



Samen een punt maken van diversiteit

# Kwaliteitsverslag 2023



# Inhoudsopgave

## Inleiding

### Kernelementen

#### 1.1 Visie op kwaliteitsbeleid

#### 1.2 Kerncijfers 2023

1.2.1 Ondersteuning in individuele dossiers

1.2.2 Deskundigheidsbevordering

#### 1.3 Aanvullende cijfers 2023

1.3.1 Aanmelders

1.3.2 Thema's

1.3.3 Vorming in open aanbod

# Inleiding

Vorig jaar maakten we vanuit de nieuwe, ééngemaakte organisatie (dOT) één kwaliteitsverslag op, doch we rapporteerden over het laatste werkingsjaar van de vier aparte ondersteuningsteams (OBJ Limburg, OTA Oost- en West-Vlaanderen, OTA Vlaams-Brabant & Brussel en OTA Antwerpen). Dit jaar kunnen we voor het eerst een kwaliteitsverslag indienen dat een zelfevaluatie en kwaliteitsplanning van dOT bevat.



# Hoofdstuk 1 Kernelementen

## 1.1 Visie op kwaliteitsbeleid

### ●●● *Kwaliteitszorg stelt kwaliteit centraal*

De kwaliteit van ons ondersteuningsaanbod staat centraal binnen de organisatie. Kwaliteitszorg is geen doel op zich, maar draagt bij tot het doel om kwalitatief te werk te gaan. Kwaliteitszorg is dus onlosmakelijk verbonden met het behouden en verbeteren van de kwaliteit.

### ●●● *Kwaliteitszorg is alomvattend*

dOT wil een organisatie zijn waar op alle vlakken aandacht wordt besteed aan kwaliteit. In de eerste plaats willen we zo kwaliteitsvol mogelijke ondersteuning bieden aan hulpverleners, aan kinderen, jongeren, en hun context. Daarnaast willen we ook een kwaliteitsvolle werkplek en organisatie zijn.

### ●●● *Kwaliteitszorg is een gedeelde verantwoordelijkheid*

Alle betrokkenen bij de organisatie zijn medeverantwoordelijk voor het realiseren en bewaken van de kwaliteit. Dat betekent dat iedereen individueel verantwoordelijk is voor de kwaliteit binnen de eigen werkomgeving. Daarnaast houdt het in dat iedereen bij zoveel mogelijk facetten van de kwaliteitszorg en de kwaliteitsverbetering wordt betrokken. We willen, anders gezegd, werken aan integrale kwaliteitszorg.

### ●●● *Kwaliteitszorg is een continu proces*

Kwaliteitszorg is een dynamisch proces dat nooit 'af' is. Het behouden en verbeteren van de kwaliteit vraagt continue aandacht.

### ●●● *Kwaliteitszorg is een leerproces*

Het zorg dragen voor kwaliteit zien we als een permanente vorm van leren. We willen blijvend de kwaliteit van de organisatie verbeteren. We willen daartoe ook blijven bijleren over kwaliteitszorg. Dit moet een vaste plaats krijgen binnen de organisatie.

## 1.2 Kerncijfers 2023

Gezien de specifieke opdracht van dOT vermelden wij hier de cijfers inzake onze kernopdrachten zoals die vermeld staan in het erkenningsbesluit.

### Ondersteuning in individuele dossiers

- Adviserend
- Participatief

### Deskundigheidsbevordering

- Teamcoaching
- Vorming

We maken een onderscheid tussen deze kernopdrachten opgenomen binnen de reguliere werking en dezelfde kernopdrachten die kaderen binnen het project "Cultuursensitief vormen en sensibiliseren ter ondersteuning van de impact van de vluchtelingen crisis en radicalisering op de integrale jeugdhulp".

We bieden de kerncijfers per regio aan, gezien de opdrachten van dOT georganiseerd worden vanuit vier regionale teams (team Limburg, team Oost- en West-Vlaanderen, team Vlaams-Brabant & Brussel, en team Antwerpen). Maar we vermelden ook absoluut het dOTAAL van onze gezamenlijke inzet.



Belangrijk bij het interpreteren van de regionale cijfers is het gegeven dat de vier regionale teams niet uit evenveel VTE bestaan:

- dOT-team Limburg bestaat uit 4,5 VTE (waarvan 0,5 langdurig afwezig doorheen gans 2023)
- dOT-team Oost- en West-Vlaanderen bestaat uit 4,6 VTE
- dOT-team Vlaams-Brabant & Brussel bestaat uit 3,6 VTE (waarvan 1 in het najaar van 2023 langdurig afwezig)

- dOT-team Antwerpen bestaat uit 4,7 VTE (waarvan 0,5 in het najaar van 2023 langdurig afwezig)

Daarbovenop zijn er regionaal verschillen in focus en krijgt bijvoorbeeld de ene regio in verhouding méér individuele ondersteuningsvragen binnen, de andere dan weer méér vragen naar groepswork.

### 1.2.1 Ondersteuning in individuele dossiers

#### ADVISEREND (helpdesk)

Hulpverleners kunnen bij de helpdesk van dOT terecht voor informatie, doorverwijzing of éénmalig advies. Ook een casus voorleggen is mogelijk. We gaan samen op zoek naar (alternatieve) manieren om de situatie te benaderen en bespreken de verdere stappen die de hulpverlener kan zetten in de begeleiding.

	<b>regulier</b>	<b>project</b>	<b>totaal</b>
Antwerpen	208	52	260
Limburg	155	84	239
OWVL	149	81	230
VBB	51	26	77



#### PARTICIPATIEF

Hulpverleners kunnen bij dOT terecht voor een individueel ondersteuningstraject. Ondersteuningstrajecten zijn op maat en kunnen dus verschillende vormen aannemen. We stippelen het traject samen uit op basis van de vragen en noden van de hulpverlener. Het kan een traject achter de schermen zijn, waarbij dOT coachend te werk gaat ten aanzien van de hulpverlener. Het kan een traject zijn waarbij dOT actief betrokken is bij gesprekken met de jongere en zijn of haar context, of bij netwerkoverleg. Of een combinatie van beiden. We nemen het hulpverleningstraject nooit uit handen van de hulpverlener. We ondersteunen.

#### Reguliere werking

	<b>nieuw 2023</b>	<b>ouder (*)</b>	<b>totale caseload 2023</b>
Antwerpen	119	65	184
O- en W-Vlaanderen	49	31	80
Limburg	105	24	129
VI-Brabant en Bxl	51	8	59
<b>dOTAAL</b>	<b>324</b>	<b>128</b>	<b>452</b>

## Project

	<b>nieuw 2023</b>	<b>ouder (*)</b>	<b>totale caseload 2022</b>
Antwerpen	31	20	51
O- en W-Vlaanderen	29	13	42
Limburg	22	22	44
VI-Brabant en Bxl	25	5	30
<b>dOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>60</b>	<b>167</b>

(\*) Het gaat hier over trajecten die eerder werden aangemeld (dus vóór 2023) maar waarin in de loop van 2023 minstens één interventie plaatsvond.



Een individueel ondersteuningstraject is op maat en bestaat dus niet uit een exact aantal vastgelegde interventies.

In de in 2023 nieuw aangemelde dossiers (zowel binnen de reguliere werking als binnen het project) vonden in totaal 3009 interventies plaats. Het gaat zowel om adviserende, coachende interventies ten aanzien van de hulpverlener als om participatieve interventies waarin we actief betrokken zijn bij gesprekken met kinderen, jongeren of gezinnen.

Op een totaal van 431 dossiers geeft 3009 interventies een gemiddelde van 6,9 interventies per ondersteuningstraject.

<b>Adviserende interventies</b>	<b>711</b>

<b>Participatieve interventies</b>	<b>2298</b>
Aanmelding	431
Gesprek op dienst	831
Huisbezoek	660
Dossierbespreking	310
Netwerkoeverleg	66

### 1.2.2 Deskundigheidsbevordering

Ook teams en organisaties kunnen bij dOT terecht voor ondersteuning. We werken op maat en de ondersteuning kan dus verschillende vormen aannemen. Zowel het begeleiden van intervisie als het aanbieden van vorming/coaching op maat zijn mogelijk. Daarnaast organiseert dOT een open vormingsaanbod. Ook hier geven we aandacht aan de thema's die aan het project gelinkt zijn.

De cijfers duiden op het aantal dagdelen waarop groepswork (vorming/intervisie) werd aangeboden, hetzij in open aanbod, hetzij op maat van een team of organisatie.

	<b>REGULIER</b>	<b>PROJECT</b>
Antwerpen	44	22
O- en W-Vlaanderen	36	14
Limburg	40	19
VI-Brabant & Bxl	18	6
<b>dOTAAL</b>	138	61

### 1.3 Aanvullende cijfers

We kunnen heel wat bijkomende cijfers aanreiken mbt onze ondersteuningsopdrachten, maar beslisten te gaan voor een overzicht van de aanmelders en de thema's/ondersteuningsnoden die in de individuele trajecten aan bod komen.

We voegen ook een overzicht toe van de vormen die in 2023 in open aanbod geprogrammeerd werden, het aantal deelnemers én een korte reflectie op de evaluatie door deelnemers.



### 1.3.1 Aanmelders

Vanuit welke diensten en organisaties melden hulpverleners/begeleiders aan voor een individueel ondersteuningstraject?

Het gaat hier opnieuw enkel over de in 2023 nieuw aangemelde dossiers, zowel regulier als gekaderd binnen het project.

	Aantal aanmeldingen 2023
Voorzieningen	<b>86</b>
OCJ	<b>76</b>
SDJ	<b>62</b>
CLB	<b>43</b>
VK (Vertrouwenscentrum)	<b>29</b>
OOOC	<b>25</b>
Samenwerkingsverbanden 1G1P	<b>20</b>
Contextbegeleiding	<b>17</b>
Pleegzorg	<b>13</b>
CAH (Crisishulp aan Huis)	<b>10</b>
GI	<b>7</b>
Geestelijke gezondheidszorg	<b>7</b>
CKG	<b>6</b>
OBC (Observatie- en behandelcentrum)	<b>5</b>
Kind & Gezin	<b>4</b>
CIG (Centrum Integrale gezinszorg)	<b>4</b>
Dagcentrum	<b>4</b>
Zorggarantie	<b>4</b>
Zorg aan huis	<b>3</b>
Onderwijs	<b>2</b>
MFC (Multifunctioneel centrum)	<b>1</b>
Jeugdhulpregie	<b>1</b>
VVSG	<b>1</b>
Jeugdrechter	<b>1</b>
Revalidatiecentrum	<b>1</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>431</b>

### 1.3.2 Thema's

Wat zijn de thema's die hulpverleners uitdagen in hun hulpverleningstrajecten met kinderen/jongeren/gezinnen met migratieachtergrond? Waarop botsen ze? Waarvoor melden ze aan bij dOT voor aanvullende ondersteuning?

We bekijken ook hier weer de 431 in 2023 aangemelde en opgestarte ondersteuningstrajecten en geven de top tien mee van de meest voorkomende thema's die aan bod komen. Belangrijke noot daarbij is dat een ondersteuningstraject doorgaans natuurlijk rond meerdere problematieken draait, verweven met en inspelend op elkaar, en er dus meestal per dossier meer dan één thema wordt aangeduid in de registratie.

<b>1</b>	Opvoeding	28%
<b>2</b>	Communicatie	21%
<b>3</b>	Intrafamiliaal geweld	19%
<b>4</b>	Ouder – kind -relatie	18%
<b>5</b>	Impact van migratie en verlies	17%
<b>6</b>	Gedragsproblemen kind/jongere	13%
<b>7</b>	Psychische kwetsbaarheid van kind/jongere	10%
<b>8</b>	Hulpverleningsrelatie	10%
<b>9</b>	Identiteitsontwikkeling	8%
<b>10</b>	Schoolachterstand	7%

Verder komen ook de volgende thema's voor: psychische kwetsbaarheid van de ouders, relatieproblemen en (vecht)scheiding, spijbelproblematiek, gender en seksualiteit, eerge relateerd geweld, tienerprostitutie, ...

dOT engageert zich ook geregeld om rond deze thema's een ruimer publiek te bereiken en te sensibiliseren. In het voorjaar van 2023 gingen we uitgebreid in gesprek met zeven niet-begeleide minderjarigen die op dat moment in de residentiële jeugdhulp verbleven. Hun verhalen en ervaringen werden neergeschreven in een artikel dat op 5 juni verscheen op Sociaal.Net en wijd verspreid werd via sociale media.

[Minderjarige vluchtelingen in jeugdhulp — Verhaal — Sociaal.Net](#)



### 1.3.3 Vorming in open aanbod

Onderstaand overzicht geeft weer welke vormingen we doorheen 2023 programmeerden in een Open Aanbod voor professionals die werken met kinderen, jongeren en gezinnen met migratieachtergrond.

<b>datum</b>	<b>titel</b>	<b>webinar/live</b>	<b># deelnemers</b>
06/02	Interculturele communicatie – Het TOPOI model in de hulpverleningspraktijk	webinar	7
13/02	Hulpverleners in superdiversiteit	live	11
13/03	Racisme verwondt – Als hulpverlener omgaan met de impact van racisme	live	9
27/04	Interculturele communicatie – Het TOPOI model in de hulpverleningspraktijk	webinar	10

26/05	Werken met anderstalige cliënten in de jeugdhulpverlening (ism Team Taal van Atlas)	live	16
12/06	Opgroeien en opvoeden in een gepolariseerde wereld	live	9
25/09	Racisme verwondt – Als hulpverlener omgaan met de impact van racisme	live	11
16/11	Hulpverleners in superdiversiteit	live	11
07/12	Opvoeden en opgroeien in migratiecontext	webinar	18
14/12	Opvoeden en opgroeien in migratiecontext	webinar	18

Noot: In het voorjaar werd een vormingstraject van drie halve dagen (29/03, 24/04 en 03/05) geannuleerd wegens niet voldoende inschrijvingen. In het najaar ging om dezelfde reden een vorming 'Identiteitsbeleving bij jongeren met migratieachtergrond' niet door. We hanteren een minimum aan 8 inschrijvingen om een vormingsaanbod te laten doorgaan, tenzij voor een specifiek aanbod een kleinere groep aangewezen zou zijn.

Onze vormingen in open aanbod worden systematisch geëvalueerd adhv een formulier dat alle deelnemers na afloop invullen. We peilen naar hoe deelnemers de vormingen hebben ervaren, zowel vormelijk als inhoudelijk, en of het voldeed aan hun verwachtingen. Er wordt ook bevraagd wat ze concreet uit de vorming meenemen naar hun eigen praktijk:

- "Ik ga voortaan veel explicieter stilstaan bij het verloop van communicatie. En me vooral ook veel meer bewustzijn van mijn eigen vanzelfsprekendheden." (deelnemer 'TOPOI' 06/02)
- "Wat ik meeneem? Dat er meer zorg en erkenning nodig is voor slachtoffers. Maar ook het stappenplan om ouders te confronteren vond ik helder en bruikbaar."

(deelnemer 'Racisme verwondt' 13/03)

- "Ik ben me heel bewust geworden van mijn eigen vooroordelen. Ik ga hier echt mee aan de slag! En ik hoop dat ik het op één of andere manier ook bij mijn collega's kan aanbrengen."  
(deelnemer 'Opgroeien en opvoeden in een gepolariseerde wereld' 12/06)
- "Ik ga samen zitten met de andere deelnemers van mijn organisatie. We moeten samen bekijken hoe we rond het thema verder aan de slag kunnen in onze organisatie, met onze collega's. Het is een blinde vlek en dat mogen we zo niet laten."  
(deelnemer 'Racisme verwondt' 25/09)
- "Hoewel ik zelf ook een migratieachtergrond heb, ben ik me door de vorming bewust geworden dat niets vanzelfsprekend is. (...) Ook dat het opgroeien tussen twee culturen vaak een loyaliteitsconflict met zich meebrengt, dat neem ik mee. En dat wil ik ook aan mijn collega's overbrengen."  
(deelnemer 'Opvoeden en opgroeien in migratiecontext' 07/12)



**STILSTAAN  
BIJ JE  
HANDELEN  
IS  
VOORUITGANG**

*Loesje*