



# ACTIVITEITENVERSLAG 2020

(Ondernemingsnummer: 0413.350.751)

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

*U mag ook altijd ons kwaliteitshandboek komen inzien!*

*Meer info over de werking vindt u op onze website:*

[www.monterosa.be](http://www.monterosa.be)

[www.devliegervzw.be](http://www.devliegervzw.be)

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

## **1 Inhoudstafel**

1	Inhoudstafel.....	2
2	Vooraf.....	4
3	Personeelsbeleid.....	5
4	Bouw- en verbouwingsplannen .....	5
5	Kwaliteitsverslag.....	7
5.1	Visie op kwaliteit binnen de organisatie.....	7
5.1.1	Visietekst.....	7
5.1.2	Concrete vertaling in 2020 .....	9
5.2	Kerncijfers .....	10
5.2.1	Organisatie in cijfers .....	10
5.2.1.1	Erkenning, werkvormen, afdelingen en locaties .....	10
5.2.1.2	Enkele personeelsgegevens .....	11
5.2.2	Gebruikersgegevens.....	11
5.2.2.1	Benutting en bezetting.....	11
5.2.2.2	Opnames en Oriënteringen in 2020 .....	13
5.2.2.3	Duiding van de cijfers rond benutting en bezetting.....	15
5.3	Zelfevaluatie.....	16
5.3.1	Scores van de groeiniveaus.....	16
5.3.2	Tevredenheidsmetingen en klachten .....	17
5.3.2.1	Vragenlijsten ingevuld, via Prose, door medewerkers van de afdeling Kessel-Lo en Herent .....	17
5.3.2.2	Andere metingen .....	19
5.3.3	Evaluatie van het kwaliteitshandboek .....	19
5.4	Kwaliteitsplanning en verbetertrajecten.....	20
5.4.1	Verbetertrajecten die geborgen zijn .....	20
5.4.1.1	Vrijwilligersbeleid.....	20
5.4.1.2	“Beperkt toezicht/partiële permanentie” .....	20
5.4.1.3	De stem van jongeren en hun netwerk.....	21
5.4.1.4	Elektronisch dossier .....	21
5.4.2	Verbetertrajecten die behouden blijven.....	21
5.4.2.1	Inhoudelijke vormingen personeel.....	21
5.4.2.2	Beleidsproces.....	21
5.4.2.3	Werf 2, doelgroep kinderen 0-3jaar .....	22
5.4.2.4	Groeiplan-ondersteuningsplan .....	23
5.4.2.5	Website, facebook, externe communicatie en “rebranding” .....	23

5.4.2.6	Licht en lucht brengen in de leefgroepen ...? Op zoek naar een grotere variatie aan werkvormen.....	24
5.4.3	Verbetertrajecten die nieuw zijn in 2021 .....	25
5.4.3.1	Onthaalbeleid medewerkers.....	25
5.4.3.2	Exit beleid.....	25
5.4.3.3	Expliciteren begeleiding en beoordeling medewerkers .....	25
5.5	Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening .....	25
5.6	Andere relevante informatie .....	27
5.6.1	Nieuwe modules Contextbegeleiding Signs of Safety.....	27
5.6.2	Project veerkracht .....	28
5.6.3	Praktische aandachtspunten voor de hele vzw in 2019 .....	28
5.6.3.1	Brandveiligheid.....	28
5.6.3.2	GDPR of AVG .....	28
6	Vorming.....	29
7	Lidmaatschappen, samenwerkingsverbanden en externe overlegorganen.....	30
7.1	Samenwerkingstrajecten met individuele organisaties .....	30
7.2	Samenwerkingsverband CIG De Shelter.....	30
7.3	Andere samenwerkingsverbanden .....	30
8	Dank aan onze sponsors en steungevers! .....	34
9	Bijlagen.....	36
9.1	Personeelslijst op 31/12/2020 .....	36
9.2	Organogram met vermelding werknemers op 31/12/2020 .....	36
9.3	Scores op de groeiniveau's .....	36
9.4	Indicatoren ifv het meten van het effect van de hulpverlening.....	36

## 2 Vooraf

Voor velen was 2020 een "annus horribilis".

Als je de jaaroverzichten in de media mag geloven, moet dit jaar wel een hel geweest zijn. Was er dan echt niets positiefs te vertellen?

Natuurlijk heeft corona veel bepaald dit jaar. Zowel kinderen, jongeren én hun context, als medewerkers hebben hieronder geleden.

De kinderen misten hun contacten met familie en vrienden. Jongeren voelden zich opgesloten in 'hun kot'. Medewerkers waren ongerust rond mogelijke ziekten en besmettingen, zowel op het werk als in de privé-omgeving. Afstandsonderwijs was geen evidentie. Vakanties, uitstappen, ... vielen weg. Online contacten vervangen het 'echte' contact niet. Begeleidingsgesprekken hebben hier ook onder geleden. De vaak verplichte quarantaine in de groepen was, zeker voor pubers, niet simpel.

En dan nog de vele, steeds wijzigende, richtlijnen, waar je als organisatie zo goed mogelijk aan wil beantwoorden ... maar die toch altijd wat vertaling nodig hebben binnen de zeer specifieke context van de jeugdhulp en de eigen organisatie.

Er is veel aandacht gegaan naar corona en co ...

*En* we zagen ook heel wat erg mooie dingen gebeuren, ook in onze organisatie.

- Een grote creativiteit rond wat nog wel mocht bij gesprekken en begeleidingen.
- De grote blijvende inzet rond onze kernopdracht: de begeleiding van gasten en hun contexten.
- Extra zorg voor de gasten en gezinnen die het moeilijk hadden.
- Grote flexibiliteit om zieke collega's te vervangen.
- De grote inzet om de regels op te volgen ... ook al was het niet altijd evident.

Sommige zaken, die we geleerd hebben tijdens de corona-periode, willen we behouden en eraan vasthouden. Zo hebben bv online vergaderingen, de extra inzet van digitale media, extra ICT-materiaal, extra hygiënemaatregelen, ... ook voordelen!

We zijn blij te mogen rekenen op zoveel veerkrachtige medewerkers, die blijven staan en blijven dragen en zoeken en zorgen, in de eerste plaats voor onze gasten en hun context, maar ook voor die medewerkers die het moeilijker hadden.

2020 was zeker geen slecht jaar als je al die mooie dingen zag gebeuren.

Al hopen we natuurlijk wel dat 2021 gemakkelijker wordt ...

Veerle Wuyts en Muriel De Ryck  
Directies VZW Monte Rosa  
Maart 2021

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

### **3 Personeelsbeleid**

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

#### ***Voor de afdeling Kessel-Lo en Herent***

Wegens ziekte van onze personeelsverantwoordelijke hadden we ze vorig jaar niet ingevuld. Dit jaar hebben we ze voor de twee laatste jaren ingevuld waardoor we de evolutie over alle jaren toch kunnen zien.

(Nieuwe) tendensen waren oa

- Minder langdurig zieken.
- Lagere gemiddelde leeftijd omdat er verschillenden met pensioen gegaan zijn.
- Blijven inzetten op jobstudenten: ze zijn flexibeler om in te zetten en het is een financiële win-win voor zowel de student als de organisatie.
- Het hoge ziekteverzuim blijft een zorg.
- Gemiddelde leeftijd van personeel zakt, maar blijft hoog in vergelijking met de sector. (Dienst)anciënniteit blijft hoog.
- Inzet op vorming is hoger dan gemiddeld in de sector en ook een zeer bewuste keuze.
- Managementsfuncties (directie) blijft laag.
- Aantal mannen blijft stijgen en is al hoog in vergelijking met de sector.

#### ***In de afdeling De Vlieger***

In de afdeling De Vlieger bleven de tendensen grotendeels gelijk aan de vorige jaren. Alleen het ziekteverzuim blijft daar ook stijgen.

### **4 Bouw- en verbouwingsplannen**

De verbouwingen zijn nog steeds niet gestart ... Blijkbaar blijven er extra zorgen rond de complexiteit van de dossiers en de huizen. Ondertussen zijn de aanbestedingen gebeurd voor alle locaties en we hopen eindelijk in februari of maart 2021 te kunnen starten.

In Deurne komt het huis naast het onze te koop in 2021. Dit kan opportuniteiten geven, waardoor we het dossier vermoedelijk deels zullen moeten herzien.

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

En dan zijn er nog de verbouwingen aan 'het zusterhuis' bijgekomen.

Sinds het begin van Monte Rosa was er altijd een gemeenschap van zusters verbonden aan de organisatie. In het begin waren zij actief betrokken in de werking; sinds jaren leefden er nog twee zusters op het domein, als goede burens, zonder een rol te spelen in de organisatie. Sinds juli 2020 zijn de twee laatste zusters ook verhuisd en komt 'het zusterhuis' vrij voor de vzw. Dit leek ons dan ook een ideale gelegenheid om het CIG De Shelter, dat vorm krijgt binnen een

samenwerkingsverband tussen de vzw De Wissel, Amber en Monte Rosa, in het zusterhuis onder te brengen. De twee Shelterstudio's waren al ondergebracht in de helft van het zusterhuis, dat in 2013 volledig gerenoveerd werd. Twee andere studio's en de burelen zijn nu gehuisvest in de lokalen van vzw De Wissel op de Tervuursesteenweg in Leuven.

Omwille van allerlei redenen is een verhuis van De Shelter naar het zusterhuis vrij dringend. De timing is eind februari 2021.

We zouden dan nu, voor ze verhuizen, de meest dringende werken willen doen, wo vervangen van de vensters die nog allemaal in (versleten) hout en enkel glas zijn. Op langere termijn willen we dan een subsidiedossier indienen bij VIPA, onze subsidiërende overheid, voor werken die moeten gebeuren, maar kostelijker zijn en nog even kunnen wachten, bv vervangen dak, vernieuwen keuken en sanitair, ...

Deze werken hadden we niet kunnen plannen en begroten omdat we zelf in snelheid genomen zijn. De zusters zijn vrij plots vertrokken en De Shelter zit om allerlei andere redenen in een dringende verhuisnood ...

## 5 Kwaliteitsverslag

### 5.1 Visie op kwaliteit binnen de organisatie

#### 5.1.1 Visietekst

##### KADER

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

##### DOELSTELLING

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

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

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

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

##### CONCRETE VERTALING

Het kwaliteitsbeleid wordt geconcretiseerd in:

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

Het streven naar deze kwaliteit houdt verband met alle onderdelen van de werking; we denken hier o.a. aan de domeinen van EFQM<sup>1</sup> en aan de eisen vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn, onder meer:

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

---

<sup>1</sup> European Foundation for Quality Management, een zelfevaluatie-instrument voor organisaties.

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

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

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

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

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

#### VERANTWOORDELIJKHEID

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

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

#### KWALITEITSBORGING

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

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



Ook de zelfevaluatie ondersteunt de borging. Op basis hiervan kunnen systematische en gerichte acties afgesproken worden. Via de demingcirkel<sup>2</sup> (PDCA<sup>3</sup>) kunnen processen telkens beter beheerst worden en de normen verfijnd. Andere elementen in de borging zijn:

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

## BESLUIT

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

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

### 5.1.2 Concrete vertaling in 2020

Het is de bedoeling dat de jaarlijkse **beleidsdagen** *de centrale plaats* zijn waar ‘alle lijnen’ van de evaluatie en de planning gecentraliseerd worden: de opvolging van de verbetertrajecten en planning van het volgende jaar. Op een aantal van deze dagen zijn ook bestuurders aanwezig.

Door corona zijn de vergaderingen wat anders gelopen.

De eerste beleidsdag op 27/1/2020 was nog wel zoals gepland ifv de zelfevaluatie en de kwaliteitsplanning. De belangrijkste thema's waren

- De huidige beleidstructuren
- Effect van de hulpverlening: hoe kunnen we dat zien en evalueren?
- Licht en lucht in onze organisatie?
- kwaliteitsplanning

De beleidsdagen die in de loop van het jaar, al dan niet -deels- online, zijn doorgegaan, gingen voornamelijk over het beleidsproces (zie verder). De opvolging van de verbetertrajecten gebeurde via de beleidsvergadering (met de beleidsmedewerkers) of individueel op basis van de gemaakte afspraken.

Ook in 2021 zal dit voornamelijk zo zijn.

De thema's die we dan gewoonlijk op de eerste beleidsdag bespreken, komen dan aan bod op de beleidsvergadering. We denken dan oa aan:

- Zelfevaluatie:
  - wat hebben we verleden jaar hierrond gedaan, zien we hierin een “rode lijn”?  
Wat plannen we volgend jaar? Vaste aandachtspunten zijn hierrond:
  - Welke tevredenheidsmetingen plannen we?
  - Bevragen we dit jaar een strategische partner en zo ja op welke manier?
  - Hoe (door wie?) gaan we dit jaar de groeiniveaus evalueren?

---

<sup>2</sup> een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing ontwikkeld door William Edwards Deming.

<sup>3</sup> Plan-do-check-act

- ...
- Opvolging verbetertrajecten: welke zijn afgerond, welke behouden we voor volgende jaar, en plannen we er nieuwe? Wie wordt proceseigenaar van elk verbetertraject?
- Actualiseren van het kwaliteitshandboek: welke thema's staan op de planning en wie is verantwoordelijk?

Op de beleidsdagen in juni en oktober werd gefocused op het beleidsproces (zie verder).

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

## 5.2 Kerncijfers

### 5.2.1 Organisatie in cijfers

#### 5.2.1.1 Erkennen, werkvormen, afdelingen en locaties

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

- Module verblijf: 54
- Module contextbegeleiding basisintensiteit: 57
- Autonoom wonen basisintensiteit: 6
- vanaf 2021: 6 extra modules contextbegeleiding Signs of Safety

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

- Kessel-Lo en Herent
- De Vlieger in Deurne

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

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

- Verticale groepen
- Adolescentengroep
- Studiowonen (TCK<sup>4</sup>)
- Contextbegeleiding autonoom wonen (CB AW<sup>5</sup>)
- Contextbegeleiding

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

- de 3 gemengde verticale groepen:
  - 3 tot 18 jaar (eventueel verlengd tot 25 jaar)
  - begeleid binnen

---

<sup>4</sup> trainingscentrum voor kamerbewoning

<sup>5</sup> Contextbegeleiding autonoom wonen, vroeger: begeleid zelfstandig wonen

- de leefgroepen in Kessel-Lo, Denoek en DeNiZ, 2 groepen van max. 12 kinderen of jongeren
- de groep in Deurne, De Vlieger, met max. 15 kinderen en jongeren
- de adolescentengroep in Herent voor maximum 10 jongeren, wo 2 studiogasten (+ 14-jarigen) ('Monte Rosa Herent').
- Slick 87 in Kessel-Lo met
  - 1 TCK, trainingscentrum voor kamerbewoning (studiowonen voor + 17-jarigen)
  - De begeleiding van de CB AW<sup>6</sup>-jongeren.
- Alle afdelingen begeleiden ook de kinderen en jongeren die vanuit hun groep naar huis georiënteerd worden en nog een periode in contextbegeleiding blijven.

Vanaf 2021 is Monte Rosa ook erkend voor 6 modules contextbegeleiding in het kader van Signs of Safety. Zie verder.

### 5.2.1.2 Enkele personeelsgegevens

Personeelslijst op 31/12/2020: zie bijlage.

Organogram met vermelding van de werknemers en hun jobtime op 31/12/2020: zie bijlage.

## 5.2.2 Gebruikersgegevens

### 5.2.2.1 Benutting en bezetting

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

<b>TOTAAL AANTAL BEGELEIDINGSDAGEN PER JAAR VOLGENS DE ERKENNING</b>	<b>42822</b>
verblijf (alle typemodules verblijf, buiten kamertraining)	16470
kamertraining	3294
CB lage intensiteit	20862
CB AW	2196

<b>BEZETTING: AANTAL BEGELEIDINGSDAGEN PER MODULE (cijfers uit BINC<sup>7</sup>)</b>	<b>37880</b>
verblijf	14344
kamertraining	3243
CB lage intensiteit	18774
CB AW	2184

### BEZETTING GEMIDDELD OP JAARBASIS

<sup>6</sup> CB AW contextbegeleiding autonoom wonen

<sup>7</sup> BINC: "begeleiding in cijfers", registratiesysteem van de overheid rond kengetallen van de kinderen en jongeren.

dus: = som begeleidingsdagen/(aantal modulesx365) x 100	88,46	%
---	-------	---

<b>BENUTTING OP BASIS VAN DE BEZETTING</b>	
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN IN VERBLIJF	10563
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN KAMERTRAINING	2019
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING	3874,5
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN	266,5

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF	64,13	%
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING	61,29	%

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF per week	4,50	per week
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING per week	4,30	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER KIND IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING per week	1,45	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER JONGERE IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN per week	0,86	per week

<b>BENUTTING OP BASIS VAN DE ERKENNING</b>	
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN IN VERBLIJF	10563
AANTAL EFFECTIEVE NACHTEN KAMERTRAINING	2019
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING	3874,5
AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN	266,5

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF	64,13	%
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING	61,29	%

GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER KIND/JONGERE IN MODULE VERBIJF per week	4,30	per week
GEMIDDELD AANTAL VERBLIJFSNACHTEN PER JONGERE IN MODULE KAMERTRAINING per week	4,51	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER KIND IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING per week	1,30	per week
GEMIDDELD AANTAL UREN CONTEXTBEGELEIDING PER JONGERE IN MODULE CONTEXTBEGELEIDING AUTONOOM WONEN per week	0,85	per week

<b>BEZETTING EN BENUTTING OP BASIS VAN STREEFCIJFER (= 100% bezetting)</b>		
STREEFCIJFER VERBLIJF (modules x 365)	19710	
STREEFCIJFER CONTEXTBEGELEIDING (modules CB en CBAW x eenheid x aantal weken)	3276	
EFFECTIEVE BEZETTING VERBLIJF	63,84	%
EFFECTIEVE BEZETTING CONTEXTBEGELEIDING	126,4	%

EFFECTIEVE BENUTTING VERBLIJF	63,84	%
EFFECTIEVE BENUTTING CONTEXTBEGELEIDING	126,4	%

### Cijfers uit BINC<sup>8</sup>

Naam	Benuttingsgraad
<b>Contextbegeleiding</b>	<b>126,4%</b>
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	85,4%
Contextbegeleiding laagintensity	130,7%
<b>Verblijf</b>	<b>63,6%</b>
Crisisverblijf (op verwijzing van crisismeldpunt)	0.0%
Kamertraining	10,4%
Kortdurend crisisverblijf	0.1%
Verblijf voor minderjarigen [hoge frequentie]	52,8%
Verblijf voor minderjarigen [lage frequentie]	0.1%

Naam	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	79,2%
Contextbegeleiding laagintensity	93%
Verblijf	92,9%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>93,1%</b>

**Gemiddelde begeleidingsduur** voor alle jongeren die op 31/12/2020 in de organisatie ingeschreven zijn = 4 jaar en 4m, met een spreiding van 1j tot 9j en 5m.

### 5.2.2.2 Opnames en Oriënteringen in 2020

OPNAMES 2020				
Datum	Jongen/Meisje	Leeftijd	Pl. Instantie	Leefgroep
08/01/2020	Jongen	12j	RB Leuven	Denoek
04/05/2020	Jongen	19j	Rechtstreeks	Slick CB
05/06/2020	Jongen	16j	Jeugdhulpregie	Herent
16/06/2020	Meisje	12j	RB Leuven	Denoek
19/06/2020	Meisje	7j	RB Brussel	Denoek
19/06/2020	Meisje	4j	RB Brussel	Denoek
29/06/2020	Jongen	16j	RB Leuven	Deniz
09/07/2020	Jongen	16j	RB Leuven	Slick TCK
13/07/2020	Jongen	8j	RB Leuven	Deniz
22/07/2020	Jongen	17j		Slick TCK
03/08/2020	Meisje	14j	RB Leuven	Herent
17/08/2020	Meisje	17j	Jeugdhulpregie	Slick TCK
19/08/2020	Meisje	14j		Herent
25/08/2020	Meisje	12j	RB Leuven	Deniz
25/08/2020	Jongen	11j	RB Leuven	Deniz

<sup>8</sup> BINC: "begeleiding in cijfers", registratiesysteem van de overheid rond kengetallen van de kinderen en jongeren.

25/08/2020	Meisje	9j	RB Leuven	Deniz
25/08/2020	Jongen	9j	JRB Antwerpen	De Vlieger
03/12/2020	Jongen	16j		Herent
14/12/2020	Meisje	13j	RB Leuven	Denoek

GEMIDDELDE LEEFTIJD BIJ OPNAME: 13 jaar

<b>HERORIENTATIE 2020</b>				
<b>Datum</b>	<b>Jongen/meisje</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Van ... naar ...</b>	<b>Duur opname</b>
19.01.2020	Meisje	16j	Deniz .... Naar MPI	5j6mnd
26.01.2020	Jongen	15j	Deniz ... naar andere organisatie	9j5mnd
19.04.2020	Jongen	17j	Herent ... naar ???	2j10mnd
29.05.2020	Jongen	15j	Deniz ... naar pleeggezin	5j1mnd
14.06.2020	Meisje	17j	Herent ... CB AW andere organisatie	2j2mnd
19.06.2020	Meisje	9j	Deniz ... naar andere organisatie	2j10mnd
19.06.2020	Jongen	6j	Deniz ... naar andere organisatie	2j10mnd
01/07/2020	Meisje	12j	Deniz ... naar andere organisatie	1j10mnd
31/07/2020	Jongen	18j	Slick TCK ...	2j
15/08/2020	Jongen	18j	Slick TCK ... naar zus	1j3mnd
18/08/2020	Jongen	20j	Slick TCK ... naar ouders	3j2mnd
25.08.2020	Meisje	13j	Denoek ... naar andere organisatie	4j
31.08.2020	Meisje	15j	Herent ... andere organisatie	1j
30.09.2020	Meisje	20j	Slick TCK ...	1j9mnd
31.10.2020	Meisje	18j	Slick TCK ...	1j3mnd
31.10.2020	Jongen	16j	Herent ...	1j2mnd
31.12.2020	Jongen	20j	Slick CB AW ... zelfstandig	3j5mnd
31.12.2020	Jongen	16j	Herent ... naar vader	1j8mnd

<b>Contextbegeleidingen</b>			
28 april 2020 – begin CB	Meisje	19j	Na CB AW -- Rechtstreeks
4 mei 2020 – begin CB	Jongen	19j	Niet Rechtstreeks
1 juli 2020 – begin CB	Jongen	13j	De Vlieger Niet Rechtstreeks -- ??
14 juli 2020 – begin CB	Jongen	13j	Denoek Niet Rechtstreeks – bij oma
19 augustus 2020 – begin CB	Meisje	14j	Denoek Niet Rechtstreeks – bij mama
01 juli 2020- begin CB	jongen	13j	De Vlieger

### 5.2.2.3 Duiding van de cijfers rond benutting en bezetting

De gemiddelde bezetting in verblijf was iets in 2020 lager dan we gewoonlijk hebben. Dit had 4 grote redenen.

- In het begin van corona zijn we wat voorzichtiger geweest met nieuwe opnames.
- Er is meer dan gewoonlijk ingezet op contextbegeleiding, al dan niet in CBAW. Dit maakte dat de werkdruk daar al erg hoog was, waardoor we soms in verblijf iets minder druk wilden zetten.
- In Deurne is één plaats open gebleven ifv de geplande verbouwingen. De gemiddelde verblijfsduur in Deurne is ook hoger dan die in Kessel-Lo en Herent.
- In Herent hebben we sinds het najaar een opnamestop ingelast omdat er verschillende begeleiders langdurig ziek waren, de groepssamenstelling problematisch was en het team te nieuw/jong was en nog niet de nodige ervaring had.

## 5.3 Zelfevaluatie

### 5.3.1 Scores van de groeiveaus

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

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

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

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

Korte motivatie en duiding van de scores per thema:

Wat betreft het thema **kwaliteitszorg** zijn de scores gelijk gebleven. De hernieuwde procedure voor het evalueren van kwaliteitsdocumenten en de aangepaste evaluatiecyclus lijken hun vruchten af te werpen.

Ook voor het thema **kernprocessen** zijn de meeste scores gelijk gebleven.

- Opvallend is wel de groei op het subthema *pedagogisch profiel*. We stellen vast dat er het afgelopen jaar een enorme vooruitgang werd gemaakt waarbij de pedagogische visie, met name het betrekken van het sociaal netwerk van de cliënten, ook werd gerealiseerd in de praktijk. We kunnen dit zien doordat er in elke begeleiding netwerk mee rond de tafel zit, netwerkberaden binnen begeleidingen zijn het nieuwe normaal. Er werden, om dit te ondersteunen, verdiepende vormingen georganiseerd zodat begeleiders, leidinggevenden en stafmedewerkers zich gesterkt voelen in het werken met netwerken.
- Het subthema *afsluiten en nazorg* vraagt weer extra aandacht. We hebben de score dan ook verlaagd. De procedure wordt onvoldoende gevolgd door de medewerkers en moet weer opgefrist worden, al is er wél veel aandacht voor een warme afronding van de begeleiding.
- De score rond het *gebruikersdossier* blijft op 2, al zijn er zeker ook al elementen van het scoringsniveau 3-4 en 5. Te nemen acties zijn oa het tekenen van de verslagen in alle casussen, de volledigheid van alle afgesproken en noodzakelijke documenten, ...

Het thema **effect van de hulpverlening** blijft op 2, omdat er participatie in wetenschappelijk onderzoek verwacht wordt op niveau 3. Dit lijkt ons echter te veeleisend om een niveau 3 te halen. Bij het herzien van de groeiveaus met de sector, is dit misschien één van de aandachtspunten.

De **waardering van strategische partners** is ook sterk gestegen. We hebben een procedure uitgewerkt. Resultaten worden gecommuniceerd via het activiteitenverslag dat op de website komt. Op termijn willen we dit eventueel nog explicieter vermelden op onze website. We gaan strategische partners niet elk jaar bevragen. Ook in 2021 is dit nu voor ons geen prioriteit.



In het kwaliteitsbeleid blijft **borging** een belangrijk aandachtspunt. We blijven op zoek gaan naar incentives, methodieken en hulpbronnen die medewerkers kunnen helpen om de uitgeschreven procedures en afspraken effectief correct te volgen. Checklists, handleiding, coaching, blijvende aandacht voor een eenvoudige indeling van het handboek, ... blijven constante aandachtspunten.

### 5.3.2 Tevredenheidsmetingen en klachten

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

Het verslag van deze tevredenheidsmetingen zijn meegenomen op de beleidsdag van begin 2020: wat nemen we hieruit mee voor onze verbeteracties?

#### 5.3.2.1 Vragenlijsten ingevuld, via Prose, door medewerkers van de afdeling Kessel-Lo en Herent

Er werden 2 reeksen vragenlijsten afgenomen. De personeelsgroep werd verdeeld in 2 gelijke groepen die elk één van beide reeksen moesten invullen.

- Communicatie en inspraak en welzijn (17/24 antwoorden, 71%). Deze werd ook in 2016 afgenomen waardoor we de evolutie konden zien. Op deze thema's werd ook specifiek ingezet. Fijn te merken dat het een positief resultaat had.
- Personeelsbeleid (15/23 antwoorden, 65%). Deze werd slechts door een beperkt aantal mensen ingevuld en onvoldoende leden van elke functiegroep. Dit is jammer omdat de resultaten dan ook niet helemaal representatief zijn. Misschien heeft het zin om deze per team opnieuw af te nemen?

#### **Algemene bevindingen**

- De meeste resultaten zijn erg positief.
- Jammer dat er geen waarde kan gegeven worden aan de items: hoe belangrijk vind je dat iets moet opgenomen worden of niet? Dit zou helpen om de meest zinvolle/gedragen verbetertrajecten op te zetten.
- Veel is wél aanwezig, maar onvoldoende gekend. In hoeverre is dat belangrijk? Niet alle medewerkers kunnen/moeten van alles op de hoogte zijn.
- De werkomstandigheden zijn erg afhankelijk van de momentane situatie in elke groep/team en de aard van de functie.
- Er moet blijvend voldoende ingezet worden op verbinding en het team-gevoel, ook bij/voor niet begeleidende functies.

#### **Meer in detail per vragenlijst**

##### **Communicatie inspraak en welzijn (17/24 antwoorden, 71%)**

Communicatie met en samenwerking tussen medewerkers

- Gemiddelde score: 79.1 (2016: 67.3)
- Laagst en hoogste score: 72-80 (2016: 53-81)
- Gemiddeld aantal positieve scores: 95.8 (2016: 75.4)
- Wat iets minder scoort lijkt ons geen prioriteit: het systematisch evalueren van communicatiekanalen en technologie.

- Wat we zeker moeten blijven doen en positief scoort
  - Constructief samenwerken
  - Info leidinggevende is correct, betrouwbaar, snel en efficiënt en gemakkelijk beschikbaar. Er wordt actief gecommuniceerd over belangrijke thema's.
  - Samenwerking wordt gestimuleerd.
  - Er zijn vaste communicatiekanalen die werken (via TV, mail, ...?).
- We zien vanuit deze vragenlijst geen prioritair op te nemen acties, ook gezien de positieve evolutie tov 2016.

#### Inspraak en initiatief van medewerkers

- Gemiddelde score: 78.3 (2016: 71)
- Laagst en hoogste score: 68-80 (2016: 54-89)
- Gemiddeld aantal positieve scores: 95 (81.5)
  - Meeste scores erg positief. Wat zwakker scoort is vooral de informatiedoorstroming en de wijze waarop advies en inspraak gevraagd wordt, ook al wordt er ook gezegd dat de inspraakmogelijkheden gekend zijn. Misschien moeten we dit meer expliciteren en bekend maken. Dit staat op de agenda van de kwaliteitsplanning van 2022 (5j-cyclus).
- Wat moeten we zeker blijven doen en positief scoort
  - Initiatiefnemers krijgen kansen om verbetertrajecten te realiseren.
  - Personeelsvertegenwoordigers nemen hun mandaat correct op.
  - Leidinggevendende delegeren op een passend niveau zowel naar individuen als naar teams.

#### Veiligheid en welzijn op het werk

- Gemiddelde score: 75.2 (2016: 77.7)
- Laagst en hoogste score: 66-82 (2016: 54-89)
- Gemiddeld aantal positieve scores: 89.2 (2016: 91.9)
- De meeste scores zijn erg positief. Wat iets lager scoort is oa:
  - zijn de jaarlijkse brandoefeningen (gebeuren deze?)
  - is er een systematische evaluatie van de werkomstandigheden (65%).
  - is er een milieubeleid?
  - Worden de plannen om veiligheid en welzijn van medewerkers te verhogen geregeld geëvalueerd en bijgesteld?
- Wat moeten we zeker blijven doen en positief scoort
  - Wettelijke verplichtingen zijn over het algemeen OK!
  - Het beleid is preventief
  - Alle medewerkers zijn op de hoogte van de richtlijnen
  - Leidinggevendende zijn begaan met gezondheid van medewerkers en nemen extra maatregelen om werkomstandigheden zo aangenaam en optimaal mogelijk te maken.
- Deze agendapunten worden geagendeerd op het volgende CPBW, begin 2021.

#### **Personeelsbeleid (15/23 antwoorden, 65%)**

##### Begeleiding van medewerkers

- Gemiddelde score: 67.9 met een grote spreiding van 50/51 tot 100

- Gemiddeld aantal positieve scores: 80
- Wat extra aandacht vraagt is oa
  - Onthaal(beleid) van nieuwe en tijdelijke medewerkers
  - Expliciteren van de aanwezige begeleidingsmogelijkheden.
  - Verduidelijken in hoeverre de input uit de gesprekken met medewerkers wegen op het beleid.
- Wat moeten we zeker blijven doen en positief scoort
  - De leidinggevende heeft zicht op functioneren van zijn/haar medewerkers
  - Leidinggevendens krijgen opleiding rond coaching
  - De functioneringsgesprekken zijn evenwaardig
  - Medewerkers kunnen problemen op het werk in een veilige omgeving bespreken
- Mogelijke acties
  - Onthaal van medewerkers meer uitwerken.
  - Ook voldoende aandacht voor exitgesprekken: deze meer officialiseren?

#### Beoordeling van medewerkers

- Gemiddelde score: 65, met een grote spreiding van 35/47- 100
- Gemiddeld aantal positieve scores: 77.7
- Waar extra zou moeten op ingezet worden is oa
  - Beoordelingen transparanter maken én in overleg én op basis van de functieomschrijving en objectieve evaluatie-criteria.
  - Transparanter maken van manier van beoordelingen (oa in onthaalbeleid?)
  - voldoende officiële coaching en POP's ook voor niet-begeleiders
  - opleiding voor àlle (en beginnende) medewerkers
- Wat moeten we zeker blijven doen en positief scoort
  - Periodieke beoordelingen op basis van feedback van relevante betrokkenen.
  - Het gesprek wordt tijdig verwittigd, het verslag is aanwezig en wordt gegeven, de direct leidinggevende is betrokken en competent om te beoordelen.

#### 5.3.2.2 Andere metingen

Er waren in 2020 geen expliciete klachten die, volgens de officiële procedure tot bij de directie moeten komen. Wrevels, knelpunten, vragen en zorgen, ... konden met de directe betrokkenen opgenomen worden.

Er waren nog andere tevredenheidsmetingen gepland, zoals de contextfiguren in De Vlieger, maar deze zijn, oa door corona niet doorgegaan. We hopen in 2021 een inhaalbeweging te kunnen maken.

#### 5.3.3 Evaluatie van het kwaliteitshandboek

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

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

De procedure voor het onderhoud en de evaluatie van het kwaliteitshandboek werd geactualiseerd en er werd een expliciete kwaliteitsplanning opgesteld. Sinds 2019 evalueren en actualiseren we alle documenten via een 5 jaren-cyclus. In 2020 stond op de agenda en werd er afgewerkt:

- Algemene info over Monte Rosa
- Procedure tevredenheidsmetingen
- Vrijwilligersbeleid
- Functieomschrijvingen
- Overlegorganen
- Inhoudelijk “draaiboek” rond de begeleidingen

Een aantal zaken stonden op de planning, maar zijn verschoven naar 2021

- Procedure en attesten rond oa aanwerving personeel

Nieuwe acties voor 2021

- Procedures rond veiligheid en welzijn
- Klachtenprocedure
- Visie op personeelsbeleid
- Algemene regels en afspraken rond jongeren

## 5.4 Kwaliteitsplanning en verbetertrajecten

### 5.4.1 Verbetertrajecten die geborgen zijn

#### 5.4.1.1 Vrijwilligersbeleid

In de eerste helft van 2020 werd door de lockdown alle vrijwilligerswerk stopgezet. Het mozaïekproject werd on hold gezet, de sessies van de Verhalenweverij gecancelld.

De gevolgen van de eerste golf vertaalde zich in een aantal veranderende noden op de werkvloer. Op verschillende fora werden, na aftoetsen in de werkvormen, de noden aangepast. De vragen gingen naar ondersteuning bij studiebegeleiding, vervoer naar therapie en school, kookondersteuning en gastgezinnen.

We zagen vanaf juni een opmerkelijk hoger maatschappelijk engagement.

Bij de screening van deze nieuwe vrijwilligers wezen we telkens op het niet zo vrijblijvend engagement en de duurzame karakter ervan. Soms werd het wat zoeken naar een juiste match tussen vrijwilligers en onze cliënten.

We konden daarnaast genieten van een aangepast online aanbod van LEO Leuven en de Verhalenweverij. Zelfs het Sint gebeuren werd bijzonder, door vrijwilligers ad hoc aan te trekken als figuranten voor de Coronaproof opname van een ‘virtuele’ Sint en Piet.

In het najaar werd een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met VZW Walden mbt éénmaal per week kookondersteuning voor een leefgroep, door ex-patiënten in het kader van hun loopbaancoaching.

Ook bij de technische dienst werden verschillende vrijwilligers te werk gesteld, onder verschillende statuten.

#### 5.4.1.2 “Beperkt toezicht/partiële permanentie”

We hebben ondertussen een duidelijke afsprakenkader dat een mooi evenwicht geeft tussen verantwoordelijkheid van de organisatie en de zelfstandigheid van de jongeren.

### 5.4.1.3 De stem van jongeren en hun netwerk

Het blijft een aandachtspunt om de stem van de jongere en hun netwerk een nog explicietere plaats te geven in alle aspecten van hun hulpverleningstraject. Dit wordt echter meer en meer een evidentie oa vanuit de implementatie van Signs of Safety, oplossingsgericht werken en Nieuwe Autoriteit<sup>9</sup>, via intensieve vormingen, coaching, werkoverleg, ...

### 5.4.1.4 Elektronisch dossier

We hebben, na lange onderhandelingen met Scapta, beslist om Kalena te blijven gebruiken. Er werden oplossingen gevonden voor het overzetten van de oude Kalena naar de nieuwe versie. Dit zou in het voorjaar 2021 gerealiseerd worden. Het is en blijft wat spannend, want er komen nieuwe mogelijkheden in Kalena om te gebruiken én veel blijft gewoon hetzelfde zoals we het kennen.

In de, hopelijk, korte toekomst zoeken we verder uit welke IT tools, zoals ze dit zo mooi zeggen, nog een aanvulling kunnen betekenen voor een vlotter beheer van het elektronisch dossier: zowel in Kalena als in office 365.

## 5.4.2 Verbetertrajecten die behouden blijven

### 5.4.2.1 Inhoudelijke vormingen personeel

Na de basisopleiding Signs of Safety werd er in 2020 gestart met de verdiepende 3daagse vorming voor, in de eerste plaats, de “keyfiguren” (zij die mee verantwoordelijk zijn voor de implementatie in de organisatie) en in de tweede plaats alle begeleiders. De vorming bevat drie verdiepende thema’s: netwerk betrekken, spreken met kinderen en framework. Deze vorming kende vertraging omwille van corona waardoor enkele begeleiders de verdiepende dagen nog moeten volgen in 2021. Deze staan gepland.

In 2021 zal Monte Rosa een vormingstraject uitwerken voor nieuwe medewerkers zodat we alle nieuwe medewerkers kunnen meenemen in onze manier van werken. Hierin zal niet enkel Signs of Safety een rol krijgen, maar ook Nieuwe Autoriteit en het oplossingsgericht werken.

Om de keyfiguren te sterken in hun ondersteunende rol is er in 2020 voor hen ook een vormingsreeks gestart omtrent coaching, deze reeks wordt in 2021 nog verder gezet. De idee is dat zij vanuit deze coachende houding alle medewerkers de nodige ondersteuning kunnen bieden zodat zij ten volle kunnen blijven groeien, voldoende uitgedaagd worden en ook hun krachten voldoende belicht worden.

Het was de bedoeling om op de Algemene Vergadering van 2020 dit thema expliciet te agenderen, maar door corona is de AV beperkter en alleen functioneel doorgedaan. Dit staat nu weer geagendeerd op de AV van 2021.

Ook ondersteunende medewerkers (administratie, logistiek) willen we meenemen in de visie. Zij zullen in 2021 een aangepaste vorming krijgen rond deze thema’s.

### 5.4.2.2 Beleidsproces

De beleidsorganen en functies werden al in 2019 herbekeken en in 2020 verder geïmplementeerd. Dit was zeker al een verbetering van het beleid. Daarnaast merken we dat

---

<sup>9</sup> <http://www.nieuweautoriteit.be/>

we deze oefening nog grondiger moeten doen en het hele beleid van Monte Rosa opnieuw onder de loupe moeten nemen.

Wat is het doel?

Onderzoeken welke beleidsstructuur en de omkaderende functies we nu nodig hebben die beantwoorden aan de huidige en toekomstige noden. Het proces gaat rond beleidsfuncties en omkaderende functies, niet, in eerste instantie, over begeleidende functies en basismedewerkers. Thema's zijn oa

- Hoe kunnen we taken die er de laatste jaren bijgekomen zijn, en essentieel zijn voor de werking, op een correcte(re) manier verdelen onder medewerkers. Bv ICT, preventie, vrijwilligers, coördinatie rond vorming, administratie, kwaliteitscoördinator, ...?
- Hoe kunnen we taken die belangrijk zijn, maar onvoldoende aandacht en tijd krijgen, een explicietere plek geven, bv sponsoring?
- Hoe kunnen we ook logistieke en administratieve medewerkers een duidelijkere stem geven in het beleid?
- Hoe kunnen we onze visie op hulpverlening verankeren in een beleidsstructuur?
- Is de huidige manier van werken rond de overname van De Vlieger in Deurne ('fusie' tussen beide afdelingen) nog een efficiënte/goede manier van werken?
- Kunnen we nog efficiënter en effectiever werken met de middelen die we nu hebben?

We willen in heel dit proces blijven kijken naar wat goed loopt, wat de sterkte is van Monte Rosa en wat we zeker willen behouden. Daarnaast willen we objectief kunnen kijken, vanuit een helikopter, los van de huidige medewerkers: wat heeft deze organisatie nodig? In een implementatiefase zullen de huidige medewerkers uiteraard een essentiële plaats krijgen en zijn mogelijk overgangperiodes zinvol.

Om dit te bereiken hebben we beroep gedaan op Marieke Vogel, erkend trainer en consultant in SOFS<sup>10</sup> en regionaal directeur voor SOFS voor Europa.

Als methodiek gebruikt zij oa de 3 kolommen van Signs of Safety waar gefocust wordt zowel op de krachten van de organisatie, die we willen behouden, als op de zorgen en de bedreigingen indien we niets zouden doen.

Met Marieke zijn al verschillende fijne en constructieve contacten geweest in 2020 en we kijken uit naar een verdere samenwerking in 2021.

We hopen te kunnen 'landen' tegen, ten laatste, juni 2021.

#### 5.4.2.3 Werf 2, doelgroep kinderen 0-3jaar

Vanuit Monte Rosa blijven we de evoluties en opportuniteiten binnen werf 2 opvolgen. Monte Rosa heeft een grote ervaring en know-how rond werken met kleine kinderen, scheppen van een warme en huiselijke leefgroep, betrekken van ouders, ... vanuit de verticale leefgroepen en het meedragen van het CIG De Shelter. We geloven heel erg dat kleine kinderen een aangepaste leefomgeving moeten krijgen, met maximale betrokkenheid van contextfiguren, in de eerste plaats de ouders, waar ze zich, hopelijk, aan kunnen hechten en die continuïteit kunnen bieden.

---

<sup>10</sup> Signs of safety: zie voor meer info: <https://opgroeieninveiligheid.be/signsofsafety>

Een mogelijke samenwerking in dit kader met het CIG De Shelter lijkt ons zeker een opportuniteit. Kunnen we komen tot een continuüm waar kleine kinderen kunnen opgevangen en begeleid worden met een maximale en zeer flexibele betrokkenheid van de ouders (contextfiguren) ... of tijdelijk in een warme omgeving tot we ze een betere opvang kunnen bieden?

#### 5.4.2.4 **Groeiplan-ondersteuningsplan**

De leeftijd van 18j wordt gezien als een transitieleeftijd van 18 jaar. Een leeftijd waarop jongeren plots aanschouwd worden als volwassenen. Voor vele jongeren is dit een heuglijke dag waarop hun volwassenheid kan gevierd worden. Voor jongeren in de jeugdhulp is dit vaak een dag met een dubbel gevoel. Zij dragen vaak ook meteen vanaf die dag de verantwoordelijkheden die bij het volwassen leven horen. Jongeren uit de jeugdhulp zijn op die leeftijd vaak erg kwetsbaar. Ze willen graag kiezen voor de vrijheden, hoeven zich eindelijk niet langer te verantwoorden aan een jeugdrechter die vaak voor hen beslissingen maakt en kunnen eindelijk zelf een keuze maken over het al dan niet verder zetten van de jeugdhulp. Vaak realiseren ze zich pas nadien welke andere verantwoordelijkheden er nog bij horen. Daarom besloot het agentschap een actieplan jongvolwassenen op te stellen. Vanuit dit actieplan wordt gesteld dat elke jongere tot de leeftijd van 25 jaar begeleid kan worden door een organisatie in de jeugdhulp. Bovendien wil het agentschap en de organisaties vooral inzetten op proactief werken rond die transitieleeftijd. Er wordt verwacht dat er voor elke 16,5 jarige een groeiplan wordt opgesteld en voor elke 17,5 jarige jongere een ondersteuningsplan.

Momenteel worden in alle groepen de SOFS 3kolommen verslaggeving gebruikt voor handelingsplannen, evolutiebesprekingen en follow-ups. Wat zijn de zorgen, wat zijn de krachten en bestaande veiligheden, wat is het plan zodat onze gasten veilig, geliefd en omringd kunnen opgroeien?

Het ondersteuningsplan is uitgewerkt en gebaseerd op de bestaande 3kolommen, met extra aandacht voor de verschillende levensdomeinen waarin een jongvolwassen ondersteund zou moeten worden en voor de veiligheidsplanning in kader van ondersteuning op langere termijn. We zijn dit nu in het TCK Slick 87 aan het uitproberen: wat werkt, wat is duidelijk, wat is de vraag van de context hieromtrent. Komen we hiermee tegemoet aan de wettelijke eisen van het agentschap?

Een volgende stap is met de adolescentenleefgroep in Herent af te stemmen hoe het groeiplan en ondersteuningsplan daar vorm kan krijgen. Daarna wordt dit ook uitgerold naar de andere verticale groepen, die vaak ook met +16j werken.

We willen er een dynamisch groeiend plan van maken vanuit de 3kolommen, van veiligheids- naar groei- naar ondersteuningsplan.

Door de corona-pandemie heeft dit proces vertraging opgelopen én we hopen in het volgende werkjaar een werkbaar plan te hebben, waarmee we met onze gasten én hun context aan de slag kunnen.

#### 5.4.2.5 **Website, facebook, externe communicatie en “rebranding”**

Dit traject werd even on hold gezet tot we meer duidelijkheid hebben rond het beleid van Monte Rosa en tot de visie helemaal geïmplementeerd is. Een volgende stap is dan: hoe willen we ons profileren naar buiten toe?

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

Dit blijft een thema voor 2021.

Mogelijkheden en opportuniteiten zijn oa

- Opportuniteiten in het kader van werf 2
- Nog meer inzetten in intensievere contextbegeleidingen, eventueel vragen voor een ombouw van verblijfsmodules?
- Extra modules contextbegeleiding in het kaders van Signs of Safety
- Samenwerking met De Shelter, nu ze op het domein van Monte Rosa komen (verhuis gepland eind februari 2021)
- Meedenken met initiatieven van de sector en de overheid rond gezinshuizen, P&P<sup>11</sup>, ...

---

<sup>11</sup> <https://www.partnersinparenting.be/>



### 5.4.3 Verbetertrajecten die nieuw zijn in 2021

#### 5.4.3.1 Onthaalbeleid medewerkers

Vanuit de bevraging via Prose die we in 2020 hebben afgenomen, bleek dat het onthaalbeleid binnen Monte Rosa explicieter kon uitgewerkt worden. Worden nieuwe medewerkers voldoende meegenomen in de visie van Monte Rosa? Worden zij, ook door collega's, voldoende gecoacht? Krijgen zij snel genoeg een eerste evaluatie? Is het voor hen voldoende duidelijk wat van hen verwacht wordt en op basis waarvan zij geëvalueerd worden?

We zijn ervan overtuigd dat het antwoord op deze vragen, in de meeste gevallen positief is, maar willen dit scherp stellen voor àlle medewerkers.

#### 5.4.3.2 Exit beleid

Het exit beleid heeft zeker al een plaats binnen Monte Rosa; met zo goed als alle medewerkers, die Monte Rosa verlaten, wordt een exitgesprek gepland. Dit gesprek willen we nu officialiseren en éénvormig maken voor alle medewerkers. Een mogelijkheid is bv om hen te vragen een tevredenheidsmeting in te vullen en op basis hiervan een gesprek te hebben. Zo hopen we minimaal zicht te krijgen op hoe zij hun periode in Monte Rosa beleefd hebben, wat ze onthouden, en wat ze ons nog willen meegeven voor de toekomst.

#### 5.4.3.3 Expliciteren begeleiding en beoordeling medewerkers

De laatste jaren ging er meer en meer aandacht naar het coachen en begeleiden van medewerkers. Dit juichen we zeker toe en we merken ook dat dat 'winst' oplevert: mensen zijn sneller mee in de visie en voelen zich beter in de organisatie of binnen hun team. Toch merken we ook dat er 'verschillende snelheden' (en misschien ook noden) zijn. We willen zoeken wat hiervan de betekenis kan zijn. Moeten we dit meer gelijktrekken of zijn de verschillen juist beter afgestemd op het individu en dus een meerwaarde?

Daarnaast willen we snel genoeg zicht hebben op de "match" tussen Monte Rosa en de medewerkers. Past deze medewerker in onze organisatie? Kan hij/zij hier voldoende groeien en zijn/haar krachten inzetten? Kan hij/zij mee met de wijzigende visie, sector, maatschappij ... en de vertaling hiervan in het concrete werk? We merken dat sommige medewerkers het hier soms moeilijk mee hebben. We willen dan ook sneller inzetten op een specifiek coachingstraject voor deze medewerkers ... of samen met hem/haar een (einde)loopbaangesprek voeren.

### 5.5 Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening

We zijn gestart met het bevragen van medewerkers en ex-cliënten over "wanneer spreken jullie over effect van de hulpverlening?" of welk effect hebben jullie ervaren? Oa op basis daarvan hebben we een visietekst geschreven (zie activiteitenverslag van 2019) en zijn we erin geslaagd om een set van indicatoren op te stellen die het effect van de hulpverlening kunnen meten. Zie bijlage.

De meting zelf hebben we bewust beperkt tot 3 thema's om zowel cliënten als medewerkers niet te overvragen: uitval, doelrealisatie en tevredenheid.

De gegevens betreffende uitval zullen we halen uit BINC<sup>12</sup>: hoeveel van de afgesloten trajecten, zijn niet positief afgerond?

Daarnaast is er ook een nieuwe (tevredenheids)meting opgesteld die zowel vragen rond tevredenheid bevat als vragen rond doelrealisatie telkens op een schaal van 1 tot 4. Doelrealisatie hebben we heel breed bekeken gezien we binnen de hulpverlening van Monte Rosa verschillende doelen nastreven. Het eerste doel is partnerschap met de cliënt, daarnaast is er de doelstelling dat jongeren veilig, voorspelbaar en stabiel kunnen opgroeien in de leefgroep én dat jongeren veilig, geliefd en omringd opgroeien binnen hun netwerk. Deze onderverdeling komt dan ook terug in de bevraging.

Omdat we doelrealisatie niet enkel op organisatieniveau, maar ook op casusniveau willen meten, hebben we ervoor gekozen om bij elke evolutiebespreking een schaalvraag af te nemen rond de doelstellingen van de hulpverlening. Op die manier kunnen we snel resultaten hebben en deze ook snel omzetten in acties binnen de betreffende casus.

In 2021 willen we deze manier van meten uitproberen. We willen te weten komen of deze meting ons iets kan vertellen, en zo ja wat. Waar moeten we oog voor hebben, wat is er binnen hulpverlening werkzaam en wat kan er nog anders?

Ook willen we uitproberen of deze manier van werken werkbaar is, of de vragen voldoende duidelijk en éénduidig zijn om goed en correct af te nemen en of we op deze manier effectief meten wat we willen weten.

---

<sup>12</sup> Begeleiding In Cijfers: een registratiesysteem van de overheid rond de begeleide kinderen en jongeren

## 5.6 Andere relevante informatie

### 5.6.1 Nieuwe modules Contextbegeleiding Signs of Safety

Vanaf januari 2021 start Monte Rosa met het aanbieden van een nieuwe module: de module Contextbegeleiding Signs of Safety<sup>13</sup> (afkorting: CB SOFS).

Deze module is een intensieve contextbegeleidingsmodule, zonder verblijf, waarbij jongeren en hun gezin, waar er een uithuisplaatsing dreigt, aangemeld worden. Monte Rosa krijgt middelen toegekend om zes begeleidingen aan te bieden, die van korte duur zijn (max 8 maanden) en die een hoge intensiteit kennen.

In juni 2020 was er een rondzendbrief met een oproep naar organisaties om zich kandidaat te stellen om mee in te stappen in het project CB SOFS. Als organisatie voelden we ons onmiddellijk erg aangesproken. Al verschillende jaren zijn we aan het inzetten op werken vanuit SOFS. Alle begeleiders worden hierin opgeleid. We voelen ook dat de visie die hier achter staat, helemaal aansluit bij het DNA van Monte Rosa.

Het leek ons dan ook evident dat we vanuit Monte Rosa aan aanvraag indienden en waren erg blij dat we, samen met 11 andere organisaties in Vlaanderen, geselecteerd werden om deze module te mogen aanbieden. Het voelde als een erkenning voor waar we al zoveel jaar op aan het inzetten zijn en voor de mooie evolutie die Monte Rosa maakt.

Op dit moment is het opzet vanuit het Agentschap rond deze module tweeledig:

- enerzijds kijken naar het effect van het inzetten van hulpverlening die doorspekt is met de visie en tools van Signs of Safety,
- anderzijds om een nood in te vullen waarbij jongeren en gezinnen, die in een situatie zitten waarbij er een dreigende uithuisplaatsing is, snel en intensief hulp kunnen krijgen.

Bij die nieuwe module horen uiteraard middelen. Die zijn voornamelijk ingezet om personeel aan te nemen die de leefgroepen ondersteunen van waaruit de begeleidingen zullen aangeboden worden. Concreet neemt de leefgroep DeNiZ vier begeleidingen op zich en de teams van het TCK Slick en de adolescentengroep in Herent doen elk één begeleiding.

De zes begeleiders die binnen deze module zullen werken, zullen elkaar ondersteunen via intervisies. Ze worden ook begeleid via hun werkbegeleider. Gedurende het hele jaar krijgt Monte Rosa als organisatie ondersteuning vanuit Vlaanderen via sessies rond “implementeren van SOFS in je organisatie”, en door een regionale leercasus in te dienen waarbij er op regelmatige basis intervisie is.

De hoop die Monte Rosa heeft, is dat door het aanbieden van deze module, de organisatie nog sterker kan worden in het ontwikkelen van deze visie. We gaan er ook van uit dat het verder uitwerken van deze modules binnen de organisatie een positief effect zal hebben op alle trajecten die nu lopende zijn in Monte Rosa: hoe kunnen we binnen deze trajecten de visie en tools vanuit SOFS versterken?

---

<sup>13</sup> <https://www.opgroeieninveiligheid.be/signsofsafety>

## 5.6.2 Project veerkracht

Met het project 'Red de zomer, red de school!' werd ingegaan op de projectoproep van de Vlaamse minister van Jeugd Benjamin Dalle. De Vlaamse regering maakte binnen Generatie Veerkracht budget vrij om tijdens de 'eerste' lockdown kwetsbare kinderen en jongeren te ondersteunen. Het project liep tot en met 31 december 2020.

Met de toegezegde middelen konden we tijdelijk projectbegeleiders aantrekken, diensten inhuren en materialen aankopen.

In de vrijgekomen zusterwoning werd een pop-up ruimte ingericht voor onthaal, overleg, huistaakbegeleiding en kooksessies.

Een brede waaier aan activiteiten werd gerealiseerd. We sommen kort enkele van de vele acties op: therapie- en schoolvervoer, ondersteuning ouderbezoek, studiebegeleiding, inrichting van een digitale Sint, dansactiviteiten, laser gamen, Adventure Parc, Leuven kermis, paardentherapie, kerstgeschenken, theoretisch rij examen, bosspelen, wandelingen, catering kerstfeestje, bosspel, verschillende wandelactiviteiten, aankopen voor tentactiviteiten ...

We lieten een team even op adem komen door met een groep kinderen die dat weekend niet in de context kon verblijven, zelf op weekend te trekken.

*Het werd een Huzarenstukje om al deze activiteiten binnen de Coronaregels uit te voeren!*

## 5.6.3 Praktische aandachtspunten voor de hele vzw in 2019

### 5.6.3.1 Brandveiligheid

Door corona gingen de evacuatieoefeningen in 2020 niet door. Die mochten alleen virtueel gebeuren door bv. een quiz te houden waarin de regels werden herhaald. Dan maar beter een jaartje uitstellen. Volgend jaar, in 2021, gebeuren de evacuatieoefeningen onaangekondigd. In het vroegere zusterhuis en in de woning werd een volledig nieuwe brandmeldinstallatie geïnstalleerd.

### 5.6.3.2 GDPR<sup>14</sup> of AVG<sup>15</sup>

Alle GDPR-documenten zijn klaar. Helaas konden er in 2020 wegens corona geen Intervisies Veiligheidsconsulenten doorgaan. Daarin werd besproken hoe GDPR op een aanvaardbare manier in de werking geïmplementeerd kon worden. Hopelijk kan de Intervisie snel weer opstarten.

Een van die verplichte GDPR-documenten is de 'Privacyverklaring Bewoners'. Of deze al dan niet verplicht zou worden is nog steeds niet duidelijk. Als 'gerechtvaardigd belang' kan worden ingeroepen is zo'n privacyverklaring niet nodig. Hopelijk binnenkort meer duidelijkheid.

---

<sup>14</sup> General Data Protection Regulation

<sup>15</sup> Algemene verordening gegevensbescherming

## 6 Vorming

De implementatie SOFS heeft nu al jaren een expliciete plaats in het vormingsbeleid. Zie voor meer informatie: 5.4.2.1

Aangezien het hiervoor essentieel is dat alle medewerkers meegenomen worden in het verhaal en aangezien we nog meer willen inzetten op begeleiding en coaching van medewerkers, werd in het najaar 2020 gestart met een opleiding rond coaching voor leidinggevend en staffuncties. Deze wordt gegeven door Krista Mommen van Senso.

In de afdeling in Deurne werd een opleiding gestart met het hele team rond interne communicatie. Deze vorming werd geleid voor Blabla, Huis voor Verbinding. Ook twee leidinggevend van deze afdeling hebben een opleiding gevolgd rond leidinggeven vanuit verbindende en waarderende communicatie.

Vanuit VraagKracht uit Middelburg werd de teamcoördinator ondersteund rond het leiden van vergaderingen.

Verschillende leden van een team met een nieuwe leidinggevende, en ook de leidinggevende zelf, hebben een coachingstraject gevolgd bij Reboot. Het team kon, oa dankzij deze coaching, na enkele moeilijkere jaren, weer een nieuwe positieve start nemen.

We hebben ons laten begeleiden door Gingko Consulting rond de start van het herzien van de beleidstructuren. Na één dag met Gingko, hebben we het proces verdergezet met Marieke Vogel, erkend trainer en consultant SOFS. Daardoor werd de visie van SOFS ook in het werken rond beleid geïmplementeerd.

De EHBO-opleidingen blijven elk jaar doorlopen, zowel voor nieuwe medewerkers als voor medewerkers die de basisopleiding al gevolgd hebben. Zij moeten elk jaar een halve dag opfrissing volgen.

Sommige medewerkers volgden individuele opleidingen, rond geweldloos verzet en contextuele hulpverlening, begeleiding van kwetsbare gezinnen, CBAW<sup>16</sup>- begeleidingen, leren omgaan met piekeren, gezonde voeding, veerkracht en zelfzorg, werken aan kwaliteit, ...

Daarnaast volgt iemand een langdurig opleiding rond contextuele counseling en een andere medewerker is een opleiding rond Human Resources gestart aan UCLL<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> CBAW: contextbegeleiding autonoom wonen

<sup>17</sup> UCLL: University Colleges Leuven-Limburg

## 7 Lidmaatschappen, samenwerkingsverbanden en externe overlegorganen

### 7.1 Samenwerkingstrajecten met individuele organisaties

Vanuit Kessel-Lo en Herent is er een bevoorrechte samenwerking met de VZW's Amber en De Wissel, o.a. rond het vorm geven aan het CIG<sup>18</sup> De Shelter. Maar deze samenwerking wordt vaak uitgebreid via intervisies, bv. met de personeelsverantwoordelijken of rond andere thema's, zoals veiligheid, personeelsbeleid, ...

In 2020 werd een convenant afgesloten met het Agentschap opgroeien, vooral ifv naadloze trajecten voor de cliënten. Daarnaast is er ook een samenwerkingsovereenkomst tussen de 3 organisaties rond delen van deskundigheid, gezamenlijke vormingen, ...

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

### 7.2 Samenwerkingsverband CIG De Shelter

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

### 7.3 Andere samenwerkingsverbanden

#### Het Vlaams Welzijnsverbond

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

- de maandelijkse COC-vergaderingen<sup>19</sup>, met directies van organisaties BJB<sup>20</sup> en gezinsondersteuning (CIG<sup>21</sup> en CKG<sup>22</sup>) in de regio Vlaams-Brabant-Mechelen.
- de (sectorale) ledenvergaderingen bijzondere jeugdbijstand
- de Algemene Vergadering (als voorzitter van de commissie Medewerkersbeleid).
- de commissie Kwaliteit: een sectoroverschrijdende commissie die vooral handelt over de implementatie van de kwaliteitsdecreten in de verschillende organisaties, het opvolgen van de sectorale overleggroepen, opvolgen van de samenwerking met Zorginspectie, ... Aangezien er rond kwaliteitsbeleid, o.a. rond bv. zelfevaluatie, heel wat aan het veranderen is, ook in onze sector, blijft deze commissie erg waardevol.
- de commissie medewerkersbeleid: een sectoroverschrijdende commissie die topics rond personeelsbeleid in organisaties behandelt en ondersteunend wil zijn naar de concrete organisaties toe. Sinds eind 2016 is Muriel de voorzitter van deze commissie.

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

---

<sup>18</sup> Centrum voor Integrale Gezinszorg

<sup>19</sup> COC regionale coördinatievergaderingen vanuit het Vlaams Welzijnsverbond met directies BJB uit de verschillende organisaties in de regio.

<sup>20</sup> BJB Bijzondere Jeugdbijstand

<sup>21</sup> CIG: Centrum voor Integrale Gezinszorg

<sup>22</sup> CKG: Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning

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

### **Regionale overleggroepen en samenwerkingsverbanden**

#### **Platform bijzondere jeugdzorg Vlaams-Brabant en Brussel**

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

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

- Lid van het platform (plenaire vergadering en stuurgroep): Muriel De Ryck
- In de marge: Lid van de projectgroep TOOL (time-out-project-Leuven), nu gecoördineerd door de VZW Alba. **Jolien Lycke** neemt deel aan het overleg hierrond.
- De stuurgroep “LinK” (samenwerking BJB<sup>23</sup> en psychiatrie) is nu vervangen/overgenomen door de samenwerking binnen en met Yuneco. De stuurgroep als dusdanig komt niet meer samen. **Barbara Walgrave** volgt de overlegmomenten rond Yuneco. Zie voor meer info: <http://www.yuneco.be/>
- Netwerk Leerrecht (samenwerking BJB en scholen): medewerking ‘in de marge’, via het platform.

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

**Deelname aan maandelijkse intervisies rond implementatie Signs of Safety: Jonas De Veseleer en Jolien Lycke**

#### **Ouderparticipatie**

We zijn actief betrokken bij de hulpverlenersgroep van ouderparticipatie (inmiddels Ouderspunt geheten). In 2020 is er één hulpverlenersgroep geweest waarbij ook ouders met jeugdhulpverlening betrokken zijn. Het thema van de hulpverlenersgroep was ‘Conflictueuze echtscheidingsituaties in begeleiding: hoe best hiermee omgaan en ouders hierbij betrekken?’ De bedoeling van een hulpverlenersgroep is om zoveel mogelijk te delen met elkaar, samen na te denken en samen te spreken over dit thema. Ook het perspectief van de

---

<sup>23</sup> BJB Bijzondere Jeugdbijstand

ouders wordt binnen gebracht. Bedoeling is om in 2021 een drie- of viertal keer per jaar te vergaderen. **Marlies de Werd** volgt deze groep.

**Federatie CBAW<sup>24</sup>**, is een bijeenkomst waar alle diensten die CBAW organiseren over heel Vlaanderen samenkomen om knelpunten bloot te leggen en te bundelen, maar eveneens om goede praktijken, kennis en ervaring te delen. **Marlies de Werd** is lid van deze federatie.

4 keer per jaar gaat er een bijeenkomst door voor en met Vzw's die CBAW aanbieden over heel Vlaanderen. Ook het agentschap opgroeien is betrokken in deze federatie. Dit jaar hebben we samen met Minor Ndako een voortrekkersrol gespeeld in het oplijsten van alle administratieve knelpunten die jongeren met CBAW-statuuat ervaren, zowel bij kinderbijslagfondsen als OCMW als huursubsidies als ... Deze nota wordt nu als basis genomen om zowel federaal als Vlaams zaken te doen veranderen.

**Mind the Gap Leuven** wil als partner van de Europese en internationale A Way Home beweging een coalitie aangaan met Leuvense organisatie uit verschillende sectoren om concrete acties te ontwikkelen die dak- en thuisloosheid van jongvolwassenen (16-25 jaar) structureel uit de Leuvense wereld wil helpen. We worden als Leuvense vzw's hierbij ondersteund door het Agentschap Opgroeien, KULeuven en de Hogeschool Antwerpen. Mind The Gap Leuven bestaat uit

1. een collectief: bepalen samen rond welke speerpunten wordt gewerkt en hoe de impact ervan kan gemeten worden. Komt 2 à 3x/jaar samen.
2. Actiegroepen: organiseren zich rond de speerpunten. Ze ontwikkelen de acties, voeren ze uit en volgen ze. Ze komen frequent samen.
3. De Back Office ondersteunt de organisatie van het Collectief. Ze is verantwoordelijk voor de coördinatie, communicatie en dataverzameling. Ze komt om de 4 à 6 weken samen.

Monte Rosa is actief betrokken in de back office, het collectief én in twee actiegroepen.

Alle partners van de vroegere werkgroep "Jeugdhulpverlaters" zijn nu lid van 'Mind the gap'.

**Project "een maat op maat"**: met dit project wil de UCLL<sup>25</sup> studenten aansporen een maatschappelijk engagement op te nemen. Ze maken kennis met een jongere die in een organisatie voor Bijzondere Jeugdzorg verblijft en ze ondernemen samen een traject. Studeren is meer dan leren en theoretische kennis verwerven. UCLL wil hen leren als betrokken burgers in de samenleving te staan. Omwille van ziekte van de UCLL verantwoordelijke en corona is dit project niet opgestart 2020 - 2021. De UCLL verantwoordelijke is inmiddels veranderd en op dit moment zijn er nog geen nieuwe actieve matches. Zal dit heropgestart worden na corona? Het buddiesysteem is wel deel van actiegroepen Mind the Gap, dus misschien krijgt het daar een nieuwe structurele inbedding.

**Marlies de Werd** is lid van deze samenwerkingsovereenkomst.

### **Themagroep "Schooluitval"**

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

---

<sup>24</sup> Contextbegeleiding autonoom wonen

<sup>25</sup> UCLL: University Colleges Leuven-Limburg



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

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

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

De intervisiegroepen van het ex-STK blijven wél autonoom functioneren. Lid van de intervisiegroep voor TCK's<sup>26</sup> Vlaams-Brabant-Limburg-Antwerpen: **Bruno Theunis**.

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

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

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

- Contactpersoon: **Peter Bosmans**.

---

<sup>26</sup> Trainingscentra voor Kamerbewoning (studiewonen)

## **8 Dank aan onze sponsors en steungevers!**

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

- Zo mochten we rekenen op **LIFE** die ons laptops bezorgde, zodat al onze kinderen online konden werken
- **Lionsclub Luythaegen** hebben de boeken neergelegd, maar wij konden nog rekenen op een milde gift.
- Er zijn **verschillende particulieren** die ons steunen met een persoonlijke gift.
- Van **de warmste week 2019** mochten we nog giften ontvangen in 2020.
- Green point steunde ons ook dit jaar, zodat de kinderen weer op kamp kunnen gaan dank zij hun steun.
- Met de Sint en Kerst mochten onze kinderen **persoonlijke giften** ontvangen. Ook voor hen een welgemeende dank je wel.

Ook voor de **afdeling Kessel-Lo en Herent** mochten we dit jaar weer rekenen op heel wat sponsors! Zo fijn te voelen dat er zovelen ons een warm hart toedragen.

- **Verschillende particulieren** hebben een bestendige opdracht ten voordele van de vzw Monte Rosa. Dit is erg fijn omdat we dan toch al min of meer zeker zijn een bepaald bedrag aan extra inkomen. Ook op het einde van het jaar, als extraatje voor de feestdagen of voor de vakantieperiodes, kregen we heel wat giften.
- **AG Insurance Solidarity** blijft een vaste partner die op zoveel manieren aan ons denkt en ondersteuning biedt. Door corona konden activiteiten en teambuildingsdagen niet doorgaan. Dit is erg jammer, maar uiteraard kan niemand daar iets aan doen. AG bleef wel op allerlei andere vlakken steunen: materieel, financiële ondersteuning, ... op een erg aangename en vlotte manier. Ook ons project rond de Verhalenweverij hebben zij financieel gesteund.
- Als alternatief voor en aanvullend op De Warmste Week, werd in Leuven vanuit welzijnsorganisaties het initiatief **Samen Altijd Warmer** opgestart. Hoe kunnen we vanuit een gemeenschappelijk verbonden actie, de organisaties in het Leuvense extra (financiële) ondersteuning bieden? Monte Rosa heeft mee haar schouders onder deze actie gezet ifv van extra middelen om jongeren de kans te geven om een rijbewijs te halen. Vele particulieren hebben hiervoor geld gestort!
- De **Orde van de advocaten van de balie van Leuven** hebben nav een bezoek aan Monte Rosa een mooie gift gestort.
- Ook van de **Ladies Circle** kregen wij een gift ifv activiteiten van kinderen en jongeren met hun ouders, familieleden en vrienden. In dit coronajaar was dit erg welkom, want gedurende weken en maanden hebben onze kinderen en jongeren hun ouders, familie en vrienden minder kunnen zien.
- De **Leo's** (de jongeren van de Lions) blijven een vaste partners voor Monte Rosa en blijven ons op verschillende manieren steunen, zowel financieel als in natura als ifv activiteiten (koken, filmavond, spelnamiddag, ...)
- Nav de kinderdag op de kermis van 2019, kregen wij, begin 2020, nog een gift van de **Jaartallen van Leuven**.
- De **Ijzerenberg** had ons een sponsoring beloofd voor het Mozaiëkproject: samen met kinderen, jongeren, hun familie én een kunstenaars, de bloempotten in het domein

bezetten met mozaïekblokjes, op basis van tekeningen van de kinderen zelf. Helaas heeft ook hier corona een stokje voor gestoken. Maar we hebben dit alvast nog tegood in 2021!

- En dan kregen we nog heel wat **giften in natura**: chocola voor Pasen, kledij, geschenken voor onder de kerstboom, laptops, ...

In 2020 hebben we ook extra ingezet op vrijwilligers ... of beter zij in ons! Nav corona en de extra 'vrije tijd' die sommigen hadden, hebben we heel wat "extra handen" gekregen om bv te koken in de groepen. Dit is van onschatbare waarde: vrijwilligers zijn onbetaalbaar!

Aan allen een welgemeende dankjewel!

## **9 Bijlagen**

9.1 **Personeelslijst op 31/12/2020**

9.2 **Organogram met vermelding werknemers op 31/12/2020**

9.3 **Scores op de groeiniveau's**

9.4 **Indicatoren ifv het meten van het effect van de hulpverlening**