

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Inleiding

1. kwaliteitszorg
 - 1.1. Visie op kwaliteitsbeleid
 - 1.2. Betrokkenheid waarborgen via de PDCA-cycli
 - 1.3. Methodieken en instrumenten in functie van de kwaliteitszorg
 - 1.3.1. Kwaliteitshandboek
 - 1.3.2. Zelfevaluatie
 - 1.3.3. kwaliteitshandboek Mobiele en Ambulante Begeleiding (VAPH) en Pleegzorg (AJW)
 - 1.4. Verbetertrajecten: wijze van aanpak
2. Informatie over organisatie als basis voor evaluatie en planning
 - 2.1. Organisatie in cijfers
 - 2.1.1. Aantal ingezette modules in 2014, 2015 en 2016, met beschikbare personeelsmiddelen
 - 2.1.2. Ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg: beschikbaarheid versus benutting
 - 2.1.3. Evolutie instroom kandidaat-pleegzorgers in bestandspleegzorg/reguliere pleegzorg
 - 2.1.4. Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg
 - 2.1.5. Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg
 - 2.1.6. Verdeling naar bestands-, familiaal- of sociaal netwerk
 - 2.1.7. Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV)
 - 2.1.8. Vergelijking met pleegzorg in Vlaanderen
 - 2.2. Overzicht van gerealiseerde acties uit de planning van 2016
3. Evaluatie van de werking van PVBB
 - 3.1. Kwaliteitszorg
 - 3.1.1. Visie: toegankelijkheid naar pleegzorg blijven versterken
 - 3.1.2. De organisatorische aandachtspunten bij het realiseren van de missie
 - 3.1.2.1. Leiderschap, beleid en strategie
 - 3.1.2.2. Personeelsbeleid in functie van betrokkenheid van medewerkers
 - 3.1.2.3. Inzet van medewerkers: waarborg voor continuïteit van kwaliteit
 - 3.1.3. Overige middelen (buiten personeel) en partnerschappen
 - 3.1.3.1. Informatie in functie van de evaluatie van het decreet pleegzorg
 - 3.1.3.2. Financieel beheer
 - 3.1.3.3. Infrastructuur
 - 3.1.3.4. Samenwerking met externe partners
 - 3.1.4. Methodieken en instrumenten in functie van de kwaliteitszorg
 - 3.1.4.1. Organisatie van de kwaliteitszorg
 - 3.1.4.2. Kwaliteitshandboek
 - 3.1.4.3. Integratie kwaliteitshandboeken VAPH en AJW
 - 3.1.4.4. Zelfevaluatie
 - 3.1.4.5. Tevredenheid van medewerkers
 - 3.1.4.6. Tevredenheid van gebruikers
 - 3.2. Kernprocessen
 - 3.2.1. Voortraject / Instroom (onthaal van de gebruiker)
 - 3.2.1.1. Minderjarigen: vraagverheldering, intake, screening en matching
 - 3.2.1.2. Ouders en (kandidaat-)pleegouders van minderjarigen
 - 3.2.1.3. Volwassenen
 - 3.2.1.4. Voorbereiding evaluatie onthaal in 2017
 - 3.2.2. Doelstellingen en handelingsplan
 - 3.2.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

- 3.2.3.1. Visietekst seksualiteitsbeleving in functie van hulpverleningsbeleid bij meerderjarigen
- 3.2.3.2. Netwerkobservatie
- 3.2.3.3. Leidraad ondersteunende pleegzorg
- 3.2.3.4. Beroepsgeheim
- 3.2.3.5. Behandelingspleegzorg
- 3.2.3.6. Pleegzorgmonitor
- 3.2.3.7. Overgang van minderjarigen naar volwassenen
- 3.2.3.8. Bezoekbegeleiding
- 3.2.3.9. Zorgzwaarte
- 3.2.4. Afsluiting en nazorg
- 3.2.5. Gebruikersdossier
- 3.3. Resultaten en effecten van de hulpverlening en de werking
 - 3.3.1. Gebruikersresultaten
 - 3.3.1.1. Meldingen van (Seksueel) Grensoverschrijdend Gedrag ((S)GOG)
 - 3.3.1.2. Klachtenbehandeling
 - 3.3.1.3. Gebruikerstevredenheid
 - 3.3.1.4. Effect van de hulpverlening: behandelingspleegzorg
 - 3.3.1.5. Effecten van de pleegzorgbegeleiding: Indicietelling, breakdown en hereniging
 - 3.3.1.6. Effecten van Werving en screening
 - 3.3.1.7. Effecten voor de doelgroep NBMV
 - 3.3.1.8. Effect van pleegzorg op lange termijn
 - 3.3.1.9. Perspectiefzoekende pleegzorg:
 - 3.3.1.10. Participatie en Participatieraad
 - 3.3.1.11. Opgeleide Ervaringsdeskundige (OED)
 - 3.3.2. Medewerkersresultaten
 - 3.3.2.1. Personeelstevredenheid
 - 3.3.2.2. Indicatoren en kengetallen: VTO
 - 3.3.3. Samenlevingsresultaten
 - 3.3.3.1. Ondersteuning van vernieuwende projecten
 - 3.3.3.2. Instroom van kandidaat-pleegzorgers
 - 3.3.3.3. Pleegzorg voor volwassenen
 - 3.3.3.4. Waardering strategische partners
 - 3.3.3.5. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen
- 4. Kwaliteitsplanning
 - 4.1. Kwaliteitszorg
 - 4.1.1. Leiderschap - beleid en strategie
 - 4.1.1.1. De algemene vergadering en de RVB
 - 4.1.1.2. Het Directieteam en het Organisatieoverleg
 - 4.1.2. Personeelsbeleid
 - 4.1.3. Middelen en partnerschappen
 - 4.2. Kernprocessen
 - 4.2.1. Voortraject / Instroom (onthaal van de gebruiker)
 - 4.2.2. Doelstellingen en handelingsplan
 - 4.2.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)
 - 4.2.4. Afsluiting en nazorg
 - 4.2.5. Gebruikersdossier
 - 4.3. Resultaten

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

- 4.3.1. Gebruikersresultaten
 - 4.3.1.1. Klachtenbehandeling en melding van SGOG
 - 4.3.1.2. Gebruikerstevredenheid
 - 4.3.1.3. Effect van de hulpverlening
 - 4.3.1.4. Participatieraad
- 4.3.2. Medewerkersresultaten
 - 4.3.2.1. Personeelstevredenheid
 - 4.3.2.2. Indicatoren en kengetallen
- 4.3.3. Samenlevingsresultaten
 - 4.3.3.1. Waardering strategische partners
 - 4.3.3.2.
 - 4.3.3.3. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

Inleiding

In dit jaarverslag evalueren we de werking en de kwaliteitszorg binnen PVBB betreffende het jaar 2016. Vervolgens passen we onze planning aan op basis van de evaluatie, de bereikte resultaten en de indicaties, aangeleverd door bestuurders, medewerkers, cliënten, gebruikers en externe partners waarmee we in de samenleving pleegzorg helpen realiseren.

In dit verslag presenteren we de volgende onderdelen. In een eerste deel hernemen we een aantal punten met betrekking tot de visie en het waarborgen van ons kwaliteitssysteem. In het tweede deel presenteren we de cijfers en een overzicht van de acties die in 2016 op stapel stonden. We hernemen hier de planning uit het vorige jaarverslag (werkjaar 2015 - Planning 2016). In het derde deel evalueren achtereenvolgens: 1) de kwaliteitszorg, 2) de kernprocessen en 3) de resultaten en effecten van de hulpverlening. In deel vier sluiten we af met een overzicht van de planning voor 2017 en de komende jaren.

Dit jaarverslag kwaliteit verschilt qua vorm en opbouw met het jaarverslag van het werkingsjaar 2015. In het belang van het overzicht zullen wij in dit verslag overzichtstabellen toevoegen, zodat de lezer de evoluties van 2015 naar 2016 goed kan opvolgen.

Dit verslag is een werkinstrument voor verschillende stakeholders. Wij wensen niet alleen de overheid een goed overzicht te geven van onze werking. Wij gebruiken de informatie eveneens voor bespreking en overleg met onze medewerkers, de Algemene Vergadering/Raad van Bestuur, de participatieraad en extern overleg met strategische partners.

1. kwaliteitszorg

1.1. Visie op kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid werd wat betreft visie en organisatie uitvoerig beschreven in het jaarverslag van 2015. De lezer kan dit verslag raadplegen op onze website.¹ Hier verduidelijken we onze visie en missie, de strategische aanpak van onze doelstellingen en de gedragenheid van deze visie door alle betrokkenen bij de organisatie, het aanbod en de concrete werking van Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel.

1.2. Betrokkenheid waarborgen via de PDCA-cycli

De betrokkenheid bij de kwaliteit van onze werking garanderen we via een geïntegreerde samenhang tussen het aansturen en uitwerken van de kwaliteitszorg. De planning, de uitvoering, de evaluatie en de bijsturing verlopen via de dagelijkse werking van onze organisatie. Het werkoverleg kwaliteitszorg volgt de processen op en het organisatieoverleg neemt de beslissingen in de uitwerking en verbetering van de kwaliteit.

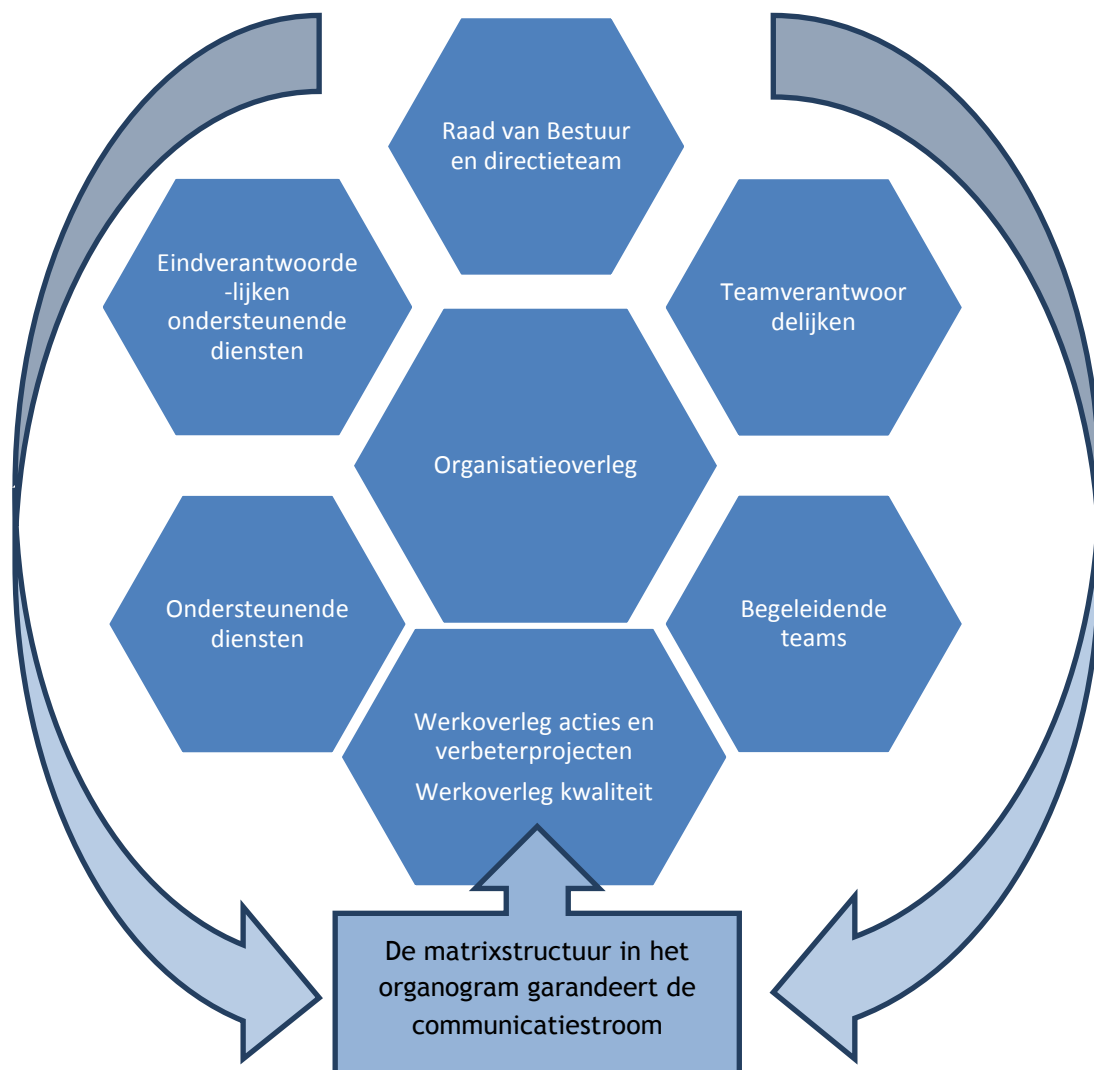
¹ <http://www.pleegzorgvlaanderen.be/vlaams-brabant-en-brussel/over-ons>

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Binnen de organisatie zijn er diverse thematische overlegtafels die de geplande evaluatiethema's en verbeteracties uitdiepen en vervolgens via de voorzitter van het werkoverleg terugkoppelen naar het organisatieoverleg. We vatten deze werkwijze samen aan de hand van de volgende schema's. De inhoudelijke toelichting werd reeds beschreven in het jaarverslag van 2015.

Schema 1: De bouwstenen van het organogram

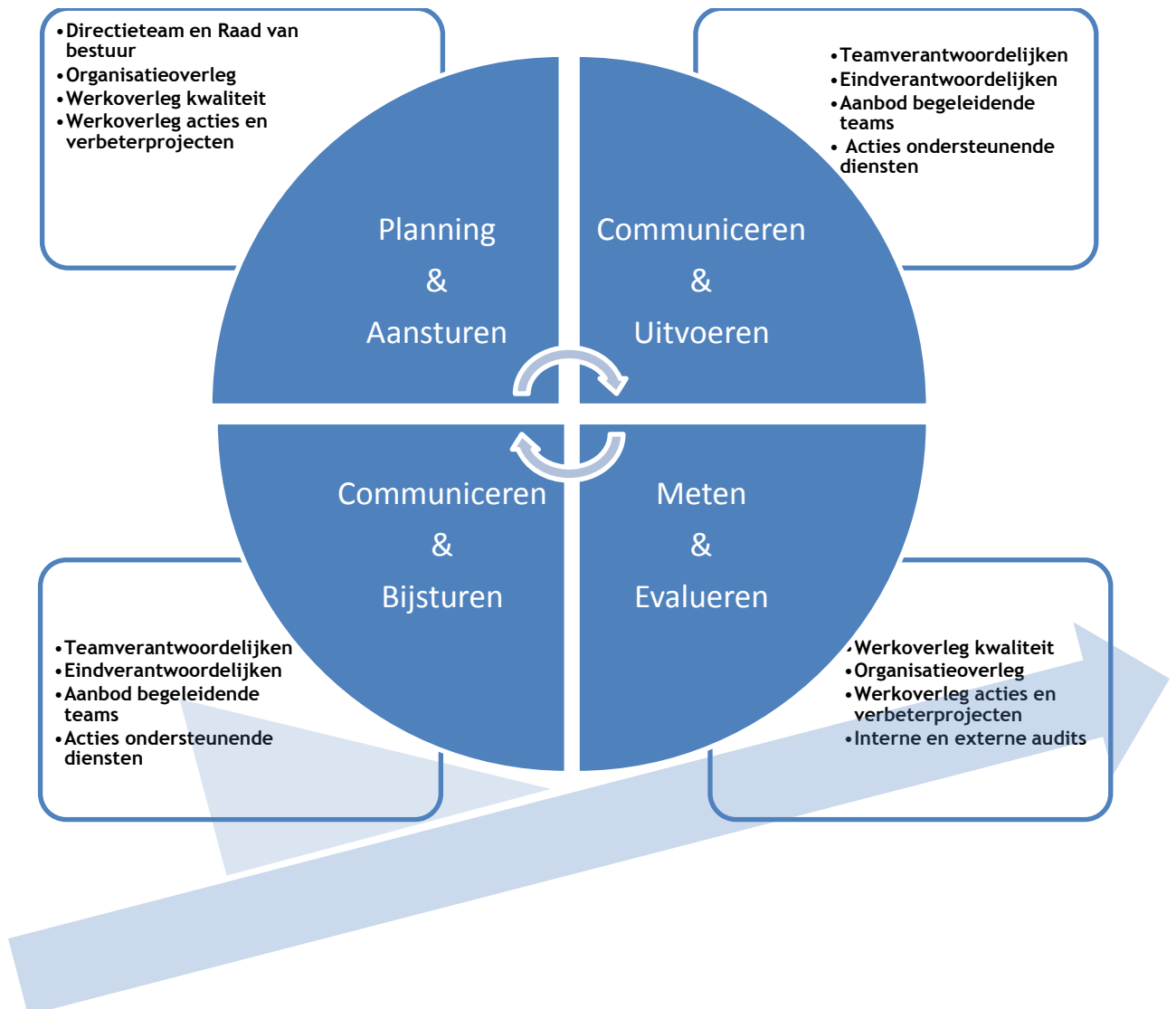


Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Schema 2: De PDCA-cyclus gekoppeld aan de bouwstenen in het organogram²



² <http://www.pleegzorgvlaanderen.be/webdata/uploads/vlaams-brabant-brussel/Organogram%20Pleegzorg%20Vlaams-brabant%20en%20Brussel%20april%202016.pdf>

1.3. Methodieken en instrumenten in functie van de kwaliteitszorg

1.3.1. Kwaliteitshandboek

Vanaf 2014 werden alle documenten en procedures ondergebracht in een digitaal overzicht, beschikbaar voor alle medewerkers van PVBB. Onder kwaliteitszorg werden vijf domeinen ingedeeld: Communicatie, Informatie, Kwaliteitshandboek, Kwaliteitsmeting en Kwaliteitsplanning.

Alle medewerkers hebben leesbevoegdheid en kunnen in de rubriek kwaliteitshandboek alle procedures en afspraken raadplegen; zowel de afgewerkte procedures (kwaliteitshandboek) als de procedures en documenten in opbouw (kwaliteitsplanning). De verslagen van audits, zelfevaluaties en tevredenheidsmetingen zijn raadpleegbaar in de map kwaliteitsmeting. De mappen informatie en communicatie vormen een verzameling van relevante informatie in het kader van de kwaliteitszorg.

1.3.2. Zelfevaluatie

In 2016 (evaluatie werking 2015) maakten we voor de evaluatie gebruik van het kwaliteitskader, met de niveaubepalende schema's, aangeboden door het AJW, in functie van de organisatie van de hulpverlening binnen de bijzondere jeugdzorg³.

Het onderscheid tussen de vijf niveaus vinden we ook terug in de literatuur betreffende dit thema⁴. In de volgende tabel leggen we uit hoe de verschillende scoringsniveaus zich tot elkaar verhouden.

Niveau	Algemene kwalitatieve omschrijving van het te bereiken niveau voor de onderscheiden kwaliteitsthema's, beleidsdomeinen of resultaatgebieden.
0	De organisatie onderneemt geen acties of initiatieven
1	De organisatie onderneemt ad hoc initiatieven Activiteit georiënteerd: de nadruk ligt op de afzonderlijke activiteiten binnen een organisatie, waarbij werkzaamheden worden bepaald door werkinstructies en huisregels of door de professionals zelf. Onderlinge afhankelijkheden krijgen weinig aandacht.
2	De organisatie toont aan dat er één of meerdere acties ondernomen worden in functie van een meer gesystematiseerde opstap op het vlak van kwaliteitszorg Proces georiënteerd: het proces en de beheersing van het proces staan centraal, waarin bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden helder omschreven zijn. Pas na evaluatie vinden verbeteringen plaats.

³ <http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/professionelen/private-voorzieningen/kwaliteitsbeleid/>

⁴ <https://www.toolshero.nl/kwaliteitsmanagement/efqm-model/#Zelfevaluatie>

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3	<p>De organisatie hanteert duidelijke gedragen procedures en afspraken, met garanties op het vlak van systematiek en communicatie binnen de organisatie, zodat relevante informatie met betrekking tot de werking en de beleidsvoering aanhoudend beschikbaar is.</p> <p>Systeem georiënteerd:</p> <p>er wordt gekeken naar de organisatie als geheel. Beheersing van processen staan in het teken van interne en externe klantgerichtheid, waarbij samenwerking belangrijk is. Na signalering van trends en ontwikkelingen, wordt daar op ingespeeld.</p>
4	<p>De organisatie hanteert een doorgedreven en aanhoudende evaluatie in samenspraak met de betrokken stakeholders. De evaluatie legt bovendien de basis voor een systematische en resultaatgerichte aanpak, met een aantoonbare integratie over de verschillende kwaliteitsthema's heen.</p> <p>Keten georiënteerd:</p> <p>er is een goede beheersing over het totale organisatieproces, inclusief de relatie met leveranciers, klanten en andere partners in de keten.</p>
5	<p>De organisatie staat model voor andere organisaties, onderbouwt de kengetallen met wetenschappelijke inzichten en versterkt de objectiviteit van de resultaten via externe evaluaties of audits.</p> <p>Totale zorg voor kwaliteit:</p> <p>door periodieke meting van prestaties, blijft de kwaliteit hoog en wordt er preventief bijgestuurd op trends en ontwikkelingen. In deze fase is er sprake van een hoogwaardige organisatie.</p>

De volgende drie grote aandachtsgebieden komen bij de zelfevaluatie aan bod: (1) organiseren en aansturen, (2) realiseren van kernprocessen en (3) het effect van onze bijdrage voor medewerkers, gebruikers en de samenleving. Ook dit jaarverslag kwaliteitszorg baseert zich op dezelfde structurele opbouw.

Voor de bepaling van het kwaliteitsniveau, van 0 tot en met 5, baseren we ons op beschikbare informatie, kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren, aangeleverd door interne medewerkers of externe partners. Nieuwe en bijkomende gegevens, verworven in 2016 en aanvullend bij de bevindingen uit 2015, nemen we op in dit evaluatieverslag.

Op basis van alle beschikbare informatie voeren we de zelfevaluatie ten minste één maal per jaar uit, via bevraging in het werkoverleg kwaliteitszorg en het organisatieoverleg. De medewerkers binnen deze twee overlegtafels beschikken vanuit hun verantwoordelijkheden en opdrachten in verschillende werkgroepen, over de relevante informatie.

In samenspraak en overleg toetsen we deze informatie aan de hand van de voorgestructureerde eisen per niveau. We bevestigen of wijzigen vervolgens het bereikte resultaat per beleidsdomein. We leggen, onder meer via dit jaarverslag, de resultaten voor aan alle medewerkers, de participatieraad en de Raad van Bestuur.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Binnen het directieteam, het organisatieoverleg en het werkoverleg kwaliteit gaan we ieder jaar na op welke domeinen we een externe evaluatie inbouwen, ter ondersteuning van onze zelfevaluatie

1.3.3. kwaliteitshandboek Mobiele en Ambulante Begeleiding (VAPH) en Pleegzorg (AJW)

PVBB is momenteel vergund door het AJW als dienst voor pleegzorg en erkend voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) en vergund voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp (nRTH) door het VAPH als dienst voor het aanbieden van Mobiele en Ambulante Begeleiding met een vrijwilliger.

Met de overgang naar één provinciale dienst voor pleegzorg in 2014 werd het kwaliteitsbeleid betreffende ons aanbod voor volwassenen in pleegzorg opgenomen in het kwaliteitssysteem van PVBB. Voor de doelgroep volwassenen, met een vraag naar begeleid wonen met een vrijwilliger, baseerden we ons op het kwaliteitshandboek van de voormalige diensten voor pleegzorg erkend door het VAPH, die vóór 2014 dit aanbod verzorgden.

In deel 3, evaluatie van de kwaliteitszorg, zullen wij de aandachtspunten met betrekking tot de integratie van het besluit van de Vlaamse Regering - betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap (4 februari 2011) - toelichten en opnemen in de planning voor 2017 (in deel 4). We voegen er bovendien aan toe dat op 17 maart 2017 de Vlaamse Regering een aantal wijzigingen goedkeurde aan het BVR van 2011. Deze wijzigingen gaan in vanaf 1/01/2017. Deze wijzigingen zijn echter slechts tegenstelbaar aan derden, bijvoorbeeld aan gebruikers of ouders, vanaf 21/04/2017, de datum waarop deze wijzigingen gepubliceerd werden in het Belgisch staatsblad.

1.4. Verbetertrajecten: wijze van aanpak

We hebben in 2.1. van het jaarverslag van 2015 de organisatie in het uitwerken van de kwaliteitszorg binnen onze organisatie uitvoerig beschreven. Zie jaarverslag kwaliteit 2015.⁵

Algemeen kunnen we stellen dat we het eigenaarschap van de kwaliteit van werken op de werkvloer leggen. Kwaliteit is een zaak van iedere medewerker. Bij het aanbieden van onze begeleiding (kernprocessen) is de kwaliteit in sterke mate verbonden met de persoonlijke professionele inzet van iedere medewerker. Dit gegeven vormt een belangrijke motivator om jaarlijks te blijven investeren in Vorming, Training en Opleiding (VTO) van medewerkers. Ons VTO-beleid zet permanent in op het verscherpen van inzichten en vaardigheden, voor hulpverleners en medewerkers die de hulpverleningsprocessen ondersteunen.

⁵ <http://www.pleegzorgvlaanderen.be/webdata/uploads/vlaams-brabant-brussel/Organogram%20Pleegzorg%20Vlaams-brabant%20en%20Brussel%20april%202016.pdf>



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Daarnaast zetten we kwaliteit en verbetering van kwaliteit op de agenda van diverse team overschrijdende werkgroepen. Via deze overlegtafels zorgen wij voor een actieve beleidsvoering, waarin visieontwikkeling, wetenschappelijke inzichten en praktijk zich integreren tot een werkbaar geheel.

In deel 2.2. presenteren we een overzicht van de ondernomen acties op deze overlegtafels. Dit overzicht geeft meteen een inzicht in de afwerking en/of status van de verbeteracties.

In deel 3.1.2. evalueren we de mate van betrokkenheid van onze bestuurders, medewerkers en gebruikers. We presenteren deze betrokkenheid aan de hand van een overzicht van besproken kwaliteitsthema's op verschillende overlegtafels binnen de organisatie.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

2. Informatie over organisatie als basis voor evaluatie en planning

2.1. Organisatie in cijfers

2.1.1. Aantal ingezette modules in 2014, 2015 en 2016, met beschikbare personeelsmiddelen⁶

Typemodule	Meting op 31/12/2014	Meting op 31/12/2015	Meting op 31/12/2016
Perspectiefzoekende pleegzorg	53	45	79
Perspectiefbiedende pleegzorg	700	701	744
Ondersteunende pleegzorg	87	92	99
Crisispleegzorg	2	1	3
TOTAAL	842	839	925
Behandelingspleegzorg	105	166	129
Totaal aantal ingezette unieke pleeggezinnen	-	644	712
Inzet voltijdse equivalenten (VTE) AJW voor het jaar na de meting	67,20	68,82	78,72
Bijkomende inzet van medewerkers via Sociale Maribel (VTE)	5,7	5,7	5,7
Inzet Sociale Maribel, opgeleide ervaringsdeskundige		1,0	2,0
Inzet vanuit de erkenning VAPH (VTE)	4,4	4,4	4,4
Projectmiddelen (VUB/SOP (2014) VGC voor NBMV (2015-2016) en AJW voor NBMV (2015 en 2016)	0,5	0,7	1,5

2.1.2. Ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg: beschikbaarheid versus benutting

Op 31/12/2016 waren er 99 ondersteunende pleegzorgsituaties actief. In de loop van het jaar stelden ondersteunende pleegzorgers zich gedurende 37.412 dagen beschikbaar, Hiervan werden 7.690 dagen effectief benut, waarvan in lage frequentie: 5.626 dagen en in korte duur: 2.064 dagen.

De pleegzorgers met een crisisaanbod hebben zich samen gedurende 559 dagen effectief ingezet voor de opvang van een kind of jongere in crisispleegzorg.

⁶ Cijfers gebaseerd op de toegekende enveloppe door AJW, wegens de koppeling met de beschikbare personeelsmiddelen. De cijfers vanuit BINC kunnen verschillen wegens meting op een ander moment.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

2.1.3. Evolutie instroom kandidaat-pleegzorgers in bestandspleegzorg/reguliere pleegzorg

	2014	2015	2016
Verstuurde informatiepakketten	359	519	427
Aantal potentiële kandidaat pleeggezinnen aanwezig op de informatiesessie	149	188	179
Aantal kandidaat-pleeggezinnen gestart met screening (of eerste gesprek na informatiesessie).	60	78	52 ⁷
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat de screening beëindigde	-	-	63 ⁸
Aantal Kandidaat-pleeggezinnen geselecteerd voor bestandspleegzorg na screening	26	42	40 ⁹
Aantal kandidaat-pleeggezinnen niet geselecteerd in de loop van of na de screening	-	-	4
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat zelf besliste zich terug ter trekken in de loop van of na de screening	-	-	19
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die de screening voor onbepaalde tijd schorsen	-	-	4
Aantal screening nog lopend op het einde van het jaar	-	-	39
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die voor de eerste maal een pleegzorgattest ontvingen na matching met een pleegkind	34	31	34
Aantal beschikbare pleeggezinnen, beschikbaar voor een bijkomende plaatsing van een pleegkind	24	2	6

⁷ Met kandidaten voor NBMV bedraagt het totaal 59

⁸ Met kandidaten voor NBMV bedraagt het totaal 75

⁹ Met kandidaten voor NBMV bedraagt het totaal 47

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

2.1.4. Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de gestarte begeleidingen naar type pleegzorg	2015	2016
Gestart binnen het sociale netwerk	106	46
Gestart binnen het familiale netwerk		107
Gestart binnen bestandspleegzorg	79	81
Totaal aantal gestarte pleegzorgsituaties	185	234

In het totaal aantal gestarte begeleidingen onderscheiden we:	2015	2016
Het aantal gestarte begeleidingen voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek	8	8
Aantal pleegzorgsituaties gerealiseerd door bijkomende plaatsing in een bestaand bestandsgezin	-	17

2.1.5. Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de beëindigde begeleidingen naar type pleegzorg	2015	2016
Beëindigd binnen het sociale netwerk	-	27
Beëindigd binnen het familiale netwerk	-	57
Beëindigd binnen bestandspleegzorg	-	56
Totaal aantal beëindigde pleegzorgsituaties	114	140

In het totaal aantal beëindigde begeleidingen onderscheiden we:	2015	2016
Het aantal beëindigde begeleidingen voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek	16	15

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

2.1.6. Verdeling naar bestands-, familiaal- of sociaal netwerk

Verdeling van het totaal aantal ingezette modules pleegzorg (OP-PBPZ-PZPZ) naar type pleegzorg, in de loop van het jaar	2014	2015	2016
Binnen het sociale netwerk	97	-	155
Binnen het familiale netwerk	437	-	556
Binnen bestandspleegzorg	500	-	546
Totaal aantal pleegzorgsituaties	1034	1003	1257

2.1.7. Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV)¹⁰

Lopende pleegzorgbegeleidingen NBMV op 31/12/2015

	Netwerk	Bestand	Totaal
Vlaams-Brabant en Brussel	17	6	23
Oost-Vlaanderen	23	3	26
Antwerpen	26	36	62
West-Vlaanderen	9	0	9
Limburg	7	3	10
Totaal	82	48	130

Pleeggezinnen voor NBMV en vluchtelinggezinnen in Vlaanderen, per provincie op 31/12/2016

	VB-B	O-Vl	A'pen	W-Vl	Lim	Totaal
Pleeggezin weerhouden	26	19	41	20	11	117
Overstap naar regulier	1	8	18	3	3	33
In screeningstraject	6	7	9	5	2	29
Afgehaakt	16	17	27	12	8	80
Niet weerhouden	1	1	3	1	1	7
Tijdelijk afgehaakt	20	12	5	6	1	44
Totaal	70	64	103	47	26	310

¹⁰ Bron: Eindrapport "Geef de wereld een thuis - 2016"

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Pleeggezinnen voor NBMV, in Vlaanderen per provincie, op 31/12/2016

	VB-B	O-VI	A'pen	W-VI	Lim	Totaal
Pleeggezin weerhouden	6	19	25	16	11	77
Overstap naar regulier	1	8	17	3	3	32
In screeningstraject	6	4	7	2	0	19
Afgehaakt	3	14	27	12	6	62
Niet weerhouden	1	1	2	1	1	6
Tijdelijk afgehaakt	20	11	2	5	1	39
Totaal	37	57	80	39	22	235

Uitsplitsing naar 'pleeggezin weerhouden', in Vlaanderen per provincie op 31/12/2016

	VB-B	O-VI	A'pen	W-VI	Lim	Totaal
Beschikbaar	0	8	14	12	2	36
In matching	0	3	3	0	0	6
Proefcontact	0	1	3	1	1	6
Plaatsing gestart	6	7	5	3	8	29
Pleeggezin weerhouden	6	19	25	16	11	77

Pleegzorgbegeleidingen voor NBMV, opgestart sinds start project 2016, in Vlaanderen per provincie:

	VB-B	O-VI	A'pen	W-VI	Lim	Totaal
Bestand	6	7	5	3	8	29
Netwerk	36	30	60	20	8	154
Totaal	42	37	65	23	16	183

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Hoen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017


2.1.8. Vergelijking met pleegzorg in Vlaanderen

Screeningstraject	2015		2016		% toename/afname	
	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB
gezinnen gestart met screening	399	78	421	59	6%	-24%
geselecteerde bestandsgezinnen	246	42	285	47	16%	12%

Begeleidingen	2015		2016		% toename/afname	
	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB
Pleegzorgers op 31/12	4177	644	4717	712	13%	11%
pleegkinderen en - gasten op 31/12	5616	834	6024	908	7%	9%
totaal aantal pleegkinderen begeleid in 2016	6058	888	6507	1091	7%	23%
totaal aantal pleeggasten begeleid in 2016	476	115	505	97	6%	-16%
totaal aantal pleegzorgsituaties in 2016	6534	1003	7012	1091	7%	9%

pleegzorgmodules ¹¹	31/12/2015		31/12/2016		% toename/afname	
	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB
ondersteunende pleegzorg - korte duur	55	5	70	2	27%	-60%
ondersteunende pleegzorg - lage frequentie	448	83	579	96	29%	16%
perspectiefbiedende pleegzorg - hoge frequentie	4603	677	4764	711	3%	5%
perspectiefbiedende pleegzorg - lage frequentie	152	28	188	29	24%	4%
perspectiefzoekende pleegzorg	399	43	461	72	16%	67%
Totaal	5657	836	6024	908	6%	9%

¹¹ Deze cijfers betreffen een momentopname en moeten als dusdanig geïnterpreteerd worden.

	<p style="text-align: center;">Jaarverslag kwaliteit Evaluatie 2016-Planning 2017</p>	<p style="text-align: center;">Pagina 17 van 86</p>
<p>Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven; revisies: Edele Paul en Laurence Belenger</p>		<p style="text-align: center;">Geldig vanaf: 01/01/2017</p>

2.2. Overzicht van gerealiseerde acties uit de planning van 2016

Aan de hand van het overzicht van de planning 2016, geformuleerd in de evaluatie van de kwaliteitszorg in 2015, maken we in onderstaande tabel een overzicht van de thema's die in de loop van 2016 al dan niet effectief behandeld werden. In kolom 1 verwijzen we naar het jaarverslag kwaliteit van het jaar 2015/planning 2016. In kolom 2 herhalen we de omschrijving per beleidsdomein. In kolom 3 beschrijven we het bereikte resultaat en in kolom 4 verwijzen we naar de planning voor 2017 en de volgende jaren.

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
8.1.	Op organisatorisch vlak		
8.1.1.	Kwaliteitssysteem verder operationaliseren Progressief en permanent opvolgen	In december 2016 werd een administratieve kracht aangetrokken die ingezet kan worden op het administratieve werk in het onderhouden van het kwaliteitssysteem.	Progressief en permanent opvolgen, prioriteit geven in 2017
8.1.2.	Uitwerken van functieprofielen voor alle medewerkers Verbeteractie in 2016	De directie, de teamverantwoordelijken en de direct leidinggevenden werkten in 2016 alle functieprofielen binnen PVBB uit in overleg met de betrokken medewerkers op de werkvloer.	Actie is voltooid in 2016.
8.1.3.	Personeelsbeleid verder uitwerken (cfr. Loopbaanbeleid/persoonlijk ontwikkelingsplan, personeelsbeleidsplan, aanpassing remuneratie daar waar aangewezen)	Teamverantwoordelijken zijn in 2016 gestart met ontwikkelingsgesprekken op basis van de in 2016 afgewerkte functieprofielen. De vergoeding voor teamverantwoordelijken en afdelingsverantwoordelijken werd gelijk geschakeld.	Progressief en permanent opvolgen, jaarlijks weerkerend thema Evaluatie gevolgd door gepaste acties in 2017.



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
	(Progressief en permanent opvolgen)		
8.1.4.	Uitwerken van een VTO-beleid. Evaluatie voorzien in 2017. We voerden op vraag van de medewerkers de evaluatie reeds uit in 2016 en pasten de visienota VTO aan.	We voerden de evaluatie van het bestaande beleid en de voorlopige beleidstekst VTO uit in 2016. Een aangepaste en nieuwe VTO beleidstekst werd uitgeschreven en door het organisatieoverleg goedgekeurd. We pasten de afspraken met terugwerkende kracht vanaf 2014 toe voor langdurige opleidingen.	Het VTO-beleid is uitgeschreven. Actie werd voltooid in 2016. We plannen een nieuwe evaluatie in 2018.
8.1.5.	Uitwerken van een agressiebeleid ter bescherming van medewerkers Uitgevoerde Actie in 2015	Deze procedure werd reeds uitgewerkt in 2015, in 2016 geëvalueerd in de teams en via het werkoverleg agressiebeleid teruggekoppeld naar het organisatieoverleg.	Actie werd voltooid in 2016. Evaluatie gepland in 2017, via het CBPW en het OO. Indien bijsturing noodzakelijk is komt het werkoverleg opnieuw samen. Indien niet, dan verloopt de communicatie via het OO, teamverantwoordelijken naar de teams.
8.1.6.	Onthaalbrochure nieuwe medewerkers. Uitgevoerde actie in 2015	Deze brochure werd uitgewerkt in 2015. Bij iedere nieuwe aanwerving ontvangt de betrokken nieuwe medewerker deze brochure. Relevante nieuwe afspraken worden systematisch	Actie is voltooid in 2016. Permanent en progressief aanpassen in 2017



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		toegevoegd aan of gewijzigd in de onthaalmap. Alle nieuwe medewerkers krijgen een startaanbod aangeboden door een coach/collega, de teamverantwoordelijke en de ICT-verantwoordelijke.	
8.1.7.	Evaluatie van het permanentiesysteem buiten de kantooruren	Op basis van de registratie van de oproepen en een evaluatie binnen het organisatieoverleg, besloten we het permanentiesysteem te behouden zoals het loopt. In 2017 evalueren we samen met het AJW het decreet pleegzorg. Indien hier voorstellen tot aanpassing geformuleerd worden, nemen we dit thema opnieuw op.	Evaluatie in 2017 Zie ook evaluatie decreet pleegzorg
Toegevoegd	Uitwerken van een beleidsplan met betrekking tot huisvesting en het gebruik van de bestaande infrastructuur	In de loop van 2016 kreeg dit beleidsplan concreet gestalte. Onder impuls van de aanvraag van VIPA-middelen in het kader van het bouwproject op de Brusselsesteenweg 9 te Leuven, werd dit plan uitgeschreven in het zorgstrategisch plan. Er werd een werkgroep masterplanning opgericht voor het nieuwbouwproject waarbij een projectbegeleider en een architect-vrijwilliger betrokken werd.	Actie werd voltooid in 2016. Deze actie volgen we verder op in 2017, mede in het kader van de ontwikkeling van het bouwplan.



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
8.2.	In functie van de werking van de ondersteunende diensten		
8.2.1.	Databank en registratiesysteem verder verfijnen in overleg met de andere diensten voor pleegzorg	Het interprovinciaal werkoverleg met Softwel richt zich op de volgende werkdomeinen: databank, registratie, voortraject, uitbetaling pleegzorgers, gemeenschappelijke documenten.	Acties lopen door in 2017, met het oog op een proef in 2018 en een implementatie in 2019.
8.2.2.	Wervingsmogelijkheden/beleid verder ontwikkelen	De samenwerking tussen de provinciale diensten, op het vlak van bekendmaking van pleegzorg en werving van kandidaat pleegzorgers, kwam onder de aandacht, via een interprovinciale nota van de communicatieverantwoordelijke in Pleegzorg Vlaanderen. Het concept om te werken met een interprovinciale cel PR & Communicatie werd geëvalueerd en voorlopig gereserveerd voor de toekomst.	De diensten voor pleegzorg zullen samen met de VZW Pleegzorg Vlaanderen nagaan hoe de afspraken op dit vlak verbeterd kunnen worden. Deze evaluatie gaat samen met verschuivingen in de opdracht, de visie en de strategische doelstellingen van Pleegzorg Vlaanderen. In de loop van 2017 wordt dit thema verder opgenomen.
8.2.3.	PR en communicatiesystemen binnen de organisatie versterken	Eind 2016 werd de interne communicatie op het vlak van ontwikkelen en verfijnen van materiaal (voor werving en bekendmaking) beschreven in een interne verduidelijkende nota. Dit had tot doel om de initiatieven vanuit de verschillende teams beter op elkaar af te stemmen en te stroomlijnen in functie van het geheel van acties. Een permanent	De afspraken en de werkwijze voor planning en implementatie van PR en C afspraken moet nog omgezet worden in een procedure. De voorliggende nota vormt voorlopig een opstap en wordt in het werkoverleg



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		toegankelijke jaarplanning werd ingevoerd.	werving verder verfijnd in de loop van 2017.
8.2.4.	Gerichte analyses uitvoeren op financieel vlak in functie van gepaste beleidsvoering	In het werkoverleg financiën, boekhouding en loonadministratie evalueerden we de samenwerking en taakafspraken tussen de verschillende ondersteunende diensten. De afspraken werden opgenomen in het verslag van dit werkoverleg. Dit overleg vindt jaarlijks plaats op het begin van het kalenderjaar. Een aantal tools voor opvolging en communicatieve uitwisseling werden aangepast.	Actie: jaarlijks te overleggen in functie van opvolging en jaaractieplan De installatie werd voltooid in 2016. We zullen voor het jaar 2017 een aantal kostenrekeningen in de boekhouding toevoegen om het budget vorming aan pleegzorgers beter in kaart te brengen.
8.2.5.	Verdere uitwerking van een beleidsplan rond huisvesting en gebruik van infrastructuur	In 2016 werkte het directieteam in samenwerking met de RVB een Zorgstrategisch Plan uit waarin onze visie en missie geprojecteerd werden naar de uitbouw van een gepaste infrastructuur voor de toekomst, voor de regio Leuven. Twee teams veranderden in 2016 van locatie. Het team minderjarigen B in afdeling Leuven verhuisde in maart 2016 van de Eénmeilaan naar de Brusselsesteenweg te Leuven. Een groep pleegzorgbegeleiders verhuisden in april 2016 van de Saintelettesquare in Brussel naar de	Dit plan zal op 29 maart 2017 voorgelegd worden aan de commissie die voor VIPA middelen een advies formuleert voor de minister. Wij ontvingen een gunstig advies van de minister in de loop van mei 2017.



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		Leuvensestraat in Vilvoorde. Het betrof een ontubbeling van het team Brussel waardoor de Noordrand van Brussel nog beter bediend kon worden.	
8.3.	Op het vlak van het hulpverleningsbeleid en het inhoudelijk aanbod - kernopdrachten		
8.3.1.	Afstemmen tot uniforme dossieropbouw en verslaggeving Actie uitgevoerd in 2015 Evaluatie voorzien in 2016 Evaluatie hernemen in 2017	We evalueerden de digitale dossieropbouw en het gebruik er van in ieder team. Hieruit bleek dat de structuur op de u-schijf (mappensysteem, waarin diverse onderdelen van het dossier opgeslagen worden) als positief omschreven ervaren werd. Alle vereiste en cruciale stukken kunnen in deze mappen digitaal opgeslagen worden. Met betrekking tot de dagelijkse inhoudelijke opvolging van de begeleidingsdossiers (bv.: de interventiefiche, met korte en begeleidende verslaggeving door de pleegzorgbegeleider) niet gebruiksvriendelijk is. Wij gaven de medewerkers bijgevolg de keuze om te kiezen, ofwel voor een consequent aanhouden van digitale verslaggeving (m.n. het de interventiefiche in combinatie met korte verslagen in Word) ofwel om de opvolgende verslaggeving van iedere tussenkomst op papier te registreren (in eigenhandig geschreven nota's). Deze keuzevrijheid zorgde bij heel wat	We concluderen uit deze evaluatie dat we verder werk moeten maken van een gebruiksvriendelijker dossier. Op dit ogenblik werken we in onderling overleg met de andere diensten voor pleegzorg aan een gemeenschappelijke databank en registratiesysteem van cliëntgegevens. We doen dit in samenwerking met Softwel. We verwachten een eerste resultaat in de loop van 2018, en een implementatie in 2019. Wij zullen in de loop van 2017 nagaan in hoeverre we proactief gebruik kunnen maken van het "digitaal dossier" van softwel.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		medewerkers voor meer comfort en tijdsbesparing.	Het thema “archiveren van dossiers” werd met prioriteit op de agenda gezet voor procedureafspraken in 2017.
8.3.2.	De procedure “doorgeven van informatie” uitwerken Geplande actie in 2016	Het betreft hier het uitwerken van afspraken met betrekking tot het beroepsgeheim. De nota werd afgewerkt en vervolgens opgenomen in het kwaliteitshandboek, bij hulpverleningsprocessen/beroepsgeheim. De teamverantwoordelijken bespraken deze nota op hun teams. De nota is beschikbaar voor alle medewerkers.	Actie voltooid in 2016 Geen verdere actie gepland
8.3.3.	De procedure ‘overdracht en/of afsluiten van een begeleiding en nazorg’ integreren Geplande actie voor 2016	Voor de doelgroep minderjarigen werden twee documenten toegevoegd aan de map “afsluiten en nazorg” onder hulpverleningsprocessen (kernprocessen). Voor de doelgroep meerderjarigen werd een eerste basisdocument ontwikkeld.	Actie werd voltooid in 2016 Deze actie verder zetten voor de doelgroep volwassenen in de loop van 2017.
8.3.4.	Optimaliseren van de procedure netwerkonderzoek Geplande actie voor 2015-2016	In het werkoverleg netwerkobservatie werden alle documenten ter ondersteuning van deze module voorbereid in de loop van 2015. Er is een draaiboek en een verslagsjabloon ter beschikking voor alle netwerkonderzoekers.	Actie voltooid in 2016 Deze documenten staan via onze databank ter beschikking via de map werkoverleg netwerkobservatie/ procedures

Proceseigenaar: Johan Ieven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
			in opbouw. Een implementatie op een gepaste plaats in het kwaliteitshandboek is noodzakelijk en gepland voor 2017.
8.3.5.	Implementeren van het digitaal dossier Actie in 2015 Geplande evaluatie in 2016	Deze actie werd voltooid in 2015. Op basis van evaluaties in 2016, maakten we afspraken. Het resultaat van deze evaluatie is opgenomen in dit verslag, zie punt 3.2.5.	Actie voltooid in 2015. We wensen verder door te werken aan de gebruiksvriendelijkheid van het dossier. Permanent en progressief opvolgen; ook in 2017.
8.3.6.	Uitwerken van de ouderbrochure	De ouderbrochure werd afgewerkt en wordt bij iedere nieuwe pleegzorgplaatsing overhandigd en toegelicht in het overleg met de ouders. Onze medewerkers die Franstalige ouders begeleiden hebben nood aan een Franstalige brochure voor ouders.	Actie voltooid in 2016 voor de Nederlandstalige brochure We plannen de uitwerking van een Franstalige versie in 2017.
8.3.6	Uitwerken van een kindbrochure Actie 2017	Dit betreft "onthaal, informatie en verduidelijking van rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulp en pleegzorg in het bijzonder".	We plannen de uitwerking van een (ontwerp) kind brochure in de loop van 2017.



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
Toegevoegd	Uitwerken van een getuigenissenbrochure Actie 2017	Zodra kandidaat-pleegzorgers zich aanmelden ontvangen zij de informatiebrochure met inlichtingen over pleegzorg. Dezelfde inhoud wordt nogmaals herhaald tijdens de informatiesessies voor kandidaat-pleegzorgers. Er is nood aan een algemeen informerende informatiebrochure met aansprekende getuigenissen, als inleiding op de meer decretaal georiënteerde brochure die we nu inzetten.	We plannen de uitwerking van een (ontwerp) getuigenissenbrochure in de loop van 2017.
8.3.7.	Procedure/sjabloon op punt stellen rond het weigeren/intrekken van de pleegzorgattesten en de herscreening Actie 2016	Drie sjablonen in briefvorm werden op punt gesteld: <ul style="list-style-type: none">• informatiebrief, mee te sturen bij levering van een pleegzorgattest na matching, met informatie over de levering en de werkwijze bij eventuele intrekking op een later tijdstip.• informatiebrief voor de kandidaat-pleegouders die na screening niet geselecteerd worden als kandidaat-pleegzorger voor een effectieve matching, met uitleg over de herscreeningprocedure.• informatiebrief met schriftelijke melding en uitleg over het intrekken van een bestand pleegzorgattest.	We plannen in 2017 een uitwerking van een duidelijke en overzichtelijke procedure voor medewerkers en gebruikers/cliënten, op basis van de formulering in de evaluatienota -geschreven vanuit het AJW - met betrekking tot het decreet pleegzorg. We volgen dit punt verder op in het verlengde van aangepaste richtlijnen met betrekking tot het register.



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		Evaluatie: het betreft documenten met impliciete verwijzing naar de onderliggende procedure, voorgeschreven in het decreet pleegzorg en het BVR betreffende de organisatie van pleegzorg (BVR artikel 55,56 en 59, in combinatie met Artikel 14§5 van het decreet pleegzorg).	
Toegevoegd eind 2015	Aanpassen van de procedure screening van kandidaat-pleegzorgers voor NBMV in het kader van geef de wereld een thuis.	Deze actie werd uitgevoerd in 2016. We verwijzen hiervoor naar het jaarverslag 2016 betreffende het project "Geef de wereld een thuis". Aansluitend op deze aanpassing ondernamen we in het kader van het project met middelen van de VGC Brussel actie in het aanpassen van de wervingsprocedure van kandidaat-pleegzorgers binnen de cultuureigen gemeenschap. Zie verder in dit verslag.	Het jaarverslag 2016 "Geef de wereld een thuis" wordt vrij gegeven in maart 2017. Het definitieve jaarverslag van het project in samenwerking met de VGC wordt afgewerkt in oktober 2017. Tussentijdse verslagen gaan hieraan vooraf.
8.3.8.	Evalueren en bijsturen van de procedure intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en het matches	De medewerkers van het voortraject houden bemerkings vanuit de praktijk bij in functie van een evaluatie in 2017. In aansluiting op de evaluatie is het nodig om de procedure, daterend vanuit het voortraject, uitgewerkt in de provinciale samenwerking vóór 2014, te implementeren in het kwaliteitshandboek van PVBB.	Evaluatie in 2017 Procedures integreren in het kwaliteitshandboek



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
8.3.9.	Methodiek ontwikkelen om kinderen van het kandidaat-pleegezin bij de selectie beter te betrekken	Op 28/6/2017 komt het team voortraject samen om dit actiepunt uit te werken.	Actie gepland voor 2017 Vervolgens integreren in de procedures
8.3.10.	Procedure bijplaatsing evalueren en bijsturen	Op 28/6/2017 komt het team voortraject samen om dit actiepunt uit te werken.	Actie gepland voor 2017 Vervolgens integreren in de procedures
8.3.11.	Bijsturen van de administratieve gids voor pleegzorgers (minderjarigen) en onthaalbrochure (volwassenen) Actie gepland in 2016	Deze actie wordt uitgesteld naar het najaar van 2017. We nemen aan dat op dat ogenblik de belangrijkste administratieve aanpassingsvoorstellen, weerhouden uit de evaluatie van het decreet pleegzorg, gekend zullen zijn.	Actie zal starten in 2017 en doorlopen in 2018. Afwerking in 2018
8.3.12.	Evalueren en bijsturen van de procedures preventie en omgaan met GOG, klachten en ernstige gebeurtenissen Evaluatie in 2016	We nemen de evaluatiegegevens op in dit verslag bij gebruikersresultaten -klachtenregistratie.	Implementeren van de vernieuwde procedure in 2017
Toegevoegd na audit 2016	Visietekst betreffende seksualiteitsbeleving bij volwassenen en minderjarigen	In het kader van een externe audit, inspectie voorjaar 2016, kwam dit thema aan bod. We nodigden in het team volwassenen in november en december 2016 de gespecialiseerde vzw ADITI uit om ons te ondersteunen bij het uitschrijven van een visietekst rond seksualiteitsbeleving bij volwassen	We plannen in 2017 de afwerking van een visietekst rond seksualiteitsbeleving voor zowel de volwassenenwerking (erkenning AJW en VAPH) als voor pleegzorg van



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		personen met een beperking en/of psychiatrische problematiek.	minderjarigen (AJW).
8.4.	Versterking van wetenschappelijk onderbouwde inzichten betreffende de hulpverleningsprocessen.		
8.4.1.	Evaluatie en bijsturing van de ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg	We kiezen in PVBB voor een wetenschappelijke onderbouwing van ons hulpverleningsaanbod. Jaarlijks lopen er onderzoeken, waarvan de resultaten aanwendbaar zijn bij het inzetten van pleegzorg in één van deze vier modules. Zie verder in 3.3.1.4.	Zie planning 4.3.1.3.
8.4.2.	Evaluatie en bijsturing van de perspectiefzoekende pleegzorg		
8.4.3.	Evaluatie en bijsturing van de perspectiefbiedende pleegzorg		
8.4.4.	Evaluatie en bijsturing van de behandelingspleegzorg		
8.5.	Binnen de doelstelling ontwikkelen van externe partnerschappen		
8.5.1	Samenwerkingsmogelijkheden uitbouwen met externe	Voor de regio Leuven beschikken we over een bezoekersruimte die goed gebruikt wordt door onze cliënten. In functie van bijkomende	Geen verdere actie gepland



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
	bezoekersruimtes Actie in 2016	bezoekersruimten namen we contact met het CAW. We stelden vast dat er in het overleg met de verantwoordelijke medewerkers principieel een overeenkomst mogelijk is. We stelden in de praktijk echter vast dat de principes niet omgezet kunnen worden in een concrete actie. We hebben de besprekingen dan ook stopgezet.	
8.5.2.	Evalueren van de werking van de ontmoetingsgroepen en oprichting participatieraad Actie 2016: uitschrijven van een visietekst	De participatieraad kwam drie maal samen op 25/2, 12/5 en 3/10/2016. Zie 3.3.1.10.	Evaluatie gepland in 2017
8.5.3.	Evalueren en bijsturen van het bestaande wervingsmateriaal- en methodieken Evaluatie in 2016	Het werkoverleg werving maakte een overzicht van afspraken, een overzicht van het beschikbare materiaal en een jaaractieplan in functie van een verbeterde communicatie met de medewerkers in alle teams. De communicatielijnen met betrekking tot wervingsacties werden nogmaals herhaald in functie van versterking van concrete inzet van alle medewerkers. Voor het team volwassenen werd een medewerker	Implementatie van het jaaractieplan in 2017



Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		vanuit het team volwassenen vrijgesteld voor het organiseren van wervingsacties voor vrijwilligers ter ondersteuning van de mobiele en ambulante begeleiding.	
8.5.4.	Projecten uitwerken ter verbetering van de communicatie op interprovinciaal vlak Evaluatie 2016	De verantwoordelijke communicatie (Pleegzorg Vlaanderen en interprovinciaal) werkte na evaluatie van de bestaande interprovinciale werving een concept uit met voorstellen om de interprovinciale samenwerking structureel te verankeren in een interprovinciaal team werving.	Verder opvolgen en versterken van de interprovinciale samenwerking in 2017
8.5.5.	Voorstellen uitwerken voor de uitbreiding van het Kenniscentrum Pleegzorg Evalueren in 2017	In de loop van 2016 werd een concrete doelstelling geformuleerd met betrekking tot het inzetten van medewerkers met middelen van het Kenniscentrum Pleegzorg.	Concrete uitwerking in de loop van 2017
8.5.6.	Afstemmen van integratie van de woonvorm begeleid wonen met vrijwilliger binnen een Persoonsvolgende Financiering. Geplande actie in 2016	2016 was een transitiejaar voor onze erkenning in het VAPH. De volwassen personen met een beperking werden in Begeleid Wonen met een Vrijwilliger (FAM) ingeschaald op basis van hun zorgzwaarte. Begeleidingswaarden en permanentiewaarden (B, P) en begeleidingsfrequenties werden voor elke cliënt bepaald en deze werden op basis van steekproeven door een MDT gecontroleerd. Op basis hiervan werden onze cliënten voor 2017 ingedeeld in n-RTH	Zie kernprocessen 3.2. Volgende acties worden gepland: <ul style="list-style-type: none">• leren registreren van de Mobiele en Ambulante begeleiding met een Vrijwilliger in (n)-RTH in de nieuwe registratietool (GIR)• kostprijsbepaling uitwerken



Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Verwijzing naar verslag 2016	Geformuleerde acties per beleidsdomein, gepland in 2016 (Aard van de actie)	Bereikt resultaat of evolutie van de kwaliteitsverbetering	Status van de actie en verwijzing naar de planning van 2017
		(trap 2) en zullen ze in 2017 een persoonsvolgend budget (PVB) of een basispakket van maximaal 8 personeelspunten in RTH (trap 1) ontvangen.	voor Mobiel en Ambulante begeleiding met een Vrijwilliger in n-RTH (PVB) <ul style="list-style-type: none">• registraties in ISIS en ALF (alternatieve loonfinanciering) leren verwerken• opstellen van individuele dienstverleningsovereenkomsten en collectieve rechten en plichten uitschrijven voor cliënten in PVF jaar 2017

3. Evaluatie van de werking van PVBB

3.1. Kwaliteitszorg

In deze rubriek evalueren we de elementen die de kwaliteitszorg van onze organisatie dragen en versterken: visie, organisatie van de missie, ondersteunen en opvolgen van verbetertrajecten, betrokkenheid van gebruikers en medewerkers, methodieken/instrumenten die het proces van verbetering aansturen en ondersteunen.

3.1.1. Visie: toegankelijkheid naar pleegzorg blijven versterken

In het kader van de integratie van het begeleidingsaanbod binnen één dienst kregen de visie en de missie logischerwijze veel aandacht. We beschreven dit proces van integratie tot één dienst in de vorige jaarverslagen kwaliteit. We vertaalden onze missie in verschillende strategische doelstellingen op diverse beleidsdomeinen¹².

De thema's en vooropgestelde prioriteiten die zich in 2016 aandienden, daagden onze organisatie, medewerkers en bestuurders uit om waarden en principes uit onze visietekst in de praktijk om te zetten. In dit derde jaar provinciale pleegzorg verschoof het accent duidelijk naar de concrete uitvoering, waarin visie en waarden zich presenteren.

Het begrip toegankelijkheid kende een daadwerkelijke verbreding via de uitwerking van onthaal, intake en screening, in functie van pleegzorg voor Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen en Vluchtelingengezinnen.

In overleg met andere diensten en betrokken overheidsinstanties maakten we duidelijk welke regelgeving moest wijzigen om de toegang voor vluchtende gezinnen in pleegzorg mogelijk te maken. Het proces naar aanpassing van de regelgeving loopt nog steeds door in 2017.

Het team pleegzorg voor volwassenen versterkte in 2016 het overleg met partners in de Geestelijke Gezondheidszorg. Naast een doorgedreven bekendmaking van het aanbod voor personen met een psychiatrische problematiek werkten we een conceptnota uit voor de samenwerking met partners in de Geestelijke Gezondheidszorg: opvang van personen met een psychiatrisch probleem met ondersteuning vanuit het psychiatrisch ziekenhuis en het psychiatrische mobiel team voor deze doelgroep.

Uit de cijfers blijkt een duidelijke toename van de ondersteunende pleegzorg. De provinciale werking, de bekendmaking en de verankering van deze begeleidingsmodule in alle teams van PVBB wierp in 2016 duidelijk vruchten af. Meer ouders vonden ondersteuning via de versterkte toegang naar deze vorm van pleegzorg.

Via aanhoudende verbreding en verdieping van onze inzet op het vlak van behandelingspleegzorg, versterkten we het behandelingsaanbod voor pleegzorgers en pleegkinderen. In combinatie met een consequente inzet van zorgwaarte voor externe

¹² Krachtlijnen voor de toekomst: Algemene Vergadering 28/05/2014

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

gespecialiseerde behandeling versterkte dit de toegang naar aangepaste behandelingsgerichte programma's voor cliënten in pleegzorg.

De Raad van Bestuur blijft de bekendmaking van en de toegang naar pleegzorg opvolgen in functie van het realiseren van diversiteit in het aanbod, de toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen in alle regio's van onze provincie en Brussel.

Ten slotte kwam in de loop van 2016 de participatie sterk onder de aandacht. Ook dit thema sluit nauw aan bij het begrip toegankelijkheid.

3.1.2. De organisatorische aandachtspunten bij het realiseren van de missie

3.1.2.1. Leiderschap, beleid en strategie

Bij opstart van de VZW PVBB formuleerde de algemene vergadering verschillende strategische doelstellingen op het vlak van organisatie, kernprocessen en de ondersteuning van de kernprocessen. Ze werden samengevat in het document "Krachtlijnen voor de toekomst" (Algemene Vergadering 28/05/2014).

In de loop van het jaar 2016 bespraken de leden van de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur de volgende strategische doelstellingen.

- De werking van PVBB zal in evenwicht met het aanbod binnen de provincie Vlaams-Brabant permanent aandacht besteden aan de specificiteit van het Brussels hoofdstedelijk gebied. De multiculturele context en specifieke grootstedelijke socio-economische situatie stellen bijzondere eisen aan de inbreng van onze medewerkers en de organisatie van onze hulpverlening. We nemen ons voor om dit aspect aanhoudend te integreren in de totaliteit van onze werking. Dit betekent dat we het beleid op diverse beleidsdomeinen (organisatorische en inhoudelijke) zullen afstemmen op de specifieke context van de regio's die we bedienen
- Naast de regionaal gebonden specificiteit geldt evenzeer het belang van de samenhang/verbinding tussen en de verspreiding van ons gedifferentieerd aanbod voor alle doelgroepen. We blijven, mede dankzij de mogelijkheden via de twee erkenningen, VAPH en AJW, een goede integratie van pleegzorg met een aansluitend ruimer aanbod voor personen met een beperking en/of psychiatrische problematiek mogelijk maken.
- De AV zal de ontwikkelingen op het vlak van participatie van cliënten en gebruikers verder opvolgen.
- De leden van de AV appreciëren de mogelijkheden om sterk betrokken te blijven bij de inhoudelijke werking en de organisatie van de hulpverlening.
- De leden van de AV wensen verder deel te nemen aan de interne vormingsmomenten voor medewerkers binnen PVBB. Deze mogelijkheid creëert immers een kwaliteitsvolle basis voor samenspraak tussen medewerkers en bestuurders.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

- De algemene vergadering wil in de loop van 2016 ruimte geven aan vernieuwende projecten op het vlak van behandelingspleegzorg. De specifieke vragen en behoeften bij gebruikers en cliënten worden best zo goed mogelijk in kaart gebracht.
- We wensen onze middelen binnen de zorgzwaarte optimaal in te zetten.

Zorgstrategisch plan

De leden van de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur (RVB) bestudeerden, via de uitwerking van het zorgstrategisch plan (in het kader van de realisatie van een locatie voor de centrale administratie en de teams in de afdeling Leuven) de toegankelijkheid voor gebruikers en medewerkers. De RVB koos resoluut voor een goede spreiding van onze werking over Vlaams-Brabant en Brussel. Naast de reorganisatie van de locaties in Leuven, benadrukte de RVB de strategische doelstelling om in de regio's Tienen, Halle, Brussel en Vilvoorde, zichtbaar aanwezig te blijven en in te zetten op het detecteren van (locale) maatschappelijke noden en verwachtingen, waarop pleegzorg en/of mobiele ambulante begeleiding een antwoord kan bieden.

Het zorgstrategisch plan belicht diverse beleidsthema's met betrekking tot de toekomstige uitbouw van PVBB. Dit plan vertaalt onze inhoudelijke visie op het vlak van hulpverlening naar de organisatorische en materiële ondersteuning.

Goed bestuur

In 2016 namen vier leden van de RVB deel aan de informatiesessie "aanbevelingen voor een goed bestuur", georganiseerd door het Vlaams ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Gezin, in samenwerking met de werkgeverkoepels. Binnen de RVB werd dit thema ingeschreven als evaluatiepunt, met het oog op een goede integratie van aansturing en uitvoering van onze maatschappelijke opdracht.

Het thema kwam ter sprake in de Algemene Vergadering van november 2016. Daar werden afspraken gemaakt voor een versterking van de betrokkenheid van de leden van de Algemene Vergadering die niet in de Raad van Bestuur zetelen. Een concrete verbeteractie werd gepland voor 2017.

In het verlengde van deze bespreking planden twee leden van de Raad van Bestuur een functioneringsgesprek met het voltallige directieteam (Planning 2017).

Verder werden voor de evaluatie van het bestuur de volgende acties op de agenda geplaatst van 2017:

- zelfevaluatie en toetsing van de vereiste elementen voor een goed bestuur,
- evaluatie en bijsturing van de geformuleerde visie en strategische doelstellingen bij opstart van de VZW Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel,
- evaluatie van de invloed van toekomstige pensioneringen op de organisatiestructuur en de personeelsbezetting in teams en ondersteunende diensten. Het is aangewezen om een goed ontwikkelingsplan te hebben op dit vlak.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Autorisatie naar de werkvloer

Binnen het directieteam en het organisatieoverleg volgen wij, in overleg met alle teamverantwoordelijken en beleidsmedewerkers permanent de kengetallen op met aanwijzingen voor bijsturing van de werking. (zie ook kwaliteitsverslag werkingsjaar 2015)

Op het vlak van visieontwikkeling laten we ons inspireren door de verslagen en getuigenissen vanuit de praktijk, geformuleerd op de diverse overlegtafels binnen onze organisatie.

Wij blijven via overleg met externe partners en met input vanuit wetenschappelijk onderzoek open staan voor vernieuwende inzichten binnen ons werkgebied, gekoppeld aan werkbare methodieken en instrumenten ter ondersteuning van onze begeleidingsopdrachten.

Het directieteam communiceert - via het organisatieoverleg, e-mails en verduidelijkende nota's - de initiatieven, richtlijnen en afspraken gemaakt in overleg met de andere diensten voor pleegzorg en/of het Agentschap Jongerenwelzijn en het VAPH.

Vanuit het directieteam nemen we initiatief om verantwoordelijke medewerkers binnen de agentschappen op de hoogte te houden van relevante informatie voor de beleidsvoering binnen pleegzorg en het mobiele en ambulante aanbod voor personen met een beperking.

We stellen dagelijks vast hoe belangrijk het is om cruciale en richtinggevende informatie herhaaldelijk te laten circuleren binnen onze organisatie; zowel bij medewerkers als bij gebruikers. We blijven doelgericht werk maken van een optimale en gestroomlijnde communicatie om deze doelstelling te realiseren.

De herstructurering van functieprofielen naar goed afgebakende resultaatsgebieden gaf een bijkomende overzicht in de roldifferentiatie tussen de verschillende medewerkers. Dit versterkte de effecten van de aansturing.

Alle leidinggevende medewerkers besteden permanent aandacht aan de arbeidstevredenheid, als waarborg en draagvlak voor de professionele uitvoering van onze missie. Een doelgerichte en praktijkgerichte aanpak staan bij de aansturing en de uitvoering centraal en zet onze visie en waarden kracht bij in de dagelijkse werking. Wij zijn ervan overtuigd dat deze werkwijze de tevredenheid van onze gebruikers ten goede komt.

3.1.2.2. Personeelsbeleid in functie van betrokkenheid van medewerkers

In 2016 kwam de kwaliteit van onze werking expliciet aan bod tijdens de volgende overlegmomenten binnen de organisatie. We geven hier onder een overzicht.

Met het overzicht tonen we aan dat kwaliteitszorg binnen PVBB zich op een organische wijze realiseert. De diversiteit aan onderwerpen, de verzekerde deelname van een teamlid uit ieder team binnen één team overschrijdende werkgroep en de betrokkenheid van een leidinggevende medewerker in iedere werkgroep staan garant voor een goede spreiding

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

van de betrokkenheid en het realiseren van SMART¹³ geformuleerde doelstellingen per werkoverleg.

We geven hier onder een overzicht van de overlegtafels waarop kwaliteitszorg een thema was en aansluit bij acties opgenomen in de planning voor 2016 (kwaliteitsverslag werkjaar 2015). We vermelden in dit overzicht de thema's die we verder in dit kwaliteitsverslag 2016 uitdiepen.

Overzicht van behandelde kwaliteitsthema's per werkoverleg

Overlegtafel of vergadering	Inhoud van het thema of de actie, met verwijzing naar het tijdstip van vergaderen
Algemene Vergadering en Raad van Bestuur	<p>Organisatie: inzet van middelen</p> <p>Het model van de Persoonsvolgende financiering werd besproken en getoetst aan onze visie en uitwerking van onze missie (AV van mei 2016).</p> <p>Organisatie: beleid en bespreking van strategische doelstellingen</p> <p>Op de AV van november 2016 bespraken de leden de consequenties voor de RVB in het kader van de richtlijnen voor een goede bestuur binnen de social-profit organisaties. Gedurende het jaar 2016 kwam de visieontwikkeling in het kader van zorgstrategisch plan sterk op de voorgrond.</p> <p>Zie ook bij punt 3.1.2.1.</p>
Directieteam en organisatieoverleg Ieder maand Uitgezonderd juli en augustus	<p>Organisatie: leiderschap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitszorg is een vast agendapunt op het organisatieoverleg. We volgen iedere maand de voortgang in de processen op. • In het directieteam leggen we de prioriteiten en nemen we eindverantwoordelijkheid voor ieder lopende proces • Het directieteam schrijft het kwaliteitsverslag.
Werkoverleg teamverantwoordelijken. Maandelijks, uitgezonderd juli en augustus	<p>In het overleg met de teamverantwoordelijken binnen de hulpverlening worden kwaliteitsthema's verder uitgediept.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visie: bespreking van de zwaarte van dossiers versus de haalbaarheid van plaatsing van jonge kinderen met zeer moeilijk gedrag of vanuit zeer moeilijk te begeleiden contexten. Spanningsveld met traag verlopende prioraanvragen in functie van een gepaste/noodzakelijke verwijzing (december 2016). Zie verder 3.1.2.3. • Organisatie/communicatie: Uitwisseling en evaluatie van werkwijze tijdens teamvergaderingen (mei 2016). Zie verder 3.1.2.3. • Organisatie, personeelsbeleid: Bespreking van benadering en

¹³ Specifiek –Meetbaar-Acceptabel-Realistisch-Tijdsgebonden

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

opvolgen van de werkdruk in de teams. (juni 2016). Zie verder 3.1.2.3.

- Organisatie, personeelsbeleid: bespreking van zorg voor medewerkers en preventie van burn-out (juni 2016) Zie verder 3.3.2.2.
- Organisatie, ondersteuning kernprocessen: Gebruik en aanpassingen van het dossier in functie van digitale en of manuele opslag. (Mei 2016). Afspraken bevestigd in oktober 2016. Zie verder 3.2.5.
- Organisatie, ondersteuning kernprocessen: afstemming van gemeenschappelijke taken van de verantwoordelijken voor cliënt- en teamadministratie (oktober 2016). Zie verder 3.1.2.3.
Een afsprakennota werd opgemaakt en zal in 2017 voorgelegd worden aan administratieve medewerkers (in het werkoverleg administratie: opnemen in de planning voor 2017).
- Organisatie: netwerken met externe partners: visieafstemming met de medewerkers van het OCJ en SDJ. Dit leidde tot een drietal overlegmomenten met de consultants, dat resulteerde in een samenvattend basisverslag (januari 2016, september 2016, december 2016). Zie verder 3.1.3.4.
- Kernprocessen: (mei 2016): Evaluatie van verslaggeving en werkwijze bij netwerkobservatie in perspectiefbiedende en perspectiefzoekende pleegzorg (mei 2016). Nood aan evaluatie in functie van afstemming tussen de teams werd aangevoeld. Voorstel tot evaluatie via beleidsmedewerker behouden als suggestie, maar nog niet doorgevoerd. Zie verder: 3.2.3.2.
- Kernprocessen: (september 2016) afwerken van draaiboek screening in functie van netwerkobservatie. Zie verder 3.2.3.2.
- Kernprocessen (juni 2016): verdiepen en verankeren van behandelingspleegzorg. Zie verder 3.2.3.5.
- Kernprocessen (juni 2016): in functie van overleg met verwijzers; opstarten van het implementatieproces van de module perspectiefzoekende pleegzorg met terugkeer naar huis in combinatie met contextbegeleiding voor ouders. Zie eveneens in 3.2.3.5.
- Kwaliteitssysteem, Procedure/documenten in opbouw, werden in 2016 gefinaliseerd, met uitzondering van het Handelingsplan netwerkonderzoek: (Zie verder in 3.1.4.2).
 - handelingplan netwerkonderzoek,
 - handelingsplan minderjarigen,
 - afsluiten van de hulpverlening,

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

	<ul style="list-style-type: none"> • overdracht van de hulpverlening, • intake en handelingsplan ondersteunende pleegzorg.
Werkoverleg kwaliteit, in principe om de twee tot drie maanden	<p>Coördinatie van kwaliteitszorg</p> <p>Het werkoverleg kwaliteit kwam minder frequent samen ten gevolge verschuivingen in de samenstelling van dit werkoverleg. De activiteiten in de verschillende teamoverschrijdende werkgroepen volgen we op en sturen we in het werkoverleg kwaliteit bij, daar waar nodig. We bleven ter compensatie de kwaliteitsprocessen goed opvolgen in het directieteam en het organisatieoverleg. Het kwaliteitsteam besteedde uitgebreid aandacht aan de zelfevaluatie. De scores werden opgenomen in het kwaliteitsverslag van 2015 en ook in dit verslag.</p> <p>De volgende punten, ter ondersteuning van de kernprocessen, kregen geen concreet gevolg in 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • archivering van dossiers (Planning 2017) • analyse van U-schijf en de evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid ter zake (Planning 2017) <p>Het overzicht betreffende de gerealiseerde acties in punt 2.2. vormt een belangrijk werkinstrument bij de opvolging van verbeteracties.</p> <p>Zie verder: 3.1.4.1.</p>
Werkoverleg agressiebeleid	<p>Personeelsbeleid: ter ondersteuning van kernprocessen</p> <p>Dit werkoverleg startte in 2015 en besprak in het kader van veiligheid en preventie op de werkvloer het thema agressie bij de uitvoering van hulpverlenende acties. Alle werkgroepleden toetsten in hun respectievelijk team de afgewerkte procedure. Het resultaat van de evaluatie werd neergelegd in het verslag van de werkgroep (19/05/2016). Vervolgens werd de procedure afgewerkt.</p> <p>Zie verder 3.3.2.1.</p>
Werkoverleg Dunya en NBMV -cultuursensitieve pleegzorg	<p>Kernprocessen: aanpassing aan nieuwe doelgroepen</p> <p>In het verlengde van de acties met betrekking tot ons aanbod voor Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen kwamen de medewerkers, binnen onze organisatie betrokken bij het hulpverlenend aanbod voor deze doelgroep samen, in intern en interprovinciaal overleg. Dunya is de naam waarmee we binnen pleegzorg in Vlaanderen de cultuursensitieve werking bekend maken.</p> <p>PVBB werkte met middelen van de Vlaamse Gemeenschapscommissie een project uit op basis van Alfaca (Alternative Family Care - zie verder in de evaluatie). Deze methodiek is gericht op het werven en begeleiden van cultuurverwante gezinnen voor NBMV. In het interne overleg kwam</p>

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

	<p>dit project sterk onder de aandacht en het sloot aan op de voor deze doelgroep aangepaste screeningsprocedure van Vlaamse gezinnen die zich voor deze doelgroep kandidaat stelden.</p> <p>Zie verder 3.3.1.7.</p>
Teamvergadering Voortraject	<p>Kernprocessen: onthaal en opstarten van pleegzorgsituaties</p> <p>Het team voortraject besteedde vanaf september 2015 aandacht aan het herwerken van de screeningsprocedure voor kandidaat-pleegzorgers die een kind, jongere of volwassene wensten op te vangen in hun gezin. Vanaf 2016 was deze procedure interprovinciaal afgestemd en intern operationeel.</p> <p>Vanuit het team voortraject werd de noodzakelijkheid van een goede integratie van de diverse instroomkanalen van kandidaat-pleegzorgers voor NBMV op de agenda gezet.</p> <p>Zie verder 3.2.1.</p>
Werkoverleg overgang minderjarigen naar volwassenen	<p>Eind 2016 kwamen de teamverantwoordelijke van het voortraject, de directeur integratie en teamverantwoordelijke volwassenen samen met vier pleegzorgbegeleiders voor minderjarigen.</p> <p>Deze werkgroep besprak de aandachtspunten voor de uitwerking van een goede overgang tussen de begeleiding van het team minderjarigen naar het team volwassenen. De continuïteit van het aanbod stond hierbij centraal. De afspraken werden genoteerd in een verslag.</p> <p>Zie verder 3.2.3.7.</p>
Werkoverleg Volwassenen	<p>Met betrekking tot de organisatie</p> <p>Hier werden onder meer de uitbouw van netwerken rond pleegzorg en mobiel en ambulante begeleiding met vrijwilliger bij volwassenen besproken. De verdere uitbouw van pleegzorg voor personen met psychiatrische problemen kwam in het werkoverleg aan bod met onder andere een spreker rond psychiatrische ziektebeelden, het bezoek van het OPZ Geel en een uitgebreid doelgroeponderzoek. De verdieping van de 'basishouding' van begeleiders kwam aan bod (bespreking met Vera Van Hove). Ook de ontwikkelingen binnen de persoonsvolgende financiering stonden quasi permanent geagendeerd in het kader van de transitie binnen het VAPH.</p> <p>Met betrekking tot de kernprocessen</p> <p>Het werkoverleg dacht na over de omschrijving concept 'vermoeden van handicap' en de invulling van Mobilele en Ambulante begeleiding en de rol van de vrijwilliger. De leden ontwikkelden strategieën in het kader van de verdere bekendmaking en PR rond pleegzorg en begeleiding van volwassenen (bijv. nieuwe brochures en flyers). Het proefproject rond behandelingspleegzorg bij volwassenen met complexe problemen aan de hand van de SEO benadering werd besproken.</p>

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

	<p>De haalbaarheid van het pleegzorgproject rond de doelgroep vluchtelingen met een handicap of psychiatrische problemen en vluchtelingen met kinderen in gastgezinnen werd opgevolgd en onderzocht.</p> <p>Met betrekking tot het onthaal van de gebruiker</p> <p>Het werkoverleg reflecteerde over het organiseren van een aanmeldingsteam in de regio Leuven (ALEZI).</p> <p>Zie verder 3.2.1.3. en 3.2.3.1.</p>
<p>Werkoverleg Ondersteunende pleegzorg</p>	<p>Kernprocessen voor specifieke doelgroep</p> <p>Deze werkgroep bleef actief met het oog op de verankering, verbreding en verdieping van de typemodule ondersteunende pleegzorg. Zij kwamen drie maal samen in het jaar 2016.</p> <p>“Verbreding” naar alle teams en regio’s binnen PVBB, “verdieping” van visie die met deze module samengaat en “verankering” van afspraken en aanpak in het kader van de ondersteunende pleegzorg. Het ontwikkelde draaiboek in 2015 vormde hierbij een basisleidraad.</p> <p>Leden van de werkgroep waren eveneens betrokken bij het voortraject en het werkoverleg werving. Zodat er eveneens een verbinding tot stand kwam met werving en screening.</p> <p>Zie verder 3.2.3.3.</p>
<p>Werkoverleg behandelingspleegzorg</p>	<p>Kernprocessen: versterken van behandelingspleegzorg</p> <p>Op 20 juni 2016 kwamen alle medewerkers die een behandelingsprogramma aanbieden binnen PVBB samen voor een evaluatie van de lopende behandelingsmodules. Vanuit dit overleg werden afspraken gemaakt in functie van: bekendmaking, opvolging van lopende dossiers, terugkoppeling naar de teams, uitbreiding van het aanbod, afbakening van de behandelingspleegzorg in het kader van de evaluatie van het decreet.</p> <p>Zie verder 3.2.3.5.</p>
<p>Werkoverleg “bezoek en gebruik bezoekersruimte”</p>	<p>Kernprocessen: visie op en organisatie van bezoekbegeleidingen</p> <p>Medewerkers met ervaring in het aanbieden van een bezoekersruimte kwamen in 2016 samen om vanuit de praktijk een visietekst te ontwikkelen op het vlak van het organiseren van bezoek binnen de dienst en daarbuiten.</p> <p>Zie verder 3.2.3.8.</p>
<p>Werkoverleg administratie</p>	<p>Organisatie van de administratieve ondersteuning van kernprocessen</p> <p>In 2016 kwam dit werkoverleg vier maal samen. In dit overleg zijn alle administratieve medewerkers betrokken. Het doel van dit</p>

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

	<p>werkoverleg is gericht op afstemming en stroomlijnen van de administratieve ondersteuning binnen de teams en op de centrale cliëntadministratie. De thema's betreffen vooral: opvolgen van en verduidelijken van werkwijze in gehanteerde registratiesystemen (Insisto, Binc en interne databank), afstemmen van afspraken met betrekking tot de zorgzwaarte, evalueren van werkprocessen en systemen in de ondersteuning van de dienst, de teams en de cliënten/gebruikers.</p> <p>Zie verder 3.1.2.3.</p>
<p>Werkoverleg PR, Communicatie en Werving</p>	<p>Organisatie van ondersteuning van kernprocessen in het voortraject</p> <p>Vanuit ieder team is binnen deze werkgroep een deelnemer aanwezig op dit werkoverleg. Zij volgen voor de teams de provinciale wervingsnoden en -acties op; zij dragen hun steentje bij in de wervingsacties op provinciaal en interprovinciaal vlak. Eind 2016 werd een sjabloon jaarplanning ontwikkeld in combinatie met een overzicht van afspraken op vlak van dit resultaatgebied.</p> <p>Zie verder 3.3.1.6.</p>
<p>Werkoverleg ondersteunende diensten</p>	<p>Organisatie van financiële, boekhoudkundige en administratieve ondersteuning van kernprocessen</p> <p>Bij aanvang van ieder kalenderjaar komen de verantwoordelijken voor de boekhouding en de loonadministratie en de betrokken directieleden samen voor een interne audit betreffende deze beleidsdomeinen. Samen maken ze noodzakelijke afspraken in het kader van de financiële opvolging, boekhouding en loonadministratie. De planning voor het komende jaar wordt op dit overleg uitgetekend.</p> <p>Zie verder 3.1.3.2.</p>
<p>Syndicaal overleg en CPBW</p>	<p>Organisatie personeelsbeleid</p> <p>In 2016 waren er sociale verkiezingen. Voor het eerst in onze prille geschiedenis werd een CPBW geïnstalleerd en opgestart. Beide organen, het CPBW en het syndicaal overleg zorgde voor een toegenomen betrokkenheid op organisatorische thema's in het belang van onze medewerkers.</p> <p>Zie verder 3.1.2.3.</p>
<p>Participatieraad</p>	<p>Organisatie van samenwerking met en participatie van gebruikers</p> <p>Na een opstartfase onder begeleiding van een externe procesbegeleider werd de participatieraad actief in 2016. De raad kwam in de loop van 2016 drie maal samen. We evalueren de werking en de voortgang van het participatieproces in deel 3.3 1. resultaten en effecten van de hulpverlening en de werking van PVBB.</p>

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.2.3. Inzet van medewerkers: waarborg voor continuïteit van kwaliteit

Aanwervingsbeleid in functie van werkbelasting (effectiviteit)

In vergelijking met andere diensten voor pleegzorg situeerde de toename van het aantal begeleidingsmodules zich een jaar later, vooral in 2016. Deze toename genereerde voor 2017 bijkomende personeelsmiddelen. In de loop van 2016 werven we 13 nieuwe medewerkers aan: 10 hulpverleners, 1 beleidsmedewerker, 1 administratieve kracht en 1 onderhoudsmedewerker. Met deze aanwervingen anticipeerden we deels op de beschikbare middelen vanaf 2017. Het opstarten van tijdelijke projecten en de keuze van medewerkers om tijdelijk hun tewerkstelling te onderbreken of te verminderen zorgde voor marge in de aanwervingsmogelijkheden. In ons aanwervingsbeleid volgen we de toename van de vraag naar begeleiding zo goed mogelijk op, rekening houdend met de regionale spreiding en lokale noden. Op die wijze houden we de werkbelasting optimaal onder controle en versterken we het waarborgen van een kwaliteitsvol aanbod.

We volgen de bezetting maandelijks nauwgezet op. We evalueren en meten (systematisch en op basis van afgesproken criteria) de werkbelasting in overleg met alle teamverantwoordelijken (organisatieoverleg). Bij toewijzing van personeelsmiddelen zorgen we voor een goede verhouding tussen de medewerkers in functie van onze kernopdrachten en de medewerkers ter ondersteuning van deze kernopdrachten.

Onze kernopdrachten staan uiteraard centraal. We zetten daarom ook vooral in op dit domein van onze werking. Onderstaande tabel geeft de procentuele verdeling aan tussen de verschillende groepen van medewerkers. In dit overzicht werden de medewerkers vanuit de erkenning VAPH en de medewerkers in functie van externe tijdelijke projecten niet meegerekend. 72% van de middelen zetten we in voor onze kernopdrachten, opgenomen onder de functies 2 en 7 tot en met 11.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Tabel met overzicht van verdeling van personele middelen per functiegroep

Functiegroep binnen PVBB	Percentage van de beschikbare personeelsmiddelen
1. Organisatieoverleg: directie, teamverantwoordelijken en beleidsmedewerkers	9
2. Inzet van teamverantwoordelijken in de hulpverlening	2
3. Centrale administratie	10
4. Team- en cliëntadministratie	5
5. Logistieke ondersteuning	3
6. PR, Communicatie en Werving	1
7. Interne inzet projecten: Dunya, participatie,...	1
8. Voortraject	8
9. Behandelingspleegzorg	6
10. Pleegzorgbegeleiding Bachelors	51
11. Pleegzorgbegeleiding Masters	4

Ten gevolge een herschikking van taken en opdrachten binnen het organisatieoverleg, wierven we in 2016 een beleidsmedewerker aan. Deze medewerker zal vanaf 2017 taken opnemen en onderzoekopdrachten uitwerken met het oog op bijkomende indicatoren en aandachtspunten voor de integrale kwaliteitszorg binnen PVBB.

Ook versterkten we de centrale cliëntadministratie met 1 VTE. Ook deze persoon zal vanaf 2017 ten dele ingezet worden op administratieve taken in het kader van de kwaliteitszorg.

Het spanningsveld tussen het leveren van goed werk enerzijds en de toenemende instroom van pleegzorgsituaties met een terechte vraag naar zorg en begeleidingsaandacht anderzijds, zette de beschikbaarheid of de capaciteit van de pleegzorgbegeleiders onder druk.

Het begrip “werkbelasting” werd bijgevolg op diverse tafels met de nodige ernst onder de loep genomen. Binnen het organisatieoverleg, de begeleidingsteams, het syndicaal overleg en in het werkoverleg met de teamverantwoordelijken verfijnden en bevestigden we onze werkwijze in het meten van de werkbelasting.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

We kozen voor een systeem waarin ieder team, onder begeleiding van de teamverantwoordelijke, zelf verantwoordelijk is voor een gepaste en evenwichtige verdeling van de begeleidingen en opdrachten per teamlid.

Binnen het organisatieoverleg verdelen we de personeelsmiddelen over ieder team op basis van de verhouding tussen het aantal toegewezen begeleidingen en de beschikbare begeleidingstijd binnen ieder team afzonderlijk. Deze begeleidingstijd is de netto werktijd na aftrek van werktijd voor de overige functies, naast het aanbieden van pleegzorgbegeleiding: voortraject (screening en intake), behandelingspleegzorg, overkoepelende cultuursensitieve begeleidingstaken, afgebakende beleidsopdrachten en participatie ondersteunende taken.

Iedere teamverantwoordelijke organiseert vervolgens met de ter beschikking gestelde VTE's, in samenspraak met alle teamleden, een taakverdeling in functie van de beschikbare begeleidingstijd per teamlid. Op deze wijze kan de dialoog met betrekking tot de werkbelasting in alle openheid gevoerd worden, op teamniveau en in het individueel overleg tussen de medewerker en de teamverantwoordelijke.

Efficiënte aanwending van middelen

Parallel met de bespreking van de werkbelasting besteedden we binnen het organisatieoverleg en het werkoverleg teamverantwoordelijken ook aandacht aan een goede en efficiënte benutting van tijd: we evalueerden de organisatie en verloop van de teamvergaderingen (werkoverleg teamverantwoordelijken), we hadden aandacht voor het gericht en efficiënt omgaan met vergadermomenten (organisatieoverleg), we bleven alert voor een goede combinatie van woon-werkverplaatsingen en verplaatsingstijd voor dienstopdrachten (project Cambio autodelen in Brussel en Vilvoorde dat opstartte in oktober 2016 en zal geëvalueerd worden in juni 2017), we vroegen medewerkers het tijdsverlies ten gevolge tekorten in de administratief-logistieke ondersteuning in kaart te brengen; bijvoorbeeld: functionaliteit van het digitale dossier (geëvalueerd in het werkoverleg dossier en werkoverleg teamverantwoordelijken), integratie en centralisatie van administratieve taken (vanuit ontwikkelingsgesprekken met medewerkers en evaluaties in het werkoverleg administratie,...

Toename van intensiteit van hulpvragen

Het thema werkbelasting nodigde ons uit om permanent in overleg te gaan met de werkvloer in functie van een gedragen en gepaste aanpak van dit spanningsveld. In het kader van de evaluatie van het decreet, kwam dit thema eveneens uitvoerig aan bod. Ook directieleden verduidelijkten met indicatoren en argumenten, in overleg met de subsidiërende overheid, dat de intensiteit van de pleegzorgbegeleiding onder invloed van diverse dwingende maatschappelijke problemen sterk toenam. Deze toename blijkt onder andere uit: toegenomen belang van het begeleiden van de ouders en de relatie van de ouders met de pleegouders, toename van de zwaarte van de problematiek binnen een pleegzorgsituatie of in de ontwikkeling van kinderen en jongeren, noodzakelijke verhoogde inzet voor pleegkinderen met een kans op terugkeer naar huis, toegenomen verwachtingen in de maatschappelijke opdracht van pleegzorg: voor het jonge kind of kinderen en

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

gezinnen op de vlucht, versterkte inzet op participatie en betrokkenheid van gebruikers en cliënten, versterken van de plaats van pleegzorg in crisisopvang,...

Gewijzigde rollen in het kader van de Integrale Jeugdhulp

Daarnaast tekenden we ook organisatorische wijzigingen op ten gevolge de implementatie van de integrale jeugdhulp: een andere taakverdelingen tussen begeleiders en medewerkers van het OCJ en de SDJ, gewijzigde administratieve voorbereidingen bij de instroom van nieuwe dossiers, toename van registraties met toegenomen nood aan afstemming van registratiesystemen en afspraken, verder afwerken van de integratieprocessen binnen de organisatie van de dienst (ten gevolge de fusie) en doorwerken aan de interprovinciale afstemming van systemen en werkafspraken met andere diensten voor pleegzorg en Pleegzorg Vlaanderen.

Opvolging van personeelsbeleid door de Raad van Bestuur

De RVB van PVBB volgt de ontwikkelingen op het vlak van de personeelsinzet goed op. Onder meer via bespreking van de jaarverslagen kwaliteit. In het kader van de ontwikkeling en de planning van een nieuwe locatie voor de medewerkers in de regio Leuven, kwam ook het spanningsveld tussen beschikbare ruimten en het totaal aantal medewerkers concreet in het vizier. Dit punt vormde een belangrijk item in het zorgstrategisch plan van het VIPA-dossier.

In het overleg tussen het directieteam en de Raad van Bestuur bespraken we het belang van een proactief aanwervingsbeleid. Wij kunnen momenteel beroep doen op ervaren medewerkers. Dit gegeven levert een sterkte voor onze organisatie. Helaas zullen een groot aantal van deze ervaren medewerkers, met een leeftijd tussen 55 en 65 jaar, de organisatie verlaten wegens pensionering. De Raad van Bestuur en het directieteam zullen de evolutie opvolgen en gepaste voorstellen doen in functie van het aanwervingsbeleid. Dit geldt in het bijzonder voor functies waarbij specifieke organisatorische of administratieve kennis geconcentreerd is bij één persoon. Opdat onze huidige personeelsgebonden kracht kan aanhouden moeten wij vandaag inzetten op goede back-up overgangsregelingen.

Besluit

De evolutie van pleegzorg en het te verwachten toenemend belang van pleegzorg geeft ons de opportuniteit en tegelijk de uitdaging te streven naar een organisatie waarin een optimale benutting van materiële middelen en professionele kwaliteit de tevredenheid van medewerkers, cliënten en gebruikers ten volle versterkt.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.3. Overige middelen (buiten personeel) en partnerschappen

3.1.3.1. Informatie in functie van de evaluatie van het decreet pleegzorg

In de loop van de eerste drie jaren 2014, 2015 en 2016 stelden we samen met de andere diensten voor pleegzorg, het Agentschap Jongerenwelzijn en Pleegzorg Vlaanderen aandachtspunten vast op de volgende werkingsgebieden.¹⁴

Indicatiestelling

Vanuit pleegzorg vinden we het belangrijk de indicatiestelling voor pleegzorg goed te verzorgen. We waarborgen dit aspect via een optimale, kwalitatieve inzet van medewerkers in het voortraject en een permanente afstemming met verwijzers. Gezien het belang van de matching blijven we permanent investeren in de kwaliteit van de indicatiestelling.

Voortraject

Via de samenwerking tussen de diensten kwam er een verbeterde gecoördineerde bekendmaking van pleegzorg en werving van pleegzorgers op gang. Hiermee nam de instroom van kandidaat-bestands- en netwerkpleegzorgers toe. We zullen deze evolutie opvolgen en aanhouden.

Voor screening van kandidaat-pleegzorgers en netwerkonderzoek doen we beroep op ervaren medewerkers. We hebben binnen pleegzorg op dit vlak een traditie, met onderbouwde expertise. Via onderzoek en evaluatie van actuele werkwijzen zullen we de kwaliteit van de screeningsprocedure scherp houden, met aandacht voor de noden binnen onze samenleving, de jeugdzorg en de hulpverlening aan volwassen personen met een beperking en/of psychiatrische problematiek.

Perspectiefzoekende pleegzorg

We kiezen er voor om deze module dynamisch en afgestemd op de hulpvragen in te zetten, in samenwerking met alle betrokken opvoedingsfiguren of steunfiguren, steeds met het oog op een versterking van het ontwikkelingstraject van kinderen, jongeren en volwassenen in pleegzorg.

Behandelingspleegzorg

We werken verder aan een optimaal groeipad voor deze vernieuwende module in de begeleiding van pleegzorgtrajecten. Uit onderzoek en uit recente ervaring stellen we vast dat behandelingspleegzorg het verloop en de kwaliteit van pleegzorgtrajecten ten goede versterkt. We bouwen het aanbod behandelingspleegzorg verder uit op basis van de vragen en noden die zich binnen de pleegzorg aandienen. Via een goede omschrijving van de behandelingspleegzorg zullen we de inzet en de evolutie van deze inzet monitoren.

Integrale jeugdhulp en samenwerking met andere hulpverleners

Wij wensen een regelgeving die een optimale en vlotte samenwerking met betrokken partners in de hulpverlening optimaliseert, zodat we vanuit pleegzorg onze gebruikers en cliënten een goede service kunnen bieden.

¹⁴ Nota neergelegd door de diensten voor pleegzorg in Vlaanderen in functie van de evaluatie van het decreet

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Opvang van het jonge kind: pleegzorg als eerst te onderzoeken alternatief

Wij zullen via pleegzorg het draagvlak voor jonge kinderen in moeilijkheden blijven versterken. Dit vraagt een gerichte aanpak op het vlak van sensibiliseren, werving, screening, indicatiestelling en begeleiding (ondersteunend, perspectiefzoekend en -biedend); met voor deze doelgroep gepaste behandelingsmodules in pleegzorg. Voor de realisatie van deze doelstelling gaan we actief in overleg met partners die hiertoe kunnen bijdragen.

Crisispleegzorg

Pleegzorg levert effectief een bijdrage in de opvang van kinderen, jongeren en volwassenen in een crisissituatie. We zullen deze bijdrage objectiveren op korte termijn en in samenwerking met de crisismeldpunten verder uitbouwen. We gaan na welke en hoeveel pleegzorgers bereid zijn/blijven om hierin een bijdrage te leveren. Het potentieel aan pleegzorgers zal bepalen wat mogelijk is.

Vluchtelingen

Met het uitrollen van het project “geef de wereld een thuis” kwam de bijdrage van pleegzorgers in de opvang van vluchtelingen in beeld. De diensten voor pleegzorg werken aan een structurele verankering van het aanbod voor deze doelgroep. We zullen deze werking met gepaste methodieken ondersteunen.

Cultuursensitieve pleegzorg

Daarnaast lopen er binnen pleegzorg reeds heel wat jaren interculturele samenwerkingstrajecten. Met het invoeren van het decreet wordt deze expertise interprovinciaal gedragen (Dunya). Het belang van deze werking neemt toe. Onze inzet ten aanzien van interculturele hulpverleningsnetwerken neemt toe en we blijven op dit vlak initiatieven nemen.

Ouderbegeleiding

Een gepaste begeleiding van ouders ondersteunt het verloop en de gunstige evolutie van pleegzorgtrajecten. We streven naar een optimale samenwerking met de ouders in het ontwikkelingstraject van hun kind. We zullen in samenwerking met externe partners binnen de integrale jeugdhulp nagaan op welke wijze we onze samenwerking met ouders verder kunnen optimaliseren.

Kinderen, jongeren, volwassenen met een handicap/beperving en/of psychiatrische problematiek

Met de invoering van het decreet nam de interprovinciale samenwerking binnen pleegzorg voor deze doelgroep toe. De diensten voor pleegzorg nemen zich voor de pleegzorgtrajecten van deze doelgroep zo vroeg mogelijk te detecteren, gepast te begeleiden en toe te leiden naar de hulpverlening die hen toekomt (VAPH/Geestelijke Gezondheidszorg). We willen de samenwerking tussen pleegzorg en andere hulpverleningsnetwerken, betrokken bij deze doelgroepen, versterken.

Participatie en begeleiden van ontmoetingsgroepen

Met het decreet pleegzorg werd deze opdracht expliciet opgenomen in het takenpakket van de diensten voor pleegzorg. We blijven de participatie van ouders, kinderen, jongeren,

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

volwassenen en pleegzorgers goed verzorgen. We weten dat een goede samenwerking met de partners in pleegzorg onze begeleidingstrajecten ondersteunt. We blijven zoeken naar budgettair haalbare methodieken die optimaal ruimte geven aan participatie (een haalbare inzet van medewerkers met een zo optimaal mogelijke return voor de partners).

Partnerorganisatie

We willen samen werken aan een partnerorganisatie die alle partners in pleegzorg in Vlaanderen ondersteunt en het belang van pleegzorg in onze samenleving uitdraagt.

Onderzoek

We blijven vanuit pleegzorg inzetten op tevredenheidsmetingen, wetenschappelijk onderzoek en noodzakelijke expertiseontwikkeling, teneinde de kwaliteit van onze werking te ondersteunen.

3.1.3.2. Financieel beheer

Bij het begin van ieder kalenderjaar vergaderen alle betrokken verantwoordelijke medewerkers in een werkoverleg dat gericht is op het goed beheer van de financiële middelen. We evalueren in dit overleg de acties van het voorbije jaar en plannen de jaarkalender. De volgende punten staan op deze agenda:

- evaluatie en aanpassing van de begroting,
 - planning begrotingscontrole door de Raad van Bestuur,
 - evaluatie van beschikbare middelen voor aanwerving van medewerkers,
 - beheer van subsidiedossiers: AJW, Sociale Maribel, Actiris Brussel, Vivo/vorming, VAPH, VGC-Brussel, Stad Leuven, Provincie Leuven, fiscaal aftrekbare giften en andere inkomsten vanuit kostendeling met andere diensten voor pleegzorg of externe partners,
 - verduidelijking van interne taakverdelingen tussen boekhouding en loonadministratie,
 - analyses van grote uitgaven of uitgaveposten: verplaatsingsvergoedingen, kosten voor dagelijks werking, kosten voor werving,....,
 - voorbereiding van de audit door de bedrijfsrevisor,
 - planning van financiële agendapunten op de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur,
 - opvolgen van registratie en registratiewijze van kengetallen in de databank en BINC,
 - communicatie van afspraken naar de werkvloer in functie van opvolging van uitgaven,
- planning van acties voor het komende werkjaar: zie planning in deel 4 van dit verslag.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.3.3. Infrastructuur

We werkten in 2016 het zorgstrategisch plan uit, waarin onze visie op het inzetten van middelen voor een gepaste infrastructuur voor Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel werd uitgelegd. Zie terug 3.1.2.1.

Dit zorgstrategisch plan werd ingediend voor het bekomen van VIPA-middelen in functie van de integratie van drie werkplekken naar één campus, gelegen op de Brusselsesteenweg 9 te Leuven.

Voor de concrete uitwerking van onze plannen laten we ons adviseren door een projectbegeleider van Miss Miyagi en een architect-vrijwilliger met veel ervaring in kantoorbouw. Samen met enkele leden van de raad van bestuur en de directies zetelen zij in de werkgroep masterplanning. De werkgroep vertrok van een omstandige behoefteanalyse op vlak van infrastructuur voor de afdeling Leuven. Medewerkers werden daarbij geconsulteerd. Na enkele externe bevestigingen (o.a. van burens) en verkennende gesprekken met de stedenbouwkundige dienst van de stad Leuven werden enkele mogelijke pistes voor het nieuwbouwproject ontwikkeld. Op basis van deze behoefteanalyse en scenario's zullen we in 2017 een 'onderhandelingsprocedure met bekendmaking' opstarten die na een preselectie van een vijftal kandidaat architectenteams zal uitmonden in de aanstelling van het architectenteam in juni 2017. Dit team zal ons verder begeleiden bij het nieuwbouwproject.

In functie van de spreiding van onze werking blijven we eveneens investeren in de infrastructuur en werkplekken van alle teams. Naast Leuven staat voor 2017 ook de infrastructuur van Tienen en Halle op de agenda. Zoals hoger gesteld zorgden we in 2016 voor verbeteringen op vlak van infrastructuur voor het team minderjarigen B (verhuis naar Brusselsesteenweg) en team Vilvoorde (verhuis naar Vilvoorde). Telkens ging het om een verbetering van de kantoorinfrastructuur.

3.1.3.4. Samenwerking met externe partners

In het kwaliteitsverslag van 2015 (Punt 1.3.2.) gaven we een beschrijvend overzicht van de externe partners waarmee we samenwerken. Dit overzicht is nog steeds geldig voor het jaar 2016.

Ter informatie beperken we ons in dit verslag tot een opsomming van partners waarmee we samenwerken:

- pleegzorg Vlaanderen of de partnerorganisatie pleegzorg,
- interprovinciale overlegtafels van de diensten voor pleegzorg,
- overlegplatform Bijzondere Jeugdbijstand,
- overeenkomst met Partners in Parenting OBC Bethanie,
- samenwerking met partners binnen de sector VAPH: ZAL en SPOND,
- samenwerking met de KUL en de KHL,

Proceseigenaar: Johan Ieven

Auteurs: Frank Van Hoven, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

- actieve samenwerking met de VUB,
- project in samenwerking met VGC Brussel en Minor Ndako,
- samenwerking met koepelorganisaties, met concrete inzet vanuit PVBB in werkgroepen.

Overleg met het Ondersteuningscentrum Jeugdhulp (OCJ) en de Sociale Dienst van de Jeugdrechtbank (SDJ), of samengevat in het letterwoord OSD (O van OCJ en SD van SDJ)Vlaams Brabant en Brussel

In het jaar 2016 overlegden de teamverantwoordelijken met de verantwoordelijke medewerkers van het OCJ en de SDJ op regelmatige basis in functie van een optimale inhoudelijke afstemming op het vlak van indicatiestelling en toeleiding naar de verschillende modules binnen pleegzorg, met vervolgens een omschrijving van taakafspraken en taakverdelingen in het opvolgen van begeleidingsprocessen van bij aanvang tot afronding en nazorg in pleegzorg. De resultaten van dit overleg werden vastgelegd in een overzichtsnota.

Voor het jaar 2017 wordt een Vlaams overleg gepland, gericht op een interprovinciale toetsing en afstemming van afspraken.

3.1.4. Methodieken en instrumenten in functie van de kwaliteitszorg

3.1.4.1. Organisatie van de kwaliteitszorg

We hoopten in 2016 sneller werk te kunnen maken van een aantal vooropgestelde doelen ter verbetering van ons kwaliteitssysteem. De aanhoudende groei en de continue stroom van nieuwe uitdagingen voor pleegzorg verplichtten ons om het tijdspad in de uitwerking van verbetertrajecten in de organisatie van de kwaliteitszorg aan te passen.

Bijkomende aanwervingen en interne verschuivingen in de taakverdeling van verantwoordelijke medewerkers zorgden voor een herschikking van taken. De aangestelde kwaliteitsmedewerkers namen andere opdrachten op. Dit had een vertragende invloed op het verbeteren of op punt stellen van ons kwaliteitssysteem; in het bijzonder op de concrete afwerking en integratie van procedures in het kwaliteitshandboek.

Onder druk van deze omstandigheden verminderden we in 2016 het aantal vergaderingen van het werkoverleg kwaliteit. We hielden het thema kwaliteitszorg wel consequent aan in de lopende themagerichte werkgroepen, in onze besprekingen op het werkoverleg en in de vergaderingen van de Raad van Bestuur. Het directieteam zette een tandje bij ter compensatie van de afgebouwde vergaderingen in het werkoverleg kwaliteitszorg.

We herschikten in 2016 onze prioriteiten op dit vlak en gaven vooral aandacht aan actuele, prioritaire interne en externe/maatschappelijke thema's. We bespreken deze thema's in de rubriek kernprocessen.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Hoven, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.4.2. Kwaliteitshandboek

Op dit ogenblik zijn alle documenten en procedures ondergebracht in een logisch digitaal overzicht, beschikbaar voor alle medewerkers en samengevat in vijf hoofdrubrieken: Communicatie, Informatie, Kwaliteitshandboek, Kwaliteitsmeting en Kwaliteitsplanning.

We stellen vast dat medewerkers niet gemakkelijk vertrouwd geraken met deze digitale werkomgeving. We merken dat de benaming van de documenten niet consistent en naar afspraak gebruikt werd/wordt of voor verbetering vatbaar is, teneinde de zoekfunctie te vergemakkelijken. Er is behoefte aan een kwaliteitshandboek in een beter raadpleegbare en overzichtelijke structuur.

Vanaf 2016 maakten we een overzicht van de knelpunten in het werkoverleg kwaliteit en vanaf 2017 pakken we dit probleem en deze nood aan op de volgende wijze:

- we geven een beleidsmedewerker exclusief de opdracht om het systeem op dit punt te evalueren. De opdracht van deze medewerker start op 1 maart 2017,
- we geven een administratieve medewerker de opdracht om de administratieve taken met betrekking tot het kwaliteitssysteem op te nemen. We denken hierbij concreet aan: ordenen van documenten, consistente benaming toepassen, lay-out stroomlijnen naar de huisstijl, de digitale versie omzetten in één handboek in word en pdf, archiveren van documenten, recente documenten raadpleegbaar en toegankelijk opslaan. Deze medewerker werd aangeworven op 1 december 2016 en start met deze opdracht op 1 april 2017,
- we zullen de afgewerkte procedures en functieprofielen samenbrengen in een overzichtelijk kwaliteitshandboek. We werken deze opdracht af in een apart werkoverleg: één beleidsmedewerker, de algemeen directeur en de administratieve medewerker.

3.1.4.3. Integratie kwaliteitshandboeken VAPH en AJW

Sinds de fusie op 1/01/2014 hebben we één kwaliteitshandboek voor PVBB uitgebouwd. In dit handboek werden procedures voor pleegzorg voor zowel minderjarigen als volwassenen (AJW) ontwikkeld. In deze procedures werd ook de werking van het eerdere Begeleid Wonen met Vrijwilliger (het huidige Mobiele en Ambulante begeleiding met Vrijwilliger) geïntegreerd. Waar mogelijk werden de procedures van minderjarigen en volwassenen en AJW en VAPH in elkaar geschoven. Een aantal procedures werden afzonderlijk uitgewerkt voor minderjarigen en volwassenen. Wat de erkenning van VAPH betreft vielen we terug op een aantal procedures die nog in de vroegere pleegzorgdiensten van toepassing waren. De procedures, documenten en formulieren binnen de erkenning VAPH werden dus zo veel mogelijk geïntegreerd in de pleegzorgontwikkelingen die PVBB doormaakte tussen 2014, 2015 en 2016. We wisten dat het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 2011 rond de kwaliteitseisen in 2017 zou herwerkt worden. Op 17 maart 2017 heeft de Vlaamse Regering een aantal grondige wijzigingen goedgekeurd aan het BVR van 2011. Deze wijzigingen gaan in vanaf 1/01/2017. Het BVR van 2017 herformuleert heel wat begrippen en bepaalt andere kwaliteitseisen. Het vroegere *protocol* wordt een individuele

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

dienstverleningsovereenkomst (IDO), het vroegere *charter* wordt de collectieve rechten en plichten en de vroegere *overeenkomst* wordt in 2017 een handelingsplan. Al deze veranderingen deden ons beslissen om in 2017 een update van ons kwaliteitssysteem uit te voeren in het kader van het nieuwe BVR binnen de erkenning VAPH.

De audit van november evalueert jammer genoeg de werking op basis van het vroegere BVR van 2011. Bij de audit werd echter in grote mate rekening gehouden met de nieuwe ontwikkelingen op dit vlak. De audit geeft ons een voorzet om een gerichte update van de kwaliteitseisen rond onze erkenning VAPH uit te voeren.

Tijdens de audit werden de volgende luiken doorgelicht: opname en onthaal, charter, protocol van verblijf, beëindigen van de dienstverlening, het dossier, collectieve inspraak, klachten, het kwaliteitssysteem, facturatie en geldbeheer. Een aantal luiken zoals opname- en onthaalbeleid, het dossier, klachten werden getoetst met de praktijk. De audit resulteerde in de volgende tekorten:

- één of meer van de *verplichte bepalingen* zijn niet opgenomen in het charter (toekomstige collectieve rechten en plichten),
- één of meerdere van de verplichte bepalingen die de *rechten* van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter,
- in meer dan één dossier worden *charter en protocol* (toekomstige individuele dienstverleningsovereenkomst) te laat ondertekend,
- in meer dan één dossier is het *overleg* met de gebruiker niet aantoonbaar,
- er ontbreken één of meerdere *verplichte elementen* in het kwaliteitshandboek.

Wij zullen in opvolging van deze audit in 2017 de volgende punten afwerken:

- in het kader van de persoonsvolgende financiering zullen de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten voor alle cliënten (zowel in RTH als in nRTH) herwerkt en aangepast worden conform het BVR van 2017,
- de aanpassingen aan de collectieve rechten en plichten zullen (moeten) in het voorjaar 2017 voorgelegd worden op een collectief overleg en door de gebruikers collectief goedgekeurd worden. Deze documenten worden door teamverantwoordelijke volwassenen in samenspraak met de directeur integratie uitgewerkt; hierdoor werken we de eerste twee tekorten weg,
- de collectieve rechten en plichten zullen in 2017 samen met het IDO ondertekend worden bij opstartende dossiers en overleg met de gebruiker zal meer aantoonbaar gemaakt worden. De afspraken en de corrigerende maatregelen rond deze tekorten zullen door de teamverantwoordelijke volwassenen aangestuurd en opgevolgd worden.
- de verplichte elementen in het kwaliteitshandboek voor de erkenning VAPH (o.a. beschrijving van het hulpverleningsaanbod) zullen toegevoegd worden aan het kwaliteitshandboek. Deze elementen worden door de directeur integratie toegevoegd vanuit de bestaande procedures die reeds voor 2014 van kracht waren.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.4.4. Zelfevaluatie

In 2016 maakten we gebruik van de zelfevaluatieschema's, aangeleverd vanuit de zorginspectie. Wij zullen deze schema's blijven gebruiken in functie van onze evaluaties op het vlak van kwaliteit.

De zelfevaluatie resulteert in een eindscore die zich situeert tussen het niveau 0 tot en met 5. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de scores in 2015 en 2016. Voor het jaar 2015 baseren we ons op de bevestigde scores vanuit de zorginspectie (met *) of de scores uit onze zelfevaluaties uitgevoerd in 2016 voor de werking van 2015.

Zelfevaluatie: score per jaar	2015	2016	Duiding opgenomen in dit verslag onder:
Kwaliteitszorg			
Visie en organisatie	2*	2	Deel 1 en 3.1.1. /3.2.1.
Betrokkenheid	3*	3	Deel 1 en 3.1.2.2./3.1.2.3.
Methodieken en instrumenten	2*	2	Deel 1 en 3.1.4.
Verbetertraject	3*	3	Deel 1 onder 1.4.
Kernprocessen			
Onthaal van de gebruiker	3	3	3.2.1.
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3.2.2.
Aspecten van de hulpverlening/ Pedagogisch profiel	2	2	3.2.3.
Afsluiting en nazorg	3	3	3.2.4.
Dossier-beheer	2	2	3.2.5.
Resultaten			
Gebruikersresultaten			
Klachtenbehandeling	3	3	3.3.1.1/3.3.1.2..
Gebruikerstevredenheid	2*	2	3.3.1.3/3.3.1.5./3.3.1.6.
Effect van de hulpverlening	2	2	3.3.1.4.
Medewerkersresultaten			
Personeelstevredenheid	2	2	3.3.2.1.
Indicatoren en kengetallen	3	3	3.3.2.2.
Samenlevingsresultaten			
Waardering strategische partners	2	2	3.3.3.
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	4	4	3.3.3.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Hoken, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.1.4.5. Tevredenheid van medewerkers

In 2016 liep het derde werkjaar van PVBB. In 2014 en 2015 peilden we via bevraging door een externe procesbegeleiding naar de effecten van de fusie bij onze medewerkers. Zoals reeds weergegeven in de cijfers presenteerde 2016 zich als een werkjaar met een sterke toename aan pleegzorgsituaties en hulpvragen. Onze medewerkers bleven zich allen sterk inzetten om de instroom te verwerken. Parallel met deze evolutie kwam de draagkracht van de teams en de verdeling van de werklast toegenomen onder de aandacht (zie terug bij 3.1.2.1).

In overleg met de medewerkers zoeken wij naar een gepast en gedragen systeem om de tevredenheid van de medewerkers te meten. In het CBPW, het organisatieoverleg en in het overleg met de preventiedienst IDEWE, kwam dit thema aan bod. We overlegden in 2016 met andere diensten voor pleegzorg en verkenden de wijze waarop zij de tevredenheid van hun medewerkers in kaart brachten.

We besloten om in 2017 een externe dienst in te schakelen voor een objectieve meting van de tevredenheid bij de medewerkers. De concrete uitwerking bereiden we voor met de externe dienst, het organisatieoverleg en het CPBW.

De effecten van onze tussenkomsten op het vlak van tevredenheid bij medewerkers zijn terug te vinden in het deel 3.3.

De volgende aandachtspunten met betrekking tot de tevredenheid bij medewerkers konden we in de loop van 2016 waarnemen in divers werkoverleg, we nemen deze aandachtspunten mee voor de toekomst:

- het stroomlijnen van de hoeveelheid te verwerken informatie bij het uitvoeren van de opdrachten,
- de toename van administratieve en/of organisatorische taken bij het opvolgen van een dossier,
- het tekort aan gebruiksvriendelijke systemen in het beheer van het dossier,
- het tekort aan gebruiksvriendelijke systemen bij de registratie van data of registratiegegevens,
- de praktische en mentale combineerbaarheid van bepaalde taakinhouden. Van zodra er boven op de kernopdracht “pleegzorgbegeleiding” een bijkomende taak mee opgenomen wordt, ontstaat een spanningsveld. Dit geldt voor bijkomende taken, naast de begeleidingsopdrachten, op het vlak van: werving, participatie, ontmoetingsgroepen, VTO,...,
- bij de teamverantwoordelijken met een hoofdopdracht in het aansturen van een team is het combineren van een lijnopdracht met inhoudelijke kernopdrachten niet meer zo vanzelfsprekend mogelijk,
- het aanwervingsbeleid is erop gericht om zo snel mogelijk in te spelen op de toename van het begeleidingswerk. Daarnaast blijft het belangrijk om in overleg

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Hoken, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

met elkaar aandacht te hebben voor het verhogen van de efficiëntie. We kunnen dit nagaan door na te gaan waar energie- of tijdsbesparing mogelijk is in het kader van bijvoorbeeld: taakafspraken, besluitvormingsprocessen, doelgerichtheid bij het organiseren van begeleidingstussenkomsten en/of -overleg.

3.1.4.6. Tevredenheid van gebruikers

We kiezen voor het meten van tevredenheid bij gebruikers consequent voor onderzoeksprojecten die de tevredenheid van onze gebruikers in kaart brengen.

In 2016 werden drie trajecten opgestart, telkens in samenwerking met een externe onderzoeksinstituting. We omschrijven deze trajecten in de rubriek 3.3.1.

Gebruikersresultaten.

3.2. Kernprocessen

3.2.1. Voortraject / Instroom (onthaal van de gebruiker)

Afbakening van het thema onthaal

In het kader van de werking van een dienst voor pleegzorg verstaan we onder ‘onthaal van de gebruiker’ elk onderdeel van de werking dat aan een (officiële) pleegzorgsituatie voorafgaat. Concreet gaat het over de vraagverheldering, het beheer van de aanmeldingen, de screening van kandidaat-pleegzorgers in de bestandspleegzorg, de netwerkobservatie, de intake, de matching, de besluitvorming; tot en met het leveren van pleegzorgattest bij bestands- en netwerkpleegzorg.

Eind 2016 maakten we in het kader van een geplande evaluatie onthaal in 2017 een overzicht van de procedures en afspraken die met het thema onthaal samengaan. De hierboven geformuleerde onthaalitems horen in hoofdzaak tot de opdracht van de medewerkers in het voortraject. Uit evaluatie stellen we vast dat ook andere medewerkers zich met onthaal bezighielden.

Uit het overzicht onder 3.1.2.2. blijkt dat zowel in 2015 als in 2016 de volgende overlegtafels onthaalaspecten evalueerden: 1) werkoverleg netwerkobservatie, 2) werkoverleg ondersteunende pleegzorg, 3) werkoverleg behandelingspleegzorg in functie van toeleiding naar deze module, 4) Werkoverleg cultuur-sensitieve pleegzorg in functie van de aanpassing van screenings- en intakeprocedure en 5) het werkoverleg volwassenen naar aanleiding van aanpassingen in functie van het kwaliteitsdecreet VAPH.

3.2.1.1. Minderjarigen: vraagverheldering, intake, screening en matching

Vanuit het team voortraject werd de nood aan een consequente integratie van onthaalfuncties sterk aangevoeld. Via de bespreking van het thema onthaal op diverse overlegtafels verhoogden we de betrokkenheid van de medewerkers. Dit versterkte de gedragenheid en de uitwisseling van expertise in het onthaal van gebruikers, maar verzwakte de garantie op consistentie en samenhang met de reeds bestaande afspraken en onthaal gerelateerde procedures, gehanteerd binnen het team voortraject.

De functies screening en intake werden, op vraag van het Agentschap Jongerenwelzijn, aangepast naar de noden van Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV).

Hetzelfde spanningsveld kwam ter sprake in de pers naar aanleiding van de lancering van het project “Geef de wereld een thuis”. De regulier gescreende kandidaat-pleegzorgers bevestigden het belang van een kwaliteitsvolle screening, met gegarandeerde ruimte voor vorming en reflectie. De organisaties en hulpverleners, betrokken bij de opvang van vluchtelingen hielden dan weer een pleidooi voor een vlotte inzet van kandidaat-pleegzorgers die zich specifiek voor deze doelgroep wensten te engageren.

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Via een interprovinciale werkgroep werd een kwaliteitsvolle en aangepaste procedure uitgewerkt voor deze doelgroep.¹⁵

Wij zullen in 2017 de uitgewerkte onthaalfuncties voor vluchtelingen integreren in de werking van het voortraject. Door deze integratie stijgt de garantie op een organische verspreiding van doelgroepgerichte onthaalfuncties bij alle medewerkers in het voortraject (intake en indicatiestelling pleegzorg voor vluchtelingen, netwerkobservatie en screening van cultuureigen kandidaat-pleeggezinnen). Tegelijk waarborgen we door deze integratie de kwaliteit van deze opdrachten.

We werken dit verder uit in 2017.

3.2.1.2. Ouders en (kandidaat-)pleegouders van minderjarigen

Binnen pleegzorg zijn verschillende gebruikers bij het onthaal betrokken. We peilden via de pleegzorgbegeleiders, de medewerkers van het voortraject en rechtstreeks bij de pleegzorgers naar eventuele tekorten of aandachtspunten.

We stelden vast dat de volgende instrumenten bijkomende aandacht verdienen:

- de administratieve gids is niet meer up to date, mede omwille van recente evoluties met betrekking tot administratieve afspraken. Bovendien verwachten we nog wijzigingen naar aanleiding van de evaluatie van het decreet pleegzorg.
- pleegzorgers geven aan dat pleegzorgbegeleiders best, na verloop van enkele maanden opnieuw gericht verwijzen naar de administratieve gids. Bij aanvang van een pleegzorgsituatie is er vooral emotionele aandacht voor het pleegkind en minder oog voor administratieve en regelgevende aspecten.
- vanuit het overleg werving stelden we vast dat het aangewezen is om gezinnen met interesse in pleegzorg een getuigenissenbrochure te bezorgen. Op dit ogenblik ontvangen kandidaat-pleegzorgers een informatiebrochure die reeds heel sterk de focus legt op de verschillende modules en decretale regelgeving.
- in 2016 schreven we een ouderbrochure die we in 2017 voor Franstalige gebruikers zullen vertalen.
- bij de opstart van iedere pleegzorgplaatsing en in de hulpverlening aan minderjarigen bieden we op leeftijd aangepaste informatiefolders aan betreffende de rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulpverlening. Het thema is ook een item binnen de afsprakennota die met alle betrokkenen bij opstart en opvolging van een pleegzorgplaatsing wordt doorgenomen. We stelden vast dat er nood is aan een kindbrochure die concreter ingaat op de typische positie van pleegkinderen en -jongeren. In 2017 plannen we de uitwerking van een kindbrochure, die de bestaande informatie voor pleegkinderen integreert in één geheel.

¹⁵ Zie jaarverslag van het project "Geef de wereld een thuis"

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

In het kader van de projecten met betrekking tot de NBMV besteedden we aandacht aan het onthalen van betrokken gebruikers, via het uitschrijven van afspraken en procedures in het voortraject voor deze doelgroep.

3.2.1.3. Volwassenen

We verwijzen voor dit luik naar de werkpunten rond de procedures en de kernprocessen naar aanleiding van de audit in november 2016. Deze werkpunten werden in 3.1.4.3. toegelicht.

3.2.1.4. Voorbereiding evaluatie onthaal in 2017

In 2016 hebben we binnen het werkoverleg kwaliteitszorg een overzicht gemaakt van de kernprocedures en de elementen met betrekking tot het onthaal van de cliënten en gebruikers afgebakend naar onze doelgroepen: ouders, pleegkinderen/-jongeren, pleeggasten en (kandidaat-) pleegzorgers.

Wij wensen in 2017 verder aandacht te besteden aan het informeren van onze gebruikers:

- voor de kandidaat-pleegzorgers is er nood aan een getuigenissenbrochure,
- voor de pleegzorgers staat een herwerking van de “administratieve gids” op de agenda,
- we wensen de informatie voor kinderen en jongeren te bundelen in een “kindbrochure”,
- we integreren het “Charter” (decreet kwaliteitszorg VAPH) in het onthaalmoment voor volwassenen met een vraag naar mobiele en ambulante begeleiding.

3.2.2. Doelstellingen en handelingsplan

In 2016 besteedden we gericht aandacht aan het formuleren van doelstellingen in de hulpverlening via het uit te schrijven handelingsplan. We stellen vast dat de handelingsplannen in de dossiers onvoldoende inzoomen op concrete resultaten en/of begeleidingstrajecten.

We organiseerden daarom in 2016 een opleiding voor pleegzorgbegeleiders in het formuleren van doelstellingen volgens het SMART-principe: Specifiek (eenduidigheid van doelstelling), Meetbaar (Zichtbaarheid van het resultaat), Acceptabel (voor opdrachtgever en gebruiker), Realistisch (naar haalbaarheid), Tijdsgebonden (Planning van uitvoering). 28 pleegzorgbegeleiders volgden deze vorming onder leiding van Prof. Vanderfaeillie.

Aangezien het om een belangrijk onderdeel gaat van het dossier, evalueren wij in 2017 het effect van deze vorming in de presentatie van de handelingsplannen. We zetten verder in op deze opleiding.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.2.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)

3.2.3.1. Visietekst seksualiteitsbeleving in functie van hulpverleningsbeleid bij meerderjarigen

PVBB beschikt over een procedure voor preventie van, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdende gedrag. Uit de audit van 22/06/2016 door het agentschap Zorginspectie rond het kwaliteitskader en SGOG bleek echter een uitgeschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag te ontbreken. In opvolging van deze audit werd op het organisatieoverleg in september beslist om vanuit het team volwassenen een geschreven referentiekader rond seksualiteitsbeleving te ontwikkelen. In november en december 2016 werd de gespecialiseerde dienst ADITI op het werkoverleg volwassenen uitgenodigd. Zij gaven het team informatie en consult rond seksualiteitsbeleving en -begeleiding van volwassen personen met een handicap of psychiatrische problematiek. Aan ADITI werd tevens gevraagd om ons te ondersteunen bij het uitschrijven van een visietekst op seksualiteit binnen PVBB. Dit referentiekader werd in april 2017 gefinaliseerd. De tekst vertrekt vanuit een aantal denkkaders (WHO en VN-verdrag) en wordt vertaald naar de specifieke situatie van PVBB. Zo vertrekken we vanuit het recht op seksualiteit, rekening houdend met de persoonlijke, cognitieve en emotionele vaardigheden van de cliënt. We werken op basis van overleg, inspraak en transparantie. De tekst zal aangepast worden door de beleidsmedewerkers zodat hij ook van toepassing is op pleegzorg voor minderjarigen. Deze basistekst en visie rond seksualiteit vormt een referentiekader om SGOG binnen PVBB gepast te kaderen en te benaderen.

3.2.3.2. Netwerkobservatie

De werkgroep voltooide het draaiboek screening in functie van de netwerkobservatie reeds in 2015, Deze verdieping vormde de basis voor een verdere verbreding naar verschillende medewerkers in alle bestaande begeleidingsteams.

In PVBB wensen wij dat alle pleegzorgbegeleiders met deze methodiek vertrouwd zijn. Dit ligt in het logisch verlengde van het functieprofiel van de pleegzorgbegeleider.

Bovendien vormt netwerkpleegzorg een belangrijk onderdeel het pleegzorgaanbod. Deze toename zal naar onze verwachtingen aanhouden en deze evolutie versterkt ons standpunt dat iedere pleegzorgbegeleider in staat moet zijn een netwerkobservatie uit te voeren of de kans moet krijgen deze methodiek onder de knie te krijgen.

3.2.3.3. Leidraad ondersteunende pleegzorg

Na afronding van de leidraad ondersteunende pleegzorg bleven de interviews en casusbesprekingen doorlopen in functie van interne verspreiding van afspraken en begeleidingsmethodieken. Ook hier stellen wij de visie voorop dat alle pleegzorgbegeleiders de hulpverleningsaspecten van deze module in hun begeleidingsvaardigheden moeten integreren.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.2.3.4. Beroepsgeheim

Via de afwerking van de procedure “doorgeven van informatie betreffende de gebruiker” brachten wij het element beroepsgeheim opnieuw ter sprake in de teams.

3.2.3.5. Behandelingspleegzorg

Uit evaluatie binnen de teams, het werkoverleg behandelingspleegzorg en rechtstreeks overleg met pleegzorgers stellen wij telkens vast dat het aanbod behandelingspleegzorg erg gewaardeerd wordt.

Wij wensen dit aanbod in 2017 verder te richten op noden die zich vanuit de praktijk aandienen.

In het verlengde van de evaluatie van het decreet pleegzorg werden de minimale eisen voor de module behandelingspleegzorg nogmaals verduidelijkt. Wij delen de vooropgestelde visie vanuit het overleg met het AJW en zullen al onze modules blijven stroomlijnen naar de gestelde verwachtingen.

3.2.3.6. Pleegzorgmonitor

Het blijft een uitdaging om de gekende en wetenschappelijk onderbouwde inzichten op een toegankelijke wijze te vertalen naar de werkvloer. In 2016 maakten we kennis met de pleegzorgmonitor¹⁶.

Wij wensen dit instrument te vertalen naar de Vlaamse context in samenwerking met de andere diensten voor pleegzorg. We nemen ons voor om hier werk van te maken vanaf 2017.

3.2.3.7. Overgang van minderjarigen naar volwassenen

In november 2016 kwam een werkgroep met vertegenwoordigers uit de verschillende teams een eerste keer samen om de overgang van pleegzorg van de teams minderjarigen naar het team volwassenen te bespreken. Bedoeling is dat de werkgroep deze overgang zal faciliteren en onderbouwen. Er werden eerst ervaringen uitgewisseld rond concrete casussen die zich de afgelopen 3 jaar hadden aangeboden. Vervolgens is de werkgroep meer gestructureerd te werk gegaan. Een aantal procedures en draaiboeken uit andere provincies werden doorgenomen. De werkgroep finaliseert in juni 2017 een voorstel voor een stappenplan waarbij gezorgd wordt voor een kwalitatieve en onderbouwde overgang van pleegzorgbegeleidingen van het team minderjarigen naar het team volwassenen. In stap 1 zal het team minderjarigen extra aandacht besteden aan pleegjongeren (rond de leeftijd van 16 jaar) waar er sprake is van extra kwetsbaarheid, handicap of moeilijkheden die mogelijks in aanmerking komen voor het team volwassenen. Er wordt een coaching traject vanuit het team volwassenen opgezet indien dat wenselijk is. In stap 2 (leeftijd van 16 tot 17,5 jaar) wordt rond deze specifieke vragen informatie uitgewisseld tussen teams en begeleiders hetgeen mogelijks kan leiden tot een vraag naar kennismaking met of

¹⁶ <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Monitoring/Aanbod-van-het-Nederlands-Jeugdinstituut/Monitor-pleegzorg>

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

intake door het team volwassenen. Het stappenplan zal op het organisatieoverleg besproken worden en zo mogelijk bijgestuurd worden.

3.2.3.8. Bezoekbegeleiding

Het Werkoverleg bezoekbegeleiding werkte een afsprakennota uit waarin de mogelijkheden en grenzen van bezoekbegeleiding in onze bezoekerimtes omschreven worden. Wij stellen vast dat er toenemende nood is aan dit aanbod. Anderzijds blijven wij kritisch tegenover een te vanzelfsprekende uitbreiding van bezoek buiten de familiale context. De afsprakennota diept ook dit thema uit door te omschrijven in welke situaties een bezoek binnen de bezoekersruimte aangewezen is.

Indien wij de basisvisie van pleegzorg als uitgangspunt hanteren moeten wij blijven inzetten op een goede samenwerking tussen ouders en pleegzorgers. In de mate van het mogelijke verlopen de bezoekenmomenten van ouders aan hun kinderen binnen een familiale context, ofwel bij de ouders ofwel bij de pleegzorgers.

3.2.3.9. Zorgzwaarte

Wij bleven consequent inzetten op de verduidelijking van de mogelijkheid tot het inzetten van zorgzwaarte. We communiceerden dit nadrukkelijk via de teams naar de betrokken pleegzorgbegeleiders. Dit versterkte het inzicht in de aanwendbaarheid van de zorgzwaarte over alle doelgroepen heen.

Het budget zorgzwaarte gaat naar ofwel 1) een forfaitaire vergoeding van €5 per dag onder bepaalde voorwaarden en/of 2) de vergoeding voor bijkomende ondersteunende begeleidingskosten buiten pleegzorg (medische kosten, paramedische kosten, buitengewone opleidingskosten, bepaalde juridische kosten): de *bijzondere kosten* genoemd.

In 2016 nam het gebruik van de zorgzwaarte toe. Wij wensen de middelen zorgzwaarte zo optimaal en maximaal mogelijk in te zetten voor het welzijn van pleegkinderen en pleeggasten.

Vanaf 2017 centraliseren we de administratieve en boekhoudkundige opvolging van deze uitgavepost. De begeleidingsteams nemen de beslissingen op basis van de dossierelementen, binnen de voorwaarden tot het bekomen van een tussenkomst in zorgzwaarte.

We werken in 2017 verder aan de verduidelijking van inzet en opvolging van deze middelen.

3.2.4. Afsluiting en nazorg

Het opstarten van een dossier is sterk verbonden met vereisten, opgenomen in het decreet en omschreven in onze procedures. Dit verklaart mogelijk de verminderde aandacht voor de kwaliteit van dit onderdeel.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Een aantal afspraken op het vlak van afsluiting en nazorg volgen logischerwijze uit de afspraken die we maken met onze externe partners in de hulpverlening. Onze afsluiting valt dan als het ware samen met de onthaalprocedure bij de dienst of voorziening die het dossier verder opvolgt.

Uit overleg met de pleegzorgers vernamen we dat er, kort en zelfs lang na het beëindigen van de pleegzorgplaatsing, opnieuw vragen naar ondersteuning en/of advies ontstaan, zodra het betrokken pleegkind of de betrokken pleeggast opnieuw contact nemen met hun pleeggezin. We doen er goed aan om de noden op dit vlak te exploreren.

In de volgende overlegmomenten kwam dit onderdeel van de kernprocedures eveneens onder de aandacht: 1) overgang van dossiers vanuit een team minderjarigen naar het team volwassenen, 2) Extern Overleg OCJ-SDJ of OSD, 3) in de klachtenbehandeling werd een afgesloten dossier behandeld in functie van een correctie van looptijden doorheen verschillende modules, 4) Overgang van pleegzorg naar adoptie; vergoeding van pleegzorgers.

3.2.5. Gebruikersdossier

In 2015 implementeerden we een mappensysteem waarin zowel de administratieve medewerkers als de pleegzorgbegeleiders onderscheiden elementen van het gebruikersdossier digitaal kunnen opslaan.

Alle officiële documenten met uitzondering van de persoonlijke opvolgende nota's in het begeleidingsdossier worden digitaal opgeslagen.

We spraken, in de loop van 2016, na evaluatie met de teamverantwoordelijken, af dat iedere pleegzorgbegeleider een keuze kan maken in het bijhouden van informatie over het verloop van de begeleiding. Ofwel gebruikt de pleegzorgbegeleider een manueel dossier, waarin hij per contactmoment de voortgang in het dossier noteert, ofwel gebruikt de pleegzorgbegeleider het hiervoor ontwikkelde digitale document (cfr. interventiefiches) in het dossier. Met deze afspraak speelden we flexibel in op werkingsgewoontes en verhoogden we het comfort en de efficiëntie voor de medewerkers.

Aan deze beslissing (keuze manueel of digitaal) ging een evaluatie vooraf. We leiden hieruit af dat het actuele digitale dossier gebruiksvriendelijker moet opgebouwd worden. Deze opbouw is echter integraal verbonden met het implementeren van registratiegegevens van gebruikers in onze databank. Aangezien we nog in de ontwikkelingsfase zijn naar een voor pleegzorg aangepast registratiesysteem (via Softwel), zullen we op dit ogenblik nog roeien met de riemen die we voor handen hebben.

In de audit kwaliteitszorg VAPH in november 2016 werd gemeld dat er op een aantoonbare wijze overleg moet doorgaan met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger over het handelingsplan en de geboden hulp. Om van 'overleg' te kunnen spreken verwacht men dat de cliënt een kopie ontvangt van het meest recente handelingsplan of ten minste van het laatste gedeelte ervan waarin de ondersteuningswensen, de doelstellingen en de strategieën omschreven staan.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

In het administratief overleg werd melding gemaakt van de nood aan een duidelijk archiveringsbeleid. De richtlijnen zijn te algemeen en geven onvoldoende instructies over wijze en duurtijd van bewaren van afgesloten dossiers.

3.3. Resultaten en effecten van de hulpverlening en de werking

3.3.1. Gebruikersresultaten

In dit onderdeel geven we een overzicht van data en kengetallen uit registraties, die we in de loop van het jaar uitvoerden.

3.3.1.1. Meldingen van (Seksueel) Grensoverschrijdend Gedrag ((S)GOG)

Register

Het register (S)GOG is opgedeeld in drie delen: Meldingen voor (S)GOG ten aanzien van Volwassenen gebruikers, minderjarige gebruikers en medewerkers van de dienst.

Vanaf 2016 melden wij automatisch ernstige vormen van (S)GOG aan het AJW op een anonieme wijze. Bij meldingen binnen de doelgroep VAPH brengen wij het VAPH op de hoogte.

In het register “Minderjarigen” werden, in 2016, 8 voorvallen genoteerd. 5 situaties betroffen (een vermoeden van) GOG vanwege pleegzorgers ten aanzien van het inwonende pleegkind. In 3 van deze 5 situaties maakte het pleegkind de melding (twee meisjes, één jongen). Bij het meisje was er sprake van (S)GOG. In 1 van deze 5 situaties meldde de school het vermoeden en in 1 voorval meldde een familielid het vermoeden van GOG. De 3 overige situaties onderscheiden we als volgt: 1 situatie met ernstige verbale GOG van een vader tijdens het bezoekenmoment, met dreigend effect naar het kind en de begeleidster, 1 situatie waarbij het schoolinternaat aangaf dat het pleegkind een ander kind agressief benaderde en 1 situatie waarbij familielid aangaf dat het pleegkind een ander familielid agressief benaderde.

In het register “Volwassenen” werden drie situaties geregistreerd. Het register verwijst naar de betreffende dossiers, waarin de afhandeling van de melding beschreven wordt. De informatie in het register is te summier om een algemene anonieme evaluatie te maken.

In het register GOG ten aanzien van medewerkers werden twee voorvallen geregistreerd: 1 agressie-incident van een volwassen cliënt ten aanzien van de begeleider. 1 incident vanwege een vader ten aanzien van de pleegzorgbegeleidster, tijdens het verloop van een huisbezoek

Bespreking

Alle situaties werden via de begeleidende contacten correct afgewerkt. Gepaste maatregelen werden genomen. De situaties vormen exemplarische voorbeelden voor de evaluatie van de betreffende procedure.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Aandachtspunten

- de procedure (S)GOG is in verhouding tot het aantal meldingen te versnipperd en dit maakt ,
- het register is niet consistent of in alle situaties volledig ingevuld.
- de te ondernemen stappen bij (S)GOG zijn opgenomen in een procedure die logischer en overzichtelijker kan opgebouwd worden,
- het onderscheid tussen GOG “gebruikers” en “medewerkers” is niet altijd duidelijk; er is soms een overlap,
- het meldingsformulier kan overzichtelijker opgebouwd worden.

3.3.1.2. Klachtenbehandeling

Overzichtstabel klachten 2016

Klacht van	Betreffende	Status
Moeder	Samenwerking begeleiding	Afgesloten
Pleegzorger	Samenwerking begeleiding	Afgesloten
Moeder	Privacy schending	Afgesloten
Moeder	Terugkeer naar huis	Afgesloten
Pleegzorger	Pleegzorgattest	Afgesloten
Vader	Samenwerking begeleiding	Afgesloten
Pleegzorger	Samenwerking begeleiding	Afgesloten
Pleegzorger	Indicatiestelling	Afgesloten
Moeder	Samenwerking begeleider/rolverwarring met consulent	Afgesloten
Pleegzorger	Vergoeding	Afgesloten in 2017

In 2016 ontvingen we 10 klachten: Alle klachten betroffen thema's in verband met de begeleiding van minderjarigen in pleegzorg. 5 klachten kwamen van ouders, 5 vanwege een pleegzorger. Het thema van de klacht is weergegeven in de tabel. Alle klachten werden op de afgesproken wijze behandeld, verduidelijkt en daar waar mogelijk naar de wens van de indiener van de klacht opgelost.

De klacht betreffende de vergoeding hing samen met een niet correcte administratieve toepassing van de regelgeving. Een pleegkind werd met tussenkomst van het parket opgevangen in een pleeggezin, deze pleegzorgsituatie kon niet van bij aanvang erkend worden, zelfs niet in de rechtstreeks toegankelijke ondersteunende pleegzorg, omdat geen enkele voorziening binnen de jeugdhulp vanaf de aanvangsdatum betrokken was en een vereiste overeenkomst of afspraak met de ouders niet kon gemaakt worden op de

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

aanvangsdatum. Toch werd er in deze crisissituatie gebruik gemaakt van pleegzorg. Deze situatie geeft aan dat bijkomende sensibilisering aangewezen is: gerechtelijke, hulpverlenende instanties en gebruikers van pleegzorg nemen best onmiddellijk contact met een dienst voor pleegzorg zodra een pleeggezin ingezet wordt. We spraken met het AJW af om de communicatie op dit vlak te versterken in de samenwerking met onze partners in de Integrale Jeugdhulp.

Bij aanvang van 2016 publiceerden wij de mogelijkheid tot het indienen van een klacht op de website, als bijkomende informatiekanal. De klachtenprocedure is ook opgenomen in de administratieve gids (uitgave 2014) en de ouderbrochure (uitgave 2016).

3.3.1.3. Gebruikerstevredenheid

In 2016 werden drie trajecten opgestart, telkens in samenwerking met een externe onderzoeksinstelling.

1. Onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften en tevredenheid van Vlaamse pleegzorgers. Alle pleegzorgers in Vlaanderen worden bevraagd met de VOT-P3 (Vragenlijst Ondersteuningsbehoeften en Tevredenheid - Pleegouders 3^{de} versie (Van Holen & Vanderfaeillie, 2016). Twee masterstudenten van de VUB verstuurd in het najaar 2016 de VOT-P3 naar alle Vlaamse pleegzorgers. In 2017 worden de data onafhankelijk van de diensten verzameld en verwerkt.
2. Onderzoek naar de noden van pleeggrootouders. Grootouders die zorg dragen voor een kleinkind in pleegzorg vormen een zeer specifieke groep die geconfronteerd wordt met specifieke problemen en uitdagingen. In 2016 werd een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de noden en ondersteuningsbehoeften van pleeggrootouders in PVBB. Dit onderzoek bestaat uit twee fasen: in een eerste fase werd een representatieve groep pleeggrootmoeders getelefoneerd met de vraag volgende vraag: "Wat heeft u nodig om de zorg voor uw kleinkind goed te kunnen dragen?". Deze brainstorm resulteerde in een reeks unieke antwoorden. In een tweede fase werden 41 pleeggrootmoeders bezocht met de vraag om de unieke antwoorden te groeperen en om aan te duiden hoe belangrijk ieder antwoord voor hen was. Dit onderzoek werd, onafhankelijk van de dienst, uitgevoerd door een masterstudent psychologie van de VUB in 2016. De verwerking en terugkoppeling van de resultaten is voorzien in 2017.
3. Onderzoek naar de begeleidingsnoden van pleegkinderen. PVBB werkte actief mee aan het onderzoek naar de begeleidingsnoden van pleegkinderen. In 2016 werden 27 diepte-interviews uitgevoerd bij pleegkinderen tussen 12 en 18 jaar uit perspectiefbiedende pleegzorg door een onafhankelijk onderzoeker verbonden aan de VUB¹⁷. De resultaten van het onderzoek worden teruggekoppeld naar de diensten voor pleegzorg in 2017.

¹⁷ Clé, A., Van Holen, F., & Vanderfaeillie, J. (2016). *Een onderzoek naar de begeleidingsnoden van pleegkinderen*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Hoken, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

In 2017-2018 wordt een onderzoek gepland naar de noden en ondersteuningsbehoeften van bestandpleegzorgers die een NBMV opvangen.

3.3.1.4. Effect van de hulpverlening: behandelingspleegzorg

Behandelingsmodule 'Pleegouders Versterken in Opvoeden - Sociaal Interactioneel Model

Onderzoek naar de effecten van deze module werd uitgevoerd tussen 2010 en 2014. De resultaten werden vorig jaar in een internationaal wetenschappelijk tijdschrift gepubliceerd. Dit betekent dat het de peer review toets heeft doorstaan.

Van Hoken, F., Vanschoonlandt, F., & Vanderfaellie, J. (2016). Evaluation of a foster parent intervention for foster children with externalizing problem behaviour. *Child and Family Social Work*. doi:10.1111/cfs.12338.

Behandelingsmodule 'Pleegouders Versterken in Opvoeden - Geweldloos Verzet

Onderzoek naar de effecten van deze module werd uitgevoerd tussen 2010 en 2014. De resultaten werden in 2016 in twee publicaties in internationaal wetenschappelijke tijdschriften gepubliceerd. Dit betekent dat het de peer review toets heeft doorstaan.

Van Hoken, F., Vanderfaellie, J., Vanschoonlandt, F., & Omer, H., (2016). Training in non-violent resistance for foster parents. *Research on Social Work Practice*, DOI: 10.1177/1049731516662915.

Van Hoken, F., Vanderfaellie, J., & Omer, H. (2016). Adaptation and evaluation of a nonviolent resistance intervention for foster parents: A progress report. *Journal of Marital and Family Therapy*, 42(2), 256-271, doi: 10.1111/jmft.12125.

Behandelingsmodule 'Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg'

We werkten mee aan een onderzoek van de VUB naar effectiviteit van deze methodiek dat uitgevoerd werd tussen 2013 en 2016. De resultaten van dit onderzoek werden in een eindrapport gepubliceerd in juni 2016.

Een werkgroep zal nagaan welke elementen uit deze methodiek eventueel preventief ingezet kunnen worden ter voorkoming van samenwerkingsproblemen tussen ouders en pleegouders. Dit nemen we op in de planning van 2017.

Behandelingsmodule Video Interaction to Promote Positive Parenting - Foster Care (VIPP-FC)

We werken mee aan een onderzoek van de VUB naar effectiviteit van deze module dat voorbereid werd in 2016 en vermoedelijk loopt van 2017 tot 2020.

Groepstraining traumasensitief opvoeden

In 2016 startten we in samenwerking met de VUB een onderzoek naar de effectiviteit van deze groepstraining. Dit wordt verder gezet in 2017. Resultaten worden verwacht in 2018.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Grootoudergroep

In 2016 werd in samenwerking met de KUL een methodiekhandboek gefinaliseerd waarin deze module wordt beschreven en theoretisch onderbouwd.

In 2016 startte een onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van pleeggrootouders (zie hoger in het onderdeel 3.3.1.3 gebruikerstevredenheid). Dit onderzoek wordt gefinaliseerd in 2017. Vervolgens zal de inhoud van de behandelingsmodule op basis van de uitkomsten van dit onderzoek worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Trauma - individuele kindbegeleiding

In 2016 werd gestart om de individuele pleegkindbegeleiding verder uit te werken en te focussen op trauma. Doel is om dit de komende jaren verder uit te werken:

In 2016 volgden deze 6 medewerkers een traumaopleiding bij Arianne Struyck (Slapende Honden).

Twee van deze medewerkers startten een langdurige opleiding betreffende trauma.

Er werd een werkgroep opgericht met uit ieder minderjarig team 1 teamlid (waaronder de 2 individuele kindbegeleiders).

Deze werkgroep onderzoekt welke behandeling noodzakelijk, momenteel ontbrekend, facultatief aan reeds bestaand aanbod uitgewerkt moet worden en wat hiervoor nodig is. Dit nemen we op in de planning van 2017.

3.3.1.5. Effecten van de pleegzorgbegeleiding: Indicatiestelling, breakdown en hereniging

In 2016 werden een aantal onderzoeken gefinaliseerd met beschrijving van effecten van en aanwijzingen voor de pleegzorgbegeleiding op het vlak van indicatiestelling, breakdown en hereniging.

- Vanderfaellie, J., Van Holen, F., Carlier, E., & Fransen, H. (submitted). Foster care placement breakdown in Flanders: Prevalence and associated factors.
- Vanderfaellie, J., Goemans, A., Damen, H., Pijnenburg, H., & Van Holen, F. (submitted). Placement breakdown in the Netherlands and Flanders: prevalence and associated factors.
- Goemans, A., Vanderfaellie, J., Damen, H., Pijnenburg, H., & Van Holen, F. (2016). Reunification of foster children: Factors associated with reunification outcomes in Flanders and the Netherlands. *Children and Youth Services Review*, 70, 284-292.
- Vanderfaellie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., Belenger, L., & Gypen, L. (2016). Who returns home? Study on placement outcomes of Flemish foster children. *Child & Family Social Work*, doi:10.1111/cfs.12269.
- Vanderfaellie, J., Damen, H., van den Bergh, P., Pijnenburg, H., & Van Holen, F. (2016). Foster care assessment: Exploratory study of the placement assessment

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

process in Flanders and the Netherlands. *Child & Family Social Work*, 21, 358-368, doi:10.1111/cfs.12152.

Aangezien Prof. Frank Van Holen als directeur hulpverleningsbeleid de uitwerking van de kernprocessen in de pleegzorgbegeleiding mee aanstuurt, blijven we als dienst optimaal op de hoogte van actuele en vernieuwende inzichten in het begeleiden van pleegzorgsituaties. Wij gaven reeds eerder aan dat er behoefte is aan een werkbaar instrument waarmee medewerkers in de praktijk deze inzichten meenemen in hun opdracht. We beschreven op dit vlak een voorstel onder 3.2.3.6 Pleegzorgmonitor. Ook het VTO-beleid van PVBB (zie 3.3.2.2.) vormt een stimulans voor al onze medewerkers om kennis en vaardigheden in te zetten die het effect van onze hulpverlening versterken.

3.3.1.6. Effecten van Werving en screening

We blijven permanent investeren in sensibilisering en wervingscampagnes voor pleegzorg. Dankzij de interprovinciale samenwerking versterkten we de afgelopen drie jaar het beeld en de hulpverlenende mogelijkheden van Pleegzorg in de Vlaamse samenleving.

Uit de cijfers (zie 2.1.) besluiten we dat we de instroom van nieuwe kandidaat-pleegzorgers voor de reguliere pleegzorg konden handhaven op het niveau van 2015. Ten gevolge bijkomende sensibiliseringcampagnes, de bijkomende projectmatige steun van het AJW en de VGC (Brussel) slaagden we erin een bijkomende groep kandidaat-pleegzorgers voor de doelgroep NBMV te rekruteren.

In 2016 engageerden we ons mee te werken aan een onderzoek vanuit een hogeschool in West-Vlaanderen (in samenwerking met de dienst voor pleegzorg West-Vlaanderen). Dit onderzoek evalueert de huidige screeningswerkwijze. De onderzoekster zal hiervoor in 2017 een interview met het team in Vilvoorde doen.

Aanvullende wordt in samenwerking met de VUB in 2016-2017 een onderzoek uitgevoerd naar factoren die volgens pleegzorgbegeleiders belangrijk zijn bij screening van pleeggezinnen.

3.3.1.7. Effecten voor de doelgroep NBMV

De resultaten werden uitvoerig beschreven in het jaarverslag betreffende het project “Geef de wereld een thuis”. Het rapport beschrijft de effecten in de perspectief biedende en perspectief zoekende pleegzorg.

Voor 2016 kunnen we voor onze dienst de volgende effecten noteren:

- organisatie Alfaca-training; een medewerker (Lenny Trogh) volgde de opleiding in Nederland eind 2016 en heeft in 2017 opleiding verzorgd voor alle diensten voor pleegzorg.
- literatuuronderzoek (zie onder) dat zowel beleids- als praktijkrelevant is, belangrijke knelpunten beschrijft en bijkomende informatie verschaft die kan helpen bij indicatiestelling, matching en begeleiding.
Van Holen, F., Trogh, L., Carlier, E., & Vanderfaellie, J. (2016). Niet Begeleide

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Minderjarige Vreemdelingen en pleegzorg: een literatuurstudie. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 55, 251-267.

- in 2016 werden bovendien voorbereidingen getroffen om onderzoek op poten te zetten betreffende het welbevinden van NBMV in pleegzorg. Hiervoor zullen individuele interviews worden gehouden met NBMV waarbij ook gebruik zal gemaakt worden van gestandaardiseerde vragenlijsten, onder andere betreffende gedragsproblemen (SDQ), traumasymptomen (RATS), veerkracht en cultuursensitiviteit van het pleeggezing. Bedoeling is om welbevinden en hiermee geassocieerde factoren in kaart te brengen.
- in 2016 werkten we mee aan de organisatie van een studiedag met de VUB over NBMV met internationale bijdragen (oa Jim Wade uit de UK; Peter van de Pol van Nidos uit Nederland).

3.3.1.8. Effect van pleegzorg op lange termijn

Uitstroom van meerderjarige pleegkinderen: we werk(t)en mee aan een literatuurstudie gepubliceerd in 2016 (zie onder) en aan een onderzoek (2016-2020) waarbij nagegaan wordt hoe het volwassenen met een verleden in de jeugdzorg (dus ook pleegzorg) vergaat. Dit onderzoek richt zich vooral op de effecten van de langdurige pleegzorg.

Gypen, L., Vanderfaellie, J., De Mayer, S., Belenger, L., & Van Holen, F. (2017). Outcomes of children who grew up in foster care: systematic review. *Children and Youth Services Review*, 76, 74-83. DOI: 10.1016/j.childyouth2017.02.035.

3.3.1.9. Perspectiefzoekende pleegzorg:

PVBB investeerde 0,2 FTE die in samenwerking met onderzoeker van de VUB in 2016-2017 een methodiek ontwikkelen in perspectiefzoekende pleegzorg gericht op een terugkeer naar huis

In 2016 werd een dossieronderzoek uitgevoerd naar de uitkomsten van perspectiefzoekende pleegzorg in Vlaanderen en hiermee geassocieerde factoren. De resultaten worden verwerkt en teruggekoppeld in 2017.

Verder staat in de planning voor 2017: samenwerking inrichting studiedag 'Perspectiefzoekende Pleegzorg'.

3.3.1.10. Participatie en Participatieraad

In 2016 kwam de participatieraad driemaal samen. Alle leden van de participatieraad werden bij het opstarten van de participatieraad actief betrokken in het proces naar de samenstelling en een eerste voorstel van vergaderen.

Wij stelden vast dat de verwachtingen ten aanzien van de participatieraad vanwege diverse deelnemers zeer hoog lagen. Alle deelnemers waren sterk betrokken bij het goed functioneren van dit nieuwe orgaan binnen PVBB. Het werd vrij snel duidelijk dat iedere doelgroep (jongeren, gasten, ouders en pleegzorgers) een specifieke verwachting had ten

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

aanzien van de inhoud en het verloop van de vergadering. De nood om per doelgroep te vergaderen ter voorbereiding en stoffering van de participatieraad was sterk voelbaar. We merkten eveneens op dat het formele karakter voorlopig niet aansloot bij het actuele proces van de participatieraad.

Op vraag van de participatieraad (oktober 2016) schreven we in overleg met de participatiemedewerker en het organisatieoverleg een visietekst over participatie en begeleiding van deze participatie in ontmoetingsgroepen en participatieraad. De leden wensten de visie van de dienst te kennen om hier vervolgens zelf mee aan de slag te gaan. We verduidelijkten in deze tekst dat we de participatie van alle doelgroepen centraal stellen en dat de participatieraad een orgaan is waarin de doelgroepen samen met vertegenwoordigers van de dienst informatie kunnen uitwisselen en adviezen formuleren in functie van de kwaliteitsverbetering van onze werking.

We beschreven in deze tekst eveneens het voorstel dat wij bij de evaluatie van het decreet wensten neer te leggen. Hierin formuleerden we een duidelijke taakafbakening tussen de provinciale en Vlaamse ondersteuning van de participatie binnen pleegzorg. Vanuit PVBB wensden we een gepaste begeleidende omkadering aan te bieden voor iedere doelgroep. We plannen de aanpassing van deze omkadering in 2017.

De voorzitter van de participatieraad zal vanaf maart 2017 met deze basistekst aan de slag gaan. We spraken af dat de voorzitter overlegt met iedere doelgroep afzonderlijk. We formuleerden de doelstelling om tijdens de eerste jaarhelft van 2017, op basis van de verkenningsronde van de voorzitter, de visietekst verder te verfijnen.

We installeerden een werkoverleg waarin alle medewerkers, betrokken bij de ondersteuning van de doelgroepen, het participatieplan opvolgen.

3.3.1.11. Opgeleide Ervaringsdeskundige (OED)

In 2016 schreven we een functieprofiel uit voor een opgeleide ervaringsdeskundige. In de loop van hetzelfde jaar wierven we een medewerker, opgeleide ervaringsdeskundige aan. Deze persoon doorloopt een traject in het team te Halle. In de loop van 2017 evalueren we deze werking.

Wij wensen met de inzet van deze OED de participatie van kwetsbare groepen in onze hulpverlening te versterken.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.3.2. Medewerkersresultaten

3.3.2.1. Personeelstevredenheid

Uit de registratie in verschillende verslagen kunnen we de volgende elementen clusteren, die bijdroegen tot de tevredenheid bij medewerkers:

- in het jaar 2016 kwam het thema werkbelasting sterk op de voorgrond. We verduidelikten de werkwijze bij de verdeling van taken en dossiers. We bespraken dit thema in het organisatieoverleg, in overleg met de teams via de teamverantwoordelijken en in het syndicaal overleg. Dit zorgde voor een aanwervingsbeleid dat de werkdruk zo optimaal mogelijk opving.
- we verduidelikten onze visie op het inzetten van vorming, training en opleidingen. Dit zorgde voor verduidelijking van afspraken en gaf meer financiële marge voor inzetbare langdurige opleidingen.
- we splitsten het team, verbonden aan de Regio Brussel, op in twee teams: Brussel en Vilvoorde. Dit verhoogde de efficiëntie in verplaatsingstijd en de beheersbaarheid van overleg in team.
- we voorzien vakantiejobs voor kinderen van medewerkers.
- we werkten een agressiebeleid uit ter beveiliging van medewerkers tijdens het uitvoeren van hun taken.
- we bleven inzetten op differentiatie van taakinhouden en gaven medewerkers met interesse in het opnemen van bepaalde begeleidingsonderdelen de gelegenheid om zich hiervoor in te schrijven. We plannen een aantal concrete bewegingen in 2017: uitbreiding intake, behandelingspleegzorg en module “intensieve begeleiding bij terugkeer naar huis”.
- alle teamverantwoordelijken maakten actief werk van ontwikkelingsgesprekken, ter ondersteuning van onze medewerkers.
- we verlaagden de tussenkomst van de medewerkers in de maaltijdcheques naar €1,09 vanaf 2017. Tot eind 2016 was dit €1,33
- we breidden de omniumverzekering tijdens dienststopdrachten uit voor fietsen.
- we experimenteerden met Cambio-rijden in Brussel. We evalueren dit in 2017.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.3.2.2. Indicatoren en kengetallen: VTO

De volgende tabel geeft een overzicht van de gevolgde VTO activiteiten in de loop van 2016

Thema	totaal geregistreeerde uren	groep van deelnemende medewerkers
Smart-formulieren van doelstellingen bij het opstellen van een handelingsplan	216	28 Pleegzorgbegeleiders
HRM gerelateerde thema's in functie van begeleiden van medewerkers	272	Leidinggevende medewerkers
Inleidende vorming na aanwerving van nieuwe medewerkers: systemen, databank, ICT,...	52	Startvorming voor 13 nieuwe medewerkers
Kwaliteitsbeleid	16	Directieteam
Vorming Loonadministratie	48	Ondersteunende diensten
Thema's met betrekking tot psychiatrische problemen bij minderjarigen	65	Pleegzorgbegeleiders
Vorming met betrekking tot Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen	687	Pleegzorgbegeleiders
VTO met betrekking tot het begeleiden van kinderen, jongeren en volwassenen in pleegzorg: hechting, Behandelingspleegzorg, Omgaan met verontrustende situaties, Ouderbegeleiding, Bemiddeling, Ontwikkeling en persoonlijkheidsvorming	1395	Pleegzorgbegeleiders
VTO met betrekking tot Trauma	238,5	Pleegzorgbegeleiders
Ondersteuning van Veiligheid en Preventie	50	Preventieadviseur en EHBO-cursus
Thema's met betrekking tot psychiatrische problemen bij volwassenen	108	(Pleegzorg)Begeleiders
Thema's in verband met beperking/handicap bij volwassenen	157	(Pleegzorg)Begeleiders
Totaal aantal geregistreeerde uren VTO in 2016	3304,5	

PVBB voorziet jaarlijks een budget voor VTO in de begroting. Dit budget creëert voldoende ruimte om onze visie op VTO te realiseren.

In 2016 werd er afgerond €30.000 besteed aan vorming. In het totaal werden 3304 uren geregistreerd voor afgebakende VTO pakketten. Het overgrote deel van de vorming gaat naar de ondersteuning van onze kernopdrachten “begeleiden van pleegzorgsituaties” en “mobiele ambulante ondersteuning van personen met een handicap”.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

We stellen in het overzicht in bovenstaande tabel vast dat bepaalde “on the job” vormingen voor administratieve medewerkers niet geregistreerd werden. Dit is een aandachtspunt voor 2017. Wij weten uit de verslagen van het werkoverleg administratie dat tijdens deze vergaderingen VTO aangeboden wordt bij de bespreking van het gebruik van registratiesystemen.

De interesse van onze medewerkers gaat logischerwijze vooral naar thema's die het begeleidingswerk ondersteunen. We stellen echter vast dat we moeten blijven inzetten op vaardigheden die deze kernopdracht omkaderen. Zo namen, in 2016 28 pleegzorgbegeleiders deel aan een vorming, onder leiding van Prof. Vanderfaeillie, waarin de focus gericht was op het formuleren van SMART-doelstellingen in een handelingsplan. We zetten onze aandacht voor dit aspect van onze begeleidingen verder in 2017.

We blijven ook consequent inzetten op HRM gerelateerde thema's (272 opleidingsuren) voor leidinggevende medewerkers. Deze vormingscycli versterken de garantie op een goede opvolging en aansturing van onze kwaliteitscycli en verbetertrajecten.

We merken op dat de vorming op het vlak van psychiatrische problemen nadrukkelijk voorkomt. Dit ligt in het logisch verlengde van de verruiming van onze doelgroep bij volwassenen.

Op het vlak van de pleegzorgbegeleiding vormden onze medewerkers zich vooral in functie van de volgende doelgroepen of probleemgebieden:

- trauma en traumaverwerking bij minderjarigen,
- Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen,
- omgaan met verontrustende situaties.

Verder kwamen ook aan bod:

- ontwikkelingsproblemen,
- hechting,
- ouderbegeleiding en bemiddeling,
- hulpverleningsvaardigheden vanuit een systeemtheoretisch, gezinsgericht en narratief paradigma.

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

3.3.3. Samenlevingsresultaten

3.3.3.1. Ondersteuning van vernieuwende projecten

We ontvingen van de VGC (Brussel) en van het AJW bijkomende middelen voor het versterken van het inzetten van pleegzorg voor NBMV. Met deze middelen konden wij methodieken ontwikkelen met een meetbaar resultaat voor deze doelgroep.

3.3.3.2. Instroom van kandidaat-pleegzorgers

Dankzij de inzet van de wervingsverantwoordelijke, de samenwerking met de andere diensten voor pleegzorg en de ondersteuning van het interne wervingsoverleg PVBB konden wij de instroom van kandidaat-pleegzorgers op peil houden. Daarnaast was er onder impuls van de projecten voor de NBMV een extra instroom van kandidaat-pleegzorgers voor deze doelgroep.

De inzet van deze kandidaat-pleegzorgers getuigt van een aanhoudende maatschappelijke waardering voor ons project.

3.3.3.3. Pleegzorg voor volwassenen

Wij stellen, via bevraging van strategische partners, een toenemende maatschappelijke interesse vast voor pleegzorg voor personen met een psychiatrische problematiek. Het blijft echter moeilijk om dit te operationaliseren.

3.3.3.4. Waardering strategische partners

Evaluatie decreet en overleg met het AJW

In het najaar van 2016 startten we in overleg met de koepelorganisaties, Pleegzorg Vlaanderen, de andere diensten voor pleegzorg en de medewerkers van het AJW met de evaluatie van het decreet. In deze evaluatieronde kregen we als dienst de gelegenheid om de krachten en aandachtspunten in de uitwerking van het decreet te bespreken.

De resultaten van deze evaluatie zullen opgenomen worden in een evaluatierapport. De inhoud van dit evaluatierapport zal tegelijk een stand van zaken maken van pleegzorg in Vlaanderen. Wij nemen ons voor om dit rapport te toetsen aan ons kwaliteitsbeleid en de geplande kwaliteitsverbetering van onze werking.

Overleg OSD Vlaams Brabant en Brussel

In 2016 kwamen de teamverantwoordelijken van OCJ, SD-JRB als AJW en pleegzorg samen met als doel diverse samenwerkingsafspraken te maken met betrekking tot de samenwerking tussen de diverse actoren. Het resultaat van dit overleg zullen we in alle begeleidingsteams bespreken, zodat alle pleegzorgbegeleiders op de hoogte zijn van wederzijdse afspraken en aandachtspunten.

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Hoven, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Overleg met het AJW en VIPA

Bij het neerschrijven van de kwaliteitsplanning voor 2017 zijn we reeds op de hoogte van het positief advies van minister Vandeurzen voor het ingediende zorgstrategisch plan, in functie van het bekomen van VIPA-middelen. De Raad van Bestuur en het Directieteam zullen in samenwerking met adviserende experts de volgende stappen in het VIPA-dossier uitwerken.

Samenwerking CKG's

In het kader van de beleidsnota's betreffende de "uithuisplaatsing van het jonge kind" en de eventuele bijdrage van pleegzorg op basis van het principe "pleegzorg als eerste alternatief", zullen we het overleg met de CKG's opnieuw sterker aanhalen.

Samenwerking Partners in Parenting

We wensen het aanbod van het project Partners in Parenting, geformaliseerd in een samenwerkingsovereenkomst met het OBC Bethanië Genk verder te evalueren in functie van een eventuele implementatie met een OBC in Vlaams-Brabant. We startten reeds met een verkennend overleg in samenwerking met Pleegzorg Limburg.

Combinatie met contextbegeleiding en residentiële opvang

In het kader van de ontwikkeling van perspectiefzoekende methodieken, ter ondersteuning van de hereniging van kinderen met hun oorspronkelijk gezin, zal de samenwerking met diensten die contextbegeleiding aanbieden noodzakelijk zijn. Ook voor jongeren met een traject naar autonoom wonen blijft een goede samenwerking tussen pleegzorg en de contextbegeleiding nodig.

Ook blijven we verder onderzoeken op welke wijze we de ondersteunende pleegzorg sterker en beter kunnen inzetten in samenwerking met de residentiële voorzieningen

3.3.3.5. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

In de loop van 2016 kwamen vanuit het overleg met verschillende actoren beleidsteksten tot stand waarin bepaalde maatschappelijke tendensen omschreven werden, met een duidelijke link naar de opdracht van pleegzorg.

De lezer kan zich via deze teksten verdiepen in de maatschappelijke tendensen die eveneens door de Vlaamse overheid actief op de agenda geplaatst werden.

In de concepttekst "Uitgangspunten en krachtlijnen bij de uithuisplaatsing van het jonge kind in functie van een Vlaams beleid" (Benedikte Van den Bruel en Tim Stroobants) wordt een duidelijke link gelegd met het principe "pleegzorg als eerst te overwegen alternatief"¹⁸

¹⁸ <http://www.kindengezin.be/img/uitgangspunten.pdf>

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

In de nota vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn¹⁹ “Een 2.0-aanpak voor Integrale Jeugdhulp in Vlaanderen” komen diverse thema’s aan bod met uitdagingen voor pleegzorg.

We denken hierbij concreet aan het belang van het aanbieden en verankeren van onze behandelingspleegzorg ter preventie en behandeling van psychiatrische problemen bij minderjarigen en volwassenen in pleegzorg.

Ook de overgang naar volwassenheid, tijdens of na het beëindigen van pleegzorg, vormt een belangrijk issue binnen onze werking en in deze 2.0-aanpak nota.

Onze ervaringen en werking met een het versterken van een aanbod voor NBMV werd neergeschreven in het jaarrapport 2016 “Geef de wereld een thuis”. Dit rapport toont dat we vanuit pleegzorg een aanbod leveren dat inspeelt op de behoeften van deze doelgroep en de maatschappelijke evoluties met betrekking tot de vluchtelingenproblematiek.

Tot slot...

Het blijft belangrijk te benadrukken hoezeer het aanbod pleegzorg verbonden is met het engagement en de inzet van zeer veel (kandidaat-)pleegzorgers en vrijwilligers.

Het engagement en de inzet van de pleegzorgers en vrijwilligers weerspiegelt de aanwezige maatschappelijke solidariteit in onze samenleving.

Indien wij samen met alle partners in pleegzorg dit engagement constructief kunnen steunen en uitdragen, versterken we de pleegzorg en het effect van deze hulpverleningsvorm. Dit hoort bij onze missie.

Wij danken iedereen die hierin zijn bijdrage levert!

¹⁹ <https://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/assets/docs/publicaties/andere/2-0-aanpak-jeugdhulp-Vlaanderen.pdf>

4. Kwaliteitsplanning

De kwaliteitsplanning vormt een instrument voor het opvolgen en beheren van ons kwaliteitssysteem. Het is een dynamisch document dat bij iedere evaluatie van de kwaliteitszorg in het directieteam, het organisatieoverleg of het overleg kwaliteitszorg op de agenda staat. We bewaken hiermee de voortgang van de verbeterprocessen en acties binnen onze organisatie.

Deze planning vormt eveneens een communicatie-instrument. We nodigen alle medewerkers en betrokken partners uit om het beleid te beïnvloeden door deze planning kritisch te lezen, te bevragen en desgewenst aan te vullen met voorstellen tot verbetering of actie.

4.1. Kwaliteitszorg

4.1.1. Leiderschap - beleid en strategie

4.1.1.1. De algemene vergadering en de RVB

Thema	Planning	Op te nemen door
De RVB plant een functioneringsgesprek met het directieteam in functie van een evaluatie van de aansturing en maakt een planning voor de toekomstige aanpak.	Maart 2017	RVB en Directieteam
De AV en de RVB versterken de onderlinge communicatie via het toegankelijk maken van cruciale informatie over PVBB.	Mei 2017	Algemene Vergadering Mei 2017
De AV en de RVB evalueren de criteria in het kader van het uitwerken van een "goed bestuur".	September 2017	RVB
De RVB neemt in 2017 opvolgende besluiten in functie van de uitwerking van het zorgstrategisch plan.	2017	RVB

4.1.1.2. Het Directieteam en het Organiseatieoverleg

Thema	Planning	Op te nemen door
Evaluatie van visietekst in combinatie met een revisie van het pedagogisch profiel	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organiseatieoverleg
Evaluatie en planning van de kwaliteitszorg	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organiseatieoverleg
De verbetering van het kwaliteitssysteem opvolgen. In het bijzonder het ordenen van de procedures in een voor de medewerker en		Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

gebruiker toegankelijk kwaliteitshandboek.

Organisatieoverleg

4.1.2. Personeelsbeleid

Thema	Planning	Op te nemen door
Aanhouden van het VTO-beleid op basis van de noden van de medewerkers alsook de maatschappelijke tendensen	2017	Teamverantwoordelijken
Aanhouden van het aanwervingsbeleid in functie van het versterken van de draagkracht binnen de teams	2017	Directieteam en Organisatieoverleg
Evalueren van agressiebeleid	Juni 2017	Directeur integratie en Werkoverleg agressiebeleid
Het voeren van jaarlijkse ontwikkelingsgesprekken opvolgen en aanhouden	2017	Teamverantwoordelijken en Lijnfuncties
Evalueren in hoeverre het taakgericht werkoverleg met medewerkers in de ondersteunende diensten een alternatief of meerwaarde oplevert voor de ontwikkelingsgesprekken	2017	Algemeen directeur en werkoverleg ondersteunende diensten
Basispakket VTO voor nieuwe medewerkers uitwerken	2017	Directeur integratie en Overleg kwaliteitszorg
Exploratie van een gepast meetinstrument voor de tevredenheid van medewerkers en dit vervolgens concreet inzetten	Juni 2017	Syndicaal overleg en Organisatieoverleg

4.1.3. Middelen en partnerschappen

Thema	Planning	Op te nemen door
Jaaractieplan Werving operationaliseren: een middel ter ondersteuning van de instroom van kandidaat-pleegzorgers in het voortraject (4.1.4.)	2017	Werkoverleg werving
Interne communicatielijnen aanhouden en blijven versterken via evaluatie van bestaande communicatie (OO→TV→Teams/Locaties) en toevoeging van bijkomende media (Bijvoorbeeld nieuwsbrief voor medewerkers)	2017	Directieteam, Organisatieoverleg Algemeen directeur
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden en in het vooruitzicht van de uitvoering van het zorgstrategisch plan	2017	Directieteam, Organisatieoverleg Directeur integratie
Mobiliteit bij woon-werk en	2017	Directeur integratie

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

dienstverplaatsingen evalueren en gepaste maatregelen nemen We doen dit concreet via de evaluatie en eventuele uitbreiding van Cambio.		Organisatieoverleg
Gebruik van bestaande database C-Luma versterken via interne VTO en verbetering van systemen opvolgen (digitaal dossier en Softwel)	2017	Werkoverleg administratie, Algemeen directeur
De communicatie van besproken thema's en uitgevoerde acties binnen het CBPW en het syndicaal overleg evalueren en opvolgen	2017	CBPW, Syndicaal overleg, Organisatieoverleg en Directieteam
Participatie van gebruikers evalueren in functie van een optimale doorstart van de participatieraad	Maart en juni 2017	Voorzitter participatieraad, Algemeen directeur, Werkoverleg participatie
Evalueren van de ondersteuning van de participatie en eventueel versterken met een verbeterde organisatie van de ondersteuning van het participatieve proces	2017	Organisatieoverleg, Werkoverleg participatie
(Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen) Concreet via overleg OSD	2017	Teamverantwoordelijken en Directeur hulpverleningsbeleid
(Idem) Concreet via overleg met het Crisismeldpunt	2017	Teamverantwoordelijke Voortraject en Directeur Hulpverleningsbeleid
(Idem) Concreet via overleg met partners in de Geestelijke Gezondheidszorg	2017	Directeur integratie, Team volwassenen, Teamverantwoordelijke Tienen
(Idem) Concreet via overleg met Partners in Parenting	2017	Algemeen directeur, Directeur hulpverleningsbeleid
Een actieve bijdrage leveren aan de operationalisering van het Kenniscentrum Pleegzorg: Concreet via het installeren van interprovinciale afspraken en het aanwerven van een medewerker voor het Kenniscentrum Pleegzorg	2017	Algemeen directeur, Directeur hulpverleningsbeleid

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Gebruik van de bezoekruimte evalueren in functie van toekomstige noden, mogelijkheden en infrastructuur	2017	Werkoverleg bezoekbegeleiding
De wetgeving met betrekking tot het statuut van de pleegzorger wordt toegepast vanaf september 2017. We plannen informatierondes bij medewerkers en gebruikers in samenwerking met Pleegzorg Vlaanderen en het Steunpunt Jeugdhulp	September 2017	Organisatieoverleg Algemeen directeur (Pleegzorg Vlaanderen) Werkoverleg participatie

4.2. Kernprocessen

4.2.1. Voortraject / Instroom (onthaal van de gebruiker)

Thema	Planning	Op te nemen door
Vorming Insisto, instroom onthaal	Mei 2017	Werkoverleg Administratie en Teamverantwoordelijke Voortraject
Bijsturing van de procedures intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en matching. (ook deze voor kandidaat - pleegzorgers van NBMV)	Mei 2017	Team Voortraject
Methodiek ontwikkelen om kinderen van kandidaat-pleegzorgers beter bij de selectie te betrekken en implementeren in hierboven vernoemde procedure	Mei 2017	Team Voortraject
Bijsturing van de procedure bijplaatsing.	Mei 2017	Team Voortraject
Uitwerken van een duidelijke/overzichtelijke procedure voor het weigeren en intrekken van het pleegzorgattest	2017	Teamverantwoordelijke Voortraject
Uitwerken getuigenissenbrochure als eerste kennismaking voor kandidaat-pleegzorgers	2017	Nog aan te stellen werkgroep. Eventueel interprovinciaal afstemmen

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

4.2.2. Doelstellingen en handelingsplan

Thema	Planning	Op te nemen door
Vorming SMART formuleren van doelstellingen herhalen	2017	Directeur hulpverleningsbeleid en Teamverantwoordelijken

4.2.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)

Thema	Planning	Op te nemen door
Aanpassing van pedagogische profiel ingediend bij aanvraag om vergunning.	2017-2018	Vorbereiding door Werkoverleg kwaliteitszorg. Vervolgens evalueren in organisatieoverleg (2018)
Uitwerken kindbrochure	2017	Nog af te spreken werkoverleg
Uitwerken Franstalige ouderbrochure	April 2017	Verantwoordelijke communicatie en Teamverantwoordelijke Brussel
Bijsturing administratieve gids	2017	Te installeren werkoverleg, Algemeen directeur, Werkoverleg administratie
Vormingen organiseren met betrekking tot het vlaggensysteem in functie van het omgaan met (een vermoeden van) SGOG.	2017	Teamverantwoordelijken
Uitwerken en implementeren van een visie rond seksualiteitsbeleving; voor volwassenen en minderjarigen	2017	Team volwassenen en nog af te spreken werkoverleg in functie van tekst voor minderjarigen
Het aanmeldingsformulier voor SGOG verbeteren en gebruiksvriendelijker maken	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg
Aanpassing van het kwaliteitshandboek VAPH op basis van de evaluatie van de audit: zie 3.1.2.3.	Juni 2017	Directeur integratie en Team volwassenen
De inzet van een Opgeleide Ervaringsdeskundige in het team Halle evalueren en vervolgens nagaan welke stappen vervolgens kunnen gezet worden in dit traject	September 2017	Organisatieoverleg, Team Halle
Net zoals in 2016 blijven we de behandelingspleegzorg evalueren naar nood, behoefte en effecten. We zullen ons aanbod (nogmaals) screenen naar de verwachtingen omschreven in het evaluatierapport van het decreet pleegzorg.	2017	Alle werkoverleg waarin de behandelingspleegzorg aan bod komt Organisatieoverleg

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;

revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

Het belang en het effect van pleegzorg voor het jonge kind wetenschappelijk kaderen; als aanvulling voor de concepttekst "Uitgangspunten en krachtlijnen bij de uithuisplaatsing van jonge kinderen"	2017-2018	Nog af te spreken Eventueel op te nemen door medewerker van het kenniscentrum
<p>Volgende acties VAPH PVF worden gepland:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leren registreren van de Mobiele en Ambulante begeleiding met een Vrijwilliger in (n)-RTH in de nieuwe registratietool (GIR) • kostprijsbepaling uitwerken voor Mobiel en Ambulante begeleiding met een Vrijwilliger in n-RTH (PVB) • registraties in ISIS en ALF (alternatieve loonfinanciering) leren verwerken • opstellen van individuele dienstverleningsovereenkomsten en collectieve rechten en plichten uitschrijven voor cliënten in PVF jaar 2017 	2017	Directeur integratie en volwassenen, Teamverantwoordelijke en Team Volwassenen

4.2.4. Afsluiting en nazorg

Thema	Planning	Op te nemen door
Toepassing van de afgewerkte procedure "Afsluiting van de hulpverlening" inbrengen in het kwaliteitshandboek en evalueren op toepassing in de teams	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg en Teamverantwoordelijken
Toepassing van de afgewerkte procedure "Overdracht van de hulpverlening" inbrengen in het kwaliteitshandboek en evalueren op toepassing in de teams	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg en Teamverantwoordelijken

4.2.5. Gebruikersdossier

Thema	Planning	Op te nemen door
Nagaan in welke mate we proactief gebruik kunnen maken van het digitaal dossier van Softwel	2017-2018	Directieteam
Archiveren van dossiers	2017	Werkoverleg kwaliteitszorg en Werkoverleg administratie

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

4.3. Resultaten

We geven in dit overzicht de thema's weer waarvan we op datum van indienen van het verslag kwaliteitszorg een resultaat in het vooruitzicht hebben.

4.3.1. Gebruikersresultaten

4.3.1.1. Klachtenbehandeling en melding van SGOG

Thema	Planning	Op te nemen door
Register meldingen van SGOG evalueren na afronding van het jaar 2017	Maart 2018	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur
Register klachten evalueren na afronding van het jaar 2017	Maart 2018	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur

4.3.1.2. Gebruikerstevredenheid

Thema's;	Planning	Op te nemen door
betreffende de effecten van de hulpverlening in relatie tot noden en behoeften bij gebruikers, inspraak en participatie van gebruikers		
Er is een onderzoek lopende naar de ondersteuningsbehoeften en tevredenheid van Vlaamse pleegzorgers (VOT-P3. In 2017 zal alles verwerkt worden. Vanuit de terugkoppeling kan bekeken worden welke acties hieruit worden opgestart.	2017	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg
Er is een onderzoek geweest naar de noden van pleeggrootouders. De verwerking en terugkoppeling is voorzien in 2017. Van hieruit kunnen mogelijke acties worden opgezet.	2017	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg
Er is een onderzoek geweest naar de begeleidingsnoden van pleegkinderen. Ook hier is de terugkoppeling voorzien in 2017. Mogelijks kunnen van hieruit bepaalde verbeteracties worden opgezet.	2017	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg
Effecten van de invoering en toepassing van het statuut voor de pleegzorger evalueren	December 2017	Organisatieoverleg

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

4.3.1.3. Effect van de hulpverlening

Thema	Planning	Op te nemen door
Resultaten van het wetenschappelijk onderzoek VIPP-SD evalueren in functie van ons aanbod in de behandelingspleegzorg, zodra de resultaten beschikbaar zijn. Zodra de methodiek 'terugkeer naar huis' concreet uitgewerkt is (als resultaat), deze methodiek implementeren in onze werking.	2017-2019	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg

4.3.1.4. Participatieraad

Thema	Planning	Op te nemen door
Op basis van de evaluatieronde participatieraad nagaan in hoeverre dit de doorstart bevorderde.	2017	Algemeen directeur, Werkoverleg participatie en voorzitter participatieraad
Het effect van de bijkomende of gewijzigde inzet (verschuiving van inzet/ondersteuning door Pleegzorg Vlaanderen naar de dienst voor pleegzorg) registreren en evalueren	2017	Organisatieoverleg en Werkoverleg participatie

4.3.2. Medewerkersresultaten

4.3.2.1. Personeelstevredenheid

Thema	Planning	Op te nemen door
Indien de resultaten van de tevredenheidsmeting gekend zijn in 2017: de resultaten bespreken met de medewerkers	2017	Directieteam, Syndicaal overleg, Organisatieoverleg en Teams
De resultaten van de evaluatie van het agressiebeleid toepassen	2017	Directeur integratie en werkoverleg agressiebeleid, na consultatie van de teams via de Teamverantwoordelijken, Organisatieoverleg
Cambio versterken op basis van positieve evaluatie van het systeem	2017	Directeur integratie, Organisatieoverleg en Syndicaal overleg
Het resultaat van verbeteringen in de toegankelijkheid van de U-schijf en het kwaliteitshandboek evalueren	2017	Werkoverleg kwaliteit en Organisatieoverleg

Proceseigenaar: Johan Ieven
Auteurs: Frank Van Hoven, Dirk Verdonck en Johan Ieven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

4.3.2.2. Indicatoren en kengetallen

Thema	Planning	Op te nemen door
In het algemeen vormt het verzamelen van goede kengetallen binnen pleegzorg een aandachtspunt. We gaan na in hoeverre de geleverde inspanningen op dit vlak resulteren in verbeterde registraties van kengetallen.	2017	Directieteam, Werkoverleg kwaliteit en Organisatieoverleg

4.3.3. Samenlevingsresultaten

4.3.3.1. Waardering strategische partners

Thema	Planning	Op te nemen door
Goedkeuring zorgstrategisch plan in het kader van het verwerven van VIPA middelen inzetten in de voortgang van het ontwikkelen van een verbeterde infrastructuur	2017	Directieteam, Raad van Bestuur en Organisatieoverleg
De kwalitatieve resultaten meenemen in onze werking vanuit het overleg met: OSD, het Crisismeldpunt, IROJ, Partners in Parenting, de doelgroepen in de participatieraad, met Pleegzorg Vlaanderen (signalen en Vlaamse overlegtafels met stakeholders/gebruikers), het interprovinciaal overleg Opgeleide Ervaringsdeskundige, de strategische partners binnen VAPH en de Geestelijke Gezondheidszorg, de diverse interprovinciale overlegtafels pleegzorg en het overleg met de overheid, in het bijzonder het overleg met het AJW.	2017	Directieteam en Organisatieoverleg

Proceseigenaar: Johan leven
Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck en Johan leven;
revisies: Edele Paul en Laurence Belenger

Geldig vanaf: 01/01/2017

4.3.3.2. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

In het werkjaar 2016-2017 evalueerden we in overleg met de koepelorganisaties en het Agentschap Jongerenwelzijn het decreet pleegzorg. Het resultaat van deze evaluatie zal neergeschreven worden in een evaluatierapport, dat vervolgens neergelegd wordt aan de bevoegde minister.

Dit rapport refereert onvermijdelijk en logischerwijze naar de maatschappelijke tendensen en de verwachtingen die hieruit voortvloeien voor de diensten voor pleegzorg.

Thema	Planning	Op te nemen door
<p>Evaluatierapport decreet pleegzorg doornemen in functie van een toets met onze werking.</p> <p>We screenen het evaluatierapport op het verband tussen maatschappelijke tendensen en kwaliteitszorg.</p> <p>We gaan na in hoeverre onze dienst aan de gestelde criteria of voorstellen voldoet</p> <p>We gaan de haalbaarheid na van vooropstelde (minimale of voorgestelde) kwaliteitseisen voor een dienst voor pleegzorg</p>	2017	Directieteam, Raad van Bestuur en Organisatieoverleg
<p>Voor zover niet reeds opgenomen in het geplande punt hierboven gaan we in het bijzonder de resultaten na van onze inspanningen op het vlak van de volgende maatschappelijk relevante thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • onze inzet voor de doelgroep NBMV, • onze inzet voor het aanbieden van pleegzorg voor jonge kinderen, • de evaluatie van de mogelijkheden bij het inzetten van pleegzorg in crisissituaties, • behandelingspleegzorg en het effect hiervan op de ontwikkeling van kinderen, jongeren en volwassenen. 	2017	Directieteam, Raad van Bestuur en Organisatieoverleg