

































HFDST 1: ORGANISATIESATIEWIJZE EN STRUCTUUR

1. Overzicht

Coördinaten	aanbod en personeelsinzet ¹	toegankelijkheid
<p>  Korte Torhoutstraat 47 Ieper  057/22.03.90 - 93  057/22.03.99  administratie@cawdepapaver.be  directie@cawdepapaver.be  kwakeitszorg@cawdepapaver.be  bezoekruimte@cawdepapaver.be </p>	<p> <u>administratie:</u> Sylviane Desodt 1 Fte <u>directie:</u> Caroline Schaek 1 Fte <u>kwakeitszorg</u> Tom Nottebaert 0,5 Fte <u>bezoekruimte:</u> An Grootaerd 0,5 Fte Linda Marichal 0,5 Fte </p>	<p>na afspraak</p> <p>na afspraak bezoeken woe / zat (1 x / 14 dg)</p>
<p>  Sporkijnstraat 6b Veurne  057/22.03.93  057/22.03.99  bezoekruimte@cawdepapaver.be </p>	<p> <u>bezoekruimte:</u> J. Annoot 1 Fte A. Deconinck 0,5 Fte U.D. 15.9 B. Van Essen 0,5 Fte 3.10 C. Callewaert 0,5 Fte 12.4 </p>	<p>na afspraak bezoeken woe / zat (1 x / 14 dg)</p>
<p>  H. Cartonstraat 10 Ieper  057/20.51.86  057/21.69.27  preventie@cawdepapaver.be  onthaal@cawdepapaver.be  jac@cawdepapaver.be </p>	<p> <u>preventie</u> Steven Vantorre 0,25 FTE <u>onthaal & vraagverduidelijking</u> K. Ossieur 0,8 Fte D. Meesseman 0,5 Fte S. Van Gucht 0,5 Fte ZW 20.10 S. Vantorre 0,75 Fte <u>gezins- & relatiebegeleiding</u> M. Vermeire 0,5 Fte W. Bondue 1 Fte J. De Baenst 1 Fte H. De Roo 0,5 Fte 20.02 U.D. 30.6 P. Barbez 0,5 Fte 1.9 <u>justitielel welzijnswork</u> K. Lapperre S. Van Gucht ZW 20.10 P. Barbez 17.11 <u>Slachtofferhulp</u> K. Feys 0,8 Fte A. Decroix 0,8 Fte H. De Roo 0,5 Fte </p>	<p>na afspraak</p> <p>sprekuren: ma 10–12 14–19 wo 10–12 14–18.30 vrij 10–12 14–17.30</p> <p>na afspraak</p> <p>na afspraak</p> <p>na afspraak</p>

¹ zie boordtabellen 2006

vervolg

<p>  P. Benoitlaan 58 Veurne  058/28.00.28  058/28.00.20  058/28.00.21  onthaal@cawdepapaver.be  jac@cawdepapaver.be </p>	<p> <u>onthaal & vraagverduidelijking</u> G. Vandroemme 1 Fte S. Van Oplynes 0,5 Fte A. Boncquet 1 Fte <u>gezins- & relatiebegeleiding</u> I. Mahu 0,75 Fte <u>Slachtofferhulp</u> S. De Coninck U.D. 3.4 Y. Gesquiere I.D. 23.3 </p>	<p> spreekuren: ma 10–12 14–19 wo 14–18.30 na afspraak na afspraak </p>
<p>  Dikkebusseweg 12 Ieper </p>	<p><u>begeleid wonen</u> / AMW</p>	
<p>  Veemarkt 18900 Ieper  057/21.94.14  057/20.50.87  vrouwenopvang@cawdepapaver.be </p>	<p> S. Vanpeperstraete 0,8 Fte T. Welvaert I.D. 1.3 U.D. 31.10 L. Benoot 1 Fte D. Depoortere 0,5 Fte L. Vanelslander 0,5 Fte </p>	<p> ma tem vrij van 8.30 – 18.00 directe opname mogelijk met uitzondering op vrij. nm </p>
<p>  Lombaardstraat 49 Ieper  057/33.67.37  057/33.56.80  mannenopvang@cawdepapaver.be </p>	<p> H. Supply 0,5 Fte P. Barbez 1 Fte U.D. 31.8 T. Nottebaert 0,5 Fte I. Pinoy; 0,8 Fte A. Vandermarliere 0,5 Fte T. Welvaert 0,5 Fte I.D.1.11 </p>	

2. Globale evaluatie organisatiewijze

Het beleidsplan 2006 – 2008 voorzag geen bijstellingen van de organisatiestructuur ondanks de gesignaleerde knelpunten (in bijlage toegevoegd van het beleidsplan). Rekening houdend met de talrijke reeds gepresteerde veranderingsprocessen vonden wij het opportuun om de stabiliteit te vrijwaren.

De beperking van de middelen is evenwel dermate groot dat de organisatie deze doelstelling niet kan behouden. De kostenlast omwille van de uitgestrektheid van het gebied werd reeds meerdere malen gesignaleerd (beleidsplan, jaarplan, witboek van de sector, ...) zonder gehoor te krijgen. De steeds meer zichtbaar wordende gevolgen van de te beperkte managementsondersteuning zetten evenzeer aan tot verandering.

Gezien er geen enkele indicatie is dat er verruiming komt en financiële ondersteuning, is de organisatie genooddakt maatregelen te treffen teneinde op lange termijn financieel gezond te blijven en de organisatie van de dienstverlening beheersbaar te krijgen.

Wij belichten afzonderlijk de evaluatie van de effectiviteit van de organisatiewijze van het aanbod in het arro Veurne en Diksmuide en de gebrekkige managementsondersteuning.

(1) evaluatie V-D / noodkreet naar de overheid

Talrijke analyses (zie eveneens de evaluatie in bijlage van het beleidsplan 2006 – 2008) stapelden zich op. De eindconclusie was evenwel steeds het gebrek aan middelen: onvoldoende geld om de infrastructuurkosten te dragen, te weinig managementsondersteuning ter plaatse, te weinig hulpverleners om een aanbod kwalitatief uit te bouwen op het niveau van de Westhoek.

Wij (werkgroep: J. Annoot, T. Nottebaert, C. Schaek) appelleerden op de verantwoordelijkheid van minister Vervotte in het dossier "De Westhoek een landelijke regio" (omvat een analyse van de complexiteit van de diverse organisatieproblemen in het arro Veurne en Diksmuide).

De gevraagde verruiming ifv het behoud van de huidige organisatiewijze werd evenwel niet verkregen.

Uit het schrijven van de minister (20/11/2006) leiden wij af dat de overheid begrijpt dat wij een moeilijke taak vervullen. Minister Vervotte verwijst evenwel naar de opgerichte werkgroep die de basis moet leggen voor een behoeftegerichte programmatie en evenwichte spreiding van het AWW als antwoord op onze nood.

Het officieel schrijven was nog louter een bevestiging van hetgeen wij reeds via andere kanalen hadden vernomen.

Een werkgroep (J. Annoot, G. Vandroemme, C. Schaek) kreeg de opdracht de uitvoering van de wijzigingen voor te bereiden. In het dossier "De Westhoek een landelijke regio" staan de beleidskeuzes vermeld die uitvoering krijgen wanneer er geen verruiming is van personeelsmiddelen:

1. het afschaffen van de locatie P. Benoitlaan in het arro Veurne tegen 1 april 2007 omwille van financiële redenen
2. het reduceren van het rechtstreeks toegankelijk onthaal in het arro Veurne en Diksmuide tot 1 daggedeelte
3. het reduceren van de personeelsinput algemeen maatschappelijk werk van 2,5 FTE tot 1 FTE in het arro Veurne en Diksmuide
4. het stoppen van de uitbouw gezins- & relatiebegeleiding in het arro Veurne en Diksmuide

De werkgroep bewandelde meerdere denkpijsten (zie de diverse verslagen). De minst ingrijpende optie werd uiteindelijk weerhouden:

- v.a. april 1 OVV-daggedeelte
- v.a. juni vermindering van de personeelsinput AMW tot 1 FTE verspreid over 2 medewerkers
- centraliseren van de ambulante werkingen verspreid over 2 panden in 1 locatie
- GRW: behoud van de huidige investering en bijgevolg geen verruiming

Deze ingrepen worden beschouwd als tijdelijke ondersteuningsmaatregelen. Bij de opmaak van het volgend beleidsplan zullen vermoedelijk de beleidsintenties van overheidswege duidelijker zijn waardoor wij gerichter kunnen ingrijpen. De maatregelen zijn ter overbrugging afdoende, maar creëren op lange termijn onvoldoende stabiliteit in de organisatie.

De werkgroep voerde ondertussen heel wat voorbereidende werkzaamheden uit:

- de praktisch-organisatorische beslommeringen
- de voorbereiding van het proces netwerkvorming met het doel de effectiviteit van de middeleninzet te verhogen
- het verzorgen van de interne/externe communicatie
- het uitwerken van een onthaalmodel door professionelen en vrijwilligers
- het zoeken naar een medewerker die zich wenst te engageren om de onthaal-vrijwilligers maximaal te ondersteunen
- het ontwikkelen van een stappenplan

De in 2006 opgestarte processen hebben vanzelfsprekend heel wat impact op de planning 2007. Van de medewerkers wordt opnieuw heel wat dynamiek en flexibiliteit verwacht om de uitvoeringen kwaliteitsvol en met de nodige sereniteit te volbrengen.

(2) nood aan meer managementsondersteuning

Gelijktijdig consulteerde de organisatie H. Roose een deskundige in organisatiestructuuranalyses. De opdracht was om gezamenlijk te zoeken naar een wijze waarop het management beter kan ondersteund zonder noemenswaardige effecten op de hulpverleningscapaciteit en de wijze van communicatie en besluitvorming te verbeteren. Het proces startte in april.

In een eerste fase werd de directie gehoord met de betrachting de vraag naar ondersteuning te duiden en te verfijnen. Achtereenvolgens hoorde hij de teambegeleiders.

Men focuste vnl op de rol en positie van de directeur in de organisatie waarbij de effecten van de eensmanspositie werden kritisch belicht.

Op 23/11 volgde een globale terugkoppeling naar de teambegeleiders. De betrachting was om te zoeken naar een oplossing voor de geformuleerde problemen op het niveau van gedragenheid van het beleid, communicatie, ...

De algemene conclusie was dat de organisatiestructuur een doorslaggevend knelpunt vormt. Cfr het organigram beschikt het CAW over diverse entiteiten samengesteld uit een gering aantal medewerkers, aangestuurd door een teambegeleider die 3 functies combineert. Dit model is op diverse echelons en omwille van heel uiteenliggende redenen ineffectief. Het Adviesteam kwam tot de gemeenschappelijke besluitvorming dat clustervorming op termijn de enige optie is. De planning 2007 omvat duidelijk acties in die richting.

Naast de meerwaarde van deze gemeenschappelijke beslissing, konden wij reeds een aantal maatregelen treffen die duidelijk een effect ressorteren op de wijze waarop de organisatie geleid wordt.

1. Het CAW heeft de keuze genomen om vanaf medio 2007 te werken met een voltijds administratief kaderlid. Dit impliceert heel wat wijzigingen op de verdeling van de personeelsmiddelen. De voorbereiding is gerealiseerd maar de uitwerking valt volledig ten laste van de komende werkjaren.
2. Het Adviesteam komt met een hogere frequentie bijeen en het aantal te behandelen beleidsdomeinen verruimt.
3. Er komt meer openheid en duidelijkheid omtrent een aantal beleidsdomeinen (vb: financieel luik).
4. De wijze van communiceren wordt regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd.
5. En tenslotte de goede intenties buigen we om naar concrete resultaten!

HFDST 2: INFRASTRUCTUUR

1. Het CAW saneert het aantal panden teneinde de werkingskosten te verminderen en de financiële balans in evenwicht te brengen.

Gezien de territoriale uitgestrektheid van het gebied beschikt het CAW De Papaver over tal van locaties.

Het aantal panden is meteen de hoogste zorg van de organisatie.

Omwille van financiële redenen en het streven naar een rationeel gebruik van locaties als middel om de dienstverlening te verwezenlijken, is het beperken van het aantal panden prioritair.

Eind 2005 nam de RvB reeds de beslissing om een pand te zoeken dat de gelegenheid biedt om de ambulante werkingen Ieper te centraliseren. Uiteindelijk maakte het CAW een masterplan op voor de aankoop van een pand gelegen Maloulaan 43 te Ieper. Eind november kwam het verlossend seintje dat de subsidiebelofte goedgekeurd is.

Tijdens de RvB van 28 december werd de beslissing genomen om het huurcontract voor de Sporkijnstraat te Veurne vanaf medio 2007 niet meer te bestendigen. Ook hier impliceert dit een halvering van de locaties.

Voor het volledig overzicht van de infrastructuurwerken en planning voor de komende 10 jaar wordt verwezen naar het masterplan.

2. Het CAW stimuleert de **leefbaarheid** en **functionaliteit** van de woon- en werkruimtes.

Rekening houdend met de negatieve financiële vooruitzichten hebben wij weinig tot geen verfraaiingswerken uitgevoerd in het werkjaar 2006.

HFDST 3: PERSONEELSBELEID

1. Het CAW streeft ernaar de efficiëntie van het verloop van de **communicatie** tussen beleid / basis en basis / beleid te verhogen. Daarbij worden de inspraakmogelijkheden verduidelijkt en garanties ingebouwd op het niveau van de doorstroming.

Zie in dit kader de problematiek van communicatiedoorstroming weergegeven in het resultaat van de PROZA-bevraging.

De bedoeling was om in 2006 de effectiviteit van de communicatie te verhogen. De planning was ambitieus. Het Adviesteam kreeg de opdracht een communicatiemodel uit te werken.

Het Adviesteam boog zich over de uitdaging maar kwam al snel tot de conclusie dat de problematiek van de gebrekkige managementsondersteuning vanuit het middenkader mede aan de basis ligt van deze problematiek. Wij namen dan de beslissing om een extern expert met name H. Roose te consulteren. Voor de resultaten: zie hoofdstuk 1 pg .8 – 9.

2. De organisatie verhoogt de transparantie mbt de **functie, taken en competenties** teneinde het individu te ondersteunen bij het vervullen van de opdracht en een loopbaanontwikkeling te stimuleren op basis van de aanwezige competenties.

In 2005 spendeerde het AT heel wat discussies aan de verwachtingen die we stellen aan de hulpverleners op niveau kennis, attitude en vaardigheden. In het verlengde daarvan was de opdracht om per individu een functie (FO) - en taakomschrijving (TO) en de verwachte competenties op te maken. Deze FO en TO diende gebruikt te worden tijdens de FG en dient als instrument om het functioneren te beïnvloeden.

MOC, SH en de bezoekruimte bereikten de individuele taakomschrijvingen en een toetsing van de competenties tijdens de FG.

Voor het VOC, GRW, OVV/AMW zijn de algemene taakomschrijvingen en competenties klaar. Deze dienen nog individualisering te verkrijgen. Excl het VOC werden de FG toch gevoerd. Binnen de unit AMW/OVV was de toetsing met de competenties te gering.

Het JWW ontwikkelde nog geen taakomschrijving in afwachting van de te verwachten voortuitgang te boeken op de inhoudelijke processen. Er waren FG maar niet op basis van een taakomschrijving en daaraan gekoppelde competenties.

Op managementsniveau kreeg de taakinvoering “administratief bediende” en “kwaliteitscoördinator” een betere invulling. Functioneringsgesprekken werden niet gevoerd.

Kreeg uitwerking bovenop de planning: intrafamiliaal geweld (erkenning 2006), administratief kaderlid (introductie nav de bijsturing van de organisatiewijze) en de functie teambegeleider ifv de voorbereiding van de functioneringsgesprekken.

Het “begeleiden van kinderpraatgroepen” en de “vorming voor jongeren” werden niet ingevuld omwille van het niet meer uitvoeren van deze taken.

De taakinvoering “jeugdadviseurs” werd omwille van tijdsgebrek verdaagd naar 2007.

Globaal gezien streven we ernaar om de toetsing aan de hand van competenties op een positieve en niet bedreigende wijze meer te stimuleren. Dit is een proces waarin alle actoren van directie tot basis nog moet evolueren. Het VTO-plan (in bijlage overzicht 2006 en planning 2007) zal jaarlijks een weerspiegeling vormen van het bereikte resultaat.

3. De organisatie verhoogt de ondersteuning van **nieuw aangeworven medewerkers** tijdens de wettelijk bepaalde proefperiode en van die medewerkers waarvan de functie en / of relevante taakopdrachten wijzigden.

Het gewenste resultaat werd bereikt door de werkgroep samengesteld uit K. Feys, J. Annoot en de T. Nottebaert als kwaliteitscoördinator. Voor meer details: www.cawdepapaver.be IKZ-handboek. Enkel de verwelkomingsbrochure ontbreekt nog.

4. De organisatie verhoogt de directe **ondersteuning van de teambegeleiders** bij de uitvoering van hun opdracht.

De IKZ-procedure mbt de functioneringsgesprekken werd voor de eerste maal toegepast. In de voorbereidende fase werd de taakomschrijving herwerkt, vereenvoudigd en verduidelijkt (inhoudelijke input geleverd door J. Annoot en K. Feys). De competenties gelinkt aan de functie werden nauwelijks getoetst en dit omwille van het te gering zicht op de prestaties van teambegeleiders. Dit vormt een aandachtspunt in 2007.

Door gebrek aan voldoende tijd stellen we vast dat teambegeleiders slechts tweemaal per jaar expliciet gevraagd worden om hun resultaten te belichten en een stand van zaken mee te geven. Dit laat de directie toe enige richtlijnen mee te geven. Maar men kan bezwaarlijk stellen dat dit een voldoende ondersteuning is. In 2007 dienen wij ons hierover te buigen.

Op vraag van de teambegeleiders namen zij het initiatief om een intervisiegroep op te richten waar ze in alle veiligheid ervaringen kunnen uitwisselen en verschillende aanpakken bediscussiëren. In een eerste bijeenkomst werden de doelstellingen verfijnd, het kader omschreven. De intervisiegroep kwam x samen en een evaluatie is momenteel nog niet aan de orde.

PREVENTIE

1. Het CAW verhoogt de preventie ten aanzien van **mentale en psychische belasting** door het werk.

De planning omvatte:

- vaststellen, bespreken en het definiëren van de risico's ovm mentale en psychische belasting
- beleidsmaatregelen die de risico's verminderen
- subdoelstellingen formuleren zowel op organisatieniveau als op het niveau van het team indien van toepassing;

Eind 2006 werd nauwelijks iets gerealiseerd. De planning kwam vnl tot stand door de signalen die gegeven werden door Slachtofferhulp ivm secundaire traumatische stress (zie SAW-dossier) en werkdruk. De sector heeft de discussie rond de werkdruk SH opgestart in communicatie met de overheid. De unit SH heeft intern in het kader van de preventie van secundaire traumatische stress adhv het document "Zelfzorg" de thematiek bespreekbaar gesteld. Dit leidde tot waardevolle teamafspraken.

Het meten van de werkdruk stond wel op de agenda. Geen begrip dat voor meerdere interpretaties vatbaar is. Intern was de betrachting om via een beperkte werkgroep (G. Vandroemme, C. Schaek) de planning om te buigen naar de praktijk. Deze werkgroep werd niet opgestart omwille van tijdsgebrek en draagwijdte van de problematiek. Op sectorniveau was het item ook actueel. Verschillende directies zijn vragende partij om de werkdruk te kunnen meten. Het AWW kampt natuurlijk met heel wat verschillende projecten en werkingen, waardoor het niet evident is om aan de modules een tijdswaarde te hechten.

Toekomstgericht is het essentieel om "het meten van de werkdruk" en "burnout" terug op de agenda te plaatsen.

2. Het CAW optimaliseert de **veiligheid** van het werkmilieu.

Gerealiseerd in het kader van de Wetgeving ter bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk":

- aanpassing arbeidsreglement
- omschrijving van de procedure (zie www.cawdepapaver.be / preventie)
- bijscholing preventieadviseur tot vertrouwenspersoon

Op het niveau van agressiebeheersing:

- participatie medewerkers residentiële setting aan een opleiding agressiebeheersing
- risico-analyse per deelwerking
- terugkoppeling van de bevraging
- introductie registratie agressiefeiten ivf het beheersen van de problematiek

Werd niet gerealiseerd:

- Op basis van de risico-analyse uitzetten van organisatorische maatregelen teneinde de risicofactoren van invloed op de agressie van gebruikers tav de medewerkers te reduceren. Planning en fasering over de komende werkjaren.
- Beleidsbepalingen uitwerken die de nodige opvolging garanderen na een agressie-incident. Evaluatie van het huidige summier uitgewerkt beleid terzake.

3. Het CAW verhoogt de **hygiëne** in beide opvangcentra.

De acties spitsten zich toe op voedingshygiëne en het algemeen onderhoud.

Wat de voedingshygiëne voerde de preventieadviseur een sensibiliseringscampagne. In aanvang was het de betrachting de HACCP-normen te introduceren en op te volgen. Bij nader inzien bleek dit niet van toepassing. Niettemin werden een aantal heel concrete afspraken met de medewerkers gemaakt omtrent het bijhouden en verwerken van voedingsmiddelen.

Een 2^e actiepoint richtte zich tot het algemeen onderhoud van het huis. Dit leidde tot een uitgewerkt en gedragen onderhoudsplan in het mannenopvangcentrum. Het onderhoudsplan omvat een vermelding van de diverse taken, de uit te voeren frequentie en een omschrijving van de werkzaamheden. Tijdens de bewonersvergadering worden de taken verdeeld aan de bewoners en getoetst op uitvoering.

Dezelfde oefening werd opgestart binnen het vrouwenopvangcentrum. De te geringe tijdsinvestering in het groepswerk vormde een hinderpaal bij uitvoering. Een 1^e theoretisch concept werd gerealiseerd. In afwachting van het herwerken van de taakomschrijvingen kreeg dit nog geen uitvoering.

Vanuit de sector was er aandacht voor de problematiek "thuisloosheid en gezondheid". De preventieadviseur vergezeld van 2 medewerkers participeerde aan een 2-dgse. Het uiteindelijk resultaat is een bundeling van risicofactoren waar medewerkers tewerkgesteld in een residentiële setting mee te kampen krijgen.

4. Het CAW beoogt het welzijn van **studenten en cursisten** die stage lopen te bewaken.

De preventieadviseur ontwikkelde een volledig overzicht van de risico's in de context waar stagiaires in terecht komen. Nieuwe stagiaires kregen een uitvoerige uitleg omtrent de risicovelden en maatregelen.

5. Mede onder impuls van de evaluatie en bijsturing van de organisatiestructuur krijgt de opdracht "preventie" een gewijzigde invulling.

De RvB stemde in met het voorstel om de tijdsinvestering met 0,25 Fte te verminderen, de opdracht toe te kennen aan de directie en IDEWE en de personeelsmiddelen te herinvesteren in de hulpverlening.

PROFILERING BEKENDMAKING NETWERKVORMING

1. Werken aan **verbinding**.

“De Westhoek een landelijke regio” heeft de kenmerken van onze organisatie samenvattend weer. We focussen op de diversiteit aan doelgroepen en opdrachten, het onbreken van historiek en fundamenten omwille van het ijtempo waarin de organisatie tot stand kwam.

De hamvraag sedert jaren is “hoe kunnen we de eenheid beter verkrijgen in de organisatie?”.

In de huidige fase wordt binding nagestreefd door de casusgebonden samenwerking te stimuleren, door maximaal standpunten en visies op elkaar af te stemmen.

Uit de cliëntgegevens 2006 leiden wij een verhoogde samenwerking af tussen het vrouwenopvangcentrum en de unit gezins- & relatiebegeleiding en slachtofferhulp. De samenwerking wordt door alle partijen als bijzonder waardevol ervaren.

Tussen het mannenopvangcentrum en het begeleid wonen van de unit AMW is er evenzeer een aangename werking. Ook dit krijgt continuering in de komende werkjaren.

De samenwerking begeleid wonen en het vrouwenopvangcentrum behoeft toch enige verdieping in 2007 waarbij wij de vraag zullen stellen of dit een sluitend aanbod is na opname. Zie in dit kader de opdracht die het VOC krijgt om hun doelgroepenbeleid te evalueren.

Naast de casusgebonden samenwerking vormt kwaliteitszorg ook een peiler om binding te creëren. Het afstemmen van procedures ondersteunt de eenheid in de organisaties.

Uit de PROZA-bevraging blijkt de nood bij de medewerkers om meer binding te krijgen. Zie in dit verband evenzeer de inspanningen geleverd tav de communicatieprocessen, de evaluatie van de organisatiewijze en dies meer. Het initiatief vanuit het werkveld om intervisiegroepen op te starten om te kunnen proeven van de rijkdom aan ervaringen van collega's uit andere units is mede een vertaling van deze behoefte. In de praktijk leidde dit tot 4 intervisiegroepen, heterogeen samengesteld. De reële organisatie en meerwaarde zal pas uitvoer- en meetbaar zijn vanaf 2007.

2. Het CAW bouwt de **netwerkvorming** op regionaal verder uit en onderneemt de nodige acties om de bekendheid van het aanbod te verruimen. Prioritaire acties worden ondernomen in die regio's met een minder cliëntenbereik.

In een uitgestrekte dunbevolkte landelijke regio is netwerkvorming essentieel om een optimaal verspreid cliëntenbereik te bereiken. Bekendmaking op zich volstaat daartoe niet.

Uit het dossier “De Westhoek een landelijke regio” blijkt overduidelijk dat de spreiding van het cliënteel (excl de bijkomende opdrachten) niet optimaal is. Met de huidige middelen kunnen wij uiteraard, rekening houdend met de uitgestrektheid van het gebied, geen optimalise spreiding realiseren.

Niettemin door te focussen op de netwerkvorming, het hulpaanbod beter af te stemmen met partners, menen wij dat we in staat zullen zijn een heroriëntering van middelen door te voeren en deze prioritair in te zetten in regio's met nu een verminderd bereik.

De werkgroep Veurne / Diksmuide deed de voorbereidende werkzaamheden om te garanderen dat netwerkvorming in iedere deeleenheid een start kent in het werkjaar 2007.

“In het kader van de integrale jeugdhulpverlening en in samenspraak met de sector moduleert het CAW het aanbod met als doelstelling afstemming van het aanbod te realiseren” was een beoogde doelstelling in 2006. Eind 2006 is de specificatie van de sectorale typemodules nog geen feit. We investeerden wel aanzienlijk in voorbereidingen en overlegstructuren van diverse aard.

In het kader van intrafamiliaal geweld werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de politionele en gerechtelijke diensten in het gerechtelijk arrondissement Veurne. De voorbereidende werkzaamheden namen een aanvang in het arrondissement. Zie tevens ???

Gelinkt aan de discussie ontstaan naar aanleiding van het focussen op IFG ontstond ook de vraag hoe het CAW samenwerkt met politionele en gerechtelijke diensten. Het AT deed een eerste aanzet tot verkenning en inventarisatie. Dit krijgt verdere opvolging in 2007.

In het kader van het lokaal sociaal beleid nam het CAW geen actieve rol op in 2006. Wij waren op vraag van de lokale besturen betrokken bij volgende initiatieven:

- LSB De Panne, cluster “financiële en materiële tegemoetkomingen”; G. Vandroemme
- LSB De Panne, cluster “jeugdbeleid”; A. Boncquet
- LSB Nieuwpoort, C. Schaek
- enquêtes vanuit diverse lokale overheden + regionale bevragingen

Vanuit de organisatie zullen wij duidelijk laten blijken dat wij als partner betrokken wensen te worden bij het vormgeven van het Lokaal Sociaal Beleid.

Gelinkt aan het lokaal sociaal beleid vinden wij het noodzakelijk om de samenwerking met de diverse OCMW's af te stemmen. OVV / AMW nam nog geen actie. Wij verwijzen hieromtrent naar de planning 2007 “netwerkvorming”.

Vanuit de residentiële setting werd de samenwerking wel geëvalueerd en dit in het bijzonder gelinkt aan de problematiek van reïntegratie. Er waren meerdere overleggen (28/2, 30/5) met de sociale dienst van het OCMW Ieper. De bedoeling was om een dossier te finaliseren ter voorbereiding voor een presentatie op de Raad van het OCMW. In samenwerking met het OCMW was de bedoeling om meer garantie te krijgen op huisvesting en bijgevolg de uitstroom te bevorderen. Het voordeel hiervan is het opvangcentrum niet steeds aanvragen moet weigeren omwille van het volzet zijn. Vanuit het CAW werd toen echter de bedenking gemaakt dat wij streven naar een toepassing van het protocol tussen OCMW/CAW waardoor er een meer gedeelde verantwoordelijkheid ontstaat. Wij gelover erin dat dit een positief effect kan ressorteren op de uitstroom. Zie planning 2007.

Het mannenopvangcentrum m.b. H. Supply stelde zich kandidaat (dec) om te participeren aan de stuurgroep van Ons Onderdak. Deze stuurgroep behartigt de toewijzingen van woningen aan specifieke doelgroepen. Momenteel wachten wij het antwoord af. Rekening houdend met de noden van de doelgroep aan sociale huisvesting hoeft het geen betoog dat het CAW sterk vragende partij is en rekent op een goedkeuring van onze kandidatuur.

Huisvesting is ook voor de doelgroep JWW na het verlaten van de gevangenis een schrijnend probleem. Het beter verzorgen van de brugfunctie inzake huisvesting was dan ook een duidelijke uitdaging in 2006.

Gezien heel wat gedetineerden na hun detentie terechtkomen in de opvangcentra, organiseert het JWW sedert jaren een overleg met de opvangcentra (ROG). De bedoeling is om de detentieperiode en het verblijf in het opvangcentrum voor te bereiden en naadloos te laten aansluiten. Vanuit dit overleg, omwille van de te beperkte capaciteit van de opvangcentra Zuid-West-Vlaanderen, werd de vraag gesteld naar verruiming van partners. De voorziene partners, met name OCMW's en De Wissel, sloten omwille van meerdere redenen niet aan bij het initiatief.

Met de Crisisnetwerken van Ieper en Kortrijk werden, mede op vraag van de PSD van de gevangenis, een aantal afspraken gemaakt waardoor ???

Het JWW heeft ook de expliciete opdracht om de samenwerking tussen de verschillende actoren in de gevangenis te stimuleren en het aanbod te laten aansluiten op elkaar. De Rode Antraciet, Bijleren in de Westhoek en JWW exploreerden de mogelijkheden om een zinvol overleg op te zetten tussen de diensten werkzaam in de gevangenis (gevangenis, VDAB, largo, bib, aalmoezeniers van de diverse strekkingen, Kompas). Dit resulteerde tot 1 overleg en de afspraak dat een jaarlijkse herhaling aan de orde is.

GRW en SH waren vragende partij om de complementariteit tussen het CAW en de geestelijke gezondheidszorg beter te benoemen. Voor 2006 resulteerde in een jaarlijkse bijeenkomst. Mede onder impuls van de activiteiten gelinkt aan IFG kwamen de diensten nauwer in contact met elkaar. De raakpunten, de discussies mbt het onderscheid 1^e en 2^e lijns, kregen een forum. Eind 2006 werd beslist om een intervisie op te starten tussen beide partners. Wordt vervolgd in 2007.

Slachtofferhulp plande in het kader van een herstelgericht denken een vernieuwd partnership met relevante actoren.

- de samenwerking met de herstellbemiddelaar gevangenis leper kreeg een warme opstart en leidde tot heel wat initiatieven; het ontslag van betrokkene leidde opnieuw tot het stilleggen van de werkzaamheden
- de samenwerking met "Slachtoffer in Beeld" hernieuwde zich; SH organiseerde een rollenspel en een voorstelling van de werking (18/12 en 20/12)
- Krijgt DIVAM hier ook een melding???

Traditiegetrouw investeerde de unit in het bewaken van het efficiënt verloop van verwijzingen, toeleidingen door politiediensten cfr het samenwerkingsprotocol.

3. Het CAW verruimt de bekendheid van het aanbod: bekendmakingsinitiatieven in het kader van het **proactief beleid naar jongeren**.

Onderhoud van de JIP-ruimte, up to date houden van het materiaal, de visuele aantrekkelijkheid stimuleren. Deze acties werden doorgegaan het jaar uitgevoerd. Op basis van een kosten-baten analyse besloot het beleid dit initiatief vanaf het 2^e kwartaal '07 te beëindigen. De beweegredenen zijn vnl dat netwerkvorming de voorkeur geniet en jongeren de weg vinden via het web om info in te winnen. Wij benadrukken in dit verband de inspanningen geleverd door OVV en meer bepaald door A. Boncquet om de kwaliteit van de emailhulpverlening te optimaliseren (zie eveneens de evaluatie OVV/AMW).

Rekening houdend met het sectorstandpunt (vorming is geen keropdracht), het gemis aan competenties, het gering resultaat en de gebrekkige personeelsmiddelen werd de actie om het vormingsaanbod in het kader van het alleen wonen en de seksualitesbeleving te promoten bij scholen niet weerhouden.

Wij investeerden wel in de opleidingen jeugdadviseurs.

- de opleiding jeugdadviseurs in Veurne, Koksijde, Nieuwpoort, De Panne viel in het water door een te gering aantal inschrijvingen; A. Boncquet drong aan op evaluatie (zie planning 2007) met de partners gezien hun input een conditio sine qua non vormt
- de opleiding jeugdadviseurs Diksmuide/Lo Reninge/Houthulst/Alveringem door A. Boncquet leidde wel tot een positief resultaat
- JEUGDADV IEPER? aanvulling Joke

Wij continueren deze werkzaamheden in 2007 maar meer vanuit het belang van de samenwerking met partners dan omwille van het effectief resultaat.

Daarnaast participeerden G. Vandroemme, A. Boncquet en S. Van Oplynes aan "zeg je gedacht" (4 opvoeringen van het theaterstuk "Panda" in het kader van het gelijknamig drugpreventieproject).

En tenslotte A. Boncquet en de IKZ-CO zorgden voor het onderhoud van de JAC website. Aanpassing folderthema op de website: Echtscheiding, Fit in je hoofd, Schoolkeuze, Alcohol, ...

In tegenstelling tot het verleden zijn deze inspanningen beduidend verminderd. De erkenning van het JAC met de expliciete verwachting van de overheid om te focussen op informatie en aanbod heeft sterk determinerend gewerkt bij het tot stand komen van het aanbod. Het model an sich hield te weinig rekening met de kenmerken van onze regio. Het CAW heeft ondertussen een vrij lange weg achter de rug met het experimenteren, investeren in bekendmaking, en het heroriënteren van personeelsmiddelen. Eind 2006 kiezen wij resoluut voor netwerkvorming en de weg van de Integrale Jeugdhulpverlening. Hieraan gelinkt herinneren wij eraan dat het CAW samen met een aantal partners (lokale overheid leper en Poperinge, de jeugddiensten, preventiedienst, welzijnsraad) een dossier overmaakten aan de Vlaamse overheid met de vraag de personeelsmiddelen te verruimen om toe te laten dat het CAW kan investeren in deze netwerkvorming. Minister Vervotte hield ook hier de boot af.

4. Bekendmakingsinitiatieven ifv de **doelgroep GRW**.

De betrachting was een overleg te organiseren met de CLB's. Dit beperkte zich tot een kennismaking met de cellen leerlingenbegeleiding van het Lyceum Ieper en VTI Ieper.

Het Vrij CLB Ieper en GemeenschapsCLB Westhoek werd evenzeer gecontacteerd *Resultaat : directie vrij CLB zal voor alle CLBs van alle netten voor alle regio's in de Westhoek een voorstel tot samenwerkingsprotocol CLB-GRW opmaken: REKENING HOUDEND MET IJVH WAT IS DE BEDOELING HIERVAN???*

De overige geplande acties kregen geen uitvoering.

5. Bekendmakingsinitiatieven ifv de doelgroep **JWW**.

Het JWW zette zijn bekendmakingsbeleid verder uit en bouwde meer systematiek in. De unit creëerde overleg met relevante actoren in functie van een efficiëntere verwijzing / toeleiding.

Er was overleg met alle interne diensten van het CAW teneinde de afbakening van het aanbod en de toeleiding te optimaliseren.

Het Justitiehuis van Ieper en Veurne werd op de hoogte gebracht van de profilering. In Kortrijk wordt dit verdaagd naar 2007.

De bedoeling was om de politiediensten, de slachtofferbejegenaars, te contacteren. De voorbereidingen werden getroffen maar het overleg vond niet plaats. Het CAW Stimulans heroriënteert momenteel een aantal werkingen en besloot de sensibilisering van de politiediensten te verdagen naar 2007. De unit concludeerde dat het beter was te wachten teneinde de timing af te stemmen.

Ifv de bekendmaking werd geïnvesteerd in het updaten van de brochure voor gedetineerden, het ontwerpen van een affiche in de gevangenis en het zorgen voor verspreiding van de folders.

Wij continueerden het pro-actief beleid naar gedetineerden ifv het bereiken van familieleden. Dit impliceert het systematisch uitnodigen van gedetineerden of een aanbod kan gericht worden naar familieleden / verzenden infobrochure naar familieleden en een 2^e telefonische contactname. EFFECT???

Globaal gezien is er nog geen sprake van een systematisch bekendmakingsbeleid. Wij verwijzen naar de planning 2007 om het beleid meer centraal vorm te geven.

6. Bekendmakingsinitiatieven ifv de doelgroep **bezoekruimte**.

7. Bekendmakingsinitiatieven ifv de doelgroep **OVV / AMW**.

De planning van deze unit voorzag "Analyse van de cliëntgegevens 2004 tem 2006 gericht op de detectie van de samenwerking externe diensten en de eigen dienstverlening. Doorverwijzing door ons naar een andere dienst: naar wie? Voor welke problematieken? Verloop? Feedback? ...; toetsing van de kennis van de sociale kaart / bepalen van de blinde vlekken; evalueren van bekendmakingsacties in het verleden op hun effectiviteit".

Dit leidde tot een volledige evaluatienota en enige richtlijnen om een bekendmakingstraject uit te stippelen. Evenwel was het resultaat nog te onbeduidend om daadwerkelijk reeds resultaten af te werpen naar de planning 2007. Wij koppelen dit voortaan aan het initiatief om de bekendmaking en netwerkvorming meer centraal aan te sturen vanuit het beleid.

8. Overzicht regionale overlegstructuren met een systematisch karakter.

Raad van Bestuur Regionale Welzijnsraad Veurne / Diksmuide

partners: diverse diensten, G. Vandroemme

participatie: 4 / 6

Jeugd & Welzijn

partners: Jeugddiensten Arktos, A. Boncquet overname door G. Vandroemme

participatie: 2 / 4

Lokaal Sociaal Beleid De Panne, cluster "jeugdbeleid"

partners: lokaal bestuur De Panne en private welzijnsdiensten, A. Boncquet

participatie: 5 / 6

Regionaal Overlegplatform Kindermishandeling

partners: Kind en Gezin, CLB, VK West-Vlaanderen, CGG, kindarts, CBJ, thuisbegeleiding, VOC De Rozenkrans, Home TI-KI, Begeleiding aan Huis, pediatrie, dagcentrum; I. Mahu

participatie: 7 / 7

KOPP

partners: Regionale Welzijnsraad, vzw De Golfbreker, CGG Largo, Begeleid wonen Westhoek, Psychiatrische Zorg Thuis, Vrij CLB, Kind en Gezin, Lokale Politie, W. Bondue

participatie: 3 / 3

Drug Preventie Overleg

partners: W.A.I., CLB, CGG Largo, Politie, De Sleutel, J. De Baenst

participatie: bijzonder gering (1x) ; louter ifv de opleiding jeugdadviseurs

Werkgroep onderwijs (optimaliseren samenwerking Inbegeleiding – welzijn)

partners: W.A.I., CLB, CGG Largo, Politie, De Sleutel, leerlingbegeleiders, J. De Baenst

participatie: 2 / 2

Lokaal Sociaal Beleid De Panne, cluster 'financiële en materiële tegemoetkomingen'

partners: lokaal bestuur De Panne en private welzijnsdiensten, G Vandroemme

participatie: 6 / 6

Stuurgroep Crisisnetwerk (CNW) Ieper

partners: lokale partners CNW, K. Ossieur

participatie: 3 / 3

Adviserend en Ondersteunend Team van het project Psychiatrische ZorgThuis

partners: psychiater, vrtg huisartsenkring, verpleegkundigen namens Psychiatrische zorg thuis, Beschut Wonen 'De Overweg', Vantorre S.

participatie: 13 / 17

R.O.A.D (Regionaal Overleg Alcohol & Drugs)

partners : lokale welzijnsdiensten ???, K. Ossieur en H. Supply

participatie: H. Supply 4 / 4 K. Ossieur 1 ???

Kwaliteitszorg

partners: CAW's West-VI, T. Nottebaert

participatie: 2 / 2

Overleg met CGGZ Largo ifv optimalisering van de toeleidingen

partners: kinderteam en volwassenenteam Largo, K. Feys, A. Decroix, W. Bondue, M. Vermeire

participatie: 2 / 2

Welzijnsteam Ieper / Veurne

partners: slobejenaars politie justitie-assistente SOP, justitie-assistent Bemiddeling in Strafzaken, directeur JH, M.A. federale politie, CO geweld provincie + Largo, team SH en vanuit VOC?

participatie: 5 / 5 arro Ieper; 5 / 5 arro Veurne

Arrondissementele Raad van het parket Ieper / Veurne

partners: slobejenaars lokale politie, verbindingsmagistraat, SOP, BIS, soms vertegenwoordiger van de Balie, Largo, directeur JH, MA federale politie, CO geweld Provincie; team SH en vanuit VOC?

participatie: 1 / 1

Werkgroep Partnergeweld Veurne

partners: politie, parket, CGGZ Largo, coördinator Geweld van de Provincie, K. Feys

participatie: 11 / 11 arro Veurne

Werkgroep Partnergeweld Ieper

partners: politie, parket, CGGZ Largo, coördinator Geweld van de Provincie, K. Feys, aansluiting M. Vermeire, C. Schaek vanaf het najaar; vanaf 2007 louter nog deelname door K. Feys en C. Callewaert
participatie: 5 / 5

Werkgroep Kinderen op provinciaal niveau

partners: verteg. CHS Brugge, Kortrijk, Westhoek en provinciaal kindercoördinator,
participatie: 3 / 3

Coördinatorenoverleg West-Vlaanderen

partners: coördinatoren slachtofferhulp Brugge, Kortrijk, Westhoek, K. Feys
participatie: 3 / 3

DIVAM (beleid inzake mijke reacties op minderjarigen die een MOF gepleegd hebben)

partners: Procureur des Konings, substituut, vert. projecten alternatieve maatregelen, Ons Tehuis, justitiehuis, Onderst.structuur Bijz. jeugdzorg, soc.dienst JRB, Zorgteam, Balie, Herman Dewispelaere
participatie: 4 / 4

provinciale werkgroep verkeersslachtoffers

partners: vertegenwoordigers lokale politie, parket, hulpverlening, provinciebestuur, politieschool en deskundigen ter zake (verzekering, universiteit,...), K. Feys
participatie: 3 / 3

provinciaal directie overleg

partners: directies CAW's West-Vlaanderen, C. Schaek
participatie: 6 / 8

Netwerkstuurgroep Integrale Jeugdhulpverlening

partners: partners integrale jeugdhulp, C. Schaek
participatie: 5 / 5

Integrale Jeugdhulpverlening SAW-overleg

partners: CAW's, C. Schaek
participatie: 2 / 5

Lokaal Sociaal Beleid Nieuwpoort

partners: welzijnspartners regio Nieuwpoort, C. Schaek
participatie: 2 / 2

Regionaal Overleg Zuid-West-Vlaanderen thuislozenzorg

partners: vert. CAW's Zuid West-Vlaanderen ; I. Pinoy
participatie: 3 / 3

Regionaal Overleg Gedetineerden

partners: de opvangcentra voor mannen CAW Stimulans, Piramide, I. Pinoy, M. Cambien
participatie: 7 / 7

Residentieel Overleg Gedetineerden (coördinatie aanvragen tot opname)

partners: MOC Stimulans: mannenopvang en opvang voor Jongeren Passage, MOC De Papaver, Mannenopvang Piramide en jongerenopvang de link – piramide, JWW, gevangenis Ieper
participatie: M. Cambier
frequentie: 7/7

Overleg met de aalmoezenier

partners: JWW, Aalmoezenier en vrijwilliger gevangenis Ieper
frequentie: jaarlijks; wenselijk 2x/jaar

Welzijnwerkteam

partners: directie gevangenis, directies CAW's, JWW Kortrijk en Ieper, PSD gevangenis
frequentie: 2 / 2

Overleg PSD – JWW (afstemming werking en taakafbakening)

frequentie: 12.12 vanaf 2007 2-mnd

Forensisch (vnl daderdimensie) platform

partners: CAW Stimulans, CAW De Papaver, Slachtofferbejegening Politie Kortrijk, Justitiehuis Kortrijk en Ieper, Ipsoc, Psychiatrie Heilige familie; K. Laperre
frequentie: 3 / 5

Overleg met alle actoren werkzaam in de gevangenis

partners: JWW, De Rode Antraciet, Bijleren in de Westhoek, VDAB, CGGZ, Aalmoezenier, Moreel Consulent, Bibliotheekwerking, Ambulante Drugzorg
frequentie: jaarlijks

Overleg Justitieel Welzijnswerk - Slachtofferhulp (CAW Ieper)

partners: JWW, CHS,
frequentie: 7 / 7

Forensisch overleg (CAW Kortrijk)

partners: Slachtofferhulp, JWW, Hulp aan Seksuele Delinquenten, Dader inzicht, Bezoekruimte,
Leerproject: daders seksueel geweld, M. Cambier
frequentie: 6 wks

Team Herstelbemiddeling (Kortrijk)

partners: slachtofferhulp, JWW, Herstelbemiddeling Meerderjarigen, herstelbemiddeling minderjarigen, Dader in zicht, Bemiddeling in strafzaken, probatie, M. Cambier
frequentie: 3 / 3

Vergadering Lokale Stuurgroep Drugs (coördinatie drugbeleid gevangenis Ieper)

partners: Gevangenis: Directeur, PSD, Herstelconsulente, medische dienst, Vertegenwoordiger penitentiair beampten, drugcoördinator, Kompas, Ambulante drugzorg, CAW - JWW, K. Laperre
frequentie: 1 x (evaluatie gematigd positief)

Volgende overleginitiatieven worden niet weerhouden in 2007:

Regionaal Overleg Jongereninformatie, A. Boncquet

Lokaal Alcohol- en drugbeleid, K. Ossieur

Begeleidingscomite fysiek en seksueel geweld provinciaal niveau (niet plaatsgevonden in 2006 wegens intensieve samenwerking WG partnergeweld lokaal)

nog aanvullen bezoekerimte en voc

Overzicht **sectorale overlegstructuren** met een systematisch karakter.

JAC overleg: A. Boncquet overname G. Vandroemme
frequentie: 2 / 3

Schuldbemiddeling: K. Ossieur
frequentie: 3 / 3

Kwaliteitszorg, T. Nottebaert
frequentie: 2 / 2

Overleggroep ambulante begeleiding, M. Vermeire
frequentie: bijzonder gering (2x) omwille van geen inspraak in keuze data

Coördinatorenoverleg CHS SAW, K. Feys
frequentie: 5 / 7

Werkgroep Vrijwilligerswerk SAW, A. Decroix
frequentie: 5 / 7

Werkgroep Dader – Slachtoffer (visieontwikkeling herstelrechtelijk denken), Youri Gesquiere
frequentie: 4 / 9

Werkgroep 'inhoudelijke verdieping trauma- & rouwverwerking, H. Deroo
frequentie: 5 / 5

Federatie Raad van Bestuur, C. Schaek
frequentie: 6 / 8

AOC, H. Supply of I. Pinoy
participatie: 4 / 4

Coördinatorenoverleg JWW, K. Laperre – vervangend lid : M. Cambier
frequentie: 6 / 6

Volgende overleginitiatieven worden niet weerhouden in 2007:

- vrijwilligersbeleid SAW, D. Meesseman
- JIP overleg W-VI, A. Boncquet
- werkgroep Kinderen SAW, A. Decroix (reorganisatie van de werkgroep met de betrachting meer te werking via de provinciaal kindercoördinator en ad hoc themagroepen)
- werkgroep "slachtofferschap bij jongeren" (samenvoeging met werkgroep kinderen)

9. Overzicht **interne unitoverstijgende overlegstructuren** met een systematisch karakter (exclusief overlegstructuren gelinkt aan de praktische organisatie).

Adviesteam

partners: teambegeleiders en directie:
frequentie: 1 / 3 weken

CHS - JWW

partners: medewerkers CHS Westhoek en JWW Ieper / Kortrijk
participatie: ???

Intervisiegroep 1

Intervisiegroep 2

Intervisiegroep 3

Intervisiegroep 4

Intervisie teambegeleiders

partners: G. Vandroemme, K. Feys, M. Vermeire, H. Supply; S. Vanpeperstraete, J. Annoot, K. Laperre, C. Schaek

AANVULLINGEN bezoekruimte, VOC

KWALITEITSZORG

1. Kwaliteitshandboek meer **op maat** van alle deelwerkingen.

Het Kwaliteitshandboek bestaat niet langer meer uit éénzelfde bundel van documenten die voor alle teams gelden. Ieder team heeft z'n eigen handboek. Ieder team kan het eigen handboek raadplegen via de website van CAW De Papaver. Dit leidde tot volgende activiteiten:

- overleg met directie ivm. opmaak subhandboeken (24/01 – 23/03 - 2/05 – 14/07 – 05/09)
- informeren van team (JWW 2/05, OVV 16/05, GRW 16/05, SH 23/05, BR: 26/05)
- samen met teams huidige situatie omschrijven (periode juli – nov.)
- de webruimte klaarmaken voor de subhandboeken (sept.)

De omvorming was erg tijdrovend (opmaak van 30 extra werkwijzen in het kwaliteitshandboek). Positief is dat teams aangeven dat ze meer voeling krijgen op het kwaliteitsgebeuren en door deze oefening tevens kritisch leren kijken op huidige afspraken. Eind 2006 is het werk nog niet af. Stand van zaken:

OVV behoeft nog te verduidelijken de taakomschrijving “onthaaltvrijwilliger” en “vrijwilliger nazorg” en het evalueren van de begeleiding (cliëntopvolging).

Een cliëntopvolgsysteem uitwerken, de dossiervorming, de intakeprocedure, de afbakening tussen onthaal en begeleiding, en op het niveau van het personeelsbeleid een functieomschrijving voor de medewerkers, ... al deze taken dienen nog uitvoering te krijgen.

SH dient zich nog te bekommeren rond de functieomschrijving voor de vrijwilliger en dient de afspraken “cliëntopvolging” te evalueren en eventueel te verfijnen.

De subhandboeken GRW en BR zijn niet voltooid. Evenwel is het nu reeds duidelijk dat GRW “dossiervorming” en het uitschrijven van hun “visie op hulpverlening” naar analogie van de CAW visie dient op te nemen in de planning. De bezoeker krijgt de opdracht na te gaan of de sectorale afspraken voldoende toepasbaar zijn in onze context.

Het MOC spendeert aandacht aan de evaluatie van de hulpverlening en de uitstroom. En ook zij dienen hun visie op hulpverlening nader te omschrijven.

Het subhandboek voor het vrouwenopvangcentrum moet nog helemaal bijgewerkt worden in 2007.

Niet enkel de teams apart moeten nog enige bijstellingen verwezenlijken. Vanuit het inspectieverslag (inspectie in najaar 2006) leiden wij een aantal uitdagingen af. En ook de sector zal nav de gevraagde bijstellingen door de inspectie een aantal werkzaamheden op zich moeten nemen. Zie voor dit alles de planning 2007.

2. **Meetbaarheid** van het kwaliteitssysteem verhogen

In 2006 werd gestart met de opmaak van een overzicht met de verschillende SMK's, de dimensies die in elke SMK kunnen onderscheiden worden en mogelijke indicatoren. Het vervolledigen van de lijst zal pas gebeuren tijdens het 1e KW van 2007. Eveneens behoort het tot de opdrachten om deze lijst te vertalen naar de praktijk.

3. Kwaliteitszorg **levendig** houden binnen de organisatie

Om kwaliteitszorg uit te bouwen tot een blijvende beweging van verbeteren, meten en systematisch stil staan bij kwaliteit werd overwogen om een kwaliteitsnamiddag te organiseren. Concrete acties:

- 02: Informatie inwinnen ivm. Voca – kwaliteitsspel (contact met VOCA zelf en met CAW Middenkust)
- 04: voorstel aan directie om halve dag VOCA spel te laten plaatsvinden in aanwezigheid van een VOCA – trainer.
- 25/04: annulatie van het initiatief omwille van de toekomstige reorganisaties

4. **Systematiek** van hulpverleningsprocessen binnen de teams verhogen.

Op vraag van bepaalde teams gaf T. Nottebaert ondersteuning bij de ontwikkeling of verfijning van het cliëntvolgsysteem.

JWW:

- 17.3, 30.5, 17.10: ondersteuning bij uitwerken van werkwijzes tijdens teaminterview JWW
- 2.5: overleg ivm de afstemming van de werkwijzes tussen CAW De Papaver en Stimulans

OVV: theoretische ondersteuning introductie van een systematisch cliëntvolgsysteem

VOC: organisatie 2 denkdagen ivm de introductie van het 8-fasenmodel.

5. De doeltreffendheid van het signaleren verhogen, en vermijden dat medewerkers niets aanvangen met **signalen**.

Een werkgroep samengesteld uit A. Boncquet en Y. Gesquiere aangestuurd door de kwaliteitscoördinator realiseerden:

- afbakening van de terreinen die onderwerp uitmaken van het signaleren
- informeren en communiceren met alle teams en vrijwilligers.
- nabespreking overleg met teams + situatieanalyse binnen de organisatie
- brainstorm ivm. invoeringsproces en opmaak werkwijze
- uitwerking van ontwerpdocument van werkwijze signalering

Dit behoeft verdere opvolging in 2007.

6. Het CAW beschikt over een **neergeschreven vrijwilligersbeleid**

Er werd een aanzet gedaan betreffende de opmaak van een referentiekader/discussienota over een vrijwilligersbeleid. Bespreking in overleg met directie 05/09. De uitwerking wordt voorzien in 2007.

7. Er is voldoende zicht op de mogelijkheden en haalbaarheid van een **cliënttevredenheidsonderzoek** binnen het CAW.

Deze doelstelling leidde tot enige kennisontwikkeling en opmaak van een referentiekader. juni '06: kennisontwikkeling + opmaak referentiekader. G. Vandroemme als teambegeleider van OVV engageerde zich om samen met T. Nottebaert een verkenning te doen van de thematiek en een concrete planning op te maken. Het initiatief werd stilgelegd door de directie rekening houdend met de talrijke wijzigingen de komende 2 jaar waardoor het resultaat minder impact zal hebben bij uitvoering. Niettemin blijft een tevredenheidsonderzoek aan de orde ivm de opmaak van de beleidsplanning. We dienen echter met zorg eerst een selectie te maken van de doelgroep en de mogelijkheden van de organisatie om met de resultaten aan de slag te gaan. Zie planning 2007.

8. Het CAW heeft duidelijke afspraken om **nieuwe medewerkers** te begeleiden, te ondersteunen en te evalueren tijdens hun proefperiode.

Zie personeelsbeleid.

DOELGROEPENBELEID: VRAAG & AANBOD

1. Overzicht doelgroep en aanbod 2006

doelgroep	aanbod
<p><u>OVV / AMW</u></p> <p>volwassenen en jongeren met vragen en/of problemen op het psychosociaal vlak en met verminderde welzijnskansen in zijn of haar deelname aan het maatschappelijk leven</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden - JIP - emailhulpverlening <p>Begeleidingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychosociale begeleidingen - trajectbegeleiding, casemanagement - budgetbegeleiding - schuldbemiddeling - begeleid wonen / zorgwonen <p>Projecten / vrijwilligerswerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onthaal door vrijwilligers - nazorg
<p><u>GRW</u></p> <p>volwassenen, jongeren, kinderen met persoonlijke, familiale en relationele vragen en/of problemen</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden <p>Begeleidingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychosociale begeleiding, trajectbegeleiding, casemanagement - partnerrelatiebegeleiding - gezinsbegeleiding - opvoedingsondersteuning
<p><u>MOC</u></p> <p>thuisloze volwassen mannen met een nood aan psychosociale begeleiding</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden <p>Begeleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residentieel opvangen - psychosociale begeleiding, trajectbegeleiding, casemanagement - ondersteunen - dagbesteding aanbieden - praktische dienstverlening - trainen - schuldbemiddeling

<p><u>VOC</u></p> <p>thuisloze vrouwen vanaf 18 jaar met of zonder kinderen (jongens t.e.m. 17 jaar) met een nood aan psychosociale begeleiding</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden <p>Begeleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residentieel opvangen - psychosociale begeleiding, trajectbegeleiding, casemanagement - ondersteunen - dagbesteding aanbieden - praktische dienstverlening - trainen - opvoedingsondersteuning
<p><u>JWW</u></p> <p>verdachten/veroordeelden en of hun naastbestaanden</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden <p>Begeleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychosociale begeleiding, trajectbegeleiding, casemanagement
<p><u>bezoekruimte</u></p> <p>alle rechtstreeks betrokkenen in situaties waarbij het recht op persoonlijk contact onder begeleiding dient te gebeuren</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) een neutrale ontmoetingsruimte 2) psychosociale begeleiding, trajectbegeleiding, casemanagement, evalueren 3) toezicht / begeleiding / ondersteuning tijdens bezoeken in functie van het contactherstel 4) bezoekgerelateerde bemiddeling 5) sensibiliseren
<p><u>SH</u></p> <p>Slachtoffers, getuigen, na- en naastbestaanden van misdrijven en rampen, nabestaanden van slachtoffers van een dodelijk verkeersongeval en zelfdoding, hulpverleners en dienstverleners van slachtoffers</p>	<p>Onthaal en vraagverduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst, individueel informeren en oriënterend adviseren, vraagverduidelijking, diagnose stellen, hulpverleningsvoorstel opmaken, toewijzen, ondersteunen, verwijzen, toeleiden - informeren en oriënterend adviseren inzake de rechten van het slachtoffer, herstel, gerechtelijke afhandeling en rechtshulp <p>Begeleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychosociale begeleiding - trajectbegeleiding, casemanagement <p>Sensibilisering / vorming / overige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collectief informeren - vormen en opleiden - consult bieden - groepsdebriefing na een ramp, - belangenbehartiging en praktische dienstverlening tijdens de procedure: Commissie V.I. – Verzoekschrift Commissie SO v. Opzettelijke gewelddaden (schadefonds) - vrijwilligerwerking

2. Evaluatie van het **doelgroepenbeleid**

Het huidige “aanbod en doelgroepen” is het resultaat van een fusie gestuurd door de overheid en het verlenen van erkenningen door de Vlaamse Gemeenschap. Cfr het bovenvermeld overzicht is de diversiteit, de versnippering van middelen enorm en is de personeelsbezetting per unit ontoereikend.

Tijdens inspecties van het kwaliteitshandboek werd herhaaldelijk gewezen op het ontbreken van een beleid gericht naar specifieke doelgroepen. Rekening houdend met de bestaande personeelsmiddelen rest er geen ruimte om middelen in te zetten voor specifieke doelgroepen.

Niettemin is het aangewezen “doelgroep en aanbod” jaarlijks grondig te evalueren en desgewenst bij te sturen. De ontwikkeling van de procedure nemen wij op in 2007.

3. Evaluatie van het doelgroepenbeleid adhv de **cliëntgegevens**

Tot op heden, omwille van uiteenlopende redenen, benutten wij de resultaten van de registraties cliëntgegevens te weinig.

De registratiewijze behoeft meer opvolging door de registratieverantwoordelijke. Mede dankzij het verruimen van de tijdsinvestering in het management zullen wij de kwaliteit en de bruikbaarheid verhogen.

4. In 2006 – 2008 bestendigt het CAW een **voorrangsbeleid** t.a.v. die personen van wie de welzijnskansen het meest bedreigd zijn

Cfr de opdracht van de overheid richt het CAW zich prioritair tot die personen van wie de welzijnskansen het meest bedreigd zijn. “Personen van wie de welzijnskansen het meest bedreigd zijn” kan aanleiding geven tot meerdere interpretaties en is uiteraard niet louter gelinkt aan de financiële positie van cliënten. Rekening houdend met het gegeven dat het bereiken van die personen een meer pro-actief beleid impliceert is het noodzakelijk meer personeelsmiddelen vrij te maken om deze opdracht te vervullen. Het spreekt voor zich dat dit met de nodige zorg dient te gebeuren gezien de consequenties op meerdere terreinen.

De planning omvatte:

- inhoudelijke verdieping van het thema sociale uitsluiting, kansarmoede; criteria en parameters die van tel zijn om de mate van sociale uitsluiting te bepalen.
- het CAW verkrijgt een gedragen visie op de beoogde doelgroepen en het hulpverleningsaanbod.
- een kijk op de kwetsbaarheid van de door het CAW bereikte cliënten aan de hand van de cliëntgegevens 2004 – 2005.

Dit thema werd op sectorniveau aangepakt. SAW organiseerde een experimentele meting van de “meervoudige kwetsbaarheid” op basis van een ruimer aantal indicatoren. Deze actie was onvoldoende voorbereid door SAW en leidde tot technische chaos. Niettemin heeft ieder CAW de nodige inspanningen geleverd. Het feit dat het resultaat tot op heden nog steeds onbekend is, is betreurenswaardig en werkt demotiverend. Het CAW zelf zal in 2007 het initiatief hernieuwen zij het in bijgestuurde versie.

5. Vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie verhoogt het CAW de transparantie mbt de **aanpak van intrafamiliaal geweld**, stimuleert preventieve acties en netwerkvorming.

Mede onder impuls van Slachtofferhulp, reeds jaren, werkzaam rond de problematiek groeide de intentie om IFG integraal, unitoverstijgend aan te pakken. De betrachting was een werkgroep IFG op te starten met deelnemers vanuit de diverse units. Gezien de betrekking op beleidsmateries werd dit door de directie uiteindelijk niet weerhouden en was de optie om aan de slag te gaan met het Adviesteam. Dit resulteerde in het vaag aanraken van het onderwerp.

De erkenning verleend vanuit de overheid versnelde het tempo en leidde uiteindelijk tot de uitwerking van het beleidsplan tegen eind december overgemaakt aan de administratie. Wij verhoogden de personeelsinput GRW (P. Barbez) en dit om de koppelbegeleidingen beter te kunnen aanpakken en werven een medewerker IFG (C. Callewaert) aan met de opdracht het beleidswerk te ondersteunen en het integraal karakter van de opdracht te verzekeren. Eind 2006 werd tevens een stuurgroep IFG op CAW-niveau opgericht: K. Feys, S. Vanpeperstraete, M. Vermeire, C. Schaek.

Het bovenvermelde kan de indruk wekken dat het CAW in geringe mate vooruitgang boekte. Uit de resultaten van SH en, zij het in mindere mate, GRW en VOC blijkt het tegendeel.

Slachtofferhulp plande de samenwerking met de politie, het parket en andere hulpverleningsinstanties te verhogen en bijgevolg een gestroomlijnd aanbod op het terrein van het intrafamiliaal geweld te verwezenlijken. Via de stuurgroepen IFG (zie overzicht van overlegstructuren met een systematisch karakter) werd het proces gestart. In het arrondissement Veurne leidde dit tot een samenwerkingsprotocol met Largo en de politionele en gerechtelijke diensten. Na ondertekening van het protocol engageerde de werkgroep zich om om de theorie en de praktijk in overeenstemming te brengen. In het arrondissement Leper werd het initiatief onder leiding van de provinciaal medewerker herhaald.

Uit het VTO-overzicht 2006 in bijlage toegevoegd, blijkt eveneens dat SH hun competenties mbt het hulpverleningsproces verscherpten.

Het VOC besteedde een teaminterview aan het thema, bracht de huidige aanpak in kaart en formuleerde een aantal verbetervoorstellen.

GRW tenslotte werkte een visietekst uit rond het thema en inventariseerde de reeds verworven en nog te verwerven competenties om deze problematiek vakkundig aan te pakken.

HULPVERLENINGSPROCESSEN – ONTHAAL & VRAAGVERDUIDELIJKING

1. Cliëntenbereik 2006

2. Het team biedt een zorg op maat waarbij de **zelfredzaamheid** gestimuleerd wordt en een procesmatige, **methodisch** ondersteunde, hulpverlening beoogd.

In eerste instantie stond het team voor de uitdaging hun visie op hulpverlening kenbaar te maken en te streven naar een maximale afstemming. Het uiteindelijk resultaat is een visietekst waarin begrippen als zorg op maat, zelfredzaamheid, procesmatig werken enzovoort wordt uitgeklaard.

Uit de PROZA-bevraging bleek de nood om in het begeleidingsplan duidelijke doelstellingen en methodieken te formuleren. Het cliëntopvolgsysteem binnen AMW werd volledig afgewerkt. Het bevat volgende onderdelen:

- intake : verloopt volgens de methodiek Baert
- hulpverleningsvoorstel: is een onderdeel van het intake verslag.
- instroomoverleg (ISO): verloopt volgens de methodiek Baert
- hulpverleningsplan. Van elke hulpverlener van het AMW team wordt verwacht dat 6 weken nadat een casus op het ISO aan hem/haar werd toegewezen, hij/zij het hulpverleningsplan voorstelt aan het team. Daarvoor is een formulier beschikbaar.
- evolutieformulier: elke actie die ondernomen werd in functie van de casus wordt in het evolutieformulier bijgehouden (gesprek, dossierbespreking, ...)
- evaluatie:
 - elke begeleiding die gestart is, komt ten laatste na 6 maanden als dossierbespreking aan bod op het teamoverleg
 - wanneer een casus dat vereist kan een dossierbespreking op initiatief van de hulpverlener vroeger en frequenter op de agenda geplaatst worden
 - tussentijds: ten laatste 6 maanden na de start van een begeleiding vindt een tussentijdse evaluatie plaats. Daarvoor is een formulier beschikbaar. Op vraag van de cliënt of de hulpverlener kan deze evaluatie ook vroeger plaatsvinden. De evaluatie wordt weergegeven tijdens het daaropvolgend teamoverleg.
 - einde begeleiding: bij afsluiting van een begeleiding wordt een eindevaluatie opgesteld, adhv hetzelfde formulier als de tussentijdse evaluatie.

Uit de PROZA-bevraging bleek tevens de nood om de cliëntsituaties in teamverband beter te evalueren en de voortgang van de begeleidingen te meten. De bovenvermelde procedure voorziet dat alle dossiers van de hulpverleners systematisch (aanvang, tussen- en eindevaluatie) aan bod komen tijdens teambijeenkomsten. Bij een nauwgezette toepassing moet het aantal dossierbesprekingen gevoelig stijgen.

3. Mbt de **emailhulpverlening** wordt nagegaan of de unit over voldoende competenties beschikt om dit aanbod uit te werken.

Het specifiek onthaal via het beantwoorden van info- en hulpvragen via e-mail werd uitgevoerd door A. Boncquet. Er is een samenwerkingsverband afgesloten met de website www.jongereninfo.be: zij sturen op hun site ontvangen info-vragen die afkomstig zijn van van jongeren uit onze CAW regio (postnummer) door naar ons JAC voor verdere afhandeling. HOE WORDT DIT GEREGISTREERD?

Verdere praktische uitwerking van het beantwoorden van e-mailvragen, alsook het opstellen van een visie dient in 2007 uitgediept te worden.

4. Het team verhoogt de interne deskundigheid mbt de opdracht OVV door wekelijks een intern leermoment te voorzien.
 - Het 'intern leermoment' is een vast punt op de teamagenda en wordt vrijwel wekelijks aangewend om nieuwe informatie, nuttige tips, e.d. te delen met de collega's.
 - 10/1: K Ossieur: de budgetmeter
 - 21/2: S Delbeecke, voorstelling van haar zelfstandige praktijk Bemiddeling in Familiezaken & Psychotherapie.
 - 28/2: profilering JWW door teamleden JWW.
 - 4/4: D. Meesseman: de nieuwe wet op de vrijwilligers
 - 6/6: voorstelling vernieuwde werking CHS door teamleden van CHS.
 - Teamleden zetten regelmatig informatieve vragen mbt dossiers op de agenda. Wanneer niemand er een antwoord op weet wordt de informatie opgezocht en op het volgende team besproken.
 - Ybe Castelein, familiebemiddelaarster te Nieuwpoort stelt aan de teamleden te Veurne haar werking voor.
5. De unit verwerft zicht op de **cliënttevredenheid** mbt de wijze waarop het onthaal op de 2 rechtstreeks toegankelijke onthaalpunten wordt georganiseerd en optimaliseert op basis daarvan de werking.

De betrachting was om de cliënttevredenheid te meten omtrent het ambulante onthaal. Verwijzend naar de IKZ-evaluatie is het duidelijk dat deze doelstelling niet werd bereikt.

Ifv de toekomstige verhuis naar een ander pand en het samenvoegen van diverse diensten op 1 locatie, werd de onthaalprocedure door vrijwilligers nader bekeken. De minimale kwaliteitseisen van een laagdrempelig onthaal/professioneel onthaal op alle mogelijke diverse terreinen werden bepaald.

Mede onder impuls van dit document en een thesis afgeleverd door een stagiaire na bevraging van de onthalers, besloot de directie de ondersteuningsstructuur van de vrijwilligerswerkingen "onthaal" bij te sturen. Vanaf 2007 neemt K. Ossieur als voltijds medewerker de fakkel over van de huidige verantwoordelijken S. Van Oplynes en D. Meesseman, beiden tewerkgesteld op deeltijdse basis.

De vooropgestelde doelstelling "eerste primaire evaluatie doorvoeren van het onthaal door de huidige vrijwilligers en dit in functie van de aanpassing van het selectiebeleid van kandidaat-vrijwilligers en het vormingsbeleid" kreeg onvoldoende invulling en werd verdaagd naar het komend werkjaar.

HULPVERLENINGSPROCESSEN – GEZINS- & RELATIEBEGELEIDING

1. Cliëntenbereik 2006

2. GRW verhoogt de deskundigheid in het **onthaal en begeleiding van koppels en gezinnen**

De aanzet werd gegeven om een intakeinstrument te ontwikkelen voor koppels. Dit vereist een verdere opvolging in 2007.

De planning 2006 vermeldde “Bij het uitstippelen van het VTO-beleid wordt voorrang verleend aan de deskundigheidsverhoging mbt conflicthantering en koppelbegeleidingen”. De VTO-planning 2007 voldoet aan deze voorwaarde.

Tijdens de teamintervisies werd frequent gedebatteerd mbt het thema. De erkenning IFG in het CAW bracht alles in een stroomversnelling.

3. GRW beoogt een transparantere, efficiëntere en effectievere **cliëntopvolging**.

De uitgeschreven procesbeschrijving voor cliëntopvolging in het kwaliteitshandboek werd verfijnd.

De voorziene evaluatie van het aantal begeleidingen afgebroken door de cliënt op basis van de cliëntgegevens 2004 – 2005 met duiding van potentiële oorzaken werd niet gerealiseerd. Het team motiveert dit door te wijzen op interpretatieverschillen in 2004 in de registratie van de cliëntgegevens. De planning 2007 omvat deze oefening op basis van het materiaal 2005 – 2006.

4. In de periode 2006 – 2008 verhoogt GRW in samenwerking met andere actoren de inspanningen om tegemoet te komen aan de stijgende vraag naar **opvoedingsondersteuning**

De planning omvatte “Exploratie van de mogelijkheid om binnen GRW het reeds bestaande aanbod opvoedingsondersteuning kwalitatiever uit te werken rekening houdend met de beschikbare personeelsmiddelen”. Het uiteindelijk resultaat is een uitgeschreven positionering mbt de thematiek. Ook dit behoeft verdere duiding.

De unit verruimde hun competenties terzake. Zie het VTO-overzicht 2006.

De resultaten van de unit zijn gering. Vanuit het beleid werd een hogere inzet niet gestimuleerd. Samen met de partners IJHV betrachten wij deze lacune in kaart te brengen, het aanbod vorm te geven en af te stemmen.

HULPVERLENINGSPROCESSEN – MANNENOPVANGCENTRUM

1. Cliëntenbereik 2006.

samenwerking begeleid wonen

2. Het MOC verhoogt de kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening door meer **procesmatig** te werken.

Deze unit boekte enorme vooruitgang door de introductie van NIZW-model. De resultaten worden beknopt weergegeven. Voor meer details hieromtrent: op www.cawdepapaver.be.

Het NIZW-model werd aangepast ngl de noodwendigheden van de dienstverlening. De grote lijnen van het 8-fasenmodel werden overgenomen. Toch werden een aantal duidelijke aanpassingen uitgevoerd: 1) een duidelijk onderscheid tussen 'ONTHAAL' (= fase 1 en 2 van het NIZW-model) en 'BEGELEIDING' (= fase 3 tot 8 van het NIZW-model. Hierdoor is ons model beter congruent met de afspraken van de 'Tellus registratie'. Het 8-fasenmodel doorkruist zowel onthaal en begeleiding; 2) De intakefase van het NIZW-model wordt niet toegepast omdat de wijze van intaken in het MOC integraal gebaseerd is op de dubbele intake van H. Baert; 3) evaluatiefase zien we niet als een fase op zich, maar als een middel die in bepaalde fases wordt toegepast (m.n. tijdens observatiefase en uitvoeringsfase).

Het 8-fasenmodel werd een 5 fasenmodel en verkreeg afstemming cfr de intakeprocedure Baert en de 'Tellus registratie'. De fasen zijn: onthaal (aanmelding en ontvangst, GDO, spoed ISO, ...), observatie (Opname, GPH, opmaak persoonsbeschrijving, observatie, evaluatie...), planning (opmaak begeleidingsplan), uitvoering (teamoverleg, cliëntgesprekken, tussentijdse evaluaties met cliënt,...), uitstroom (voorbereiden ontslag,...)

Onthaal

Vanaf begin 2006 gebeurt de intake in 2 fasen. Door te kiezen voor een dubbele intake (Gesprek Directe Opname gevolgd na 5 dg door het Gesprek Passende Hulpverlening) werken we laagdrempeliger en efficiënter. Enkel bij aanvragen vanuit de gevangenis doen we een enkele intake.

De focus lag evenzeer op de deskundigheidsbevordering: teaminterview mbt de voorlopige diagnose; teaminterview mbt de wijze waarop een GDO moet gevoerd worden + ontwikkeling van een checklist met de te bevragen items

Observatie

De unit introduceerde het werken met de persoonsbeschrijving op basis van de leefgebiedenwijzer. De persoonsbeschrijving wordt opgemaakt door de groepswerker samen met de cliënt. De keuze voor de groepswerker is bewust. Op deze manier ontstaat er een link met de zelfstandigheidstraining die opgevolgd wordt door de groepswerker. De leefgebiedenwijzer kan gebruikt worden als voorbereiding van het gesprek.

De bedoeling was ook om te leren werken met genogrammen. Het team volgde hieromtrent gezamenlijk vorming. Dit item wordt verdaagd naar 2007. De personeelwijziging had zijn invloed op de planning.

Planning uitvoering evaluatie

De observatiefase wordt afgerond met een evaluatie op basis van alle verworven info. Tijdens de teaminterview wordt een ruwe schets gemaakt van de knelpunten in de begeleiding. Met deze ruwe schets gaat de dossierbeheerder samen zitten met de cliënt en wordt het begeleidingsplan opgesteld. Van hieraf is het duidelijk dat er gewerkt zal worden met de cliënt en dit tonen we symbolisch aan met hun eigen cliëntdossier te overhandigen.

Ondertussen werd reeds meerdere malen met het model geoefend en stellen we vast dat het een sinecure is om afstemming te vinden tussen de visie van de cliënt en de hulpverlener en gezamenlijk tot doelstellingen te komen. Het begeleidingsplan krijgt een bespreking op de teaminterviews, de taakafspraken volgen en na 2 mnd wordt er geëvalueerd. Het evaluatieformulier van het NIZW-model kreeg een aanpassing.

Uitstroom

De theoretische verdieping van de uitstroomfase staat nog verder gepland in 2007.

Het is duidelijk dat dankzij het introduceren van dit model wij er veel beter in slagen de cliënten op een meer systematische en meer diepgaande wijze te bespreken en de begeleiding procesmatiger te laten verlopen.

3. Het MOC beklemtoont in hogere mate het werken aan de zelfredzaamheid van cliënt, stimuleert de samenwerking met ambulante diensten en de huisvestingsactoren teneinde een vlottere **doorstroming** van de doelgroep te verkrijgen.

De doorstroming van cliënten beïnvloeden hangt tevens af van de mate waarin hun zelfredzaamheid volstaat of verruimt gedurende de opname. Vanuit het team werd intensief daarrond gewerkt:

- deskundigheidsbevordering van de groeps werkers dmv het volgen van een externe training
- in de rand: introductie van het onderhoudsplan met een meer consistente opvolging van hun vaardigheden op dit terrein
- het uitwerken van het vormend groeps werk (visie, afbakening, rol en houding, werkwijze, ...)
- het uitvoeren van een maandelijks vormingsmoment in groep mbt de 8 leefgebieden
- het duidelijk omvatten van de diverse taken in de taakomschrijving
- het verruimen van de zelfredzaamheid op het sociaal- administratief niveau door de cliënt te stimuleren door de voor hem relevante documenten zelf te laten bijhouden, ...
- op het financieel niveau door een overgangsfase te voorzien tussen budgetbeheer en het volledig zelfstandig runnen
- op het praktisch organisatorisch niveau door een veel striktere toepassing van en controle op het onderhoudsplan

In deze optiek benadrukken wij het aanbod "begeleid wonen" die een optimale overgang tussen het verblijf in het opvangcentrum en het zelfstandig wonen nastreeft en de drempel voor cliënten verlaagt. Mede dankzij het invoeren van het 8-fasenmodel behoeven wij geen kunstgrepen meer uit te voeren om het zelfstandig wonen van de cliënt te bevorderen. De geplande vormingssessies kregen geen uitvoering maar dit doet geen afbreuk aan de effectiviteit van het aanbod.

Ondanks de talrijke initiatieven is de grootste beperking het ondermaats aanbod sociale huisvesting. H. Supply en S. Vantorre namen het gezamenlijk initiatief om deze discussie te openen met het OCMW leper. Dit resulteerde in een dossier. De uiteindelijke conclusie was evenwel dat er vanuit het CAW zal betracht worden om het samenwerkingsprotocol tot in detail te volgen en de verantwoordelijkheid voor de cliënt te spreiden over OCMW – CAW. Zie planning 2007.

Tenslotte streven wij ernaar om vanuit het opvangcentrum de rol van de casemanager te vervullen en de cliënt maximaal toe te leiden naar de ambulante setting. Daarmee trachten we een brug te slaan tussen hun residentieel verblijf en het toekomstig zelfstandig functioneren.

4. Het MOC verhoogt de inspanningen om de **cliënttevredenheid** tijdens het verblijf te verbeteren.

De planning omvatte de introductie van een vragenlijst gericht naar cliënten en het installeren van een ideeënbuss. De kwaliteitscoördinator zette de theoretische discussies op mbt het voeren van een tevredenheidsmeting. In de praktijk kon dit niet beoefend worden.

Dit belette niet dat er aantal noemenswaardige initiatieven tot een goed resultaat aanleiding gaven:

- realisatie van een groot stadsplan met alle logo's van alle relevante diensten
- daaraan gekoppeld ontwikkelde de stagiaire eveneens een boekje "wegwijs in leper"
- de infobrochure kreeg aanpassing

HULPVERLENINGSPROCESSEN – VROUWENOPVANGCENTRUM

Nog in te vullen

1. Nagaan in welke mate het aanbod voldoende beantwoordt aan de nood van de thuisloze vrouwen en haar kinderen (zie in dit kader tevens de bemerking dat GRW-begeleidingen vaak eindigen samen met het verblijf van de vrouw). Mogelijks zijn er indicatoren waarop de begeleiding zich kan richten om de link naar de ambulante hulpverlening te verhogen en te behouden. Niet bereikt

HULPVERLENINGSPROCESSEN – SLACHTOFFERHULP

1. Cliëntenbereik 2006.

2. Vertrekkend vanuit het multidisciplinair karakter van het team, verhoogt CHS de kwaliteit van de aangeboden hulpverlening op het niveau van de **toewijzing** aan de betrokken **medewerkers** en **cliëntopvolging**.

Om de cliënt zo efficiënt mogelijk toe te wijzen volgde een exploratie van de competenties, ervaring en interesses van de teamleden (14/07). De VTO-planning is een vertaling daarvan.

Het onthaalmodeel werd helemaal bijgestuurd. SH werkte een centraal onthaalsysteem uit. Er werd een telefonische permanentie ingevoerd in het arro leper waardoor er een vast permanent contactpunt is voor externe diensten en de dispatching van de doorverwijsstrookjes centraler en beter georganiseerd is. Het hoeft geen betoog dat de communicatie mbt het gewijzigd systeem vrij intensief was:

- politiezone Westkust 13.6
- politiezone Polder 29.6
- welzijnsteam Veurne 21.4
- welzijnsteam Ieper 21.4
- en aan alle teams van het CAW

Op het niveau van de cliëntopvolging kregen de reeds bestaande afspraken mbt het opvolgen / evalueren / afsluiten een meer formele vertaling in het subkwaliteitshandboek SH. 4 interviews werden daartoe georganiseerd. Vanuit de kwaliteitszorg wordt eind 2006 de vraag gesteld om dit nog iets meer te verfijnen.

3. Het hulpverleningsaanbod ten aanzien van **senioren** wordt kwalitatief meer in overeenstemming gebracht met hun reële noden en dit door de betrokkenheid van de vrijwilligerswerking tav deze doelgroep te verruimen.

De geplande acties werden niet meer weerhouden. Bij vaststelling eenzaamheidsproblematiek wordt samen met de cliënt gezocht naar een meer passend hulpaanbod en wordt doorverwezen.

4. Tengevolge van de stijgende hulpvraag en het bereik van **kinderen** als slachtoffer van een misdrijf en slachtoffers van seksueel misbruik werkt SH een pro-actief beleid hieromtrent uit en verhoogt de kwaliteit van het aanbod.

Tijdens de denkdag 31.3 evalueerde het team het huidig bereik, de aanwezige deskundigheid bij de medewerkers. Wij verkenden nog meer de doelgroep en zochten naar de afstemming tussen 1e en 2e lijn en dit zowel tav de doelgroep kinderen / slachtoffers van seksueel misbruik. Het VTO-overzicht 2006 is tevens een illustratie dat het team gericht de methodieken en competenties terzake bijstuurt.

Wij engageerden ons opnieuw voor de medewerking aan de door de provinciaal kindercoördinator georganiseerde praatgroepen voor kinderen van wie een ouder zelfmoord pleegde. Van januari tot juni volgde een wekelijkse sessie met de kinderen en 3 oudercontactavonden.

HULPVERLENINGSPROCESSEN – BEZOEKRUIMTE

Nog in te vullen

HULPVERLENINGSPROCESSEN – JUSTITIEEL WELZIJNSWERK

1. Het JWW verhoogt het **methodisch werken** met cliënten.

Op basis van een gemeenschappelijk gedragen hulpverleningsvisie en naar analogie van de gemaakte afspraken in 2005 (systematiek, methodiek) verruimde de unit de besprekingen van begeleidingen. De beschikbare methodieken (Balint, contextueel gericht werken, Duplopoppen) werden bewuster en systematischer gehanteerd. Er is een duidelijke evolutie merkbaar. Niettemin blijft het een valkuil om te veel tijd te spenderen aan beleidsmatige aspecten en dit ten nadele van de casusopvolging.

Rekening houdend met de context wenste men de deskundigheid mbt een aantal basis (juridische) gegevens, de rechten van gedetineerden en hun familieleden, ... te optimaliseren. Het juridisch resultaat werd gedeeltelijk uitgewerkt. In 2007 continueren wij de werkzaamheden en wordt het item 'huisvesting en alternatieven' aangepakt.

De bedoeling was tevens om de dossieropmaak te verbeteren. Het initiatief strandde omdat het team de visieontwikkeling en afstemming rond intake prioritair diende te behandelen. Zie planning 2007.

2. Het JWW, ondersteund door het gemeenschappelijk tot stand gekomen sectoraal draagvlak, **profileert** zich naar interne en externe partners teneinde een optimale verwijzing / toeleiding in wederzijdse richting te realiseren.

Bijzonder relevant voor deze unit is dat men uiteindelijk tot een gemeenschappelijke visie op doelgroep een aanbod gekomen is. Dit was de voorwaarde om het aanbod extern te profileren en gericht met diverse partners rond tafel te zitten (zie netwerkvorming).

3. Het JWW verhoogt in samenwerking met de gevangenis de inspanningen om de bestaande **hulp- en dienstverlening extra-muros** ter beschikking te stellen van gedetineerden van het oog op een naadloze reïntegratie.

Vooraleer we deze doelstelling kunnen bereiken is het noodzakelijk om de violen tussen het JWW en de gevangenis op elkaar af te stemmen. De inspecteur adviseerde ons om de geldende afspraken tussen het JWW en de gevangenis in een samenwerkingsverband te omschrijven en dit om de samenwerking positief te beïnvloeden.

Het welzijnswerkteam friste de afspraken in het huishoudelijk reglement op en verruimde die waar nodig. De definitieve versie van het huishoudelijk reglement is in een eindfase en klaar ter ondertekening op het volgend welzijnswerkteam in februari 2007.

Rekening houdend met de diverse personeelwissels was het dringend tijd om de afspraken door de jaren heen, te inventariseren en te bundelen in een samenwerkingsovereenkomst. Ook deze actie zit in een eindfase.

Wij hopen dat beide partijen er in de toekomst beter zullen in slagen om tijdens het welzijnswerkteam gezamenlijk doelstellingen te formuleren en de acties uit te werken. 2007 wordt een proefdraaien.

Mbt het ter beschikking stellen van de hulp- en dienstverlening vermelden wij in dit verband de opgezette overlegstructuren en de organisatie van de creamomenten (3/jr).

VRIJWILLIGERSWERKINGEN

1. Voortbouwend op de werktekst mbt de **vrijwilligers nazorg** (OVV / AMW) en rekening houdend met de visietekst op een hulpverlening, worden een aantal deelaspecten verrijkt: selectie, vorming, ondersteuning.

In de periode februari en maart werden verdere aanpassingen aangebracht aan de omschrijving van het project op het vlak van selectie.

Op 25 april werd tijdens de discussiedag de nieuwe aanpak omtrent ondersteuning aangekaart en dit naar aanleiding van het opmaken van de functie omschrijving voor het project door de directie.

In de periode april en mei werd een nieuwe vormingsmap opgemaakt die gebruikt zal worden bij de individuele opleiding van nieuwe vrijwilligers.

Achtereenvolgens werd nog ondernomen:

- team 19.9 : evaluatie visie van het project – project kaderen binnen cliëntopvolgsysteem
- team 7.11 : afspraken omtrent verdere aanpassing omschrijving project in kader ondersteuning
- team 5.12 : afspraak om via casuïstiek per hulpverlener na te gaan welke dossiers kunnen overgedragen worden naar het project nazorg.

Eind 2006 werd samen met de directie de beslissing genomen om in de huidige fase niet te veel te investeren in het project. Ondanks de theoretische verduidelijkingen krijgt het project onvoldoende gestalte in de praktijk. Medewerkers zitten niet op dezelfde golflengte omtrent de mogelijkheden van het aanbod waardoor er te weinig toeleidingen worden gerealiseerd. In 2007 volgen bijgevolg weinig tot geen bijsturingen. Essentieel is dat het team een gemeenschappelijke visie hieromtrent ontwikkelt. Indien er geen evolutie merkbaar is, dan wordt dit project eind 2007 beëindigd.

2. Professionalisering van de vrijwilligers **Onthaal**

Intervisie vrijwilligerswerking onthaal Ieper: 7.4, 2.6, 12.6, 15.9

Intervisie vrijwilligerswerking onthaal Veurne: 9.1, 6.3, 12.6, 25.9, 4.12

Vorming: Intrafamiliaal Geweld 12.6 boden door SH, 15.9 doel en het belang van signalisatie van problemen op micro-, meso- en macrovlak verzorgd door A. Boncquet.

Eind 2006 werd de beslissing genomen om de coördinatie van het onthaal anders te organiseren. K. Ossieur stelde zich kandidaat de coördinatie over te nemen. De planning 2007 omvat de optimalisering van de werking.

3. **SH** investeerde in de uitbouw en professionele ondersteuning van de vrijwilligerswerking.

Intervisies met de vrijwilligerswerking Ieper: 16.1, 20.2, 10.4, 22.5, 23.6, 19.9, 16.10, 20.11, 18.12

Intervisies met de vrijwilligerswerking Veurne: 13.2, 13.3, 10.4, 15.5, 12.6, 11.9, 29.11

Themabijeenkomsten: 27.3 kwaadheid en woede; 24.4 rouwverwerking; 4.9 partnergeweld; 18.9 kinderen deel 1 en deel 2 25.9; bezoek psychiatrisch centrum Heilig Hart 11/10; 27.11 parentificatie.

De 1^e contouren van de brochure inzake vrijwilligerswerk werden bereikt. Verdere finalisering volgt in 2007.

De coördinator vrijwilligerswerk, A. Decroix, participeerde tevens aan de overleggroep SAW waarbij een grondige evaluatie van het vrijwilligersconcept werd gedaan. Wat is daar het resultaat van? Of welke consequenties heeft dit?

4. Vertrekkend vanuit een zorg op maat en met de betrachting de beschikbaarheid van het aanbod te verhogen, wordt de rol van vrijwilligers nagegaan binnen het werkkterrein van het **justitieel welzijnswerk**

De planning omvatte het formaliseren van de samenwerking met de vrijwilligerswerking nazorg en evaluatie en het nagaan van de potentiële rol van vrijwilligers in het algemeen en in het bijzonder ifv het organiseren van kindvriendelijke bezoeken.

De samenwerking met de vrijwilligerswerking nazorg kreeg een verdere invulling door een aantal praktische afspraken te maken. In principe kunnen de vrijwilligers ingezet worden in het arrangement.

Rekening houdend met de opmerkingen van de inspecteur heeft het JWW de toetsing gemaakt of een vrijwilligerswerking een meerwaarde kan betekenen. De beleidstekst is klaar; de afspraken zijn rond. Het JWW wenst een kleinschalige vrijwilligerswerking ifv bezoeken aan gedetineerden op te starten (zie planning 2007).

In bijlage toegevoegd: VTO