



# Jaarverslag kwaliteit Evaluatie 2019-Planning 2020

Proceseigenaar: Johan leven

Auteurs: Frank Van Holen, Dirk Verdonck, Johan leven, Tim Dewit, Dominique Vervaet

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Visie op Kwaliteitsbeleid .....	4
2 Organisatie in cijfers.....	6
2.1 Evolutie gesubsidieerde modules en personeelsmiddelen .....	6
2.2 Ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg.....	7
2.3 Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg.....	8
2.4 Evolutie van de lopende begeleidingen.....	9
2.5 Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg .....	9
2.6 Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV) .....	10
2.6.1 Lopende pleegzorgplaatsing voor NBMV in Vlaanderen, per jaar.....	10
2.6.2 Opgestarte plaatsingen NBMV in 2019 per provincie .....	10
2.6.3 Beëindigde plaatsingen NBMV in 2019 per provincie .....	10
2.6.4 Lopende plaatsingen op 31/12/2019 per provincie.....	10
3 Zelfevaluatie .....	11
3.1 Niveaubepaling .....	11
3.2 Duiding en evaluatie van de acties en verbeteracties uit vorige kwaliteitsplanning .....	12
3.2.1 Kwaliteitszorg .....	12
3.2.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie .....	14
3.2.3 Kernprocessen.....	17
3.2.4 Gebruikersresultaten.....	25
3.2.5 Medewerkersresultaten.....	31
3.2.6 Samenlevingsresultaten .....	32
4 Kwaliteitsplanning 2020 .....	37

4.1	Kwaliteitszorg .....	37
4.1.1	Organisatie en visie .....	37
4.1.2	Betrokkenheid.....	37
4.1.3	Methodieken en instrumenten .....	37
4.1.4	Verbetertrajecten .....	38
4.2	Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie.....	38
4.2.1	De algemene vergadering en de Raad van Bestuur .....	38
4.2.2	Personeelsbeleid.....	38
4.2.3	Middelen en partnerschappen .....	39
4.3	Kernprocessen.....	40
4.3.1	Onthaal van de gebruiker .....	40
4.3.2	Doelstellingen en handelingsplan .....	41
4.3.3	Afsluiting en nazorg .....	41
4.3.4	Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel .....	41
4.3.5	Gebruikersdossier.....	43
4.4	Resultaten .....	44
4.4.1	Gebruikersresultaten.....	44
4.4.2	Medewerkersresultaten.....	46
4.4.3	Samenlevingsresultaten .....	46

## Inleiding

In dit jaarverslag evalueren we onze dienstverlening en de kwaliteitszorg over het jaar 2019. Vervolgens passen we onze planning aan op basis van de evaluatie, de bereikte resultaten en de indicatoren, aangeleverd door bestuurders, medewerkers, cliënten, gebruikers en externe partners waarmee we in de samenleving pleegzorg (Agentschap Opgroeien en Mobiele Ambulante Begeleiding (VAPH) 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 van 2019. In het derde deel evalueren we de werking van 2019. We starten met het bepalen van onze groeiniveaus. De duiding van de zelfevaluatie onderbouwen we via de evaluatie van de acties uit vorige kwaliteitsplanning (2019). In deel vier sluiten we af met een overzicht van de planning vanaf 2020.

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 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.<sup>1</sup> 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.

Het kwaliteitsbeleid van PVBB ligt in het logisch verlengde van onze missie en visie op het aanbieden van hulpverlening. Alle medewerkers onderschrijven deze visie. Dit betekent dat de zorg voor kwaliteit een integraal onderdeel is van de professionele inbreng van alle medewerkers. Alle acties en interacties in de realisatie van onze werking en het aanbieden van onze kernopdrachten in de hulpverlening zijn voorwerp van ons streven naar kwaliteit, met permanente aandacht voor doeltreffend en doelmatig handelen.

We streven er als dienst naar dat alle medewerkers trots zijn op het geleverde werk en/of aangeven waar en hoe verbeteringen mogelijk zijn. Kwaliteitszorg is een zaak van iedere medewerker en beperkt zich niet tot de faciliterende opdrachten van het kwaliteitsteam.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel is een lerende organisatie, in een steeds evoluerende maatschappij. Daarom nemen we een permanent kritische houding aan ten aanzien van onze professionele inbreng in de werking en het aanbod van de hulpverlening of begeleiding. We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen op in functie van een optimale afstemming van onze maatschappelijke opdracht.

---

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

Met diverse, onderbouwde, kwaliteitsinstrumenten zetten we planmatig en systematisch in op evaluatie en zelfevaluatie van onze werking. We verzamelen indicatoren en gegevens, analyseren, evalueren en toetsen aan het vooropgestelde kwaliteitsniveau. We realiseren ons dat bepaalde veranderingsprocessen aan tijd en context gebonden zijn.

Onze verbeteracties sluiten aan op onze evaluaties met het oog op verhoging van gunstige effecten in de werking, de duurzaamheid en het niveau van de kwaliteit. Kwaliteitszorg is een dynamisch gegeven en is nooit af. Het is een blijvende en voortdurende bezorgdheid van en voor het geheel van onze organisatie.

## 2 Organisatie in cijfers

### 2.1 Evolutie gesubsidieerde modules en personeelsmiddelen<sup>2</sup>

Typemodule	Meting op 31/12/2017	Meting op 31/12/2018 <sup>3</sup>	Meting op 31/12/2019
Perspectiefzoekende pleegzorg	86	88	119
Perspectiefbiedende pleegzorg	827	886	950
Ondersteunende pleegzorg	134	161	192
Crisispleegzorg	2	1	2
<b>TOTAAL</b>	1049	1145	1263
Totaal aantal volwassenen in pleegzorg: unieke dossiers	105	128	123
Behandelingspleegzorg	189	239	75 <sup>4</sup>
<b>Totaal aantal ingezette unieke pleeggezinnen</b>	813	866	976
<b>voltijdse equivalenten (VTE) Agentschap Opgroeien beschikbaar na meting op 31/12/vorig jaar</b>	78,72: (Voor 2017)	90,60: (Voor 2018)	98,76 (Voor 2019) 113,09 (Voor2020)
<b>Bijkomende inzet van medewerkers via Sociale Maribel (VTE)</b>	5,7	5,7	5,7
<b>Inzet Sociale Maribel, opgeleide ervaringsdeskundige<sup>5</sup></b>	2,0	2,4	2,4
<b>Inzet vanuit de erkenning VAPH (VTE)</b>	3,82	3,82	4,8
		2,2	1,8 <sup>6</sup>
<b>Totaal bedrag Werkingstoelagen Agentschap Opgroeien en VAPH (Euro)</b>	818.299,62	913.134,02	1.108.946,29
<b>Totaal subsidies voor Vorming Training en Opleiding (VTO) medewerkers in Euro</b>	14.267,28	17.163,19	18.403
<b>Uitgaven voor Vorming Training en opleiding (VTO) in Euro (Percentage VTO uitgaven op werkingstoelage + subsidie VTO)</b>	29.098,99 (3,49)	55.732,92 (5,99)	67.215 (5,96)

<sup>2</sup> Cijfers gebaseerd op de toegekende enveloppe door Agentschap Opgroeien, wegens de koppeling met de beschikbare personeelsmiddelen. De cijfers vanuit BINC kunnen verschillen wegens meting/herziening op een ander moment.

<sup>3</sup> Wegens een correctie in de loop van 2019 werden de cijfers aangepast en verschillen ze hier met het jaarverslag van 2018

<sup>4</sup> De aanpassing van het BVR, gevolgd door het afbakenen van de behandelingspleegzorg, verklaart de daling in aantal.

<sup>5</sup> Waarvan 1 VTE voor interne werking en de rest voor de interprovinciale werking

<sup>6</sup> VGC-project Jennartstraat: 0,5 vte, Kenniscentrum: 1 vte, Gezinsherenigingsmethodiek: 0,3 vte

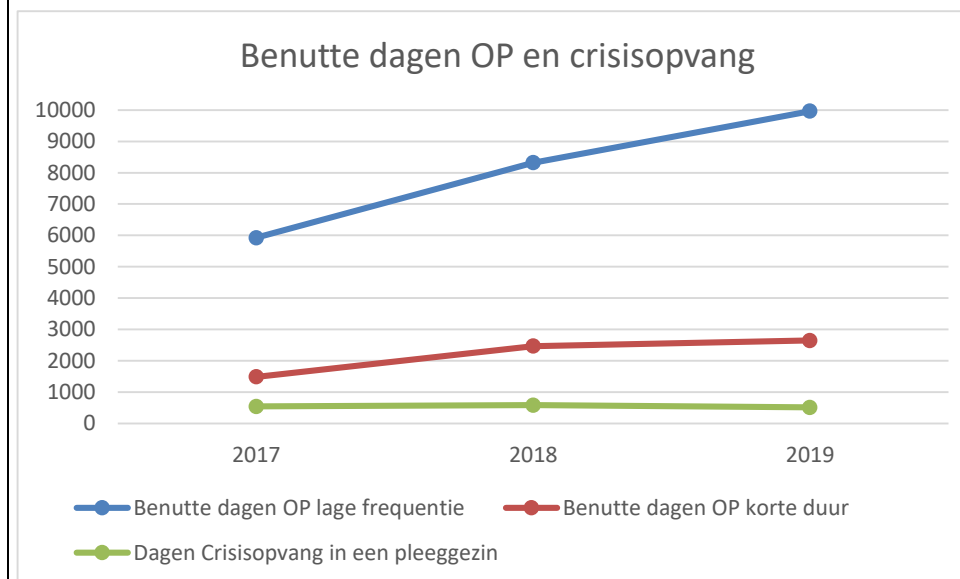
## 2.2 Ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg

Op 31/12/2017 waren er 134 ondersteunende pleegzorgsituaties actief. In de loop van het jaar stelden ondersteunende pleegzorgers zich gedurende 37.849 dagen beschikbaar, Hiervan werden 7.409 dagen effectief benut, waarvan in lage frequentie: 5.926 dagen en in korte duur: 1.483 dagen. De pleegzorgers met een crisisaanbod hebben zich samen gedurende 538 dagen effectief ingezet voor de opvang van een kind of jongere in crisispleegzorg.

Op 31/12/2018 waren er 147 ondersteunende pleegzorgsituaties actief. In de loop van het jaar stelden ondersteunende pleegzorgers zich gedurende 54.524 dagen beschikbaar, Hiervan werden 10.786 dagen effectief benut, waarvan in lage frequentie: 8.321 dagen en in korte duur: 2.465 dagen. De pleegzorgers met een crisisaanbod hebben zich samen gedurende 579 dagen effectief ingezet voor de opvang van een kind of jongere in crisispleegzorg.

Op 31/12/2019 waren er 186 ondersteunende pleegzorgsituaties actief. In de loop van het jaar stelden ondersteunende pleegzorgers zich gedurende 64.594 dagen beschikbaar, Hiervan werden 12.613 dagen effectief benut, waarvan in lage frequentie: 9.966 dagen en in korte duur: 2.647 dagen. De pleegzorgers met een crisisaanbod hebben zich samen gedurende 512 dagen effectief ingezet voor de opvang van een kind of jongere in crisispleegzorg.

Onderstaande tabel geeft een inzicht in de stijging van het aantal benutte dagen ondersteunende pleegzorg in lage frequentie en korte duur



## Evolutie instroom kandidaat-pleegzorgers voor bestandspleegzorg

	2017 <sup>7</sup>	2018	2019
Aantal potentiële kandidaat pleeggezinnen aanwezig op de informatiesessie	257	213	236
Aantal kandidaat-pleeggezinnen gestart met screening ( of eerste gesprek na informatiesessie).	78	69	70
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat de screening beëindigde	77	83	70
Aantal kandidaat-pleeggezinnen geselecteerd voor bestandspleegzorg na screening	39	40	35
Aantal kandidaat-pleeggezinnen niet geselecteerd in de loop van of na de screening	6	5	2
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat zelf besliste zich terug te trekken in de loop van of na de screening	32	38	33
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die de screening voor onbepaalde tijd schorsen	0	3	5
Aantal screening nog lopend op het einde van het jaar	49	41	39
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die voor de eerste maal een pleegzorgattest ontvingen na matching met een pleegkind	37	34	32

## 2.3 Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de gestarte begeleidingen naar type pleegzorg	2017		2018		2019	
	Minderj	Volw.	Minderj.	Volw	Minderj	Volw.
Gestart binnen het sociale netwerk	61	1	56	1	74	2
Gestart binnen het familiale netwerk	132	15	127	6	178	9
Gestart binnen bestandspleegzorg	115	4	89	6	78	13
Totaal aantal gestarte pleegzorgsituaties	308	20	272	13	330	24
<b>In het totaal aantal gestarte begeleidingen onderscheiden we:</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
Aantal pleegzorgsituaties gerealiseerd door bijkomende plaatsing in een bestaand pleeggezin	8		17		38	

<sup>7</sup> Cijfers 2017 zijn inclusief kandidaten voor NBMV.



## 2.4 Evolutie van de lopende begeleidingen<sup>8</sup>

Verdeling van de lopende begeleidingen naar type pleegzorg	2017		2018		2019	
	Minderj	Volw.	Minderj.	Volw	Minderj	Volw.
In het sociale netwerk	112	11	121	13	166	13
In het familiale netwerk	406	65	451	73	531	70
In bestandspleegzorg	425	29	447	42	448	40
Totaal pleegzorgsituaties	945	105	1020	128	1145	123
Totaal	1050		1148		1268	

## 2.5 Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de beëindigde begeleidingen naar type pleegzorg	2017	2018	2019
Beëindigd binnen het sociale netwerk	22	52	26
Beëindigd binnen het familiale netwerk	89	89	71
Beëindigd binnen bestandspleegzorg	76	80	63
Totaal aantal beëindigde pleegzorgsituaties	187	221	160

<sup>8</sup> Deze cijfers komen ongeveer overeen met de gegevens onder 2.1. De cijfers in Binc kunnen na correcties lichtjes verschillen van de meting in functie van de subsidie. Het verschil is relatief klein.

## 2.6 Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV)<sup>9</sup>

### 2.6.1 Lopende pleegzorgplaatsing voor NBMV in Vlaanderen, per jaar

	2015	2016	2017	2018	2019
Bestand lopend	48	52	74	53	79
Netwerk lopend	82	150	257	296	388
<b>Totaal</b>	<b>130</b>	<b>202</b>	<b>331</b>	<b>349</b>	<b>467</b>

### 2.6.2 Opgestarte plaatsingen NBMV in 2019 per provincie

OPSTART	PVBB	O-VL	W-VL	PPA	Limburg	TOTAAL
Netwerk	39	51	35	38	9	172
Bestand	3	6	1	5	7	22
<b>TOTAAL</b>	<b>42</b>	<b>57</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>194</b>

### 2.6.3 Beëindigde plaatsingen NBMV in 2019 per provincie

EINDE	PVBB	O-VL	W-VL	PPA	Limburg	TOTAAL
Netwerk	47	32	12	21	10	122
Bestand	9	3	0	6	3	21
<b>TOTAAL</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>143</b>

### 2.6.4 Lopende plaatsingen op 31/12/2019 per provincie

LOPENDE	PVBB	O-VL	W-VL	PPA	Limburg	TOTAAL
Netwerk	91	116	68	93	20	388
Bestand	13	18	7	31	10	79
	104	134	75	124	30	467

<sup>9</sup> Bron: Jaarrapport aangeleverd door Kenniscentrum Pleegzorg.

### 3 Zelfevaluatie

#### 3.1 Niveaubepaling

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 vanaf 2015 tot en met 2019. 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.

Evenals voor de evaluatie van de voorgaande jaren, deden we de evaluatie van 2019 in een werkgroep (video-overleg), samengesteld uit beleidsmedewerkers kwaliteit, een vertegenwoordiging van de teamverantwoordelijken en een directielid.

We nemen enkel de aanvullingen en wijzigingen ten opzichte van 2018, in dit jaarverslag (2019) op.

Zelf-evaluatie: score per jaar	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Kwaliteitszorg</b>					
Organisatie en visie	2	2	3	3	3
Betrokkenheid	3	3	3	3	3
Methodieken en instrumenten	2	2	2	2	2
Verbetertrajecten	3	3	4	5	5
<b>Kernprocessen</b>					
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	4	4
Afsluiting en nazorg	3	3	3	4	4
Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel	2	2	2	2	3
Dossier-beheer	2	2	3	4	4
<b>Resultaten</b>					
<b>Gebruikersresultaten</b>					
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	2	2	2	2	2
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	3
<b>Medewerkersresultaten</b>					
Personeelstevredenheid	2	2	3	3	4
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	4
<b>Samenlevingsresultaten</b>					
Waardering strategische partners	2	2	3	3	4
Maatschappelijke opdrachten/tendensen	4	4	4	4	4

### 3.2 Duiding en evaluatie van de acties en verbeteracties uit vorige kwaliteitsplanning

Per beleidsdomein hernemen hieronder de resultaten van deze zelfevaluatie, alsook de evaluatie van concrete acties, zoals die in de planning voorzien waren.

#### 3.2.1 Kwaliteitszorg

##### *Organisatie en visie*

Zelfevaluatie: Behoud groeiniveau 3.

##### Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Organisatie en visie			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald
Evaluatie van missie en visietekst is nodig in functie van verschuivingen in het werkveld.	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Onze missie visietekst geeft algemene principes weer. We evalueren of deze nog in overeenstemming zijn met onze organisatie zoals ze tot nu evolueerde. Als nodig passen we de tekst aan. Dit proces is opgestart en wordt verder gezet in 2020
Visie van de organisatie op cultuursensitieve zorg	2019-2020	Werkoverleg cultuursensitieve zorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Hoe formuleren we deze invalshoek in onze visie. Hoe vertalen we dit in de praktijk (pedagogisch profiel) Ter ondersteuning van dit proces startten we in 2019 een leer- en coachingstraject cultuursensitieve zorg Dit proces loopt verder in 2020.

##### *Betrokkenheid*

Zelfevaluatie: Behoud groeiniveau 3.

##### Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Betrokkenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald
Revisie van de organisatie. In een eerste fase evalueren we de aansturende processen.	2019-2020	Directieteam Organisatieoverleg Syndicaal overleg/ CBPW	Noodzakelijk wegens toename aantal medewerkers en de consequenties op diverse processen

			Dit proces is in 2019 gestart in samenwerking met een externe procesbegeleider en wordt verdergezet en afgerond in het voorjaar van 2020.
--	--	--	---

### *Methodieken en instrumenten*

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2:

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Methodieken en instrumenten			Voorgestructureerde eisen voor een score van 2 worden behaald.
De verbetering van het kwaliteitssysteem opvolgen. In het bijzonder het ordenen van de procedures in een voor de medewerker en gebruiker toegankelijk digitaal kwaliteitshandboek. (cfr. Gebruiksvriendelijkheid)	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatie overleg	We overlegden vanuit het werkoverleg kwaliteit met een externe dienst die ervaring heeft met het implementeren van een gebruiksvriendelijk digitaal kwaliteitshandboek. We maakten met Softwel een overeenkomst om ons hierbij te helpen. In een tussentijdse evaluatie in 2019 bleek dat deze software toch niet voldoende tegemoetkomt aan de verwachtingen. Andere technische kanalen worden onderzocht.  Intussen werd wel al inhoudelijk voorbereidend werk gedaan met het oog op de herstructurering van het Kwaliteitshandboek We houden dit thema op de planning van 2020.
Evaluatie en planning van de kwaliteitszorg	jaarlijks	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	De evaluatie en planning blijven we continu opvolgen en steeds beschikbaar presenteren in de agenda van het organisatieoverleg. Het werkoverleg kwaliteit kwam regelmatig samen. De evoluties in de aanpak van ieder kwaliteitsthema werden in dit document kort schriftelijk geëvalueerd. Aanpassingen worden onmiddellijk gecommuniceerd naar de medewerkers..

### *Verbetertraject*

Zelfevaluatie: Behoud niveau 5.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
-----------------------	----------	------------------	--------------------------

Verbetertrajecten			Voorgestructureerde eisen voor een score van 5 worden behaald.
In antwoord op de noden en vragen bij onze gebruikers wordt behandelingspleegzorg verder uitgebouwd.	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	Uitbouw behandelingspleegzorg. (Zie verder - Pedagogisch profiel)

### 3.2.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie

#### *De algemene vergadering en de Raad van Bestuur*

##### Evaluatie acties uit de planning 2019

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Opdracht van de RVB : evaluatie van de aansturing en maakt een strategische planning voor de toekomst.	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	Noodzaak van een evaluatie van de aansturende processen in het vooruitzicht van geplande wijzigingen in de taakverdeling binnen het directieteam en in functie van de organisatorische vereisten, ten gevolge de toename van het aantal begeleidingen en steeds groter wordende begeleidingsteams. In 2019 werd hiervoor een externe procesbegeleider ingeschakeld. Dit proces loopt verder en wordt afgerond in 2020

#### *Personeelsbeleid*

##### Evaluatie acties uit de planning 2019

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
VTO Beleid Voortzetten opleidingstraject Signs of Safety, in samenwerking met Erik Sulkers	2019-2020	Teamverantwoordelijken	De verdiepende trajecten binnen ieder team afzonderlijk werden doorgetrokken aan de hand van casusbesprekingen. Een evaluatie hiervan wordt gepland in 2020.
Installeren van een permanente interne vorming gericht op een efficiënte informatieoverdracht aan nieuwe medewerkers en/of	2019-2020	Kwaliteitscoördinator	In het najaar van 2019 gingen we van start met een permanente vormingscyclus "pleegzorgacademie" voor alle medewerkers. Dit programma omvat op dit moment 5 vormingsdagen, gespreid over een werkjaar. Er gingen reeds 2 dagen door in 2019. Het

ter ondersteuning van alle medewerkers			programma loopt verder in 2020. Na het doorlopen van de hele cyclus zal het effect op de werkvloer geëvalueerd worden. Het is de bedoeling deze cyclus vervolgens te hernemen..
Aanhouden van het aanwervingsbeleid in functie van het versterken van de draagkracht binnen de teams. We blijven kort op de bal spelen en zetten de loonsubsidies zo maximaal mogelijk in.	2019	Directieteam en Organisatieoverleg	In 2018 ontvingen we vanuit het Agentschap Opgroeien een subsidie voor 90,6 VTE. Voor 2019 98,76 VTE en voor 2020 groeide de loonsubsidie naar 113 VTE. In onze planning vullen we deze subsidie tegen het einde van het jaar 2020 volledig in. Hiermee bereiken we onze doelstelling. We nemen ons echter voor om in het najaar 2020 bijkomend aan te werven in het vooruitzicht van de verwachte subsidie voor 2021.
Bijsturen organigram: faciliterende opdracht van leidinggevende medewerkers	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Verderzetten van de evaluatie in functie van een verbetering van de werking en aansturing van processen binnen deze werking. Hiervoor werd in 2019 een externe procesbegeleider ingeschakeld. Dit proces loopt verder en zal afgerond worden in 2020
Evalueren van de organisatie en integratie van activiteiten binnen de ondersteunende diensten.	2019-2020	Directieteam en organisatieoverleg	De eventuele verschuivingen ten gevolge de centralisatie naar één werkvloer te Leuven bespreken met de medewerkers van de ondersteunende diensten en hierover vervolgens de nodige afspraken maken met betrekking tot de organisatie en integratie van het werk. We versterkten deze verbetering via het aanwerven van een eindverantwoordelijke ondersteunende diensten. Deze medewerker is lid van het organisatieoverleg en zorgt via dit overleg voor een optimale verbinding met de verantwoordelijken in de kernopdrachten. In 2020 maken we een evaluatie van de werking ondersteunende diensten in functie van noodzakelijk aanpassingen voor de toekomst: systemen stroomlijnen, back-up versterken, continuïteit garanderen, versnippering van taken vermijden, enz.
Aanwerven van een verantwoordelijke voor de ondersteunende diensten	2019	Algemeen directeur	Er werd in 2019 een verantwoordelijke voor de ondersteunende diensten aangeworven.
Ontwikkelen van een <b>Gezondheidsbeleid</b> .	2019-2020	CPBW en organisatieoverleg	We gaan na welke acties onze intenties op te werken aan de gezondheid van onze medewerkers kunnen versterken. Een aantal richtlijnen werden in 2019 verder uitgewerkt.

Beleid rond <b>zwangere medewerksters</b> .	2019-2020	CPBW en organisatieoverleg	Het draaiboek in verband met de goede zorg voor zwangere collega's is in ontwikkeling: concreet in beeld brengen van faciliteiten, de rechten en plichten van de zwangere collega's. In 2019 werd in het CPBW dit thema een aantal keer besproken. De arbeidsgeneesheer werd hierbij betrokken en adviseerde ons in deze materie. De procedure werd afgewerkt en zal in 2020 voor een laatste toetsing voorgelegd worden aan de arbeidsgeneesheer.
---	-----------	----------------------------	--

### *Middelen en partnerschappen*

#### Evaluatie acties uit de planning 2019

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden De RVB volgt het proces voor de bouw van een centraal dienstengebouw te Leuven	2019-2022	RVB Directieteam	In 2019 werd na een openbare aanbesteding het bouwbedrijf Vandersmissen gekozen als aannemer voor het de bouw van het centraal dienstengebouw en het paviljoen. Het bouwbudget werd in samenspraak met de leden van het bestuur nauwkeurig opgevolgd. De start der werken is voorzien in mei 2020 en het gebouw wordt opgeleverd in 2022.
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden ten gevolge het toenemend aantal medewerkers.	2019-2022	Directieteam, Organisatieoverleg Directeur integratie CBPW, Syndicaal overleg, werkoverleg bouw.	De overgang organiseren naar het centrale dienstengebouw te Leuven via overleg met de medewerkers en in het vooruitzicht van de uitvoering van het zorgstrategisch plan Er werd een meerjarenplan voor infrastructuur uitgewerkt waarbij aandacht wordt gegeven aan de uitbouw van kwaliteitsvolle kantoorinfrastructuur in elke locatie van PVBB. In <b>Tienen</b> werd een nieuw kantoor aangekocht. De aankoopbelofte werd in 2019 ondertekend. In 2020 zullen de renovatiewerken gebeuren zodat in het najaar 2020 de afdeling Tienen hier zal kunnen intrekken. In ons kantoor in Sainctelette ( <b>Brussel</b> ) onderzoeken we hoe we het flexwerken kunnen implementeren. Daartoe werd een werkgroep opgericht die deze nieuwe manier van werken operationaliseert. Er zullen in 2020 aanpassingen gebeuren (verhuis keuken) en de nodige flexwerkmeubelen zullen besteld worden.



			<p>Ter vervanging van het kantoor op de Brusselsesteenweg werd het kantoor op de <b>Vunt 9</b> te Holsbeek gehuurd vanaf september 2019. De medewerkers namen hun intrek aldaar vanaf november 2019. Tegelijk realiseerden we hier een eerste centralisering van de ondersteunende diensten: werving, boekhouding, personeelsadministratie cliëntadministratie en directie namen hier hun intrek. In 2020 hopen we ook de verantwoordelijke ICT en logistiek op de Vunt te verwelkomen. Deze centralisering is reeds een voorafname van wat we in de nieuwbouw op de Brusselsesteenweg in 2022 willen realiseren.</p>
--	--	--	---

### 3.2.3 Kernprocessen

#### *Onthaal van de gebruiker*

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling:

Thema's Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Onthaal van de gebruiker			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.
Onthaal van de gebruiker			<p>Bij de recente zorginspecties (eind 2019) werd de dienst hier specifiek op gescreend. Zorginspectie stelde vast dat de dienst voldoet aan de verwachtingen</p> <p>Zorginspectie ging na of bij de start van de begeleiding alle relevante personen betrokken worden en of via een toetsing/opvolging in het team de professionaliteit wordt onderbouwd. Zij keken ook na of de termijnen/workflow bewaakt worden, of alle betrokkenen de gemaakte afspraken ondertekenen en wie een afschrift krijgt van de gemaakte afspraken</p>
Procedure onthaal			Het onthaal is intussen beschreven in een procedure (draaiboek aanmeldingen minderjarigen/volwassenen).
<b>Voortraject</b>			
De input vanuit het interprovinciaal overleg voortraject toetsen en of	2019	Teamverantwoordelijke voortraject	Het IPCO (interprovinciaal overleg coördinatoren voortraject) kwam driemaandelijks samen in het kader van intervisie en uitwisseling good practices.

integreren in de bestaande werking			In 2019 vond er een interprovinciale uitwisselingsdag met de screeners van de verschillende diensten plaats. In 2020 gebeurt hetzelfde met de intakers.
Integreren van de procedures intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en matching in het kwaliteitshandboek	2019	Teamverantwoordelijke voortraject en verantwoordelijke kwaliteitszorg	In mei 2019 werd een interprovinciale uitwisselingsdag voor alle screeners gehouden waar de verschillende procedures en gebruikte methodieken aan elkaar werden toegelicht. Het was een leerrijke uitwisseling van good practices maar resulteerde voor ons niet in een aanpassing van onze procedure. In 2020 voorzien we hetzelfde voor de intakers.
Methodiek ontwikkelen om kinderen van kandidaat-pleegzorgers beter bij de selectie te betrekken en implementeren in hierboven vernoemde procedure	2019	Team Voortraject	Op basis van materiaal uit PPA, ontwikkelden we een boekje dat kan gebruikt worden door de ouders van kinderen van einde kleuterklas tot einde lagere school. Bedoeling hiervan is om ouders te helpen om het thema pleegzorg in al zijn facetten bespreekbaar te maken met hun kinderen, en de screeners hierop kunnen terugkomen tijdens een huisbezoek. Het boekje zal in het voorjaar van 2020 gedrukt worden.
Integreren van een duidelijke/overzichtelijke procedure voor het weigeren en intrekken van het pleegzorgattest, in het kwaliteitshandboek	2019	Teamverantwoordelijke Voortraject	De interprovinciaal opgestelde herscreeningsprocedure (na het intrekken of weigeren van een pleegzorgattest) werd in het kwaliteitshandboek opgenomen. De werkwijze voor het weigeren/intrekken van het pleegzorgattest binnen PVBB dient alsnog in een procedure te worden geïntegreerd. Dit is opgenomen in de planning van 2020.
Uitwerken verhalenbrochure als eerste kennismaking voor kandidaat-pleegzorgers	2019	Nog aan te stellen werkgroep. Eventueel interprovinciaal afstemmen	Dit doel is momenteel niet praktisch realiseerbaar. We zetten het project on hold en zullen het terug oppikken zodra we de mogelijkheid hebben om het concreet verder uit te werken.
Evaluatie van of zoeken naar een goed evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen	2019	Teamverantwoordelijke voortraject	Niet gerealiseerd in 2019. Wordt mee genomen in de planning van 2020
Voortraject Volwassenen	2019	Verantwoordelijke teams volwassenen	Voor het onthaal van volwassenen in pleegzorg voorzien we een aparte procedure 'voortraject volwassenen' specifiek voor deze doelgroep. De procedure wordt uitgevoerd door alle pleegzorgbegeleiders van de teams volwassenen. In Halle werd in 2019 als proef gewerkt met een centrale

			intakeverantwoordelijke. Deze manier van werken wordt in 2020 geëvalueerd. De registratie-, intake en selectiesjablonen werden geëvalueerd binnen het werkoverleg en afgetoetst bij de gebruikers. De procedure werd hierdoor transparanter gemaakt en realiseerden we tevens een beter zicht op de manier van instroom van pleegzorgsituaties bij volwassenen.
			De onthaalbrochure voor volwassenen werd begin 2019 verspreid en wordt aangepast in functie van nieuwe regelgeving, cijfers, medewerkers,....
Bijsturing administratieve gids - Infogids voor pleegzorgers (minderjarigen) - Onthaalbrochure voor volwassenen Afwerking en verspreiding.	2019	Beleidsmedewerker, Algemeen directeur, Werkoverleg administratie	Infogids voor pleegzorgers minderjarigen: - Ter beschikking op website - Te verkrijgen in Afdruk op vraag - Vertaling in het Frans wordt ter beschikking gesteld, in afdruk, op vraag.
Kindbrochure (ontwikkeld in 2018) afwerken en verspreiden, integreren in de kernprocedures.	2019-2020	taakgericht werkoverleg	Kindbrochure is inhoudelijk af. In 2020 wordt de brochure bij wijze van test door begeleiders in verschillende teams met een aantal kinderen, jongeren doorlopen. Feedback hierop zal verder geïntegreerd worden in een definitieve versie. Deze zal dan voor iedereen ter beschikking gesteld worden.

### Doelstellingen en handelingsplan

Zelfevaluatie: Behoud van niveau4.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Doelstellingen en handelingsplan			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald. Met betrekking tot inspraak van gebruikers zijn er tegenstrijdige verwachtingen. We voldoen aan de systematische evaluatie van de procedure met bijsturing.
			Bij de recente zorginspecties (eind 2019) werd de dienst hier specifiek op gescreend. Zorginspectie stelde vast dat de dienst

			voldoet aan de verwachtingen (tijdig opgemaakt, face-to-face contact, mening betrokkenen, gedragenheid binnen team)
Procedure Handelingsplan		Beleidsmedewerker	De procedure is aangepast in 2019 aangezien er voor pleegzorgdossiers jaarlijks evaluatie verwacht wordt. De doelen worden smart geformuleerd en participatie is verankerd
SMART formuleren van doelstellingen		Alle teamverantwoordelijken	Het SMART formuleren van doelstellingen blijft permanent aandacht krijgen. Dit thema is mee opgenomen in de vormingscyclus "Pleegzorgacademie". Zie boven VTO

*Afsluiting en nazorg*

Zelfevaluatie: Behoud van niveau 4:

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Afsluiting en nazorg			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.
Bijsturing van het HP	2019		In 2019 werd de "bijsturing van het HP" herwerkt, waarbij het groeiplan, ondersteuningsplan hierin geïntegreerd werd.

*Aspecten van de hulpverlening/Pedagogisch profiel*

Zelfevaluatie: Van niveau 2 naar niveau 3:

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Aspecten van de hulpverlening / Pedagogisch profiel			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald.  Er is een visie over de essentie van de hulpverlening. PVBB maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk. Die worden opgenomen in de afsprakennota en/of het handelingsplan. Er werd een visie uitgeschreven over hoe pleegzorgdiensten kijken naar het effect op de hulpverlening. Er is een pedagogische visie. Deze wordt geactualiseerd. In de planning van 2020 wordt dit verder gefinaliseerd.

			Referentiekaders; er lijken een aantal kaders verloren gegaan met de fusie operatie. Dit is een belangrijk werkpunt voor 2020.
Evaluatie van het pedagogisch profiel, <u>strategische doelstellingen</u> . Aanpassingen zijn nodig in functie van verschuivingen in het werkveld  Dit wordt afgestemd op de algemene missie en visie die eveneens geëvalueerd wordt. (zie boven: organisatie en visie)	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Het pedagogisch profiel werd nog niet aangepast. Wel werden een aantal voorbereidende discussies gevoerd over onderdelen van het pedagogisch profiel. We beschrijven ieder onderdeel afzonderlijk in de volgende kaders en opgenomen in afzonderlijke acties. Aan de revisie van het pedagogisch profiel zal verder gewerkt worden in 2020. Deze revisie zal geënt zijn op de richtlijn/monitor pleegzorg, die tevens in 2019 of 2020 uitgeschreven zal worden door het kenniscentrum pleegzorg.  Dit blijft op de planning van 2020 staan
Evaluatie pedagogische profiel: onderdeel <u>versterken van professionaliteit via integratie van wetenschap en praktijk</u>	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Actie gestart in 2018 werd in 2019 aangehouden. In 2018 stelde Jean-Pierre Vanhee (ed.) een boek samen met hierin een artikel van Johan Vanderfaeillie en Frank Van Holen <sup>10</sup> . De acht voorwaarden voor een optimale integratie van wetenschappelijke inzichten en het concrete aanbod in de praktijk, kunnen integraal opgenomen worden in onze visie op dit onderdeel. Een aantal van deze voorwaarden hebben wij sinds 2018 concreet toegepast via het opdrijven van VTO voor alle medewerkers en de uitbreiding van het aanbod behandelingspleegzorg: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1)Perspectief zoekende pleegzorg met een bijkomende ondersteuning bij terugkeer van het kind naar de ouders en</li> <li>• 2) sensomotoriek (2019)).</li> </ul> In 2020 staat de verdere ontwikkeling van behandelingspleegzorg eveneens op de agenda (zie verder)
Evaluatie pedagogisch profiel: onderdeel <u>behandelingspleegzorg</u>	2018-2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Aansluitend op de wijzigingen in het BVR houdende de organisatie van pleegzorg, wensen we de mogelijkheden op het vlak van behandelingspleegzorg zo optimaal mogelijk te benutten. Dit proces is ingezet en zal nog een aantal jaren in beslag nemen. Alle modules die we momenteel aanbieden werden goedgekeurd door het Agentschap Opgroeien.

<sup>10</sup> Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2018). Ontmoeting tussen wetenschap en Vlaamse pleegzorgpraktijk. In Vanhee, J.-P. (Ed.), Heeft Dat de zaak veranderd?. (pp. 345-360). Brussel: Politeia.

			<p>In 2019 werden 2 interventies gefinaliseerd en geïmplementeerd, namelijk 'Perspectiefzoekende Pleegzorg Terugkeer naar Huis' en 'Somatomotoriek'.</p> <p>In 2019 werd gestart met de ontwikkeling van een nieuwe module gericht op emotieregulatie. De ontwikkeling van deze interventie zal beëindigd worden in 2020 en zal vervolgens ter goedkeuring voorgelegd worden aan het Agentschap Opgroeien.</p> <p>In 2020 wordt voorts gestart met de ontwikkeling van 2 andere interventies, namelijk:</p> <p>(1) werken aan de ouder-kindrelatie tijdens begeleide bezoeken en</p> <p>(2) een interventie voor ouders gericht op het verdragen van de pleegzorgplaatsing</p>
<p>Evalueren en pedagogische profiel onderdeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaling van onze visie op <u>cultuursensitief werken in strategische doelstellingen</u></li> <li>• toetsen van ons <u>aanbod voor cliënten in armoede</u></li> </ul>	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	<p><u>Cultuursensitief werken:</u></p> <p>Evaluatieproces startte in 2018 en werd verdergezet in 2019. Hoe formuleren we deze invalshoek in onze visie. Hoe vertalen we dit in de praktijk (pedagogisch profiel) Het evalueren van onze visie - missie en de concrete uitwerking hiervan lopen parallel.</p> <p>Ter ondersteuning van dit proces startten we in 2019 een leer- en coachingstraject cultuursensitieve zorg Dit proces loopt verder in 2020.</p> <p><u>Cliënten in de armoede</u> nog geen concrete acties gedaan. Dit wordt op de planning gezet in 2020.</p>
<p>Evalueren pedagogisch profiel: onderdeel <u>verbreden van het aanbod voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek</u></p>	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	<p>We stelden in 2018 een beleidsmedewerker aan met opdracht om hieraan gestalte te geven. Vanaf 2018 zijn twee teams voor volwassenen operationeel.</p> <p>In 2019 is een eindverantwoordelijke in het aanbod voor volwassenen aangesteld. Samen en in overleg met de 2 teamverantwoordelijken en de beleidsmedewerker volwassenen wordt deze persoon verantwoordelijk voor het beleid volwassenen binnen de 2 erkenningen (VAPH en Opgroeien). Het opzet is om de regelgeving van beide agentschappen te integreren in het geheel, een kwaliteitsvolle werking te blijven realiseren en de volwassenwerking binnen de organisatie te laten groeien. Beleidsmatige thema's en beslissingen worden afgetoetst in het</p>

			werkoverleg volwassenen, op het organisatieoverleg en het directieteam.
In overleg met externe partners in de hulpverlening voor volwassenen een wooneenheid binnen pleegzorg opstarten binnen de regio Halle en/of Brussel	2018	Team Volwassenen Halle Eindverantwoordelijke integratie en volwassenen	<p>In 2019 is het doorstromingshuis ‘de Jennart’ in Brussel van start gegaan. Het begeleidingsmodel is gebaseerd op het doorstromingshuis in Leuven. De begeleiding wordt opgenomen door PVBB en Begeleid Wonen Brussel, het SVK Baita staat in voor de infrastructuur en de huurtechnische aspecten. Zowel voor 2019 als voor 2020 wordt de opstart van het huis extra gefinancierd door de Vlaamse Gemeenschapscommissie.</p> <p>Tevens is in 2019 de mogelijkheid van de opstart van een wooneenheid in zorgregio Halle-Vilvoorde verkend, dit in samenwerking met het MPC Sint-Franciscus. Het pand dat daarvoor ter beschikking was, lag echter te ongunstig (te Pamel, niet makkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer) voor het vinden van jonge inwonende vrijwilligers. Verdere verkenning van een opstart van een wooneenheid binnen regio Halle-Vilvoorde blijft echter een mogelijkheid. We denken momenteel eerder in de richting van een Huis Lang Verblijf.</p>
Behandelingspleegzorg voor volwassenen	2019-2021	Verantwoordelijke teams volwassenen Kwaliteitsmedewerker volwassenen	<p>De module “pleegzorgers versterken in emotionele beschikbaarheid ten aanzien van de pleeggast”, startend vanuit een SEO-diagnostiek werd door het Agentschap Opgroeien goedgekeurd. Wij dienden de module (in het verlengde van de SEO) niet in. De volgende argumenten speelden hierbij een rol: 1) diagnostiek is geen behandeling. De overheid volgde dit principe eveneens en gaf geen goedkeuring voor het gebruik van de SEO-R bij minderjarigen. 2) Ondanks de goedkeuring van de module “pleegzorgers versterken in emotionele beschikbaarheid...” door het Agentschap, maakte de overheid in de verantwoording de volgende melding: “niettegenstaande het een vrij algemeen begeleidingsaanbod betreft inzake het omgaan met volwassen personen met een handicap... is dit aanbod wel relevant voor volwassenen” Net deze vaststelling: dat dit behandelingsaanbod “algemeen” is en bovendien inherent is aan de bestaande begeleiding aangeboden door alle pleegzorgbegeleiders, vormde voor onze dienst (PVBB) het doorslaggevende element om deze module niet in te dienen als</p>

			<p>behandelingspleegzorg. Vanuit onze visie zet dit het bestaande begeleidingsaanbod voor volwassenen in een “behandelingsmodus”. Hier kiezen we niet voor. We wensen een behandelingsmodule voor volwassenen uit te werken met een bijkomend en specifiek aanbod ter ondersteuning van de lopende begeleiding van volwassenen in pleegzorg.</p> <p>De uitwerking van een module behandelingspleegzorg blijft op de agenda staan: concreet verkennen we in 2020 pistes rond de doelgroep jongvolwassenen in pleegzorg en het aanbod in de doorstromingshuizen.</p>
--	--	--	--

### Gebruikersdossier

Zelfevaluatie: Behoud van niveau 4:

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Gebruikersdossier			<p>Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.</p> <p>We hebben een gebruikersdossier, met afspraken rond wat er in de kaften moet zitten (inhoudstabel) geïmplementeerd in de hele organisatie. Er zijn afspraken die conform zijn met de regelgeving. Alle medewerkers passen dit toe in de nieuwe dossiers. Communicatie hierrond kan verbeterd worden.</p>
Archiveren van dossiers	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg en Werkoverleg administratie	<p>Een vergelijking met de procedures van andere provincies werd uitgevoerd. We gingen niet over tot concrete acties. We stelden vast dat een interprovinciale afstemming moeilijk is omdat andere diensten reeds een concrete keuze maakten en al dan niet samenwerkten met een externe dienstverlener. De omvang van het aantal dossiers, die voor iedere dienst verschilt, speelt hierbij een rol. Wij besloten alvast om digitaal te archiveren. De voorbereidingen en de planning moet nog verder uitgewerkt worden in 2020.</p>
Gebruik van bestaande database C-Luma versterken via interne	2019-2020	Werkoverleg administratie,	<p>De geplande release (aanvankelijk september 2019) liep aanzienlijke vertraging op. De aanstelling van een</p>



VTO en verbetering van systemen opvolgen (digitaal dossier en Softwel)		Algemeen directeur, organisatieoverleg	eindverantwoordelijke ondersteunende diensten (EOD) binnen PVBB gaf ons de mogelijkheid om dit proces nauwer op te volgen. In overleg met de andere diensten voor pleegzorg stelden we onze EOD aan als procesleider, die in nauw overleg met Softwel het testproces constructief aanpakte. Het blijft een doelstelling om de testfase af te ronden in 2020, tenzij de lockdown voor een bijkomende vertraging zorgt. Het plan om dit registratieproject te koppelen aan een digitaal dossier werd voorlopig afgevoerd naar een latere, nog niet bepaalde, fase. Indien de afronding van de voorbereiding lukt in 2020 is een implementatie mogelijk in 2021.
--	--	--	---

3.2.4 Gebruikersresultaten

*Klachtenbehandeling*

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Gebruikersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Klachtenbehandeling			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald
Register meldingen van (S)GOG evalueren na afronding van het jaar 2019	Maart 2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur	We registreerden 6 klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag. 2 daarvan waren agressie-incidenten, 4 hadden te maken met bezorgdheid rond seksueel grensoverschrijdend gedrag.
Register klachten evalueren na afronding van het jaar 2019	Maart 2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur	Alle geregistreerde klachten handelden over inhoudelijke afspraken in begeleidingsdossiers. We registreerden 12 klachten waarvan drie door pleegouders en 8 door ouders en 1 door grootouders, handelend over verschil in mening over besluiten, aanpak en bezoeksregelingen.

*Gebruikerstevredenheid*

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: gebruikersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Gebruikerstevredenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 2 worden behaald
We evalueren in hoeverre we inspelen op signalen, aangeleverd uit onderzoek.	2019	Organisatieoverleg	In antwoord op de noden en vragen bij onze gebruikers wordt behandelingspleegzorg verder uitgebouwd. Zie hierboven bij behandelingspleegzorg

### *Effect van de hulpverlening*

Zelfevaluatie: Van niveau 2 naar niveau 3.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: gebruikersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Effect van de hulpverlening			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald
<p>Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening. Actie gespreid over twee jaar</p> <p>Voor 2019-2020 schoof het Agentschap Opgroeien dit thema naar voor.</p> <p>De keuze voor dit thema was ingegeven vanuit de vaststelling dat de voorzieningen zich hiervoor het laagst scoorden op de zelfevaluatieschaal (gemiddeld onder niveau 2)</p>	2019-2020	Directieteam Organisatieoverleg	Het afgelopen jaar is 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.
		Interprovinciaal Overleg Kwaliteit. Beleidsmedewerker Kwaliteit. Organisatieoverleg	<p>In samenwerking met de diensten uit de andere provincies werkten we een gezamenlijke visie uit op het effect van de hulpverlening en op een vastgelegde set indicatoren</p> <p>Daarin wordt onder meer beschreven dat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We via continue registratie (eigen registratie, BINC,) informatie verzamelen vanaf de aanmelding tot het einde van de plaatsing.</li> <li>• We heel actief inzetten op wetenschappelijk onderzoek, (voorbeelden hiervan: breakdown onderzoek, feed-back onderzoek jongvolwassenen, methodiekonderzoek, (VIPP-SD, terugkeer naar huis, ....).)</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Via een participatieve werking (ontmoetingsgroepen, hulpverleningsproces) bevragen we onze cliënten, vangen we signalen op.</li> <li>• De impact op langere termijn, het grotere verhaal, vooral in beeld kan worden gebracht aan de hand van wetenschappelijk onderzoek</li> </ul> <p>De integrale visietekst werd hieronder opgenomen</p>
--	--	--	--

## 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, bevragingen 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.

IPO Kwaliteit - nota 7/4/2020

<p>Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening. Actie gespreid over twee jaar</p> <p>Bestaande acties, thema's binnen PVBB die in aanmerking komen</p>	<p>2019-2020</p>	<p>Directieteam Organisatieoverleg</p>	<p>2019: reeds beschikbare effecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluatierapport Agentschap Opgroeien</li> <li>• Rapport Möbius</li> <li>• Tevredenheidsmetingen uit onderzoek</li> <li>• Interne metingen (tevredenheid bij medewerkers)</li> <li>• ...</li> </ul>
---	------------------	--	---

voor of verband houden met effectmeting			De onderzoeksresultaten van verschillende onderzoeken (zie mini-symposium 2018) dienen opnieuw als voer voor het in kaart brengen van andere effecten van hulpverlening. Indicatoren worden hieruit geëxtraheerd <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effecten behandelingspleegzorg in de draagkracht van pleegouders.</li> <li>• Effecten uit tevredenheidsonderzoeken implementeren in de praktijk.</li> </ul>
Resultaten van het wetenschappelijk onderzoek VIPP-SD evalueren in functie van ons aanbod in de behandelingspleegzorg, zodra de resultaten beschikbaar zijn	2017-2019	Directeur hulpverleningsbel eid koppelt terug aan Organisatieoverle g	VIPP-SD: onderzoek loopt, PVBB neemt deel.
Effect van de aanpak op het vlak van de overgang van minderjarigheid naar volwassen leeftijd		Beleidsmedewerk ers en teamverantwoord elijken	Dit werd in 2019 nog niet geëvalueerd. We nemen dit mee op de planning van 2020.
Effect van de samenwerking met partners via werf 2 of het traject zorggarantie voor jonge kinderen		Directieteam Organisatieoverle g	Onze input: aanbieden van een halftijds vrijgestelde medewerker, opgeleid in het aanbieden van netwerkberaad tijdens de zoektocht naar een optimale oplossing voor het kind. In de praktijk is onze input breder. Naast aanbieden van familienetwerkberaad nemen we actief deel aan vele zorgtafels die in het kader van Werf 2 in onze regio worden georganiseerd en nemen we actief deel aan de stuurgroep en andere vergaderingen in het kader van Werf 2.  In hoeverre leiden de afspraken met de partners tot een versterking van de zorggarantie: hoe meten we de resultaten op dit vlak?  De evaluatie zelf zal in 2022 gebeuren op stuurgroep van Werf 2. En vervolgens teruggekoppeld worden naar onze organisatie.
Effect van de methodiek “betrekken van eigen kinderen van kandidaat-pleegouders” op en in het voortraject		Teamverantwoor delijke voortraject	De methodiek werd in 2019 ontwikkeld op basis van materiaal uit PPA. Dit kan gebruikt worden door de ouders van kinderen van einde kleuterklas tot einde lagere school. Bedoeling hiervan is om ouders te helpen om het thema pleegzorg in al zijn facetten bespreekbaar te maken met hun kinderen, en de screeners hierop

			<p>kunnen terugkomen tijdens een huisbezoek. Het boekje zal in het voorjaar van 2020 gedrukt worden en verder geïmplementeerd worden in de selectie van kandidaat pleeggezinnen.</p> <p>De vraagstelling naar het effect van het inzetten van deze methodiek wordt meegenomen in het ontwikkelen van een evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen.</p> <p>Daarin kunnen we bevragen of dit bij kandidaat pleeggezinnen als helpend wordt ervaren.</p> <p>Meenemen in de planning hiervan (2020 -2021)</p> <p>Effecten op lange termijn zijn moeilijker te meten. Dit thema zou voorwerp kunnen uitmaken van wetenschappelijk onderzoek naar de impact van de voorbereiding van kandidaat pleeggezinnen op de eigenlijke pleegzorg later</p>
Effecten van versterkte besluitvorming (bijvoorbeeld via risicoclassificatie) in de optimalisatie van contacten tussen ouders en kinderen		Beleidsmedewerkers	<p>In 2019 gingen we reeds in verschillende teams aan de slag met de methodiek van de NWO met risicoclassificatie. Doel is hiermee experimenteren en praktijkervaring opdoen, met het oog op verdere optimalisering.</p> <p>Dit wordt in 2020 verder meegenomen</p>
Indicatoren aanduiden die het belang van de integratie VAPH-erkenning (MAB) en pleegzorg aanduiden		Beleidsmedewerkers	<p>Door de Teams volwassenen werd een SWOT analyse gemaakt vanuit en in functie van de integratie van de werking binnen pleegzorg en de Mobiele Ambulante Begeleiding (MAB). Hieruit blijkt een inhoudelijk en organisatorisch voordeel:</p> <p>Inhoudelijk: De kennis die nodig is binnen de erkenning VAPH kan ingezet worden in pleegzorgdossiers en omgekeerd. Het betreft namelijk een gemeenschappelijke doelgroep.</p> <p>Organisatorisch: De geïntegreerde organisatie van beide erkenningen zorgt voor een goede verspreiding van het aanbod MAB over de gehele provincie, inclusief de regio's die historische gezin minder gemakkelijke bediend worden. De pleegzorgbegeleiders combineren hun verplaatsingen en contacten in functie van beide erkenningen en dit biedt troeven op het vlak van regionale toegankelijkheid tot de rechtstreeks toegankelijke MAB.</p>

### 3.2.5 Medewerkersresultaten

#### *Personeelstevredenheid*

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: medewerkersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Personeelstevredenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er was een eerste peiling naar personeelstevredenheid in 2014. Vervolgens was er een meting in 2017, waarvan de verwerking gebeurde in 2018 om beleidsniveau verder te verfijnen. In 2019 werd een bevraging gedaan in de teams door de afgevaardigden van het syndicaal overleg. Mede op basis van deze resultaten werd in 2019 gestart met een traject van reorganisatie in samenwerking met een extern consultant. (Patrick Decoodt) Systematisch betekent voor ons niet volgens een vast tijdsschema, maar wel telkens en zoveel als het nodig is. Het is duidelijk meer dan het aan het toeval overlaten, wel vinger aan de pols houden.</li> <li>• Er is een duidelijk beleid om signalen van (on)tevredenheid op te vangen via ontwikkelingsgesprekken en via teams. Dit is een vast agendapunt op het organisatieoverleg, met de intentie om daarop in te gaan. Cijfers komen aan bod. Een voorbeeld hiervan is het signaal van medewerkers betreffende de werkdruk. Dit is ook een belangrijke invalshoek om naar de reorganisatie te kijken.</li> <li>• Werkdruk werd ook op IPO besproken en nagedacht hoe bij te sturen.</li> <li>• Vanuit het beleidsplan VAPH streven we naar een personeelsbevraging in de loop van 2020. Daarnaast blijven de verschillende kanalen bestaan via waar tevredenheid kan gepolst worden</li> </ul>

#### *Indicatoren en kengetallen*

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: medewerkersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Indicatoren en kengetallen			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald
		Directieteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personeelsaanwervingen staat systematisch op de agenda van OO. Er wordt geëvalueerd wie zetten we waar en welke repercussies heeft dit.</li> <li>• Kengetallen gaat ook over man/vrouw, verloop, ... om moeilijkheden te kunnen detecteren. Ziekteverzuim, vorming, aanwervingen, ... Er worden acties opgezet op basis van kengetallen (absenteïsme, moederschapsbescherming, ....</li> <li>• We stellen vast dat diversiteit in de teams niet voldoende is. Er wordt geprobeerd bij te sturen. Dit heeft geleidelijk aan en in sommige teams succes.</li> <li>• Een aantal teams worden anders gestructureerd bv. Leuven nieuwe manier van werken voor de teamvergaderingen, ...</li> <li>• We proberen waar mogelijk bij te sturen. Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- team volwassenen: team Halle versterken naast team Leuven.</li> <li>- Diversiteit in de teams.</li> <li>- Jobtime wijziging van iemand: van 80% naar 100%. Welke repercussies heeft dit. Hier wordt toch wel rekening mee gehouden.</li> </ul> </li> <li>• In het beleidsplan VAPH worden indicatoren systematisch geëvalueerd.</li> </ul>

### 3.2.6 Samenlevingsresultaten

#### *Waardering strategische partners*

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4:

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Samenlevingsresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Waardering strategische partners			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.
Overleg met externe partners	2019	Teamverantwoordelijken minderjarigen en Directeur	Waardering komt aan bod tijdens dergelijk overleg (sterke punten, minder sterke punten. Op basis hiervan worden afspraken bijgesteld, opnieuw afgestemd, samenwerkingen aangepast, acties



		hulpverleningsbel eid	<p>binnen onze eigen organisatie opgezet. Voorbeeld in 2019 - aanpassing invoeren A-doc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is systematisch overleg met OSD, crisismeldpunt - ITP - Minor N'Dako- Overheid.</li> <li>• Overleg met Jeugdrechters werd opgestart in 2019</li> <li>• Werken met vrijwilligers, structureel samenzitten met andere voorzieningen en koepelorganisaties/belangenvereniging (SPOND, SOM, Werkgroep MW, CAW Brussel, BW Brussel) rechtstreeks communicatielijn met VAPH, andere 1<sup>ste</sup> lijnhulpverlening. Gedragenheid en deelname van alle medewerkers hieraan is werkpunt.</li> <li>• In 2019 werden samenwerkingen opgezet met diverse gemeenten, pleegzorggemeentes</li> </ul>
Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen,	2019-2020	Beleidsmedewerk ers en Directeur hulpverleningsbel eid	<p>We wensen na te gaan in hoeverre onze bijdrage aan werf 2 en werf 3 aansluit bij de noden van cliënten en de waardering door strategische partners.</p> <p>In samenwerking met het Agentschap opgroeien realiseren we met betrokken partners (VUB en Kenniscentrum) een vormingscyclus voor hulpverleners: deze vorming vertrekt vanuit het gericht inzetten van de risicoclassificatie en is aansluitend gericht op het inzetten van de herenigingsmethodiek.<sup>11</sup> De waardering van dit project wordt vastgelegd in een herwerking van het methodiekhandboek “herenigingsmethodiek”.</p> <p>Er werden een 100-tal hulpverleners uit diverse hulpverleningsvormen opgeleid in 2019. Het methodiekhandboek werd de eerste helft van 2020 herwerkt en ging in juni 2020 ter perse met als referentie: Potoms, B., Van Holen, F., Geers, F., Janssens, D., &amp; Vanderfaellie, J. (2020). Haalbaar ouderschap. Methodiekhandboek inzake risicoclassificatie en haalbaar ouderschap. Brussel: VUBPRESS.</p>
De positie van pleegzorg binnen het aanbod voor kinderen,	2019-2020	Organisatieoverle g	Pleegzorg levert via haar werking een aanzienlijk deel in de hulpverlening aan kinderen, jongeren en volwassenen. Met de

<sup>11</sup> Besluit van de secretaris-generaal van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin tot toekenning van een subsidie van de Vlaamse Gemeenschap aan vzw Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel voor de uitvoering van het project ‘Opleiding herenigingsmethodiek’

jongeren en volwassenen blijven verduidelijken in overleg met strategische partners			doorgedreven versterking en onderbouwing van het hulpverleningsaanbod bieden we effectief een meerwaarde binnen de samenleving, dit zowel op preventief als curatief vlak. Binnen het brede hulpverleningsveld is het aanbod van de pleegzorgbegeleiding, de modules voor zowel minderjarigen als volwassenen en de combinatie van pleegzorg met andere hulpverleningsvormen niet in alle omstandigheden gekend of niet juist ingeschat. We blijven dit thema in overleg met strategische partners op de agenda plaatsen. We realiseren dit via onze betrokkenheid op diverse overlegtafels. In de samenwerking met andere diensten is meer synergie mogelijk. We evalueren telkens opnieuw met wie, waar, wat realiseerbaar is. Concreet komt dit aan bod in het overleg “Stuurgroep SOS Kinderdorpen”, overleg OSD, Stuurgroep Werf 2, Overleg met partnerorganisaties, zoals bijvoorbeeld het implementeren van Partners & Parenting in samenwerking met een residentiële voorziening.
Bespreken resultaten van het kenniscentrum	2019-2020	Beleidsmedewerker en Directeur hulpverleningsbeleid	We kijken uit naar de realisatie van de “richtlijn pleegzorg”. Deze zit in een eindfase. We volgen via het kenniscentrum relevant onderzoek op voor onze missie. De medewerkers van het Kenniscentrum publiceren meermaals per jaar een overzicht van recente onderzoeksresultaten op het vlak van pleegzorg
Werf 3, input via opstart van een doorstromingshuis in Molenbeek: evaluatie van de eerste operationele fase	2019-2020	Directeur integratie, teamverantwoordelijken en Beleidsmedewerkers volwassenen	Het project startte in 2018 in samenwerking met Begeleid Wonen Brussel en sociale huisvesting BAITA. Het project heeft ondertussen zijn eerste loopjaar met succes voltooid. Het huis kent momenteel een volledige bewoning. In het tweede loopjaar van het project zal er verder ingezet worden op de inbedding in het Brusselse zorglandschap en de buurt. Voor het tweede loopjaar zijn hiervoor opnieuw VGC-subsidies aangevraagd en toegekend.
De samenwerking over de diensten voor pleegzorg in kaart brengen via het verslag van Möbius. En de effecten van deze samenwerking blijven opvolgen	2019-2020	Directieteam	In opvolging van het screeningsrapport van Möbius spraken we zowel interprovinciaal als binnen de dienst af om een evaluatie te maken van het aantal en de relevantie van overlegmomenten. Aan de hand van een voorgestructureerde fiche brengen we ieder overleg in kaart op basis van de volgende elementen: statuut,

			<p>mandaat, doelstelling, samenstelling, rollen, agenda, vorm van het overleg, communicatie resultaten en voorzitter overleg. We evalueren deze samenwerking, bundelen het overleg waar mogelijk.</p> <p>Dit is nog niet volledig gerealiseerd. Blijft op de planning van 2020.</p>
--	--	--	---

### *Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen*

Zelfevaluatie: Behoud niveau 4.

Evaluatie acties 2019 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Samenlevingsresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• We houden vinger aan de pols houden voor bepaalde tendensen; jong volwassenen in pleegzorg, doelgroep psychiatrie binnen pleegzorg en VAPH... Maar ook veranderend engagement binnen vrijwilligerswerk, hoe ons 'in de markt' zetten,...</li> <li>• Ook deelname aan beurzen en info standen om werking bekend te maken en het model 'pleegzorgdriehoek' verder te verspreiden.</li> <li>• Inspelen op dieperliggende noden, feedback geven aan beleid, stem vertegenwoordigen in de samenleving komt te weinig naar boven. Lijkt te weinig tijd voor te zijn of de wil om hiervoor tijd te maken. Ons hier 'echt' achter zetten heeft mogelijks wel het beoogde effect. Anderzijds, precies omdat we voortdurend onmiddellijk inspelen op maatschappelijke noden, blijft er heel weinig tijd over om te reflecteren, om ons te laten horen in de samenleving, ons model uit te dragen...</li> </ul>
Innoverende projecten	2019	Directieteam	<p>Concrete innoverende projecten in 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Training herenigingsmethodiek en herwerking van het methodiekhandboek gesubsidieerd door het Agentschap Opgroeien 2019-2020 (zie eerder op pag. 34)</li> <li>• Organisatie van Dunya-café's voor alle provinciale diensten. Dit project wordt gesubsidieerd door De Mens Nu en zou in 2020 moeten worden uitgevoerd. Door de COVID-19-maatregelen was dit niet mogelijk. Recent werd een uitstel naar 2021 aangevraagd.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• AMIF-2019-project (Europese Commissie) 'U-care': Unaccompanied Migrant Children in Alternative Care. Dit is een internationaal project getrokken door IOM (International Organization for Migration) in samenwerking met Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel (die voor alle diensten voor pleegzorg optreedt als werkgever en partner), Griekenland en Duitsland met als doelstellingen het werven en screenen van pleegouders en het trainen van pleegzorgbegeleiders. Dit project start in 2020 voor een periode van 20 maanden.</li><li>• Professionele opnames van getuigenissen van pleeggrootouders, gesubsidieerd door De Mens nu. Dit interprovinciale project werd goedgekeurd in 2020 en is begroot voor 2021.</li></ul>
--	--	--	--

## 4 Kwaliteitsplanning 2020

### 4.1 Kwaliteitszorg

#### 4.1.1 Organisatie en visie

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Evaluatie van missie en visietekst is nodig in functie van verschuivingen in het werkveld en in overeenstemming met onze evoluerende organisatie.	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Opgestart in 2019 Onder meer: voldoende ruimte voor cultuursensitieve aspect, voor armoede aspect?
Visie van de organisatie op cultuursensitieve zorg Hoe formuleren we deze invalshoek in onze visie. Hoe vertalen we dit in de praktijk (pedagogisch profiel)	2019-2020	Werkoverleg visie cultuursensitieve zorg. Directieteam en organisatieoverleg	Leer- en coachingstraject cultuursensitieve zorg (gestart 2019) Afstemming op algemene visie en missie

#### 4.1.2 Betrokkenheid

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Revisie van de organisatie. In een eerste fase evalueren we de aansturende processen.	2019-2020	Directieteam Organisatieoverleg Syndicaal overleg/ CBPW	Noodzakelijk wegens toename aantal medewerkers en de consequenties op diverse processen Dit proces is in 2019 gestart in samenwerking met een externe procesbegeleider en wordt verdergezet en afgerond in het voorjaar van 2020.

#### 4.1.3 Methodieken en instrumenten

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
De verbetering van het kwaliteitssysteem: ordenen van de procedures in een toegankelijk digitaal kwaliteitshandboek.	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Opstart gebruik nieuwe Software, in 2019 geleverd door Softwel, onderdeel dossier voldoet niet aan de verwachtingen (zie evaluatie). In 2020 worden andere technische kanalen onderzocht. Tevens werken we de nieuwe structuur inhoudelijk verder uit.
De verbetering van het kwaliteitssysteem.	2020	Verantwoordelijke kwaliteitszorg	Doel: het opvolgen en update houden van het kwaliteitshandboek

#### 4.1.4 Verbetertrajecten

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Behandelingspleegzorg verder uitbouwen in functie van noden en vragen bij onze gebruikers	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	Uitbouw behandelingspleegzorg aanhouden. (zie verder Aspecten van de hulpverlening)..

## 4.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie

### 4.2.1 De algemene vergadering en de Raad van Bestuur

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Opdracht van de RVB : evaluatie van de aansturing en maakt een strategische planning voor de toekomst.	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	Gestart in 2019 met een externe procesbesgeleider. Dit proces loopt in 2020 verder.

### 4.2.2 Personeelsbeleid

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
VTO			
Opleidingstraject Signs of Safety, in samenwerking met Erik Sulkers	2020	Teamverantwoorde-lijken	Gestart in 2018. Intervisie vanaf 2019 Evaluatie verdiepend traject in de teams.
Permanente interne vormingscyclus voor startende medewerkers (en ter ondersteuning voor alle medewerkers)	2020-2021	Verantwoordelijk e kwaliteitszorg	Evalueren van het VTO-beleid in functie van de strategische keuze om VTO zo ruim en diepgaand mogelijk te organiseren voor alle medewerkers van PVBB. Welke effecten hebben de breed aangeboden opleidingen op de werkvloer? Verder zetten, evalueren eerste jaargang permanente vormingscyclus. Planning tweede jaargang..
Aanhouden van het aanwervingsbeleid. Aanwervingen gepland in het najaar van 2020 in overeenstemming met de verwachte subsidies	2019-2020	Directieteam en Organisatieoverle g	Aanhouden van het aanwervingsbeleid in functie van het versterken van de draagkracht binnen de teams. We blijven kort op de bal spelen en zetten de loonsubsidies zo maximaal mogelijk in. We bouwen de behandelingspleegzorg verder uit

Faciliterende opdracht van leidinggevende medewerkers	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Verderzetten van de evaluatie in functie van een verbetering van de werking en aansturing van processen binnen deze werking. Gestart in 2019 met een externe procesbesgeleider. Dit proces loopt in 2020 verder
Evalueren van de werking ondersteunende diensten in functie van noodzakelijk aanpassingen voor de toekomst: systemen stroomlijnen, back-up versterken, continuïteit garanderen, versnippering van taken vermijden, enz	2019-2020	Directieteam en organisatieoverleg	Centraliseren van de ondersteunende diensten. Dit proces is gestart in 2019 en loopt verder in 2020.
Ontwikkelen van een <b>Gezondheidsbeleid</b> .	2019-2020	CPBW en organisatieoverleg	We gaan na welke acties onze intenties op te werken aan de gezondheid van onze medewerkers kunnen versterken.
Beleid rond <b>zwangere medewerkers</b> .	2019-2020	CPBW en organisatieoverleg	De procedure werd afgewerkt en zal in 2020 voor een laatste toetsing voorgelegd worden aan de arbeidsgeneesheer

#### 4.2.3 Middelen en partnerschappen

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden De RVB volgt het proces voor de bouw van een centraal dienstengebouw te Leuven,	2019-2022	RVB Directieteam	In 2020 zal de bouw gestart worden.
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden ten gevolge het toenemend aantal medewerkers.	2019-2022	Directieteam, Organisatieoverleg Directeur integratie CBPW, Syndicaal overleg, werkoverleg bouw.	De overgang organiseren naar het centrale dienstengebouw te Leuven via overleg met de medewerkers en in het vooruitzicht van de uitvoering van het zorgstrategisch plan Opvolging van het meerjarenplan (2019) voor de uitbouw van kwaliteitsvolle kantoorinfrastructuur in elke locatie van PVBB.

### 4.3 Kernprocessen

#### 4.3.1 Onthaal van de gebruiker

Onthaal voor de start van een begeleiding - voortraject

Thema's Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Toelichting
De input vanuit het interprovinciaal overleg voortraject toetsen en of integreren in de bestaande werking (IPCO)	2020	Teamverantwoordelijke voortraject	Het IPCO (interprovinciaal overleg coördinatoren voortraject) komt regelmatig samen in het kader van intervisie en uitwisseling good practices. In 2020 is een uitwisselingsdag gepland met de intakers van de verschillende diensten (zie hieronder)
Integreren van de procedures intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en matching in het kwaliteitshandboek	2020	Teamverantwoordelijke voortraject en verantwoordelijke kwaliteitszorg	In 2020 wordt een interprovinciale uitwisselingsdag voor alle intakers voorzien waar de verschillende procedures en gebruikte methodieken aan elkaar zullen worden toegelicht.
Methodiek verder afwerken en boekje drukken om kinderen van kandidaat-pleegzorgers beter bij de selectie te betrekken en implementeren in hierboven vernoemde procedure	2020	Team Voortraject	Op basis van materiaal uit PPA, ontwikkelden we in 2019 een boekje, methodiek hiervoor (zie evaluatie 2019). Het boekje zal in het voorjaar van 2020 gedrukt worden.
Evaluatie/herziening van de procedure: "Het weigeren/intrekken van het pleegzorgattest binnen PVBB	2020	Teamverantwoordelijke Voortraject	Afstemming van de interne procedure PVBB op interprovinciale herscreeningsprocedure (2019)
Evaluatie van of zoeken naar een goed evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen	2020	Teamverantwoordelijke voortraject	Bij het ontwikkelen van een evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen, wordt de vraagstelling naar het effect van het inzetten van deze methodiek (ontwikkeld in 2019) meegenomen. Methodiek met als bedoeling ouders te helpen om het thema pleegzorg in al zijn facetten bespreekbaar te maken met hun kinderen, en de screeners hierop te kunnen laten terugkomen tijdens een huisbezoek



Voortraject Volwassenen Evaluatie proef- werken met centrale intakeverantwoordelijke	2020	Verantwoordelijke teams volwassenen	Voor het onthaal van volwassenen in pleegzorg voorzien we een aparte procedure 'voortraject volwassenen' specifiek voor deze doelgroep. In team Halle werd in 2019 als proef gewerkt met een centrale intakeverantwoordelijke. Deze manier van werken wordt in 2020 geëvalueerd
---	------	-------------------------------------	---

Onthaal bij opstart begeleiding	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Kindbrochure afwerken	2020	Taakgericht werkoverleg	Definitief afwerken en verspreiden, ter beschikking stellen, integreren in de kernprocedures
Infogids voor ouders	2020	Beleidsmedewerker (kwaliteit)	De bestaande brochure is verouderd en zal aangepast worden.

#### 4.3.2 Doelstellingen en handelingsplan

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
SMART formuleren van doelstellingen		Beleidsmedewerker (VTO)	Wordt als vast item herhaald in de vormingscyclus.

#### 4.3.3 Afsluiting en nazorg

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Geen acties gepland			

#### 4.3.4 Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Aanpassing van pedagogische profiel. Zal geënt worden op de richtlijn/monitor pleegzorg.	2019-2020 - verlengd 2021 (?)	Werkoverleg kwaliteitszorg. Organisatieoverleg	Stond al op de planning van 2019. Is nog niet gebeurd want richtlijn nog niet helemaal af. Wordt verder opgevolgd in afstemming met de richtlijn.
Evaluatie pedagogische profiel: onderdeel <u>versterken van professionaliteit via integratie van wetenschap en praktijk</u>	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Aanhouden van actie gestart in 2018  Uitbouw permanente vorming.

<p>Evaluatie pedagogisch profiel: onderdeel <u>behandelingspleegzorg</u></p> <p>We blijven de behandelingspleegzorg verder uitbouwen.</p>	2018-2020	<p>Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg</p>	<p>Aanhouden van acties gestart in 2018</p> <p>Aansluitend op de wijzigingen in het BVR houdende de organisatie van pleegzorg, wensen we de mogelijkheden op het vlak van behandelingspleegzorg zo optimaal mogelijk te benutten. Dit proces is ingezet en zal nog een aantal jaren in beslag nemen. Alle modules die we momenteel aanbieden werden goedgekeurd door het Agentschap Opgroeien.</p> <p>De ontwikkeling van de module emotieregulatie zal beëindigd worden in 2020 en zal vervolgens ter goedkeuring voorgelegd worden aan het Agentschap Opgroeien.</p> <p>In 2020 wordt gestart met de ontwikkeling van 2 andere interventies, namelijk: (1) werken aan de ouder-kindrelatie tijdens begeleide bezoeken en (2) een interventie voor ouders gericht op het verdragen van de pleegzorgplaatsing</p>
<p>Evalueren en pedagogische profiel onderdeel:</p> <p>Vertaling van onze visie op <u>cultuursensitief werken in strategische doelstellingen</u></p>	2018-2020	<p>Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg</p>	<p>Evaluatieproces startte in 2018 en werd verdergezet in 2019.</p> <p>Hoe formuleren we deze invalshoek in onze visie.</p> <p>Hoe vertalen we dit in de praktijk (pedagogisch profiel)</p> <p>Het evalueren van onze visie - missie en de concrete uitwerking hiervan lopen parallel.</p> <p>Ter ondersteuning van dit proces startten we in 2019 een leer- en coachingstraject cultuursensitieve zorg</p> <p>Dit proces loopt verder in 2020.</p>
<p>Evalueren en pedagogische profiel onderdeel: toetsen van ons <u>aanbod voor cliënten in armoede</u></p>	2020	<p>Werkoverleg kwaliteitszorg Participatiemedewerker</p>	<p><u>Cliënten in de armoede</u>. Werkoverleg starten rond dit thema. Doel evaluatie huidig aanbod in relatie hiermee en nadenken over mogelijke (verbeter)acties. We nemen dit thema mee in de bespreking van de reorganisatie van onze hulpverlening. Naast andere domeinen is ook dit een domein waarin we een gedragen praktijkgericht beleid wensen te ontwikkelen.</p>
<p>Evalueren van visie en pedagogisch profiel: onderdeel verbreden van het aanbod voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek</p>	2019-2020	<p>Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg</p>	<p>Verderzetten van proces gestart in 2018.</p> <p>Dit loopt nog steeds. De uiteindelijke doelstelling is de integratie van beide erkenningen enerzijds en anderzijds een nauwere samenwerking tussen de teams minderjarigen en meerderjarigen voor de specifieke doelgroep adolescenten, jongvolwassenen.</p>
<p>Conceptualiseren van het bestaande aanbod volwassenen</p>	2020-2021	<p>Beleidsteam volwassenen</p>	<p>We zijn het erover eens dat de volwassenenwerking van pleegzorg momenteel heel erg gestoeld is op aanvoelen, visie, ervaring en expertise, maar dat hier weinig van concreet op papier staat</p>

			(=kwaliteitszorg). Dit geeft ons het voordeel van een onderbouwde verantwoording naar stakeholders, waaronder de overheid. We versteken hiermee eveneens de overdraagbaarheid van kennis. We willen hier dan ook concreet werk van maken, door uit te schrijven en tastbaar maken wat we doen en hoe we begeleidingen aanpakken. Het ontwikkelen van behandelingspleegzorg voor volwassenen vormt hierin een onderdeel. Zie verder.
Integratie aanbod minderjarigen-minderjarigen	2020-2021	Organisatieoverleg en Beleidsmedewerkers	De <u>doorstroom</u> tussen de minderjarigenwerking en volwassenenwerking gebeurt momenteel ad hoc, of niet snel genoeg. Er is momenteel een overgangprocedure minder-/meerderjarigen, maar deze is vrijblijvend en wordt niet consequent toegepast. <ul style="list-style-type: none"> <li>- We willen deze procedure hernemen en meer structureel verankeren en toepassen.</li> <li>- Naar de doorstromingshuizen zien we mogelijkheden voor pleegjongeren met een beperking.</li> </ul>
Behandelingspleegzorg voor volwassenen	2019-2020	Verantwoordelijke teams volwassenen Kwaliteitsmedewerker volwassenen	In oktober 2019 bevestigde de RVB de strategische doelstelling om voor de doelgroep volwassenen een onderbouwd methodisch kader uit te werken, met aandacht voor het ontwikkelen van een module behandelingspleegzorg voor deze doelgroep. Voor de uitwerking van een module behandelingspleegzorg verkennen we in 2020 de mogelijkheden voor de doelgroep jongvolwassenen in pleegzorg en het aanbod in de doorstromingshuizen.
Meerwaarde erkenning VAPH voor het geheel van PVBB zichtbaar maken voor interne medewerkers en externe stakeholders	2020-2021	Beleidsteam volwassenen	Het conceptualiseren van het aanbod volwassenen binnen PVBB gaat volledig samen met het aanbod Mobiele Ambulante Begeleiding (VAPH). Dit onderdeel van onze werking sluit, vanuit de gemeenschappelijke basisvisie, zeer goed aan op het aanbod vanuit pleegzorg voor volwassenen. In het geheel van het Vlaamse aanbod pleegzorg, verankerde PVBB deze combinatie van erkenningen voor de toekomst. We nemen de uitdaging op om de meerwaarde hiervan te beschrijven, te verduidelijken en optimaler bekend te maken.

#### 4.3.5 Gebruikersdossier

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
-------	----------	------------------	-------------

Archiveren van dossiers	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg en Werkoverleg administratie	Digitale archivering voorbereiden en plannen..
Gebruik van bestaande database C-Luma versterken via interne VTO en verbetering van systemen opvolgen (digitaal dossier en Softwel)	2019-2020	Werkoverleg administratie, Algemeen directeur, organisatieoverleg	In 2019 maakten we in overleg met Softwel en de andere diensten een samenwerkingsovereenkomst, waardoor het proces van de ontwikkeling van het registratieprogramma sterker aangestuurd werd vanuit de diensten voor pleegzorg. Vanuit onze dienst zorg de eindverantwoordelijke ondersteunende diensten voor de procesbegeleiding, als voorzitter van de stuurgroep. Door noodzakelijke afstemming, vereiste testfases en de lockdown in maart 2020 liep de release vertraging op. De doelstelling met een release in 2020 blijft behouden.

#### 4.4 Resultaten

##### 4.4.1 Gebruikersresultaten

###### *Klachtenbehandeling*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
We evalueren jaarlijks de afhandeling van de klachten	2020	Directieteam	
Procedure klachten evalueren	2020	Tim De Wit (volw) en Hermine Marchand (mij)	Hermine voor minderjarigen. Tim voor volwassenen.

###### *Gebruikerstevredenheid*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
We evalueren in hoeverre we inspelen op signalen, aangeleverd uit onderzoek.	2018-2020	Organisatieoverleg	Verdere uitbouw van behandelingspleegzorg, in antwoord op noden en vragen van onze gebruikers. Proces van meerdere jaren.

*Effect van de hulpverlening*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
<p>Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening. Actie gespreid over twee jaar</p> <p>Differentiëren van indicatoren die het effect van de hulpverlening in kaart brengen</p>	2019-2020	Directieteam - Organisatieoverleg Beleidsmedewerkers	<p>Concretiseren visietekst effect. Welke indicatoren weerhouden we?</p> <p>Kwaliteitsindicatoren - kwaliteitsnorm -input-en structuurindicatoren -procesindicatoren - resultaatsindicatoren (in output of outcome)</p>
<p>Effect van de aanpak op het vlak van de overgang van minderjarigheid naar volwassen leeftijd</p>	2020	Beleidsmedewerkers en teamverantwoordelijken	<p>Planning (17/2/2020 bespreking op TV overleg)</p> <p>Welke resultaten halen we in de ondersteuning van jongvolwassenen? Is er voldoende inzet (input en structuur) van middelen om de doelstelling te halen? Voldoet onze procedure:” overgang naar volwassenheid”? Ondersteunt deze procedure het proces?</p>
<p>Experimenteren en praktijkervaring opdoen met de methodiek van de NWO en de risicoclassificatie. Evaluatie van het effect hiervan.</p> <p>Zie ook de bevindingen in diverse eindwerken van masterstudenten. Hoe kunnen we deze bevindingen ordenen naar diverse indicatoren die inzicht leveren op het effect van de hulpverlening</p>	2020	Beleidsmedewerkers	<p>In 2019 gingen we reeds in verschillende teams aan de slag met de methodiek van de NWO met risicoclassificatie. In 2020 is het doel hiermee te experimenteren en praktijkervaring opdoen, met het oog op verdere optimalisering.</p>
<p><b>Concrete thema's die binnen de werking van PVBB in aanmerking komen voor effectmeting.</b></p>			

Effecten van behandelingspleegzorg in de draagkracht van pleegouders	2020	Beleids-medewerkers	Welke input en welke structurele afspraken moeten we maken om dit resultaat systematisch in beeld te krijgen?  Hoe sturen we begeleidingsprocessen bij, zodat gebruikers vlot toegang krijgen tot de behandelingspleegzorg? (indicatiestelling tot behandelingspleegzorg)  Welke begeleidingsprocessen (ook buiten de behandelingspleegzorg) versterken (of belasten) de draagkracht?
Effecten uit tevredenheidsonderzoeken implementeren in de praktijk	2020	Beleids-medewerkers	Welke thema's dragen in sterke mate bij tot de tevredenheid? Op welke wijze kunnen we de input vanuit dit onderzoek inzetten in functie van een vooropgestelde outcome op het vlak van tevredenheid. Welke afspraken kunnen we maken om het proces naar verbeterde tevredenheid te ondersteunen?

#### 4.4.2 Medewerkersresultaten

##### *Personeelstevredenheid*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Bevraging symptomen secundaire traumatisering en burn-out (Corona)	2020	Directieteam	In tijden waarin hulpverleners niet de zorg kunnen verstrekken die ze normalerwijs zouden verstrekken lopen ze grotere kans op deze symptomen.

##### *Indicatoren en kengetallen*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Jaarlijks evalueren	2020	Directieteam	

#### 4.4.3 Samenlevingsresultaten

##### *Waardering strategische partners*

Thema: Samenlevingsresultaten	Planning	Op te nemen door	Toelichting
-------------------------------	----------	------------------	-------------

Voortzetten van overleg met externe partners.	2020	Teamverantwoordelijken minderjarigen en Directeur hulpverleningsbeleid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OCJ en SDJ: We systematiseerden dit overleg in 2018.</li> <li>- Overleg Jeugdrechters</li> <li>- Crisismeldpunt - ITP - Minor N'Dako- Overheid.</li> <li>- Vrijwilligers, andere voorzieningen en koepelorganisaties/ belangenvereniging (SPOND, SOM, Werkgroep MW, CAW Brussel, BW Brussel) rechtstreeks communicatielijn met VAPH, andere 1<sup>ste</sup> lijnhulpverlening</li> </ul>
Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen,	2019-2020	Beleidsmedewerkers en Directeur hulpverleningsbeleid	<p>We wensen na te gaan in hoeverre onze bijdrage aan werf 2 en werf 3 aansluit bij de noden van cliënten en de waardering door strategische partners.</p> <p>In 2019 werden een 100-tal hulpverleners uit diverse hulpverleningsvormen opgeleid voor het gericht inzetten van de risicoclassificatie en het inzetten van de herenigingsmethodiek. De waardering van dit project wordt vastgelegd in een herwerking van het methodiekhandboek "herenigingsmethodiek". Dit werd de eerste helft van 2020 herwerkt en ging in juni 2020 ter perse met als referentie: Potoms, B., Van Holen, F., Geers, F., Janssens, D., &amp; Vanderfaellie, J. (2020). Haalbaar ouderschap. Methodiekhandboek inzake risicoclassificatie en haalbaar ouderschap. Brussel: VUBPRESS.</p>
De positie van pleegzorg binnen het aanbod voor kinderen, jongeren en volwassenen blijven verduidelijken in overleg met strategische partners	2019-2020	Organisatieoverleg	<p>We realiseren dit via onze betrokkenheid op diverse overlegtafels. In de samenwerking met andere diensten is meer synergie mogelijk. We evalueren telkens opnieuw met wie, waar, wat realiseerbaar is. Concreet komt dit aanbod in het overleg "Stuurgroep SOS Kinderdorpen", overleg OSD, Stuurgroep Werf 2, Overleg met partnerorganisaties, zoals bijvoorbeeld het implementeren van Partners &amp; Parenting in samenwerking met een residentiële voorziening.</p>
Bespreken resultaten van het kenniscentrum	2019-2020	Beleidsmedewerker en Directeur hulpverleningsbeleid	<p>We kijken uit naar de realisatie van de "richtlijn pleegzorg". We volgen via het kenniscentrum relevant onderzoek op voor onze missie.</p>
Werk 3, input via opstart van een doorstromingshuis in Molenbeek: evaluatie van de eerste operationele fase	2019-2020	Directeur integratie, teamverantwoordelijken en Beleidsmedewerker s volwassenen	<p>Het project startte in 2018. In 2019 werd een eerste evaluatie gemaakt.</p> <p>We evalueren dit in 2020 en maken een stand van zaken op. Dit project verloopt in samenwerking met Begeleid Wonen Brussel en sociale huisvesting BAITA.</p>

De samenwerking over de diensten voor pleegzorg in kaart brengen via het verslag van Möbius. En de effecten van deze samenwerking blijven opvolgen	2019-2020	Directieteam	In opvolging van het screeningsrapport van Möbius. Voorgestructureerde fiche is klaar. Deze is nog niet voor elk werkoverleg ingevuld. Evaluaties in diverse overleggroepen zijn gebeurd. Dit proces is nog niet af en blijft op de planning van 2020.
--	-----------	--------------	--

### *Maatschappelijke opdrachten/tendensen*

Thema	Planning	Op te nemen door	Toelichting
Innoverende projecten	2020	Directieteam	We blijven evalueren op welke wijze we vanuit pleegzorg initiatieven kunnen nemen in samenwerking met strategische partners.