



**JEUGDZORG**

liaan – de vlier

Kwaliteitsverslag 2021



## 1 INHOUD

---

2	Voorwoord.....	- 4 -
3	Kerncijfers.....	- 5 -
3.1	Capaciteit.....	- 5 -
3.2	Bezetting in %.....	- 6 -
3.3	Benutting in %.....	- 6 -
4	Cijfers per typemodule.....	- 7 -
4.1	Liaan.....	- 7 -
4.1.1	Verblijf (26 modules).....	- 7 -
4.1.2	Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (4 modules).....	- 11 -
4.1.3	Contextbegeleiding zonder verblijf (4 modules).....	- 14 -
4.2	De Vlier.....	- 17 -
4.2.1	Dagbegeleiding in groep (12 modules).....	- 17 -
4.2.2	Contextbegeleiding (26 modules).....	- 21 -
4.2.3	Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (8 modules).....	- 25 -
5	Zelfevaluatie.....	- 30 -
6	Kwaliteitsverslag- en planning.....	- 31 -
6.1	Leiderschap.....	- 31 -
6.2	Personele middelen.....	- 32 -
6.3	Beleid en strategie.....	- 33 -
6.4	Samenwerkingsverbanden.....	- 35 -
7	Projecten in de kijker.....	- 40 -
7.1	Innovatief project Signs of Safety: De Vlier.....	- 40 -
8	Administratieve informatie.....	- 41 -

## 2 VOORWOORD

---

Ook in 2021 was het nog alle hens aan dek in functie van de coronapandemie en dit liet zich opnieuw sterk voelen in de jeugdhulp in het algemeen en in onze organisatie in het bijzonder. Stappenplannen omtrent besmettingen en quarantaine-regels en dit in meerdere update-versies bleven vele maanden aan de orde tot we voorzichtig mochten uitkijken naar versoepelingen met alweer stappenplannen in alweer meerdere update-versies...

We slaagden er het hele jaar in om het hoofd boven water te houden wat personeelsaanwezigheid betreft, dankzij het zo goed mogelijk opvolgen van de preventieve maatregelen door de cliënten en het personeel, de zeer flexibele inzet van de op dat moment gezonde medewerkers en wellicht hebben we ook een flinke portie geluk gehad. Begin november werden we dan toch nog geconfronteerd met een outbreak in onze residentiële afdeling Liaan waarbij het virus gedurende een hele maand bleef ronddwalen onder de kinderen en heel wat begeleiders. We leerden alles over testprocedures, isolatiemaatregelen en leerden vlot en creatief schakelen binnen onze beschikbare infrastructuur om besmettingen zoveel mogelijk uit te sluiten. Kortom: het was voor onze afdeling Liaan een bijzondere maand in een bijzonder jaar!

Naast alle leerkansen die deze pandemie ons heeft geschonken, moeten we ook erkennen dat op het einde van het werkjaar 2021 het verlangen naar het afsluiten van dit covid-hoofdstuk erg groot werd en dit in alle echelons van de organisatie...

Ondanks de behoorlijk frustrerende gevoelens die deze crisis met zich mee bracht, komt ook een gevoel van grote dankbaarheid naar boven als ik terugdenk aan het voorbije werkjaar... Dankbaar voor het engagement van onze medewerkers, die elk hun uniek deeltje in het geheel wilden en konden zijn waardoor ons schip bleef drijven.

Op het ogenblik van het schrijven van dit voorwoord bevinden we ons gelukkig in rustiger vaarwater wat covid betreft en dat doet deugd. Het is nu wennen aan het nieuwe normaal, want iedereen voelt aan dat een gewone terugkeer naar hoe het 2 jaar geleden was, niet meer mogelijk is. En dat is maar goed ook, want elke crisis heeft leerkansen in zich en deze ervaringen nemen we mee om de toekomst verder vorm en inhoud te geven.

Onze hulpverlening verder uitbouwen zonder de broodnodige medewerkers is uiteraard onmogelijk... Het thema van de tekorten aan begeleiders/opvoeders op de arbeidsmarkt was ook onze organisatie helaas niet vreemd het voorbije werkjaar. Er is hierrond heel wat bezorgdheid geweest (gaan we de vacature wel ingevuld krijgen?) en we werden gedwongen om af te stappen van onze vertrouwde principes en -procedure om alsnog de nodige medewerkers te vinden. Ook dit heeft heel wat tijd en energie gekost en bracht veel onzekerheid teweeg, met alweer een bijkomende druk op de teams om alles rond te blijven krijgen met het gevaar op uitputting en nog meer uitval... Hoedje af voor al onze medewerkers die ook deze storm hebben overleefd!

In het kwaliteitsverslag van het voorbije werkjaar kan u lezen met welke thema's we doorheen het voorbije werkjaar aan de slag zijn gegaan, zij het moeizaam en met horten en stoten, maar we hebben toch geprobeerd om naast onze overlevingsmodus ook energie en ruimte te vinden om verder te sleutelen aan kwaliteitsvolle hulpverlening en aan het authentiek samenwerken met onze cliënten en onze andere partners.

Anja Ameryckx, algemeen directeur

## 3 KERNCIJFERS

---

### 3.1 CAPACITEIT

Naam typemodule	Startdatum	Einddatum	Inzetbare capaciteit	Innoverend project	Verzekerd Aanbod	Erkende capaciteit
Contextbegeleiding breedsporig	1/01/2015	/	25	0	0	25
Contextbegeleiding i.f.v. veiligheidsplanning SofS	1/01/2021	/	3	0	0	3
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (CBAW)	1/01/2015	/	4	0	0	4
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (PH)	1/01/2020	/	4	4	0	8
Contextbegeleiding laagintensief	1/01/2019	/	39	7	0	46
Crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)	1/01/2015	/	0	0	0	0
Dagbegeleiding in groep	1/04/2015	/	12	0	0	12
Verblijf	1/01/2015	/	26	0	0	26

Verduidelijking bij de 7 laagintensieve modules in 'innoverend project':

Het innovatief project Signs of Safety (SofS) vanuit het team contextbegeleiding van De Vlier ging van start op 01.07.2018 en liep tot 31.12.2021. Hiervoor werd de capaciteit van **4** modules laagintensieve contextbegeleiding ingezet.

In 2021 werd ons partnerschap bij het "één gezin één plan" initiatief RTJ De Tafels versterkt van 1 halftime in team 1 (Gent- Meetjesland-Deinze) naar nog een bijkomende inzet van 2 halftime-medewerkers in het in 2021 opgerichte team 3 (Zuid-Oost-Vlaanderen). De eerste halftime-medewerker van RTJ De Tafels wordt "vertaald" in **3** modules laagintensieve modules. (De personele middelen van de andere 2 halftime-medewerkers worden via een bijkomende projectsubsidie geregeld).

### 3.2 BEZETTING IN %

Naam typemodule	Bezettingsgraad
Contextbegeleiding breedsporig	109.9%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	89.0%
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	156.2%
Contextbegeleiding laagintensief	89.5%
Dagbegeleiding in groep	103.6%
Verblijf	94.2%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>100.5%</b>

### 3.3 BENUTTING IN %

Naam typemodule	Face to face	Aanwezigheden
Contextbegeleiding breedsporig	44.9%	/
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (CBAW)	51.7%	/
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	135.9%	/
Contextbegeleiding laagintensief	123.5%	/
Dagbegeleiding in groep		69.2%
Verblijf		76.0%

De lagere benuttingscijfers van de breedsporige modules en de hoge cijfers van de laagintensieve modules dienen als communicerende vaten beschouwd te worden, waarbij er steeds op maat van het gezin gewerkt wordt en er gemiddeld een face-to-face-tijd van anderhalf uur per week bereikt wordt.

De lage benuttingscijfers van CBAW zijn te wijten aan meerdere begeleidingen waarbij de jongeren gedurende een bepaalde tijd moeilijk bereikbaar waren en er nauwelijks gesprekken konden plaatsvinden.

## 4 CIJFERS PER TYPEMODULE

---

### 4.1 LIAAN



#### 4.1.1 Verblijf (26 modules)

##### 4.1.1.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	101.49%	99.26%
Februari	103.18%	100%
Maart	97.64%	100%
April	81.41%	97.56%
Mei	80.77%	96.15%
Juni	91.67%	95.90%
Juli	99.75%	92.31%
Augustus	100.25%	95.41%
September	91.79%	92.31%
Oktober	94.91%	93.67%
November	97.18%	96.15%
December	98.88%	96.15%
<b>TOTAAL</b>	<b>94,91%</b>	<b>94.2%</b>

#### 4.1.1.2 Opgestarte begeleidingen

Aanmelder	2020	2021
O.C.J.		1
VK	1	
JRB	11	3
Brede instap		
Zonder aanmelder		
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

Opname op basis van	2020	2021
Reguliere aanmelding	4	2
Fase 2-dossier		
Fase 3-dossier		
Prior-dossier		1
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname	2	1
Interne schakeling	6	

Van de 4 opnames binnen module verblijf zijn 2 opnames gebeurd op basis van reguliere aanmelding. Eén van deze opnames betrof een heraanmelding van één van de jongeren. De andere reguliere aanmelding had een wachttijd tussen aanmelding en opname van ongeveer 10 maanden.

#### 4.1.1.3 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	45 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	47.7 maanden



	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
≤ 6 mnd			1				1	
>6 mnd - ≤ 12 mnd								
>12 mnd - ≤ 18 mnd								
>18 mnd - ≤ 24 mnd								
> 24 mnd		1	11	3		1	11	
<b>TOTAAL</b>		<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Is er sprake van uitval ?	2020	2021
neen	11	5
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen		
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is		
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1	
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling		

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2021
Geen verdere hulpverlening	
Pleeggezin	
O.O.O.C.	
Therapie ( CGGZ, ...)	
Dagbegeleiding in groep	1
residentiële voorziening binnen Opgroeien	2
Interne schakeling: pure contextbegeleiding	2
Andere ...	

#### 4.1.1.4 Kwantitatieve analyse van begeleidingen

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	13
oorspronkelijk kerngezin	2
nieuw samengesteld gezin	7
Co-ouderschap	6
grootouders	2

Slechts 2 van de 30 jongeren komen uit een oorspronkelijk kerngezin. Bijna de helft van de jongeren komt uit een 1-oudergezin.

Leeftijd en geslacht : kinderen in individuele begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar		1	1
6-8 jaar	1	2	3
9-11 jaar	4	4	8
12-15 jaar	10	3	13
16-18 jaar	1	1	2
18 + jaar	1	2	3
<b>TOTAAL</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>30</b>

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	26
Frans	3
Engels	1

Extra zorgaanbod	
Externe therapie	7
Psychiatrische ondersteuning	5
Revalidatiecentrum	0
Logopedie	1
Time-out	2

## 4.1.2 Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen (4 modules)

### 4.1.2.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	150%	150%
Februari	150%	138.39%
Maart	150%	100%
April	150%	100%
Mei	150%	98.39%
Juni	150%	75%
Juli	150%	61.29%
Augustus	150%	50%
September	135%	50%
Oktober	145.97%	29.03%
November	150%	70.83%
December	155.65%	75%
<b>TOTAAL</b>	<b>148.88%</b>	<b>89%</b>

Het hoge bezettingscijfer van 2020 was te wijten aan een doorstroom van jongeren uit onze modules kamertraining waarbij we in overtal gingen. Dit deed zich in 2021 enkel in februari voor. Dit samengaand met een soms aarzelende of sputterende opstart in meerdere dossiers waardoor er tijd verloren ging, zorgt in sommige maanden van 2021 voor een lagere bezetting.

### 4.1.2.2 Opgestarte begeleidingen

Aanmelder	2020	2021
JRB	1	
Brede instap	1	2
PH De Vlier (interne schakeling)	1	
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Opname op basis van	2020	2021
Reguliere aanmelding	2	1
Fase 2-dossier		
Fase 3-dossier		
Prior-dossier		
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname		1
Interne schakeling	1	

Onder de reguliere opnames was één van de aanmeldingen een heropname en de andere aanmelding een dringende hulpvraag gesteld vanuit de intersectorale toegangspoort.

#### 4.1.2.3 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	15 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	14,1 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
≤ 6 mnd								
> 6 mnd - ≤ 12 mnd						2		2
>12 mnd - ≤ 18 mnd			1	1	1	1	2	2
>18 mnd - ≤ 24 mnd						1		1
> 24 mnd								
<b>TOTAAL</b>	/	/	1	1	1	4	2	5

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	/
--	---

Is er sprake van uitval ?	2020	2021
neen	2	4
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen		
Ja, want éénzijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is		1
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden		
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling		

Eén begeleiding werd vroegtijdig stopgezet omwille van het afhaken van de jongere in kwestie.

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2021
Geen verdere hulpverlening	4
Opnieuw opgestart	1

#### 4.1.2.4 Kwantitatieve analyse van de begeleidingen

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	7
oorspronkelijk kerngezin	
nieuw samengesteld gezin	
Co-ouderschap	
grootouders	

Leeftijd en geslacht : jongere in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
16-18 jaar			
18 + jaar	2	5	7
TOTAAL			

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	7
Frans	
Engels	

### 4.1.3 Contextbegeleiding zonder verblijf (4 modules)

#### 4.1.3.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	50%	100%
Februari	50%	96.55%
Maart	86.29%	87.9%
April	200%	75%
Mei	200%	75%
Juni	130%	75%
Juli	93.55%	75%
Augustus	100%	62.9%
September	135%	112.5%
Oktober	150%	100%
November	143%	100%
December	117.74%	112.9%
<b>TOTAAL</b>	<b>121.33%</b>	<b>89.4%</b>

#### 4.1.3.2 Opgestarte begeleidingen

Aanmelder	2020	2021
JRB	6	3
O.C.J.	1	
zonder aanmelder		1
<b>TOTAAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Opstart op basis van	2020	2021
Reguliere aanmelding	1	2
Interne schakeling	6	2

Van de 4 jongeren zijn 2 jongeren intern geschakeld van de module verblijf naar de module (pure) contextbegeleiding. Eén dossier is regulier aangemeld. Daarnaast is alsook 1 CBAW begeleiding opgestart onder contextbegeleiding om dan later door te schakelen naar de module CBAW.

#### 4.1.3.3 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	8 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	12,6 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
≤ 6 mnd			6				6	
> 6 mnd - ≤ 12 mnd				1				1
> 12 mnd - ≤ 18 mnd				1		1		2
> 18 mnd - ≤ 24 mnd	1		1				2	
> 24 mnd								
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>		<b>7</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Is er sprake van uitval ?	2020	2021
neen	7	3
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen		
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is		
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1	
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling		

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2021
Geen verdere hulpverlening	2
Andere: CIG	1

#### 4.1.3.4. Kwantitatieve analyse van de begeleidingen

Gezinssamenstelling (aangemelde kind)	
1- ouder gezin	2
oorspronkelijk kerngezin	
nieuw samengesteld gezin	1
co-ouderschap	3
grootouders	2

Leeftijd en geslacht : alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	1	2	3
6-8 jaar		1	1
9-11 jaar	2		2
12-15 jaar	5		5
16-18 jaar	2	4	6
18 + jaar			0
<b>TOTAAL</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	7
Frans	1
Engels	





#### 4.2.1 Dagbegeleiding in groep (12 modules)

##### 4.2.1.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	78.23%	92.47%
Februari	90.80%	84.82%
Maart	91.67%	105.38%
April	90.83%	116.11%
Mei	95.43%	108.33%
Juni	98.89%	108.33%
Juli	77.42%	102.42%
Augustus	90.59%	94.09%
September	96.39%	116.67%
Oktober	91.67%	116.67%
November	93.61%	102.5%
December	100%	94.09%
<b>TOTAAL</b>	<b>91.3%</b>	<b>103.49%</b>

Er werd in 2021 geregeld in overtal gegaan, voornamelijk om zodoende meerdere kinderen uit 1 gezin tegelijk te kunnen laten starten.

#### 4.2.1.2 Opgestarte begeleidingen

Aanmelder	2020	2021
O.C.J.	1	3
JRB	3	4
Brede instap	2	1
<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Opname als resultaat van	2020	2021
Reguliere aanmelding	5	8
Interne schakeling	1	/

#### 4.2.1.3 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	13.8 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	20.5 maanden

	O.C.J.		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
≤ 6 mnd		1		1	1		1	2
> 6 mnd - ≤ 12 mnd					2	1	2	1
>12 mnd - ≤ 18 mnd	1			1	1	1	2	2
>18 mnd - ≤ 24 mnd								
> 24 mnd		1	2	2	1		3	3
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	1
--	---

In tegenstelling tot 2020 zien we dat het merendeel van de afgesloten dossiers van 2021 vanuit OCJ of Jeugdrechtbank kwamen. De afgesloten dossiers vanuit Brede Instap hadden een begeleidingsduur tussen de 6 maand en anderhalf jaar. We zien echter heel uiteenlopende trajecten wanneer we kijken naar de dossiers vanuit OCJ en Jeugdrechtbank, waarbij er bij beide instanties zowel sprake was van een dossiers onder de 6 maanden, maar ook dossiers met een looptijd van meer dan 2 jaar. Hierin is dan ook de gestegen gemiddelde begeleidingsduur te verklaren, dat met 7 maand verlengd is in vergelijking met 2020.

Is er sprake van uitval ?	2020	2021
neen	6	6
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen	2	1
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is		1
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden		
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling		

De uitval gaat concreet over een begeleiding waarbij de jongere weigerde om nog langer naar het dagcentrum te komen. Kort na de stopzetting van onze begeleiding kon de jongere terecht in een psychiatrische setting. Bij de andere begeleiding ging de uitval concreet over een escalatie in de problematiek waardoor een residentiële setting zich opdroeg.

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2021
Geen verdere hulpverlening	3
Pleeggezin	
O.O.O.C.	
Therapie ( CGGZ, ...)	1
Dagbegeleiding in groep	
residentiële voorziening binnen Opgroeien	2
Interne schakeling	2
Andere...	

Drie van de 8 begeleidingen zijn afgesloten waarbij er geen verder beroep op hulpverlening nodig bleek. Bij 5 van de 8 begeleidingen is er verdere hulpverlening ingeschakeld, waarvan 2 jongeren zijn overgeschakeld naar een module OVBJ met verblijf. Twee jongeren zijn intern geschakeld naar module pure contextbegeleiding en één jongere is in opname in de kinder- en jeugdpsychiatrie gegaan.

#### 4.2.1.4 Kwantitatieve analyse van de begeleidingen

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	11
oorspronkelijk kerngezin	3
nieuw samengesteld gezin	1
Co-ouderschap	3
grootouders	1

Doorheen het werkjaar 2021 waren in totaal 19 begeleidingen lopende in het dagcentrum. Van deze 19 begeleidingen verbleven slechts 3 van de 19 kinderen in hun oorspronkelijk kerngezin. Het overgrote deel

van de kinderen verbleef in een 1-ouder gezin (11 kinderen). Vier kinderen verbleven in een nieuw samengesteld gezin of co-ouderschap, en 1 jongere werd opgevangen door grootouders.

Leeftijd en geslacht : kinderen in individuele begeleiding		
Leeftijd	Jongens	Meisjes
6-8 jaar	3	1
9-11 jaar	5	2
12-15 jaar	3	4
16-18 jaar	1	
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	14
Frans	5

Eén op vier jongeren had een Franstalige thuiscontext waarbij de geboden contextbegeleiding in het Frans diende door te gaan.

Extra zorgaanbod	
Externe therapie	1
Psychiatrische ondersteuning	2
Revalidatiecentrum	
Logopedie	2
Time-out	

## 4.2.2 Contextbegeleiding (26 modules)

### 4.2.2.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	103.35%	92.43%
Februari	110.08%	101.92%
Maart	111.54%	99.26%
April	108.97%	98.46%
Mei	107.69%	93.67%
Juni	106.92%	84.74%
Juli	109.06%	91.69%
Augustus	104.59%	95.91%
September	96.79%	100%
Oktober	102.11%	102.23%
November	95.90%	105.64%
December	92.18%	101.74%
<b>TOTAAL</b>	<b>104.1%</b>	<b>97.27%</b>

### 4.2.2.2 Opgestarte begeleidingen

Aanmelder	2020	2021
O.C.J.	2	5
JRB	3	4
VK		0
Brede instap	6	5
Zonder aanmelder	3	2
<b>TOTAAL</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

Opname op basis van	2020	2021
Reguliere aanmelding	11	15
Interne schakeling: ...	3	1

Voor nieuwe opstarts wordt er met een verdeelsleutel gewerkt met een aparte wachtlijst voor brede instap, voor OCJ Aalst en voor JRB Dendermonde. Een nieuwe begeleiding kan dus worden opgestart op het moment dat een andere begeleiding vanuit dezelfde doorverwijzende instantie (OCJ, JRB, B.I.) kan worden afgerond. Op die manier werden 4 dossiers opgestart vanuit OCJ, 4 dossiers vanuit JRB en 3 dossiers vanuit een CLB. Vier gezinnen vonden zelf de weg naar ons, met dien verstande dat zij onze of een andere contextbegeleidingsdienst reeds kenden uit het verleden (binnen eigen gezin of gezin van oorsprong), dat zij

op weg geholpen werden door een andere hulpverlener of doordat de oorspronkelijke aanmelder uit beeld was terwijl de hulpvraag wel behouden bleef.

Naast de opgesomde opstarts werd ook één gezin vanuit OCJ Aalst begeleid binnen het innovatief project van Signs of Safety. Dit dossier werd niet mee opgenomen in de lijst.

#### 4.2.2.3 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	12,25 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	15,5 maanden

In totaal werden 12 begeleidingen afgerond in 2021. De gemiddelde begeleidingsduur bedroeg 15,5 maand: 1 maand langer dan in 2020, een drietal maand langer dan in 2019. Individueel zien we grote verschillen tussen de duurtijd van de verschillende dossiers, gaande van 4,5 maand tot 3,5 jaar (wat ook een weerslag heeft op de gemiddelde begeleidingsduur).

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
≤ 6 mnd					3	3	3	2
>6 mnd - ≤ 12 mnd	2	1	2		4	2	8	5
>12 mnd - ≤ 18 mnd		1		1				1
>18 mnd - ≤ 24 mnd			1			2	1	0
> 24 mnd		1	1	1	2		3	2
<b>TOTAAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	1
--	---

Voor dossiers JRB (2 dossiers) betrof de gemiddelde duurtijd van de begeleidingen 28 maand, voor OCJ (3 dossiers) was dit 16,5 maand (met 1 dossier dat vroegtijdig afgesloten werd op OCJ en een tijdlang verder liep via brede instap). De gemiddelde duurtijd van een begeleiding vanuit de brede instap (7 dossiers) bedroeg 11,5 maand; de 2 langste begeleidingen duurden iets minder dan 2 jaar, daarnaast waren er ook 3 begeleidingen van maximum 6 maand.

Is er sprake van uitval ?	2020	2021
neen	14	8
Ja, want cliënt heeft afgehaakt, is niet meer komen opdagen		
Ja, want éézijdige stopzetting door cliënt of hulpverlener alhoewel hulp verder nodig is		1
Ja, want onveilige situatie waarbij veiligheid cliënt of hulpverlener niet meer kan gegarandeerd worden	1	
Ja want er is sprake van foute indicatiestelling		

Voor 1 JRB-dossier kon er geen werkbare samenwerkingsrelatie meer bekomen worden na beslissing van de jeugdrechter voor een meer intensieve maatregel: de contextbegeleider was niet meer welkom in het gezin en er was sprake van agressieve taal.

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2021
Geen verdere hulpverlening	8
Pleeggezin	
O.O.O.C.	
Therapie ( CGGZ, ...)	2
Dagbegeleiding in groep	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	
M.P.I.	1
Interne schakeling: ....	1
Andere...	

Zowel bij instroom als bij uitstroom is er sprake van 1 interne schakeling, waarbij een begeleiding binnen 1 deelwerking toe geleid wordt naar een andere werkvorm. Het merendeel van de jongeren kreeg geen verdere hulpverlening na afronding van de contextbegeleiding.

#### 4.2.2.4 Kwantitatieve analyse van de begeleidingen

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	11
oorspronkelijk kerngezin	10
nieuw samengesteld gezin	7
co-ouderschap	2
grootouders	0

Leeftijd en geslacht : alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	12	5	17
6-8 jaar	7	5	12
9-11 jaar	7	5	12
12-15 jaar	19	12	31
16-18 jaar	4	4	8
18 + jaar	1	0	1
<b>TOTAAL</b>	<b>50</b>	<b>31</b>	<b>81</b>

Net zoals in 2020 (met 29 meisjes en 42 jongens) begeleidden wij in 2021 beduidend minder meisjes (31) dan jongens (50). Binnen de contextbegeleiding is er geen specifieke focus op 1 welbepaald kind: alle kinderen uit het gezin worden betrokken binnen de begeleiding. Alle leeftijdscategorieën zijn hierbij vertegenwoordigd. Tussen de leeftijd van 0 t.e.m. 11 jaar kunnen 41 kinderen gecategoriseerd worden, daarnaast ook 43 jongeren van 12 t.e.m. 18 jaar. Baby-, peuter-, kleuter- en lagereschoolleeftijd enerzijds en pubers en adolescenten anderzijds zijn m.a.w. gelijk vertegenwoordigd. Bij de minderjarigen vormt de leeftijdscategorie 16-18 jaar de kleinste groep met 8 jongeren. Binnen de reguliere contextbegeleiding begeleidden wij in 2021 één gezin met een meerderjarig kind. In 2019 hadden wij nog 5 jongvolwassenen (+18 jaar) mee in begeleiding.

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	31
Frans	2
Engels	
Spaans	1
Arabisch	1
Roemeens	1

Het merendeel van de gezinnen sprak Nederlands. In 2 gezinnen spraken de ouders Frans. Daarnaast bereikten we ook 3 gezinnen met Spaans, Arabisch of Roemeens als thuis gesproken taal. Hier dienden wij een beroep te doen op het netwerk van het gezin om elkaar binnen de begeleiding goed te kunnen verstaan.



## 4.2.3 Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering (8 modules)

### 4.2.3.1 Bezetting in %

	2020	2021
Januari	77.82%	79.03%
Februari	92.24%	87.95%
Maart	87.5%	105.65%
April	87.5%	96.25%
Mei	87.5%	114.52%
Juni	80%	102.92%
Juli	84.27%	82.26%
Augustus	87.5%	78.63%
September	105.42%	91.67%
Oktober	85.48%	102.02%
November	71.25%	95%
December	68.55%	111.69%
<b>TOTAAL</b>	<b>84.59%</b>	<b>95.68%</b>

### 4.2.3.2 Coachings

	2020	2021
Coachings zonder vervolg	24	40
Coachings met vervolg binnen BJB	20	5
Coachings met vervolg buiten BJB	6	17
Coachings met vervolg module PH	20	25
<b>TOTAAL</b>	<b>70</b>	<b>87</b>

Overzicht Organisatie Vraagstellers	aantal 2020	percentage 2020	aantal 2021	percentage 2021
Jongere/gezin	8	11,43	15	17,24%
Pleeggezin	0	0%	0	0,00%
VAPH	0	0%	1	1,15%
K&G	2	2,86	0	0,00%
CGG	5	7,14	5	5,75%
CAW	1	1,43	4	4,60%
CLB	30	42,86	19	21,84%
JWZ	10	14,29	10	11,49%
OCJ	7	10	8	9,20%
VK	1	1,43	3	3,45%
School	0	0%	0	0,00%
Politie/parket	1	1,43	2	2,30%
Psychiatrie/Privé psycholoog of psychiater	4	5,71	11	12,64%
Crisismeldpunt	0	0%	1	1,15%
Jeugdrechtbank	1	1,43	0	0,00%
Ziekenhuis (sociale dienst)	0	0%	1	1,15%
OCMW	0	0%	0	0,00%
Andere	0	0%	7	8,05%
<b>Totaal Aantal Vraagstellers</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Een coaching kan bestaan uit telefonische contacten, beeldbelmomenten of uit live coachings. Hoofddoel is om samen met de vraagsteller en het gezin te bekijken hoe iedereen opnieuw samen verder kan vanuit de bezorgdheid rond de verbinding tussen jongere en context.

In bijna 43% van de gevallen was het een CLB-medewerker die de vraag stelde. Nog meer dan vorig jaar bereikten de gezinnen ons rechtstreeks (11,43% tegenover 7,69% in 2019). Ook instanties binnen BJB vonden, nog meer dan in 2019, de weg naar ons (>14%).

Waar ons in 2020 70 coachingsvragen bereikten, waren dit er 87 in 2021. Er blijft een stijgende tendens wat betreft de gezinnen die ons rechtstreeks bereiken: 7,69% in 2019, 11,43% in 2020, en 17,24% in 2021 – dit zijn 7 gezinnen meer dan het jaar ervoor. CLB blijft de grootste vraagsteller, wel beduidend minder dan het jaar ervoor (19 i.p.v. 30). De grootste stijging zit in de rubriek ‘psychiatrie/privé psycholoog of psychiater’ en bij ‘andere’: dit zijn meestal vragen vanuit Radar (eveneens geestelijke gezondheidszorg) of vanuit RTJ De Tafels, een geheel nieuwe werking binnen onze regio.

#### 4.2.3.3 Opgestarte begeleidingen

Vraagsteller	2020	2021
O.C.J.	2	3
CLB GO	1	1
Vrij CLB Aalst	3	3
CAW Aalst	1	
CGG		0
VK		1
sociale dienst politie Aalst		1
OBC Espero		1
Crisishulp De Cocon		1
RKJ De Sleutel (drughulpverlening)		1
privé psycholoog		1
gezin	2	6
Radar crisis	2	1
ASZ (psycholoog)		1
De Vlier - contextbegeleiding		1
<b>TOTAAL</b>	<b>13</b>	<b>22</b>

In 2021 konden 22 PH-trajecten opgestart worden tegenover 13 het (corona)jaar ervoor. Bij de meeste opstarts was het gezin de vraagsteller. Van de 6 contactnames vanuit het gezin zelf vonden er 2 de weg via advies van kennissen, 1 op advies van de hulpverlening (kinderpsychiater), 2 gezinnen kenden onze dienst vanuit hun oorspronkelijk gezin en 1 gezin was er opnieuw een nood na een PH-traject een tweetal jaar ervoor.

Vanuit de CLB's konden 4 trajecten worden opgestart, vanuit OCJ Aalst 3 trajecten. Bij de overige opstarts kwam de vraagsteller telkens vanuit een andere hulpverlenende instantie - ook 9 andere organisaties dan vorig jaar (waaronder 1 vanuit een contextbegeleidingstraject binnen onze eigen dienst).

In 2020 bereikten we daarnaast nog 8 andere gezinnen vanuit de samenwerking met vzw Oranjehuis. Door vertrek van de medewerker in kwestie in de loop van 2020 kon hier vorig jaar geen beroep meer op gedaan worden en konden we langs deze weg dus geen opstarts meer realiseren. Toch konden we vanuit onze eigen organisatie 22 opstarts realiseren tegenover 13 in het (corona)jaar 2020 (= 9 extra trajecten).

#### 4.2.3.4 Afgesloten begeleidingen

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2020	5.7 maanden
Gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2021	4,5 maanden

De gemiddelde begeleidingstijd bedroeg 4,4 maanden. Het merendeel van de trajecten kon afgerond worden op de voorziene 4 maanden. De trajecten die 5 maanden liepen was vaak als gevolg van verloren tijd omwille van quarantaine binnen het gezin of bij één van de procesbegeleiders waarbij er nog nood was om nog even inhoudelijk aan de slag te blijven na de vooropgestelde begeleidingstijd van 4 maanden.

<i>Status bij afsluiting van de begeleiding</i>	2021
<b>Werden de doelstellingen bereikt?</b>	
JA	
1. Geen verontrusting	13
2. Geen nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	
GROTENDEELS WEL	
1. Verontrusting is hanteerbaar	6
2. Geen nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	
EERDER NIET	
1. Verontrusting is hanteerbaar	0
2. Nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	
NEEN	
1. Verontrusting blijft	1
2. Nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp	

Om de vraag 'Werden de doelstellingen bereikt?' te beantwoorden, worden over alle PH-diensten heen 2 bepalende elementen gehanteerd:

1. Is er nog sprake van verontrusting?
2. Is er nog probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp nodig in het kader van de verontrusting?

Er is sprake van verontrusting wanneer:

- de ontwikkelingskansen van een minderjarige bedreigd worden
- de psychische, fysieke of seksuele integriteit van de minderjarige of 1 of meerdere leden van het gezin aangetast wordt.

In 65% van de bij ons afgesloten trajecten werden de doelstellingen bereikt. Bij 30% was de verontrusting hanteerbaar en was er geen nood aan probleemgebonden gemoduleerde jeugdhulp. In 1 situatie bleef de verontrusting aanwezig en werd het dossier vanuit het OCJ doorgestuurd naar het parket.

#### 4.2.3.5 Kwantitatieve analyse van alle begeleidingen

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	4
oorspronkelijk kerngezin	14
nieuw samengesteld gezin	6
Co-ouderschap	2
familieverband: broer-zus	2
familieverband: grootouders	0

Procentueel verblijft 50% van de bereikte jongeren in het oorspronkelijk kerngezin. In de reguliere contextbegeleiding betreft dit ongeveer 1/3 van alle bereikte gezinnen.

Leeftijd en geslacht : alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	4	6	10
6-8 jaar	3	2	5
9-11 jaar	11	6	17
12-15 jaar	7	14	21
16-18 jaar	4	6	10
18 + jaar	3	2	5
<b>TOTAAL</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>68</b>

Net zoals in de reguliere contextbegeleiding zijn de baby-, peuter-, kleuter- en lagere schoolleeftijd enerzijds en pubers en adolescenten anderzijds gelijk vertegenwoordigd (32-31). Hier bereiken we in vergelijking met de reguliere contextbegeleiding wel meer +18-jarigen, echter nog steeds een grote minderheid (5 op 68 jongeren). In 2020 waren dit in totaal 4 jongeren van 18+.

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	24
Frans	3
Engels	0
Syrisch	1
Spaans	1

In 2020 waren alle PH-trajecten Nederlandstalig. In 2021 bleef deze groep overheersend, al bereikten we ook 3 gezinnen waar de ouders Frans spraken, 1 Syrisch gezin en 1 gezin met Spaans als thuistaal.

## 5 ZELFEVALUATIE

Naam Inrichtende Macht:	Vzw Jeugdzorg
Naam organisatie:	Vzw Jeugdzorg
Erkenningsvorm:	OVBJ

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Kwaliteitszorg</b>						
Organisatie en visie	2	2	2	2	2	2
Betrokkenheid	2	2	2	2	2	2
Methodieken en instrumenten	2	2	2	2	2	2
Verbetertraject	2	2	2	2	2	2
<b>Kernprocessen</b>						
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	3	3	3
Afsluiting en nazorg	3	3	3	3	3	3
Pedagogisch profiel	3	3	3	3	3	3
Dossier-beheer	3	3	3	3	3	3
<b>Gebruikersresultaten</b>						
Klachtenbehandeling	2	2	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	2	2	2	2	2	2
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	2	2
<b>Medewerkersresultaten</b>						
Personeelstevredenheid	1	1	1	1	2	3
Indicatoren en kengetallen	1	1	1	1	1	2
<b>Samenlevingsresultaten</b>						
Waardering strategische partners	2	2	2	2	2	2
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	2	2	2	2	2

Voor 2021 bereiken we een verhoging wat de medewerkersresultaten betreft:

- personeelstevredenheid: in deze werd een procedure opgesteld met als doel een systematische bevraging van personeelstevredenheid waarbij deze input gebruikt wordt bij het bepalen van beleid (fase 3)

- indicatoren en kengetallen: er werd een aanzet gegeven tot het systematisch bijhouden van indicatoren en personeelskengetallen (fase 2), dit dient nu verder uitgewerkt te worden.

## 6 KWALITEITSVERSLAG- EN PLANNING

---

### 6.1 LEIDERSCHAP

*“Onze organisatiestructuur en -cultuur dragen optimaal bij aan het bereiken van onze missie en visie, waarbij de cliënt centraal staat. Leidinggevendens faciliteren vanuit een dienend leiderschap dat medewerkers de gewenste output behalen door maximaal in te zetten op tevreden en gemotiveerde medewerkers.”*

2021 was vooropgesteld als het jaar waarin we terug aan de slag konden gaan na een jaar vol onzekerheden, veranderingen en onwetendheid. Het strategisch beleidsdoel, met betrekking tot onze organisatie cultuur- en structuur, werd echter opnieuw wat overschaduwd door de pandemie, die ook in 2021 prominent op de voorgrond bleef staan.

Ondanks de moeilijkheden op ons pad, hebben we verschillende actiepunten tot een goed einde kunnen brengen. Hieronder worden deze actiepunten verder beschreven:

#### Agogisch profiel

Doorheen de jaren is onze organisatie sterk aan veranderingen onderhevig geweest. Dit enerzijds door organisatorische veranderingen, anderzijds door een samenleving die blijft evolueren, waarin nieuwe tendensen en inzichten een dagdagelijks feit zijn geworden. Het was dan ook hoognodig om het agogisch profiel van vzw Jeugdzorg grondig te herwerken. Binnen dit profiel wordt de missie, visie, waarden en strategische doelstellingen om de maatschappelijke meerwaarde van de organisatie te realiseren, beschreven. Het theoretisch referentiekader van netwerkbegeleiding, en bijkomende ondersteunende methodieken als Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet en Verbindende communicatie, zijn niet weg te denken binnen de werkingsprincipes van vzw Jeugdzorg. Door het aangepast agogisch profiel hebben we opnieuw een duidelijke profilering ter beschikking, waarin de algemene werking en modulaire structuur van onze organisatie geconcretiseerd wordt.

#### Telewerkbeleid

Telewerk is een werkingsprincipe dat niet weg te denken viel in het werkingsjaar van 2021 voor bepaalde groepen van medewerkers. Drie dagen op de werkvloer, twee dagen, één dag, een hele werkweek of helemaal niet meer. Elke mogelijke variatie van telewerk heeft op ons bord gelegen.

Het was dan nodig hierin een rode draad te creëren en deze werkingsvorm in een duidelijk en gestructureerd beleid te gieten, dat ook na de coronatijd kan toegepast worden. Binnen deze dienstnota wordt het begrip ‘occasioneel telewerk’ verduidelijkt en geconcretiseerd, maar worden ook de

basisvoorwaarden omtrent het telewerk vastgelegd om zo een voorspelbare en duidelijke werkomgeving voor iedere werknemen te creëren.

### Personeelsbeleid

Samengaand met de verandering in onze organisatiestructuur- en cultuur, dient het personeelsbeleid van vzw Jeugdzorg alsook opnieuw uitgewerkt te worden. Onder dit personeelsbeleid verstaan we de functieprofielen, selectieprocedure, coaching personeel, preventiebeleid etc. Dit hadden we dan ook als actiepunt uitgewerkt voor het werkjaar 2021. Door de omstandigheden zijn we hier echter niet toe geraakt. We nemen dit actiepunt dan ook mee naar het werkjaar 2022, waarbij het uiteindelijke doel zal zijn een nieuw uitgewerkt personeelsbeleid van onze organisatie te bekomen.

## 6.2 PERSONELE MIDDELEN

### VTO-beleid

#### *Netwerkbegeleiding Vialogos*

Er stond een introductiedag voor nieuwe werknemers, een verdiepende vormingsdag voor alle begeleiders en teamcoachings van onze pijler “netwerkbegeleiding” (door Vialogos) gepland in 2021. Opnieuw strooide corona roet in het eten. Er werd niet gekozen om de vormingen digitaal te laten plaatsvinden, deze dienden dus verplaatst te worden naar 2022. Een aantal teamcoachings konden wel digitaal doorgaan.

#### *Verbindende communicatie*

Nadat de opleiding verbindende communicatie niet kon doorgaan in het voor- en najaar van 2020, werd de opleiding verplaatst naar data in mei en juni van 2021 steeds met de hoop om de bijeenkomsten live te kunnen laten plaatsvinden... Helaas werden we ook hier genoodzaakt te kiezen voor digitale vormingsmomenten, die al bij al wel gesmaakt werden door de medewerkers.

#### *Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet*

In 2021 waren twee vierdaagse opleidingen gepland van Nieuwe autoriteit en Geweldloos Verzet (NAGV), één in het voorjaar voor afdeling De Vlier en één in het najaar voor afdeling Liaan. Deze twee opleidingen hebben kunnen plaatsvinden, deels face-to-face en deels digitaal toen de coronacijfers opnieuw de hoogte inschoten.

NAGV ondersteunt begeleiders in hun dagdagelijks handelen door hun aan te spreken op hun basishouding. Waar vroeger relaties gebaseerd waren op gezag, zien we een verschuiving naar relaties op basis van samenwerking en verbondenheid. Door de focus op het eigen gedrag poogt NAGV gevoelens van machteloosheid bij opvoeders te verminderen. Wegens de duidelijke verbintenis van NAGV met het herstelgericht werken en verbindende communicatie, hebben wij voor deze opleidingen geopteerd om ons binnen deze theorie te verdiepen. In het voorjaar van 2022 zal de vierdaagse opleiding nogmaals plaatsvinden voor een laatste groep van medewerkers, om zo een volledige gedragenheid over de organisatie heen te kunnen realiseren.



In de loop van 2022 zullen onze zorgcoördinatoren een implementatietraject volgen om zowel de eigen kennis en handelingsbekwaamheid in deze materie te versterken, alsook de visie mee te verankeren en de medewerkers op de werkvloer gericht(er) te kunnen coachen.

### *Signs of Safety*

Wanneer kinderen en jongeren in een onveilige thuissituatie opgroeien, moet er ingegrepen worden. De oplossingsgerichte benadering Signs of Safety (SofS) poogt een veilige opvoedingssituatie voor kinderen en jongeren te creëren. Dit door een sterk beroep te doen op het netwerk, waarbij via netwerkoeverleggen een gezamenlijk veiligheidsplan met bijkomende veiligheidsdoelstellingen wordt opgesteld waarbij iedere betrokkene zijn of haar verantwoordelijkheid neemt voor de gemaakte afspraken. Binnen het jeugdhulpverleningslandschap zien we dat de benadering van SofS steeds meer op de voorgrond komt.

Zelf startten we vanuit onze afdeling De Vlier in juli 2018 samen met het OSD een innovatief project op in dit kader. Mede hieruit ontstond ook het team Vonk, een samenwerkingsverband tussen 3 organisaties die de nieuwe SofS-modules aanbieden vanuit 1 team voor heel Zuid-Oost-Vlaanderen. Verder in dit kwaliteitsverslag kan u hierover nog meer lezen.

Onze organisatie nam deel aan het intensieve ondersteuningstraject dat werd aangeboden door Opgroeien in kader van implementatie van Signs of Safety. Tevens konden een viertal medewerkers reeds de basisopleiding meepikken en konden onze teams beroep doen op het team Vonk bij concrete vragen in bepaalde dossiers.

## **6.3 BELEID EN STRATEGIE**

### Kwaliteitsdag 2021

Aangezien de geplande kwaliteitsdag van 2020 niet kon doorgaan wegens de corona-pandemie, hoopten we dat deze kon plaatsvinden in 2021. Jammer genoeg zette de crisis zich door, waardoor de mogelijkheid tot samenkomen opnieuw enorm beperkt werd. Dit, in combinatie met het wegvallen van de kwaliteitscoördinator, zorgde ervoor dat ook in 2021 de kwaliteitsdag niet heeft kunnen plaatsvinden.

### Werkgroep Kwaliteit

De werkgroep Kwaliteit werd in 2020 opgestart met als doel de gedragenheid van kwaliteitszorg te vergroten onder de medewerkers. Doorheen het werkjaar van 2021 kon de werkgroep kwaliteit slechts éénmalig samenkomen. Binnen de werkgroep werd in 2020 voornamelijk gewerkt aan de quickscan-vragenlijst, waarbij de vragenlijst rond personeelstevredenheid nog diende te verwerkt worden. Echter, door de coronacrisis en het uitvallen van de werkgroep is deze verwerking niet tot stand kunnen komen. Aangezien de resultaten ondertussen gedateerd zijn van twee jaar geleden en er sindsdien ook een relatief groot personeelsverloop is geweest, is beslist deze resultaten niet meer te verwerken.

Begin 2022 kwam de werkgroep opnieuw samen en werd een stand van zaken en een actieplan opgesteld. Doorheen 2022 zal de werkgroep dan ook aan de slag gaan met een vernieuwde versie van een jaarverslag, een procedure maken tot het bekomen van teamdoelstellingen, herwerken van tevredenheidsmetingen etc.

## Werkgroep Participatie

Begin 2021 nam de werkgroep Participatie een nieuwe start. Een eerste samenkomst werd gepland waarbij de hoofden werden samen gestoken en er werd nagedacht over de visie en doelbepaling van het concept participatie en de daarbij samengaande werkgroep. Zo was de volgende actie een duidelijke strategie bepalen en een stappenplan opstellen. Maar, zoals alle andere vooropgestelde doelen dit jaar, werd er ook hier opgeschoven, geannuleerd en uitgesteld...

Eind 2021 en begin 2022 kwam de werkgroep opnieuw samen, waarbij werd overlopen wat er binnen de organisatie reeds allemaal gebeurd was omtrent het concept participatie, en hoe het nu verder moest. Uit deze twee samenkomsten is volgend actieplan voor 2022 voortgevloeid:

- Ouderparticipatie: opstellen van een (open) vragenlijst waarbij de visie van ouders/context op participatie bevraagd wordt om zo tot actiepunten te komen op team- en organisatieniveau (bottom-up tewerk gaan)
- Kinderparticipatie: project uitwerken binnen de werking om de stem van kinderen en jongeren in de schrijnwerpers te plaatsen
- Participatieve basishouding: laagdrempelig aan de slag gaan met de negen basishoudingen via coaching en teamvergaderingen

## Werkgroep diversiteit

In 2021 hebben we in Liaan de Ramadan georganiseerd voor de jongeren binnen onze voorziening die wensten deel te nemen, alsook het Suikerfeest. Samen met de opvoeders is er bekeken hoe de Ramadan en het Suikerfeest praktisch kan vorm gegeven worden binnen de leefgroep.

Als werkgroep willen we graag onze jongeren kritisch leren denken en een open mindset t.a.v. diversiteit verder in Jeugdzorg verspreiden. Met onze werkgroep hebben we nagedacht op welke manier we dit kunnen bereiken. Hoe kunnen we opvoeders, contextbegeleiders, zorgcoördinatoren,... inspireren om diversiteit als een uitdaging te bekijken en niet als een struikelblok.

## Werkgroep HERGO

Onze werkgroep HERGO (herstelgericht groepsoverleg) is sinds vorig jaar van start gegaan. We hebben het voorbije jaar vooral nagedacht hoe we onze werkgroep op een goede manier vorm kunnen geven. Waarvoor willen we staan als werkgroep? Op welke manier kunnen we het beste de vraag tot een HERGO opnemen? Vanaf welk moment is er sprake van een HERGO, m.a.w. wat zijn de criteria om een HERGO te organiseren? Op welke manier zijn we het beste bereikbaar om een vraag tot HERGO op te nemen? Maar tevens hoe kunnen we de visie van het herstelgericht werken meer doen leven in Jeugdzorg. Van hieruit hebben we dan ook het initiatief genomen om voor een eerste keer deel te nemen aan de week van herstel, waar er nu verder mee aan de slag wordt gegaan.

## Informatieveiligheid 2021

Corona heeft niet alleen in vzw Jeugdzorg, maar ook in heel het jeugdhulpverleningslandschap het werken met social media en beeldbeltools in een stroomversnelling gebracht. In onze organisatie maakten we resoluut de keuze om hierbij ook de nodige aandacht en veiligheden te voorzien m.b.t. de privacy van onze cliënten en onze medewerkers.

Een noodgedwongen stroomversnelling waar we anno 2021 op verder bouwden gezien we nog steeds geconfronteerd werden met lockdowns en periodes van quarantaine. De werkgroep social media kwam een aantal keer (online) bijeen om te overleggen rond de noden en behoeften, maar ook rond de valkuilen van hoe er binnen onze organisatie wordt omgegaan met de verschillende social media kanalen. De nood aan een chatkanaal die bij de meeste mensen heel vertrouwd en laagdrempelig is bleek hoog te zijn. Whatsapp for business bleek een GDPR-veilige tool die medewerkers kunnen installeren op hun smartphone en die tegemoet kwam aan de noden.

Daarnaast bleven we de medewerkers alert houden om enkel de “veilige” tools te gebruiken via de werkgroep en sensibiliseringsmails.

Door middel van de werkgroep van de informatieveiligheidsconsulenten in Jo-in zijn we ook op de hoogte dat de digitalisering in de hulpverlening en de aandacht voor het gebruik van sociale media met cliënten ook op beleidsmatig vlak op de agenda worden gezet. De overheid zal de komende jaren investeren in de verdere digitalisering en het toegankelijker maken van dossiers voor cliënten zelf. Ook gratis opleidingen voor een mediacoach in elke organisatie van de jeugdhulpverlening zit in de budgettering voor 2022, een boeiende evolutie die we zeker verder in de gaten houden.

Binnen Jeugdzorg bekeken we nog eens welke info wij eigenlijk over de jaren heen al hebben en hoe het zit met de toepassing van de procedures tot vernietiging. De uitkomst was dat we dringend werk dienden te maken van de vernietiging van oude personeelsdossiers. Omdat ex-medewerkers niet zomaar zonder verwittigen alle info kwijt zouden zijn, werden zij eerst allen aangeschreven om hen de kans te geven hun dossier en gegevens op te vragen. Toekomstgericht werd ook een nieuwe procedure opgesteld zodat vertrekkende personeelsleden al bij hun vertrek hun dossier kunnen meekrijgen en op de hoogte gebracht worden van de beperkte bewaartermijn van hun dossier in vzw Jeugdzorg.

Een andere taak die we binnen onze organisatie nog moeten uitwerken is Data Protection Impact Assessment, of kortweg een DPIA. We zijn volop bezig om onze sterktes en zwaktes in kaart te brengen zodat we daarna een gericht beleid op touw kunnen zetten. Ook een proces dat in 2022 zeker nog een vervolg zal krijgen.

## 6.4 SAMENWERKINGSVERBANDEN

### Samenwerking met Netwerk Crisisjeugdhulp

<i>Aantal begeleidingen op verwijzing van crisismeldpunt</i>	2020	2021
Crisisbegeleiding TNT De Vlier	1	2
Crisisbegeleiding TNT Liaan	0	0
Crisisverblijf Liaan	3	2
Crisisverblijf en contextbegeleiding Liaan	2	4
<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

<i>Begeleidingsdagen crisisopvang Liaan</i>	2020	2021
Aantal begeleidingsdagen	31	77

We zien dat we doorheen het werkjaar van 2021 opnieuw zoveel als mogelijk is ingegaan op de vragen van Netwerk Crisishulp. We hadden de mogelijkheid twee extra crisisbegeleidingen op te nemen in vergelijking met 2020. Opvallend uit deze cijfergegevens is dat, ondanks dat het aantal begeleidingen slechts is vermeerderd van 6 naar 8, het aantal begeleidingsdagen meer dan verdubbelde.

### Samenwerkingsverband team Vonk (Signs of Safety)

Vanuit VONK blikken we op 2021 terug als onze lancering, ons opstartjaar. We maakten, samen in overleg met de directie- of stafleden van de 3 organisaties (vzw Amon, vzw Ruysekensveld en vzw Jeugdzorg), de keuze om gefaseerd op te starten en tijd vrij te maken voor de uitwerking van de module en de vorming van het SofS-team.

Wanneer we kijken naar de bezettings- en benuttingscijfers zien we volgende cijfers voor alle modules binnen VONK, over de 3 organisaties heen: een bezetting van 71,7% en een benutting van 70%.

De bezetting is te verklaren door volgende zaken:

- De maand januari werd volledig gebruikt voor de opstartfase waarin werd geïnvesteerd in kennismaking binnen het team, uitwerking van visie en missie, afstemming tussen de 3 organisaties en met de aanmelders, voorstelling naar samenwerkende diensten in de regio,...
- Pas op 01/02 werd een eerste module ingevuld. Er werd gekozen om te starten met de invulling van 6 modules. Vanaf maart/april werden de overige 6 modules ingevuld. In mei/juni werden de 2 bijkomende tijdelijke modules ingevuld naarmate ook het bijkomend personeel kon aangeworven worden.
- We merkten dat de tijd tussen het openstellen van de module en de daadwerkelijke opstart van de begeleiding in het gezin soms kon oplopen door voorbereidend werk dat nog moest gebeuren. Na een aanmelding op team en een akkoord tot opstart, dienen de aanmelders vaak nog het engagement van de gezinnen te krijgen en werd er vooraf met de betrokken hulpverleners afgestemd omtrent het traject. Hieraan werd na een evaluatie met de aanmelders tegemoet gekomen door modules vroeger open te zetten en deze voorbereidingstijd vooraf in te calculeren.
- Een van de modules van vzw Jeugdzorg werd in 2021 gebruikt voor de verderzetting van hun innovatief project dat nog lopende was en ondergebracht werd in VONK. Vanaf 1 januari 2022 zal deze module ook officieel ingevuld worden binnen de werking van VONK en meegeteld worden in de BINIC-cijfers.

De cijfers op vlak van benutting kunnen we als volgt verklaren:

- Houden een rechtstreeks verband met het bezettingscijfer zoals hierboven beschreven.
- Binnen de begeleidingen die lopende zijn zien we een evolutie in de F2F-contacten. Waar bij een opstart een begeleiding erg intensief is en veel contacten vraagt, kan dit bij een positieve evolutie naarmate van tijd sterk minderen en zeker naar afrondingsfase enkel nog contacten tijdens de netwerkoverleggen inhouden. Zo blijven enkele dossiers open staan, met een lage frequentie aan contacten met het gezin of het netwerk. Dit is meestal omdat de aanmelder verwacht dat we nog een bepaalde periode opvolgen om de geïnstalleerde veiligheid gegarandeerd te zien. We merken

dat het een zoektocht met de aanmelder is wanneer een dossier kan losgelaten worden en de VONK-begeleiding mag stopgezet worden.

Naast de investering in de lopende begeleidingen hebben we echter niet stil gezeten. We organiseerden verschillende overleg- en kennismakingsmomenten met partners binnen de sector. Daaruit kwamen enkele vaste overlegmomenten zoals 6-maandelijks met onze aanmelders, 4-maandelijks met de directies binnen Oost-Vlaanderen en een 6-wekelijkse intervisie met de andere aanbieders van de SofS-modules binnen de provincie.

We investeerden daarnaast sterk in het uitdragen van de SofS-visie, zowel binnen onze eigen organisaties als daarbuiten. Zo zorgden we in 2021 een tiental keer voor team- of casusondersteuning binnen onze organisaties. Daarnaast gaven we ook lezingen voor studenten, brachten we een presentatie op de Vlaamse Gathering SofS en op het congres omtrent psychosociale determinanten van het jonge kind, georganiseerd door het IROJ. Ook bekeken we samen met aanmelders enkele keren een casus nadat deze niet kon opstarten binnen onze modules. Hierin dachten we na over wat er wel mogelijk of nodig was, vanuit de verwijzer of de reeds betrokken diensten, vanuit onze visie van SofS.

Binnen de begeleidingen van VONK stelden we onszelf 2 doelen voor die voor ons de begeleidingen kenmerken:

- Het vermijden van een uithuisplaatsing van kinderen buiten hun natuurlijk netwerk.
- Verhoogde veiligheid voor de kinderen bij afronding van de begeleiding. De situatie is duidelijker voorspelbaarder en/of stabiel.

We quoteren onze begeleidingen als geslaagd wanneer beide doelen behaald zijn bij afronding van de begeleiding. We streven naar een norm van 75% van de begeleidingen als geslaagd te kunnen afronden.

In 2021 werden 18 begeleidingen opgestart, waarvan er 7 afgerond werden. Van deze 7 konden we 5 begeleidingen als geslaagd zien. Hiermee komen we aan een percentage van 71%. Gezien de opstart kunnen we nog maar terug blikken op een beperkt aantal afgesloten dossiers waardoor deze cijfers nog niet representatief kunnen zijn.

Van de overige 2 werd 1 dossier als uitval gezien aangezien we nauwelijks binnen geraakten na de opstart waardoor dit dossier na 5 weken werd doorgestuurd naar de jeugdrechtbank en er geen aansluitende opdracht kwam.

Voor het jaar 2022 stellen we onszelf enkele doelen om verder werk van te maken op vlak van kwaliteitszorg:

- We zorgen voor een hogere bezetting door te streven naar een vlottere instroom van dossiers. We evalueren hiervoor onze aanmeldprocedure en blijven de instroom evalueren met de aanmelders.
- We werken verder aan de uitwerking van de verslaggeving: evalueren van opstartdocumenten zoals hulpverleningsovereenkomst en privacyverklaring. De procedure rond verslaggeving is in opmaak zodat elke medewerker goed weet wat en wanneer er van haar hieromtrent verwacht wordt.
- We werken verder aan het meten van tevredenheid van gebruikers en zoeken naar een gepaste tool hierin die aansluit bij onze visie en werking.
- We werken ons pedagogisch profiel af en integreren deze in de kwaliteitshandboeken van onze organisaties

## Samenwerkingsverband RTJ De Tafels

Sinds het najaar van 2018 zijn we vanuit onze organisatie actieve partner in het verhaal van RTJ De Tafels Gent-Deinze-Meetjesland met een halftime innovatieve medewerker in dit team.

De rondzendbrief van Opgroeien van juni 2020 omtrent de verdere uitrol van “één gezin één plan” zorgde voor een uitbreidingsaanvraag van RTJ De Tafels voor de regio Zuid-Oost-Vlaanderen. Concreet werden 2 nieuwe teams opgestart op 01.02.21 waarbij onze organisatie mocht zorgen voor een halftijdse innovatieve medewerker en een halftijdse case-manager, beiden in team 3.

We laten graag de medewerker van team 1 en een medewerker van team 3 aan het woord over hoe zij het voorbije werkjaar hebben beleefd:

### Een impressie vanuit onze medewerker uit team 1:

Voor mij en het team was het zoals zovele hulpverleners in 2021 een zoeken om op een creatieve manier om te gaan met de maatregelen die ons werden opgelegd zonder de verbinding met onze cliënten en collega's te verliezen.

Het was een jaar vol uitdagingen, kleine succesjes en veel frustraties.

Een aantal collega's werden eveneens getroffen door het virus waardoor het altijd zoeken was om de begeleidingen/hulpvragen die er waren en die bleven binnen komen, voldoende en efficiënt te behandelen en de nodige steun te bieden.

Daarnaast zijn er toch wel zoals vorige jaren, wissels geweest onder de collega's maar telkens waren het zeer enthousiaste medewerkers die hun schouders volop onder ons project wilden zetten.

Zelf heb ik, als innovatieve medewerker, doorheen het werkingsjaar 2021, steeds vier tot vijf lopende begeleidingen gehad, die telkens een periode van vier tot vijf maanden in beslag namen.

### Een impressie van onze medewerker uit team 3:

1 februari 2021... een datum waar ik sinds oktober van het jaar ervoor naar uit heb gekeken. Deze datum betekende dat ik mijn vertrouwde team binnen het dagcentrum halftijds zou inruilen voor een geheel nieuw groot multi- sectoraal samengesteld team van RTJ De Tafels. Ik zou er samen met nog 5 andere collega's de rol van casemanager opnemen. Ik zou deel gaan uitmaken van team 3, verantwoordelijk voor regio Aalst en Dender-Zuid.

Wat op zich al niet evident was, werd nog moeilijker gemaakt door Corona. Alle kennismakingen, inwerkmomenten, opleidingen, teamvergaderingen en permanentie overleggen,... gingen online door. Gelukkig werd er sterk ingezet op verbinding met elkaar, elkaar leren kennen op privé en professioneel vlak.

Het was dan ook raar opkijken toen ik mijn collega's voor de eerste keer in levende lijve mocht ontmoeten...Wat een divers team. Allemaal mensen met eigen expertise uit verschillende sectoren samenwerkend naar één doel, nl. hulp bieden aan jongeren en hun gezin die botsen op lange wachtlijsten, vastzitten of waar geen hulp voor bestaat,...

Ter ondersteuning startte het hele team een opleiding in sociale netwerkstrategieën (SONESTRA) waarin het betrekken van en het werken met het sociale netwerk van mensen centraal staat.

Op 2 maart 2021 gingen de permanentielijnen voor het eerst open, in eerste instantie voor alle moederorganisaties. Ik had de eer om de allereerste permanentie te mogen doen. Er kwamen een paar telefoons maar dit waren voornamelijk vragen rond de werking van RTJ De Tafels.

Op 1 april gingen de lijnen open voor het grote publiek. Vanaf nu kon iedereen aanmelden of consult vragen bij RTJ De Tafels. Ik mocht alweer de spits afbijten. De eerste echte aanmelding kreeg ik persoonlijk pas op 16 april. Eindelijk kwam er zicht op een eerste tafel. Alweer een spannend moment... voorafgegaan door veel bellen, plannen en zoeken naar partners om mee te denken aan de tafel. Boeiend...

Het is duidelijk dat RTJ De Tafels in regio Aalst en Dender-Zuid groeit. Meer en meer aanmelders maar ook ouders en jongeren zelf vinden de weg naar hulp. Hulp waar ze soms al zolang naar op zoek zijn. Een 21-jarige zei recent nog: "jullie zijn mijn laatste hoop..."

## 7 PROJECTEN IN DE KIJKER

---

### 7.1 INNOVATIEF PROJECT SIGNS OF SAFETY: DE VLIER

Het innovatief project 'Signs of Safety' liep op 31.12.2021 op zijn einde. In samenwerking met het OCJ en vooral ook met de gezinnen en hun context als onmisbare partner zijn we op pad gegaan met één duidelijk doel voor ogen: een veilige, duurzame thuis creëren voor de kinderen die we op onze SofS-weg tegenkwamen.

Gezinnen er niet alleen laten voorstaan was hierbij van onmisbaar belang. Samen met onze OCJ-partner hebben we, naast het creëren van duidelijkheid, ingezet op het binnenbrengen van hoop, perspectief en geloof in eigen krachten alsook de krachten vanuit de omgeving. Het opzet was om deze krachten daadwerkelijk te bundelen en de kinderen en hun opvoedingsfiguren zo te laten omringen door betekenisvolle personen uit hun omgeving. Door het zelfinzicht omtrent wat werkt voor hen, konden kinderen en opvoedingsfiguren zelf duurzaamheid installeren.

Ons Signs of Safety-avontuur werd een lange en boeiende reis, een hobbelig parcours bij momenten waarbij we niet altijd de vertrouwde paden volgden. De uitdagingen die we onderweg tegenkwamen zijn we niet uit de weg gegaan. Dankzij dit proces van vallen en opstaan, leerden we heel wat bij. Ons partnerschap met de gezinnen, met hun context en met het OCJ vormde de grootste voedingsbodem.

Het bleek een vruchtbare grond, echter niet altijd met een onmiddellijke oogst. Ook het innovatief project zelf werd gekenmerkt door duurzaamheid boven snelheid. We hebben, op het eind van de rit, niet alle SofS-knowhow in pacht en we zijn er ons van bewust dat de weg naar duurzame veiligheid altijd met de nodige uitdagingen gepaard zal gaan. Wat heeft het ons dan opgebracht? Bovenal het nog diepere geloof en vertrouwen in deze sterke benaderingswijze om voor kinderen een veilige thuissituatie te creëren. We zijn ervan overtuigd dat enkel in verbinding en in het concrete, échte samen werken met kinderen, ouders en hun hele context de meest fundamentele veranderingen ontstaan. Ook al was dit al langer onze uitvalsbasis, door met gezinnen en netwerken heel concreet aan de slag te gaan met de constante focus op het duurzaam installeren van veiligheid voor het kind. Door de ouders, kinderen en hun context zélf tot krachtgerichte oplossingen te laten komen, door ons zelf kwetsbaar op te stellen en ons eigen handelen te bevragen en bij te sturen doorheen het traject, hebben we dit nog veel meer aan den lijve mogen ondervinden.

Op inhoudelijk vlak werden de samenwerkingsprocessen uitgeschreven in overleg met het volledige 'reflecting team +' en werd zo gekomen tot een gezamenlijk stappenplan, dat als basis gebruikt werd voor de inmiddels opgestarte typemodule contextbegeleiding 'Signs of Safety'. Deze ervaring gaf ons het vertrouwen en de goesting om het Signs of Safety-team in Zuid-Oost-Vlaanderen mee vorm te geven: het innovatief project kreeg zo begin 2021 reeds een mooi vervolg via het Vonkteam. Zo wordt het SofS-vuur verder aangewakkerd en krijgt het innovatief project een duurzaam vervolg.



## 8 ADMINISTRATIEVE INFORMATIE

---



Inrichtende macht: vzw JEUGDZORG

Vereniging zonder Winstoogmerk, opgericht op 4 december 1988.

Statuten bekend gemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 25 mei 1989 onder nr. 6324.

- Ondernemingsnummer: 439196105
- Maatschappelijke zetel: Weefstraat 30 – 9810 Eke
- E-mail: [info@jeugd zorg.be](mailto:info@jeugd zorg.be)
- Website: [www.jeugd zorg.be](http://www.jeugd zorg.be)
- Tel & fax.: 09/282.71.44 - 09/261.55.99

### Afdelingen :



Modules: contextbegeleiding, verblijf, TCK, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen

- Adres: Weefstraat 30 – 9810 Eke
- Tel. & fax.: 09/282.71.44 - 09/261.55.98
- E-mail: [liaan@jeugd zorg.be](mailto:liaan@jeugd zorg.be)



Modules: contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering

- Adres contextbegeleiding (CB): Dr. De Moorstraat 58 – 9300 Aalst
- Adres dagbegeleiding (DC): Dr. De Moorstraat 62 – 9300 Aalst
- Tel.: 053/71.15.77 (CB) - 053/79.01.47 (DC)
- Fax: 053/77.13.98
- E-mail: [de.vlier@jeugd zorg.be](mailto:de.vlier@jeugd zorg.be)