



# **Kwaliteitsverslag 2019-Kwaliteitsplanning 2020**

## **Pleegzorg Oost-Vlaanderen**

## **Inhoud**

### **Voorwoord**

#### **1. Visie op kwaliteitsbeleid**

#### **2. Organisatie in cijfers**

##### 2.1 Kerncijfers

##### 2.2 Verslag in cijfers, duiding en signalen

##### 2.2.1 PR en werving

##### 2.2.2 Instroom

##### 2.2.3 Begeleiding

##### 2.2.4 Uitbouw behandelingspleegzorg

##### 2.2.5 Niet begeleide minderjarige vreemdelingen

##### 2.2.6 Cultuursensitieve pleegzorg - Dunya

##### 2.2.7 Participatie

##### 2.2.8 Bezoekersruimte

#### **3. Personeel en HR**

##### 3.1 Personeel in cijfers

##### 3.2 VTO

##### 3.3 Interne dienst welzijn en bescherming op het werk

#### **4. Zelfevaluatie**

##### A. Scores zelfevaluatie

##### B. Motivering scores - realisaties en evaluatie verbetertrajecten 2019

##### 4.1 Kwaliteitszorg

##### 4.2 Organisatorische aandachtsgebieden

##### 4.3 Kernprocessen

##### 4.4 Gebruikersresultaten

##### 4.5 Medewerkersresultaten

##### 4.6 Samenlevingsresultaten

#### **5. Kwaliteitsplanning 2020**

##### 5.1 Kwaliteitszorg

##### 5.2 Organisatorische aandachtsgebieden

##### 5.3 Kernprocessen

##### 5.4 Gebruikersresultaten

##### 5.5 Medewerkersresultaten

##### 5.6 Samenlevingsresultaten

#### **6. Centraal kwaliteitsthema**

Visie op effect van de hulpverlening

#### **7. Bestuur**

## Voorwoord

In 2018 zijn wij binnen Pleegzorg Oost-Vlaanderen gestart met een Taskforce. Met die Taskforce wilden wij ons op verdere groei voorbereiden en de organisatie toekomstgericht uitbouwen. Wij hebben de Taskforce samengesteld met vertegenwoordigers uit alle geledingen van de organisatie. In eerste instantie zijn een aantal quick wins doorgevoerd. In 2019 hebben wij verder gewerkt aan een verfijnde taakafbakening tussen regioverantwoordelijken en teamcoaches en zijn verantwoordelijkheden binnen de staf herdacht. In 2020 hopen wij de organisatie verder te professionaliseren door het directieteam te versterken met een HR-verantwoordelijke en door intern profielen beter op elkaar af te stemmen.

De inhoudelijke werking willen wij het komend jaar optimaliseren door alle begeleidingsteams de “basisopleiding positieve heroriëntering” te laten volgen. Daarover zijn afspraken gemaakt met een externe vormingsorganisatie. Voor de administratieve medewerkers voorzien wij een vormingscyclus “betrokken confronteren”.

Zoals elk jaar is ook in 2019 heel veel aandacht en energie gegaan naar accommodatie en gebouwen. Buren in Aalst hebben ons, bij het verbouwen van een uitgeleefd gebouw naar hedendaagse kantoorruimtes, meer kopzorgen bezorgd dan wij ooit voorzien hadden. De uiteindelijke verhuis is gepland voor half februari 2020. Ondertussen staan onze burelen in Oudenaarde te koop en is de nood aan nieuwe kantoorruimte in Waas en Dender meer dan hoogdringend.

De financiering van behandelingspleegzorg is in het verleden bijgestuurd. Meegedeeld was dat de overheid op termijn nog enkel geprotocolleerde (vaak wetenschappelijk onderbouwde) programma's als behandelingspleegzorg zou erkennen. De hiervoor noodzakelijke bijstellingen zouden doorgevoerd worden met ingang van 2021 (op basis van realisaties in 2020). In de loop van 2019 is, ofschoon de discussie over de programma's die zouden goedgekeurd worden nog volop liep, de timing met een jaar vervroegd. In Oost-Vlaanderen hadden wij van bij aanvang meer ingezet op een intensiever aanbod. Behandelaars en begeleiders hebben de voorbije maanden enorm gewerkt aan het aanbod. Dankzij hen heeft de vervroegde invoering van de maatregel niet tot ontslagen geleid.

Vrijdagnamiddag 20 december, een dag na haar Nieuwjaarswensen (Opgroeien geeft Vonken), informeerde het Agentschap Opgroeien ons over besparingsmaatregelen. De subsidie van de typemodules van de diensten voor pleegzorg wordt met ingang van 1/1/2020 met 1,3 % verminderd. Het werk van de VTE die wij hierdoor mislopen, moeten wij over de andere medewerkers verdelen. Mede in het kader van dergelijke maatregelen dank ik al onze medewerkers (begeleiders, administratief personeel, teamcoaches, staf en leidinggevend) voor het blijvend engagement, de grote inzet voor de vaak zware pleegzorgsituaties en het vele -administratief en ander- werk dat er de voorbije jaren bijgekomen is. Ik ben fier op jullie te mogen rekenen.

Johan Van der Sypt  
Directeur Pleegzorg Oost-Vlaanderen

## 1. Visie op kwaliteitsbeleid

In het voorwoord werd reeds stilgestaan bij de reorganisatie die in de schoot van een taskforce wordt uitgedacht. Voorbereiden op de groei van pleegzorg, en dus onze organisatie is een van de uitgangspunten. En dat is broodnodig: ook het afgelopen jaar noteerden we een groei. We spreken over een verdubbeling t.o.v. het jaar dat de fusie een feit werd. De vinger aan de pols houden is de boodschap.

Als vervolg op de tevredenheidsmeting bij medewerkers in 2016, werden alle medewerkers in 2019 uitgenodigd om deel te nemen aan 'Sonar', een bevraging gericht op een psychosociale risicoanalyse. We werkten daarvoor samen met de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk. De resultaten werden in november toegelicht op de 'Panoramadag', waarna aan medewerkers input werd gevraagd inzake de thema's 'werkdruk' en 'communicatie' (suggesties en goede praktijken). De verwerkte gegevens, tips om (beter) om te gaan met werkdruk en verbeteracties inzake communicatie worden middels de nieuwsbrief aan het personeel teruggekoppeld.

Op de Panoramadag is ook stilgestaan bij het strategisch beleid, verloop van de reorganisatie, externe samenwerking, resultaten uit (wetenschappelijk) onderzoek en bevragingen.

Gedreven door de dynamiek van alle veranderingen van de voorbije periode, zowel organisatorisch, maatschappelijk als in de hulpverlening, staat voor 2020 met het voltallige personeel alvast een denkoefening i.v.m. onze missie en visie op de planning.

Voor de periode 2019-2020 kondigde het Agentschap Opgroeien terug een centraal kwaliteitsthema aan, met name 'effect van de hulpverlening'. De keuze voor dit thema was ingegeven vanuit de vaststelling dat de organisaties erkend/vergund door het Agentschap, zich hiervoor het laagst scoorden op de zelfevaluatieschaal (gemiddeld onder niveau 2).

Het afgelopen jaar is dan ook heel wat (denk)werk verzet in het kader van 'effect van de hulpverlening'. Info- en vormingsmomenten werden gevolgd, materiaal verzameld ('wat doen we al?'), teksten gelezen, discussies gevoerd, sneuvelteksten geschreven. Overleg over het thema werd zowel intern als extern gevoerd.

De pleegzorgdiensten staken de koppen samen om gezamenlijk een algemene visietekst op te maken, en na heel wat overleg, spijkeren en schaven aan teksten is dat, op het interprovinciaal overleg kwaliteit, gelukt. Het resultaat daarvan is te lezen onder punt 6. Centraal kwaliteitsthema. Deze visietekst wordt in 2020 nog aan externe en interne overlegstructuren voorgelegd, waar nodig bijgestuurd en eventueel aangevuld met accenten die aansluiten bij de eigen werking van de diensten.

## 2. Organisatie in cijfers

### 2.1. Kerncijfers

#### 2.1.1 Bezetting: overzicht van het aantal ingezette modules verdeeld naar typemodules

##### Minderjarigen

op 31/12	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Crisis	1	0	4	0	1	2
OP-kort	14	9	12	14	21	18
OP-lage freq	70	75	113	168	200	259
PZ	10	79	108	142	164	189
PB-hoge freq	991	893	934	977	1078	1116
PB-lage freq	19	23	27	32	46	59
<b>Totaal</b>	<b>1105</b>	<b>1079</b>	<b>1198</b>	<b>1333</b>	<b>1510</b>	<b>1643</b>

Voor het vierde jaar op rij is er sprake van een stijging van het aantal ingezette modules. Op 31/12/2019 tellen we 133 modules méér dan op 31/12/2018, hetzij een stijging met 9%.

##### Volwassenen

op 31/12	2016	2017	2018	2019
Crisis	0	0	0	0
OP-kort	0	0	0	1
OP-lage freq	19	24	20	17
PZ	0	1	1	12
PB-hoge freq	85	86	83	89
PB-lage freq	6	4	9	8
<b>Totaal</b>	<b>110</b>	<b>115</b>	<b>113</b>	<b>127</b>

Op 31/12/2019 zien we een stijging met 14 modules t.o.v. het jaar ervoor, dit na een stabiel verloop van de jaren daarvoor.

#### 2.1.2 Benutting: Ondersteunende pleegzorg - lage frequentie en ondersteunende pleegzorg - korte duur: daadwerkelijke verblijfsdagen

aantal daadwerkelijke verblijfsdagen	2016	2017	2018	2019
OP-kort	1 093	4 523	6 340	5907
OP-lage freq	11 671	13 808	17 464	17817

In de periode 2016-2018 was er sprake van een markante stijging van het aantal verblijfsdagen binnen beide OP-modules. Voor 2019 noteerden we een kleine stijging van het aantal verblijfsdagen binnen de module OP-lage frequentie, voor de module OP-kort zien we een daling.

## 2.2 Verslag in cijfers, duiding en signalen

### 2.2.1 PR en werving

#### PR en werving

Ondanks de vele acties die elk jaar worden opgezet, zowel provinciaal als interprovinciaal (overzicht onder 4.2.3 Middelen en partnerschappen, PR) merken we dat inzetten op het bekendmaken van pleegzorg belangrijk blijft. Nog al te vaak weten mensen niet dat de zorg opnemen voor een familielid of iemand uit de omgeving (een kind of volwassene met een handicap en/of een psychiatrische problematiek) ook pleegzorg kan zijn, of verwacht men pleegzorg met adoptie. Groots opgezette campagnes, een breed publiek bereiken via media resulteren meestal in een grote respons. In 2019 zagen we het aantal inschrijvingen voor de infomomenten een grote vlucht nemen na de samenwerking met het TV-programma 'Make Belgium Great Again'.

Ook de impact van het label 'pleegzorggemeente' genereert aandacht in de pers en geeft pleegzorg vooral meer zichtbaarheid in de gemeente. Het artikel in het Gentse stadsmagazine naar aanleiding van 'Gent pleegzorggemeente' zorgde voor veel aanwezigen op de infomomenten.

In 2019 verstuurdde wij 1289 infopakketten, maar liefst 440 méér dan in 2018 en meteen ook het hoogste aantal sinds 2014. 359 gezinnen (103 meer dan in 2018) namen deel aan een infomoment. Pas in 2020 zal duidelijk worden of het groot aantal geïnteresseerden op deze infomomenten leidt tot meer bestandspleegzorgers.

### 2.2.2 Instroom

#### Instroom van kandidaat-pleegzorgers

Na het bijwonen van een infoavond maken mensen een eerste inschatting of pleegzorg aansluit bij hun verwachtingen. In 2019 telden we 359 aanwezigen op een infoavond, 124 kandidaat-pleegzorgers schreven zich daarna in voor het screeningstraject. De kandidaat-pleegzorgers en het screeningsteam kunnen middels het gelopen traject een weloverwogen beslissing nemen over een engagement als pleegzorger. Pleegzorger word je weliswaar vrijwillig, maar het is niet vrijblijvend, de verwachtingen naar hen toe zijn vaak groot. De vele gezinnen waar mensen zich naast hun job, de zorg voor de eigen kinderen, hun sociaal leven blijven inzetten als pleegzorgers verdienen daarvoor alle respect!

48 van de 124 gestarte screenings resulteerden in een positieve screening en voorbereiding, pleeggezinnen waarop wij een beroep kunnen doen voor bestandspleegzorg. De meeste kandidaat-gezinnen rondde het traject binnen de 6 maanden af.

We blijven de nood ervaren aan pleeggezinnen die zich willen engageren voor alle modules: starten met crisispleegzorg waarbij het verblijf van het pleegkind kan verderlopen in (minstens) perspectiefzoekende pleegzorg (anderhalf jaar) of nog langer, indien dit nodig blijkt. Zoveel mogelijk breuken in het parcours vermijden is vanuit het perspectief van het kind steeds te verkiezen!

#### Instroom minderjarigen

In 2019 ontvingen we 908 meldingen voor minderjarigen, ongeveer hetzelfde als het jaar voordien; globaal zien we sinds de fusie in 2014 een stijgende lijn. Voor 603 meldingen betrof het een vraag naar een bestandsgezin, voor 305 meldingen betrof het netwerkpleegzorg.

T.o.v. 2018 merken we in 2019 voor de modules perspectiefzoekende en perspectiefbiedende pleegzorg een stijging bij de aanmeldingen voor 3-6 jarigen, meer dan een verdubbeling voor 6-12 jarigen. Deze kinderen hebben dikwijls reeds te veel trauma ervaren om een succesvol/duurzaam pleegzorgtraject aan te kunnen. Het inzetten van therapeutisch opgeleide pleegzorgers zou meer tegemoet kunnen komen aan de noden van deze kinderen.

We hechten veel belang aan de complementariteit van het krachtgericht werken met ouders vanuit 'Signs of Safety' en het gericht zijn op 'Infant Mental Health', zeker voor heel jonge kinderen in penibele thuissituaties. Als uithuisplaatsing dreigt, dienen ouders erop aangesproken te worden dat hun kind in een gezin de beste kansen heeft, bij voorkeur blijft dat het eigen gezin. Maar uithuisplaatsing kan geen taboe zijn als veiligheid niet gegarandeerd kan worden, het proberen kan niet eindeloos zijn.

Ons aanvoelen dat minder heel jonge kinderen in pleegzorg instromen, zien we in onze cijfers weerspiegeld: met 66 kinderen van 0 tot en met 2 jaar, is dit het laagste cijfer sinds de fusie (81 in 2014). Is dit toeval of niet? We weerhouden dit alvast als een aandachtspunt en maken ons sterk dat dit geen kentering inluidt t.a.v. het motto 'pleegzorg als eerste te overwegen optie bij uithuisplaatsing van jonge kinderen'.

Zowel bij bestandspleegzorg als bij netwerkpleegzorg stellen we breakdown vast. De breakdown onderstreept de nood aan meer systematische vorming, ook voor netwerkpleegzorgers. Vanaf 2020 gaan we, inspeland op de noden van deze netwerkgezinnen, aan de slag met een basisvorming rond pleegzorgspecifieke thema's.

### **Instroom volwassenen**

In 2019 startten er 38 nieuwe begeleidingen door het team volwassenen. 14 van hen stroomden door uit onze minderjarigenwerking. Voor 24 pleeggasten startte de begeleiding na een aanmelding door een organisatie buiten Pleegzorg Oost-Vlaanderen.

### **2.2.3 Begeleiding**

#### **Begeleiding minderjarigen:**

##### **Netwerkverkenning** (i.s.m. voortraject en in functie van zorggarantie jonge kinderen werf 2)

Het Vlaamse welzijnsbeleid onderschrijft sterk het inzetten en betrekken van informele zorg en sociale netwerken bij de hulpverlening. Gezien het tekort aan bestandsgezinnen, gaan we zelf op zoek naar ondersteuning vanuit de omgeving.

We startten het voorbije jaar met een team van netwerkverkenners gespreid over de drie regio's. Op het moment dat uithuisplaatsing nodig is, er geen bestandsgezin beschikbaar is of verblijf in een bestandsgezin niet aangewezen is, kan een netwerkverkenner ingeschakeld worden. Binnen deze methodiek wordt er voldoende tijd genomen om een degelijke netwerkverkenning/omgevingsonderzoek te doen en zo overhaaste plaatsingen te voorkomen. De medewerkers van dit team volgden vooraf allen de opleiding van SoNeStra.

#### **Netwerkobservatie**

Van de 822 gestarte modules werden er 193 gerealiseerd in een bestandspleeggezin, 629 modules werden ingezet in een netwerkgezin (familie of sociaal netwerk). In 2019 is daarmee sprake van

76,5% modules binnen het netwerk; de verhouding bestands- t.o.v. netwerkpleegzorg blijft gehandhaafd t.o.v. 2018.

Onderstaande tabel illustreert de evolutie in de verhouding bestands- t.o.v. netwerk)pleegzorg van de lopende pleegzorgsituaties op 31/12.

Op 31/12	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bestand	41%	40%	40%	37%	35%	34%
Familie	46%	48%	47%	48%	50%	51%
Sociaal	14%	12%	13%	15%	15%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Jaar na jaar merken wij een stijging van het aantal pleeggrootouders: van 202 in 2014 is dit aantal aangegroeid tot 458 in 2019 – meer dan een verdubbeling.

Het grote aantal netwerkgezinnen heeft een impact op het begeleidingswerk: vele van deze gezinnen vragen meer omkadering en begeleiding.

De startfase van deze gezinnen is steeds intensief aangezien deze mensen onmiddellijk samen met hun pleegkind/gasten starten, en er dus geen voorbereiding aan het verblijf voorafgaat. Gedurende de startfase bekijken we de mogelijkheden en noden van deze gezinnen en pleegkinderen/gasten.

### **Begeleiding volwassenen / VAPH en psychiatrie**

Soms lopen pleegzorgplaatsingen fout, bijvoorbeeld omwille van de zware problematiek van de pleeg gast. Opvang door het VAPH is dan niet automatisch mogelijk. De begeleider kan dan wel een dossier noodsituatie of maatschappelijke noodzaak aanvragen bij het VAPH, maar omwille van de wachtlijst wordt dat niet in alle situaties toegekend. Mochten pleegzorgers weten dat er een noodoplossing is als de situatie onhoudbaar wordt, zou dat voor hen nochtans heel ondersteunend.

### **2.2.4 Uitbouw behandelingspleegzorg**

De overgang naar de geprotocolleerde vormen van behandelingspleegzorg maken zal nog enige tijd vragen: Pleegzorg Oost-Vlaanderen heeft in het verleden meer ingezet op de niet geprotocolleerde vormen. Inzake de groepstrajecten vinden we het belangrijk om samen met de overheid te komen tot een realistische financiering.

Tenslotte willen we zeker ook voldoende ruimte behouden om op nieuwe vormen te kunnen inzetten of deze te ontwikkelen.

### **2.2.5 Niet begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV)**

Het aantal plaatsingen van NBMV stijgt opnieuw in 2019. Ook dit jaar schuilt hieronder een grotere reële werklast: achter een schijnbaar beperkte stijging van de lopende plaatsingen (op 31/12/2019) schuilt een realiteit van veel startende en eindigende plaatsingen (grote turnover). Gezien de hogere leeftijd van deze jongeren bij instroom in vergelijking met de reguliere groep pleegzorgsituaties, betreft het hier vaker kortere trajecten.



We ervaren een sterke nood aan een aangepast aanbod behandelingspleegzorg. Er zijn eerste ervaringen in kader van PVO (Pleegzorgers Versterken in Opvoeden) bij bestandspleeggezinnen van NBMV. De methodiek Geweldloos Verzet biedt waardevolle mogelijkheden om deze pleegzorgers te ondersteunen. Tegelijk werd Mind-Spring - het groepsaanbod voor vluchtelingen en nieuwkomers - in samenwerking met CAW Oost-Vlaanderen aangeboden aan de doelgroep van Afghaanse netwerkpleegzorgers. Het aanbod werd pleegzorgspecifiek gemaakt; twee hiervoor opgeleide pleegzorgmedewerkers gaven de training. We evalueren en onderzoeken of we uit deze methodiek een aanbod behandelingspleegzorg kunnen ontwikkelen.

We zien bij de NBMV een aantal scharniermomenten die bijzondere aandacht vragen: Gezinshereniging is tegelijk een concrete doelstelling en een kwetsbaar overgangsmoment in de hulpverlening van NBMV. Op het ogenblik dat het gezin van oorsprong in ons land aankomt, gaat een blij weerzien gepaard met een grote verantwoordelijkheid voor de jongere en het omgaan met de verschillende fasen in het integratieproces. Net op dit moment valt heel wat hulpverlening weg. We bieden hierop een antwoord door enerzijds nazorgtrajecten soepel in te zetten en anderzijds concrete samenwerking met lokale partners in hulpverlening uit te bouwen.

Meerderjarigheid is een heuglijk feit dat tegelijk heel wat risico's en kwetsbaarheden meebrengt voor (ex)NBMV. De overgang naar meerderjarigheid valt als een kapmes voor de jongeren die op dat ogenblik geen wettig verblijf hebben verkregen. De pleegzorgers komen terecht in een zorgelijke situatie: de voogd valt weg en de federale overheid vraagt een uitwijzing van de pleegjongere waarvoor ze jaren hebben gezorgd met omkadering door jeugdhulp.

### **2.2.6 Cultuursensitieve pleegzorg - Dunya**

Op 31/12/2019 speelde in 21% van onze lopende dossiers cultuur en/of migratie een rol. Dit betekent dat cultuursensitief hulpverleners belangrijk en noodzakelijk is. Op 4 manieren trachten we aan deze diversiteit te werken. Ten eerste willen we een weerspiegeling zijn van de maatschappij; dit betekent diversiteit bij onze medewerkers én cliënteel. Ten tweede vraagt cultuursensitief hulpverleners een extra inspanning van onze medewerkers. Zij hebben hiervoor nood aan ondersteuning en opleiding. Ten derde werken we in 2020 aan een breed diversiteitsbeleid, gedragen door de organisatie. Ten slotte zetten we in op samenwerking met andere organisaties en een goede interprovinciale samenwerkingsrelatie met de andere pleegzorgdiensten. Op die manier bouwen verder expertise op betreffende cultuursensitieve pleegzorg.

Ondertussen blijft de noodzaak om te sensibiliseren in de verschillende gemeenschappen aan de orde.

### **2.2.7 Participatie**

In 2019 werden opnieuw vele activiteiten en ontmoetingsmomenten georganiseerd met/voor de verschillende ontmoetingsgroepen (ouders, pleegzorgers, pleeg grootouders, kinderen, jongeren, pleeggasten, niet begeleide minderjarige vluchtelingen). Desondanks merken we dat alert blijven op de participatiegedachte en op werving noodzakelijk blijft. Het blijft veel energie vragen om dit thema levendig te houden bij onze medewerkers.

De deelname aan de dialoogdagen wordt door onze pleegjongeren, pleeggasten, ouders en pleegzorgers als zeer zinvol ervaren. De dialoogdagen vormen tevens een belangrijke link vanuit cliënten en pleegzorgers naar het Agentschap Opgroeien en de beleidsmakers.

### **2.2.8 Bezoekersruimte**

Het aantal kinderen waarvoor men een beroep doet op onze bezoekersruimte stijgt elk jaar. Voor 2019 spreken we over 304 kinderen, waarvoor een begeleid bezoek plaatsvond met (één van de) ouders, grootouders, zussen of broers.

Het wegvallen van de bezoekersruimte als module binnen behandelingspleegzorg betekent dat we voor deze werking meer moeten putten uit de werkingsmiddelen. De combinatie van professionelen en vrijwilligers is een noodzaak. Extra middelen (bv. onder financiering als aparte module) om deze bezoekersruimten met meer professionelen te bezetten zou ons toelaten een nog hogere kwaliteit aan te bieden.

Met het Groeipakket ontvangen ouders de forfaitaire kinderbijslag niet meer. Veel van onze ouders gebruiken dit echter om hun vervoer naar de bezoekersruimte te bekostigen en om een geschenkje voor hun kinderen te kopen. Dit thema kwam ook aan bod op één van de dialoogdagen.

## 3. Personeel en HR

### 3.1 Personeel in cijfers

Gezien de groei van pleegzorg, vertaalde zich dat ook afgelopen jaar in een groei van ons personeelsbestand.

jaar	medewerkers
12/2013	102
12/2014	110
12/2015	116
12/2016	129
12/2017	153
12/2018	174
12/2019	205

Sinds de fusie was er eind 2019 sprake van een verdubbeling van het aantal personeelsleden. Voor 2019 spreken we over 31 nieuwe medewerkers op een jaar tijd; ook dit vergt veel tijd en energie. De 205 medewerkers vertegenwoordigden samen 163 voltijds equivalenten. Indien pleegzorg op dit tempo verder blijft groeien, zal dit ons – zeker in combinatie met de besparingsmaatregel van de overheid – voor bijkomende uitdagingen stellen.

### 3.2 VTO

De snelle en sterke groei van onze organisatie en vraagt veel energie zowel van de leidinggevenden als van de teamgenoten. Het inwerken van de vele nieuwe medewerkers vergt een grote inzet en heeft een impact op de gehele werking. Organisatorisch blijft dit veel flexibiliteit vragen: er worden steeds nieuwe teams gevormd, voortdurend dienen aangepaste lokalen en gebouwen gezocht.

Door de groei worden de verschillende regio's groter en wordt het steeds belangrijker om te zoeken naar draagvlakken van waaruit gemeenschappelijk gewerkt wordt aan de implementatie van visie en methodieken.

Naast (kortdurende) externe vormingen, trainingen en studiedagen waar medewerkers aan deelnemen, zetten we tevens in op interne vorming voor begeleiders, teamcoaches, leidinggevenden, vrijwilligers van de bezoekersruimte,... Elk jaar organiseren we 2 thema-gebonden regiodagen.

Het voorbije jaar zetten we verder in op een gedegen inwerkingsprogramma voor de nieuwe medewerkers, dat inmiddels uitgebouwd is tot een 6-daagse, gespreid over verscheidene maanden.

### 3.3 Interne dienst welzijn en bescherming op het werk

In 2019 organiseerden we, in samenwerking met de externe dienst voor preventie op het werk, een enquête inzake psychosociale risicofactoren binnen de werksituatie: Sonar. Hoewel de algemene resultaten van de enquête positief waren, dienen we alert te blijven op de werkdruk. Rond dit thema

en i.v.m. de interne communicatie werd op een interne werkingsdag extra input gevraagd aan alle medewerkers. Feedback hierover en de verdere aanpak voor verbeteringen worden aan iedereen gecommuniceerd.

## 4. Zelfevaluatie

### A. Scores zelfevaluatie

Onderstaand overzicht met scores voor 2019, de inschaling o.b.v. het kwaliteitskader in de regelgeving van het Agentschap Opgroeien, is voorbereid door de kwaliteitscoördinator. Dezelfde oefening - de scoring - is door de stuurgroep kwaliteit gemaakt, verder gestoffeerd, en gemotiveerd. Voor de scores (gaande van 0: onbestaand, tot 5: geoptimaliseerd) zijn per niveau één of meerdere verwachtingen geformuleerd in het kwaliteitskader van het Agentschap Opgroeien.

De scores geven een beeld van het parcours dat we in de 6 jaar sinds de fusie lopen.

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	Niveaubepaling-extra info
<b>Kwaliteitszorg</b>						
Organisatie en visie	1	2	2	2	2	Indicator van niveau 3
Betrokkenheid	1	2	2	2	3	
Methodieken en instrumenten	1	1	1	2	2	indicatoren van niveau 3
Verbetertraject	1	2	2	2	2	score overgenomen van 2018
<b>Kernprocessen</b>						
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	3	Indicator van niveau 4
Doelstellingen en handelingsplan	1	1	1	3	3	Indicator van niveau 4
Afsluiting en nazorg	1	1	1	3	3	
Pedagogisch profiel	2	2	2	2	3	
Dossierbeheer	2	2	2	3	3	
<b>Gebruikersresultaten</b>						

Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3	+ indicator van niveau 4
Gebruikers- tevredenheid	1	2	2	2	3	
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	3	+ indicator van niveau 4
<b>Medewerkers- resultaten</b>						
Personeels- tevredenheid	1	2	2	2	3	
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	+ indicatoren van niveau 4
<b>Samenlevings- resultaten</b>						
Waardering strategische partners	2	2	2	2	3	
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	2	3	3	3	

## B. Motivering scores - realisaties en evaluatie verbetertrajecten 2019

Noot vooraf: In onderstaande tekst is een combinatie gemaakt van het kwaliteitskader van het Agentschap Opgroeien en andere gebieden van het EFQM-model. Daardoor zijn er méér thema's opgenomen dan wat het kwaliteitskader van de overheid ons oplegt, maar krijgen we een breder beeld van de innovatie in onze werking en organisatie.

De zelfevaluatie geeft een beeld van alle realisaties van het afgelopen jaar. Naast realisaties voortvloeiend uit de strategische planning, vermelden we tevens verbeteringen, aanpassingen naar aanleiding van noden uit de dagelijkse werking, bemerkingen van medewerkers, uit overleg, door uitwisseling met collega-diensten, aandachtspunten uit het verslag van Zorginspectie, verwachtingen van de overheid,... zonder in onderstaande overzicht deze opsplitsing te expliciteren.

### 4.1. Kwaliteitszorg

#### 4.1.1 Organisatie en visie, score 2 + indicator van niveau 3

**Realisaties:**

- Indeling server: de regio-overschrijdende map ('Algemeen') volgt qua opmaak zoveel mogelijk de rubrieken van het EFQM-model. Alle informatie voor medewerkers, procedures, methodieken, sjablonen, afspraken, werkwijzen, rapporten,... is aldus gekaderd binnen een model voor integrale kwaliteitszorg.
- O.b.v. de taskforce en de screening door Möbius loopt het proces tot reorganisatie i.f.v. de groei van de organisatie.

**4.1.2 Betrokkenheid, score 3****Realisaties:**

- de organisatiestructuur wordt verder herbekeken naar aanleiding van en in functie van groei: iedereen in de organisatie werd betrokken bij het denkproces. Tussentijds worden medewerkers geïnformeerd via de nieuwsbrief.
- Bestuurders nemen een actieve rol op in het beleid van de organisatie en bij het meedenken over de organisatiestructuur.
- De participatieraad komt 2x /jaar samen; wordt geïnformeerd over en betrokken bij het beleid. (toelichting strategisch beleid, zorgstrategisch plan,..)
- De ontmoetingsgroepen komen op geregelde basis samen. Bij sommige ontmoetingsgroepen ligt de focus op ontmoeting en activiteiten (bv. ontmoetingsgroep kinderen), bij andere ligt de focus eerder op (actuele) aspecten van de werking.
- Vragen, adviezen vanuit de ontmoetingsgroepen, participatieraad worden besproken op het directieteam.
- Panoramadag voor medewerkers (toelichting beleid en taskforce, bijsturing strategisch plan, toelichting SONAR-bevraging + denkoefening input verbetervoorstellen 'communicatie',...)

**4.1.3 Methodieken en instrumenten, score 2 + indicator van niveau 3****Realisaties:**

- Er is een kwaliteitshandboek. De documenten zijn ter beschikking van alle medewerkers, via de server ('Algemeen'). Er is een inhoudstafel ter beschikking waarop procedures en verwante documenten vermeld zijn + de situering (plaats) op de server.
- Methodiek en systematiek voor zelfevaluatie: de inschaling wordt elk jaar voorbereid door de kwaliteitscoördinator. De toets en verdere stoffering en motivering gebeurt met de stuurgroep kwaliteitszorg voordat het kwaliteitsverslag wordt voorgelegd aan het directieteam.
- Uitwerken van een systematiek voor revisie van procedures (documentenbeheer): overzicht is opgemaakt van het kwaliteitshandboek, i.f.v. overzicht actualiteit en revisie
- Uitwerking gebruik workflowfiche met koppeling naar administratieve gegevens en verslagsjabloon (bijsturing) handelingsplan
- Het teamsjabloon werd aangepast, eenvormig gemaakt voor de 3 regio's

**4.1.4 Verbetertraject, score 2 overgenomen van 2018****Realisaties:**

- Strategisch beleidsplan en projectfiches werden geëvalueerd en bijgestuurd.

## 4.2 Organisatorische aandachtsgebieden

### 4.2.1 Leiderschap - beleid en strategie

#### Realisaties:

- De organisatiestructuur: aanvang tot evaluatie en herbekijken van de organisatie naar aanleiding van en in functie van verdere groei: iedereen in de organisatie wordt betrokken bij het denkproces. Een 'taskforce' buigt zich over de mogelijkheden tot een reorganisatie. Deze taskforce is samengesteld uit het directieteam (directeur + regioverantwoordelijken), een teamcoach uit elke regio, een vertegenwoordiger van de volwassenen, de inhoudelijke stafmedewerker, de verantwoordelijke administratie, de coördinator van het voortraject en een vertegenwoordiger uit de Raad van Bestuur. Deze taskforce wordt ondersteund door een externe begeleider.
- Zowel het traject van de taskforce als de screening door Möbius leiden tot het uittekenen van beleidslijnen; er worden conclusies getrokken i.f.v. de reorganisatie, een proces dat nog verder liep/loopt.

### 4.2.2 Personeelsbeleid

#### Realisaties:

- VTO beleid - nieuwe medewerkers:
  - Het basispakket inwerking en vorming voor nieuwe medewerkers is verder uitgewerkt.
  - Er worden introductiedagen voor nieuwe medewerkers georganiseerd; dit is een meerdaagse opleiding, inmiddels uitgegroeid tot een traject van 6 dagen.
  - Introductiedagen en de jaarlijkse werkingsdag worden systematisch geëvalueerd (bevragingen) en bijgestuurd (feedbacklus)
  - De onthaalmap voor nieuwe medewerkers werd herwerkt/verder afgewerkt
  - Een verzuimbeleid (miv een procedure), een stagebeleid en een vrijwilligersbeleid zijn uitgewerkt.
- Jaarlijks wordt een VTO-planning opgemaakt
- Een provinciale 'Panoramadag' voor alle medewerkers vond plaats op 14 november.
- Er werd een workshop voor regioverantwoordelijken en teamcoaches georganiseerd inzake stress en burn-out, evenals een basisopleiding inspirerend coachen voor leidinggevendenden.
- Voor de bezoekersruimten in Oudenaarde, Aalst, Eeklo en Drogen zijn in 2019 5 nieuwe vrijwilligers opgeleid. Voor deze vrijwilligers is gewerkt aan een 'aanwervingsprocedure', omschrijving van competentie. Er is tevens een onthaalbrochure uitgewerkt, en er is een vormingsdag georganiseerd met als thema 'afstand – nabijheid'.
- De functieprofielen van regioverantwoordelijke en teamcoach zijn volledig afgewerkt en goedgekeurd; de andere profielen worden herwerkt (proces loopt)

### 4.2.3 Middelen en partnerschappen

#### Realisaties:

#### IT-veiligheid:

- Er is een procedure voor de opvolging/stock van alle IT-hardware
- Elke (nieuwe) medewerkers ontvangt een flyer met richtlijnen voor veilig IT-gebruik '12 basisregels voor informatieveiligheid'. Dit is evenals de privacyverklaring toegevoegd aan de onthaalmap.



- Het uitwerken van het verwerkingsregister is in volle ontwikkeling (met interprovinciale afstemming).
- De werkinstructie voor archiveren van dossiers is bijgestuurd

## Communicatie en PR:

### Communicatie

- De nieuwsbrief voor medewerkers bleef en blijft een vaste waarde voor het doorgeven van informatie aan alle medewerkers.
- Een provinciale dienstnota wordt verstuurd voor het snel verspreiden van richtlijnen en beslissingen uit het directieteam.
- Briefings door regio verantwoordelijken: medewerkers in alle regio's ontvangen minstens maandelijks informatie uit het directieteam. Op elke vergadering van het directieteam worden afspraken gemaakt welke informatie gecommuniceerd moet worden.

### PR

- Ontwikkeling nieuw materiaal: folder en brochure i.f.v. werving gezinnen voor cultuursensitieve pleegzorg (wordt gedrukt in 2020), 3 filmpjes met cultuursensitieve getuigenissen werden ontwikkeld (Nederlandse en Franse ondertitels) folder en affiche voor de volwassenwerking, fluovestjes met pleegzorg logo voor personeel, autostickers voor personeel, kleine spandoeken voor gebruik op evenementen,
- Specifieke infosessies: i.s.m. CKG Kinderkasteeltje (2.500 flyers verspreid), VZW Lia (2.500 flyers verspreid), VZW Stappen (1.000 flyers verspreid), samenwerking met Tanderuis (50 scholen aangeschreven, 6.000 bestekmapjes en 5.000 placemats verspreid)
- Cultuursensitieve infosessies: Dunya; vluchtelingen i.s.m. Minor N'Dako (1.000 flyers verspreid)
- Netwerken/bekendmaken/voorstellen van pleegzorg voor volwassenen in de psychiatrie: Psychiatrisch Centrum Ghislain en Sint Hiëronymus. De info, vragen en opmerkingen verwerken we i.f.v. volgende bezoeken aan psychiatrische centra.
- Verspreiding allerhande PR materiaal: 16.000 wervingskaartjes; 25.000 bestekhouders, 10.000 placemats en 10.000 bierviltjes aan diverse organisaties verspreid; 1.000 post-its
- We namen deel aan de wereld vluchtelingendag in Gent
- Informatie over cultuursensitieve pleegzorg voor publicatie op de website is uitgeschreven
- Nieuwe pleegzorggemeenten: Gent werd pleegzorggemeente, start samenwerking in Zulte, Deinze en Oudenaarde
- Deelname aan evenementen met een stand: REVA beurs voor volwassenwerking, folderbeurs in Dendermonde, PR stand Vredefeesten Sint-Niklaas, Gentse feesten (2.000 flyers verspreid), Kerstmarkt Dendermonde (250 flyers verspreid)
- Pleegzorgfilm en praatcafé in pleegzorggemeente Stekene
- Organisatie evenementen: 5 jaar pleegzorg, pleeggezinnendag in Planckendael

### Deelname en medewerking aan interprovinciale acties:

- Stand op het zomerfestival van Studio100
- Liedje 'Jij bent mooi' van K3 en opnames videoclip met pleegzorgers, pleegkinderen en ouders
- Doneer je radiozender, met promospots rond pleegzorg op diverse nationale en lokale radiozenders
- Taartje voor elk pleeggezin in de Week van de Pleegzorg
- Make Belgium Great Again met infodag rond Pleegzorg

- Voor de week van de pleegzorg, i.f.v. werving: i.s.m. de andere provinciale coördinatoren voortraject is een zelftest ontworpen

#### **Vestigingen:**

- Locatie Aalst: het aangekochte gebouw werd grondig verbouwd i.f.v. kantoren. Begin 2020 nemen de collega's er hun intrek.

#### **Partnerschappen:**

Naast alle interprovinciaal overleg (IPO: afstemming pleegzorgdiensten), de structurele samenwerkingsverbanden en overlegstructuren, vermelden we nog onderstaande samenwerkingsverbanden. Sommige daarvan lopen reeds, andere bevinden zich in startfase. Hieronder een greep uit de partnerschappen en samenwerkingsverbanden:

- Samenwerking met Tanderuis
- Werf 1 op (één gezin- één plan) en Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing)
- Samenwerking met Lia vzw en Sloeberhof (CKG) i.f.v. werving kandidaat-pleegzorgers.
- Samenwerking met Aalsterse crèches i.f.v. werving kandidaat-pleegzorgers voor crisis en ondersteunende pleegzorg (Werf 2).
- Samenwerking met thuisbegeleidingsdienst Camino en CKG Sloeberhof i.f.v. perspectiefzoekende pleegzorg/ behandelingspleegzorg 'terugkeer naar huis'
- Participatie aan werkgroepen vanuit intersectorale trajecten jeugdhulpverlening jonge kinderen - De pleegzorg-rugzak: gesponsord vanuit het IROJ
- Samenwerking met Ne(s)t: innovatieve woon- en begeleidingsvorm voor slachtoffers van tienerpooiers
- I.f.v. medewerking aan een co-housingproject voor volwassenen met een autismespectrumstoornis (Autismus en ObraBaken): startgesprekken
- Start samenwerking met OOC-De Nieuwe Vaart
- PVO-medewerkers bekeken ism CKG Sloeberhof de mogelijkheden om zowel voor pleegzorgers als ouders een groepsaanbod rond opvoeding te realiseren
- Cultuursensitief: Samenwerking met sleutelfiguren van verschillende doelgroepen met migratieachtergrond: Marokkaanse sleutelfiguur Grote Moskee te Ronse; Stad Gent Welzijn en Diversiteit, sleutelfigurenwerking; Be Aid (Turkse hulporganisatie)

#### **Administratie**

- De ontwikkeling, evaluatie en bijsturing van het registratieprogramma Softwel wordt opgevolgd, zowel intern (try-out van en feedback op het programma), als extern via een interprovinciaal overleg.
- Het gemeenschappelijke deel van de server met regio-overstijgende informatie, documenten, (gedeelde map 'Algemeen') werd omgeturnd naar een andere indeling, geïnspireerd op het efqm-model.
- Het uitschrijven van procedures inzake personeelsadministratie is verder aangepakt. Er is ook een aanzet gegeven tot het opstellen van een 'FAQ' overzicht
- Een instructie is opgesteld inzake handtekeningenbevoegdheid en de bevoegdheid inzake ondertekenen van contracten
- 'Workflowiches' voor begeleiders zijn uitgewerkt, gekoppeld aan de registratie en worden gebruikt voor het opmaken van de verslaggeving: koppeling (bijsturing) handelingsplan en administratieve gegevens (worden automatisch ingevuld).
- Verdere afstemming gebruik sjablonen

### Interne dienst welzijn en bescherming op het werk

- Jaarlijkse opmaak van een verslag van de acties op de 7 welzijnsdomeinen en een planning voor het komende jaar (wordt voorgelegd aan RvB)
- Er is een procedure uitgewerkt inzake het melden van agressie tav begeleiders

## 4.3. Kernprocessen

### 4.3.1. Instroom (onthaal van de gebruiker), score 3 + indicator van niveau 4

#### Realisaties:

- De twee onthaalbrochures voor ouders werden bijgewerkt en gedrukt: één voor ondersteunende pleegzorg, één voor perspectiefzoekende en -biedende pleegzorg.
- Voorbereidend werk is geleverd voor een brochure voor kinderen met enkele kinderen van de ontmoetingsgroep.
- De infobrochure voor kandidaat-pleeggezinnen werd aangepast en herdrukt.
- Ontwerp van een nieuwe infobrochure NWO (netwerkobservatie)
- Ontwerp van een infobrochure netwerkverkenning
- Ontwerp brochures voor de groep pleeg grootouders
- De methodiek netwerkverkenning is uitgewerkt. 6 medewerkers gespreid over de 3 regio's zijn netwerkverkenner. Zij volgden vooraf een opleiding SONESTRA. Sinds september is het team operationeel.
- Denkoefening n.a.v. de lange wachttijden voor ondersteunende pleegzorg. Reflex naar inzet netwerkonderzoeker. De vragen ondersteunende pleegzorg zijn geïnterviewd en worden doorgegeven aan team netwerkonderzoekers.
- Het verder implementeren van de drie doelen voor pleegzorg (duidelijk perspectief, ontwikkeling kind/jongere, gezamenlijke wereld) in onze competenties, besprekingen en verslaggeving.
- Een formulier beginregistratie is opgemaakt i.f.v. invoeren gegevens in Binc
- Verder uitwerken van de methodiek NWO (procedures/methodieken; o.a. introductie risicotaxatie-instrument voor pleegzorgers, de verslagstructuur voor de 'ja mits-situaties' is verder uitgewerkt aan de hand van de risico-taxatie)
- Procedure netwerkscreening werd gereviseerd.
- Organiseren van meer gesystematiseerde matching/ meer evidence-based
- Sjablonen voor vraagverheldering werden aangepast; een sjabloon voor aanmelders werd opgemaakt.
- Herscreeningsprocedure werd interprovinciaal onder de loupe genomen, wordt in 2020 gefinaliseerd.

### 4.3.2. Doelstellingen en handelingsplan, score 3 + indicator van niveau 4

#### Realisaties:

- De nieuwe verslagstructuur, de inhoudelijke invulling van handelingsplan en bijsturing handelingsplan zijn verder op punt gesteld.  
Uitgangspunten zijn de drie pleegzorgdoelen en het installeren van zorgteams. In 2019 is hiermee geëxperimenteerd en zijn we gestart met de implementatie. Sinds november verwachten we dat begeleiders met de nieuwe structuur aan de slag gaan.
- De werkinstructie voor de verslaggeving is verder uitgewerkt

- Vanuit de workflowfiches voor begeleiders is een rechtstreekse koppeling gemaakt naar het sjabloon (bijsturing)handelingsplan. De administratieve gegevens worden automatisch ingevuld.

### 4.3.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel), score 3

#### Realisaties:

- Herwerken van de begeleidingsfiches is afgerond. (procedure/overzicht van acties en verslaggeving in een begeleiding, van eerste begeleidingsperiode tot afsluiting)
- Verdere implementatie pleegzorgvisie, 3-doelenkader in de hele organisatie
- Verdere implementatie werken met zorgteams
- Verdere implementatie methodiek overgang jong-volwassenen, toekomstplanning; gebruik van de KR!8 methodiek
- homologatie van afsprakennota (regio teams)
- NWO: verdere ontwikkeling van de werkvorm; introductie van het risicotaxatie-instrument; verslagstructuur voor de 'ja-mitssituaties' is verder uitgewerkt aan de hand van de risicotaxatie voor netwerkpleegzorgers; uitwerking methodieken-handboek.
- I.f.v. het tijdig kunnen aanbieden van PVO, is er een systematische screening met de CBCL bij startende pleegzorgsituaties.
- Er is beslist om behandelingspleegzorg uit te breiden en o.m. de video-feedbackmethode 'Basic Trust' aan te bieden, bijkomend aan VIPP-SD.
- Het protocol voor 'Sherborne' voor jongere kinderen (behandelingspleegzorg) werd verder uitgewerkt. De trainers volgen ondertussen een bijkomende opleiding. Tijdens het weekend voor de volwassenen (pleeggasten) werd succesvol een sessie Sherborne georganiseerd.
- Een pleegzorg-specifiek aanbod 'Mind-Spring' is uitgewerkt voor de NBMV (groepsaanbod voor nieuwkomers met thema opvoeden tussen twee culturen; voor Afghaanse netwerkpleegzorgers en ouders na gezinshereniging). Sinds eind oktober lopen er sessies.
- Groepsaanbod voor pleeg grootouders: 2 trainers werkten het voorbije jaar met 2 groepen waarbij thema's loyaliteit, hechting, opvoeding, omgaan met moeilijk gedrag,... aan bod komen. De positieve evaluatie door de grootouders leidt tot een uitbreiding van het aanbod.
- Aanzet tot een project voor volwassenen met een autismespectrumstoornis; Interprovinciaal wordt een visietekst inzake samenwoonvormen voor volwassenen uitgewerkt.
- Traject voor pleeggasten en minderjarigen met ASS vanuit team volwassenen
- Vorming pleegzorgers: o.m. 'Omgaan met rouw en verlies bij pleegkinderen en pleeggasten', boekvoorstelling 'Een (h)echte uitdaging. Pleegkinderen opvoeden met vallen en opstaan', 'Hoe kunnen we pleegkinderen/pleeggasten helpen in hun hechting?' (Tine Maeyens)

#### Bezoekersruimte:

- De brochure voor ouders is herschreven en gedrukt.
- In februari vierden we de officiële opening van de nieuwe bezoekersruimte 'De Vlinderwis' in het Gezondheidscentrum Meetjesland in Eeklo.
- Nadat in 2018 heel wat documenten i.f.v. de werking van de bezoekersruimten zijn ontwikkeld, is in 2019 een nieuw aanmeldingsformulier in gebruik genomen. Het moet ons toelaten om tot een betere registratie te komen.
- Methodiek van het 'afscheidsbord' is in gebruik genomen: kinderen kunnen middels het bord aangeven op welke manier ze afscheid willen nemen van hun ouders.

- Het aanbod 'begeleide bezoeken thuis' is geïntroduceerd: maximum 3 begeleide bezoeken bij ouders thuis, preventief of in kader van een aanpassing van de contactregeling. In 2019 is dit voor twee gezinnen ingezet, de bezoeken gaan nu terug thuis door.

#### **4.3.4. Afsluiting en nazorg, score 3**

##### **Realisaties:**

- Een formulier eindregistratie is opgemaakt onder meer i.f.v. invoeren gegevens in Binc
- Aanzet uitschrijven procedure externe overdracht (uitsplitsen vroegere procedure interne en externe overdracht)

#### **4.3.5. Gebruikersdossier, score 3**

##### **Realisaties:**

- De werkinstructie voor het archiveren en terugplaatsen van dossiers is geactualiseerd
- Er is een sjabloon opgemaakt voor de verslagstructuur van de teamvergaderingen (alle regio's/teams): betere opvolging instroom, administratieve opvolging en registraties, bespreking dossiers obv het 3-doelenkader,...
- Uitsplitsen van procedure omgaan met informatie: uitgesteld

#### **4.3.6 Pleegzorggerelateerde administratie**

- Sjablonen: er wordt gewerkt aan een verdere afstemming in het gebruik van de sjablonen zodat alle regio's dezelfde sjablonen gebruiken
- Er is verder gewerkt aan het vademecum voor de regioadministratie.
- De procedure voor aanvragen en toekennen van bijzondere kosten en zorgzwaarte is geëvalueerd en aangepast
- Sjablonen voor de teamverslagen zijn aangepast i.f.v. een vlottere doorstroming van info naar de regioadministratie.
- Opvolgsysteem/procedure is uitgewerkt i.f.v. de systematische screening voor PVO
- Registratie NWO is uitgewerkt

### **4.4. Gebruikersresultaten**

#### **4.4.1. Klachtenbehandeling, score 3 + indicator van niveau 4**

##### **Realisaties:**

In 2019 werden er 13 klachten behandeld en geregistreerd in het klachtenregister

#### **4.4.2. Gebruikerstevredenheid, score 3**

##### **Realisaties:**

- Tevredenheidsmetingen einde plaatsing: in 2019 werden de bevragingen van 2018 verwerkt, een rapport werd opgemaakt. De belangrijkste bevindingen werden gecommuniceerd aan alle medewerkers op de 'Panoramadag' op 14 november. Dankzij de registratie van het aantal verstuurd vragenlijsten door de administratief medewerkers, kregen we voor het eerst een nauwkeuriger zicht op de responsgraad.

- Noden van pleegzorgers voor niet begeleide minderjarigen, deelname aan onderzoek VUB: resultaten werden gepresenteerd op een minisymposium.

#### **4.4.3. Effect van de hulpverlening, score 3 + indicator van niveau 4**

##### **Realisaties:**

- Onderzoek afgesloten plaatsingen: obv eigen vragenlijst: bevraging van de begeleiders. Een eerste versie van het onderzoek van beëindigde plaatsingen 2014 tot en met juni 2017 is bijgestuurd. Vervolgonderzoek: afgesloten dossiers juni 2017 tot en met mei 2019. De belangrijkste resultaten van het vervolgonderzoek werden voorgesteld aan alle medewerkers op de 'Panoramadag' op 14 november.
- Breakdown: na een breakdown vindt er doorgaans een breakdownoverleg plaats, maar dit gebeurt nog niet op gesystematiseerde wijze
- We werken mee aan onderzoek vanuit de VUB over het effect van VIPP-SD (Video-feedback Intervention to Promote Positive Parenting and Sensitive Discipline) bij pleegkinderen tussen 18 maanden en 5 jaar.
- We werken samen met de VUB en UGent voor onderzoek inzake NBMV
- We werk(t)en mee aan diverse masterproeven: over de bezoekersruimte, over cultuursensitieve pleegzorg, SEO, besluitvorming terugkeer naar huis,....
- Aanwezigheid op een minisymposium: De resultaten van interprovinciale onderzoeken gevoerd door de VUB werden gepresenteerd, de presentaties staan ter beschikking van alle medewerkers op de server (meegedeeld via de nieuwsbrief)

### **4.5. Medewerkersresultaten**

#### **4.5.1. Personeelstevredenheid, score 3**

##### **Realisaties:**

- Overleg met nieuwe medewerkers: dit jaar vonden er opnieuw momenten plaats met de directeur en nieuwe medewerkers (enkele maanden in dienst). De bevindingen werden voorgelegd aan en besproken op het directieteam, een neerslag is verschenen in de nieuwsbrief.
- In samenwerking met de externe dienst voor preventie en welzijn op het werk is een bevraging inzake psycho-sociale risico's afgenomen (Sonar – ism de externe dienst voor preventie). De belangrijkste resultaten werden voorgesteld aan alle medewerkers op de 'Panoramadag' op 14 november. Bespreking van de resultaten gebeurde op relevante overlegstructuren.
- Andere gesprekken van waaruit we input en signalen ontvangen van medewerkers: functioneringsgesprekken, coaching-gesprekken, exit-gesprekken

#### **4.5.2. Indicatoren en kengetallen, score 3 + indicatoren van niveau 4**

##### **Realisaties:**

- De inzet van het aantal VTE en subsidiëring wordt systematisch opgevolgd door het directieteam.
- Het verzuim wordt systematisch opgevolgd

### **4.6. Samenlevingsresultaten**

#### **4.6.1. Waardering strategische partners, score 3**

##### **Realisaties:**

- Onze inzet en deelname aan verscheidene overlegstructuren zowel provinciaal als interprovinciaal blijven belangrijk.
- In het bijzonder: periodiek overleg vond plaats met jeugdrechters, OCJ en het VK
- In het voorjaar organiseerden we het evenement '5 jaar pleegzorg'.
- Overleg met CKG's: praktijkoverleg i.v.m. matching, perspectiefbepaling, consult, de keuze om broers en zussen bijeen te houden, het werken met ouders, nazorg, proefperiode, de rol van CKG bij zorgtafels.... Frequentie: 2 à 3/jaar en op vraag.
- Periodiek overleg met ITP

#### **4.6.2. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen, score 3**

##### **Realisaties:**

- Actieve medewerking aan Werf 1 (één gezin- één plan) en aan Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing).
- Forum transitie jonge kinderen, een samenwerking van voorzieningen in de provincie: we werkten mee aan vier tijdelijke werkgroepen.

## 5. Kwaliteitsplanning 2020

### 5.1. Kwaliteitszorg

#### 5.1.1 Organisatie en visie

- De voormiddag van de personeelsdag (juni 2020) staat in het teken van een evaluatie van de missie en visie
- Indeling server, operationeel sinds het voorjaar: evaluatie voorjaar 2020
- Uitwerking visie op effect van de hulpverlening gekaderd binnen het kwaliteitsbeleid: wordt interprovinciaal verder uitgewerkt

#### 5.1.2 Betrokkenheid

- Via alle geïntegreerde bestuurs- en overlegorganen (Raad van Bestuur, Algemene Vergadering, participatieraad, CPBW,...)
- Personeelsdag (juni 2020): betrekken van alle medewerkers bij de evaluatie van de missie en visie

#### 5.1.3 Methodieken en instrumenten

- Planning voor evaluatie procedures
- Planning onder aandacht brengen/opfrissing procedures bij medewerkers

### 5.2. Organisatorische aandachtsgebieden

#### 5.2.1. Leiderschap – beleid en strategie

- De organisatiestructuur: verdere reorganisatie. (startte in 2018, loopt verder)
- Aanpassen van het organigram, bevoegdheden o.b.v. de aangepaste organisatiestructuur.
- De vergaderfiches van alle interne overlegmomenten die werden opgemaakt in 2018, worden geëvalueerd en bijgestuurd
- Uitwerken diversiteitsbeleid

#### 5.2.2. Personeelsbeleid

- Functieprofielen worden verder geëvalueerd en herschreven.
- Aanwervingsbeleid en selectieprocedure: inzetten op diversiteit blijft een aandachtspunt. Een diversiteitsbeleid wordt opgemaakt. Enkele medewerkers volgen hiervoor vorming.
- Jaarlijks wordt een VTO-plan voor medewerkers opgemaakt; de introductiedagen voor nieuwe medewerkers /vorming worden geëvalueerd en bijgestuurd.
- Het voeren van coachingsgesprekken wordt gsystematiseerd

#### 5.2.3. Middelen en partnerschappen

##### Administratie

- Verdere uitwerking administratieve procedures



- Verder uitwerken van de procedures inzake personeelsadministratie. Het 'FAQ' overzicht en van de themafiches (ABC personeel) worden verder uitgewerkt. Een steekkaart wordt opgemaakt i.f.v. wijzigingen van contract (sjabloon)
- Administratief op punt zetten van vrijwilligers- en stagebeleid; een steekkaart wordt opgemaakt (sjabloon)

### **Partnerschappen**

- Actieve medewerking aan Werf 1 (één gezin- één plan) en aan Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing).

### **IT-veiligheid - GDPR - Omgaan met informatie**

- Verdere uitwerking vereisten GDPR, opmaken van het verwerkingsregister – wordt zoveel mogelijk interprovinciaal afgestemd.
- Evaluatie serverindeling; groepen voor toegangsrechten evalueren en bijsturen; opmaken beleid i.v.m. toegangsrechten en schrijfrechten

### **Communicatie en PR**

#### **Communicatie**

- Aandacht aan gelijkvormigheid lay-out van documenten die we hanteren (professioneel): procedures, werkinstructies, sjablonen, formulieren, verwante documenten.

#### **PR**

- Voor 2020 zijn er verscheidene acties gepland in samenwerking met de pleegzorggemeenten: buitenspeeldag Oudenaarde, stand op Speelpark in Deinze, aanwezigheid op de Gentse Feesten, stand op de Boerenmarkt in Zulte, stand op de Vredefeesten in Sint-Niklaas, aankomst van de Sint in Stekene,...
- In 2020 worden alle teams van Pleegzorg Oost-Vlaanderen uitgedaagd om een PR-actie op te zetten en uit te voeren op de personeelsdag in juni
- Interprovinciaal loopt de samenwerking met Studio 100 nog even verder: K3uitdaging voor dansscholen, afscheidsshow Samson en Gert, pleegouders uit als ambassadeurs voor pleegzorg 'Pleegzorg op je canapé'
- Informatieverstrekking, sensibilisering en werving in het kader van cultuursensitieve pleegzorg: infomomenten bij doelgroepen (moskeeën, culturele centra, vrouwengroepen,...), verkennend traject: sensibiliseren bij Afrikaans gemeenschap, samenwerking met sleutelfiguren verder uitwerken en uitbreiden, deelnemen aan evenementen (o.a. Medina Expo,...)

## **5.3. Kernprocessen**

### **5.3.1. Instroom (voortraject - onthaal van de gebruiker)**

- Het maken van een draaiboek ter ondersteuning van de overdracht (van voortraject) naar begeleidingsteams
- Evalueren en bijsturen van de 6-maandelijks evaluaties voor bestandsplaatsing
- Installeren van instroomoverleg

- Revisie matching ondersteunende pleegzorg
- Het online methodisch handboek NWO wordt verder uitgewerkt door de coördinatoren

### 5.3.2. Doelstellingen en handelingsplan

- Het invoeren van de nieuwe verslagstructuur gebaseerd op de drie pleegzorgdoelen: verdere implementatie, oefenen met de nieuwe verslagstructuur en in het formuleren van doelstellingen (regiodagen)

### 5.3.3. Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)

- Een VTO-plan voor pleegzorgers wordt jaarlijks opgemaakt.
- In 2020 wordt een vormingsreeks uitgewerkt voor netwerkgezinnen. Deze zal systematisch worden aangeboden aan de gezinnen. Thema's: hechting, trauma, gedrag kinderen/jongeren en volwassenen, (samenwerking) ouders en pleegzorgers.
- Focus op het systematisch toeleiden naar groepsaanbod behandelingspleegzorg, van bij de start van een begeleiding (traumasensitieve pleegzorg, Sherborne, pleeggrootoudergroep, en groepen rond opvoeding i.s.m. CKG's)
- Starten met de nieuwe vormen behandelingspleegzorg: Basis Trust, pleegzorggerichte systemische kindtherapie, pleegzorggerichte psychopedagogisch gerichte ondersteuning voor pleegzorgers, pleegzorggerichte ouderbegeleiding aan ouders bij een langdurige pleegzorgplaatsing
- Bezoekersruimte: ontwikkelen visie en beleid: afstemming van de 3 regio's i.f.v. de kwaliteit van de bezoeken; vanaf januari wordt het aanbod in Sint-Niklaas uitgebreid; het aanbod inzake begeleide bezoeken thuis wordt geëvalueerd; het beleid i.v.m. de annulatie van bezoeken wordt aangepast; vorming i.v.m. hechting voor de vrijwilligers van de bezoekersruimten
- Netwerkobservatie NBMV verbreden naar teams van reguliere netwerkobservatoren
- Evaluatie eerste reeks 'Mind-Spring' (het groepsaanbod voor nieuwkomers met thema opvoeden tussen twee culturen; voor Afghaanse netwerkpleegzorgers en ouders na gezinshereniging). Zo mogelijk verbreden naar andere gemeenschappen
- Afwerken procedure interne overdracht

### 5.3.4. Afsluiting en nazorg

- Afwerken procedure externe overdracht

### 5.3.5. Gebruikersdossier

- Uitsplitsen van procedure omgaan met informatie
- Uitwerken procedure bewaren, archiveren en vernietigen van dossiers

### 5.3.6 Pleegzorggerelateerde administratie

- Project Softwel loopt verder.
- De sjablonen en documenten die gebruikt worden i.f.v. de pleegzorggerelateerde administratie worden verder onder de loep genomen, een nieuwe indeling wordt opgemaakt en geïmplementeerd.
- Uitwerken van de administratieve instroom en intake
- Er wordt verder gewerkt aan het vademecum voor de regioadministratie.

- Een draaiboek voor de regioadministratie wordt opgemaakt

## 5.4. Gebruikersresultaten

### 5.4.1. Klachtenbehandeling

Jaarlijkse evaluatie en analyse van de klachten.

### 5.4.2. Gebruikerstevredenheid

- Vindt doorheen het hele jaar plaats: bevestigingen na einde plaatsing (pleegzorgers, ouders, pleegjongeren +12j en pleeggasten), worden verstuurd 1 maand na afsluiting. Voor de pleeggasten dient de werkwijze bijgestuurd: te kleine groep, aanpak meer op maat?
- Thema's uit de ontmoetingsgroepen en de participatieraad worden verzameld en besproken op het gepaste overleg (thema-gebonden).
- De verwerking van de tevredenheidsmetingen leggen we jaarlijks samen met feedback, bemerkingen en aandachtspunten uit diverse overlegorganen i.f.v. het detecteren van werkpunten voor de organisatie.
- Bevestiging bij ouders, pleegzorgers en begeleiders over de werking van de bezoekersruimten

### 5.4.3. Effect van de hulpverlening

- Verder uitwerken visie over effect van de hulpverlening: wordt opgenomen op IPO-niveau besproken en uitgewerkt. Mogelijkheden exploreren voor het verzamelen van relevante data.
- Onderzoek waaraan we deelnemen: VIPP-SD in kader van een doctoraatscriptie (loopt over verscheidene jaren).
- Planning bevestiging werking bezoekersruimte
- We verwachten in juni de resultaten van de twee masterproeven over cultuursensitieve pleegzorg waaraan we meewerken

## 5.5. Medewerkersresultaten

### 5.5.1. Personeelstevredenheid

- Er zijn voorlopig geen bevestigingen gepland, we werken aan verbetering van de communicatie nav de input op de Panoramadag. (input van alle medewerkers) Medewerkers krijgen hierover feedback via de briefings en de nieuwsbrief

### 5.5.2. Indicatoren en kerngetallen

- Opvolging inzet personeel en opvolging inzet FTE voor deelfuncties

## 5.6. Samenlevingsresultaten

### 5.6.1. Waardering strategische partners

- Onze inzet inzake deelname aan verscheidene overlegstructuren blijft belangrijk.
- Periodiek zijn er overlegmomenten met onze partners (o.m. jeugdrechters, OSD, VK)

### **5.6.2. Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen**

- Actieve deelname aan Werf 1 (één gezin- één plan) en Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing).
- Forum transitie jonge kinderen, een samenwerking van voorzieningen in de provincie

## 6. Centraal kwaliteitsthema

### De ontwikkeling van een visie op het effect van de hulpverlening

Onderstaande visietekst is het resultaat van een denkproces op het interprovinciaal overleg kwaliteit. Het is een aanzet tot verdere uitwerking en afstemming. Deze tekst wordt nog voorgelegd aan en verder besproken op interne en externe overlegstructuren.

### Visie op effect van de hulpverlening

De vijf diensten voor pleegzorg zijn lerende organisaties. We nemen een kritische houding aan ten aanzien van alle facetten van onze werking, dienst- en hulpverlening. We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen op in functie van een optimale afstemming van onze opdracht.

Om onze dienst- en hulpverlening te verbeteren, gaan we na of we, met wat we doen, de gewenste effecten bereiken. Daartoe hanteren we een aantal variabele indicatoren. Deze zijn bedoeld als een vorm van zelfevaluatie en zelfreflectie ('tellen en vertellen') en kunnen niet voor een ander doel gebruikt worden. De resultaten bespreken en interpreteren we met cliënten, praktijkwerkers en/of wetenschappers, met als ultiem doel het verbeteren van de pleegzorgpraktijk. Als diensten voor pleegzorg nemen we actief deel aan wetenschappelijk onderzoek.

Hulpverlening is een complex proces dat niet lineair verloopt en waarvan de effecten zelden objectief meetbaar en vaak pas op termijn zichtbaar zijn. Bij pleegzorg vormen pleegzorgers bovendien een cruciale partner in het hulpverleningsproces. De begeleiders hebben hierbij een intermediaire rol. Ongeacht de complexiteit van deze realiteit beschouwen we effectmeting als een belangrijke en noodzakelijke uitdaging.

### Visie op de voorgestelde set van indicatoren

#### 1. Bereik en uitval

*Bereiken we de kinderen/gasten en gezinnen met nood aan pleegzorgbegeleiding ?*

##### Visie

Iedereen heeft recht op opgroeien/leven binnen de context van een gezin. Dit kan een bestands- of een netwerkgezin zijn. In dit kader past de aanbeveling van de Overheid: Pleegzorg is 'de eerste te overwegen hulp voor jonge kinderen bij uit huis plaatsing'.

##### Hoe meten we dit?

Via continue registratie verzamelen we informatie vanaf de aanmelding tot het einde van de plaatsing. We gaan in overleg met partners over ons aanbod en de maatschappelijke noden. Deze gegevens hanteren we om trends te detecteren en verbeteracties op te zetten.

*Bereiken we kandidaat pleeggezinnen?*

##### Visie

Om alle kinderen, jongeren en gasten die uit huis geplaatst worden een aanbod te kunnen doen, zetten we in op bekendmaking en werving binnen een breed en divers publiek. Hierbij richten we ons zowel naar gezinnen met een aanbod (al dan niet gezinnen uit het netwerk van het kind) als naar gezinnen die reeds een kind/gast uit hun netwerk opvangen.

Hoe meten we dit?

We verzamelen gegevens over de instroom van nieuwe gezinnen. We gaan na of onze partners ons begeleidingsaanbod t.a.v. netwerksituaties voldoende kennen. Waar mogelijk sturen we de bekendmaking van ons begeleidingsaanbod en werving bij.

*Uitval*Visie

We kiezen voor de term Breakdown omdat de definitie van Breakdown beter aansluit bij de realiteit van pleegzorg. Definitie Breakdown: Niet geplande voortijdige beëindiging van pleegzorgplaatsingen om negatieve redenen.

Hoe meten we dit?

We nemen deel aan breakdown onderzoeken (wetenschappelijk onderzoek) en analyseren breakdown op casusniveau. Vanuit deze conclusies zetten we waar mogelijk verbeteracties op.

## 2. Cliënttevredenheid over (het nut/effect van) de geleverde hulpverlening

Visie

We gaan na of de cliënt/pleegzorger vindt dat de geleverde hulpverlening (onze begeleiding of in ruimere zin heel de pleegzorg-situatie) hem effectief heeft geholpen. Het antwoord hierop wordt beïnvloed door de tevredenheid van de cliënt over de begeleidingsrelatie op zich.

Hoe meten we dit?

We bevragen onze cliënten via participatiewerking, tevredenheidsmetingen en wetenschappelijk onderzoek. In de individuele hulpverleningsrelatie gaan we in gesprek met cliënten en pleegzorgers over het hulpverleningsproces, over (on)tevredenheid of eventuele klachten. We proberen de informatie die daaruit naar boven komt samen te brengen, te analyseren en van daaruit waar nodig onze werking bij te sturen.

## 3. Doelrealisatie

Visie

Met onze hulp beogen we dat pleegkinderen/gasten opgroeien/leven in een veilige gezinscontext die maximale ontplooiingskansen biedt. Bij het nagaan van doelrealisatie houden we rekening met de perspectieven van cliënten en hun context, de pleegzorgers en de hulpverlening.

Hoe meten we dit?

We kunnen doelrealisatie nagaan aan de hand van participatieve werking tijdens het hulpverleningsproces, bevestigingen van cliënten, pleegzorgers en begeleiders, effectmeting van de inzet van een bepaalde methodiek, inzet van wetenschappelijk onderzoek (kwalitatief en kwantitatief)...

De impact op langere termijn, het grotere verhaal, krijgen we in beeld aan de hand van wetenschappelijk onderzoek.

## 7. Bestuur

### 7.1 Bestuur

#### Samenstelling

Martine Bossaerts, Hedwig Coddens, Philip De Roeck, Babs Gepts, Gerard Lafaut, Dirk Roeland (voorzitter), Caroline Verschuere, Siegfried Vos van Marken.

#### Vergaderdata

15 januari, 11 maart, 6 mei, 9 september en 12 november 2019

#### Inhoud

Het voorbije jaar is op de Raad van Bestuur regelmatig stilgestaan bij het functioneren van de Algemene Vergadering (AV): de voorbereiding van de AV, met inbegrip van agendapunten en financieel verslag én de vraag hoe de input van leden van de AV op de vergadering kan gestimuleerd worden.

Andere, frequent terugkerende agendapunten waren noodzakelijke aanpassingen in het Arbeidsreglement, de accommodatie (de zoektocht naar accommodatie in de regio Waas en Dender, de dreigende verkoop van onze kantoren in Oudenaarde, de moeilijke procesgang (de conflicten met de burens van Ascot) van de verbouwingen in Aalst en de voorbereiding van het Zorgstrategisch Plan in het kader van de aanvraag van VIPA-middelen), de voorbereiding en het verslag van overleg met de overheid en het uittekenen van een toekomstgericht, rekening houdend met een constante groei van de organisatie, van het organigram van de organisatie.

### 7.2 Algemene Vergadering

#### Samenstelling

Ronny Blomme, Martine Bossaerts, Michaël Bouchez (vanaf 20 mei 2019), Hedwig Coddens, Nico De Pauw, Philip De Roeck, Katrien De Wilde, Babs Gepts, Els Goossens, Ümit Karanfil, Gerard Lafaut, Toon Langeroot, Dirk Remy, Dirk Roeland (voorzitter), Wim Taels (vanaf 20 mei 2019), Nel Van Maele (vanaf 20 mei 2019), Caroline Verschuere, Siegfried Vos van Marken, Tom Walgraeve, Marijke Wieërs.

#### Vergaderdata

20 mei en 9 december 2019

#### Inhoud

##### 20 mei

Op de jaarlijkse Statutaire Algemene Vergadering van 20 mei zijn de bestuurders met eenparigheid van stemmen ontheven van hun financiële aansprakelijkheid voor 2018. Aan de bestuurders en aan de commissaris is kwijting verleend van hun mandaat. Daarna is het inhoudelijk verslag 2018 goedgekeurd.

De kandidaturen voor de Algemene Vergadering van Nel Van Maele, van Michaël Bouchez en van Wim Taels zijn met eenparigheid van stemmen goedgekeurd.

Verder is een discussie gevoerd over de samenwerking met belendende sectoren en over de consequenties van de uitbouw van pleegzorg op andere terreinen. Hierbij is vooral gefocust op de samenwerking van pleegzorg met CKG's en met diensten thuisbegeleiding en op de samenwerking in het kader van begeleidingen van niet begeleidingen minderjarig e vluchtelingen (NBMV).

##### 9 december

Op 9 december jl. zijn twee inhoudelijke thema's behandeld: de samenwerking met vzw Ne(s)t, hulp aan slachtoffers van tienerpooiers en de uitbouw van behandelingspleegzorg binnen de organisatie.