de medewerkerskengetallen van het Vlaams Welzijnsverbond. Toch kunnen we een aantal tendensen meegeven.

- Minder langdurig zieken wegens uitstroom van enkele langdurig zieken (pensioen en ontslag)
- Een groot ziekteverzuim van minder dan één jaar en dit is in 2019 nog gestegen, ook bij de zieken binnen het gewaarborgd loon (extra loonkost voor de nodige vervangingen).
- Aanwerving van jongere medewerkers in de begeleidersfuncties waardoor er meer verloop is (jongere medewerkers die soms minder lang blijven) en meer zwangeren (afwezigheid door werkverwijdering en zwangerschapsrust).
- De overuren zijn meer onder controle, al blijven nog grote schommelingen.
- Het inschakelen van studenten maakt het inzetten van interims bij ziekte haalbaarder.

Opvallend is ook de “Turnover effectieve Fte” (effectief gepresteerde uren). Als we de effectieve Fte¹ op basis van prestaties = (Gepresteerde uren / Te presteren uren) * Tewerkstellingsbreuk berekenen, dan zien we dat we contractueel ongeveer 40 Fte hebben, maar dat er uiteindelijk maar rond de 30 Fte effectief uren worden gepresteerd.

Belangrijk om weten binnen dit rapport is dat ADV, progressieve tewerkstelling, ziekte, zwangerschapsverlof, feestdaguren, vakantie-uren, opleidingsuren ... niet als gepresteerde uren worden gerekend.

Dus elke FTeq die we inzetten ‘werkt’ maar effectief voor 75%. Uiteraard worden ziektes ed wél vervangen. Daarom zetten we ook +/- 40 FTeq in, terwijl we op basis van de subsidies er ‘slechts’ 34.08 FTeq moeten inzetten. Verlof en vorming ed worden uiteraard niet vervangen.

Langdurig zieken en bruggepensioneerden worden niet meegeteld in dit rapport.

Wb verloop: de uitstroom van medewerkers was groter in 2019 (18) dan in 2018 (4). Dit heeft vooral te maken met het pensioen van 3 medewerkers, langdurig zieken die hun contract beëindigd hebben (medische redenen of een andere job gevonden), contracten van bepaalde duur die niet verlengd werden, of een keuze van Monte Rosa of op vraag van de werknemer, en werknemers die een andere uitdaging wilden aangaan.

¹ FTE: fulltime equivalent

Bij ontslag door werknemer proberen we als werkgever maximaal tegenmoet te komen door indien het mogelijk is, in onderling overleg de arbeidsovereenkomst eerder stop te zetten.

Wb instroom merken we dat we bij ziektevervangingen vooral studenten(contracten) of ex-stagiaires inzetten. Jonge medewerkers die aangeworven worden, zijn vaak werknemers die hun stage bij ons positief hebben volbracht.

In de afdeling De Vlieger

In de afdeling De Vlieger werden de personeelskengetallen voor 2018 wél ingevuld (resultaten pas eind 2019 ontvangen).

In deze afdeling werken er sinds 2012 minder mensen deeltijds, van 12 deeltijdse medewerkers in 2012 naar 6 in 2018. In 2012 waren er 7 voltijdse werknemers aan de slag. In 2018 zijn dit er 11 geworden.

De gemiddelde leeftijd van de vrouwen die werkzaam zijn in De Vlieger ligt dit op 38,55 jaar. Voor de mannen in De Vlieger ligt dit op 38,24 jaar.

De gemiddelde dienst anciënniteit is bij de vrouwen 10,88 jaar in de eigen voorziening. Voor de mannen ligt dit op 9,38 jaar. 65 % van de tewerkgestelde personeelsleden zijn mensen met een bachelor diploma.

Het ziekteverzuim ligt in de Vlieger op 14,26 %.

Er is één persoon tewerkgesteld met een handicap. Tevens is er één allochtone werknemer tewerkgesteld.

4 Bouw- en verbouwingsplannen

De plannen voor de drie locaties zijn klaar. We zijn nu de fases van de werken aan het bestuderen en de aanbestedingsdossiers aan het opstellen. Vermoedelijk starten de werken na het bouwverlof 2020. Elke fase zal volledig afgewerkt worden zodat de ruimtes onmiddellijk inzetbaar zijn na de verbouwingsfase. Daardoor kunnen alle groepen en afdelingen, weliswaar soms met wat beperktere ruimtes, vermoedelijk in het huis verblijven tijdens de verbouwingen.

Het financieel technisch plan voor Kessel-Lo en Herent werd goedgekeurd door VIPA. Voor de afdeling in Deurne wachten we nog op een nieuwe omgevingsvergunning, die hoogstwaarschijnlijk ook snel in orde komt.

De geplande werken zijn uitvoerig besproken in het activiteitenverslag van 2016.

5 Kwaliteitsverslag

5.1 Visie op kwaliteit binnen de organisatie

5.1.1 Visietekst

KADER

Integrale kwaliteitszorg is de rode draad doorheen het managementsysteem van de VZW. Het managementsysteem staat ten dienste van de kwaliteit van zorg. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de gebruiker, van de medewerkers en van de organisatie en dit binnen de maatschappelijke context. Het gaat hier om de gecoördineerde activiteiten om de organisatie te sturen en te beheersen met betrekking tot een kwaliteitsvolle werking en hulp- en dienstverlening.

DOELSTELLING

Monte Rosa streeft naar een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de gebruikers, naar een kwaliteitsvolle werkplek voor de medewerkers en naar een kwaliteitsvol functionerende organisatie. Daarnaast wenst de VZW een correct en efficiënt antwoord te bieden op alle eisen die vanuit de verschillende overheden gesteld worden.

Deze verschillende doelstellingen staan naast elkaar én houden verband met elkaar. Vanuit het integraal denken is het belangrijk dat de noodzakelijke linken tussen de verschillende elementen steeds in het oog gehouden worden.

In dit zoeken en binnen deze aandachtspunten, moet onze kernopdracht 'de zorg voor en begeleiding van de kinderen en jongeren die ons toevertrouwd worden en hun context' centraal staan. Dit moet het basiscriterium zijn waaraan het uitwerken van thema's maximaal en zoveel mogelijk moet getoetst worden.

Binnen dit proces moet de stem van de gebruiker een expliciete plaats krijgen.

CONCRETE VERTALING

Het kwaliteitsbeleid wordt geconcretiseerd in:

- Kwaliteitsdoelstellingen
- De organisatorische structuur
- Bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Procedures en processen.

Het streven naar deze kwaliteit houdt verband met alle onderdelen van de werking; we denken hier o.a. aan de domeinen van EFQM² en aan de eisen vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn, onder meer:

- Missie, visie, waarden, referentiekaders
- Een duidelijk beleid en strategie
- Visie op leiderschap en aandacht voor goed bestuur

² European Foundation for Quality Management, een zelfevaluatie-instrument voor organisaties.

- Visie op inzet van middelen voor personeel en oog voor welzijn op het werk.
- Visie op inzet van middelen en partnerschappen
- Kernopdracht en kernprocessen
- Bereikte resultaten zowel i.v.m. de gebruikers als het personeel en t.o.v. de maatschappij.

Aan de eisen en verwachtingen die aan een organisatie voor bijzondere jeugdzorg gesteld worden, willen we een zo correct mogelijk antwoord bieden. Gezien de veelheid van vragen en de vele wetten die een vertaling binnen de organisatie nodig hebben, is het niet mogelijk om op alles een uitvoerig antwoord te bieden. Sommige thema's zijn essentiëler voor de werking en zullen uitvoeriger aan bod komen. Andere thema's die slechts in de marge een belang hebben, zullen beperkter uitgewerkt worden.

Er wordt steeds een duidelijke prioriteitenbepaling door de betrokkenen afgesproken en, waar nodig, een stappenplan. Dit wordt o.a. vermeld/verwerkt in de kwaliteitsplanning of in de aandachtspunten voor de komende jaren (beleid en strategie).

Het is de zelfevaluatie die de meest actueel te behandelen of dringendste thema's mee bepaalt. Daarnaast zijn er de deadlines vanuit de wetgeving die een prioriteitenplanning beïnvloeden of deze planning doorkruisen.

Per thema wordt telkens bepaald wie hierbij moet/kan/mag betrokken worden: medewerkers, gebruikers, partners, externen, ... De betrokkenheid kan liggen in het mee vertalen van dit thema binnen de werking of in het ingelicht worden rond dit thema. De betrokkenheid wordt bepaald op basis van de functieomschrijvingen (bevoegdheden/verantwoordelijkheden) en de beschikbare tijd. De gebruiker moet betrokken worden bij die thema's die de doelgroep rechtstreeks aanbelangen.

VERANTWOORDELIJKHEID

De eindverantwoordelijkheid voor de integrale kwaliteitszorg ligt bij de directie, maar de visie en de uitvoering ervan moet bekrachtigd worden door de hoogste leiding van de organisatie, met name de raad van bestuur.

De verschillende uit te werken thema's zijn de verantwoordelijkheid van verschillende medewerkers, op basis van hun functieomschrijving en de gekregen mandaten. De borging en de constante evaluatie van de verschillende thema's zijn een verantwoordelijkheid voor elke medewerker.

KWALITEITSBORGING

Via de kwaliteitsborging kan aan derden het vertrouwen gegeven worden dat de hulp- en dienstverlening voldoen aan de gestelde eisen. Het borgen van de uitgewerkte thema's is een aandachtspunt voor alle betrokkenen.

Het opnemen in het kwaliteitshandboek kan dit deels garanderen. De uitgewerkte thema's worden gebundeld in het kwaliteitshandboek. Dit moet alle essentiële elementen van de hele werking bevatten. Het is een constant aandachtspunt om ervoor te zorgen dat dit handboek actueel en gebruiksvriendelijk is.

Ook de zelfevaluatie ondersteunt de borging. Op basis hiervan kunnen systematische en gerichte acties afgesproken worden. Via de demingcirkel³ (PDCA⁴) kunnen processen telkens beter beheerst worden en de normen verfijnd. Andere elementen in de borging zijn:

- Bepalen van normen
- Beoordeling van de processen
- Beheersing van deze processen

BESLUIT

Het werken rond kwaliteit is nooit af en situeert zich op veel verschillende domeinen en in grote en kleine dingen. Het is een aandachtspunt voor iedereen en is gebaseerd op het delen van verantwoordelijkheden en op het vertrouwen in medewerkers. De stem van de gebruiker speelt hierin een belangrijke rol.

Via aandacht voor een voortdurende kwaliteitsverbetering wil de VZW transparant en betrouwbaar zijn voor gebruikers, medewerkers, (externe) partners en de maatschappij.

5.1.2 Concrete vertaling in 2019

De jaarlijkse **beleidsdag** is *de centrale plaats* waar ‘alle lijnen’ van de evaluatie en de planning gecentraliseerd worden: de opvolging van het vorige jaar en planning van het volgende jaar. Daarnaast worden één of meerdere thema’s uitvoeriger besproken.

Op deze dag zijn alle beleidsmedewerkers aanwezig en een delegatie van de raad van bestuur.

Sinds het najaar van 2019 plannen we extra beleidsdagen waardoor er meer tijd is om inhoudelijke thema’s ten gronde te bespreken. De eerste beleidsdag van het jaar (januari/februari) blijft diegene waar de elementen van de zelfevaluatie, het kwaliteitsverslag en de kwaliteitsplanning besproken worden. Enkele vaste elementen van deze dag zijn oa

- Zelfevaluatie: wat hebben we verleden jaar hierrond gedaan, zien we hierin een “rode lijn”? Wat plannen we volgend jaar? Vaste aandachtspunten zijn hierrond:
 - Welke tevredenheidsmetingen plannen we?
 - Bevragen we dit jaar een strategische partner en zo ja op welke manier?
 - Hoe (door wie?) gaan we dit jaar de groeiniveaus evalueren?
 - Wie wordt proceseigenaar van elk verbetertraject?
 - ...
- Opvolging verbetertrajecten: welke zijn afgerond, welke behouden we voor volgende jaar, en plannen we er nieuwe?
- Kwaliteitshandboek evaluatiesysteem: Welke thema’s staan op de planning en wie is verantwoordelijk?

De beleidsdag van 2019 was gepland op 22 februari 2019. Naast het opvolgen van de vorige afspraken, zijn volgende thema’s aan bod gekomen.

- De visie op het kwaliteitsbeleid: wanneer zijn we content?

³ een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing ontwikkeld door William Edwards Deming.

⁴ Plan-do-check-act

- Missie en visie: hoe verbinden we onze huidige missie en visie met de vormingen rond SOFS⁵ en Nieuwe Autoriteit die we nu aan plannen en implementeren zijn?
- Contextbegeleiding: als dit onze visie is ... wie doet dan wat en hoe?

Op de extra beleidsdag op 4/11/2019 werd vooral gefocused op de implementatie van SOFS. Waar willen we naartoe? Wie zijn hierbij de key-figures? Hoe ziet ons stappenplan eruit? Hoe krijgen we iedereen mee? Wie houdt wat vast en hoe?

Concreet plannen we 5 jaar rond implementatie waarbij de eerste twee jaar sterk wordt in gezet op vormingen zowel voor de key-figures als voor alle medewerkers (begeleiders). Het accent bij de implementatie ligt deels op de vorming zelf, maar vooral ook op het samen doen en de reflectie via casusbesprekingen, intervisie, (externe) coaching, ...

Binnen de raad van bestuur (het bestuur) is er een commissie kwaliteit die nieuwe visies of teksten naleest, bespreekt en waar nodig aanpassing suggereert. Zij adviseert aan het hele bestuur. Op deze manier zijn bestuursleden betrokken in de kwaliteitsplanning, de aanpassing van de documenten van het kwaliteitshandboek en in de verbetertrajecten.

5.2 Kerncijfers

5.2.1 Organisatie in cijfers

5.2.1.1 **Erkenning, werkvormen, afdelingen en locaties**

Monte Rosa biedt de volgende **modules** aan:

- Module verblijf: 54
- Module contextbegeleiding basisintensiteit: 57
- Autonoom wonen basisintensiteit: 6

Wb het personeelsbeleid en de operationele leiding zijn er **twee afdelingen**:

- Kessel-Lo en Herent
- De Vlieger in Deurne

Het overkoepelend beleid van de VZW gebeurt hoofdzakelijk vanuit de maatschappelijke zetel in Kessel-Lo.

De begeleiding wordt aangeboden in 5 **werkvormen** ...

- Verticale groepen
- Adolescentengroep
- Studiowonen (TCK⁶)
- Contextbegeleiding autonoom wonen (CB AW⁷)

⁵ SOFS= 'Signs of Safety' is een oplossingsgerichte benadering voor gezinnen waar de veiligheid van een kind een probleem vormt. Het doel van de werkwijze is dat het kind (weer) veilig kan opgroeien in het gezin. Samen met het gezin ontwikkelt de hulpverlener een veiligheidsplan. De hulpverlener stelt dit plan op met behulp van oplossingsgerichte vragen, waarmee sterke kanten van het gezin en uitzonderingen op de problemen zichtbaar worden, zodat het gezin zijn gedragsrepertoire kan uitbreiden.

⁶ trainingscentrum voor kamerbewoning

⁷ Contextbegeleiding autonoom wonen, vroeger: begeleid zelfstandig wonen

- Contextbegeleiding

... gespreid over verschillende **groepen op verschillende locaties**

- de 3 gemengde verticale groepen:
 - 3 tot 18 jaar (eventueel verlengd tot 20 jaar)
 - begeleid binnen
 - de leefgroepen in Kessel-Lo, Denoek en DeNiZ, 2 groepen van max. 12 kinderen of jongeren
 - de groep in Deurne, De Vlieger, met max. 15 kinderen en jongeren
- de adolescentengroep in Herent voor maximum 10 jongeren, wo 2 studiegasten (+ 14-jarigen) ('Monte Rosa Herent').
- Slick 87 in Kessel-Lo met
 - 1 TCK, trainingscentrum voor kamerbewoning (studiowonen voor + 17-jarigen)
 - De begeleiding van de CB AW⁸-jongeren.
- Alle afdelingen begeleiden ook de kinderen en jongeren die vanuit hun groep naar huis georiënteerd worden en nog een periode in contextbegeleiding blijven.

5.2.1.2 Enkele personeelsgegevens

Personeelslijst op 31/12/2019: zie bijlage.

Organogram met vermelding van de werknemers en hun jobtime op 31/12/2019: zie bijlage.

5.2.2 Gebruikersgegevens

5.2.2.1 Benutting en bezetting

TOTAAL AANTAL MODULES VOLGENS ERKENNING SINDS 2014	117
verblijf 0-18	45
verblijf kamertraining	9
CB lage intensiteit	57
CB AW	6

TOTAAL AANTAL BEGELEIDINGSDAGEN PER JAAR VOLGENS DE ERKENNING	42705
verblijf (alle typemodules verblijf, buiten kamertraining)	16425
kamertraining	3285
CB lage intensiteit	20805
CB AW	2190

BEZETTING: AANTAL BEGELEIDINGSDAGEN PER MODULE (cijfers uit BINC⁹)	37880
verblijf	14345

⁸ CB AW contextbegeleiding autonoom wonen

⁹ BINC: "begeleiding in cijfers", registratiesysteem van de overheid rond kengetallen van de kinderen en jongeren.

kamertraining	3245
CB lage intensiteit	18106
CB AW	2184

BEZETTING GEMIDDELD OP JAARBASIS	
dus: = som begeleidingsdagen/(aantal modulesx365) x 100	88,70 %

BENUTTING OP BASIS VAN DE BEZETTING	
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN IN VERBLIJF	11816
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN KAMERTRAINING	2267
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING	2971
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN	197,25

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF	82,37 %
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING	69,86 %

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF per week	5,78	per week
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING per week	4,9	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER KIND IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING per week	1,15	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER JONGERE IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN per week	0,63	per week

BENUTTING OP BASIS VAN DE ERKENNING	
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN IN VERBLIJF	11816
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN KAMERTRAINING	2267
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING	2971
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN	197,25

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF	71,94 %
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING	69,01 %

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF per week	5,05	per week
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING per week	4,84	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER KIND IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING per week	1,00	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER JONGERE IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN per week	0,63	per week

BEZETTING EN BENUTTING OP BASIS VAN STREEFCIJFER (= 100% bezetting)	
STREEFCIJFER VERBLIJF (modules x 365)	19710
STREEFCIJFER CONTEXTBEGELEIDING (modules CB en CBAW x eenheid x aantal weken)	3276
EFFECTIEVE BEZETTING VERBLIJF	89,24
EFFECTIEVE BEZETTING CONTEXTBEGELEIDING	96,71
EFFECTIEVE BENUTTING VERBLIJF	71,45
EFFECTIEVE BENUTTING CONTEXTBEGELEIDING	96,71

%
%
%
%

Cijfers uit BINC¹⁰

Naam	Benuttingsgraad
Contextbegeleiding	96.7%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	63.2%
Contextbegeleiding laagintensief	100.2%
Verblijf	71.5%
Crisisverblijf (op verwijzing van crisismeldpunt)	0.0%
Kamertraining	11.5%
Kortdurend crisisverblijf	0.1%
Verblijf voor minderjarigen [hoge frequentie]	59.8%
Verblijf voor minderjarigen [lage frequentie]	0.1%

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	102,6%
Contextbegeleiding laagintensief	91,9%
Verblijf	93,4%
Gewogen gemiddelde	93,1%

Gemiddelde begeleidingsduur voor alle jongeren die op 31/12/2019 in de organisatie ingeschreven zijn = 3 jaar en 10m, met een spreiding van 2 maand tot 13j en 4m.

5.2.2.2 Opnames en Oriënteringen in 2019

OPNAMES 2019				
Datum	Jongen/Meisje	Leeftijd	Pl. Instantie	Leefgroep
02.01.2019	Jongen	16j	RB Leuven	Slick TCK
06.01.2019	Meisje	3j	RB Leuven	Denoek
14.01.2019	Meisje	12j	RB Leuven	Denoek
04.03.2019	Meisje	11j	JHR	De Vlieger
04.03.2019	Meisje	10j	JHR	De Vlieger
04.03.2019	Jongen	8j	JHR	De Vlieger

¹⁰ BINC: "begeleiding in cijfers", registratiesysteem van de overheid rond kengetallen van de kinderen en jongeren.

04.03.2019	Jongen	3j	JHR	De Vlieger
02.05.2019	Jongen	14j	JHR	Herent
02.05.2019	Meisje	17j	JHR	Slick TCK
21.06.2019	Jongen	17j	RB Brussel	Slick TCK
09.07.2019	Meisje	17j	JHR	Slick TCK
23.07.2019	Meisje	17j	RB Brussel	Slick TCK
13.08.2019	Meisje	14j	RB Leuven	Herent
19.08.2019	Jongen	16j	RB Leuven	Herent
27.08.2019	Jongen	15j	JHR	Herent
03.11.2019	Jongen	12j	RB Leuven	Deniz
06.11.2019	Jongen	7j	RB Leuven	Denoek
06.11.2019	Meisje	5j	RB Leuven	Denoek

GEMIDDELDE LEEFTIJD BIJ OPNAME: 12 JAAR

HERORIENTATIE 2019				
Datum	Jongen/meisje	Leeftijd	Van ... naar ...	Duur opname
02.01.2019	Meisje	8j	Denoek ... naar opname met ouders	3j3mnd
02.01.2019	Meisje	7j	Denoek ... naar opname met ouders	3j3mnd
08.01.2019	Jongen	12j	De Vlieger ... naar huis	4j1mnd
09.01.2019	Jongen	13j	Deniz ... naar moeder	4j10mnd
13.01.2019	Jongen	13j	Denoek ... naar MPI	4j4mnd
15.01.2019	Jongen	20j	Slick TCK ... zelfstandig wonen	2j4mnd
08.02.2019	Jongen	8j	De Vlieger ... pleeggezin	2j9mnd
08.02.2019	Meisje	6j	De Vlieger ... pleeggezin	2j9mnd
01.04.2019	Jongen	5j	Denoek ... naar ouders	2j3mnd
15.04.2019	Jongen	19j	Slick CB AW ... naar zelfstandig wonen	1j
06.05.2019	Jongen	17j	Herent ... KWE ¹¹	6mnd
31.05.2019	Jongen	17j	Herent ... naar huis	9mnd
15.06.2019	Jongen	17j	Slick CB AW ... zelfstandig wonen	6mnd
08.07.2019	Meisje	13j	Deniz ... naar MPI	6j9mnd
29.08.2019	Meisje	13j	De Vlieger ... MPI	5j11mnd
30.09.2019	Meisje	19j	Slick CB AW ... zelfstandig wonen	2j1mnd
30.11.2019	Meisje	20j	Slick CB AW ... zelfstandig wonen	5j5mnd
27.12.2019	Meisje	16j	CB ... blijft thuis	1j
31.12.2019	Meisje	20j	Slick CB AW ... zelfstandig wonen	3j4mnd

Contextbegeleidingen

¹¹ Kleinschalige wooneenheden

1 Januari 2019 – einde CB	Meisje	16j	Heropname	Niet Rechtstreeks
9 Januari 2019 – einde CB	Jongen	13j	Niet Rechtstreeks – bij mama	
13 Januari 2019 – einde CB	Jongen	13j	Niet Rechtstreeks – MPI	
2 mei 2019 – begin CB	Meisje	17j	Niet Rechtstreeks tot opname	
1 september 2019 – begin CB	Meisje	16j	Niet Rechtstreeks – bij papa	
27 december 2019 – einde CB	Familie	3 kdn	Rechtstreeks	

5.2.2.3 Duiding van de cijfers rond benutting en bezetting

We merken dat de begeleidingsduur van de kinderen en jongeren die nu in Monte Rosa verblijven, langer is dan vorig jaar. We vermoeden dat dit te maken kan hebben met de complexere thuissituaties waardoor een oriëntatie naar huis minder evident is of minder snel kan. De gemiddelde leeftijd bij opname is iets gezakt, maar dit lijkt ons vooral een momentopname.

De bezettingsgraad én de benutting blijven hoog. De bezetting is wel iets gedaald voor verblijf en bijhorende contextbegeleiding. Redenen kunnen oa zijn:

- Doordat er wat teamproblemen waren in bepaalde teams (bv zieken), hebben we opnames soms even ‘on hold’ gezet tot er weer wat extra rust was binnen de groep en binnen het team.
- De werking van de wachtlijst en de bereikbaarheid van consultants ifv opnames blijft moeilijk lopen. Hierdoor blijven plaatsen soms weken of zelfs maanden open, bv in het TCK.

De bezetting van Kamertraining en CBAW zijn wel gestegen. Vooral bij CBAW was dit significant; er waren erg veel jongeren die vanuit het TCK alleen zijn gaan wonen. De intensiteit van de begeleidingen lag wel lager. Dus meer CBAW-ers maar die minder intensieve begeleiding vroegen.

Desondanks de lagere algemene bezetting, zien we dat de benuttingscijfers in mindere mate dalen. Het aantal nachten in verblijf en het aantal uren contextbegeleiding zijn nagenoeg niet gedaald in vergelijking met de dalende bezetting. Hier kunnen we uit afleiden dat we kinderen, jongeren en hun context vanuit hun noden intensiever zijn gaan begeleiden ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft een duidelijk effect op het aantal gezinnen dat we begeleid hebben desondanks de werkintensiteit nagenoeg dezelfde blijft.

We hadden dit jaar ook één jongere in verblijf lage frequentie. Hij verbleef vooral in een OBC¹².

We blijven in Monte Rosa kiezen om gezinnen op te nemen wanneer er verschillende plaatsen vrijkomen in één groep. We geven ook de voorkeur om broers of zussen van kinderen die al in Monte Rosa verblijven, op te nemen. In De Vlieger hadden we in het begin van het jaar drie kinderen die geheroriënteerd werden. Op vraag van ouders, konden we een gezin van 4 kinderen terug opnemen. In Denoek werd een zusje van 3 andere kinderen opgenomen. Een broer en een zus konden ook samen opgenomen worden.

¹² Observatie- en behandelingscentrum

5.3 Zelfevaluatie

5.3.1 Scores van de groeiniveaus

Vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn wordt ons gevraagd om de organisatie te scoren op verschillende thema's

- rond het kwaliteitsbeleid, bv visie, betrokkenen, ...
- rond de inputfactoren, bv. middelen, personeelsbeleid, ...
- rond de kernprocessen, bv onthaal, pedagogische visie, ...
- rond de outputfactoren, bv. tevredenheidsmetingen, effect van de hulpverlening, kengetallen, ...

Er zijn 6 niveaus waarop de organisatie zichzelf kan scoren, gaande van niveau 0 (er is rond dit thema niets bestaande) tot niveau 5 (hier is uitmuntend rond gewerkt).

Voor de thema's en de concrete scores voor de VZW Monte Rosa: zie bijlage.

Korte motivatie en duiding van de scores per thema:

Wat betreft het thema **kwaliteitszorg** zien we over het algemeen een stijgende tendens. Zowel voor de subthema's *betrokkenheid, methodieken en instrumenten* en *verbetertrajecten* kenden we een groei. De hogere score is voornamelijk te verklaren door de hernieuwde procedure rond het evalueren van kwaliteitsdocumenten en een aangepaste 5-jarige evaluatiecyclus. Hier werd het betrekken van cliënten, medewerkers en externe partners specifiek in opgenomen. Bovendien kunnen we hiermee een systematische evaluatie van alle kwaliteitsonderdelen beter vasthouden.

Ook voor het thema **kernprocessen** stelden we voornamelijk stijgende scores vast. Het gaat hier meer specifiek over de subthema's *onthaal, doelstellingen en handelingsplanning* en *afsluiten en nazorg*. Ook hier zien we dat voornamelijk de hernieuwde procedure rond het evalueren en een aangepaste 5-jarige evaluatiecyclus als reden van deze groei.

We stellen ook vast dat het subthema *pedagogische profiel* een daling kent van groeiniveau. Monte Rosa heeft zeker een duidelijk pedagogische visie en stuurt deze visie ook systematisch bij met inspraak van de gebruikers. We merkten echter op dat onze interne eisen hoger zijn geworden. We verwachten dat onze medewerkers nog meer aandacht hebben voor inspraak van de jongeren in hun hulpverleningstraject én we verwachten dat ouders en het netwerk van jongeren nog meer inspraak krijgen. Doordat de interne verwachtingen hoger worden, stellen we vast dat inspraak van jongeren en hun netwerk binnen alle aspecten van hun hulpverleningsproces beter kan. We hebben ons hier lager gescoord omdat we in het komende jaar hier extra op willen inzetten zodat we hier nog bewuster en explicieter mee omgaan. Meer hierover in de verbeteracties.

De scores van de thema's **gebruikersresultaten, medewerkersresultaten** en **samenlevingsresultaten** bleven ongewijzigd. We kunnen stellen dat ons werk binnen deze thema's geborgen is.

Uit deze thema's halen we nog twee subthema's met een eerder lage score, namelijk *effect van de hulpverlening* en *waardering van strategische partners*. Desondanks we het afgelopen jaar ingezet hebben op visieontwikkeling rond het meten van effect van de

hulpverlening en we het komende jaar willen inzetten op het bepalen van indicatoren, lukt het ons niet om een hogere score te behalen. Dit heeft voornamelijk te maken met de verwachting tot deelname aan wetenschappelijk onderzoek voor het behalen van een score van 3. We hopen de komende jaren aan deze verwachting te voldoen door deel te nemen aan thesisonderzoeken of bachelorproeven van studenten die rond dit thema aan de slag zijn.

In 2019 is de procedure voor het meten van de waardering van strategische partners uitgewerkt, samen met leden van de raad van bestuur. Om het volgende jaar een groei te kennen voor dit groeiniveau, willen we voornamelijk inzetten op de communicatie van de analyse van de gegevens over de waardering aan de strategische partners. We bekijken of we deze communicatie en andere kunnen laten verlopen via de website of andere sociale media.

Borging blijft een belangrijk aandachtspunt. Daarom zal er in 2020 ingezet worden in het zeer concreet uitschrijven van een hulpverleningstraject dat elk kind, gezin of jongere die door Monte Rosa begeleid wordt, moet/kan doorlopen. Het zal gelden als checklist voor individuele begeleiders. Welke documenten moeten gebruikt worden bij elke stap? Welke visiteteksten moeten opgefrist worden bij welke stap? Welke methodieken moeten/kunnen wanneer gebruikt worden?

Ook wb personeelsbeleid zal een soortgelijk proces gemaakt worden. Het zal dienen als handleiding voor elke direct leidinggevende en voor de personeelsverantwoordelijke.

5.3.2 Tevredenheidsmetingen en klachten

De tevredenheidsmetingen worden niet elk jaar bij elke doelgroep afgenomen. Er is een beurtroelsysteem waardoor elke doelgroep ongeveer +/- om de 3j bevestigd wordt. Soms zijn er extra bevestigingen i.f.v. een bepaald thema.

Het verslag van deze tevredenheidsmetingen zijn meegenomen op de beleidsdag van begin 2019: wat nemen we hieruit mee voor onze verbeteracties?

5.3.2.1 Tevredenheidsmeting ouders en contextfiguren DeNiZ en Denoek

Een externe vrijwilliger, met de nodige ervaring, heeft in de maanden november en december 2019 de belangrijkste netwerkfiguren van de kinderen en jongeren van de verticale leefgroepen DeNiZ en Denoek bevestigd via een gesprek op basis van een vaste vragenlijst. Naast algemene vragen rond tevredenheid, werden ook de kernprocessen (zie groeiniveau's) expliciet bevestigd. In vorige bevestigingen kwamen zij ook al deels aan bod; dit jaar hebben we ze explicieter bevestigd.

Algemeen genomen, valt de score een 10% lager uit dan bij de vorige meting. Ouders geven aan dat begeleiders vriendelijk zijn, dat ze goed worden onthaald en dat de kinderen en zichzelf respectvol worden behandeld. De beschikbaarheid is groter geworden. Er wordt bv sneller gebeld bij ziekte. Ouders vinden de activiteiten welke mét en voor hen worden georganiseerd echte topmomenten.

Als werkpunten geven ouders aan om hun kinderen beter op te volgen en de bestaande regels meer te controleren. Begeleiders mogen soms strenger optreden.

Communicatie blijft soms een hekelpunt. Graag pro-actiever en directer communiceren. Ouders willen nog sneller en directer op de hoogte gebracht worden, bv rond school. Ze

zouden het ook fijn vinden als de begeleiders hun kinderen meer zouden stimuleren om hen te bellen tijdens de week.

Sommige ouders hebben last van het verloop van de (individuele) begeleiders, uitval wegens ziekte en te weinig vaste aanspreekfiguren. Waarom kan een begeleider niet rechtstreeks worden bereikt (via een/de eigen GSM)? Andere ouders zijn wat verontrust omdat begeleiders door het vele administratief werk, te weinig bij de kinderen aanwezig zijn.

Naar de dagelijkse werking geven ouders aan na te kijken of het wassen van de kleding niet beter kan worden georganiseerd.

Het domein, de speeltuigen, de grasvelden, fietsen, skaten tussen het groen en ruimte zijn voor de kinderen een grote meerwaarde. Ouders appreciëren dit.

Adviezen naar het beleid toe vanuit deze bevraging

- Betere afspraken en organisatie rond het wassen van de kleding van de kinderen
- Bij het onthaal nog meer duidelijkheid rond wat kan verwacht worden van de begeleiding.
- Overleg: oudergesprekken via sociale media mogelijk? Skype? Ook eens niet 's avonds?
- Verder ontwikkelen van ouderactiviteiten in het weekend, overnachtingen met de groep en andere ouders.
- Participatiegraad vergroten

Deze meting wordt naar de teams en de ouders teruggekoppeld.

5.3.2.2 Klachten

De laatste 3 jaar waren er 10 klachten, die, via de officiële procedure, tot bij de directie gekomen zijn. 3 klachten waren nogal specifiek. Ze zijn opgevolgd en afgewerkt met de betrokkenen.

7 klachten gingen over netwerkfiguren die vonden dat ze onvoldoende gehoord of betrokken werden in het hulpverleningstraject van de betrokken jongere(n). Dit versterkt ons in het uitwerken van het verbetertraject: hoe kan de stem van netwerkfiguren een nog explicietere plaats krijgen?

5.3.3 Evaluatie van het kwaliteitshandboek

De **actualisering van het kwaliteitshandboek** is een constante in de werking.

De structuur van het kwaliteitshandboek op de server is aangepast zodat documenten toegankelijker zijn en vlugger/gemakkelijker te vinden.

De procedure voor het onderhoud en de evaluatie van het kwaliteitshandboek werd geactualiseerd en er werd een expliciete kwaliteitsplanning opgesteld. Via een 5 jaren-cyclus zullen we vanaf 2019 alle documenten evalueren en indien nodig actualiseren. Vanuit die kwaliteitsplanning werd bepaald dat volgende thema's geëvalueerd dienden te worden in 2019:

- Algemene info betreffende de organisatie
- Communicatie
- Overlegorganen
- Permanentie

- Briefing
- Kwaliteitssysteem
- Functieomschrijvingen personeel

Dit is deels gelukt, maar alle thema's zijn nog niet volledig afgewerkt.

In "5.4 Kwaliteitsplanning en verbetertrajecten" is de verdere uitwerking van deze evaluatiethema's terug te vinden.

5.4 Kwaliteitsplanning en verbetertrajecten

5.4.1 **Verbetertrajecten die geborgen zijn**

5.4.1.1 **Verbinding**

Verbinding blijft een thema en de acties die hierrond genomen zijn, blijven belangrijk, ook in de toekomst, zoals bv

- Een jaarlijkse personeelsdag met beide afdelingen en alle teams
- Vormingen inzetten over de afdelingen en teams heen
- Samen iets eten na een personeelsvergadering of teamdag
- Een nieuwjaarsreceptie
- Informele contacten aanmoedigen

5.4.1.2 **Coaching en werkbaar werk**

Inzetten op coaching van medewerkers blijft een aandachtspunt, zoals bv

- Beleidsorganen ook inzetten rond coaching, leren van elkaar via intervisie, ...
- Ondersteunen van en samenwerking met medewerkers met de gelijkaardige (beleids)functies.
- Voldoende formele en informele gesprekken met medewerkers.
- Externen inschakelen rond teambuilding, individuele coaching, ... en dit voor alle functies.

Tijdens de coachingsgesprekken, al dan niet via een externe coach, gaat er veel aandacht naar werkbaar werk. Wat geeft jou energie in je werk, wat steunt, waar kan je prioriteiten leggen, wat kan je zelf doen om jouw werk werkbaarder te maken, welke ondersteuning heb je hiervoor nodig van je direct leidinggevende of je team?

In verschillende teams werden externe coaches ingeschakeld, die of met het team of met individuen aan de slag gingen. Ook dit blijft in de toekomst een keuze voor die teams of voor die individuen waarvoor dit het coachingsproces kan ondersteunen.

In het opmaken van uurroosters worden maximaal rekening gehouden met de wensen van de medewerkers zodat het evenwicht privé-werk in balans is. Uiteraard kan niet elke vraag altijd gehonoreerd worden.

Er is ook in alle teams tijd en aandacht voor informelere momenten: samen op stap gaan (al dan niet mét de begeleide kinderen en jongeren), een ontspannende teambuilding, samen iets eten, ...

In de hele organisatie wordt zoveel mogelijk ingezet op oplossingsgericht denken en werken, ook in bv de beleidsorganen: niet blijven stilstaan bij wat niet werkt (en energie vreet), maar ook voldoende stilstaan bij wat wél werkt en goed draait (en energie geeft).

We hebben massaal ingeschreven op de zaalshow 'ja is ja' van Frederik Imbo, georganiseerd door het Vlaams Welzijnsverbond: de bron van 'geluk' zit in jezelf! Een zaalshow waar je met goesting en energie naar buiten gaat!

5.4.1.3 Stakeholdersbeleid

Samen met de commissie kwaliteit van het bestuur werd in 2019 het beleid rond stakeholders en het meten van hun waardering afgewerkt. We kijken zo breed mogelijk naar wie onze stakeholders zouden kunnen zijn, maar betrekken hen op een andere manier en in een andere frequentie. Zo worden bv burens sporadischer bevestigd dan organisaties waar we intensief mee samenwerken. Zo zullen vrijwilligers informeler bevestigd worden dan bv verwijzers.

Op elke eerste beleidsdag van het jaar zal geagendeerd worden of we dat jaar een strategische partner zullen bevestigd en zo ja op welke manier.

5.4.1.4 Communicatie

De laatste officiële bijeenkomst van de communicatiewerkgroep dateert van juni 2019.

Daar hebben we nog de laatste updates verzameld.

De brochures zijn klaar en in gebruik, zowel de technische brochure, als de onthaalbrochure personeel en groepen. De documenten op de server zijn opgeruimd. Er is een nieuwe lijst van afkortingen klaar en in gebruik. Verder is er nog een richtlijn 'prikborden' (wat moet er op een prikbord zeker staan?) rondgestuurd.

Het gebruik van Kalena (elektronisch dossier) is nu zo goed als volledig geïmplementeerd. Het is nog niet optimaal in gebruik in alle groepen, doch wel 'operational'. Daardoor kunnen oa gemakkelijker rapporten getrokken worden, met cijfers die we nodig hebben voor bv BINC.

We zijn onlangs gestart met het delen van de agenda's, en dat begint te draaien.

In een volgende periode, gaan we zorgen dat alles 'geborgen' wordt: de kleine details in Kalena nog wat bijwerken en sommige begeleiders nog wat extra coachen in hun Kalena-ervaring of gebruik van de online -agenda.

We proberen op regelmatige basis met de teamcoördinatoren communicatieproblemen blijvend in kaart te brengen en te zoeken naar oplossingen.

We laten deze werkgroep niet los én gaan minstens éénmaal per jaar bij elkaar komen om te evalueren, bij te sturen en bij te leren, vooral adhv concrete situaties die moeilijk gelopen zijn.

5.4.1.5 Elektronisch dossier Kalena

Kalena is nu ongeveer 15 maanden operationeel. De beginfase had zijn opstartproblemen, doch met de samenwerking van Scapta, (het IT-bedrijf achter Kalena) en de nodige inzet van de startgroep Kalena in Monte Rosa, zijn we uiteindelijk nog vrij vlot gestart. Na een eerste evaluatieronde hebben we nog wat aanpassingen doorgevoerd. De teams vinden stilaan hun weg in Kalena en hebben nog amper de hulplijn nodig om er mee te kunnen werken.

Binnenkort komt er waarschijnlijk een nieuwe versie, die gemakkelijker en nog stabiel zou moeten zijn.

Eerlijkheidshalve moeten we wel stellen dat we niet onverdeeld gelukkig zijn met het elektronisch dossier. We missen nog bepaalde zaken: het is moeilijk overzicht te krijgen per dossier en we missen de mogelijkheid van editing in de teksten/verslagen die we schrijven. Pluspunten zijn wel de individuele fiche met de verbindingen van de context, het logboek, de aanwezigheidslijsten en de face-to-face registraties.

Naast Kalena, gebruiken we nu ook meer de voordelen van Ms Office 365, met outlook, OneDrive en SharePoint, een mooie aanvulling aan het elektronisch dossier.

5.4.1.6 Missie en visie

In 2018 vatte het implementatietraject aan rond Signs of Safety. We merkten enerzijds veel enthousiasme bij onze medewerkers, anderzijds kwamen er ook heel wat vragen en bedenkingen aan de oppervlakte; “Moeten we dan weer anders gaan werken? Is hoe ik het nu doe dan niet goed? ...?”

We waren en zijn ervan overtuigd dat de visie van Signs of Safety, in combinatie met de visie van Nieuwe Autoriteit, en de visie van Monte Rosa erg aansluiten bij elkaar. Daarom wilden we ook een oefening maken samen met de medewerkers zodat zij dit zelf ook konden ervaren en zich terug gesterkt voelden in hun werk. Op een personeelsvergadering hebben we aan de personeelsleden gevraagd om uit alinea's van de visietekst van Monte Rosa de voor hen belangrijkste woorden te plukken. Hieruit kwamen kernwaarden en kernovertuiging waarmee zij al jaren werken.

Een van de teamcoördinatoren had vooraf een systematische voorstelling gemaakt met sleutelwoorden die de visie van Signs of Safety en Nieuwe Autoriteit bundelden.

Samen met alle personeelsleden keken we naar de overlap tussen de door hen gekozen woorden uit de visietekst van Monte Rosa en de schematische voorstelling van de visie van Nieuwe Autoriteit en Signs of Safety. Op deze manier konden we samen concluderen dat er een grote overlap was, dat Signs of Safety en Nieuwe Autoriteit geen nieuwe manieren van werken impliceerden en dat het vooral een gedachtegoed is dat onze manier van werken kan ondersteunen.

In deze visie en missie hebben we toegevoegd wat we ‘typisch’ vinden voor Monte Rosa (wat ons onderscheidt van andere organisaties) én welke basiscompetenties we verwachten van alle medewerkers. Zie bijlage.

5.4.1.7 Andere kleinere verbetertrajecten die geborgen zijn

Er werden in 2019 enkele kleinere thema's geëvalueerd die reeds geactualiseerd, afgerond en geborgen werden dit jaar. Het gaat hier onder andere over **basisgegevens van de organisatie** en enkele organisatorische teksten betreffende verzekeringen en financiën. Ook wat betreft het **aanwerven van stagiaires** werden nieuwe afspraken gemaakt.

Het **statuut bekwame helper** werd afgetoetst bij de huisartsen waar Monte Rosa mee samenwerkt.

Goed bestuur blijft een aandachtspunt binnen de RvB. Binnen enkele jaren zal een nieuwe evaluatie gepland worden.

5.4.2 Verbetertrajecten die behouden blijven

5.4.2.1 Inhoudelijke vormingen personeel

De prioriteit rond vorming voor begeleiders ligt nu bij de implementatie van Signs of Safety (SOFS) en Nieuwe Autoriteit/Geweldloos Verzet. De implementatie SOFS is gestart in 2018. Voor de volledige implementatie van SOFS voorzien we een periode van 5jaar, die bestaat uit drie luiken; vorming, intervisie en praktijk.

Gedurende 2018 en 2019 volgde elke begeleider een driedaagse basisvorming SOFS. Intervisie vond voornamelijk plaats door individuele werkoverleggen rond een specifiek dossier, georganiseerd door de psychopedagogische stafmedewerker. 2018 was voor Monte Rosa een startjaar waarin begeleiders experimenteerde met wat de SOFS-benadering voor hun dagelijks werk betekende.

In 2019 werden de keyfiguren vastgelegd, namelijk de teamcoördinatoren, de stafmedewerkers en de directie van de afdeling De Vlieger. Het idee is dat deze keyfiguren zich verder gaan verdiepen in specifieke thema's en dus ook verdiepende trainingdagen volgen, onder andere: woord en beeld, family finding, ... Bovendien is het ook hun taak de begeleiders blijvend te ondersteunen en te coachen om te werken via de SOFS benadering, dit voornamelijk via werkoverleggen die vanaf nu georganiseerd worden door een keyfiguur. Er werden bovendien zowel interne als externe intervisiemomenten gecreëerd zowel individueel als in groep waarop verschillende begeleiders kunnen aansluiten om te leren door reflectie. In de praktijk merken we dat steeds meer begeleiders een gemeenschappelijke taal vinden in hun werk en werken volgens een duidelijk framework (3 kolommen). Ook werd er in 2019 een implementatietraject gestart met elk team aan de hand van een roadmap waarin team-specifieke doelen en acties bepaald werden.

In 2020 zal er nog steeds ingezet worden op vorming. Zowel de keyfiguren, als de begeleiders volgden drie verdiepingsdagen met volgende thema's: netwerk betrekken, spreken met kinderen en framework. Zowel de werkoverleggen als de intervisies in groep zullen verder gezet worden. Good practices zullen voortdurend met elkaar gedeeld worden.

Vanaf 2021 zal het luik externe vormingen afnemen en groeien we stilaan naar een structuur waarbij de keyfiguren hun expertise delen via interne vorming, werkoverleggen en praktijkgerichte coaching.

5.4.2.2 Beleidsorganen en –functies

In 2019 hebben we de beleidsorganen herschikt. De doelstelling was oa

- Meer verbinding tussen de beleidsfuncties
- Wie moet wat weten om zijn functie goed te doen?

Concreet hebben we het directiecomité geannuleerd en 2 nieuwe organen uitgedacht

- Het beleidsorgaan (BO): op dit orgaan wordt het dagelijks beleid van Monte Rosa besproken, zowel inhoudelijk (bv visieteksten, vorming, ...), als praktisch (concrete afspraken). Alle beleidsmedewerkers zijn aanwezig.
- Het ondersteuningsteam voor de groepen (OT): hier wordt het kwaliteitsbeleid van elk groepen bekeken, knelpunten rond personeel of gasten, intervisie rond bepaalde thema's, ...
- Extra beleidsdagen: zie hoger.

De functies van PS¹³ en TC¹⁴ zijn geactualiseerd en opnieuw uitgeschreven. De TC's zijn maximaal uit de uurrooster van de teams gehaald zodat zij meer tijd en ruimte hebben om hun opdracht rond coaching, coördinatie, communicatie en beleidsmedewerker waar te maken.

Op de eerste beleidsdag van 2020 evalueren we deze functies en organen.

De functie van directeur werd voorlopig geactualiseerd, omdat er in 2020 een verbetertraject zal opgezet worden rond de invulling van de beleidsfuncties. We denken dat het essentieel is dat we het volgende jaar specifiek focussen op de beleidsfuncties en dit om verschillende redenen.

- In 2014 werd de VZW De Vlieger overgenomen. Er werd op dat moment beslist om niets operationeels of fundamenteels te veranderen. We merken nu echter dat in de loop van de jaren sommige elementen van de werking en de invulling van bepaalde taken/functies "organisch" aan het wijzigen zijn omwille van de zinvolheid, efficiëntie, ... De vraag stelt zich dan ook of deze wijzigingen de beste keuzes zijn?
- De noden in de sector en in de organisatie zelf wijzigen door de jaren heen. Er werden enkele ad hoc-aanpassingen gedaan om het werkbaar te houden (bv functies uitgebreid, jobtimes gewijzigd, ...). Is het niet zinvol om dit in zijn totaliteit te bekijken? Misschien kan een fundamentele herstructurering van de beleidsfuncties de efficiëntie verhogen? Misschien kunnen er andere prioriteiten gesteld worden of betere keuzes gemaakt worden?
- De functie van directie is in de loop van de jaren fundamenteel gewijzigd. Er zijn heel wat taken bijgenomen en de essentie van de taken is ook gewijzigd.
- De komende jaren gaan verschillende "kernfiguren" met pensioen: dit kan een opportuniteit zijn om functies anders in te vullen.

We kiezen ervoor om dit proces te laten begeleiden door een externe procesbegeleider, aangezien alle beleidsfuncties én het bestuur zullen gevat worden. In eerste instantie willen we op zoek gaan naar wat een ideale structuur zou kunnen zijn, los van de mensen die deze functies mogelijk op dit moment (deels) invullen. Pas daarna zien we of we een goede puzzel kunnen maken met de medewerkers die nu in dienst zijn en welke mogelijke overgangsmaatregelen nodig of wenselijk kunnen zijn.

We zijn op dit moment verschillende mogelijk procesbegeleiders aan het onderzoeken.

5.4.2.3 Werf 2, doelgroep kinderen 0-3jaar

Al sinds vele jaren zijn we binnen Monte Rosa aan het denken rond de doelgroep van 0-3j. Kunnen zij, waar nodig en geïndiceerd vanuit het handelingsplan, binnen Monte Rosa (binnen de jeugdhulp) ook een plek krijgen?

Sinds het najaar 2018 is "Werf 2" vanuit minister Vandeurzen opgestart in onze provincie. Monte Rosa is actief in de stuurgroep Vlaams-Brabant. De ambitie van deze stuurgroep en van werf 2 is om tegen eind 2020 in onze provincie een zorggarantie te hebben voor de kwetsbare kinderen van 0-3j. In de stuurgroep zitten alle organisaties die een aanbod

¹³ PS: psychopedagogisch stafmedewerker

¹⁴ TC: teamcoördinator

hebben voor of werken met kleine kwetsbare kinderen. De stuurgroep wordt getrokken door een medewerkster van CKG De Schommel.

In 2019 werd gestart met zorgtafels. Waar nodig worden er tweemaal per week zorgtafels georganiseerd rond één of meerdere casussen, samen met de ouders en eventueel andere netwerkfiguren en -al dan niet rechtstreeks -betrokken hulpverleners.

In 2019 zijn, binnen de stuurgroep van zorggarantie Vlaams-Brabant, werkgroepen gestart rond bepaalde elementen van het zorgplan. Monte Rosa is lid van de werkgroep visie en van de werkgroep innovatie.

Vanuit de werkgroep visie werden de pijlers van de werking vastgelegd. Het basisuitgangspunt van deze werkgroep is het recht/nood van elk kind op het maximaliseren van zijn/haar ontwikkelingskansen binnen zijn/haar natuurlijke context. Wanneer dit niet kan worden gerealiseerd, wordt er gewerkt aan de hand van drie leidende principes: de noden van het kind, van de ouders en van de ouder-kind relatie. Gedeeld opvoederschap kan hierbij dan het (al dan niet tijdelijk) resultaat zijn waarbij, via netwerktafels, intense samenwerking en snelle inschatting van de situatie zo gauw mogelijk een stabiele situatie voor het jonge kind kan gerealiseerd worden.

In de werkgroep innovatie werd op een erg concrete en creatieve manier gezocht naar andere werkvormen voor deze kleintjes, waarbij de ouders (context) maximaal betrokken kunnen worden. Moeten gezinnen naar een residentie of kan de residentie niet nog meer (bv dagelijks) naar het gezin gaan? Kunnen we een kleine leefgroep met erg jonge kinderen starten met maximale, dagelijkse, betrokkenheid van contextfiguren? Hoe kunnen, in samenwerking met pleegzorg, gastgezinnen, begeleiders, ... kinderen thuis opgevangen worden ...? Kunnen we manieren zoeken om ouders in de residenties te laten verblijven, bv door mobilhomes en caravans op het domein van de organisatie te zetten, ... Deze voorstellen zullen in 2020 verder concreet uitgewerkt worden. Er zal een overleg gevraagd worden met het Agentschap met oa de vraag: Hoe flexibel kunnen en mogen we omgaan met subsidies voor verblijf en met het statuut van '(context)begeleider'?

5.4.2.4 Website, facebook, externe communicatie en “rebranding”

De website is aan vernieuwing toe. Deze werd een hele tijd geleden opgemaakt bij een bepaalde provider en op een oude server, die niet meer bestaat. Door het overzetten van de gegevens naar een nieuwe server en provider, zijn een aantal bladzijden gewijzigd en zijn gegevens verloren gegaan. Dit was voor ons de aanleiding om de website te herzien: is dit nog hoe wij ons willen profileren naar de buitenwereld toe? Past deze profilering nog bij onze identiteit?

Waar nodig werd deze al ‘opgefrist en geactualiseerd’ in 2019. Een grondigere aanpak wordt voorzien in 2020.

Een student laatste jaar “Grafische en Digitale Media” heeft Monte Rosa uitgekozen om zijn eindwerk rond ‘rebranding’ te maken. Hij wil kritisch kijken naar hoe wij ons nu profileren en of dit nog past bij de huidige manier van werken en de huidige visie. De start werd genomen in het najaar 2019 en hij hoopt een voorstel klaar te hebben tegen juni 2020. Eén van zijn doelstellingen is ook om kritisch te kijken naar onze website. Zijn bevindingen en adviezen zullen meegenomen in het ontwerp van de nieuwe website.

Daarnaast zal hij ook de andere externe communicatiemiddelen, zoals het logo, briefpapier, facebook-pagina, ... bekijken. Na deze voorstellen zullen we intern beslissen wat we willen behouden en welke aanpassingen we nog zullen maken.

We plannen sowieso nog om onze facebookpagina om te zetten in een organisatie-facebook-pagina ipv een 'persoon-facebook-pagina', waardoor het op een professionelere manier kan gebruikt en ingezet worden.

Deze media zullen in de toekomst nog meer gebruikt worden als communicatiemiddel voor externen en betrokken derden, stakeholders, geïnteresseerden, ... Zo plannen we om daar ook resultaten van tevredenheidsmetingen op te zetten, samenvatting van de verslagen van inspectiebezoeken, ...

5.4.2.5 **Vrijwilligersbeleid**

Via een stellingenspel op een algemene personeelsvergadering werd in 2019 bij de werknemers gepeild naar wat een vrijwilliger voor onze werking kan betekenen. Studiedagen van Present (via het Vlaams Welzijnsverbond) en het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk werden gevolgd. Samen met de eerdere bevraging in de teams werden de bevindingen opgenomen in een "Aanzet tot vrijwilligersbeleid". De nodige procedures en afspraken werden opgemaakt.

Vrijwilligers worden beschouwd als personeelsleden, die weliswaar, niet bezoldigd worden. Zij hebben een andere verantwoordelijkheid dan betaalde medewerkers. Hun engagement is vrijwillig, maar daarom niet vrijblijvend. Een duidelijk kader en duidelijke afspraken zijn noodzakelijk. In dat kader worden bv bestuurders, hoewel hun inzet voor de vzw Monte Rosa vrijwillig is, niet beschouwd als vrijwilligers. Zij hebben een ander engagement: een andere verantwoordelijkheid, een ander (wetgevend) kader, een andere verzekering.

Omdat vrijwilligers in contact komen met de doelgroep is ook hier een zekere voorzichtigheid geboden.

We zijn dankbaar voor het engagement van onze vrijwilligers, hoe klein die ook is. We willen dit uitdrukken met een bemoedigend woordje na elk engagement. We zenden een berichtje met de verjaardag, de Dag van de Vrijwilliger, ... We vinden het belangrijk hen uit te nodigen en/of te betrekken bij evenementen, zoals jubilea, een Nieuwjaarsdrink, ...

Om vrijwilligers aan te trekken, hebben we onze noden in 2019 nog meer kenbaar gemaakt. Naast het stellen van de vraag op de website, maakten we onze noden bekend via diverse fora. Onder andere 'Ikgaervoor', 'Give a day' en 'Vlaanderen Vrijwilligt'.

We waren aanwezig met een standje op de 1^{ste} Engagementsbeurs voor de studenten KULeuven.

We konden aldus ter ondersteuning van de werking enkele nieuwe vrijwilligers aantrekken. Ze werden ingezet voor vervoer naar vrijetijd, huistaakbegeleiding, koken en klusjes allerhande.

5.4.2.6 **Groeiplan en ondersteuningsplan**

Er wordt veel gesproken over de transitieleeftijd van 18 jaar. Een leeftijd waarop jongeren plots aanschouwd worden als volwassenen. Voor vele jongeren is dit een heuglijke dag waarop hun volwassenheid kan gevierd worden. Voor jongeren in de jeugdhulp is dit vaak een dag met een dubbel gevoel. Zij dragen vaak ook meteen vanaf die dag de

verantwoordelijkheden die bij het volwassen leven horen. Jongeren uit de jeugdhulp zijn op die leeftijd vaak erg kwetsbaar. Ze willen graag kiezen voor de vrijheden, hoeven zich eindelijk niet langer te verantwoorden aan een jeugdrechter die vaak voor hen beslissingen maakt en kunnen eindelijk zelf een keuze maken over het al dan niet verder zetten van de jeugdhulp. Vaak realiseren ze zich pas nadien welke andere verantwoordelijkheden er nog bij horen. Daarom besloot het agentschap een actieplan jongvolwassenen op te stellen. Vanuit dit actieplan wordt gesteld dat elke jongere tot de leeftijd van 25 jaar begeleid kan worden door een organisatie in de jeugdhulp. Bovendien wil het agentschap en de organisaties vooral inzetten op proactief werken rond die transitieleeftijd. Er wordt verwacht dat er voor elke 16,5 jarige een groeiplan wordt opgesteld en voor elke 17,5 jarige jongere een ondersteuningsplan.

Enkele begeleiders van de kamertrainingsgroep Slick 87 zetten hun schouders onder dit project. Zij bestudeerden de minimale verwachtingen en implementeerden deze in hun werking. Op deze manier kwamen ze tot een werkbaar sjabloon voor een ondersteuningsplan.

Gezien dit ondersteuningsplan niet enkel de kamertrainingsgroep raakt, maar ook de verticale werkingen en de adolescentengroep, plannen zij het komende jaar om samen met enkele begeleiders van de verschillende groepen samen te zitten om af te stemmen hoe dit sjabloon ook voor hen werkbaar kan zijn. Bovendien is het de idee dat er vanaf 2020 voor alle jongeren die 17,5 jaar een netwerkoverleg wordt georganiseerd, met alle belangrijke figuren vanuit hun natuurlijk en professioneel netwerk, waar het ondersteuningsplan vorm krijgt en samen gedragen wordt door de jongere en het netwerk.

5.4.2.7 Actualisatie kwaliteitshandboek

Op basis van de 5-jarencyclus die werd afgesproken, willen we hier oplijsten welk deel van het kwaliteitshandboek in 2020 zal geactualiseerd en geëvalueerd worden. Het kan gaan om een bevestiging van het document, om een actualisatie en beperkte aanpassing of om een grondigere bespreking en aanpassing.

➤ Functieomschrijvingen personeel

In 2018 werden de functieomschrijvingen van de psycho-pedagogisch stafmedewerker en de teamcoördinator reeds geactualiseerd. Dit jaar, in 2019, werd de invulling van de functie van kwaliteitscoördinator scherper beschreven. Aangezien dit een taak is die 'erbij' komt en waar geen extra uren voor toegekend worden, kunnen er slechts beperkte uren voor vrijgemaakt worden. Er zullen dan ook noodgedwongen prioriteiten moeten bepaald worden.

Ook de functie van lid van de raad van bestuur en lid van de algemene vergadering werden geactualiseerd.

Gezien de vele andere uitdagingen waar onze organisatie de laatste jaren mee aan de slag is gegaan en omdat we de beleidsstructuren willen herbekijken (zie elders) werd het verder evalueren van de functieomschrijvingen van het personeel uitgesteld. We gaan hier in 2020 verder mee aan de slag.

➤ Overlegorganen

Deze zullen herbekeken worden op basis van de oefening die we rond de beleidstructuren gepland hebben in 2020. In 2019 werd al geëxperimenteerd met nieuwe beleidsorganen (zie hoger), maar we voelen dat dit nog niet helemaal is zoals we het willen.

➤ Andere hoofdstukken uit het kwaliteitshandboek die geactualiseerd zullen worden

- Samenvatting van alle briefings (maw de praktische afspraken binnen Monte Rosa)
- Alle documenten rond aanwerving van personeel
- Tevredenheidsmetingen cliënten en personeel, oa in het kader van de groeiniveaus en het meten van het effect van de hulpverlening.
- Documenten en procedure rond opstellen van het handelingsplan, oa nav de vorming rond SOFS.

5.4.3 Verbetertrajecten die nieuw zijn in 2020

5.4.3.1 Licht en lucht brengen in de leefgroepen ...? Op zoek naar een grotere variatie aan werkvormen.

Geïnspireerd oa vanuit de werkgroep innovatie van werf 2 (zie hoger) én omdat we vaststellen dat de (vooral verticale) leefgroepen blijvend onder druk staan, groeit ook de wens binnen Monte Rosa om te zoeken hoe andere werkvormen misschien meer 'licht en lucht' kunnen geven aan de werking. Kunnen wij op een creatieve manier zoeken naar flexibeler werkvormen met oa als doelstellingen:

- Contextfiguren een nog explicietere plaats te geven binnen de begeleiding van hun kind
- De leefgroepen meer 'op maat' van elk kind te maken: kleinere groepen, een werking nog meer aangepast aan bv groot én klein waar ook voldoende ruimte is voor rust, ...
- Nog meer aandacht voor de balans werk-privé voor werknemers
- ...

We denken oa aan

- Een leefgroep voor kleintjes annex aan het CIG De Shelter, met een zeer flexibele betrokkenheid van netwerkfiguren, met bv een kribbe.
- een gezinshuis, met professionele begeleiders.
- een maximaal gebruik van het domein van Monte Rosa door er bv caravans te zetten voor ouders en gezinnen.
- Een flexibeler "permanente aanwezigheid", waardoor begeleiders voor meerdere groepen kunnen ingezet worden.
- Extra mobiele begeleiding toevoegen aan de leefgroepen (ipv module verblijf).
- Grotere groepen, groepen bundelen zodat de nachten kunnen gedeeld worden (en uren uitsparen). En dan opgesplitst en gevarieerder werken in deelgroepen.
- De verticale groepen meer doelgroepspecifiek maken, bv voor kleineren en voor groteren ...?
- Dagopvang voorzien voor gasten van alle groepen.
- ...

Deze mogelijke trajecten zullen oa in 2020 verder uitgewerkt worden en getoetst aan de concrete haalbaarheid en zinvolheid. Kan het binnen de (huidige) regelgeving of kunnen we hiervoor -als experiment of innovatief project- een uitzondering krijgen? Levert de inspanning voldoende ‘winst’ op? ...?

We willen alvast onze waarden behouden (huiselijkheid en gezelligheid, openheid en gastvrijheid voor contextfiguren, kleinschaligheid (van huizen)), ... én voldoende inzoomen op en bewaren van wat goed loopt.

5.4.3.2 “Beperkt toezicht/partiële permanentie”

Vanuit de regelgeving is een flexibelere omgang met aanwezigheid van medewerkers en het toezicht op kinderen en jongeren in de leefgroep mogelijk. We zijn hier erg blij mee omdat dit de zelfverantwoordelijkheid van jongeren vergroot en het de kans geeft aan de teams om personeel in te zetten daar waar het het meeste nodig is.

In 2019 hebben we hier al een eerste verkenning rond gedaan; in 2020 willen we komen tot een duidelijk afsprakenkader voor alle afdelingen. Enkele kerngedachten hierrond zijn alvast dat partiële permanentie een uitzondering blijft, er moet altijd de mogelijkheid zijn om medewerkers (eventueel van een andere groep) snel in te schakelen/op te roepen, de toelating wordt per jongere bekeken op basis van zijn/haar bekwaamheid, ...

5.4.3.3 De stem van jongeren en hun netwerk een nog explicietere stem geven in alle aspecten van hun hulpverleningstraject

Dat de stem van de jongere/het kind en zijn/haar netwerk in hun hulpverleningstraject een evidentie is, moet niet meer vermeld worden. Ook vanuit de implementatie van SOFS in de dagelijkse werking, via specifieke (individuele) coaching rond contextbegeleiding, ... blijft dit een belangrijk aandachtspunt.

Toch merken we dat, vanuit erg goede bedoelingen en vanuit een grote zorg, de ‘contextreflex’ nog niet voor iedereen een evidentie is. Soms nemen we nog te snel beslissingen zonder deze expliciet te toetsen bij de betrokkenen cliënten, ... Sommige medewerkers betrekken cliënten erg consequent, anderen ‘vergeten’ het soms. Vanuit de opleidingen in oa SOFS en de evolutie in onze visie en missie, zijn we hier ook strenger voor onszelf.

We blijven ook op zoek gaan naar wegen om cliënten nog meer te betrekken in het beleid van de organisatie (los van het hulpverleningstraject).

5.5 Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening

Binnen Monte Rosa bestond er nog geen visietekst omtrent het meten van het effect van de hulpverlening. We zijn vanuit het beleid gestart met te kijken naar welke elementen we in onze algemene visietekst op hulpverlening terug kunnen vinden inzake effect van de hulpverlening en effectmeting. Onze gehele kwaliteitszorg is opgebouwd met het oog op het nastreven van positieve effecten bij onze cliënten. In de algemene visietekst van Monte Rosa is het ook erg duidelijk welke effecten Monte Rosa nastreeft, o.a. het vergroten van de draagkracht van het gezin in functie van het optimaliseren van de contacten tussen kinderen en hun ouders. Het streefdoel is: de kinderen en jongeren te helpen hun eigen plaats te verwerven in de maatschappij.

Ook zijn we gaan kijken wat we reeds doen rond het meten van effect. Jongeren en hun netwerk worden op systematische basis bevroegd over hun tevredenheid. Dit gebeurt om de +/- 3 jaar expliciet en tussendoor eerder impliciet. Dit is een bewuste keuze gezien we gezinnen vaak begeleiden in een langdurig traject en we ervoor kiezen om hen niet te overbevragen. Gezien de jongeren in de kamertrainingsleefgroep vaak sneller doorstromen, gebeurt een bevraging daar bijna jaarlijks. Ook brengen we de eenzijdige stopzetting, uitval, in kaart. Wanneer er een situatie is van eenzijdige stopzetting wordt deze besproken in het team en op het beleidsoverleg. Bovendien staan de halfjaarlijkse evolutiebesprekingen ook in het teken van het evalueren van de doelstellingen van de cliënten.

Vanuit dit alles bekeken we wat wij als beleid hopen te bereiken met het meten van effect. Hier waren we het unaniem over eens. Het meten van effect zou voor Monte Rosa in het teken staan van zelfevaluatie. We trachten blinde vlekken te spotten, effecten zichtbaar te maken en uit de evidentie te halen, we willen blijvend evalueren of we bereiken waar we naar streven en vanuit een analyse van deze metingen willen we bovenal stilstaan hoe we ons werk kunnen verbeteren zodat ook de effecten bij de cliënten vergroten.

De concrete uitwerking naar hoe wij kijken naar het meten van het effect van de hulpverlening is terug te vinden in de bijlage.

Nu de visietekst klaar is, willen we in 2020 komen tot een set indicatoren. De eerste aanzet hiervoor is de jaarlijkse beleidsdag, die dit jaar plaatsvindt op 27 januari 2020. Hier willen we tijd nemen om alle beleidsmedewerkers en de raad van bestuur te betrekken in onze visie. Bovenal willen we samen nadenken hoe we kunnen komen tot een set van, reeds bestaande of nieuwe, indicatoren die een zo accuraat mogelijke indicatie geeft over het effect dat we beogen te meten en die bovendien hanteerbaar en behapbaar blijven voor zowel medewerkers als voor cliënten.

Na het bevragen van beleidsmedewerkers wensen we in 2020 ook cliënten en ex-clieënten te bevragen om een beter zicht te krijgen op welke effecten, zowel positief als negatief, zij benoemen die mogelijk gelinkt kunnen zijn aan hun begeleidingstraject in Monte Rosa.

5.6 Andere relevante informatie

5.6.1 Specifieke activiteiten met kinderen, jongeren en contextfiguren

Extra activiteiten met contextfiguren blijft een belangrijk aandachtspunt. In 2019 zijn er verschillende doorgegaan in beide afdelingen.

In **de afdeling De Vlieger** werd op *6 januari* de eerste ouderdag van het jaar ingezet. Samen maakten we een gezellige winterwandeling in het Ford van Borsbeek. We sloten deze middag af met een broodmaaltijd.

In de *Krokusvakantie* waren er drie ouders die kwamen koken voor de leefgroep.

Op *Paasmaandag* werd er een buffet aangeboden, gemaakt door de kinderen, voor de ouders. Samen werden er paasmandjes geknutseld. De paasklokken hadden royaal voor eitjes gezorgd in het park van Boekenberg.

Volgens jaarlijkse traditie vertrokken de ouders op een zonovergoten *4 augustus naar zee*.

Op vraag van de ouders werd er samen gedanst onder leiding van een ex-stagiaire. Iedereen verlegde zijn grenzen. Nadien werden de magen gevuld en kon iedereen naar het strand vertrekken. 's Avonds vertrokken de ouders terug huiswaarts met de trein.

Omdat de vorige ouderdag iets minder leuk verlopen is – ouders hielden zich niet aan bepaalde grenzen- werd er besloten om het volgende ouderweekend niet te laten doorgaan. Alle ouders werden hiervan persoonlijk op de hoogte gebracht. De ouders hadden hiervoor alle begrip en begrepen onze actie. We gingen naar Hooglede alleen met de kinderen. Zowel kinderen als begeleiding genoten van dit aangenaam samen zijn.

Op de valreep van het jaar, *31 december*, hielden we op vraag van de ouders nog een oudernamiddag. Samen maakte wij een metselkoek en hapjes om deze nadien op te smullen bij de film die op groot doek werd vertoond. Ouders die erbij waren vonden het een geslaagde middag. Jammer genoeg voor sommige kinderen, konden niet alle ouders erbij zijn ...

Voor 2020 plannen wij terug te kunnen starten met thema vergaderingen.

In **de afdeling Kessel-Lo en Herent** worden ook al enkele jaren activiteiten gepland, in de hoop dat we ouders hierdoor ook warm krijgen om samen na te denken over de werking van Monte Rosa, breder dan de hulpverlening van hun eigen kind. De pogingen die we ondernamen om formeler te vergaderen met ouders bleek niet echt succesvol. Een paar keer kwam er zelfs niemand opdagen. Het verloop van kinderen had zijn invloed op het ouderoverleg. Een aantal thuissituaties lieten het minder toe. Ouders gaven bij het laatste overleg einde 2018 aan dat telkens een vergadermoment zoeken niet zo evident was. Niet alleen omwille van mobiliteitsproblemen. De ouders gaven ook aan dat ze ervoor kozen om de schaars toebedeelde tijd meer met hun kinderen te willen doorbrengen.

Uit een brainstorm kwam de oude vraag naar voor om, naar analogie van het zoon-vader tentweekend, samen met het hele gezin een weekend te organiseren. Liefst ook in tenten voor wie wil. Daarnaast gaven kinderen aan iets te willen doen met dieren, waarom ook niet met de ouders, broers en zussen erbij.

We ervoeren dat het aanbod van het project Voedende Wortels (kinderen en jongeren meer in contact te brengen met de natuur) voor de grotere kinderen in het weekend niet aansloeg. Het aanbod werd meer vraaggestuurd. Dit bracht veel werk mee en had geen

effect op een grotere aanwezigheid. Zeker in de winterperiode was de motivatie bij de aanwezige weekendgangers minimaal.

We zochten creatief naar een aanbod om meer actieve activiteiten voor kinderen én hun context aan te bieden. Ouders en kinderen werden informeel bevestigd. We wilden starten met een Nieuwjaarsreceptie gekoppeld aan samen iets leuks doen en eten, in een nieuwe maar veilige en minder belastende omgeving. Het 1^{ste} Bergfeest was geboren.

We zijn 2019 gestart met een kennismakingsnamiddag vol acties allerhande.

Zaterdag 19 januari: 1^{ste} Bergfeest kasteel Heiberg met ouders en kinderen van Deniz en Denoek, ondersteund door vrijwilligers oa van LEO Leuven. Samen een 3 gangen menu volledig vers klaarmaken, met oa een overheerlijke mocktail als aperitief, tomatensoep met balletjes, verse lasagne met verse groentjes, lekkere fruitsla. Daarnaast allerlei activiteiten, oa via het project Voedende Wortels, een bosspel voor en met ouders en kinderen, een initiatie vuur maken, ... en nog allerlei spelletjes.

We wilden ouders op een andere manier kennis laten maken met Monte Rosa. Samen kwamen we tot de idee om een deeltje van het domein meer kindvriendelijk te maken. Ouders zagen het als een constructieve bijdrage voor de plek waar hun kinderen vrij veel van hun tijd doorbrengen. Het 1^{ste} Bergfeest werd door ouders, kinderen als ook onze vrijwilligers als erg goed gesmaakt. Stilaan rijpte de idee om samen te tuinieren, gekoppeld aan lekker koken, ouders en kinderen van Deniz en Denoek. De Tuinklusdag werd een feit.

Zaterdag 17 april: tuinklusdag achter Deniz mét ouders en kinderen Deniz en Denoek en vrijwilligers. Zo werd oa een oude geitenstal omgebouwd tot een speelafdak: uitbreken rommel, vuil, grondig poetsen stal, ... Er werden planten gezaaid in de "kinderpermatuin" van het volkstuintje op het domein, bloem- en bessenbakken gemaakt met de rest van oude betonelementen, ...

Bellewaerde zondag 5 mei mét ouders en kinderen/jongeren uit Deniz, Denoek, Herent en Slick, georganiseerd door een LEO Leuven. Sedert enkele jaren is LEO Leuven meter voor Monte Rosa. Ze overtuigden, na overleg met ons, bij hun nationale werking, om tijdens hun jaarlijkse "NASOC dag" niet alleen de 'kinderen', maar ook de ouders mee te laten participeren in het jaarlijks event. Het lukte hen! We vulden een bus richting Bellewaerde, nu ook mét de oudere gasten uit Slick en Herent. Met LEO Leuven werd verder afgesproken om hun aanbod in de geest van onze werking steeds, zoveel als mogelijk, te verbreden naar de context. Dit was voor hen een échte uitdaging, want vrij nieuw als concept.

Zaterdag 27 en zondag 28 juli: familieweekend in Centrum Molenmoes mét ouders en kinderen Denoek en vrijwilligers.

De overnachting met ouders in tenten stond voor 2019 nog op de bucketlist van ouders. We opteerden om dit voor Denoek te laten doorgaan, omdat de situatie het op dat moment in deze leefgroep toeliet. Er werd, samen met onze vrijwilligers en de Voedende Wortels en Centrum Molenmoes een boeiend programma samengesteld:

- Kennismakingsspelletjes, kringspelen rondom het vuurtje in de tipi;
- Samen koken, afwassen, opruimen;
- Tentenkamp (uitgerend)
- Opdrachtentocht naar kasteel Horst
- Begeleid laagte- en hoogteparkoers voor ouders én kinderen

Het werd voor iedereen een uniek weekend waarin veel verbondenheid tot uiting kwam. De vele regenbuien deerden niet, integendeel, het bracht kinderen en ouders, vrijwilligers en welzijnswerkers, dicht bij elkaar. We planden op 30 november een terugkommoment via een foto-avond. Omwille van omstandigheden hebben we deze verschoven naar een latere datum.

Zaterdag 19 oktober: Alpacawandeling in de omgeving van Boven Lo met ouders en gasten en Leo Leuven. Kinderen gaven aan om iets te organiseren met dieren. Zo zijn we naar Bellewaerde kunnen gaan. Vanuit een eerdere activiteit rond oudjaar, groeide het idee om een verrassingsevent te organiseren. Verschillende vormen van sponsoring zorgden voor het mogelijk maken van deze topactiviteit met dieren. We danken hierbij de parochie van Boven-Lo voor het ter beschikking stellen van het zaaltje, Katelimmo voor sponsoring van de gegidste wandelingen en de kosten voor de pasta maaltijd, de LEO's voor het klaarzetten van het zaaltje en de kook en de opruim. Het werd door de ouders, kinderen én de begeleiders als deugdoend ervaren.

Eind juli werden **de begeleiders van leefgroep Deniz** geïnspireerd door het ouderweekend van leefgroep Denoek. Ze besloten om samen met de ouders en eventuele andere belangrijke volwassenen rond de kinderen die daar verblijven, samen te zitten om te kijken hoe zij als belangrijke figuur rond de jongere meer kunnen betrokken worden. Ook het zoeken naar een connectie tussen begeleiders en context is een reden geweest om een contextwerking op te starten.

De eerste bijeenkomst werd meteen een oudervergadering gekoppeld aan een spelletjesnamiddag in de leefgroep. Het expliciteren en concreet maken van wat er het eerste jaar zou gebeuren stond op de agenda op deze vergadering.

Het resultaat was een fijne, vlotte avond met een duidelijk plan voor de eerste maanden van 2020. De context van de jongeren en de begeleiders besloten om samen te zorgen voor een aantal initiatieven in 2020, waarbij het thema 'feest' vaak niet veraf is en dus een goede ingang blijkt: een nieuwjaarsreceptie, een paasbrunch, iets fijn om het schooljaar af te sluiten, ...

De groep en het team zouden graag in de toekomst een weekend willen organiseren waarbij alle belangrijke figuren van de jongeren die in Deniz verblijven op kunnen aansluiten.

Samen met het onderhouden van de activiteiten die nu al gepland zijn, zal de contextwerking zich verder in 2020 richten op het voldoende samen zitten met context en het plannen van nieuwe activiteiten. Wordt vervolgd ...

Zoals nu reeds enkele jaren, organiseerde **het TCK, Slick 87** hun nieuwjaarsfeestje. Het team van Slick organiseert dan de 'receptie' met 'walking dinner', terwijl de jongeren ouders, broers of zussen en wat vrienden mogen uitnodigen. Ook in 2019 was het een gezellige boel met een glaasje en vooral lekkere hapjes in de hand. Best wel leuk om de context van de gasten op een andere manier te leren kennen.

5.6.2 Praktische aandachtspunten voor de hele vzw in 2019

5.6.2.1 Brandveiligheid

De Leuvense brandweer aanvaardt niet langer sleutelkastjes aan de nooddeuren. Daarom werden alle sloten aan die deuren vervangen door draaiknoppen, zo kan iedereen altijd weg

langs de nooduitgangen. Andere noodzakelijke aanpassingen gebeuren tijdens de aankomende verbouwingen.

5.6.2.2 **GDPR¹⁵ of AVG¹⁶**

- Op de website kwam een disclaimer met de vereiste GDPR-uitleg.
- De veiligheidsconsulent Informatiesystemen diende bij de Autoriteit voor Gegevensbescherming een aanvraag in om ook DPO (Data Protection Officer) te worden.
- De Privacyverklaring voor het personeel is uitgedeeld en moet ondertekend worden.
- Of er een Privacyverklaring bewoners (en hun context) moet komen is niet helemaal duidelijk. Als we voor de verwerking van persoonsgegevens ‘gerechtvaardigd belang’ kunnen invoeren is een te ondertekenen privacyverklaring niet nodig. Gerechtvaardigd Belang kan worden ingeroepen als er alleen gegevens worden verwerkt en informatie wordt bijgehouden die wordt opgelegd door de wet of de opdrachtgever. Voor het maken en verspreiden van foto’s en voor bv. een tevredenheidsmeting zou dan wel toestemming moeten gevraagd worden.

5.6.2.3 **HACCP¹⁷**

Vanaf 2019 geldt het “Monte Rosa HACCP-plan”. Dat is minder uitgebreid dan het HACCP-grootkeukenplan omdat we beschouwd worden als een “gezinsvervangend huis”.

¹⁵ General Data Protection Regulation

¹⁶ Algemene verordening gegevensbescherming

¹⁷ Hazard Analysis and Critical Control Points, is een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen

6 Vorming

Het jaar 2019 stond helemaal in het teken van de implementatie van Signs of Safety (zie ook 5.4.2.1.). Alle begeleiders, staffuncties en directie volgden verschillende opleidingen om zich deze nieuwe methodiek eigen te maken. De keyfiguren volgden extra opleidingen zodat zij de andere betere konden ondersteunen. Dit ging van basisopleidingen tot meer specifieke opleidingen rond een bepaald thema.

Doordat de bewuste keuze gemaakt werd om teamcoördinatoren minder in te schakelen in de uurrooster van de leefgroepen, kwam er voor hun meer tijd vrij om aan coaching te doen. Om alle medewerkers permanent bij te scholen in hun concrete werk, werd er dan ook sterk geïnvesteerd in coachingsgesprekken tussen leidinggevende en medewerkers. Op die manier worden medewerkers informeel maar toch concreet en direct ondersteund, o.a. in hun omgang met de jongeren en rond de implementatie van de gegeven vormingen.

Een aantal vaste waarden bleven actueel, zoals de EHBO-opleiding. Nieuwe begeleiders kregen een basisopleiding. Anderen kregen een opfriscursus.

Een aantal medewerkers volgden eveneens verschillende ‘losse’ studiedagen.

7 Lidmaatschappen, samenwerkingsverbanden en externe overlegorganen

7.1 Samenwerkingstrajecten met individuele organisaties

In de regio Antwerpen zijn er constructieve contacten met andere organisaties.

Vanuit Kessel-Lo en Herent is er een bevoorrechte samenwerking met de VZW's Amber en De Wissel, o.a. rond het vorm geven aan het CIG De Shelter. Maar deze samenwerking wordt vaak uitgebreid via intervisies, bv. met de personeelsverantwoordelijken of rond andere thema's, zoals veiligheid, personeelsbeleid, ...

In 2019 werd verder onderzocht hoe de 3 voorzieningen nog intensiever kunnen samenwerken ifv een naadloosere begeleiding van de jongeren én ifv een ondersteuning van de begeleiders/medewerkers. Er is een overleg geweest met het Agentschap en de toegangspoort. Vermoedelijk zal er vanaf 1/1/2020 een convenant opgesteld worden tussen de 3 vzw's en het Agentschap. De doelstellingen zijn oa

- Een samenwerkingsmodel uitzoeken voor kleine en middelgrote organisaties die een volwaardig alternatief kan zijn voor bv een fusie.
- Samenwerken rond concrete trajecten wb de hulpverlening aan cliënten: een flexibeler en aangepaster aanbod creëren door de modules van de 3 organisaties vlotter en naadloos in te zetten voor de doelgroep van de 3 organisaties.
- Deskundigheid delen over de 3 vzw's door personeel flexibler in te zetten.

Met de VZW Huize Levenslust is er op directieniveau een intensieve samenwerking en ondersteuning, bv. rond vorming, preventie, ... en andere beleidsthema's.

7.2 Samenwerkingsverband CIG De Shelter

Met de vzw Amber en De Wissel is er al jaren een samenwerkingsverband rond het CIG De Shelter. Het project wordt inhoudelijk gedragen door de 3 VZW's, en is juridisch verankerd in de VZW De Wissel.

7.3 Andere samenwerkingsverbanden

Het Vlaams Welzijnsverbond

Vanuit Vlaams Brabant (en overkoepelend) is, Muriel De Ryck, contactpersoon en is actief lid van:

- de maandelijkse COC-vergaderingen¹⁸, met directies van organisaties BJB¹⁹ en gezinsondersteuning (CIG²⁰ en CKG²¹) in de regio Vlaams-Brabant-Mechelen.
- de (sectorale) ledenvergaderingen bijzondere jeugdbijstand
- de Algemene Vergadering (als voorzitter van de commissie Medewerkersbeleid).
- de commissie Kwaliteit: een sectoroverschrijdende commissie die vooral handelt over de implementatie van de kwaliteitsdecreten in de verschillende organisaties, het opvolgen van de sectorale overleggroepen, opvolgen van de samenwerking met

¹⁸ COC regionale coördinatievergaderingen vanuit het Vlaams Welzijnsverbond met directies BJB uit de verschillende organisaties in de regio.

¹⁹ BJB Bijzondere Jeugdbijstand

²⁰ CIG: Centrum voor Integrale Gezinszorg

²¹ CKG: Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning

Zorginspectie, ... Aangezien er rond kwaliteitsbeleid, o.a. rond bv. zelfevaluatie, heel wat aan het veranderen is, ook in onze sector, blijft deze commissie erg waardevol.

- de commissie medewerkersbeleid: een sectoroverschrijdende commissie die topics rond personeelsbeleid in organisaties behandelt en ondersteunend wil zijn naar de concrete organisaties toe. Sinds eind 2016 is Muriel de voorzitter van deze commissie.

Vanuit de provincie Antwerpen neemt Veerle Wuyts deel aan de COC-vergaderingen.

Rony Timmermans, als voorzitter van Monte Rosa, neemt deel aan het sectorale en intersectoraal directiecomité en is voorzitter van de COC-vergaderingen Vlaams-Brabant en Mechelen. Hij is sinds 2017 lid van de Algemene Vergadering van het Vlaams Welzijnsverbond en van de Raad van Bestuur.

Regionale overleggroepen en samenwerkingsverbanden

Platform bijzondere jeugdzorg Vlaams-Brabant en Brussel

Het platform Bijzondere Jeugdbijstand Vlaams-Brabant en Brussel, verder in de tekst gewoon platform genoemd, is een samenwerkingsverband van het arrondissement Leuven, tussen alle organisaties en diensten die betrokken zijn bij de bijzondere jeugdbijstand binnen de provincie Vlaams-Brabant en Brussel, in samenwerking met en ondersteund door de provincie. Het is onafhankelijk van elke maatschappijvisie of inspiratie, maar tracht in zijn beslissingen te komen tot standpunten die beantwoorden aan de verschillende opdrachtsverklaringen van de leden. Vanuit haar brede regionale inplanting probeert zij een antwoord te formuleren op de regionale behoeften van cliënten, organisaties en sector.

Vanuit het platform zijn verschillende initiatieven ontstaan, die o.a. door de samenwerking tussen de verschillende partners een meerwaarde kunnen zijn voor elke organisatie. Medewerkers van Monte Rosa trachten maximaal deel te nemen aan deze initiatieven, voor zover ze ook voor de eigen organisatie zinvol kunnen zijn of een meerwaarde bieden voor de sector en de regio.

- Lid van het platform (plenaire vergadering en stuurgroep): Muriel De Ryck
- In de marge: Lid van de projectgroep TOOL (time-out-project-Leuven), nu gecoördineerd door de VZW Alba. **Riet Vanluchene** neemt deel aan het overleg hierrond.
- De stuurgroep “LinK” (samenwerking BJB²² en psychiatrie) is nu vervangen/overgenomen door de samenwerking binnen en met Yuneco. De stuurgroep als dusdanig komt niet meer samen. **Barbara Walgrave** volgt de overlegmomenten rond Yuneco. Zie voor meer info: <http://www.yuneco.be/>
- Netwerk Leerrecht (samenwerking BJB en scholen): medewerking ‘in de marge’, via het platform.
- Intervisiegroep ‘Ouderwerking Vlaams Brabant’. Dit project is opgenomen binnen de regionale werking van het platform BJB Leuven en wordt, o.a. financieel ondersteund door de provincie. Er zijn al verschillende vormingen doorgedaan voor ouders binnen de jeugdhulp en hulpverleners. Ook waren er verschillende vergaderingen met ouders.

²² BJB Bijzondere Jeugdbijstand

Sinds enkele jaren is er een jaarlijkse dialoogdag met ouders en hulpverleners van de sector BJB. **Marlies de Werd** is lid van de intervisiegroep.

Lid van het **Samenwerkingsverband OSD en Voorzieningen** inzake de implementatie van Signs of Safety en MaNo (maatschappelijke noodzaak). (**Barbara Walgrave**)

Federatie CBAW²³, is een bijeenkomst waar alle diensten die CBAW organiseren over heel Vlaanderen samenkomen om knelpunten bloot te leggen en te bundelen, maar eveneens om goede praktijken, kennis en ervaring te delen. **Marlies de Werd** is lid van deze federatie.

Werkgroep “Jeugdhulpverleners” is een samenwerking binnen het Leuvense van verschillende organisaties die antwoorden zoeken rond knelpunten in de begeleiding van jongvolwassenen. **Marlies de Werd** is lid van de intervisiegroep.

Themagroep “Schooluitval”

Binnen deze themagroep wordt gezocht naar een vlotte communicatie met en samenwerking tussen de organisaties en de scholen in de regio. Eén van de acties is o.a. de open-voorzieningen- dag waar leerkrachten of studenten van de lerarenopleiding secundair onderwijs uitgenodigd worden in de organisaties.

Vanuit Monte Rosa wordt de themagroep schooluitval opgevolgd door **Freya Longin**.

In Antwerpen volgt Veerle Wuyts de vergaderingen (ad-hoc-werkgroepen) van het arrondissement Antwerpen op.

Project “een maat op maat”

Met het project ‘een maat op maat’ wil de UCLL studenten aansporen een maatschappelijk engagement op te nemen. Ze maken kennis met een jongere die in een organisatie voor Bijzondere Jeugdzorg verblijft en ze ondernemen samen een traject. Studeren is meer dan leren en theoretische kennis verwerven. UCLL wil hen leren als betrokken burgers in de samenleving te staan. Dit past perfect in de missie van UC Leuven Limburg. Monte Rosa is in dit project mee ingestapt.

Marlies de Werd is lid van deze samenwerkingsovereenkomst.

Het Samenwerkingsverband Trainingscentra (STK) is in 2018 gestopt als vzw. Sinds 2018 is een werkgroep ontstaan vanuit het Agentschap, o.a. rond de eigenheid van een TCK. Leden van het ex-STK nemen hieraan deel.

De intervisiegroepen van het ex-STK blijven wél autonoom functioneren. Lid van de intervisiegroep voor TCK's²⁴ Vlaams-Brabant-Limburg-Antwerpen: **Bruno Theunis**.

Intervisie kwaliteit is een intervisiegroep opgericht vanuit verschillende organisaties vanuit Vlaams-Brabant waar kwaliteitsthema's aan bod komen. Er wordt informatie en ervaringen uitgewisseld. **Elien Geerdens** neemt deel aan deze intervisie.

Stuurgroep zorggarantie werf 2 (zie hoger): Barbara Walgrave en Muriel De Ryck.

²³ Contextbegeleiding autonoom wonen

²⁴ Trainingscentra voor Kamerbewoning (studiewonen)

Lid van het samenwerkingsverband 'Link in de kabel' (ICT voor kinderen en jongeren)

- Contactpersoon: **Peter Bosmans**.

8 Dank aan onze sponsors en steungevers!

In de **Vlieger** konden we rekenen op verschillende giften van vele partners, waarvoor veel dank.

- We hadden het geluk om een schenking te ontvangen van **United Fund for Belgium**. Samen met de opbrengst van "mosselsoupés" en de gulle gift van Ford, konden wij onze nieuwe minibus aankopen. Ook dit jaar konden we weer rekenen op **Lions Luythaegen** gesteund door Lions Linkeroever. Samen toverde zij onze mosselsouper om tot een jaarlijks succes.
- **Music for Live** zorgde voor extra centjes.
- Lions Luythaegen diende een aanvraag voor onze studiowerking in, bij **Lions Nationaal**. Dit project werd goedgekeurd waardoor we een extra cent kregen om onze nieuwe studio's in te richten.
- Life liep de **Antwerpse 10 miles** voor ons. Dit leverde een aardig centje op.
- Met Sinterklaas en Nieuwjaar, konden we rekenen op **persoonlijke geschenken** voor onze kinderen.

Ook voor de **afdeling Kessel-Lo en Herent** waren er erg gulle sponsors! Giften in geld, maar ook in materiaal, hulp en steun waren erg welkom.

- Voor de vele activiteiten met de kinderen, jongeren en hun ouders en andere netwerkfiguren, konden we rekenen op vele handen en op extra geld. We danken hierbij de **parochie van Boven-Lo** voor het ter beschikking stellen van het zaaltje, **Katelimmo** voor sponsoring van de gegidste wandelingen en de kosten voor de maaltijden, ...
- Ook van harte dank aan de **LEO's** voor het klaarzetten van de zalen en de ondersteuning tijdens activiteiten door ons georganiseerd, maar ook voor de vele activiteiten die zij in eigen beheer voor onze gasten organiseerden én voor de extra sponsoring die ze gaven voor activiteiten.
- Van het **Verbond der Jaartallen** van Leuven mochten we weer een cheque ontvangen naar aanleiding van de kinderdag A. De wit. De jongsten mochten ook gratis naar Leuven Kermis!
- **Verschillende organisaties en individuen** gaven de winst van hun activiteit, of van de omhaling tijdens de zondagsmis, met veel plezier aan Monte Rosa: de parochie van Pellenberg, buurjongens die ipv een kadootje voor hun verjaardagsfeest te vragen, geld vroegen voor Monte Rosa!, ...
- Op **Bremtkermis** werden onze kinderen erg gastvrij onthaald én we kregen ook een mooie cheque!
- Nav **teambuildingsweekends** werden een deel van de onkosten vaak gesponsord!
- **AG Insurance** heeft twee mooie giften gegeven en de uitstap naar een ponyclub gesponsord.
- De **Lions-Club Erasmus** sponsorde de te vernieuwen matrassen en het nieuwe beddengoed!

- Ook **IKEA Zaventem** heeft voor een extra gift gezorgd. Erg welkom om de huizen nog gezelliger te maken.
- **Carmi Korbeek-lo** gaf een deel van hun dag-opbrengst in het kader van 'Black Friday' aan Monte Rosa!
- Ook de **vele sympathisanten** die een gift stortten, zijn we erg dankbaar!

We willen hier ook heel speciaal **de vele vrijwilligers** danken, die hun tijd en inzet willen geven aan Monte Rosa: dit is van onschatbare waarde!

Aan allen een welgemeende dankjewel!

9 Bijlagen

9.1 **Personeelslijst op 31/12/2019**

9.2 **Organogram met vermelding werknemers op 31/12/2019**

9.3 **Scores op de groeiniveau's**

9.4 **Geactualiseerde visie en missie**

9.5 **Visie op het meten van het effect van de hulpverlening**