

Verbindend  
Welzijnsverhogend  
Sanctionerend  
Neutraal  
Betrokken  
Krachtgericht  
2013  
Jaarverslag  
Herstellend  
HCA  
Pedagogisch  
Rechtswaarborgen  
Oost-Vlaanderen  
Contextgericht  
Op maat  
Deskundig  
Constructief  
Effectief  
Gedreven en enthousiast



vzw HCA Oost-Vlaanderen

[www.hca-ovl.be](http://www.hca-ovl.be)

# **Inhoudsopgave**

Inhoudsopgave .....	1
Voorwoord.....	3
Hoofdstuk 1 Algemeen .....	4
1.1. Veranderingen binnen de sector.....	4
1.2. Werken aan een gedragen kwaliteitsbeleid .....	5
1.3. De lerende organisatie .....	6
1.4. Een reflectie over een jaar “vlinderen”, een bijdrage van Meggy Stassyns .....	8
1.5. HCA team en teambegeleidersoverleg.....	10
1.6. Accenten en realisaties in 2013 .....	11
1.6.1. Gemeenschapsdienst.....	11
1.6.2. Leerproject.....	12
1.6.3. Herstelbemiddeling .....	14
1.6.4. HERGO .....	15
1.7. Personeelsbestand.....	16
Hoofdstuk 2 Inhoudelijk deel .....	18
2.1. Maatschappelijke tendensen.....	18
2.2. Vorming werkplaatsen.....	21
Hoofdstuk 3 Globaal overzicht van de dossiers .....	24
3.1. Algemene cijfergegevens .....	24
3.1.1. Aangemelde dossiers 2013 per werkvorm.....	24
3.1.2. Evolutie aangemelde dossiers sedert 2006 .....	25
3.1.3. Aangemelde dossiers 2013 per arrondissement .....	26
3.1.4. Evolutie aangemelde dossiers herstelbemiddeling sedert 2010 per arrondissement.....	27
3.1.5. Evolutie aangemelde dossiers leerproject sedert 2010 per arrondissement .....	28
3.1.6. Evolutie aangemelde dossiers gemeenschapsdienst sedert 2010 per arrondissement.....	29
3.1.7. Evolutie aangemelde dossiers HERGO sedert 2010 per arrondissement .....	30

3.1.8. Aangemelde dossiers 2013 per verwijzer .....	31
3.1.9. Afgesloten dossiers 2013 volgens aard van de feiten .....	32
3.1.10. Aangemelde dossiers 2013 volgens geslacht.....	33
3.1.11. Aangemelde dossiers 2013 volgens leeftijd bij het plegen van de feiten .....	34
3.1.12. Leeftijd bij aanmelding in 2013 .....	35
3.2. Cijfergegevens 2013 per afhandelingsvorm .....	36
3.2.1. Gemeenschapsdienst.....	36
3.2.2. Leerproject.....	38
3.2.3. Herstelbemiddeling .....	40
3.2.4. HERGO .....	46
Hoofdstuk 4 Toekomstperspectief.....	49
4.1. Algemeen .....	49
4.2. Gemeenschapsdienst .....	50
4.3. Leerproject.....	50
4.4. Herstelbemiddeling .....	51
4.5. HERGO .....	51

## **Voorwoord**

Beste lezer,

Met trots nemen we u mee doorheen onze herstelrechtelijke en constructieve werking.

U zal merken dat er tijdens het voorbije werkjaar inhoudelijk héél wat gerealiseerd werd in de verschillende teams door een gedreven en enthousiaste ploeg van medewerkers. We streven er dagelijks naar om een kwaliteitsvol aanbod aan te bieden aan onze doelgroep.

Graag richt ik een woord van dank aan onze bestuursleden en samenwerkende partners voor het geloof in onze organisatie én doelgroep.

Veel leesplezier!

Namens de directie en de HCA medewerkers.

# Hoofdstuk 1 Algemeen

## 1.1. Veranderingen binnen de sector

Vorig jaar, 2013, vormde een scharnierjaar met veel veranderingen binnen de sector. Het vertrouwde landschap van de sector werd uitgezwaaid en een nieuwe weg werd ingeslagen.

Een groot deel van de ambulante en residentiële, private voorzieningen stapten in het experimenteel modulair kader (EMK) in. Hulpverlening op maat en een kracht- en contextgerichte benadering met aandacht voor positieve elementen staan hierbij centraal. Binnen de jeugdhulp wordt het categoriaal denken verlaten en wordt het zorgaanbod omgezet in verschillende modules zoals contextbegeleiding, ondersteunende begeleiding, verblijf, dagbegeleiding enzovoort. Dit betekende voor héél wat voorzieningen, naast de enveloppefinanciëring, een inhoudelijke ommezwaai. De subsidiërende overheid geeft de voorzieningen meer verantwoordelijkheid doordat de regelgeving zich beperkt tot het uittekenen van een kader. De private voorzieningen zijn verantwoordelijk voor invulling en verdere uitwerking.

De provincie Oost-Vlaanderen fungeerde als pilootregio voor de opstart van Integrale Jeugdhulp. De Intersectorale Toegangspoort (ITP) voorziet in niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Deze vervangt de vroegere, aparte toegangspoorten op het gebied van bijzondere jeugdzorg en de zorg voor personen met een handicap. De installatie van de toegangspoort maakt een eenvormige en transparante werking mogelijk én biedt de mogelijkheid om hulp uit verschillende sectoren te combineren. Zo vallen minderjarigen niet langer tussen twee stoelen. Doordat alle aanvragen via één toegangspoort gebeuren, blijft de meest ingrijpende hulp voorbehouden voor wie dit het hardst nodig heeft. De toegangspoort heeft steeds een duidelijk zicht op vraag en aanbod in de jeugdhulp. Op deze manier kan de overheid, zo nodig, bijsturen. Binnen de jeugdhulp waren er aan aantal wijzigingen nodig om een eenvormige toegang tot hulpverlening mogelijk te maken. Zo bestaan de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg niet langer en ook de werking van de bemiddelingscommissies werd stopgezet. Bemiddeling deed zijn intrede. De Ondersteuningscentra Jeugdzorg en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling, erkend als gemandateerde voorzieningen, werden opgericht.

Als HCA-dienst vallen we niet onder het toepassingsgebied van Integrale Jeugdhulp. Dit door onze specifieke positie binnen de jeugdhulp. We zijn niet rechtstreeks toegankelijk en werken met een doelgroep minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit pleegden. Hierbij gaat onze aandacht naar zowel de slachtoffers als de sociale context. De doelgroep komt niet bij ons terecht via de

Intersectorale Toegangspoort. Dit gebeurt na doorverwijzing vanuit de jeugdparketten en de jeugdrechtbanken.

Tijdens het jaar 2013 gingen we ook nadenken over innovatie. We zien jongeren die een MOF plegen en slachtoffers als een specifieke doelgroep. We voelen dan ook, samen met de HCA-diensten van West-Vlaanderen en GBJ De Zande, de behoefte om een meer doelgericht en specifiek aanbod uit te werken voor deze doelgroep. Met de aanwezige expertise binnen HCA en GBJ De Zande willen we samen op zoek gaan naar concrete verbinding en afstemming tussen HCA en GBJ De Zande.

## 1.2. Werken aan een gedragen kwaliteitsbeleid

In de loop van 2013 veranderde lichtjes de samenstelling van de werkgroep. Tegen het einde van het jaar kwam Annelies Demeyere bij de werkgroep. Ward Ascoop verving zijn teamlid Mieke Lagrange die zich vele jaren volop heeft ingezet.

Inhoudelijk waren er tal van kleinere opdrachten die mensen uit de werkgroep opnamen, al dan niet in samenwerking met collega's van buiten de stuurgroep. De akoestiek van de gesprekslokalen werd aangepakt en er was een terugkoppeling over een gevolgde PROSE-vorming. Verder werd door een groepje een folder uitgewerkt met informatie over beroepsgeheim, klachtenprocedures, registratie en recht op dossierinzage voor al onze cliënten.

De kwaliteitswerkgroep harschreef samen de klachtenprocedure tot we een duidelijk en eenvoudig model kregen. Dit leidde tot een interne en een externe procedure waarbij een consequente keuze voor het laagst mogelijke afhandelingsniveau, rechtstreekse communicatie met de betrokkenen en transparantie op de teams de voornaamste uitgangspunten vormden. Hierna werd de procedure voorgesteld aan alle personeelsleden. Er werden ook enkele casussen uitgewerkt zodat de teams konden nagaan hoe de klachtenprocedure in de praktijk werkt. Dit om ervoor te zorgen dat iedereen weet hoe de procedure in elkaar zit.

Later in het jaar boog de werkgroep zich over de aanzet van een beleidsplan rond drugs en agressie. Eerst gingen de leden van de stuurgroep binnen hun eigen team na in welke mate er een draagvlak bestond voor een drugs- en agressiebeleid. De frequentie van agressie werd in kaart gebracht en er werd nagegaan over wat voor soort agressie het ging. Vervolgens werd er stilgestaan bij afspraken en regels die momenteel al door de teams worden gehanteerd. Tot slot werd gekeken waar er nog behoefte aan is. Tegen het einde van het jaar werden dan de prioriteiten bepaald op het gebied van een overkoepelend beleid rond drugs en agressie. In het nieuwe werkjaar wordt hieraan de laatste hand gelegd door een kleinere werkgroep.

Op het einde van het werkjaar werden er vragen gesteld bij het mandaat en de functie van de werkgroep. Heeft de werkgroep zich ondertussen niet quasi overbodig gemaakt? Zou het niet zinvoller zijn om, in los verband met verschillende collega's, samen te werken rond een bepaald thema waarbij de interesse en expertise van iedereen aan bod komt? Wat is het mandaat van de werkgroep en hoe verhoudt die zich tot het mandaat van het teambegeleidersoverleg? De leidinggevenden verbinden zich ertoe om deze bedenkingen in overweging te nemen. Ze zullen de werkgroep hun beslissingen en bedenkingen overmaken in het nieuwe jaar.

Buitenshuis was de kwaliteitsstuurgroep dit jaar vertegenwoordigd in de werkgroep 'Regionale Intervisie Kwaliteit'. Deze werd opgestart vanuit de koepel Jongerenbegeleiding-Informant samen met Stappen, Hadron, Apart, De Totem, Albezon, Den Engel en het CAB. In deze werkgroep kwamen heel wat bedenkingen naar boven. Kunnen de organisaties zelf indicatoren bepalen? Heeft het niet meer zin om met vergelijkbare voorzieningen samen te komen dan met voorzieningen die toevallig in dezelfde regio gevestigd zijn? Hoe wordt een goede keuze gemaakt bij het werken met een zelfevaluatiesysteem? Het nieuwe werkjaar zal moeten zorgen voor meer duidelijkheid wat betreft verwachtingen en meest praktische oplossingen.

### 1.3. De lerende organisatie

Werken binnen HCA Oost-Vlaanderen vraagt van medewerkers voldoende professionalisering. Ze moeten over genoeg kennis, vaardigheden en attitudes beschikken om hun taken aan te kunnen en vol te houden. Deze verschillen per deelwerking waardoor vormingsinhoud en -behoeften dienen te worden aangepast aan de functie van de medewerker. Vorming, training en opleiding zijn bedoeld om geïntegreerd te worden binnen de functie, het team en de organisatie.

Personeel vormt de belangrijkste schakel binnen de werking. Het recht op vorming is er voor iedere medewerker. Vorming Training en Opleiding (VTO) is een essentieel onderdeel voor de uitbouw en de voortzetting van een kwalitatieve werking. Het ondersteunt het personeel om de doelstellingen van HCA Oost-Vlaanderen te realiseren en het fungeert als een instrument om de kwaliteit te optimaliseren. Dit komt ten goede van de organisatie, de medewerkers, de doelgroep alsook de doorverwijzers.

Met het uitbouwen van een gepast VTO-beleid willen we de volgende doelstellingen realiseren:

- Deskundigheidsbevordering
- Preventie secundaire traumatisering bij de begeleiders

- Preventie burn-out
- Bevorderen en updaten van de algemene expertise
- Verbeteren van de doeltreffendheid van de hulp- en dienstverlening
- Inwerken van nieuwe medewerkers, medewerkers in nieuwe functies
- Ondersteunen van medewerkers in specifiek takenpakket (administratief, ICT, kwaliteit,...)
- Tegemoetkomen aan eisen van de subsidiërende overheid

Deze doelstellingen worden steeds op individueel niveau toegepast. Indien relevant worden deze verruimd waarbij datgene wat werd aangeleerd wordt overgedragen naar het team en de gehele organisatie.

Uiterlijk in oktober wordt per team, op basis van de behoefteanalyse, een (jaar)planning uitgewerkt. Dit is een interactief proces waarbij de onderwerpen worden opgelijst die met het team zullen worden uitgewerkt. Verder wordt ook nagegaan welke behoeften en thema's er zijn die individuele vorming of groepsvorming vereisen op organisatieniveau. We verwachten dat medewerkers bereid zijn om te leren en motiveren hen om hierin te investeren.

Binnen de sociale sector is er sprake van een groot aanbod aan vormingen, studiedagen en opleidingen. We worden hiervan op ongestructureerde wijze en ad hoc via mail op de hoogte gebracht. Het risico bestaat dan ook dat medewerkers onvoldoende aandacht schenken aan deze informatie.

Om dit tegen te gaan, werd ervoor geopteerd om het externe vormingsaanbod, aan de hand van duidelijke afspraken te kanaliseren, te filteren en te structureren.

Het aanbod dat de organisatie bereikt via mail wordt door iedere medewerker systematisch doorgestuurd naar één VTO-mailbox. Daar gebeurt op een vast tijdstip (eenmaal per week) een selectie waarna het naar iedereen wordt doorgestuurd. Zo springt het aanbod meer in het oog en kan de informatie efficiënter worden verwerkt.

Driemaal per jaar is er terugkoppeling over enkele van de gevolgde studiedagen en/of korte opleidingen (1dag) tijdens een afgebakend moment op een HCA-teamvergadering.

Voor deze selectie gaat eerst een lijst rond met de gevolgde studiedagen/opleidingen enzovoort.

Iedere werknemer kan zijn persoonlijke voorkeur via mail bekendmaken. Er worden dan enkele vormingen (een viertal) geselecteerd op basis van grootste interesse en beschikbaarheid van de collega.



Deze vormingen worden kort (15 min) voorgesteld door de personen die eraan hebben deelgenomen.

Het is de bedoeling om op korte tijd de interesse van de collega's te wekken. Ze kunnen zich dan, als ze dit willen, verder in de materie verdiepen.

## **1.4. Een reflectie over een jaar "vlinderen", een bijdrage van Meggy Stassyns**

Sinds geruime kamps HCA met piek – en dalbelasting: niet alleen dalbelasting kan een werkklimaat bemoeilijken maar vooral de pieken. Plotse opstoten in een aantal dossiers die binnenwaaien kunnen de werking binnen een afhandelingsteam bemoeilijken waardoor begeleiders mogelijk een gevoel van (over)belasting ervaren.

Alle teams binnen HCA zijn al eens gebukt gegaan onder piekbelasting maar nu was het de beurt aan het team leerprojecten dat overrompeld werd door een lawine aan dossieraanvragen: verwijzers raakten geïnspireerd door het vernieuwde groepsproject en sinds geruime tijd ervaren jeugdrechters het als zeer positief en werkzaam dat team LP jongeren opneemt die zich in multiprobleemsituaties bevinden, los van het MOF dat ze hebben gepleegd. Jeugdrechters weten inmiddels dat wij 'op pad gaan' met de aangemelde jongeren en niet alleen oog hebben voor hun gepleegde feiten. We trachten jongeren vooral met een 'open mind' bewust te maken van hun problematiek. Vervolgens trachten we hen te motiveren tot bereidheid om verandering in gang te zetten.

Jongeren worden in hun volledige persoon benaderd en hier niet enkel als 'dader' ontvangen. Hun verhaal en hun vragen staan centraal. Elk van hen wandelt het leerproject immers binnen met een 'koffer' gevuld met positieve maar vaak ook met heel wat negatieve levenservaringen, trauma's en een pakket aan teleurstellingen en kwetsuren.

Een denkdag van de leidinggevenden in 2013 leidde tot de geboorte van 'de vlinder' en het concept 'vlinderen': "vlinderen is een medewerker die dossierwerk doet in een ander team dat op dat moment kampst met een piekbelasting. Hierbij is het belangrijk om multi-inzetbare medewerkers te hebben. Dit om flexibeler te kunnen inspelen op piek –en dalbelasting , om bored-out maar vooral burn-out tegen te gaan, om teamoverschrijdend en verbindend werken te stimuleren en ook om HCA-ers de kans te geven hun horizon te verruimen."

Begin 2013 werd ik een 'vlinder', volledig klaar om een nieuwe uitdaging aan te gaan en het team leerproject bij te staan in hun piekbelasting. Eindelijk mocht ik dan toch eens proeven van 'hulpverlening pur sang' maar ik was toch wel wat

angstig voor wat komen zou. Dus een beetje schoorvoetend introduceerde ik mezelf in een team dat bulkt van de expertise en weet waarvoor het staat.

Vlinderen tussen twee teams bleek allesbehalve luchtig te zijn en was vaak zelfs een helse opdracht: twee teams vol met verschillende persoonlijkheden en twee soorten gevoeligheden waartoe je je dient te verhouden, tweemaal teamvergaderingen, tweemaal intervisie/supervisie, tweemaal teamactiviteiten en projecten, tweemaal mee moeten denken met HCA-missies en visie-opdrachten, twee inhoudelijke en letterlijke agenda's!

En bovenal balanceren tussen twee vormen van werken: bemiddelen en psychosociaal (lees: therapeutisch) begeleiden. Twee petten die je diende te verwisselen, soms op heel onmogelijke tijdstippen waarbij je jezelf soms wel eens de vraag stelt: doe ik het wel nog goed? Lever ik kwaliteitsvolle begeleidingen af? Ben ik niet te 'therapeutisch' aan het werken binnen bemiddelingsgesprekken?

Veel steun en raad van teamleden uit leerproject/herstelbemiddeling én van mijn cliënten helpt je om door dit toch wel loodzwaar jaar te vlinderen te walsen.

Bemiddelen staat niet gelijk aan hulpverlening maar is een vorm van dienstverlening. Is dit werkelijk zo?

Bemiddelen is actief luisteren naar het verhaal van partijen, erkenning geven, wederzijds begrip laten opbrengen voor elkaar én dan moeilijke gevoelens parkeren in de hoop partijen zo te kunnen stimuleren tot en te begeleiden naar een haalbare en aanvaardbare oplossing van het conflict dat hen met elkaar had verbonden.

Jongeren psychosociaal begeleiden is een traject van hulpverlening aangaan, de kans krijgen om jongeren in conflict met zichzelf, hun context, jeugdrechtbank langdurig te beluisteren, te ondersteunen en te begeleiden bij het inzicht inkrijgen in zichzelf en de problemen rondom hen.

Uiteindelijk dan hen trachten te motiveren tot het stellen van doelen, hier-en-nu doelen en toekomstige doelen.

Jongeren helpen bij hun acceptatieproces, opnieuw leren geloven in zichzelf en begeleiden bij hun tocht naar deugddoende, meer probleemloze toekomstmomenten.

Intervisie binnen leerproject én herstelbemiddeling hebben geholpen bij het leren hanteren van de alom aanwezige en diverse gesprekstechnieken, methodieken, spelvormen en vraagstellingen.

Uit het vlinderen is eigenlijk duidelijk naar voren gekomen dat bemiddelings- en leerprojectwerk eigenlijk niet zo verschillend van elkaar blijken te zijn: in

communicatie gaan met cliënten of partijen staat en valt met het opbouwen van een degelijke werkrelatie en wederzijds vertrouwen, juist en actief luisteren en aanvoelen, en vooral blijven aftoetsen bij wie er voor je zit en je aanpassen aan hun tempo.

Vlinderen is geen lichtvoetige bezigheid, niet op persoonlijk vlak, niet op teamvlak en zeker niet wat betreft organisatie. De verhoopte kruisbestuiving, nieuwe horizonten verkennen, teamoverschrijdend aan de slag gaan en verbindend werken naar cliënten toe en tussen de teams, is er wel allemaal gekomen!

## 1.5. HCA team en teambegeleidersoverleg

Tijdens het maandelijks HCA-team wordt er stilgestaan bij het algemeen beleid van de organisatie op het gebied van de aangeboden hulp- en dienstverlening, personeel, financiën, externe contacten, vormingen enzovoort.

Dit forum fungeert eveneens als uitwisselingsmoment tussen de verschillende teams, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Dit draagt bij tot een grotere verbondenheid onder de medewerkers. Het team wordt tweeledig opgevat. Tijdens het eerste deel wordt er vooral informatie overgedragen en teruggekoppeld. Inhoudelijke thema's komen aan bod in het tweede deel.

Tijdens het team werken we via een aantal vaste agendapunten. Zo wordt er maandelijks ruimte voorzien voor nieuws uit de teams, personeelsbezetting en voor een terugkoppeling van het geleverde werk door de kwaliteitsstuurgroep. Op de agenda stonden de volgende, wisselende punten: terugkoppeling over bestuursvergaderingen, opvolging van de maatschappelijke evoluties en onze verhouding hiertoe, hernieuwde afspraken rond permanentie en verlofregeling, gebruik van cambio en ieders mening hierover, duiding rond het project vreemdgaan en terugkoppeling over de Dag van de Jeugdzorg.

Tijdens het inhoudelijke deel gebeurde er driemaal een terugkoppeling over gevolgde vormingen. We stonden eveneens stil bij de volgende kwesties: de herwerkte VTO-nota, de HERGO-nota opgemaakt door Lieve Bradt, het herwerkte programma van DE GROEP, de werkgroep rond constructief jeugdsanctierecht, de opportuniteit om te innoveren, Oost-Vlaanderen als pilootfase Integrale Jeugdhulp.

Tijdens het tweewekelijks teambegeleidersoverleg, samen met alle leidinggevenden binnen de dienst, zetten we de lijnen uit voor interne werking en externe profilering. We bereiden zaken voor, ontwikkelen visiewerk en streven naar gedragen beslissingen.

Tijdens het voorbije werkjaar hebben we gefocust op de volgende thema's: actieplannen rond daadkrachtig leiderschap, informatiedoorstroom en het nemen

van beslissingen, uitwerking van een procedure m.b.t. vervanging van directie en teambegeleiders, evaluatie van het vlinderconcept, mogelijkheid tot de opstart van een intake team, telewerken en de behoeften van personeelsleden hieromtrent, opvolging van maatschappelijke ontwikkelingen, mogelijkheid tot het afnemen van een tevredenheidsmeting bij ons cliënten door de Hogeschool Gent, sensibilisering van externe partners en terugkoppeling over gevolgde vormen.

## 1.6. Accenten en realisaties in 2013

### 1.6.1. Gemeenschapsdienst

In 2013 hebben we ingezet op onze kerntaak, namelijk waardevol cliëntenwerk.

We vonden het enerzijds belangrijk om het overzicht te bewaren over onze standaardprocedures en communicatie- en samenwerkingsafspraken. Hierbij was telkens sprake van een duidelijke toelichting wat betreft de achterliggende visie. Op die manier werd de invulling van een begeleiding binnen het team minder persoonsgebonden en kwam er de ruimte om dit op maat van de cliënt te laten verlopen.

Anderzijds voelden we de noodzaak om het pedagogische leertraject van de jongeren te verfijnen. We ondervonden dat er, na ons huisbezoek en voor het kennismakingsgesprek op de werkplaats, een behoefte was aan een bijkomend, individueel gesprek met de minderjarige. We wensen de jongeren los van hun context te spreken en op die manier de uitwerking van hun gemeenschapsdienst met persoonlijke inzichten en werkpunten te verrijken.

Inhoudelijke verdieping van een gemeenschapsdienst leidde ons tevens naar een vernieuwend idee, namelijk de intakepiste. We vroegen ons af welke rol we konden opnemen ter ondersteuning van de verwijzers, als het gaat om MOF-dossiers waarbij aan een HCA-maatregel wordt gedacht. De doelstelling bestond erin om voor de jongeren de meest passende HCA-maatregel uit te werken. Hierbij geven we medeverantwoordelijkheid aan de minderjarigen, verhogen we de gedragenheid en stimuleren we tot slot hun motivatie bij de opstart van hun dossier. Vanuit ons team wensten we samen met de jongeren de concrete invulling van hun maatregel procesmatig te begeleiden, waarna ze dit voorstel teruggeven aan hun bevoegde jeugdrechter. Dit denkproces kende echter binnen onze dienst onvoldoende draagvlak waardoor verdere uitwerking helaas uitbleef.

Een derde mogelijke vernieuwing binnen ons team richtte zich op dossiers waarbij de jeugdrechter naast een gemeenschapsdienst ook een leerproject of HERGO oplegde. De huidige procedure om strikt gescheiden te werken, werd hierbij in vraag gesteld. We wensten, aan de hand van testcases, na te gaan of

een intensievere samenwerking een meerwaarde voor de cliënten zou kunnen betekenen.

Naast het cliëntenwerk bestaat een tweede belangrijke opdracht erin om binnen ons team goede contacten te onderhouden met de werkbegeleiders. Een constructieve samenwerking met deze prestatieplaatsen is immers de basis om een gemeenschapsdienst uit te werken. We dienen dan ook blijvend in te zetten op het goed zorgen voor en ondersteunen van deze vrijwilligers. Dit deden we onder andere door het uittekenen van een vorming (zie hoofdstuk 2) en het bedanken voor hun inzet, doorheen onze contacten in de dagelijkse opvolging van onze dossiers.

De samenwerking met de werkplaatsen wensten we ook te verruimen naar de GAS-dossiers waarbij ook een gemeenschapsdienst kan worden opgelegd. We achtten het belangrijk om met de gemeenschappelijke speler, met name de prestatieplaatsen, een gedegen samenwerking uit te bouwen, los van finaliteiten of bestaansgronden van elke dienst. In deze verkennende contactname werkten we samen met het Justitiehuis Dendermonde en Gent en met de betrokken GAS-ambtenaren en bemiddelaars. Eenmaal de standpunten van gemeenten en steden duidelijk zijn wat betreft de vernieuwingen in de GAS-wet, zullen deze contacten in 2014 verder worden geconcretiseerd.

De verbeteracties van het cliëntenwerk en de samenwerking met werkplaatsen, konden we inhoudelijk verwezenlijken dankzij teamdagen, supervisies en intervisies. We ondersteunden elkaar in een open professionele sfeer waarbij met ieders expertise werd rekening gehouden. Thema's die hierbij aan bod kwamen, waren afstand-nabijheid, verantwoordelijkheid van minderjarige, grenzen stellen als begeleider en organisatie enzovoort.

De samenwerking met onze verwijzers en belangrijke stakeholders benadrukten we ook in 2013 aan de hand van inhoudelijke overlegmomenten en samenwerkingsverbanden. We konden telkens rekenen op ondersteunende en verbindende interacties.

We sluiten 2013 af als een jaar van beginnende verdieping, uitgewerkte vorming en verfijnde samenwerking en zullen 2014 met eenzelfde elan voortzetten!

### **1.6.2. Leerproject**

Kwaliteit leveren aan jongeren is onze kerntaak. We willen er ook voor zorgen dat het personeel vol goesting in hun job staat. Om die twee elementen te voeden, werd er ingezet op intervisie en supervisie.

We kozen ervoor om met de intervisiegroep frequenter samen te komen. We lieten ons inhoudelijk leiden door het OASE-model. OASE staat voor Onderzoek, Appreciatie, Suggesties en Effect. Er werd voor geopteerd om iedere intervisie te laten starten met een rondje succes. Deze keuze werd gemaakt vanuit het

oplossingsgericht werken. De intervisie werd gespijsd met de kennis die is opgedaan tijdens de gevolgde opleidingen. De volgende thema's zijn aan bod gekomen: ACT, oplossingsgericht werken, krachtgerichte gesprekken enzovoort.

Nieuw is de intervisie rond het groepsgebeuren. Op regelmatige basis komt het groepsteam samen om te oefenen. Extern sluiten we aan bij andere HCA-diensten.

Voor de supervisie lieten we ons dit jaar ondersteunen door systeemtherapeut Luc Van Den Berghe van de Interactie-Academie.

Er was sprake van vier groepsmomenten. De groep heeft telkens plaats in een vakantieperiode. We gaven er de voorkeur aan om te werken in blokken van drie volledige dagen. We behaalden een positief resultaat omdat de meeste jongeren die de eerste dag aanwezig waren, ook de rit uitreden. De rode draad doorheen het groepsgebeuren is 'Rots & Water' waarbij ook de feiten werden geïntegreerd. De begeleiding van de groep wisselt met een constante, namelijk de mannelijke kracht. Dit is noodzakelijk wegens de meer fysieke aanpak en de samenstelling van de groepen.

We constateerden heel wat aanmeldingen van jongeren die een leerproject krijgen i.v.m. dealen. Het gaat hier om een niet-evidente doelgroep. Het balanceren tussen de verschillende gehanteerde waarden van de jongere, de maatschappij en onszelf maakt het er niet makkelijker op. Als leerproject willen we in de eerste plaats inzetten op het scheppen van 'een veilige plaats'. Hierbij verkennen we dealen en/of gebruik en geven we psycho-educatie. We maakten een inventaris van het bruikbare materiaal. In het kader van de samenwerking met ervaringsdeskundigen werden contacten gelegd met Sint-Camillus. Bovendien was er ook, tussen de verschillende HCA-diensten, uitwisseling rond drugs.

Een groter aantal dubbele maatregelen (leerproject – gemeenschapsdienst) worden opgelegd. Overleg met het team gemeenschapsdienst vond plaats afhankelijk van dergelijke 'combi-dossiers'. Daaruit bleek dat de verschillende afhandelingen de behoefte hebben om hun eigenheid te kunnen bewaren. Er wordt een ander traject afgelegd, met andere finaliteiten en daardoor ook andere accenten.

Tijdens het samenwerkingsverband van Oudenaarde stond het thema sibling-incest op de agenda. Als team werkten we dit thema uit en gaven we hierrond een vorming. Dit was de start om uit te wisselen op welke manier de verschillende deelnemers van het overleg betrokken kunnen worden. Er werd gekeken naar functies, knelpunten en hoe hierrond kon worden samengewerkt.

### 1.6.3. Herstelbemiddeling

We focusten op het verder uitbouwen van een goede teamwerking, het stimuleren van een open communicatie en op inhoudelijke verdieping.

Op het gebied van casusbespreking werd er heel wat denkwerk verricht en voorzichtig geëxperimenteerd. Een vorming rond verschillende intervisiemodellen en een andere rond geweldloze communicatie sloten hier naadloos bij aan.

Het idee dat we nog veel meer van elkaar kunnen leren, groeide al langer en kreeg dit jaar concreet "body". Twee keer organiseerden we intern rollenspelen, een keer rond het thema "pushen" en een tweede keer rond erkenning geven aan partijen. Ondanks de koudwatervrees vooraf, werden deze oefenmomenten door het team als zeer positief ervaren. Daarnaast werd de afspraak gemaakt om een face to face gesprek tussen dader en slachtoffer zoveel mogelijk met twee bemiddelaars te begeleiden. Dit om elkaar te observeren, te ondersteunen indien nodig en elkaar feedback te geven.

Een aantal hete hangijzers, zoals de omgang met gescheiden ouders binnen het bemiddelingskader en de verhouding herstelbemiddeling en het Provinciaal Vereffeningsfonds, werden op de agenda gezet en uitgespit. De visie van het team rond buitengerechtelijk bemiddelen werd geëxploreerd en zal in 2014 nog concreter worden uitgeklaard. Hierbij wordt rekening gehouden met onder andere de positionering van het onderdeel "bemiddeling" binnen Integrale Jeugdhulp.

Om onze informatieplicht t.o.v. cliënten meer kracht bij te zetten en te optimaliseren, werkten we een nieuwe folder uit voor slachtoffers met als onderwerp "Hoe bekom ik schadevergoeding?". Wat betekent het statuut benadeelde persoon? Wat kun je doen als je dossier geseponeerd wordt? Waar kun je terecht voor juridisch advies en/of hulpverlening? Dit zijn allemaal zaken die kort en bondig worden toegelicht.

Op Vlaams niveau beëindigde de Werkgroep Verbetertraject (n.a.v. het Onderzoek Beke) na een mandaat voor één jaar zijn werkzaamheden. Dit leidde, samen met de behoefte aan overleg tussen de verschillende bemiddelingsdiensten, tot de oprichting van een Forum herstelbemiddeling Minderjarigen. Onder het voorzitterschap van Erik Claes, docent sociaal werk aan de HUB, zal het Forum een viertal keer per jaar samenkomen. In 2013 werden de zaadjes geplant en is er een planning opgemaakt. Het eerste werkjaar zal het Forum de diensten laten nadenken over de finaliteit van herstelbemiddeling. Het is de bedoeling om, aan de hand van een bevraging, gemeenschappelijke standpunten en verschilpunten in kaart te brengen en zo een gezamenlijke visieontwikkeling vanuit de diensten te stimuleren en te voeden.

Verder blijft onze aandacht uitgaan naar de (lokale) evoluties in het werkveld rond de aanpak van jongeren die een als misdrijf omschreven feit plegen. Hierbij denken we aan het First Offenders Project in Gent, de verlaging van de leeftijd naar 14 jaar in de GAS-wetgeving enzovoort.

#### 1.6.4. HERGO

We hadden in 2012 al de voorzet gegeven dat er voor het team HERGO een boeiend jaar voor de deur stond en dat was het ook! Binnen het team hebben we verder gewerkt aan de denkoefening over de mogelijkheden om de ontmoeting te verrijken. Ook stonden we stil bij de keuze van de partners met wie we zouden kunnen samenwerken. Tijdens onze denkdag in het begin van het werkjaar 2013 hebben we de vruchtbare grond bewerkt. Naast het bepalen wie hierbij betrokken zou kunnen worden en welke rollen deze personen zouden kunnen vervullen, hebben we ook besloten al een tweetal dossiers als experiment voor deze vernieuwde werkwijze proef te draaien. Bij deze dossiers deden 'experts' mee uit het werkveld. Ze waren niet aanwezig om er als steunfiguur van de dader of het slachtoffer te fungeren maar wel om, vanuit hun expertise, een rijker, meerstemmig verhaal binnen te brengen vanuit de gemeenschap. De expert komt niet om te discussiëren of zijn mening geven. Het is de bedoeling dat hij, op basis van zijn deskundigheid, licht werpt op het onderwerp of de feiten. In dit kader werd er in 1 dossier geobserveerd. In 1 dossier werd deelgenomen door 1 expert van de buurtstewards van stad Gent en 1 medewerker van het team Slachtofferhulp van het CAW. Onze ervaringen en de bevindingen van de betrokken experts kunnen op deze manier worden ingebracht om ons verder proces bij te sturen. We wensen deze oefening niet te beperken tot onze interne keuken. Bij onze collegae-moderatoren toetsen we af of ze vergelijkbare processen hebben lopen en gaan we na wat hun bedenkingen of aanvullingen zijn binnen deze context. Dit proces is uiteraard niet rond en zal verder worden verfijnd tijdens 2014.

We hebben er ook dit jaar voor gekozen om regionaal in te zetten op communicatie met onze verwijzers. Enerzijds door ons jaarlijks overleg met hen<sup>1</sup> en anderzijds door de diverse teams van de sociale dienst bij de jeugdrechtbanken een bezoekje te brengen om een open gesprek te hebben, de mogelijke reserves of knelpunten op te sporen en om met elkaar af te stemmen voor een betere samenwerking.

---

<sup>1</sup> Jeugdrechters, parketcriminologen, parketmagistraten, teamverantwoordelijke sociale dienst, ...



## 1.7. Personeelsbestand

De uitbouw van een kwaliteitsvol hulp- en dienstverleningsaanbod realiseren we via een professionele, enthousiaste en gedreven ploeg van medewerkers.

Directie

Bestaat uit 1 voltijdse medewerker, Heidi Vanheste.

Team gemeenschapsdienst

Sonja Van Deynse is teambegeleidster bij gemeenschapsdienst. Na haar halftijds tijdskrediet heeft ze het werk sinds september hervat voor 75%. De jongeren worden begeleid door 3 vaste medewerkers. Mieke Lagrange en Ward Ascoop zijn voltijds werkzaam. Griet Noels werkt voor 80%. Ze is sinds oktober in moederschapsverlof. Tijdens haar afwezigheid wordt het team versterkt door Lien Sonneville.

Team leerproject

Geert De Roo werkt halftijds als teambegeleider. Individuele leerprojecten en groepsleerprojecten worden begeleid door psychosociale begeleid(st)ers. Melissa Chalmet werkt voltijds. Ze is in moederschapsverlof sinds eind juni en wordt vervangen door Annelies Demeyere. Elke Fontaine vermindert haar jobtime tot 80% met ouderschapsverlof. Kevin Remmery vervangt deze uren en is hierdoor voltijds aan de slag. Sabine Temmerman werkt sinds 1 januari 2013 halftijds en neemt halftijds tijdskrediet op. Bij het team leerproject kwam in 2013 een "vlinderende collega". Meggy Stassyns werkte deels voor dit team en deels voor het team herstelbemiddeling.

Team herstelbemiddeling

Ann Moens is teambegeleidster van de bemiddelaars. Michaël Bouchez (100%), werkt aan kwaliteit in onze voorziening. Hij nam tot half augustus 1/5<sup>de</sup> ouderschapsverlof op. Els De Kuyper en Meggy Stassyns werken voltijds. Joost Broucke verliet het team HERGO om zich volledig toe te leggen op herstelbemiddeling. Hij doet een beroep op tijdskrediet om halftijds te werken. Sigrid Ponjaert heeft een contract voor 75%. Haar jobtime werd uitgebreid tijdens het ouderschapsverlof van Michaël. Vanaf september werkt ze ook als HERGO-moderator. Lien De Clercq werd in augustus aangeworven en werkte aanvankelijk voor 75%. Sinds half oktober is ze halftijds aan de slag. Tina Landuyt zorgt voor administratieve ondersteuning.

Team HERGO

Elsie Van den Haezevelde, teambegeleidster, vormt samen met Kris Maes (100%), Felicitas Hardy (100%) en Sigrid Ponjaert (75%) het team HERGO. Felicitas en Kris nemen 1/5<sup>de</sup> ouderschapsverlof op. Joost Broucke stapte over naar het team herstelbemiddeling. Alle HERGO-moderatoren maken ook deel uit van het team herstelbemiddeling.

#### Ondersteunend personeel

Nancy Van Damme werkt 7 uur per week als poetsvrouw. Isabelle De Dapper is administratief medewerker. Kris Maes, tewerkgesteld als herstelbemiddelaar en HERGO-moderator, neemt ook voor een deel de ICT-ondersteuning op zich.

#### Stagiaires

In 2013 was er een stagiaire, Lynn Verdonck, in dienst bij het team leerproject. Ze studeert maatschappelijke advisering aan de Arteveldehogeschool in Gent en zal in 2014 het tweede deel van haar stage opnemen.

We kunnen eveneens rekenen op het vrijwillig engagement van onze bestuursleden, met name Filip Maertens (voorzitter), Christian Maes, Katia Perquy, Mieke Van Durme, Soetkin Vervae, Christine Mussche, Inge T'Hooft, André De Paepe, Raf De Mulder, Hilde Van Gasse, Luk Schollaert, Shirley Van den Driessche en Geert De Cock als leden van de Algemene Vergadering.

De raad van bestuur is samengesteld uit: Filip Maertens, Christine Mussche, Inge T'Hooft, André De Paepe, Raf De Mulder, Hilde Van Gasse, Luk Schollaert, Shirley Van den Driessche en Geert De Cock.

## Hoofdstuk 2 Inhoudelijk deel

### 2.1. Maatschappelijke tendensen

De wereld draait door.

ANGST IN EEN VEILIGE SAMENLEVING.

Vrijdagmiddag aan Dok Noord. Het is druk op de voormalige ACEC-site. Vrachtwagens rijden af en aan. Sloophamers en hijskranen staan kriskras tussen geparkeerde wagens. Eind 2014 verandert deze bouwwerf in een multifunctioneel centrum waar gewoon, gewinkeld en gewerkt moet worden.

Wie er nu al werkt, is Heidi Vanheste, directeur van vzw HCA Oost-Vlaanderen. In haar kantoor zien we kindertekeningen en hangt de geur van koffie. Ze zit er ontspannen bij.

Mevr. Vanheste, het is een bewogen jaar geweest voor u, op en naast de site van Dok Noord: Integrale Jeugdhulp, constructief jeugdsanctierecht, First Offenders-project<sup>2</sup>, GAS! Kunt u nog volgen?

*(Licht). " Zeker. De jeugdsector is voortdurend in beweging. Als HCA- dienst hebben we dit jaar extern vooral ingezet op het GAS-debat en de opvolging van het project rond First Offenders. Op lange termijn ben ik van mening dat we naar een constructief jeugdsanctierecht moeten evolueren. "*

Unizo roept op om minderjarigen die alcohol drinken een GAS-boete te geven. Constructief?

*" Er is heel wat te doen geweest rond GAS, ook in Gent. Heel concreet gaat deze discussie over de aanpak van overlast, een zeer subjectief gegeven. Ik ervaar het heel sterk als een tendens naar meer repressie. Au fond is dit eigenlijk een ideologisch vraagstuk. Welke soort maatschappij willen we voor onze kinderen? Het voelt alsof we met z'n allen onverdraagzamer zijn geworden. Aan de grondslag hiervan ligt angst. Onderschat hierin zeker ook de rol van de media en politiek niet. We leven in een angstmaatschappij waarin veiligheid primeert. De slinger slaat door. Het stoort mij dat gedrag van jongeren vandaag al te gauw gecriminaliseerd wordt. Onder het mom van preventie wordt steeds repressiever gewerkt. Of in één woord: repressie. "*

---

<sup>2</sup> Meer info over First Offenders is beschikbaar op <http://www.gent.be/> zoekterm Project First Offenders.

Meneer Termont noemt de GAS-boetes nochtans een noodzakelijk kwaad. Akkoord?

*" Absoluut niet. Deze tendens naar repressie is volgens mij in strijd met onze democratische rechtstaat. De scheiding der machten wordt niet gerespecteerd en er is willekeur troef. In de GAS-wetgeving komen ook gemengde inbreuken voor zoals diefstal of opzettelijke slagen en verwondingen. Die behoren niet tot de bevoegdheid van de gemeentebesturen. Kortom: een aantal fundamentele burgerrechten wordt met voeten getreden. Dit is trouwens ook de visie van de Liga voor Mensenrechten."*

In Gent loopt sinds mei 2012 ook het First Offenders-project voor minderjarigen. Naar aanleiding daarvan schreef HCA een brief aan Daniël Termont (SP.A), Elke Decruynaere (Groen) en Mathias De Clercq (Open VLD). Meneer Termont staat bekend als iemand die vlug e-mails beantwoordt.

*" Ik vind het belangrijk om als HCA een bijdrage te leveren aan het maatschappelijke debat. De brief werd besproken bij het Gentse parket en de politie, initiatiefnemers van het project. We verwachten binnenkort een uitnodiging voor een gezamenlijk overleg. HCA werd niet betrokken bij het ontstaan van het First Offenders-project in 2012. Een spijtige zaak. We hebben hieromtrent veel bezorgdheden. Elke wettelijke basis ontbreekt. De rechtswaarborgen voor slachtoffers en daders zijn totaal afwezig. "*

Zijn jeugdinspecteurs en GAS-ambtenaren nog welkom bij HCA?

*" Uiteraard. De koffie staat klaar. We moeten blijven inzetten op overleg. Tijdens HERGO's in het arrondissement Gent wordt de maatschappij vertegenwoordigd door jeugdinspecteurs. Dit is een belangrijke samenwerking. Trouwens, in Gent vindt tweemaal per jaar een samenwerkingsverband plaats over wat reilt en zeilt in de sector. De jeugdinspecteurs en gasambtenaren worden hier altijd op uitgenodigd. In juni wordt via het Contactcomité voor organisaties in de jeugdzorg een debatlunch georganiseerd rond First Offenders. Op vraag van het team herstelbemiddeling werd het thema op de agenda geplaatst. Het moet een overleg worden waarin ook de parketmagistraten, de advocatuur en de dienst maatschappelijk zorg van de politie Gent aan bod komen. "*

Hoe ziet u de toekomst tegemoet?

*" Ik blijf positief. HCA moet doen waar het goed in is: herstelgerichte en constructieve afhandelingsvormen aanbieden in het kader van opbouwend jeugdsanctierecht. Als HCA-dienst kiezen we in het maatschappelijke debat de weg van de dialoog. Maar er is meer. Een sterk middenveld is nodig als tegenbeweging. Daarom maken we bijvoorbeeld ook deel uit van het platform GASVRIJ Gent. Vanuit dit platform wil ik met HCA ook een aantal concrete acties ondersteunen. De affichecampagne voor een kindvriendelijk Gent is hier een voorbeeld van. "*

Team gemeenschapsdienst ging samen met de justitiehuisen in overleg met de gasambtenaren. Interessant genoeg om even te polsen bij Ward Ascoop, begeleider gemeenschapsdienst voor vzw HCA Oost-Vlaanderen.

Meneer Ascoop, u hebt met hen gepraat: zijn gasambtenaren slechte, verzuurde mensen?

*" Ik moet u teleurstellen. Gasambtenaren zijn zeker geen zuurpruimen. Samen met de justitiehuisen gingen we met hen in overleg. Ook zij hebben veel vragen. Een gemeenschapsdienst in het kader van de GAS-wetgeving moet worden uitgevoerd door een omkaderingsdienst. Niemand weet wat dat precies inhoudt of wie hiervoor bevoegd is. Een absurde situatie. Overigens: niet alles wat GAS is, moet worden verbrand. Voor minderjarigen wordt binnen GAS altijd een bemiddelingsprocedure opgestart. Dit is ook de herstelgedachte van HCA."*

Denkt u eraan gemeenschapsdiensten uit te voeren in het kader van GAS?

*" Neen. Dat is een brug te ver. GAS heeft een veel te hoge vlucht genomen. Wat een goed middel moest zijn om inbreuken van de eerste soort in te perken, is totaal opgeblazen. De media hebben er ook een circus van gemaakt. Ik pleit voor een hervorming van parket en justitie. Gemengde inbreuken horen thuis in een sterk en constructief strafrecht. GAS moet dus niet uitgebreid maar ingeperkt worden."*

De verbodsmaatschappij schiet door?

*" We moeten terug naar de middenweg. Steden en gemeenten dragen onmiskenbaar verantwoordelijkheid in het algemene veiligheidsgevoel. Geef hen de kans om kleine overlast aan te pakken. Helaas, we leven ook in een maatschappij waar een steeds groter wordende groep mensen uit de boot valt. Als je maar hard genoeg werkt, kan je er komen. Lukt dat niet, dan tel je niet meer mee. Dat zorgt voor frustratie. Initiatieven waarbij menselijk contact, zorg en solidariteit voorop staan, zijn broodnodig. Het is tijd voor empathie."*

Genoeg koffie. We sluiten dit interview noodgedwongen af met een toiletbezoek. Even overwegen we een wildplasje op de site van Dok Noord. Dan zien we een kleine sticker met een grote boodschap. Vastberaden openen we onze rits. Op de deur: GAS? Neen bedankt!

## 2.2. Vorming werkplaatsen

### Totstandkoming Vorming Werkplaatsen

Om erkenning te geven aan een van onze onmiskenbare partners, namelijk onze werkbegeleiders, ondernemen we meerdere initiatieven. In dit kader ontstond ook het idee om iets inhoudelijk aan te bieden. We vonden aansluiting bij onze collega's van de justitiehuisen. Dit vanuit het werken met gemeenschappelijke werkplaatsen en vanuit de ervaring die ze hebben opgebouwd door het aanbieden van een vorming aan hun werkbegeleiders.

### Praktische uitwerking

Tijdens overlegmomenten met de medewerkers van HCA OVL, de drie justitiehuisen (Gent, Dendermonde en Oudenaarde) en de provincie werd de vorming inhoudelijk verfijnd en verder uitgewerkt. Een powerpointpresentatie en syllabus waren daarvan de neerslag.

### Programma Vorming

De vorming bestond uit twee delen.

Een eerste halve dag had als doel de aanwezigen te informeren over het wettelijke kader, de werking en de visie van beide diensten, de te volgen procedure m.b.t. het dossier bij stopzetting enzovoort. In het arrondissement Gent werd een werkbegeleider uitgenodigd om zijn/haar ervaring te delen met hun respectieve collega's. (zie hieronder).

In een tweede deel werd stilgestaan bij communicatietechnieken. Verder kwamen aan bod: omgaan met agressie en weerstand, kansen geven versus grenzen stellen, aanspreken op negatief gedrag, luisteren naar de cliënt enzovoort.

### Besluit

De vorming werd door een heterogene groep deelnemers positief geëvalueerd. Ons team vond het een meerwaarde om contacten te hernieuwen. Een betere afstemming op het gebied van samenwerking door wederzijdse, nieuwe inzichten werd eveneens als zeer waardevol ervaren.

### Werkbegeleidster aan het woord, als ervaringsdeskundige:

*Ik ben Hannelore Van Labeke, diensthoofd van de keuken van het woon- en zorgcentrum Sint-Coleta in Gent. Momenteel werk ik daar 9 jaar, waarvan 7 jaar als diensthoofd. Al sinds meerdere jaren werken we samen met vzw HCA Oost-*

*Vlaanderen en het justitiehuis. Daarom werd me de vraag gesteld om meer toelichting te geven bij het reilen en zeilen van onze dienst.*

*Na telefonisch contact volgt de kennismaking met de begeleid(st)er gemeenschapsdienst/justitie-assistent en de minderjarige/meerderjarige werkgestrafte. Daar worden alle contracten overlopen en ondertekend. Bij jongeren vind ik dit uitgebreider dan bij volwassenen. Uren worden besproken en vastgelegd. Samen met hen bespreek ik wat hun takenpakket is en wat van hen wordt verwacht. Een kijkje in de keuken is ook altijd mogelijk.*

*Mijn verwachtingen naar hen toe:*

*In het contract staan er, moet ik zeggen, al heel wat verwachtingen.*

- Ze dienen stipt in de keuken te zijn. Om 8.30 uur beginnen, houdt in dat ze met werkkleding aan klaarstaan in de keuken.*
- Ook ga ik ervan uit dat ze enthousiast zijn. Als ze elke morgen met een lang gezicht binnenkomen, spreek ik hen daar op aan. De volgende dag verwacht ik dat het anders is.*
- Correct taalgebruik vind ik belangrijk. Ze moeten goed Nederlands verstaan en spreken. Goede communicatie is nodig.*
- Het is essentieel om respect op te brengen voor collega's, de mensen rondom hen en voor het materiaal.*
- Tempo vind ik niet belangrijk. Het gaat erom dat ze hun taken goed proberen uit te voeren.*

*Ik probeer ze altijd duidelijk te maken dat ze, net als wij, hetzelfde werk moeten. Er is geen verschil!*

*De collega's en ikzelf kennen de reden, niet het waarom. Liever jou ik dat zo. Er zouden, denk ik, vooroordelen kunnen ontstaan, ook al wil je dat niet. De collega's weten dat het om een werkstraf gaat. Vroeger werd dit niet gemeld en zegden we dat het een stagiaire was. Maar ik ben daar liever eerlijk over. Natuurlijk kan de vraag gesteld worden en het is dan aan de tewerkgestelde om te oordelen of hij/zij het zelf wil zeggen of niet. Veel hangt echter af van hun eigen gedrag.*

*Als ik er ben, vraag ik hen altijd wat ze van hun dag vonden. Er was een keer iemand die zei "amai, zo vriendelijk dat iedereen hier is." Ze verwachtten soms dat het er veel strenger aan toegaat.*

*Het is verrijkend om als team met een werkgestrafte om te gaan, soms is het minder leuk. Het is ook extra hulp! Ik zeg altijd, alles wat ze doen, moeten wij niet meer doen.*

*Zowel positieve als negatieve ervaringen heb ik meegemaakt. Tijdens de zeven jaar dat ik daar werk, heb ik tweemaal de samenwerking moeten stopzetten. Eenmaal met een volwassen man ... en ook eens met een jongere die het Nederlands niet beheerste en moeilijk taken van een vrouw kon aanvaarden. Hij ging in discussie en kwam heel verwijtend over. Toen heb ik de samenwerking stopgezet.*

*Maar ik heb wel al meer positieve dan negatieve ervaringen gehad. Sommigen willen een vakantiejob, anderen willen hier dan weer een job. Uiteindelijk vind ik dat wel positief!*

*Wat ikzelf al geleerd heb uit mijn ervaringen:*

- *Van in het begin heel duidelijke afspraken maken over wat er van hen wordt verlangd. Vragen wat ze van ons verwachten.*
- *Zorgen voor heel open communicatie. Meteen melden aan de justitieassistent/begeleider en aan de werkgestrafte als er iets aan de hand is.*
- *Hen behandelen zoals ieder van ons. Het zijn mensen die een tweede kans verdienen. Het zou zo maar eens een eigen kind of een familielid kunnen zijn.*

We danken Hannelore Van Labeke voor haar openheid. Ze heeft ons jaarverslag met haar praktijkervaring verrijkt.



## Hoofdstuk 3 Globaal overzicht van de dossiers

### 3.1. Algemene cijfergegevens

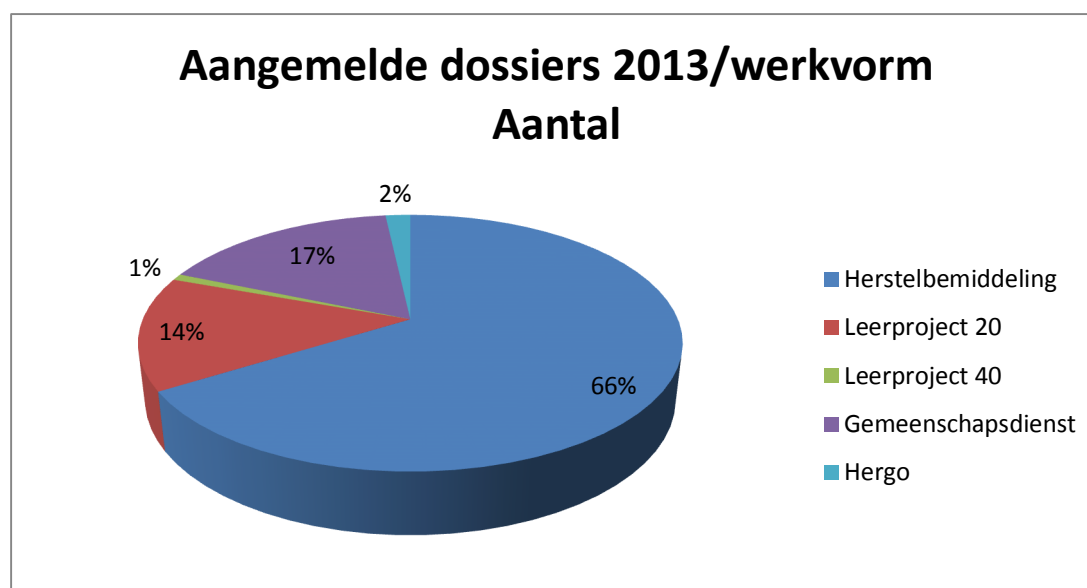
#### 3.1.1. Aangemelde dossiers 2013 per werkvorm

	Daders	Slachtoffers
herstelbemiddeling	489*	636
leerproject 20	108	
leerproject 40	5	
gemeenschapsdienst	124**	
HERGO	13	15

Bron: BinC

\* Voor herstelbemiddeling bleek uit onze eigen registratie dat er sprake is van 491 aangemelde dossiers i.p.v. 489. Dit verschil is te wijten aan een foutieve input in de BinC registratie. Voor alle volgende tabellen (uitgezonderd 3.1.2., die gebaseerd is op de eigen registratie), zal worden betrokken vanuit 489 dossiers.

\*\* Voor gemeenschapsdienst bleek uit de eigen registratie dat er sprake is van 127 aangemelde dossiers i.p.v. 124.



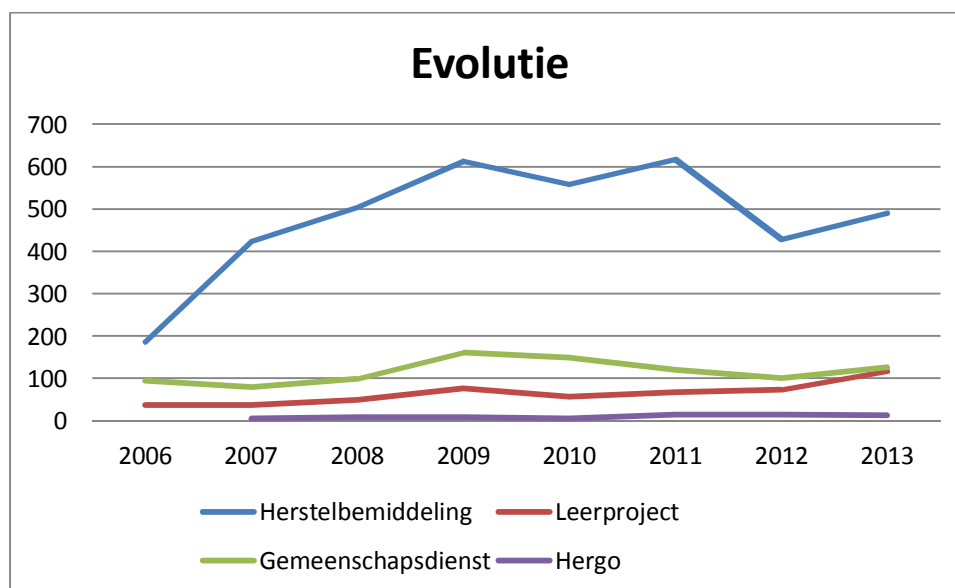
Totaal aantal doorverwijzingen = 739

Hoofdmoot van de doorverwijzingen is voor herstelbemiddeling nl. 66%, leerproject en gemeenschapsdienst lopen gelijkmatig met 15% en 17% van de doorverwijzingen. Voor HERGO werden er 13 dossiers aangemeld (2%).

### 3.1.2. Evolutie aangemelde dossiers sedert 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
herstelbemiddeling	187	424	504	613	558	618	428	491
leerproject	37	37	49	76	57	67	74	118
gemeenschapsdienst	95	79	99	161	149	121	101	127
HERGO		5	8	8	6	14	15	13

Bron: 2013 op basis van eigen registratie. Leerproject 40 uur telt dubbel.



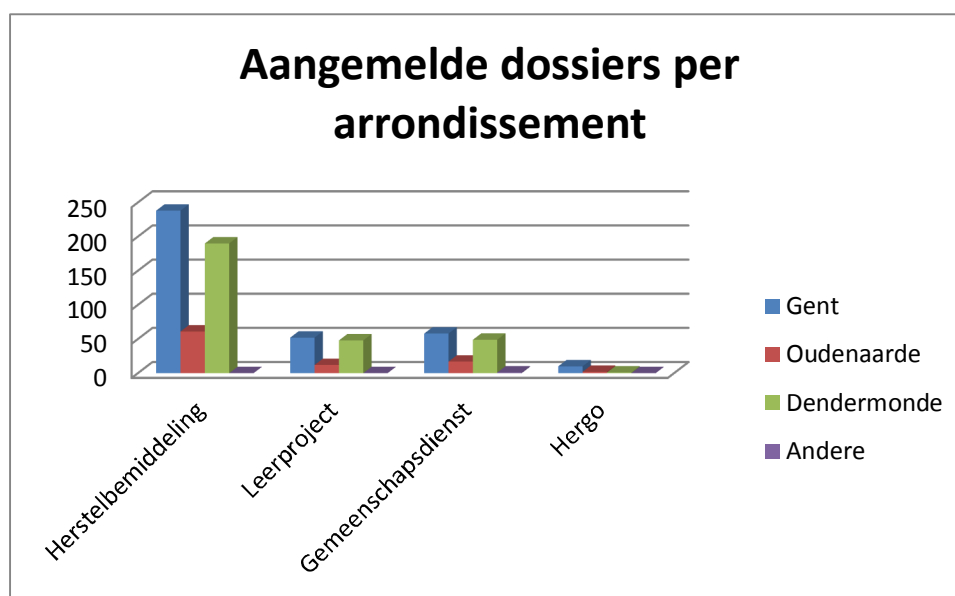
Als we het totaal aantal jongeren bekijken dat HCA doorverwezen krijgt door de jaren heen, valt het vooral op dat de doorverwijzingen tot 2010 voor elke afhandeling elk jaar serieus stegen (meer dan een verdubbeling over 2 jaar!) en er vanaf dan jaarlijks schommelingen zijn, met in 2012 een serieus dieptepunt.

Zowel het team gemeenschapsdienst als het team herstelbemiddeling kreeg maar liefst 1/3 minder doorverwijzingen dan in 2009, wat op organisatieniveau resulteerde in meer dan 1/4 doorverwijzingen minder! De uitzondering op deze daling was het team leerproject waar de doorverwijzingen stegen, ook het team HERGO hield stand.

In 2013 gingen de doorverwijzingen (gelukkig!) opnieuw omhoog. We tikten af op 739 dossiers, wat 1/5 meer is dan in 2012. Vooral de stijging binnen het team leerproject (1/2 dossiers meer!!) en gemeenschapsdienst (1/4 omhoog) valt op. De doorverwijzingen voor herstelbemiddeling nemen toe maar zijn nog steeds 20% minder dan in 2011. Daarnaast werd er vanaf eind 2012 een nieuwe telling toegepast bij het team herstelbemiddeling, waarbij 1 dossier wordt gerekend per dader, per feit. Een deel van de opgetekende stijging kan hiermee te maken hebben.

### 3.1.3. Aangemelde dossiers 2013 per arrondissement

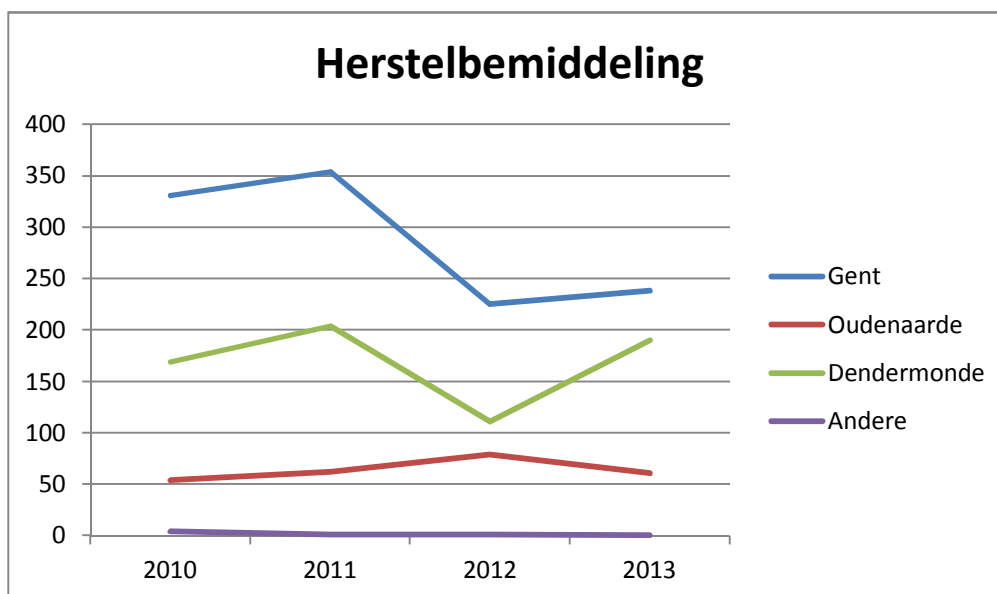
	Gent	Oudenaarde	Dendermonde	Andere	Totaal
herstelbemiddeling	238	61	190	0	489
leerproject	52	12	48	1	113
gemeenschapdienst	58	17	51	1	127
HERGO	10	2	1	0	13



Gent is duidelijk de grootste verwijzer voor alle afhandelingen, met 48% van de doorverwijzingen in 2013. Voor HERGO is zelfs meer dan 3/4 van de dossiers afkomstig van de Gentse doorverwijzers. Voor leerproject steekt Gent voor het eerste jaar Dendermonde voorbij.

### 3.1.4. Evolutie aangemelde dossiers herstelbemiddeling sedert 2010 per arrondissement

Herstelbemiddeling	2010	2011	2012	2013
Gent	331	354	225	238
Oudenaarde	54	62	79	61
Dendermonde	169	204	111	190
Andere	4	1	1	0

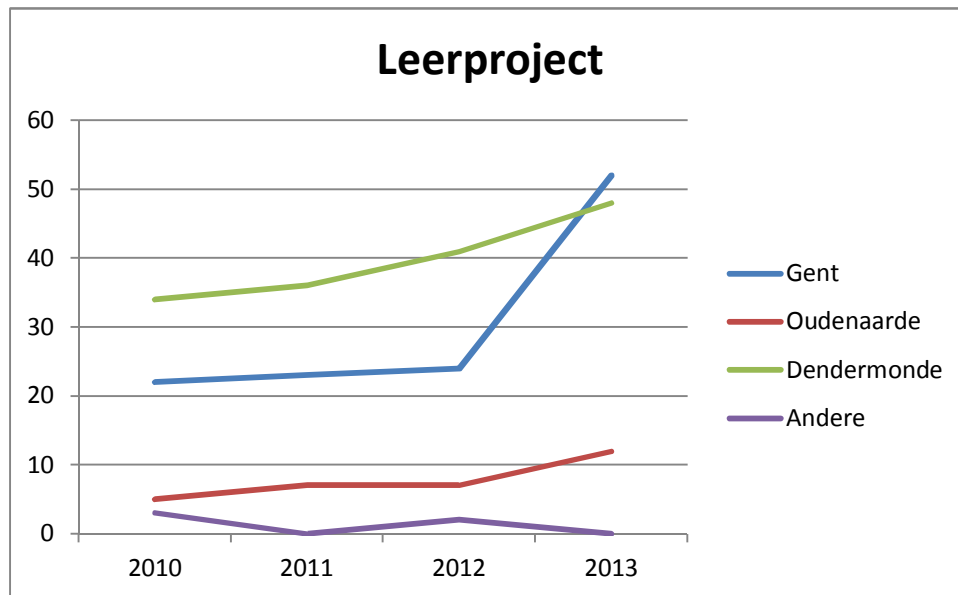


- Gent: in 2012 daling met 36%! In 2013 stijgt dit bijna niet, de daling wordt dus bestendig!
- Oudenaarde: piekjaar in 2012, nu opnieuw gestabiliseerd naar het niveau van 2011.
- Dendermonde: daljaar 2012 waarbij de cijfers ongeveer halveerden! Dit werd in 2013 opnieuw op normaal niveau gebracht.

Daarnaast dienen we in rekening te brengen dat de interne registratie van het team herstelbemiddeling eind 2012 werd aangepast. Er is nu sprake van 1 dossier per jongere per feit. Vóór de aanpassing werd er geregistreerd per feit (waarbij meerdere jongeren konden betrokken zijn). Wat dus vroeger 1 dossier was, kunnen er nu meerdere zijn.

### 3.1.5. Evolutie aangemelde dossiers leerproject sedert 2010 per arrondissement

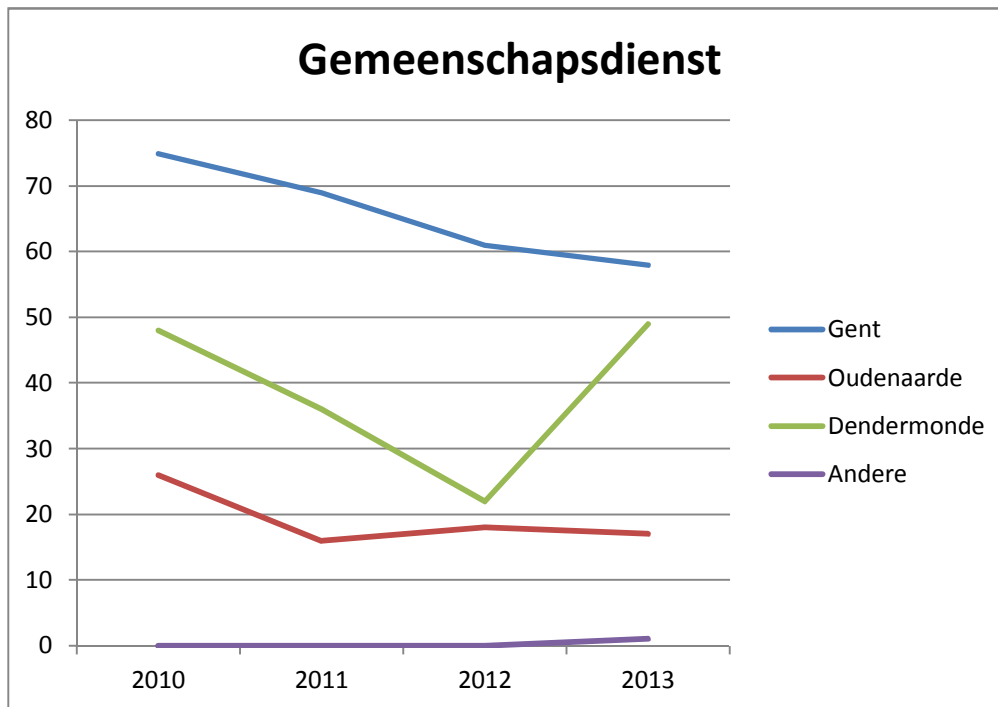
Leerproject	2010	2011	2012	2013
Gent	22	23	24	52
Oudenaarde	5	7	7	12
Dendermonde	34	36	41	48
Andere	3	0	2	1



- Gent: 2013 is een topjaar: verdubbeling van de cijfers van voorgaande jaren!
- Oudenaarde: ook hier was 2013 een topjaar met bijna verdubbeling van de cijfers!
- Dendermonde: de laatste 2 jaar is er een lichte stijging, met 1/4 stijging t.o.v. 2011.

### 3.1.6. Evolutie aangemelde dossiers gemeenschapsdienst sedert 2010 per arrondissement

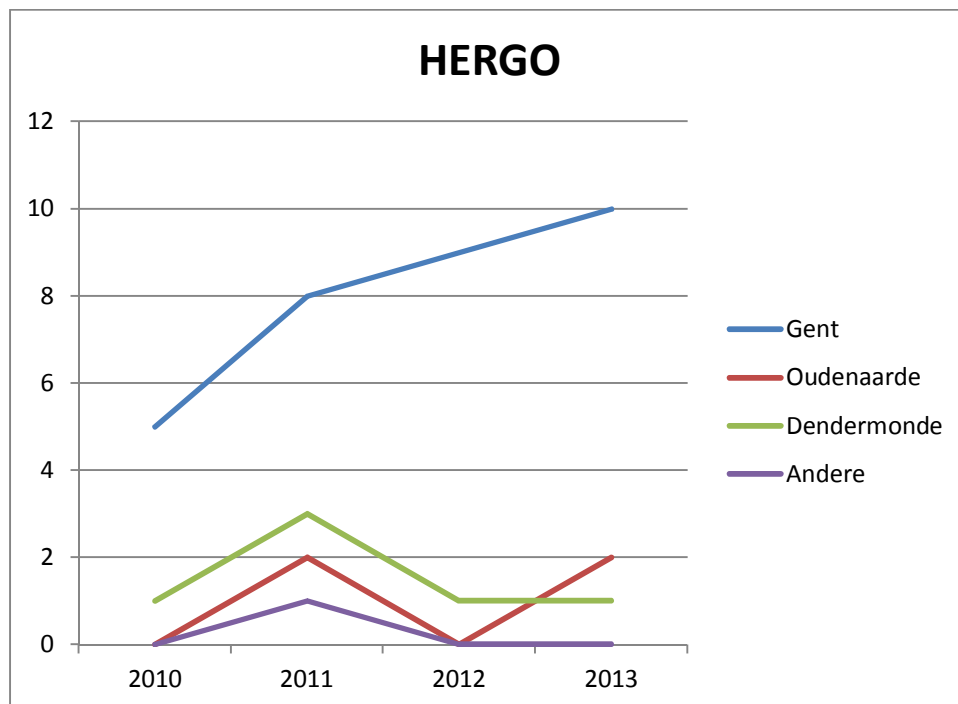
Gemeenschapsdienst	2010	2011	2012	2013
Gent	75	69	61	58
Oudenaarde	26	16	18	17
Dendermonde	48	36	22	49
Andere	0	0	0	3



- Gent: sinds 2010 dalen de doorverwijzingen lichtjes. Dit resulteert in 2013 in een daling van 1/5 t.o.v. de doorverwijzingen in 2010.
- Oudenaarde: de laatste 3 jaar stabiel maar meer dan 1/3 daling sinds 2010.
- Dendermonde: 2012 was een slecht jaar maar in 2013 meer dan verdubbeling en opnieuw in stijgende lijn t.o.v. voorgaande jaren.

### 3.1.7. Evolutie aangemelde dossiers HERGO sedert 2010 per arrondissement

HERGO	2010	2011	2012	2013
Gent	5	8	9	10
Oudenaarde	0	2	0	2
Dendermonde	1	3	1	1
Andere	0	1	0	0



Bron: vorige jaarverslagen.

- Gent: het leeuwendeel van de doorverwijzingen voor HERGO komt uit het arrondissement Gent, met een verdubbeling sinds 2010
- Oudenaarde: 2 doorverwijzingen
- Dendermonde: 1 doorverwijzing

Dit is het eerste jaar dat er HERGO's vanuit de 3 arrondissementen worden aangeboden!

### 3.1.8. Aangemelde dossiers 2013 per verwijzer

Aangemelde dossiers per verwijzer	parket	parket met vordering	Jeugdrechtbank
herstelbemiddeling	417	71	1
leerproject			113
gemeenschapsdienst			127
HERGO			13

Uit deze tabel is duidelijk te zien dat enkel de afhandeling herstelbemiddeling op parketniveau kan worden aangeboden.

Opmerkelijk is dat bij de aanmelding voor herstelbemiddeling in 57 dossiers werd aangegeven dat het dossier gelijktijdig gevorderd werd. Dit gaat dus om 12% van de bemiddelingsdossiers waarin het dossier al wordt gevorderd vóór het resultaat van de herstelbemiddeling bekend is. Bekijken we dit per arrondissement, dan blijkt 1/4 van de aanmeldingen uit Dendermonde met vordering te zijn, in tegenstelling tot ongeveer 1/10 van de dossiers uit Gent/Oudenaarde. Dit kan duiden op een ander beleid binnen het jeugdparket.



### 3.1.9. Afgesloten dossiers 2013 volgens aard van de feiten

Kwalificatie	HB	LP	GD	HERGO
Onopzettelijke slagen en verwondingen	2	0	0	0
Opzettelijke slagen en verwondingen	140	21	23	4
Slagen/weerspannigheid aan een persoon met een openbare hoedanigheid bekleed	2	2	1	0
Wederzijdse slagen en verwondingen	1	0	0	0
Poging doodslag	4	0	0	0
Poging tot diefstal (d.m.v. braak)	18	3	2	0
Gewone diefstal (incl. auto/moto/fiets/winkeldiefstal)	78	18	18	0
Diefstal met verzwarende omstandigheden	36	32	51	3
Beschadigingen (vernielingen in het algemeen) + graffiti	151	2	3	0
Drugdealen	0	10	10	0
Druggebruik - bezit	0	5	14	0
Aanranding van de eerbaarheid	3	10	5	0
Verkrachting	4	4	0	1
Zedenschennis	3	2	1	0
Onopzettelijke brandstichting	1	1	0	0
Opzettelijke brandstichting	9	2	2	0
Poging tot brandstichting	1	1	0	0
Afpersing	8	4	7	0
Bedreigingen	8	2	1	0
Belaging - stalking	5	0	0	0
Steaming	0	0	1	0
Verboden wapendracht	2	3	5	0
Andere	7	4	5	1
Totaal	483	126	149	9

\*Eén dossier kan onder meerdere kwalificaties vallen.

\*top 5 werd in kleur aangeduid.

Om hiervan een beeld te geven, kijken we naar het totaal aantal dossiers dat in 2013 afgesloten werd. Dit kunnen dus ook aangemeldingen van vóór 2013 zijn aangezien de aard van de feiten pas in BinC wordt geregistreerd bij volledige afsluiting van een dossier.

### Overzicht van de meest voorkomende feiten per afhandelingsvorm:

*Herstelbemiddeling*: beschadigingen (vernielingen algemeen) + graffiti 31%, opzettelijke slagen en verwondingen 29%, gewone diefstal 16% (alle diefstal 26%)

*Leerproject*: diefstal met verzwarende omstandigheden 25%, opzettelijke slagen en verwondingen 17%, gewone diefstal 14%, zedenfeiten 13%, drugsfeiten 10%

*Gemeenschapsdienst*: diefstal met verzwarende omstandigheden 34%, opzettelijke slagen en verwondingen 15%, gewone diefstal 12%, drugsfeiten 15%

*HERGO*: opzettelijke slagen en verwondingen 4, diefstal met verzwarende omstandigheden 3, verkrachting 1

### Conclusies:

- Opzettelijke slagen en verwondingen over alle afhandelingen evenredig verspreid en in top 2.
- Hoofdmoot van meldingen bij leerproject en gemeenschapsdienst is voor diefstal met verzwarende omstandigheden.
- Gewone diefstal zit in top 2 en wordt ook evenredig naar alle afhandelingen doorverwezen, uitgezonderd HERGO.
- Drugsfeiten worden (wegens geen direct slachtoffer) niet naar herstelbemiddeling en HERGO doorverwezen. Bij gemeenschapsdienst zien we een groter aandeel van gebruikers aangezien leerproject een groter aandeel van dealers krijgt.
- 13% van de doorverwijzingen bij het team leerproject betreft zedenfeiten. Deze worden beduidend meer naar leerproject verwezen dan naar de andere afhandelingen.
- Het merendeel van de doorverwijzingen bij herstelbemiddeling bestaat uit beschadigingen en graffiti, feiten die bij de andere afhandelingen bijna niet voorkomen.

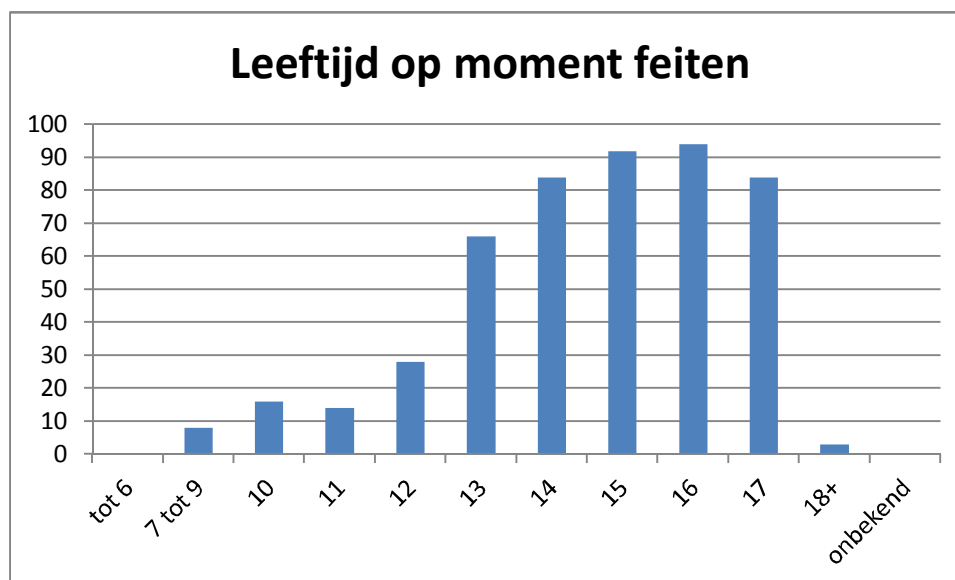
### **3.1.10. Aangemelde dossiers 2013 volgens geslacht**

Geslacht	HB	LP	GD	HERGO
Mannelijk	440	100	120	13
Vrouwelijk	49	12	4	0
Onbekend	0	1	3	0
Totaal	489	113	127	13

Ongeveer 1/10 van de jongeren bij herstelbemiddeling en leerproject is van het vrouwelijke geslacht, bij gemeenschapsdienst en HERGO is dit zeer uitzonderlijk.

### 3.1.11. Aangemelde dossiers 2013 volgens leeftijd bij het plegen van de feiten

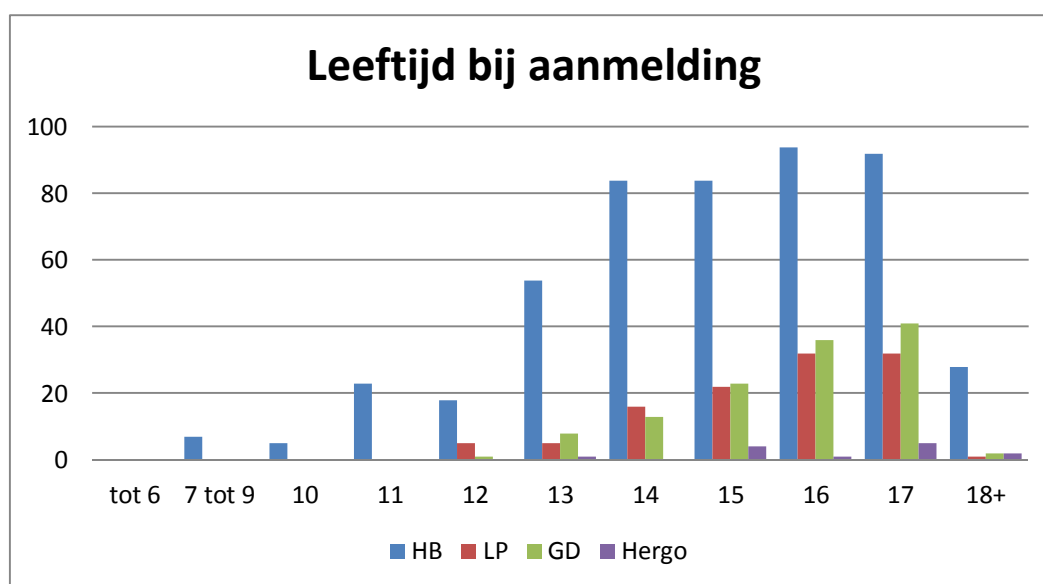
Leeftijd	HB
tot 6	0
7 tot 9	8
10	16
11	14
12	28
13	66
14	84
15	92
16	94
17	84
18+	3
onbekend	0
Totaal	489



Wat opvalt, is dat we enkel een registratie van 'leeftijd op het moment van de feiten' hebben van de jongeren die zijn doorverwezen naar herstelbemiddeling. Dit komt doordat het door de verwijzers niet consequent wordt meegegeven aan de andere afhandelingen en dus ook niet wordt geregistreerd. Bizar is dat er sprake is van 3 jongeren die ouder waren dan 18 jaar op het moment van de feiten. Normaal zouden ze niet meer binnen het jeugdbeschermingsrecht kunnen vallen en zouden ze dus evenmin naar onze dienst kunnen zijn verwezen.

### 3.1.12. Leeftijd bij aanmelding in 2013

Leeftijd	HB	LP	GD	HERGO
tot 6	0	0	0	0
7 tot 9	7	0	0	0
10	5	0	0	0
11	23	0	0	0
12	18	5	1	0
13	54	5	8	1
14	84	16	13	0
15	84	22	23	4
16	94	32	36	1
17	92	32	41	5
18+	28	1	2	2
onbekend	0	1	3	0
Totaal	489	113	127	13



78% van de jongeren die bij ons aangemeld wordt, situeert zich in de groep 14- tot 17-jarigen. Meer dan 4/5 van de -14-jarigen die aangemeld wordt bij HCA Oost-Vlaanderen krijgt een herstelbemiddeling. Bij de andere afhandelingen zijn -14-jarigen dus eerder uitzonderlijk.

60% van de doorverwijzingen naar gemeenschapsdienst betreft 16-17-jarigen.

Er werden ook verrassend veel jongeren doorverwezen die nog geen 12 jaar waren op het moment van de feiten, nl. 39, op één uitzondering na allemaal naar het team herstelbemiddeling. Deze dossiers worden standaard niet opgenomen, na overleg met het parket kan er een uitzondering gemaakt worden.

## 3.2. Cijfergegevens 2013 per afhandelingsvorm

### 3.2.1. Gemeenschapdienst

#### Opgelegde uren bij vonnis/beschikking

Type	Aantal
beschikking	86
vonnis	38
na HERGO	0
na geschreven project	0
andere	0
blanco	0
Totaal	124*

\*De binC registratie heeft 124 dossiers terwijl er in werkelijkheid 127 dossiers werden doorverwezen. Voor alle volgende tabellen zal worden vertrokken vanuit 124 dossiers.

Het overgrote deel van de dossiers wordt ons op grond van beschikking doorverwezen. Hierdoor kan de verwijzer kort na de gepleegde feiten een reactie geven. We vinden het wenselijk om het herstelproces van de jongere binnen afzienbare termijn op te starten. Dit om de slaagkansen van een dossier te verhogen. In het voorstel van het nieuwe jeugdsanctierecht staat dat een gemeenschapdienst enkel bij vonnis kan worden opgelegd. We vrezen hierbij voor nefaste effecten op de uitwerking van een gemeenschapdienst.

#### Opgelegd aantal uren

Aantal uren	Aantal	volledig afgerond	stopgezet	niet gestart
20	2	2	0	0
30	97	87	7	3
40	5	3	1	1
minder dan 20	2	1	1	0
tussen 20 en 30	3	3	0	0
meer dan 45	14	8	4	2
Blanco	1	1	0	0
Totaal	124	105	13	6

Doorheen de begeleiding van de jongere wensen we zijn pedagogische leerproces te stimuleren. Het aantal opgelegde uren is hierbij ongeschikt aan datgene dat

de jongere daadwerkelijk leert uit deze werkervaring. Jongeren zullen niet meer leren door meer uren te werken. Een kortdurend traject kan pedagogisch gezien even zinvol zijn.

### Nationaliteit

Nationaliteit	Aantal
België	63
Turkije	17
Marokko	12
Slovakije	9
Servië	3
Andere	20
Blanco	0
Totaal	124

Deze cijfers tonen ons dat niet-Belgen en Belgen elkaar mooi in evenwicht houden.

### Afhandeling gesloten dossiers

Status	Aantal
Volledig doorlopen	106
Vroegtijdig afgebroken	12
Niet gestart	6
totaal	124

Ons slaagpercentage blijft doorheen de jaren zeer hoog. We zijn er dan ook van overtuigd dat onze gedragsmatige omgang met de jongeren, bij wie we betrokken zijn maar ook grenzen trekken, zijn vruchten afwerpt.

## Uitvoering: aantal dossiers vroegtijdig gestopt of niet gestart

Reden	stopgezet	niet opgestart
Jongere komt afspraken niet na	10	nvt
Jongere is niet langer gemotiveerd	1	2
Wijziging in situatie van jongere: ziekte, verhuis...	0	1
Plotse onbereikbaarheid jongere	0	1
Herziening maatregel wegens nieuwe feiten	1	1
Herziening maatregel zonder gekende reden	0	1
Herziening maatregel wegens andere gebeurtenissen	0	0
Andere	1	0
Totaal	13	6

Ons pedagogisch traject met de jongere is gebaseerd op het maken van afspraken. Vandaar dat dit vaak als reden wordt aangegeven bij stopzetting van een dossier.

### **3.2.2. Leerproject**

#### Aantal opgelegde uren (nieuwe dossiers 2013)

Aantal uren	Aantal
20	108
40*	5
Totaal	113

\* Dossiers van 40 uur worden voor de subsidiëring dubbel geteld. Dit betekent dat de 113 dossiers in wezen voor 118 dossiers moeten geteld worden.

Net zoals in het verleden worden de meeste minderjarigen doorverwezen met de opdracht om een leerproject van 20 uur te volgen.

In dossiers waarbij de consulent en/of jeugdrechter, reeds bij aanvang, van oordeel zijn dat een project van 20 uur ontoerijkend zal zijn, wordt er gekozen om een leerproject van 40 uur uit te spreken.

## Verwijzingsmodaliteit

Type	Aantal
beschikking	94
vonnis	19
na HERGO	0
na geschreven project	0
andere	0
blanco	0
Totaal	113

Ook bij deze cijfers zien we, in vergelijking met vorige jaren, dat het overgrote deel van de dossiers ons doorwezen worden, bij beschikking.

## Individueel of groep

Soort leerproject	Aantal
groepsproject	24
individueel	89
Totaal	113

Dat het groepsproject sinds vorig jaar een meer dan volwaardige plaats heeft gekregen in ons aanbod (er gingen vier groepsprojecten door), zien we dan ook vertaald in bovenstaande cijfers.

## Afhandeling gesloten dossiers

Status	Aantal
Volledig doorlopen	49
Vroegtijdig afgebroken	21
Niet gestart	11
Totaal	81



### Uitvoering: aantal dossiers vroegtijdig gestopt of niet gestart

Reden	stopgezet	niet opgestart
Jongere komt afspraken niet na	12	nvt
Jongere is niet langer gemotiveerd	2	2
Wijziging in situatie van jongere: ziekte, verhuis...	2	3
Plotse onbereikbaarheid jongere	3	2
Herziening maatregel wegens nieuwe feiten	0	2
Herziening maatregel zonder gekende reden	0	0
Herziening maatregel wegens andere gebeurtenissen	0	1
Andere	2	1
Totaal	21	11

Binnen het leerproject wordt er gewerkt met een tweedekans-procedure. Jongeren krijgen voldoende kansen om zich na een gemiste afspraak te herpakken. Ondanks dit aanklampend werken zijn er ieder jaar toch enkele jongeren die omwille van het 'niet nakomen van afspraken' het leerproject voortijdig moeten beëindigen.

### **3.2.3. Herstelbemiddeling**

Om iets te kunnen zeggen over het verloop van de bemiddeling, bekijken we alle dossiers die in 2013 afgesloten werden, niet louter de nieuwe doorverwijzingen van 2013. Dit omvat dus zowel bemiddelingen die vóór 2013 werden opgestart als nieuwe aanmeldingen. Reden hiervoor is dat we pas iets over het verloop van de herstelbemiddeling kunnen zeggen nadat het dossier volledig in BinC geregistreerd werd. Dit wordt bij onze dienst gedaan na volledige afsluiting van het dossier. In totaal werden 415 dossiers afgesloten in de loop van 2013.

## Duur van de bemiddeling

	feiten tot aanmelding	aanmelding tot 1ste contact	1ste contact tot eindverslag	1ste contact tot OV / EV	OV tot Opvolging
minder dan 1 maand	32	406	72	1	3
1 tot 2 maanden	56	2	203	2	7
2 tot 3 maanden	106	5	12	8	0
3 tot 6 maanden	122	0	8	48	5
6 tot 12 maand	77	1	8	37	6
meer dan 1 jaar	18	0	1	12	2
meer dan 2 jaar	1	0	0	2	1
Fout of gelijktijdig	3	1	1	0	8
Totaal dossiers	415	415	305	110	32

De tijd is telkens berekend tussen twee opeenvolgende fases.

Kolom 1: tijd tussen de feiten en de dag van aanmelding op de dienst.

Kolom 2: tijd tussen aanmelding en het eerste contact met DA/SO.

Kolom 3: tijd tussen eerste contact en eindverslag bij niet-opgestarte dossiers.

Kolom 4: tijd tussen eerste contact en overeenkomst of eindverslag voor opgestarte dossiers.

Kolom 5: tijd van de opvolging van de overeenkomst vanaf de datum overeenkomst.

Deze tabel geeft ons heel wat informatie en is niet zo eenvoudig te lezen. Voor alle duidelijkheid: één dossier = per dader per feit, waarbij één of meerdere slachtoffers betrokken kunnen zijn (deze cijfers zijn dus niet op niveau interactie).

We krijgen door de tabel onder andere zicht op twee vragen die vaak terugkomen in communicatie met het team herstelbemiddeling:

Hoeveel tijd zit er gemiddeld tussen het moment van de feiten en het aanbod van herstelbemiddeling vanuit de verwijzer?

Bijna 50% ( $32+56+106=194$ ) van de herstelbemiddelingen wordt aangeboden binnen 3 maanden na de feiten! 76% ( $194+122=316$ ) binnen 6 maanden en 94% ( $316+77=393$ ) binnen het jaar. Omdat we deze cijfers de vorige jaren nog niet konden trekken, is er geen vergelijkingsmateriaal voorhanden. Hoewel er geen algemeen geldend juist of fout tijdstip is voor een aanbod van herstelbemiddeling aan daders of slachtoffers (zie ook onderzoek Beke), lijkt het ons positief dat het aanbod vrij snel na de feiten gebeurt. Betrokkenen krijgen op deze manier tamelijk vlug een respons op de aangifte van het misdrijf (klacht). Ook wordt hen de mogelijkheid geboden meer informatie te ontvangen. Dit kan onnodige frustraties vermijden.

Als we onze drie arrondissementen met elkaar vergelijken, valt op dat het aanbod van herstelbemiddeling in Oudenaarde iets later na de feiten gebeurt. Meer dan de helft wordt echter nog steeds binnen 6 maanden naar ons doorverwezen.

Hoelang duurt herstelbemiddeling?

In meer dan de helft ( $1+2+8+48=59$ ) van de dossiers die opstart (onderaan kolom 4: 110 dossiers), wordt binnen het halfjaar een overeenkomst bereikt of wordt het dossier zonder overeenkomst afgesloten. In 10% (11 dossiers) gebeurt dit zelfs binnen 3 maanden. In 87% ( $59+37=96$ ) binnen het jaar. Dit is het moment waarop de herstelbemiddelingsdienst de verwijzer ervan op de hoogte brengt dat er al dan niet een akkoord werd bereikt. Na een overeenkomst is het mogelijk dat de verbintenissen nog verder worden opgevolgd door de bemiddelingsdienst, bijvoorbeeld bij een afbetalingsplan. Pas daarna wordt het dossier volledig afgesloten.

Ook hier zien we tussen de arrondissementen een verschil: in dossiers doorverwezen door Gent duurt het ons gemiddeld iets langer om tot een overeenkomst te komen ( $1/3$  binnen 6 maanden i.p.v.  $1/2$  in Dendermonde en Oudenaarde).

#### Relatie tussen dader en slachtoffer (registratie op niveau interactie)

	Aantal
Geen	60
School/werk	29
Familie	1
Vrienden/kennissen	12
Vaag/van ziens/van horen zeggen	17
Buren	3
Andere	5
Onbekend	3
Totaal	130

Dit cijfer verschilt van het aantal opgestarte dossiers omdat 1 dader meerdere slachtoffers kan hebben maar niet noodzakelijk met elk van hen heeft bemiddeld.

Opvallend is dat dader en slachtoffer elkaar niet kennen in bijna  $1/2$  van de doorverwijzingen. Als ze elkaar kennen is dit vaak via school ( $1/4$  van alle doorverwijzingen). We merken dat Oudenaarde dubbel zoveel dossiers doorverwijst, waarin dader en slachtoffer elkaar kennen via school, als Dendermonde. Het cijfer van Gent ligt hier ergens tussenin.

## Wijze van herstel

	Aantal
Zuivere info-overdracht	24
Financieel herstel	53
Teruggave	3
Excuses	48
Klussen in natura	2
Belofte met rust laten	13
Belofte nooit meer doen	12
Ander belofte	1
Brief aan slo	5
Vrijwilligerswerk	0
Andere	1
Totaal	162

\*deze tabel heeft betrekking op alle overeenkomsten (niet enkel de uitgevoerde), per dader-slachtofferinteractie

\*één overeenkomst kan meerdere soorten herstel omvatten

Van de 415 afgesloten dossiers in 2013 werden 110 herstelbemiddelingen opgestart, waarbij er 130 interacties waren (1 dader kan meerdere slachtoffers hebben). 87 overeenkomsten werden bereikt tussen deze daders en slachtoffers.

In deze overeenkomsten werd getracht op al dan niet verschillende wijzen iets van de schade te herstellen. Het geven van excuses en/of financieel herstel komen het meest voor. Daarnaast worden ook vaak beloftes gemaakt 'het nooit meer te doen' of 'de ander met rust te laten'. We merken op dat deze cijfers afhankelijk zijn van wat de bemiddelaar juist in de herstelovereenkomst opneemt en hoe dit in BinC wordt geregistreerd. Zo werd de mogelijkheid 'zuivere info-overdracht' vaak in combinatie met andere vormen van herstel geregistreerd. Herstelbemiddeling is op zich altijd info-overdracht. "Zuivere info-overdracht" dient dus enkel geregistreerd te worden als er geen sprake is van andere vormen van herstel.

In 60% van de dossiers waarbij er een overeenkomst werd bereikt (volgende tabel:  $86+1=87$ ), volgde er een financiële compensatie. Dit betekent dan ook dat een herstelbemiddeling over zoveel meer dan enkel financiële zaken gaat. Ongeveer de helft komt tot een overeenkomst zonder dat er hierbij sprake is van een financiële component.

Hoe, of beter gezegd, wie betaalde deze financiële schadevraag? 3/4 van de minderjarige daders betaalde dit zelf (via zakgeld, spaargeld, betaald werk, vereffeningswerk,...), slechts bij 1/4 betaalden de ouders minstens een stuk mee. Enkel 7 keer werd een beroep gedaan op het Provinciaal Vereffeningsfonds. Dit

lijkt weinig over het geheel genomen. Dit houdt echter concreet in dat 1/5 van de jongeren die zelf voor de kosten instaat, gebruik maakt van de kans die hen door de provincie wordt geboden.

#### Resultaat: vroegtijdig gestopt

	Aantal
Dader haakt af	8
Slachtoffer haakt af	12
Beide partijen haken af	2
Bemiddelaar stopt	2
Totaal	24

op niveau interactie

#### Resultaat: volledig doorlopen bemiddeling

	Aantal
Beëindigd met akkoord	86
Beëindigd met gedeeltelijk akkoord	1
Beëindigd zonder akkoord	19
Totaal	106

op niveau interactie

Als we beide tabellen samenvoegen, zien we dat op 130 dader-slachtofferinteracties waarin bemiddeld werd, 106 processen volledig werden doorlopen. Een snelle lezer zou hieruit kunnen concluderen dat in dik 80% een positief resultaat werd geboekt. Is het zo eenvoudig?

We kunnen met zekerheid zeggen dat in 87 van de 130 bemiddelingen, goed voor 67%, een (gedeeltelijke) overeenkomst werd bereikt. De partijen doorliepen dus een communicatieproces en kwamen tot een akkoord waarmee ze het beiden eens zijn. Dit akkoord, al dan niet met concrete, op te volgen afspraken, werd door de bemiddelaar op papier gezet. Alle partijen ondertekenen deze overeenkomst en maken die over aan de verwijzer. Nadat een overeenkomst is bereikt, zien we dat de afspraken, in 90% van de dossiers, ook correct worden uitgevoerd.

Als een bemiddeling wel opstart, maar niet tot een akkoord leidt, zijn er 6 andere mogelijkheden die de bemiddelaar in de BinC-registratie kan aangeven. We merken dat de interpretatie die aan deze mogelijkheden wordt gegeven, niet altijd dezelfde is. Dit zal in het komende jaar uitgeklaard worden.

In 1/3 van de dossiers die zijn opgestart, werd dus geen overeenkomst bereikt. Waarom dit zo is en/of welk proces er wel doorlopen is, komt niet duidelijk naar

voren uit onze registratie. Als we kijken naar het eenzijdig afhaken van partijen, zien we dat dit ongeveer evenredig verdeeld is tussen daders en slachtoffers.

### Reden niet opstart

Reden	Aantal
Alles geregeld door partijen	43
Alles geregeld door politie	2
Slachtoffer heeft geen vraag meer	22
Slachtoffer reageert niet op het aanbod	145
Slachtoffer niet bereikbaar	10
Slachtoffer wenst geen bemiddeling	46
Jongere reageert niet op aanbod	58
Jongere niet bereikbaar	4
Jongere wenst geen bemiddeling	7
Jongere ontkent de feiten	12
Onbekend	0
Voldoet niet aan criteria	3
Totaal	352

Cijfers op basis van afgesloten dossiers 2013. Deze tabel geeft informatie over aangemelde jongeren met wie niet bemiddeld werd alsook over de reden hiervoor. Zodra minstens één slachtoffer ingaat op het aanbod, kan de reden van niet-opstart niet geregistreerd worden. Hierdoor gaat tal van nuttige informatie verloren.

Opvallend in deze tabel is het grote aantal slachtoffers dat niet reageert op het aanbod. Ze reageren dus niet op de brief van de verwijzer en evenmin op de herinneringsbrief (=uitbrief) die wordt gestuurd vanuit de bemiddelingsdienst zelf. Dit kan vele redenen hebben.

In de loop van 2013 gingen we van start met een aangepaste uitbrief waarbij we expliciet aan de betrokkenen vroegen om met onze dienst ook contact op te nemen wanneer ze niet op het aanbod wensten in te gaan. Op deze manier wilen we in de eerste plaats een beter zicht krijgen op hun beslissingsproces. Verder hopen we ook meer mensen volledig te kunnen informeren alvorens ze een definitieve beslissing nemen. Uit vergelijking van een bepaald aantal dossiers, voor en na, blijkt alvast dat, na invoering van deze nieuwe brief, in significante mate meer slachtoffers met onze dienst contact opnemen. Hiermee gaan we in 2014 verder aan de slag.

### 3.2.4. HERGO

#### Duur

Duur	Aantal van aanmelding tot kennisgeving niet-opstart
minder dan 1 maand	0
1 tot 2 maanden	0
2 tot 3 maanden	2
3 tot 6 maanden	0
6 tot 12 maanden	1
meer dan 1 jaar	0
Fout	0
Totaal dossiers	3

Op basis van afgesloten dossiers in 2013.

Tijdsduur HERGO bij opstart	aanmelding tot eerste contact	van mandaat tot HERGO	van HERGO tot versturen IV	van verzending IV tot uitvoering	verzending IV tot bekrachtiging JRB
minder dan 1 maand	6	0	2	4	0
1 tot 2 maanden	0	0	1	0	0
2 tot 3 maanden	0	1	1	0	0
3 tot 6 maanden	0	5	0	0	0
6 tot 12 maanden	0	0	0	0	0
meer dan 1 jaar	0	0	0	0	0
Fout	0	0	2	2	6
Totaal dossiers	6	6	6	6	6

Hier ziet u de tijdsduur per periode, per fase kan u zien hoe lang die meestal duurt.

Fouten treden op als een van de referentiedata ontbreken in een dossier.

In alle dossiers werd de HERGO binnen de zes maanden na het mandaat georganiseerd. De intentieverklaring die hieruit voortvloeiden werden op één na binnen de maand uitgevoerd. Over de termijn tussen de verzending en de bekrachting van de IV door de jeugdrechtbank ontbreken de referentiedata.

## Aantal aanwezigen bij een HERGO

Aanwezigen	Slachtoffer	Vertegenwoordiger slachtoffer	Steunfiguur slachtoffer	advocaat slachtoffer	dader	wettelijke moeder dader	wettelijke vader dader	familied dader	steunfiguur dader	advocaat dader	politie	consulent	andere
1	3	0	1	0	3	2	2	0	1	1	3	1	1
2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Totaal	3	0	2	0	3	2	2	1	1	1	3	1	1

## Totaal aanwezigen bij een HERGO (inclusief moderator, co-moderator)

Aantal aanwezigen	Aantal dossiers
tot 5	0
6 tot 10	2
11 tot 15	1
meer dan 15	0
Totaal	3
Gemiddeld aantal deelnemers	9

Het aantal aanwezigen bij een HERGO varieerde tussen de 6 en 15 deelnemers. Gemiddeld namen 9 personen deel aan de georganiseerde ontmoetingen.



## Reden niet-opstart

Reden	Aantal
Dader haakt af/weigert	0
Slachtoffer haakt af/weigert	1
Ouders haken af/weigeren	0
Dader ontkent	0
Dienst beslist	0
Andere	0
Ongekend	0
alles al geregeld	0
Slo geen vraag meer	0
Slo niet bereikbaar	1
Slo wenst geen HERGO	1
Jongere ontkent	0
Jo wenst geen HERGO	0
Da en slo haken af	0
ouders wensen geen HERGO (jo wèl!)	0
Totaal	3

Bij de dossiers die geen opstart kenden in 2013, lag de reden aan slachtofferkant. De respectievelijke slachtoffers wensten geen HERGO, haakten af of waren niet bereikbaar.

## Wijze van herstel

Wijze van herstel	Aantal
Financieel herstel	0
In natura/klussen	1
Teruggave of herstel in de oorspronkelijke staat	0
Beloftes	1
Excuses m.i.v. excuusbrief naar slachtoffer	0
Vrijwilligerswerk	1
Sport/hobbyclub	0
Vast/deeltijds werk	0
Inzet op school	0
Andere	0
Totaal	3

De wijze van herstel varieert tussen een financieel herstel, beloftes of vrijwilligerswerk.

## Hoofdstuk 4 Toekomstperspectief

### 4.1. Algemeen

Vooruitkijkend naar 2014 en verder komt er opnieuw héél wat op ons af.

Door de zesde staatshervorming en de overheveling van bevoegdheden, worden de gemeenschappen autonoom bevoegd voor het materiële jeugdsanctierecht. De gemeenschappen zullen de bevoegdheid krijgen om de sociale reactie op jeugddelinquentie te bepalen. Ter voorbereiding van de overheveling werkte de werkgroep jeugdsanctierecht een visie uit rond een Vlaams constructief jeugdsanctierecht. Het is koffiedik kijken wat er van dit voorstel zal worden meegenomen. Welke gevolgen dit allemaal zal hebben voor onze werking, is niet geheel duidelijk.

Het leveren van een kwaliteitsvol aanbod aan de doelgroep vormt onze belangrijkste opdracht. In 2014 staan we voor belangrijke uitdagingen. Er wordt afgestapt van het statisch kwaliteitshandboek. Kwaliteit binnen onze voorziening moet een dynamisch geheel worden. Een belangrijk instrument hierbij is zelfevaluatie met de focus op kwaliteitszorg, kernprocessen en resultaten voor zowel gebruikers, medewerkers als de samenleving. Dit om een beschrijving te geven van ons kwaliteitsniveau en te groeien naar een hoger niveau. De verdere uitwerking van onze procedure rond grensoverschrijdend gedrag en het ontwikkelen van een cliënten-tevredenheidsmeting vormen de prioriteiten waarop we verder zullen inzetten.

We kijken vol verwachting uit naar de rondzendbrief i.v.m. innovatie. Naast ons gedeeld extern innovatief project met de West-Vlaamse HCA-diensten en GBJ De Zande willen we werken aan een gedragen intern project rond de opstart van een vrijwilligerswerking waaraan mogelijk minderjarigen deelnemen.

We behouden ons vlinderconcept maar houden rekening met de informatie die we haalden uit de evaluatie. Zo blijkt het geen goede zaak te zijn om als vlinder individuele begeleidingen op te nemen binnen het leerproject aangezien de vlinder tijdens piekmomenten van het moederteam niet kan bijspringen. We zetten onze vlinder flexibel in voor DE GROEP waarbij we de behoeften van iedereen niet uit het oog verliezen. We streven naar een vlinder voor alle vier de afhandelingsvormen. Zo willen we op een verantwoorde manier kunnen omgaan met piek- en dalbelasting en verbinding creëren over de teams heen.

Als voorziening in de bijzondere jeugdzorg registreren we persoonsgegevens van onze cliënten. Dit verloopt via Binc (begeleiding in cijfers) en aan de hand papieren dossiers. Aangezien we elektronische persoonsgegevens uitwisselen, dienen we een veiligheidsconsulent aan te wijzen die toeziet op het

veiligheidsbeleid. Dit betekent dat we als voorziening een beleid moeten uittekenen dat ons laat nadenken over de manier waarop we met privacygegevens dienen om te gaan.

## 4.2. Gemeenschapsdienst

De verfijning van het pedagogische leertraject van de jongere wordt in 2014 geconcretiseerd en afgewerkt.

We kiezen ervoor om de mogelijk nauwere samenwerking met de collega's van leerproject en HERGO bij combidossiers verder inhoudelijk vorm te geven.

Naast het cliëntenwerk is het voor ons team belangrijk dat we goede contacten onderhouden met de werkbegeleiders van onze werkplaatsen. In het najaar van 2014 zullen we een vorming werkplaatsen uitwerken in Dendermonde en Gent. Het bedanken formaliseren we in het voorjaar van 2014 via een trefdag in Dendermonde en Oudenaarde. Werkbegeleiders krijgen hierbij de gelegenheid met elkaar kennis te maken. Hun vrijwillig engagement wordt door ons in de bloemetjes gezet.

We blijven inzetten op teamdagen, intervisies en supervisies.

In het najaar van 2014 hopen we ons te laten inspireren door de frisse kijk van een universiteitsstudente tijdens haar stage.

## 4.3. Leerproject

We wensen in 2014 de begeleiding van de jongeren verder inhoudelijk kwaliteitsvol uit te werken.

De intervisie voor het groepsgebeuren zal in 2014 meer vorm krijgen.

Er wordt voor gekozen om de supervisie te laten belichten vanuit de invalshoek van oplossingsgericht werken. Hiervoor wordt een beroep gedaan op Erwin De Bisschop, lesgever en stafid bij het Korzybski-instituut.

Doordat we vaststellen dat jeugdrechters meer dubbele maatregelen opleggen, voelen we de behoefte om te kijken op welke manier we kunnen samenwerken met onze collega's van het team gemeenschapsdienst. Verdere uitwerking hiervan staat dan ook op ons programma.

## 4.4. Herstelbemiddeling

In 2014 willen we enerzijds verder het pad bewandelen van expertise-uitwisseling. Dit via onder andere teamwerking, supervisie, rollenspelen en het mee volgen van een aantal gesprekken van collega's. Anderzijds willen we een aantal acties opzetten waarbij onze herstelrechtelijke visie wordt uitgedragen via uitwisseling, samenwerking en sensibilisering.

Brainstormen over opportuniteiten en valkuilen rond buitengerechtelijk bemiddelen (i.e. zonder mandaat parket of jeugdrechtbank) én het bemiddelen door (minderjarige) vrijwilligers staat eveneens op de agenda. Idealiter hopen we rond deze twee thema's een teamstandpunt te kunnen bepalen.

Een derde thema waaraan we aandacht willen besteden is "persoonlijke weerstand van de bemiddelaar t.o.v. derden". Hoe ga je daarmee om in een bemiddeling? Wat kan je doen om dit om te buigen? Hoe kan je professioneel, neutraal blijven?

Tot slot willen we ook nagaan of onze vernieuwde brief leidt tot meer respons en/of meer opstart van dossiers. Deze bewuste brief versturen we sinds augustus 2013 naar daders/slachtoffers die niet reageerden op het aanbod van het parket.

## 4.5. HERGO

We willen graag blijven inzetten op het Vlaamse verhaal voor HERGO. Hierbij nemen we met de werkgroep het concept en de procedure volledig onder de loep en werken we naar consensus/gedragenheid. Onze volle aandacht gaat, zoals al aangekondigd, verder naar de verdieping van onze oefening op het gebied van de meerstemmigheid van de gemeenschap tijdens een groepsgesprek. We plannen een denkdag waarin we onze visie als team nog meer willen scherp stellen en bekijken wie erbij kan betrokken worden (zijn dit enkel experts of ook belanghebbenden uit de gemeenschap enzovoort). Wat leert onze eerste ervaring/experiment ons?

In het verlengde van de visie rond vorming, training en opleiding wensen we met ons team in 2014 de mogelijkheden te exploreren van werken met beelden. In onze werkvorm is communicatie essentieel. Dit verloopt soms moeizaam en vormt een delicaat element. Om deze redenen kan het belangrijk zijn interrelationele thema's te visualiseren. Het externaliseren van deze thema's door bijvoorbeeld gebruik te maken van duplopoppen, zou mogelijk krachtiger kunnen zijn dan een beroep te doen op woorden. We wensen het komende jaar hieromtrent de kansen en beperkingen te onderzoeken en de haalbaarheid te toetsten voor onze methodiek.