

Jaarverslag
CAW De
Papaver

2007

1. ORGANISATIESATIEWIJZE EN STRUCTUUR

1. Ifv het optimaliseren van de **beheersbaarheid** van de werking wijzigen we de **dienstverlening** in het arro Veurne en Diksmuide cfr het dossier overgemaakt in 2006 aan Minister Vervotte. *Geen referentiepunt BP 2006/2008.*

Reductie rechtstreekse toegankelijkheid in locatie Veurne tot 1 daggedeelte. Compensatie door netwerkvorming, emailhulpverlening en het verruimen van de telefonische permanentie. Een werkgroep, K. Ossieur, S. Vantorre en C. Schaek, bepaalde de contouren van het model. K. Ossieur zorgde voor de nodige interne afspraken en communicatie via overlegtafels, persaandacht en een mailing. De personeelsinvestering voor OVV/AMW is reduceerd tot 1,3 fte tgv de reductie van de rechtstreeks toegankelijke spreekuren. Vermindering van het aantal vrijwilligers onthaal tgv de gewijzigde onthaalprocedure en omwille van een kostenbesparend effect.

Om de werkingskosten te drukken en de praktische organisatie te faciliteren, verminderde het aantal locaties in Veurne van 2 tot 1. Het volledig hulpaanbod is gecentraliseerd in de P. Benoitlaan.

2. Het CAW De Papaver **verruimt** de **managementsondersteuning**. *Geen referentiepunt BP 2006/2008.*

Zie het dossier hulpverlening in de Westhoek, een landelijke regio waarin de achterstelling en consequenties in kaart gebracht zijn. Zie tevens het proces ingeleid in 2006 onder deskundige externe sturing van H. Roose.

Genomen maatregelen:

Volgtijdse aanstelling van G. Vandroemme vanaf 1.4 met als taken onderhoud van het kwaliteitssysteem, beheer van cliëntgegevens en onderhoud van de website.

Het Adviesteam kreeg een organisatorische bijsturing. De frequentie verhoogde naar 2-wekelijks teneinde de dwarsverbindingen en de betrokkenheid van teambegeleiders bij het algemeen beleid te optimaliseren.

Vermijden van versnippering van managementsmiddelen en het stimuleren van debetreffende competenties, door het clusteren van teams onder 1 coördinatie. Vanaf 2008 gezins- & relatiebegeleiding (GRW) en bezoekruimte (BEZ) onder coördinatie van J. Annoot.

Verhogen van de competenties van teambegeleiders en de directe ondersteuning. Zie VTO (vorming, training en opleiding)-overzicht in bijlage toegevoegd.

Eind 2007 nam de Raad van Bestuur de beslissing om een extern partnership aan te gaan met IDEWE om het welzijnsbeleid strategisch te plannen. De geïnvesteerde personeelsmiddelen (0,25 fte S. Vantorre) komen ter beschikking van de hulpverlening.

3. Wij optimaliseren de **verbinding** tussen de diverse eenheden in het CAW en bevorderen de efficiëntie en effectiviteit van de **communicatiestromen**.
BP 2006/2008 AB OD 2.

De geplande activiteit om dmv een werkgroep de communicatiestromen in kaart te brengen, kwam in het gedrang door de bovenvermelde reorganisatie. De actie wordt herhaald in 2008.

2. INFRASTRUCTUUR (bijlage coördinaten)

1. Omwille van financiële redenen en het verhogen van de bestuurbaarheid voegen wij de werkingen in het arro **Veurne / Diksmuide** samen in **1 pand**. *AB.OD. 3 (3.6) BP2006/2008.*

Sanering aantal locaties van 2 tot 1 in het arro Veurne met financiële en organisatorische consequenties tot gevolg.

2. fv het optimaliseren van de **beheersbaarheid** van de werking saneren we het aantal ambulante panden in het arro Ieper. *AB.OD. 3 (3.6) BP2006/2008.*

Zie in dit kader het VIPA-dossier "aankoop en verbouwing Maloulaan 43 Ieper". In 2007: ontvangst subsidiebeslissing voor de verbouwing en start van de gunningsfase. Tussenfase: sluiten Korte Torhoutstraat omwille van financiële redenen en verhuis van de werkingen: JWW (justitieel welzijnswerk), administratie en BEZ (bezoekruimte). Voortijdige aanvang verbouwingen van een volledig verdiep omwille van een niet voorziene erkenning SH (slachtofferhulp) met 2,5 fte. Dit doorkruiste de financiële planning en uitvoering van het VIPA-dossier.

3. Het CAW stimuleert de subjectieve gevoelens van welzijn en veiligheid van de medewerkers en doelgroep door te waken over de **leefbaarheid** van de werk- en woonomgeving. *AB.OD. 3 (3.6) BP 2006/2008.*

Investerings Lombaardstraat / mannenopvangcentrum: 1) installatie onthaalruimte; 2) dading met NV Deeram om in 2008 de verbouwing te starten van de achterliggende ruimte in het huis; 3) het team startte met het initiatief om de zolder een betere bestemming te geven.

Investerings Veemarkt / vrouwenopvangcentrum: 1) functiewijziging van de lokalen ter bevordering van de arbeidsefficiëntie; 2) opsmuk leef- en eetruimte, kantoor, speelkamer en buitenkoer.

3. PERSONEELSBELEID

1. De organisatie verhoogt de transparantie mbt functie, taken en **competenties** teneinde het individu te ondersteunen en een loopbaanontwikkeling te stimuleren op basis van aanwezige competenties. *AB.OD. 3 (3.1) BP 2006/2008*

De taakomschrijvingen vrouwenopvangcentrum zijn gerealiseerd. Wbt de taakomschrijvingen GRW werden deze niet geïndividualiseerd omwille van tijdsgebrek. Voor OVV/AMW was de tijd nog niet rijp omdat een aantal fundamentele posities nog niet werden bepaald. Zie planning 2008.

Nieuwe medewerkers kregen bij de indiensttreding geïndividualiseerde taakomschrijvingen. Bestaande werden tgv de functionerings- en evaluatiegesprekken aangepast waar nodig. Tengevolge van de bijkomende erkenning SH, uitwerking van 2 standaard functie- en taakomschrijvingen “opvang van verkeersslachtoffers en de hulpverlening aan kinderen”.

2. De organisatie verhoogt de directe **ondersteuning van de teambegeleiders** bij de uitvoering van hun opdracht. *AB.OD. 3 (3.2) BP 2006/2008*

In dit verband te vermelden: tijdelijk meer intensieve opvolging van het team OVV/AMW (functieoverdracht) en het VOC; 2-maandelijks overleg teambegeleider / directie; intervisies tussen teambegeleiders (08/03 - 29/05 - 22/11; individuele VTO-initiatieven.

4. BESCHERMING EN WELZIJN OP HET WERK

Op basis van de risicoanalyse lag de focus de afgelopen jaren op brandveiligheid en hygiëne in de residentiële opvang. De organisatie, ondersteund door de preventieadviseur S. Vantorre boekte goede resultaten. Niettemin nam het beleid de beslissing een andere weg in te slaan. Bescherming en Welzijn op het Werk noodzaakt een strategisch beleid en een systematische uitvoering; noodzaakt voldoende deskundigheid om risico's in te schatten en de fasering van uitvoering te bewerkstelligen. Teneinde deze doelstellingen te realiseren sloot het CAW een contract af met IDEWE. In november volgde een audit die de basis vormt voor de toekomstige korte- en langetermijnplanning.

De concrete acties in het kader van het “stimuleren van de subjectieve gevoelens van welzijn en veiligheid van de medewerkers en doelgroep door te waken over de leefbaarheid van de werk- en woonomgeving” (AB OD3) o.m. het ontwikkelen van een agressiebeleid en het verhogen van de preventie tav de mentale en psychische belasting, kregen te weinig uitvoering. Rond het thema werden louter ad hoc acties gevoerd. Het komen tot een agressiebeheersingsbeleid krijgt de hoogste prioriteit in 2008.

5. PROFILERING / BEKENDMAKING / NETWERKVORMING

1. Werken aan **verbinding**. AB 2 SD6

De achillespees van de organisatie, is de binding tussen de medewerkers verspreid over verschillende inhoudelijke werkingen en locaties. Kwaliteitszorg, werkgroepen en interne overlegstructuren dragen bij tot afstemming en gemeenschappelijke visieontwikkeling (bijlage overlegstructuren). Nieuw was de uitvoering van het concept om met interne intervisies, unit- en functieoverstijgend, aan de slag te gaan. Na evaluatie in het laatste kwartaal werd het licht op groen gezet voor 2 interviewgroepen die hun doelstellingen 2008 duidelijk poneerden.

Belangrijk blijft ook de casusgebonden samenwerking. De samenwerking VOC (vrouwenopvangcentrum), GRW en SH kreeg een nieuwe impuls door de ontwikkelingen ivv de aanpak van partnergeweld. Cfr de voorbije jaren evalueerden en wijzigden ze de bestaande samenwerkingsafspraken. Het AMW (algemeen maatschappelijk werk) en het MOC (mannenopvangcentrum) kwam tot schriftelijke samenwerkingsafspraken mbt de "uitstroomfase" in de begeleiding. De bezoekerimte en het MOC evalueerde de samenwerking en concludeerde dat het aanbod van de bezoekerimte voldoende bekend en transparant is. GRW (gezins- & relatiebegeleiding) en OVV (onthaal- en vraagverduidelijking) optimaliseerden de afspraken voor toeleiding en verwijzing.

De planning van de bezoekerimte omvatte "Op basis van de vaststelling dat er in diverse casussen nood is aan een bredere ondersteuning, toetst de bezoekerimte of het noodzakelijk is de samenwerking met GRW te stimuleren". Deze actie werd verdaagd naar 2008 rekening houdende met de geplande clustervorming die ongetwijfeld het proces kan beïnvloeden.

Belangrijk zijn evenzeer de officieuze momenten. Het feestcomité staat garant voor de organisatie van creatieve activiteiten gedurende de vrije tijd. Dit jaar engageerden ze zich evenzeer om de personeelsdag te organiseren.

Ook de Nieuwsbrief (5 edities) droeg bij tot het wij-gevoel.

2. Het CAW bouwt de **netwerkvorming** op regionaal vlak 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. *Geen ref. BP*

In een landelijke regio is het noodzakelijk om samenwerkingsverbanden met wederzijdse engagementen af te sluiten. Gerealiseerd o.l.v. G. Vandroemme:

- voorafgaand: toelichting over het instrument en een theoretische duiding rond het begrip netwerkvorming
- zicht verwerven op de huidige (niet)formele samenwerkingsverbanden, gewenste en potentiële op basis van een schriftelijke bevraging

Het uiteindelijke resultaat is dat teams, mede door deze oefening, bewuster omgaan met bekendmakingsacties en dat toekomstige jaarplanningen concrete acties, die bijdragen tot de netwerkvorming, vermelden. Voornamelijk voor de algemeen ambulante opdrachten is dit een uitdaging gezien zij tot op heden geen proactief beleid voeren naar hun doelgroepen.

Andere noemenswaardige initiatieven:

In het kader van de Integrale Jeugdhulpverlening beëindigden de kwaliteitscoördinator en het werkveld het proces van modulering. C. Schaek met G. Vandroemme als plaatsvervanger, participeerde aan de regionale netwerkstuurgroep.

Voor wat betreft het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) was er de intentie om OCMW's en gemeenten te informeren omtrent het CAW-aanbod en onze aspiraties om het LSB mee vorm te geven, duidelijk te maken. We namen deel aan een beperkt aantal overlegstructuren. In het kader van de cliëntparticipatie organiseerden zowel het VOC als MOC een bevraging van hun cliënten tvv het LSB leper. We ondernamen geen actievere stappen.

De doelstelling was de gemeenschappelijke opdracht CAW/OCMW (MOC OD 3 BP 2006/2008) bij het organiseren van de uitstroom meer te benadrukken. Resultaten in de voorbereidende fase. De units overlegden met de desbetreffende dienst met als resultaat dat de doelgroep en het aanbod beter gekend is en er periodiek een cliëntenoverleg is waarbij de verantwoordelijkheid voor het dossier kan verdeeld worden.

We beoogden een betere samenwerking met SHVM Ons Onderdak o.a. door deelname aan de stuurgroep voor toewijzing van huizen aan specifieke doelgroepen. Dit doel bereikten we niet. Maar de residentiële setting investeerde in het duidelijk maken van het profiel adhv een visietekst "Thuisloze op zijn eiland" met een positief effect op de wederzijdse vestandhouding en het aantal toeleidingen. En rekening houdend met het gewijzigd sociaal huurbesluit (7.12.2007) is de genomen beslissing aanvaardbaar en is deelname aan de bijzondere toewijzingscommissie niet langer een prioriteit.

Wat de samenwerking betreft met de gerechtelijke en politionele diensten was het de bedoeling, dat de algemeen ambulante opdrachten reflecteerden op hun verhouding tot de gedwongen hulpverlening. AMW voerde de discussie omtrent houding en positie van de hulpverlener. GRW kon deze discussie nog niet voeren. Dit punt wordt verdaagd naar 2008.

Het intervisieteam Largo – CAW (GRW/SH K. Feys, Y. Ghesquiere, M. Vermeire, W. Bondue, C. Callewaert) kwam tweemaandelijks bijeen. Het doel was het scherper profileren en aflijnen van het aanbod CAW en Largo via concrete casuïstiek. Het resultaat was een ruime verkenning maar het uiteindelijk doel werd nog niet bereikt voor wat betreft GRW. GRW OD 5 JP 2006

Het Samenwerkingsakkoord bepaalt het netwerk tussen Slachtofferhulp en de politionele diensten. SH voorziet jaarlijks acties teneinde de toepassing van het akkoord te bewaken en te stimuleren. Het team belichtte tijdens de vorming partnergeweld aan de interventie agenten van het gerechtelijk arrondissement Veurne het Samenwerkingsakkoord, het eigen aanbod en organisatiewijze. SH OD6 BP 2006/2008 & OD 1 BP 2006/2008

Vanuit de vaststelling dat SH vnl. in dossiers met minderjarige zedenslachtoffers in contact komt met het Comité Bijzondere Jeugdzorg werd de vraag tot een wederzijds onderhoud gesteld. De diensten stemden in met een wederzijdse teamvoorstelling in het voorjaar 2008.

In het kader van het herstelgericht denken, ondernam SH volgende acties: ondertekening samenwerkingsprotocol herstelrechtelijke en constructieve afhandelingen minderjarigen arro leper en Veurne; deelname werkgroep herstelbemiddeling en ondertekening protocol meerderjarigen arro leper en Veurne; bezoek aan de gevangenis Ruislede met de vrijwilligers; overleg op provinciaal niveau én lokaal niveau met de herstelconsulenten in de gevangenis: vernieuwde afspraken inzake vorming geven aan gedetineerden.

De unit OVV/AMW heeft de opdracht netwerkvorming te stimuleren naar de doelgroep kansarmen teneinde hen proactiever te benaderen. Men was voornamelijk actief op het terrein van de bekendmaking maar van een proactief beleid voeren is nog geen sprake. OVV/AMW OD1 BP 2006/2008. Ad hoc initiatieven:

- samen met VOC heropfrissen en vernieuwen van de samenwerkingsafspraken kringloopcentra Westhoek ();
- overleg op uitnodiging van de lokale politie Veurne (12.04) rond het thema overlast rondhangende jongeren;
- deelname aan de bevraging door de Sleutel omtrent de visie tav een mogelijk cliëntoverleg op meer regionaal niveau met als doel tot zorgcircuits en netwerken te komen (15.05)
- bekendmaking en wederzijdse toetsing van doorverwijsmogelijkheden met het Centrum voor Morele Dienstverlening Ieper (6.02).
- bijeenkomst woonactoren Houthulst op initiatief SOW West-Vlaanderen en OCMW Houthulst in het kader van het zoeken naar een structurele oplossing voor de problematiek van de kwetsbare huurder;
- overleg met het dienstencentrum De Kersecorff op 16.04 ifv kennismaking en samenwerkingsafspraken.
- deelname aan de focusgroep Psychiatrische Zorg Thuis (23.05 en 26.09), op uitnodiging van PZT, in aanwezigheid van CGZ en de thuisverplegingsdiensten met het oog op het stimuleren van netwerken en zorgcircuits rond cliënten
- samen met SH/GRW bekendmaking ten aanzien van de Regionale overleggroep van de OCMW's regio Ieper (17.09)

OVV/AMW bouwde een netwerk uit met de huisarts, verpleegkundigen en familiehelp om de structuur en leefbaarheid te behouden in het project zorgwonen. Tgv de gewijzigde bewonerssamenstelling en hun specifieke noden, was het noodzakelijk de zorg te verruimen. De betrachting in de nabije toekomst is te komen tot een periodiek overleg ifv het bewaken en bijsturen van de samenwerkingsafspraken.

Vanuit de doelstelling "De bezoekruimte verruimt de beschikbaarheid van de dienstverlening tav de doelgroep door de bekendheid van het aanbod te verhogen bij intermediairen en de doelgroep. In haar bekendmakingsbeleid benadrukt ze naast de verwijzingen gekoppeld aan een effectief vonnis, de mogelijkheid om op vrijwillige basis een beroep te doen op de bezoekruimte BR OD1 BP 2006/2008" realiseerde de unit:

- overleg met de stafhouder arro Veurne om een betere samenwerking met de advocatuur te verkrijgen (conflictverminderend effect, meer doorverwijzingen zonder een gerechtelijke uitspraak);
- overleg Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank met de bedoeling te komen tot meer afstemming in dossiers Problematische Opvoedingssituaties;
- overleg met jeugdrechter arro Ieper: evaluatie samenwerking, effect en duiding rond het omgaan met het decreet rechtspositie minderjarigen;
- overleg met jeugdrechter arro Veurne: motiveren visie en de richtlijnen rond het verlenen van feedback, signaleren van het dalend aantal toeleidingen wat evenwel in 2008 sectoraal wordt aangepakt.

Overige Ad hoc initiatieven:

- VOC overleg met welzijnsschakels Tegoare om elkaars aanbod te leren kennen en afspraken te maken rond samenwerking
- VOC: deelname van 2 bewoonsters aan ACV-kansenkern.

3. Het CAW verruimt de bekendheid van het aanbod: bekendmakingsinitiatieven in het kader van het **proactief beleid** naar **jongeren**. OVV/AMW OD 4 BP 2006/2008

De “emailhulpverlening” wordt beschouwd als een laagdrempelig middel om jongeren te bereiken. Een werkgroep (A. Decroix, J. Debaenst, A. Boncquet, G. Vandroemme) legde een aantal basisafspraken en minimale kwaliteitseisen vast. De ervaring door OVV opgebouwd werd ter beschikking gesteld van het KOPP (kinderen van ouders met een psychiatrische problematiek)-project via een link met jac@cawdepapaver.be.

De opleiding jeugdadviseurs ging door in Ardele; in Veurne was het opnieuw een mislukking door het gebrek aan samenwerking met derden. Tgv daarvan richtte het CAW een interne adviesgroep jongeren op die onder meer de opdracht krijgen klaarheid te schenken rond het continueren van dit initiatief (2008).

4. Overzicht regionale / sectorale overlegstructuren met een systematisch karakter (PL2006 AB OD). In bijlage: overzicht overlegstructuren.

6. KWALITEITSZORG bijlage evaluatie van de projectfiches 2007

Er was een interne functieoverdracht van T. Nottebaert naar G. Vandroemme. Bijgevolg lag de klemtoon voornamelijk op het informeren en het zich inwerken in de diversiteit van thema's gelinkt aan kwaliteitszorg. Het kwaliteitshandboek werd getoetst op zijn duidelijkheid en bruikbaarheid.

Intern werd de signaleringsprocedure gefinaliseerd. Of het CAW op basis van deze signalen gewenste veranderingen kan bewerkstelligen en voldoende vooruitziend op probleemsituaties kan ingaan, maakt onderdeel uit van de geplande evaluatie. AB.OD. 4 BP 2006/2008

7. BELEIDSPLANNING

Ifv de opmaak van het beleidsplan 2009 – 2010 werd in beschouwing genomen:

- financiële prospectie 2009 – 2010 + eventuele organisatiebijsturingen op lange termijn ifv beheersbaarheid; zie het dossier “AWW in de Westhoek”
- evaluatie cliëntgegevens van de voorbije 3 jaar + regionaal bereik van de cliënten adhv de cliëntgegevens
- verzamelen signalen rond niet-ingevulde noden
- evaluatie van het beleid gericht naar externen / samenwerking: zie oefening netwerkvorming

8. DOELGROEPENBELEID

1. Het CAW stuurt het **doelgroepenbeleid** bij op basis van de vastgestelde of gesignaleerde noden in de Westhoek en dit ngl de mogelijkheden van de organisatie. *Geen ref. BP 2006/2008*

Het signaal dat er een gebrek is aan duidelijkheid welke actoren een aanbod hebben ontwikkeld rond opvoedingsondersteuning, zette GRW aan hun rol te verduidelijken via de modulering. Samen met de netwerkstuurgroep IJVH dient bekeken te worden op welke wijze dit aanbod gericht kan ingezet worden.

Het VOC diende hun doelgroepenbeleid kritisch te belichten en dit ifv de organisatorische beheersbaarheid. De oefening werd onvoldoende integraal gemaakt. Niettemin namen ze een aantal maatregelen met een positief effect op het runnen van het VOC.

Het JWW bakende de doelgroep af tot gedetineerden en hun naaste omgeving. Ex-gedetineerden of justitiecliënteel die niet gedetineerd zijn, kunnen in het algemeen onthaal terecht. Interne bekendmaking rond deze wijziging is gebeurd.

Wbt scheidingsbemiddeling nam de organisatie de beslissing dit aanbod niet te ontwikkelen. De nood is onvoldoende en er is een regionaal aanbod dat voldoende toegankelijk is, ook voor de financieel zwakkeren.

Het CAW verwacht heel wat van het proces IJHV. Niettemin rest nog steeds de vraag in welke mate een proactief beleid moet gevoerd worden naar jongeren en welke middelen daartegenover dienen te staan. Zie de adviesgroep jongeren en de planning 2008.

2. Het CAW evalueert de organisatiewijze, het aanbod en bereik van cliënten a.d.h.v. de **cliëntgegevens**. *Geen ref. BP 2006/2008*

Ifv de opmaak van het meerjarenplan en het opwaarderen van de cliëntgegevens, werd het cliëntenbereik en –profiel uitvoerig bediscussieerd adhv de registratiegegevens 2004-2006. De analyse en interpretatie daarvan vond plaats in de teams, en Adviesteam, en leidde tot beleidsadviezen. De waarde van de gegevens is uiteraard sterk afhankelijk van het nauwkeurig inbrengen door de medewerkers. De registratieverantwoordelijke bewaakte systematisch (aflaad 11/5 en 14/9 + individuele evaluatierapporten) de kwaliteit van de gegevens. Tot slot vermelden we de geleverde inspanningen ter voorbereiding van de introductie van Tellus: opleiding, installatie van het programma en de voorbereiding van de interne vorming.

3. Het CAW bestendigt een **voorrangsbeleid** t.a.v. die personen van wie de welzijnskansen het meest bedreigd zijn. *Geen ref. BP 2006/2008 - PL 2006 AB OD 5*

De planning voorzag het ontwikkelen van een beleid rond de cliëntbijdrage en het uitwerken van voorrangsmaatregelen indien de vraag het aanbod overstijgt. Deze acties worden overgenomen in de volgende planning en dienen meer gekaderd te worden in de vraag hoe het CAW op een meer proactieve wijze kansarmen kan bereiken.

8.1. INTRAFAMILIAAL GEWELD

Strategische doelstelling: “Het CAW beoogt een meer sluitend en integraal aanbod Intrafamiliaal geweld, in casu partnergeweld, uit te bouwen in de verschillende fasen van probleemwording; vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie en dit in samenwerking met andere welzijns- en gezondheidsdiensten en politionele / gerechtelijke diensten.” (aanpassing beleidsplan 2006 – 2008 cfr het M.B. d.d. 5/9/2006)

1. O.D. 1: Het CAW verruimt de beschikbaarheid van de hulpverlening tav slachtoffers en daders van intrafamiliaal partnergeweld door te voorzien in een duidelijk gecommuniceerd, **laagdrempelig onthaalpunt**.

We creëerden een specifiek onthaalpunt partnergeweld, niet ingebed in de huidige OVV-structuur van het CAW. Dit biedt het voordeel dat het hulpverleningsvoorstel niet gekleurd wordt door een specifiek vervolgaanbod van de eigen werking. Bereikte resultaten met de IFG-stuurgroep (K. Feys, M. Vermeire, S. Vanpeperstraete, C. Schaek, C. Callewaert):

- installatie IFG-meldpunt (beschikbaarheid, samenstelling, praktische organisatie) voor politionele en gerechtelijke partners
- profielbepaling van de doelgroep adhv lectuur
- afspraken mbt de interne toeleiding van volwassen individuen en/of koppels en de kinderen naar GRW of SH
- uitwerking van de procedure voor aanmelding en ontvangst / het geven van info, advies & oriëntatie en vraagverduidelijking
- afspraken mbt een nauwaansluitende begeleiding
- afspraken mbt het verlenen van feedback naar politionele partners
- indicatoren: omschrijving visie, doelgroep en trajecten; de procesbeschrijvingen moeten nog opgenomen worden in het KH (planning 2008)
- geen uitvoering van de installatie van een ISO-IFG; de expertise is verdeeld over meerdere medewerkers bijgevolg komen de aanmeldingen partnergeweld op de teams van SH en GRW

De afspraken maken deel uit van het engagement vervat in het samenwerkingsprotocol tussen Largo, CAW en de politionele en gerechtelijke diensten in het arro Veurne. Wbt het arro Ieper werden de afspraken duidelijk gecommuniceerd tijdens de werkgroep IFG (Largo, CAW, politionele & gerechtelijke diensten) evenwel dient dit nog vertaald in een protocol.

2. OD 2: Het CAW verruimt het **hulpverleningsaanbod** dat kan ingezet worden in het kader van de aanpak van partnergeweld.

De middelen werden als volgt verdeeld: 0,3 fte beleidsondersteuning en 0,7 fte hulpverlening ifv de koppelbegeleiding en de individuele begeleiding van de partners door GRW. Voor SH betekende het project vooral een bestendinging van reeds genomen initiatieven en de gelegenheid om samenwerkingsafspraken intern te formaliseren. De geplande acties voor het VOC kregen geen uitvoering en worden in zijn totaliteit verdaagd naar de komende werkjaren. Onthaal- & Vraagverduidelijking volgde een interne vorming. Vanaf eind 2007 participeert de teambegeleider OVV, S. Vantorre, aan de stuurgroep IFG en dit om in het komende werkjaar de rol van OVV en het Algemeen Maatschappelijk Werk tot het IFG-onthaalpunt te bepalen.

3. O.D.3: We verhogen de **interne deskundigheid** mbt de aanpak van partnergeweld

Externe opleidingen gevolgd door medewerkers GRW en/of SH:

- 3 dgse opleiding verzorgd door Nico Van Oosten, medewerker van TransAct, het expertisecentrum aanpak huiselijk geweld
- 3 dgse opleiding Kern rond de time-out methodiek

Interne opleidingen:

- vorming OVV-medewerkers

4. O.D. 4: We bouwen een **netwerk IFG** uit.

Zie de werkzaamheden met de werkgroepen IFG arro Veurne en Ieper. Het doel om de niet politionele en gerechtelijke partners te duiden en initiatieven ivf bekendmaking en/of netwerkontwikkeling te operationaliseren, werd niet bereikt omwille van tijdsgebrek. Planning 2008.

5. O.D. 5: Het CAW ontwikkelt een **preventieve reflex** mbt de problematiek van intrafamiliaal geweld, in casu partnergeweld.

De samenwerkingsprotocollen omvatten afspraken met een preventief karakter zoals o.a. het opstellen van een proces-verbaal na 3 meldingen bij niet strafbare feiten.

Het CAW organiseerde samen met de politie een vorming (2 x 10 dagen) gericht naar de interventieagenten gezien hun cruciale rol in het proces.

Om meer zicht te verwerven op de problematiek, het aanbod te toetsen op zijn effectiviteit en desgewenst alternatieven te ontwikkelen met een ruimer maatschappelijk bereik is het noodzakelijk dat het CAW beschikt over degelijke cliëntgegevens. Er werden een aantal minimale afspraken gemaakt: IFG als eerste problematiek registreren, kwalitatieve registratie bij melding, registratie omtrent de terugkeer van bewoners van het VOC.

In de begeleidingen wordt voorzien om 6 maanden na het afsluiten van het dossier betrokkenen te contacteren en te peilen naar de huidige situatie. Op basis daarvan krijgt de hulpverlening een zicht op het effect van het aanbod en wordt getracht herhal te vermijden. Deze maatregel werd pas eind 2007 ingevoerd.

Het CAW verleende tevens medewerking aan de opstart van het project Tele-Alarm (voor slachtoffers gestalkt door een (ex)partner) georganiseerd door de politie Westkust.

8.2. ONTHAAL- & VRAAGVERDUIDELIJKING - ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

1. Het OVV-team wenst een **professioneel onthaal** te organiseren in samenwerking met de **vrijwilligers** waarbij in de uitvoering van dit onthaal enkele minimale kwaliteitseisen worden gerespecteerd.

Organisatorisch wijzigde medio 2007 de onthaalprocedure in de locatie Veurne en staat er in 2008 een belangrijke wijziging op til die een goede voorbereiding behoeft. Activiteiten o.l.v. K. Ossieur:

- na toetsing op de minimale kwaliteitseisen opgesteld in 2006 evaluatie van het draaiboek onthaal en communicatie naar vrijwilligers en medewerkers
- bijsturing van de onthaalprocedure nav de wijziging van de telefonische permanentie en samenwerking Ieper / Veurne
- aanzet om de taak van de onthaalvrijwilliger in de toekomstige vestiging Maloulaan te omschrijven en vnl met de betrachting te toetsen op competentie en interesse en desgewenst de inzetbaarheid na te gaan op andere terreinen

Evenzeer gelinkt aan het onthaal, werkte het team een procedure uit die een kwaliteitsvolle opvang van cliënten doorverwezen door het Crisisnetwerk dient te verzekeren. Dit was voornamelijk op vraag van niet OVV-ers die een rol vervullen in de beurtrol voor het Crisisnetwerk.

2. Aandacht voor de gemeenschappelijke taken, doelstellingen van teambegeleider, team en directie

G. Vandroemme stapte over naar een staffunctie en werd als teamcoördinator opgevolgd door S. Vantorre die op zijn beurt zijn rol als preventieadviseur delegeerde.

Zijn hoofdopdracht bestond erin de eenheid binnen de unit te stimuleren en het creëren van duidelijkheid omtrent de diverse posities en taakinvingingen.

De nieuwe coördinator maakte de keuze prioritair aandacht te verlenen aan het duidelijk profileren van het aanbod op basis van de typemodules, de gehanteerde methodieken en voornamelijk de hulpverleningsvisie. De gewenste taakherverdeling werd verschoven naar 2008.

3. Om het bereik van de doelgroep te stimuleren verhogen we de **samenwerking met relevante derden** en stemmen we het eigen aanbod af waar mogelijk.

Het team maakte de CAW-oefening om de samenwerkingsverbanden in kaart te brengen en de cliëntgegevens daaraan te koppelen. Dit leidde nog niet tot de vereiste afstemming met de OCMW's of met andere actoren. Drempel daartoe vormde de eerder geschetste behoefte om met de teamleden op dezelfde golflengte te zitten omtrent het aanbod van AMW.

8.3. GEZINS- & RELATIEBEGELEIDING

1. GRW **moduleert** scherper het aanbod en de doelgroep. *Geen ref. BP.*

Zie in dit verband de doelstellingen zoals geformuleerd tav IFG.

Zie tevens de discussie rond opvoedingsondersteuning.

Te vermelden in dit verband is de sectorale modulering van het volwassenenaanbod.

2. Voortbouwend op de acties van de voorbije jaren steunt GRW verder aan de procedure **cliëntopvolging** en verhoogt in het bijzonder de deskundigheid van het onthaal en de begeleiding van **koppels**. *GRW OD 2 & 3 BP 2006/2008*

Wbt het onthaal en begeleiding van koppels:

- bijsturing intakeprocedure en instrument ontwikkelen voor koppels
- zie werkzaamheden IFG
- evaluatie van de lopende begeleidingen + effectmeting begeleidingen IFG

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

- modulering van het aanbod in Integrale Jeugdhulp
- opmaak visietekst opvoedingsondersteuning
- deelname aan onderzoek en tijdelijke werkgroep opvoedingsondersteuning van Regionale Welzijnsraden Ieper en Veurne-Diksmuide

De beperkingen van het aanbod, de uitdagingen in de toekomst zijn items die bespreking behoeven met de partners van de netwerkstuurgroep IJHV.

8.4. OPVANGCENTRUM VOOR THUISLOZE MANNEN

1. Het MOC verhoogt de inspanningen om de **cliënttevredenheid** tijdens het verblijf te meten. *MOC OD1 BP 2006/2008*

Het team stimuleerde de bewoners de vragenlijsten (NIZW-model) in te vullen en de ideeënbus in de onthaalruimte te gebruiken.

Er werden reeds heel wat initiatieven genomen om de tevredenheid te stimuleren: aanpassing van de tuin, aangenaam inrichten van de gespreksruimte, dagelijks toegang tot het internet.

2. Het MOC verhoogt de kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening door meer **procesmatig** te werken. *MOC OD2 BP 2006/2008*

De uitstroomfase werd theoretisch uitgewerkt tijdens een teaminterview (12.03). Met AMW, in concreto Begeleid wonen, verfijnde het team de samenwerkingsafspraken voor deze fase van de hulpverlening.

De uitvoering van het 5-fasenmodel in de praktijk is niet steeds haalbaar. Na een teamevaluatie volgden een aantal aanpassingen.

Door de implementatie van het model en de daaraan gekoppelde meer intensieve dossierbesprekingen kwamen visieverschillen aan de oppervlakte. Belangrijk is te evolueren naar een teamvisie op alle leefgebieden (zie planning 2008).

Mede ondersteund door een evaluatie eind vorig jaar, verhoogden we de cliëntparticipatie bij de bevraging van de persoonskenmerken en dit aan de hand van het kwaliteitenspel.

Algemeen gesteld is het effect van de toepassing van dit model positief. Keerzijde is evenwel het arbeidsintensief karakter.

3. Meer aandacht voor de uitstroom – het stimuleren van de **zelfredzaamheid**. *MOC OD3 BP 2006/2008*

Rond de 8 leefgebieden ontwikkelden de groepswerkers informatiebundels die aangeboden worden in een vormingssessie wanneer de noodzaak zich voordoet. Het trainen van vaardigheden kan niet louter dmv vormingssessies. Toepassing van het 5-fasenmodel benadrukt het samenstel tussen groepswerkers, individuele begeleiders en cliënt en omvat het breed spectrum van de diverse levensdomeinen. Het uitzoeken van methodieken om vaardigheden op een speelse wijze aan te leren wordt verdaagd naar 2008.

Vermeldenswaard is de uitwerking van een instrument dat toelaat de bewoners te observeren en te evalueren op hun dagelijkse zelfredzaamheid en vaardigheden.

8.5. OPVANGCENTRUM VOOR THUISLOZE VROUWEN EN HUN KINDEREN

1. **Organisatie** van de dienstverlening

Gerealiseerd:

- herverdelen van taken en minder strikte afbakening tussen groepswork en sociale dienst
- inventariseren van geldende afspraken, de duidelijkheid en zichtbaarheid verruimen
- verwachtingen naar het huishouden verduidelijken – zie de taakherverdeling waardoor sensibilisering van iedereen om een steentje bij te dragen tot een goede werkorganisatie + aanpassing van het onderhoudsplan volgens de mogelijkheden van bewoners
- bestemmingswijziging en opsmuk van de locaties om de orde en netheid te bewaren en de werkefficiëntie positief te beïnvloeden
- polsen naar tevredenheid door bewoners inspraak te verlenen: expliciete bevraging rond een thema en het ter beschikking stellen van een ideeënbuss
- ter beschikking stellen van het internet voor de bewoonsters
- aanpassing van de telefonische onthaalprocedure

2. **Bijsturing / ondersteuning** van de medewerkers en hun onderlinge samenwerking

De teamcohesie en het samenspel verhoogde door gedeelde verantwoordelijkheid op te nemen in een begeleiding. Deze werkwijze stimuleert het wederzijds feedback verlenen, de openheid en veiligheid. Dit groeiproces evolueert gunstig maar het blijft een aandachtspunt.

3. **Vraaggestuurd werken** cfr de noden van de doelgroep

Wbt het opnamebeleid werd besloten de grote kamers voor te behouden voor moeders met kinderen iplv bvb 3 individuen.

Na een workshop rond herankering van thuislozen herschreef het team het intern reglement; aanpassing van taal en stijl. De bewoners kregen de gelegenheid feedback te geven.

Belangrijk is de gegroeide consensus dat de cliënt in een eerste fase tot rust moet kunnen komen; de eerste week na de opname worden zij bewust nog niet opgenomen in de taakverdelingen tenzij men dit expliciet wenst. Het teams slaagde er in een gemeenschappelijk standpunt te bereiken mbt de duur van de observatieperiode en de observatiecriteria; zie tevens de door de stagiaire ontwikkelde observatielijst rond huishoudelijke vaardigheden.

Tav de rol van de hulpverleners bij de opvoedingsondersteuning volgde de werking de in 2006 uitgestippelde werkingsprincipes. De personeelsinvesteringen werden verdeeld over 2 medewerkers en dit om éénmansposities te vermijden. L. Vanelslander en L. Benoot coördineren de werking. Ze verdiepten zich in diverse methodieken. Teneinde de moeders tot rust te laten komen, werd een vrijwilligster, bereid gevonden om op de kinderen te passen mits duidelijke afspraken met de moeder.

8.6. SLACHTOFFERHULP

1. 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. SH OD 2 BP 2006/2008

Voortbouwend op de acties 2006:

- zie tevens de IFG werkzaamheden en de sensibiliseringsacties naar de politionele diensten
- per kwartaal uitgebreide dossierbespreking met aandacht voor het hulpverleningsproces én het proces als hulpverlener
- tussentijdse ouput en evaluatie van de cliëntgegevens ifv het bijsturen van de doorverwijsprocedure en het toewijzen van de begeleidingen aan medewerkers
- opmaak document met uitgewerkte procedure inzake: denkdag 08/05 afnemen Figleytest en afspraken maken op individueel en teamniveau

De verdieping van de competenties dmv het kernkwadrantenspel werd uitgesteld omwille van tijdsgebrek.

2. Tengevolge van de stijgende hulpvraag werkt CHS een **pro-actief beleid uit naar kinderen** als slachtoffer van een misdrijf en slachtoffers van seksueel misbruik en verhoogt de kwaliteit van het aanbod naar desbetreffende doelgroep SH OD5 BP 2006/2008

Samen met I. Delafontaine (provinciaal kindercoördinator) werd een draaiboek opgesteld inzake het aanbod van SH voor opvang en begeleiding bij critical incidents in scholen. Wegens de reorganisatie van het provinciaal project werd de bespreking met de CLB's verdaagd naar 2008.

Ook het initiatief om een praatgroep rouw te organiseren, viel in het water omwille van deze reorganisatie. Na de beleidskeuze van de centra om de toekende middelen niet provinciaal in te zetten nam het CAW de beslissing volgend jaar te toetsen of een regionale aanpak niet meer beantwoordt aan de noden van de doelgroep en of de aandacht op basis van de cliëntgegevens moet gaan naar andere problematieken.

De unit verruimde het aantal inzetbare methodieken via een externe vorming (A. Decroix).

3. Tengevolge van de stijgende hulpvraag inzake **rouwbegeleidingen** verhoogt Slachtofferhulp de kwaliteit van het aanbod. *Geen ref. BP 2006/2008.*

Met het dossier "rouw" opgemaakt door de werkgroep inhoudelijke verdieping als aanzet, opmaak van een visietekst omtrent rouwbegeleidingen n.a.v. dodelijke verkeersongevallen, moord en zelfdoding. Implementatie en verdieping adhv casuïstiek en literatuurbespreking tijdens de denkdag (24.04) en teamintervisies. De visietekst werd gecommuniceerd naar de vrijwilligers en het welzijnsteam. Opmaak van een folder voor nabestaanden inzake rouwverwerking nav een traumatische gebeurtenis is eveneens uitgewerkt door Y. Gesquiere. Verruiming van inzetbare methodieken door het volgen van een externe opleiding (Y. Gesquiere).

8.7. BEZOEKRUIMTE

1. Ondersteund door een **gedragen en gemeenschappelijke visie op hulpverlening**, verhoogt de unit de **efficiëntie** van de hulpverlening. *BEZ OD2 BP 2006/2008*

Zoals bleek uit de evaluatie 2006 zocht het team nog naar structuur en systematiek bij cliëntbesprekingen. Dit leidde tot:

- trainen van de methodiek om duplo's te gebruiken tijdens de casusbesprekingen;
- volgens vaste afspraken en systematiek opvolging van een begeleiding tijdens de teaminterviews;
- duidelijk in kaart brengen en omschrijven van de verschillende vormen van tussenkomst van de dienst Bezoekruimte, gedifferentieerd naar doelgroep en problematiek, vorm van ondersteuning en rapportage;
- uitwerking onthaalbrochure voor ouders

2. De bezoekruimte wil de kwetsbare positie van het kind binnen de specifieke context meer indachtig zijn. *BEZ OD3 BP 2006/2008*

De onthaal- en informatiebrochure voor ouders die in de bezoekruimte toekomen is gerealiseerd. Deze brochure bevat: uitleg over de positie van het kind in ouderlijke conflicten en in de context van de bezoekruimte, uitleg over hoe de dienst Bezoekruimte werkt, praktische informatie. Deze brochure wordt gebruikt als werkinstrument tijdens de intakefase.

Systematisch werd info verstrekt over gespreksavonden, voordrachten rond het thema echtscheiding, nieuw samengestelde gezinnen, kinderen en echtscheiding, ...

Methodiekverruiming stond voorop. Het voltallig team participeerde aan de vorming "Een taal Erbij", werken met duplo's.

8.8. JUSTITIEEL WELZIJSWERK

1. De unit verhoogt het **methodisch werken** met cliënten. *JWW OD2 BP 2006/2008*

Cfr de evaluatie 2006 werkten we af: dossiervorming, integratie visie onthaal en begeleiding en de intakeprocedure.

Het draaiboek werd aangevuld met tal van thema's: de weg van de klacht + rechtbanken + gevangnissen; organisatie van het gevangeniswezen en verloop van de strafuitvoering; commissies, advocaten, pro-deo, justitiehuizen; justitie, griffie, slachtofferonthaal, bejegening, JWW's, PSD; ...

2. 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. *JWW OD5 BP 2006/2008*

Communicatie en samenwerking gevangenis

- gezamenlijke planning opgemaakt door het welzijnswerkteam waarbij een sterke input vanuit de herstelconsulente
- continueren en optimaliseren samenwerking met de PSD; bundelen van samenwerkingsafspraken + huishoudelijk reglement opgesteld waarvan finalisering voorzien begin volgend jaar
- frequent PSD-overleg, ifv cliëntbespreking, bespreken van thema's en het uitwisselen van (basis) info omtrent elkaars werking en het bespreken van specifieke noden in de samenwerking
- mbt de rapportage werden de verwachtingen wederzijds in beeld ingebracht; zie planning 2008

3. Het JWW verhoogt de opvolging van de werkzaamheden in het kader van het "**Strategisch plan hulp- en dienstverlening tav gedetineerden**" in de pilootregio's *JWW OD6 BP 2006/2008*

De werkzaamheden in de pilootregio's werden in het algemeen opgevolgd. Het team stemde, de eigen werking in de mate van het mogelijke én afhankelijk van de opportuniteit, af; oa verfijning doelgroepenbeleid, intake en dossieropmaak. M. Cambier participeerde aan de werkgroep detentiebegeleiding (overleg JWW's ifv reklasseringsplan).

Het team zal de nodige inspanningen leveren om toekomstige evoluties op te volgen en te implementeren.

9. VRIJWILLIGERSWERKINGEN

1. Vrijwilligerswerking **nazorg** (OVV / AMW).

De vrijwilligerswerking werd in haar kleinschalige vorm gecontinueerd. K. Ossieur stond in voor de coördinatie van het project en de interviews.

2. Professionalisering van de vrijwilligers **Onthaal**

Zie de reeds vermelde organisatorische bijstellingen en hun consequenties.

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

In 2007 was er expliciete aandacht voor de grenzen van vrijwilligers bij rouwbegeleidingen van nabestaanden van zelfdoding en dodelijke verkeersongevallen.

De geplande evaluatie en bijsturing van de profielomschrijving werd niet gerealiseerd gezien de overheid duidelijk maakte dit uit te besteden aan een onderzoeksgroep van een universiteit.

Decroix A. coördineert de vrijwilligerswerking. Om eenmansposities te vermijden ondersteunen de collega's minimaal 1 interview. De vrijwilligerswerking wordt nog steeds als zeer waardevol beschouwd. Rekening houdend met het stijgend aantal verwijzigingen in Veurne nam het team de beslissing opnieuw vrijwilligers te recruteren. De informatiesessie wekte echter weinig belangstelling. In 2008 zal er ruimer gerecruteerd worden.

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 nadruk lag op het komen tot een wederzijdse consensus mbt de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers voor het bezoek aan vereenzaamde gedetineerden en het organiseren van kindvriendelijke bezoeken.

Vanaf november was er een werkgroep actief die de krijtlijnen uitstippelde van het verloop van de bezoeken in de gevangenis. De uitbouw van de vrijwilligerswerkingen werd door de gevangenis toegekend aan het JWW. De voorbereiding nam een aanvang.