



Jaarverslag kwaliteit Evaluatie 2018-Planning 2019

Proceseigenaar: Johan leven

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

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 instroom kandidaat-pleegzorgers voor bestandspleegzorg	8
2.4 Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg.....	8
2.5 Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg	9
2.6 Gerealiseerde typemodules in de loop van het jaar	9
2.7 Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV).....	9
2.7.1 Opgestarte plaatsingen NBMV	9
2.7.2 Beëindigde plaatsingen NBMV in 2017	10
2.7.3 Lopende plaatsingen op 31/12/2017	11
2.7.4 Enkele vergelijkingen met pleegzorg in Vlaanderen	12
3 Zelfevaluatie.....	13
3.1 Niveaubepaling	13
3.2 Duiding en evaluatie van de acties en verbeteracties uit vorige kwaliteitsplanning	14
3.2.1 Kwaliteitszorg	14
3.2.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie	16
3.2.3 Kernprocessen.....	21
3.2.4 Gebruikersresultaten.....	30
3.2.5 Medewerkersresultaten.....	32
3.2.6 Samenlevingsresultaten	34

4	Kwaliteitsplanning 2019	38
4.1	Kwaliteitszorg	38
4.1.1	Visie en organisatie	38
4.1.2	Methodieken en instrumenten	38
4.1.3	Betrokkenheid.....	38
4.1.4	Verbetertrajecten	38
4.2	Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie.....	39
4.2.1	De algemene vergadering en de Raad van Bestuur	39
4.2.2	Personeelsbeleid.....	39
4.2.3	Middelen en partnerschappen	40
4.3	Kernprocessen	40
4.3.1	Onthaal van de gebruiker	40
4.3.2	Doelstellingen en handelingsplan	42
4.3.3	Afsluiting en nazorg	42
4.3.4	Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel	42
4.3.5	Gebruikersdossier.....	43
4.4	Resultaten	44
4.4.1	Gebruikersresultaten.....	44
4.4.2	Medewerkersresultaten.....	46
4.4.3	Samenlevingsresultaten	47

Inleiding

In dit jaarverslag evalueren we de werking en de kwaliteitszorg binnen PVBB betreffende het jaar 2018. 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 helpen realiseren.

In dit verslag presenteren we de volgende onderdelen. In een eerste deel hernemen we een aantal punten met betrekking tot de visie en het waarborgen van ons kwaliteitssysteem. In het tweede deel presenteren we de cijfers van 2018. In het derde deel evalueren we de werking van 2018. We starten met het bepalen van onze groeiniveaus. De duiding van de zelfevaluatie wordt mede onderbouwd door de evaluatie van de acties uit vorige kwaliteitsplanning (2018). In deel vier sluiten we af met een overzicht van de planning vanaf 2019.

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.¹ Hier verduidelijken we onze visie en missie, de strategische aanpak van onze doelstellingen en de gedragenheid van deze visie door alle betrokkenen bij de organisatie, het aanbod en de concrete werking van Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel.

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.

¹ <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 personeelsmiddelen²

Typemodule	Meting op 31/12/2016	Meting op 31/12/2017	Meting op 31/12/2018
Perspectiefzoekende pleegzorg	79	86	84
Perspectiefbiedende pleegzorg	744	827	871
Ondersteunende pleegzorg	99	134	170
Crisispleegzorg	3	2	1
TOTAAL	925	1050	1126
Totaal aantal volwassenen in pleegzorg: unieke dossiers	87	105	108
Behandelingspleegzorg	129	189	239
Totaal aantal ingezette unieke pleeggezinnen	712	813	866
voltijdse equivalenten (VTE) Agentschap Opgroeien beschikbaar in na meting op 31/12/vorig jaar	68,82	78,72: (Voor 2017) 90,60:(Voor 2018)	90,60: (Voor 2018) 97,44: (Voor 2019) ³
Bijkomende inzet van medewerkers via Sociale Maribel (VTE)	5,7	5,7	5,7
Inzet Sociale Maribel, opgeleide ervaringsdeskundige⁴	2,0	2,0	2,4
Inzet vanuit de erkenning VAPH (VTE)	4,4	3,82	3,82
Projectmiddelen (VUB/SOP (2014) VGC vor NBMV (2015-2016) en Agentschap Opgroeien voor NBMV (2015 en 2016)	1,5 VGC/AO ⁵ (NBMV)	2,2 VGC/AO/KC (NBMV / beleid)	2,2 (idem 2017)
Totaal bedrag Werkingstoelagen Agentschap Opgroeien en VAPH (Euro)	718330,90	818299,62	913134,02
Totaal subsidies voor Vorming Training en Opleiding (VTO) medewerkers in Euro	13512,52	14267,28	17163,19
Uitgaven voor Vorming Training en opleiding (VTO) in Euro (Percentage VTO uitgaven op werkingstoelage + subsidie VTO)	29.932,34 (4,09)	29.098,99 (3,49)	55.732,92 (5,99)

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

³ Volgens het BVR geldig tot 30 juni 2019

⁴ Waarvan 1 VTE voor interne werking en de rest voor de interprovinciale werking

⁵ Agentschap Opgroeien

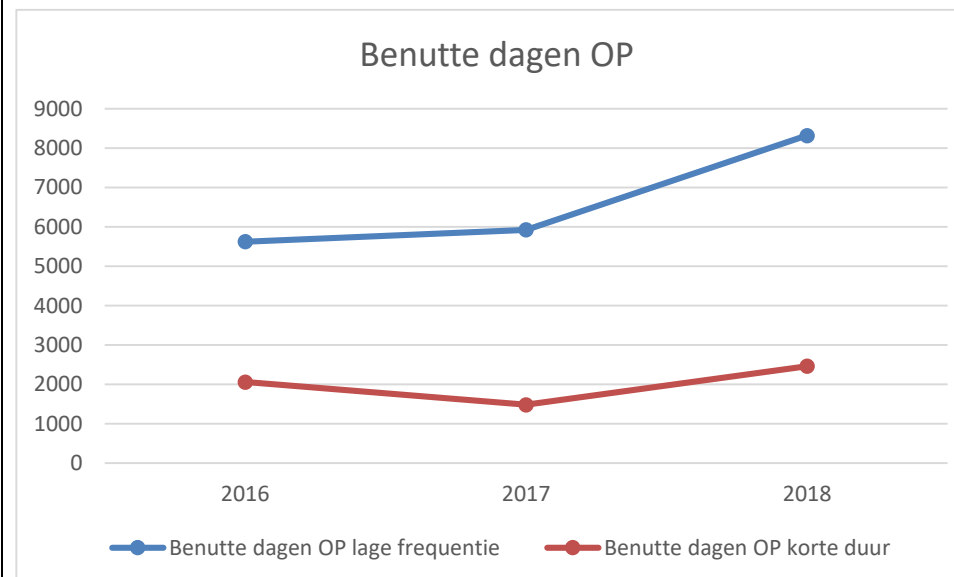
2.2 Ondersteunende pleegzorg en crisispleegzorg

Op 31/12/2016 waren er 99 ondersteunende pleegzorgsituaties actief. In de loop van het jaar stelden ondersteunende pleegzorgers zich gedurende 37.412 dagen beschikbaar, Hiervan werden 7.690 dagen effectief benut, waarvan in lage frequentie: 5.626 dagen en in korte duur: 2.064 dagen. De pleegzorgers met een crisisaanbod hebben zich samen gedurende 559 dagen effectief ingezet voor de opvang van een kind of jongere in crisispleegzorg.

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.

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



2.3 Evolutie instroom kandidaat-pleegzorgers voor bestandspleegzorg

	2016 ⁶	2017 ⁷	2018
Aantal potentiële kandidaat pleeggezinnen aanwezig op de informatiesessie	198	257	213
Aantal kandidaat-pleeggezinnen gestart met screening (of eerste gesprek na informatiesessie).	59	78	69
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat de screening beëindigde	75	77	83
Aantal kandidaat-pleeggezinnen geselecteerd voor bestandspleegzorg na screening	47	39	40
Aantal kandidaat-pleeggezinnen niet geselecteerd in de loop van of na de screening	6	6	5
Aantal kandidaat-pleeggezinnen dat zelf besliste zich terug te trekken in de loop van of na de screening	22	32	38
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die de screening voor onbepaalde tijd schorsen	4	0	3
Aantal screening nog lopend op het einde van het jaar	41	49	41
Aantal kandidaat-pleeggezinnen die voor de eerste maal een pleegzorgattest ontvingen na matching met een pleegkind	39	37	34

2.4 Evolutie gestarte begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de gestarte begeleidingen naar type pleegzorg	2016	2017	2018
Gestart binnen het sociale netwerk	46	61	56
Gestart binnen het familiale netwerk	107	132	127
Gestart binnen bestandspleegzorg	81	115	89
Totaal aantal gestarte pleegzorgsituaties	234	308	272
In het totaal aantal gestarte begeleidingen onderscheiden we:	2016	2017	2018
Aantal pleegzorgsituaties gerealiseerd door bijkomende plaatsing in een bestaand pleeggezin	17	8	17

⁶ Cijfers 2016 zijn inclusief kandidaten voor NBMV

⁷ Cijfers 2017 zijn inclusief kandidaten voor NBMV.

2.5 Evolutie van de beëindigde begeleidingen in pleegzorg

Verdeling van de beëindigde begeleidingen naar type pleegzorg	2016	2017	2018
Beëindigd binnen het sociale netwerk	27	22	52
Beëindigd binnen het familiale netwerk	57	89	89
Beëindigd binnen bestandspleegzorg	56	76	80
Totaal aantal beëindigde pleegzorgsituaties	140	187	221

2.6 Gerealiseerde typemodules in de loop van het jaar⁸

Typemodules gerealiseerd voor minderjarigen en volwassenen	PVBB 2017		Vlaanderen 2017
	Aantal	Percentage t.o.v. Vlaanderen	
Ondersteunend korte duur	41	10%	401
Ondersteunend lage frequentie	161	16%	987
Perspectiefbiedend hoge frequentie	875	16%	5607
Perspectiefbiedend lage frequentie	49	17%	285
Perspectiefzoekende	216	16%	1352
Crisis	43	18%	293
Behandelingspleegzorg	220	14%	1534

2.7 Niet Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV)⁹

2.7.1 Opgestarte plaatsingen NBMV

Provincie	2017		2018		2017	2018
	Opgestarte bestands plaatsingen	Opgestarte netwerkplaatsingen	Opgestarte bestands plaatsingen	Opgestarte netwerkplaatsingen	TOTAAL	TOTAAL

⁸ Vergelijking over meerdere jaren is niet mogelijk wegens verschil in registratieafspraken: in 2016 een momentopname op 31/12/2016 in 2017 over het ganse jaar.

⁹ Bron: Eindrapport "Geef de wereld een thuis - 2017"

Vlaams-Brabant en Brussel	7	31	2	22	38	24
Oost-Vlaanderen	10	39	5	36	49	41
Antwerpen	14	58	5	32	72	37
Limburg	0	24	1	4	24	5
West-Vlaanderen	3	6	0	22	9	22
TOTAAL	34	158	13	116	192	129

2.7.2 Beëindigde plaatsingen NBMV in 2017

Provincie	zelfstandig wonen	Gezinshereniging	ander pleeggezin binnen provincie	naar centrum (Fedasil)	naar categoriaal centrum	Blijft in pg mr leeftijdsgrens voor begeleiding is bereikt	Leefgroep crisisopvang	Andere	TOTAAL
PVBB 2017	2	6	-	0	0	0	-	0	8
PVBB 2018	7	9	1	1	0	3	7	8	36
POV 2017	1	6	-	1	2	1	-	1	12
POV 2018	5	8	1	2	2	6	0	2	26
PPA 2017	10	10	-	0	0	5	-	6	31
PPA2018	4	7	1	0	0	3	3	4	22
PL 2017	0	2	-	0	1	0	-	1	4
PL 2018	1	3	1	0	0	0	0	3	8
PWV 2017	4	2	-	0	0	0	-	2	8
PWV 2018	1	5	1	0	0	0	3	3	13
TOTAAL 2017	17	26	-	1	3	6	-	10	63
TOTAAL 2018	18	32	5	3	2	12	13	20	105

2.7.3 Lopende plaatsingen op 31/12/2017

Om een zicht te hebben op het **aantal lopende plaatsingen**, werd de som gemaakt van het aantal lopende plaatsingen en het aantal opgestarte plaatsingen, verminderd met het aantal beëindigde plaatsingen. Deze berekening werd uitgevoerd voor 2017 en 2018

	PVBB	POV	PPA	PL	PWV	Totaal
Lopende bestandspleegzorg 2017	17	15	24	11	7	74
Lopende bestandspleegzorg 2018	12	15	19	3	4	53
Lopende netwerkpleegzorg 2017	68	82	59	24	24	257
Lopende netwerkpleegzorg 2018	51	97	91	26	31	296
Totaal lopende pleegzorg in 2017	85	97	83	35	31	331
Totaal lopende pleegzorg in 2018	63	112	110	29	35	349

2.7.4 Enkele vergelijkingen met pleegzorg in Vlaanderen

Screeningstraject	2016		2017		2018		% toename of afname			
							2016-2017		2017-2018	
	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB
gezinnen gestart met screening	421	59	369	78	407	69	-12	32	10	-12
geselecteerde bestandsgezinnen	285	47	198	39	245	40	-31	-17	24	3
Begeleidingen	2016		2017		2018		% toename of afname			
							2016-2017		2017-2018	
	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB	VL	PVBB
Aantal Pleegzorgers op 31/12	4717	712	5098	813	5489	866	8	14	8	7
Aantal pleegkinderen en - gasten op 31/12	6024	908	6507	1036	7216	1127	8	14	11	9
totaal aantal begeleide kinderen, jongeren en volwassenen in een pleeggezin gedurende het lopende jaar	7012	1091	7631	1183	8350	1348	9	8	8	7
totaal aantal pleeggasten begeleid 31/12	505	87	520	105	549	108	3	21	6	3

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 in 2015, 2016 en 2017. 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 het jaar 2017, kwamen we voor de evaluatie van 2018 in een werkgroep samen, samengesteld uit de beleidsmedewerkers, een delegatie van de teamverantwoordelijken en de kwaliteitscoördinatoren minderjarigen en volwassenen.

We nemen enkel de aanvullingen en wijzigingen ten opzichte van 2017, in dit jaarverslag (2018) op.

Zelf-evaluatie: score per jaar	2015	2016	2017	2018
Kwaliteitszorg				
Organisatie en visie	2	2	3	3
Betrokkenheid	3	3	3	3
Methodieken en instrumenten	2	2	2	2
Verbetertrajecten	3	3	4	5
Kernprocessen				
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	3	4
Afsluiting en nazorg	3	3	3	4
Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel	2	2	2	2
Dossier-beheer	2	2	3	4
Resultaten				
Gebruikersresultaten				
Klachtenbehandeling	3	3	3	3
Gebruikerstevredenheid	2	2	2	2
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2
Medewerkersresultaten				
Personeelstevredenheid	2	2	3	3
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3
Samenlevingsresultaten				
Waardering strategische partners	2	2	3	3
Maatschappelijke opdrachten/tendensen	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 2018 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
In 2018 voerde Möbius een screening uit in alle diensten voor pleegzorg in Vlaanderen. We zullen deze screening vanaf juni 2018 bespreken en verduidelijken in onderling overleg met de diensten, het Agentschap Opgroeien en de medewerkers van PVBB	2018	Directieteam organisatieoverleg Teams	De screening werd uitgevoerd en een eindrapport opgeleverd in de loop van september 2018. Vervolgens werd het rapport ter beschikking gesteld aan het Agentschap Opgroeien en het kabinet van de bevoegde minister. In oktober maakten we samen met de collega's directeurs van de andere diensten voor pleegzorg een actieplan, met aandachtspunten en speerpunten voor een verder aanpak. We vertaalden deze nota in november 2018 naar interne aandachtspunten en we gaven de teamverantwoordelijken de opdracht om hierover in overleg te gaan met de medewerkers.
Werkoverlegfiches actualiseren	2019	OO en kwaliteitsoverleg	Algemeen directeur en verantwoordelijke kwaliteitszorg kijken fiches na en bevragen verder.

Betrokkenheid

Zelfevaluatie: Behoud groeiniveau 3.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Betrokkenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald

Methodieken en instrumenten

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2:

Evaluatie acties 2018 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 kwaliteitshandboek. (cfr. Gebruiksvriendelijkheid) We doen dit via het implementeren van software aangeleverd door Softwel	2018-2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	We overlegden vanuit het werkoverleg kwaliteit met een externe dienst die ervaring heeft met het implementeren van een bruikbaar digitaal kwaliteitshandboek. We wensen te beschikken over een systeem waarin veranderingen vlot ingebracht kunnen worden, het overzicht gegarandeerd is en het administratieve werk tot een minimum beperkt wordt. We maakten met Softwel een overeenkomst om ons hierbij te helpen. We werken de actieve implementatie uit vanaf eind 2018 en zetten dit thema opnieuw op de planning van 2019.
Evaluatie en planning van de kwaliteitszorg	jaarlijks	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	De evaluatie en planning blijven we steeds beschikbaar presenteren in de agenda van het organisatieoverleg. Het werkoverleg kwaliteit kwam twee of drie maal samen. De planning (hier in dit document) werd systematisch geconsulteerd door de betrokken proceseigenaars (Johan Ieven, Dominique Vervaet, Tim De Wit). De evoluties in de aanpak van ieder kwaliteitsthema werden (eveneens in dit document) kort schriftelijk geëvalueerd. Via de nieuwsbrief aan medewerkers roepen we iedereen op om de planning te consulteren en bemerkingen te aan te leveren.

Verbetertraject

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar 4.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kwaliteitszorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Verbetertrajecten			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald. Verbetertrajecten die gepland worden, worden uitgevoerd, en actief verspreid en gecommuniceerd
De verbetering van het kwaliteitssysteem opvolgen. Zie: methodieken en instrumenten	2018-2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Zie methodieken en instrumenten. - Planning 2019

3.2.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie

De algemene vergadering en de Raad van Bestuur

Evaluatie acties uit de planning 2018

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
De RVB plant een ontwikkelingsgesprek met het directieteam in functie van een evaluatie van de aansturing en maakt een strategische planning voor de toekomst.	Juli 2018	Delegatie van de RVB en Directieteam	In juni 2018 vergaderden drie leden van de RVB en het directieteam bespraken dit punt in functie van de planning. Het directieteam kreeg de opdracht om de taken binnen de resultaatgebieden van iedere directiefunctie te omschrijven en in verband te brengen met de organisatorische wijzigingen die zich in de komende jaren kunnen aandienen.
De RVB volgt het proces voor de bouw van een centraal dienstengebouw te Leuven, met een paviljoen voor ontmoeting tussen gebruikers, cliënten en begeleiders, verder op in functie van het indienen van een omgevingsvergunning en het verwerven van VIPA subsidies.	2017	RVB	In 2018 werd de omgevingsvergunning ingediend en werden subsidies bij VIPA en VLAB-Invest aangevraagd. We verwachten dat we op schema blijven voor een opstart van de bouw na het bouwverlof 2019. Alle stakeholders: medewerkers (via teamvergaderingen en informatievergaderingen) en gebruikers (via participatieraad) werden op de hoogte gesteld van de plannen en de evoluties in de uitwerking van de plannen. Daar waar aangewezen werden plannen aangepast.

De RVB volgt de resultaten van het Möbius-rapport op en ontwikkelt samen met het directieteam strategische werkpunten.	2018 en 2019	RVB en Algemene Vergadering	De audit van de diensten voor pleegzorg werd door Möbius in het voorjaar 2018 opgestart. Op 22/11/2018 werden de resultaten van het rapport toegelicht op de algemene vergadering van PVBB. De strategische beleidspunten die met de minister op 26/11/2018 zullen besproken worden, werden door de algemene vergadering bekrachtigd.
--	--------------	-----------------------------	---

Personeelsbeleid

Evaluatie acties uit de planning 2018

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Evaluëren van het VTO-beleid in functie van de strategische keuze om VTO zo ruim en diepgaand mogelijk te organiseren voor alle medewerkers van PVBB	2018-2019	Teamverantwoord elijken	In juni 2018 bespraken we in het organisatieoverleg het belang van het uitdiepen en versterken van een gemeenschappelijke visie en werkwijze in het begeleiden van moeilijk lopende pleegzorgsituaties. Hierin stelden we de volgende criteria voorop: 1) aansluiting bij aanpak en methodieken gangbaar binnen de bijzondere jeugdhulp, 2) versterken van uitwisselbare methodieken over de teams heen, 3) inzetbaar in de dagelijkse praktijk van pleegzorg en binnen de diversiteit van uiteenlopende cliëntsituaties. We kozen voor een opleidingstraject waarin transdiagnostische kenmerken, zoals trauma en verstoorde hechting, uitgebreid aan bod komen. Methodieken vanuit het werken met Signs of Safety en Word in Pictures boden een concrete inzetbare houvast. In samenwerking met Erik Sulkers zetten we een VTO traject op, vertrekkend vanuit een tweedaagse basisopleiding voor alle pleegzorgbegeleiders, die vervolgens in verdiepende trajecten binnen ieder team afzonderlijk werd doorgetrokken aan de hand van casusbesprekingen. Voor de volwassenwerking werd in samenwerking met UPC Kortenbergh een vormingsaanbod uitgewerkt rond psychose en borderline. Deze kennis en aandachtspunten werden geïmplementeerd in de pleegzorgwerking voor volwassenen.
Aanhouden van het aanwervingsbeleid in functie van	2018	Directieteam en Organisatieoverleg	In 2018 ontvingen we vanuit het Agentschap Opgroeien een subsidie voor 90,6 VTE. Op 31/12/2018 hadden we voor reken

<p>het versterken van de draagkracht binnen de teams. We blijven kort op de bal spelen en zetten de loonsubsidies zo maximaal mogelijk in.</p>			<p>93 VTE in dienst Besluit: de doelstelling werd bereikt.</p>
<p>Het voeren van jaarlijkse ontwikkelingsgesprekken opvolgen en aanhouden.</p>	2018	Teamverantwoord elijken en Lijnfuncties	<p>We gaan na of een formele afspraak van minimum een ontwikkelingsgesprek om de twee jaar volstaat. We hebben dit niet geëvalueerd.</p> <p>We gaan na hoe ontwikkelingsgesprekken die spontaan tot stand komen in het overleg met de leidinggevend op een voor alle partijen aanvaardbare wijze geformaliseerd kunnen worden. We hebben dit niet aangepakt.</p> <p>We voerden vanuit het directieteam gesprekken met teamverantwoordelijken over de opvolging en aansturing van medewerkers. In één team werd een externe procesbegeleider aangeduid in functie van de verbetering van taakafspraken.</p> <p>Een aantal medewerkers maakten, naar aanleiding van hun evaluatie met de teamverantwoordelijke, gebruik van het aanbod individuele coaching (door externe dienstverlener).</p>
<p>Evaluëren van de organisatie en integratie van activiteiten binnen de ondersteunende diensten.</p> <p>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.</p>	2018-2019	Algemeen directeur en werkoverleg ondersteunende diensten	<p>We overlegden met de RVB in functie van de strategische doelstellingen op het vlak van aansturing en uitbouw van de ondersteunende diensten. Vanuit de RVB werd het belang van een proactieve planning bevestigd. Vanuit het directieteam overlegden we met de betrokken diensten: de dienst boekhouding, de centrale administratie, de personeelsdienst en de dienst PR en communicatie.</p> <p>De eindeloopbaanregelingen en/of pensioenuitstap van verschillende medewerkers werd in kaart gebracht met het oog op het ontwikkelen van een aangepast aanwervingsbeleid. Voor alle diensten werd een (aanvang van) overzicht gemaakt, met verduidelijking van de taken per resultaatgebied en de benodigde tijdsbesteding per deeltaak. In 2018 leidde dit alvast naar een plan met versterkte integratie van logisch</p>

			samenhangende taken. Dit leidde tot enkele concrete herschikkingen in de toewijzing van deeltaken.
Updaten van de onthaalmap voor nieuwe medewerkers	2018	Loonadministratie	De onthaalmap voor nieuwe medewerkers werd op een aantal vlakken in de loop van 2018 bijgewerkt. Er werd een luik rond brandveiligheid geïntroduceerd, de link met het opvangbeleid bij ziekte werd gelegd en de visieteksten rond seksualiteit (volwassenen en minderjarigen) werden toegevoegd.
Revisie van de procedure jobstudenten	2018	Directeur integratie en organisatieoverleg	Op basis van een grondige evaluatie van het werken met jobstudenten de afgelopen 4 jaar werd in 2018 door de personeelsdienst een draaiboek voor jobstudenten ontwikkeld. Dit draaiboek regelt de inzet en de planning van jobstudenten als ondersteuning voor werving (ronddragen van folders, deelnemen aan events,..), administratie (helpen bij archiveren,..) en logistiek (poetshulp). Er werd ook een financiële analyse van de inzet van jobstudenten uitgevoerd (sociale maribel middelen versus reguliere middelen). De procedure werd besproken en goedgekeurd op het organisatieoverleg.
Bespreken en definitief goedkeuren van het mobiliteitsplan	2018	CPBW en organisatieoverleg	In de schoot van het CPBW werd een mobiliteitsplan uitgewerkt. In dit plan wordt de visie rond mobiliteit in PVBB uit de doeken gedaan. Het plan werd in 2018 in het organisatieoverleg besproken en goedgekeurd.
Optimaliseren van het ESS systeem	2018	Personeelsdienst en directeur integratie	Na de opstart van het ESS systeem van ACERTA in 2017 werd de tool in 2018 verder geoptimaliseerd en bijgestuurd na een evaluatie.
Gezondheidsbeleid en beleid rond zwangere medewerkers.	2018-2019	CPBW en organisatieoverleg	In de schoot van het CPBW werd in 2018 en dit in opvolging van het opvangbeleid bij ziekte een aanzet gegeven tot het ontwikkelen van een gezondheidsbeleid. Hoe kunnen we als organisatie intentioneel werken aan de gezondheid van onze medewerkers? Dit actiepunt zal in 2019 verder uitgewerkt worden in het CPBW en goedgekeurd worden in het organisatieoverleg. In het tevredenheidsonderzoek van 2017 kwam de aandacht voor zwangere collega's reeds aan bod. Er zal in 2019 in de schoot van het CPBW een draaiboek ontwikkeld worden in verband met de goede zorg voor zwangere collega's. We brengen alle pre- en postnatale faciliteiten (aanpassingen op

			de werkvloer tijdens de zwangerschap), borstvoedingsverlof, lactatiemogelijkheden op het werk,..) en de rechten en plichten van de zwangere collega's in beeld.
--	--	--	---

Middelen en partnerschappen

Evaluatie acties uit de planning 2018

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden ten gevolge het toenemend aantal medewerkers. 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	2018-2019	Directieteam, Organisatieoverleg Directeur integratie CBPW, Syndicaal overleg, werkoverleg bouw.	In 2018 werd in Halle na een lange zoektocht een extra vloer gehuurd om de groei te anticiperen. In Tienen wordt actief naar uitbreiding gezocht en PVBB heeft daartoe een projectbegeleider ingehuurd (Miss Miyagi) die de verkenning van de Tiense kantoormarkt in goede banen leidt. Er werden een 5-tal projecten verkend en onderzocht. Er werd een meerjarenplan voor infrastructuur uitgewerkt waarbij aandacht wordt gegeven aan de uitbouw van kwaliteitsvolle kantoorinfrastructuur in elke locatie van PVBB.

3.2.3 Kernprocessen

Onthaal van de gebruiker

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling:

Thema's Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Voortraject Onthaal van de gebruiker			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald Het onthaal is intussen beschreven in een procedure (draaiboek aanmeldingen minderjarigen/volwassenen). De communicatie hierover is nog onvoldoende. Verbetertraject (niveau 4): bij evaluatie systematisch agenderen in de participatieraad. Op die manier kan de inspraak van de gebruikers een plaats krijgen.
Integreren van de procedures intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en matching in het kwaliteitshandboek	2018	Teamverantwoordelijke voortraject en verantwoordelijke kwaliteitszorg	Het thema werd opgenomen door het team voortraject. De concrete implementatie van een afgewerkte procedure werd niet uitgevoerd. Na evaluatie door Möbius, externe dienstverlener, werd besloten om het interprovinciaal overleg voortraject verder te activeren in functie van een gepaste afstemming.
Methodiek ontwikkelen om kinderen van kandidaat-pleegzorgers beter bij de selectie te betrekken en implementeren in hierboven vernoemde procedure	2018	Team Voortraject	De methodiek werd ontwikkeld door het team voortraject en wordt ingezet in de praktijk. De werkwijze moet nog op papier gezet worden. Dit is gepland voor 2019.
Integreren van een duidelijke/overzichtelijke procedure voor het weigeren en intrekken van het pleegzorgattest, in het kwaliteitshandboek	2018	Teamverantwoordelijke Voortraject	Deze procedure werd doorgenomen in het interprovinciaal overleg teamverantwoordelijken voortraject. Er loopt nog een afstemmingsronde in 2018. We integreren deze procedure in 2019 in ons kwaliteitshandboek.
Uitwerken verhalenbrochure als eerste kennismaking voor kandidaat-pleegzorgers	2018	Nog aan te stellen werkgroep. Eventueel interprovinciaal afstemmen	Dit werd nog niet uitgevoerd in 2018. We verzamelen momenteel (2018) de inhoud en dit blijft op de planning staan voor 2019.
De input vanuit het	2018	Teamverant-	Er werd geen nieuwe inhoud aangeleverd vanuit het

interprovinciaal overleg voortraject toetsen en of integreren in de bestaande werking		woordelijke voortraject	interprovinciaal overleg. Intussen zullen vanaf 2019 bepaalde thema's in het voortraject verder uitgewerkt worden.
Evaluatie van of zoeken naar een goed evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen	2018	Teamverantwoordelijke voortraject	Overbrengen naar 2019

Thema's Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Onthaal bij opstart begeleiding.			
Het gebruik van de Kindbrochure evalueren en integreren in de kernprocedures	2018	In het hiertoe gestarte taakgerichte werkoverleg	Er werd een nieuwe Kindbrochure ontwikkeld in 2018. De definitieve lay-out en druk zal in 2019 gebeuren, alsook de integratie in de kernprocedures. Evaluatie van het gebruik in ieder team zal gepland worden in 2020.
Bijsturing administratieve gids <ul style="list-style-type: none"> - Infogids voor pleegzorgers (minderjarigen) - Onthaalbrochure voor volwassenen 	2018	Te installeren werkoverleg, Algemeen directeur, Werkoverleg administratie	Deze actie werd voorbereid in 2017. De afwerking van een definitieve versie voor minderjarigen werd uitgesteld naar 2018 omdat er op administratief vlak heel wat punten wijzigen. De actie werd uitgevoerd in september en vanaf oktober presenteerden we het resultaat aan de pleegzorgers in twee regionaal geplande groepsmomenten. De bemerkingen vanwege de gebruikers werden meegenomen in functie van verbetering van de administratieve ondersteuning. De administratieve gids voor volwassenen (onthaalbrochure) wordt in december 2018 afgewerkt en zal begin 2019 verspreid worden.

Doelstellingen en handelingsplan

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4.

Evaluatie acties 2018 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.
Vorming SMART formulieren van doelstellingen herhalen via het aanbieden van VTO activiteiten voor alle pleegzorgbegeleiders..	2017 - doorgeschoven naar 2018	Directeur hulpverleningsbeleid en Teamverantwoordelijken	In 2018 startte een VTO reeks (Signs of Safety) ingeleid door Erik Sulkers, waarbij het SMART formulieren van doelstellingen mede aan bod kwam. De teamverantwoordelijken nemen het formulieren van doelstellingen in handelingsplannen systematische op met de medewerkers tijdens de bespreking van hun werk. Implementatie van de herenigingsmethodiek in perspectiefzoekende pleegzorg met de risicoclassificatie helpt pleegzorgbegeleiders om SMART -doelstellingen te formulieren. Bovengenoemde risicoclassificatie werd tevens vertaald om te gebruiken bij netwerkobservatie. Dit draait momenteel proef en moet eveneens leiden tot concretisering van het 'ja-mits' principe met concrete doelstellingen.

Afsluiting en nazorg

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4:

Evaluatie acties 2018 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. Feedback, inspraak van gebruikers wordt reflexmatig meegenomen vanuit participatieraad, vanuit onderzoeksresultaten
Het aspect afsluiting en nazorg evalueren in het kader van de module "terugkeer naar huis"	2018	Directeur hulpverleningsbeleid, pleegzorgbegeleiders	Dit gebeurt op casusniveau. In geval van terugkeer naar huis wordt steeds vervolghulp geïnstalleerd vanuit andere voorzieningen. PVBB zorgt voor overbrugging en zorgcontinuïteit.

Aspecten van de hulpverlening/Pedagogisch profiel

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2:

Evaluatie acties 2018 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 2 worden behaald.
Evaluatie van visietekst in combinatie met een revisie van het pedagogisch profiel. Aanpassingen zijn nodig in functie van verschuivingen in het werkveld	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	De visietekst werd 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 nog verder gewerkt worden in 2019., 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 2019 staan.
Evaluatie Visietekst en pedagogisch profiel: onderdeel behandelingspleegzorg	2018-2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	In het vooruitzicht van het nog aan te passen BVR pleegzorg kozen we binnen PVBB voor een duidelijke afbakening van de behandelingspleegzorg. Dit leidde tot een klare afbakening van het begeleidingsaanbod dat in aanmerking komt voor de module behandelingspleegzorg. Versterking van het begeleidingsaanbod via bijvoorbeeld individuele kindbegeleiding of een intensifiëring van het reguliere aanbod blijven we aanbieden, maar hoort volgens onze visie niet bij de module behandelingspleegzorg. Uiteraard beseffen wij ten volle dat therapeutische onderbouwd aanbod - buiten het kader van de behandelingspleegzorg zinvol kan zijn. Indien dit aangewezen is doen wij hiervoor beroep op externe diensten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Voor de financiering van dit aanbod maken we gebruik van het budget zorgzwaarte en bijzondere kosten. We volgen dit verder op via het overleg met de diensten voor pleegzorg in de loop van 2019, in het vooruitzicht van het aan te passen BVR en de afbakening van behandelingspleegzorg via behandelingsfiches.
Evaluatie visietekst en	2018-2020	Werkoverleg	In 2018 stelde Jean-Pierre Vanhee (ed.) een boek samen met

pedagogische profiel: onderdeel versterken van professionaliteit via integratie van wetenschap en praktijk		kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	hierin een artikel van Johan Vanderfaeillie en Frank Van Holen ¹⁰ . 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 in 2108 concreet toegepast via het opdrijven van VTO voor alle medewerkers en de uitbreiding van het aanbod behandelingspleegzorg (Perspectief zoekende pleegzorg met een bijkomende ondersteuning bij terugkeer van het kind naar de ouders)
Evaluatie visietekst en pedagogische profiel: onderdeel faciliterende opdracht van leidinggevende medewerkers	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Het aantal medewerkers in PVBB verdubbelde op vijf jaar tijd. Dit verhoogde de noodzaak aan een goed organisatorisch onderscheid tussen aansturende, uitvoerende en ondersteunende opdrachten of processen binnen onze dienst. We lieten ons bij de evaluatie van onze interne werking inspireren door de inzichten vanuit het Möbius rapport (zie verder) en startten eind 2018 met een evaluatie van onze organisatie. In de loop van 2019 en 2020 zetten we deze evaluatie verder in functie van een verbetering van de werking en aansturing van processen binnen deze werking. De opdrachten van leidinggevende medewerkers vereisen, mede onder invloed van de toegenomen teamgrootte, een verhoogde bijdrage in het organiseren van het hulpverleningsaanbod en het coachen van medewerkers.
Evaluëren van visie en pedagogische profiel: <ul style="list-style-type: none"> • onderdeel visie op cultuursensitief werken en • visie op het toetsen van ons aanbod voor cliënten in armoede 	2018-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	In de praktijk blijft er een spanningsveld tussen de visie en de concrete mogelijkheden tot implementatie van deze visie in de praktijk. De openheid voor minderheden, andere cultuurgemeenschappen en kwetsbare groepen is aanwezig in onze organisatie. In de praktijk blijft de zoektocht naar een goede methodische benadering steeds aanwezig. Pleegzorg of mobiele ambulante begeleiding staan centraal ingeschreven in onze missie. Een goede samenwerking of dialoog met cliënten/gebruikers uit andere culturen of minderheden zetten deze missie kracht bij.
Evaluëren van visie en	2018-2020	Werkoverleg	In 2018 maakten de teams volwassenen een evaluatie van de

¹⁰ 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>pedagogisch profiel: onderdeel verbreden van het aanbod voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek</p>		<p>kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg</p>	<p>toegankelijkheid van pleegzorg voor volwassenen met een psychiatrische problematiek. Dit resulteerde in een evaluatienota met het volgende besluit dat we hier integraal opnemen: “Netwerkpleegzorgsituaties vanuit psychiatrie zijn eerder beperkt gerealiseerd. Vooral de boodschap dat deze situaties volgens de GGZ-organisaties zelden voorkomen was ontvullend: wanneer we ouder-kind relaties buiten beschouwing laten, merken we dat geen van de aangesproken GGZ-organisaties veel geloof in het bestaan hiervan had. De cijfers vanuit andere diensten voor pleegzorg lijken deze boodschap te bevestigen: het aantal netwerkpleegzorgsituaties voor mensen met een psychiatrische problematiek is erg klein, tenzij het gaat om dubbeldiagnose handicap-psychiatrie, die vaak vanuit de gehandicapsectoren wordt aangemeld. ‘Verdere bekendmaking binnen psychiatrie’ lijkt dan ook niet de beste strategie te zijn: als het gebrek aan aanmeldingen te maken heeft met het feit dat netwerkpleegzorgsituaties binnen de doelgroep psychiatrie weinig voorkomen, zal meer naambekendheid dit niet verhelpen. Indien we de op de pijler van psychiatrie willen inzetten, zien we twee mogelijke pistes: PVBB zet zelf in op het opzetten van structurele initiatieven (bestandspleegzorg: cfr. Geel, project ‘Oudebaan’) om netwerkpleegzorgsituaties te ‘creëren’ (cfr. Huizenwerking, andere samenwooninitiatieven, ...). Sterker inzetten op ondersteunende Pleegzorg (de zgn. ‘logeerzorg’): vragen naar logeren voor korte periodes komen vaak naar voren vanuit psychiatrie. Het gaat dan om mensen die in psychiatrische voorzieningen blijven maar er graag voor korte periodes tussenuit willen. Momenteel is de slaagkans voor het matchingsproces cliënt-vrijwilliger vrij laag. Tenslotte moeten we de kanttekening maken dat de maatschappelijke perceptie van psychiatrische problematieken een grote hinderpaal vormt voor Pleegzorg. Er is hiervoor ook een investering vanuit de GGZ zelf (eventueel i.s.m. Pleegzorg) nodig” (juni 2018).</p>
--	--	---	--

Thema Omgaan met SGOG	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Vormingen organiseren met betrekking tot het vlaggensysteem in functie van het omgaan met (een vermoeden van) SGOG. Integreren in vorming zoals voordien reeds gezegd	2018	Teamverantwoordelijken	In opvolging van de implementatie van de visietekst seksualiteit (2017), werd in 2018 aan alle medewerkers een vorming met betrekking tot het vlaggensysteem aangeboden. Het is de bedoeling dat alle nieuwe medewerkers deze vorming aangeboden zullen krijgen. Dit zal opgenomen worden in een geïntegreerd basis vormingspakket voor alle pleegzorgbegeleiders. Vanaf 2018 beschikken alle teams over een Sensoa vlaggensysteem-pakket.
Thema Behandelingspleegzorg	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Net zoals in 2016 en 2017 blijven we de behandelingspleegzorg evalueren naar nood, behoefte en effecten. We zullen ons aanbod (nogmaals) screenen naar de verwachtingen omschreven in het evaluatierapport van het decreet pleegzorg.	2018	Alle werkoverleg waarin de behandelingspleegzorg aan bod komt Organisatieoverleg	We evalueren de implementatie van de pleegzorg eveneens in 2018. We zorgen in 2018-2019 voor een goede transitie naar de wijzigende regelgeving in het BVR houdende de organisatie van pleegzorg. We gaan na of er aanbevelingen komen vanuit de screening door Möbius. De screening door Möbius bevestigde nogmaals dat de FID parameters voor de perspectiefbiedende pleegzorg onderschat werden van bij aanvang en dat de behandelingspleegzorg slechts mogelijk was via kunst-en vliegwerk vanuit de diensten. Dit laatste vanuit het gegeven dat van bij aanvang van de provinciale werking, de behandelingspleegzorg niet bijkomende gesubsidieerd werd. Vanuit deze vaststelling werd door de Vlaamse Regering het BVR houdende de organisatie van pleegzorg aangepast in functie van een verbeterd kader voor de behandelingspleegzorg en een verruiming van de inzet voor de perspectiefbiedende pleegzorg.
Evaluatie van de geïmplementeerde methodiek terugkeer naar huis	2018	Directeur hulpverleningsbeleid	De methodiek werd geïmplementeerd in PVBB. Vier medewerkers zijn er parttime mee aan de slag. We besloten om de capaciteit uit te breiden naar ieder team minderjarigen zodat in 2019 in ieder team minderjarigen (n = 6) een medewerker deze methodiek toepast. De evaluatie van de methodiek binnen het breder kader van de

			wetenschappelijke opvolging van Werf 2 wordt in de toekomst voorzien door de Overheid.
Het belang en het effect van pleegzorg voor het jonge kind wetenschappelijk kaderen; als aanvulling voor de concepttekst “Uitgangspunten en krachtlijnen bij de uithuisplaatsing van jonge kinderen”	2017-2018	Nog af te spreken Eventueel op te nemen door medewerker van het kenniscentrum	Deze actie wordt verder opgenomen door de medewerkers van het Kenniscentrum. De concepttekst werd uitgebreid besproken in het werkoverleg met de teamverantwoordelijken. Vanuit deze groep werden overlegmomenten gepland en uitgevoerd met residentiële voorzieningen, met het oog op een verdiepende verduidelijking van het aanbod vanuit pleegzorg. Dit aanbod zal verder vorm krijgen in het kader van Werf 2.
Transitie naar de alternatieve financiering vanuit het VAPH in het kader van het Persoonsvolgend Budget evalueren, aansturen en opvolgen. Dit deel betreft de werking Mobiele Ambulante Begeleiding met Vrijwilliger.	2017	Directeur integratie en volwassenen, Teamverantwoordelijke en Team Volwassenen Dienst boekhouding en loonadministratie	Sinds 1/01/2017 is de persoonsvolgende financiering van kracht in onze mobiel en ambulante werking met een vrijwilliger. We zijn erkend voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) en we zijn vergund voor het begeleiden van budgethouders (personen met persoonsvolgende budgetten). We volgen nauwgezet deze werking die heel wat administratieve gevolgen heeft op. Zo worden de contacten met de cliënten in de Geïntegreerde Registratie Tool ingebracht, de individuele dienstverleningsovereenkomsten werden in 2017 opgesteld en in de loop van 2018 aangepast en tot slot wordt voortaan in de Alternatieve Loonfinanciering (ALF ISIS) de loonadministratie afgewerkt.
Uitvoeren van een SWOT voor de combinatie vergunning Agentschap Opgroeien en vergunning/erkenning VAPH	2018-2019	Directeur integratie en RVB	De directeur integratie maakte reeds een SWOT rond de combinatiemogelijkheden Agentschap Opgroeien en VAPH. In het academiejaar 2018-2019 zal aan de hand van een masterproef deze aanzet van een SWOT verder uitgediept worden. Waar zien we synergieën en waar zijn er aandachtspunten? We integreren dit in het indicatorenonderzoek van 2019.
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 Directeur integratie en volwassenen	Zie hoger bij middelen en partnerschappen.
Behandelingspleegzorg voor	2018	Team volwassenen en	Er loopt momenteel een traject rond behandelingspleegzorg

volwassenen ontwikkelen		Directeur integratie en volwassenen	voor volwassenen. Het betreft de SEO benadering. Het traject wordt ondersteund door de Rijksuniversiteit van Gent. Een masterstudent begeleidt dit traject mee. Dit wordt verder opgenomen in 2019
-------------------------	--	-------------------------------------	--

Gebruikersdossier

Zelfevaluatie: Van niveau 3 naar niveau 4:

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Gebruikersdossier			Voorgestructureerde eisen voor een score van 4 worden behaald.
Nagaan in welke mate we proactief gebruik kunnen maken van het digitaal dossier van Softwel	2017-2018	Directieteam	We overlegden met Softwel voor een implementatie van een digitaal dossier in PVBB. In oktober 2018 spraken we interprovinciaal af om dit digitale dossier aan te maken voor alle diensten voor pleegzorg. De uitwerking is niet voor het komende jaar, maar wordt ten gepaste tijde gepland.
Archiveren van dossiers	2018-2019	Werkoverleg kwaliteitszorg en Werkoverleg administratie	Een vergelijking met de procedures van andere provincies werd uitgevoerd. We gingen niet over tot concrete acties. Dit blijft op de planning staan voor 2018-2019
Gebruik van bestaande database C-Luma versterken via interne VTO en verbetering van systemen opvolgen (digitaal dossier en Softwel)	2018-2019	Werkoverleg administratie, Algemeen directeur, organisatieoverleg	Binnen het administratief overleg volgt één medewerker dit proces verder op en koppelt de evolutie (op basis van try-outs aangeleverd door Softwel) terug naar de teams (via de verantwoordelijken teamadministratie). De oplevering van een afgewerkte database/registratiesysteem is voorzien voor september 2019. Intussen werd afgesproken dat parallel aan de ontwikkeling van een registratiesysteem eveneens een digitaal dossier voor pleegzorg wordt uitgewerkt.

3.2.4 Gebruikersresultaten

Klachtenbehandeling

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3.

Evaluatie acties 2018 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 SGOG evalueren na afronding van het jaar 2018	Maart 2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur	Alle geregistreerde klachten handelden over inhoudelijke afspraken in begeleidingsdossiers. We registreerden 12 klachten waarvan drie door pleegouders en 9 door ouders, handelend over verschil in mening over besluiten, aanpak en bezoekenregelingen.
Register klachten evalueren na afronding van het jaar 2018	Maart 2019	Werkoverleg kwaliteitszorg, Algemeen directeur	

Gebruikerstevredenheid

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: gebruikersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Gebruikerstevredenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 2 worden behaald
Participatie van gebruikers evalueren in functie van een optimale doorstart van de participatieraad Bespreking van de regeling zorgzwaarte met de leden van de participatieraad	Mei 2018	Voorzitter participatieraad, Algemeen directeur, Werkoverleg participatie	De teamverantwoordelijke van Tienen neemt eveneens de taak van participatiemedewerker op. Zij volgt de indicatoren op het vlak van participatie op, zit het werkoverleg participatie voor en neemt deel aan de participatieraad. In 2018 kwam de participatieraad tweemaal samen, zoals gepland. De financiële situatie van PVBB, inclusief de regelingen rond zorgzwaarte en bijzondere kosten, werd besproken met de participatieraad. De participatieraad ontving en leverde informatie over acties die de participatie binnen PVBB ondersteunen. De

			leden van de Participatieraad gaven gerichte suggesties in het verbeteren van de service aan cliënten. Alle vragen vanuit de Participatieraad werden opgevolgd en beantwoord via de participatiemedewerker. Ook de gepland bouwplannen voor de Leuvense teams werd toegelicht op de Participatieraad. Het plan om een gepaste ontmoetingsruimte te realiseren werd geapprecieerd.
--	--	--	---

Effect van de hulpverlening

Zelfevaluatie: Behoud niveau 2.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Gebruikersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Effect van de hulpverlening			Voorgestructureerde eisen voor een score van 2 worden behaald
Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening. Actie gespreid over twee jaar	2019-2020	Directieteam - Organisatieoverleg	2019: we evalueren op welke punten we reeds effecten beschikbaar hebben. We denken hierbij aan evaluatierapport Agentschap Opgroeien en Möbius. We gaan ook na op welke wijze effecten beschikbaar zijn in tevredenheidsmetingen en onderzoek.
Er is een onderzoek lopende naar de ondersteuningsbehoeften en tevredenheid van Vlaamse pleegzorgers (VOT-P3. In 2017 zal alles verwerkt worden. Vanuit de terugkoppeling kan bekeken worden welke acties hieruit worden opgestart.	2018	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg	De verwerking van de gegevens is om redenen verbonden met het onderzoek verschoven naar 2018. In het najaar wordt bespreking van de resultaten met de deelnemende pleegzorgvoorzieningen gepland. De resultaatbespreking is wederom verschoven, maar er is een concrete datum voor terugkoppeling van de resultaten gepland op 14/03/2019.
Effecten van de invoering en toepassing van het statuut voor de pleegzorger evalueren	2018	Organisatieoverleg	De effecten van het invoeren van het statuut voor de pleegzorger werden geëvalueerd aan de hand van een voorgestructureerde vragenlijst. De antwoorden bezorgden we aan de betrokken medewerkers binnen het Agentschap Opgroeien (mei 2018).
Opvolging van alle lopende	2018	Directeur	De onderzoeken waaraan we meewerkten worden op

onderzoeken in samenwerking met de VUB of andere onderzoekers en de resultaten terugkoppelen naar de werkvloer		hulpverleningsbeleid	verschillende manieren teruggekoppeld naar de werkvloer: <ul style="list-style-type: none"> - Op intern overleg (OO en overleg TV) - Op extern overleg (bv. IPO, stuurgroepen, ...) - Via publicaties, zowel wetenschappelijke publicaties (n=7 in 2018) als vulgariserende publicaties (n = 3 in 2018) die ook elektronisch beschikbaar worden gesteld in de bibliotheek (U-schijf) - Studiedagen in Vlaanderen (n=1 in 2018). OP 14 maart 2019 wordt nog een terugkoppelmoment van de resultaten van verschillende onderzoeken voorzien - Resultaten van onderzoek worden tevens doorgespeeld aan het kenniscentrum en pleegzorg Vlaanderen voor vertaling naar de werkvloer en naar doelgroepen.
Resultaten van het wetenschappelijk onderzoek VIPP-SD evalueren in functie van ons aanbod in de behandelingspleegzorg, zodra de resultaten beschikbaar zijn. Zodra de methodiek ‘terugkeer naar huis’ concreet uitgewerkt is (als resultaat), deze methodiek implementeren in onze werking.	2017-2019	Directeur hulpverleningsbeleid koppelt terug aan Organisatieoverleg	VIPP-SD: onderzoek loopt, PVBB neemt deel. Zie boven: methodiek is geïmplementeerd en aantal medewerkers dat ermee werkt zal verhogen van 4 naar 6 parttimers.

3.2.5 Medewerkersresultaten

Personeelstevredenheid

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: medewerkersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Personeelstevredenheid			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald.
Nagaan of de acties gepland en uitgevoerd met betrekking tot het verlichten van de werkdruk en	2018-2019	Directieteam, Syndicaal overleg, Organisatieoverleg en	Op diverse niveaus werden begin 2018 concrete doelstellingen geformuleerd: overleg met de overheid, inzet van middelen, teamwerking, individuele benadering,

werkbelasting, effect hadden.		Teams	werkprocessen,...
Het resultaat van verbeteringen in de toegankelijkheid van de U-schijf en het kwaliteitshandboek evalueren	2018	Werkoverleg kwaliteit en Organisatieoverleg	Deze actie werd in 2017 nog niet uitgevoerd omdat we best het probleem vooraf goed analyseren vooraleer concrete acties te ondernemen.
De resultaten van de tevredenheidsmeting van 2017 verder uitdiepen en vertalen in een concreet en breed actieplan ter bestrijding van de werkdruk en de belasting bij het uitvoeren van opdrachten.	2018	CBPW, Syndicaal overleg en Organisatieoverleg	De aard en hoeveelheid van het werk vormt sinds 2017 een vast thema op de agenda van het organisatieoverleg en het CBPW. De syndicaal afgevaardigden vulden dit onder zoek aan met een interne bevraging. De resultaten van de bevraging worden geleverd in 2019

Indicatoren en kengetallen

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3.

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: medewerkersresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Indicatoren en kengetallen			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald
In het algemeen vormt het verzamelen van goede kengetallen met betrekking tot het hulpverleningsbeleid een aandachtspunt.	2018	Directieteam, Werkoverleg kwaliteit en Organisatieoverleg	We gaan na in hoeverre de geleverde inspanningen (Softwel en overleg met Pleegzorg Vlaanderen) op dit vlak resulteren in verbeterde registraties van kengetallen. Ook het DRA (Dialog-Reflectie en Actie) in overleg met het agentschap Opgroeien past in deze actie. We blijven dit proces jaarlijks opvolgen.
Evalueren van afwezigheden en uitwerken van een opvangbeleid in functie van verhoging van welzijn binnen de werkcontext.	2018	Directeur integratie directieteam, organisatieoverleg CBPW	De kengetallen rond afwezigheid (kort en langdurig, Bradford,...) van de afgelopen 4 jaar werden in kaart gebracht en geëvalueerd. Ze werden besproken op het CPBW en het organisatieoverleg. Het uitwerken van een opvangbeleid bij ziekte werd uitgevoerd in samenwerking met IDEWE, het CBPW, het organisatieoverleg en de teams. We kwamen tot een concrete uitwerking van een visietekst.

3.2.6 Samenlevingsresultaten

Waardering strategische partners

Zelfevaluatie: Behoud niveau 3:

Evaluatie acties 2018 en argumentatie voor niveaubepaling

Thema: Samenlevingsresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Waardering strategische partners			Voorgestructureerde eisen voor een score van 3 worden behaald.
Subsidie VIPA operationaliseren.	2018	Directieteam, Raad van Bestuur en Organisatieoverleg	We ontvingen van diverse subsidieverleners appreciatie voor het bouwproject; concreet vanwege VIPA en Vlabinvest.
Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen, binnen het kader van het traject één plan voor één gezin.	2018	Teamverantwoordelijken en Directeur hulpverleningsbeleid	We schreven ons actief in binnen de doelstellingen en werking van werf 2. We voerden in samenwerking met partners van werf 3 acties uit, met toevoeging van een aanbod uit reguliere middelen. Zie terug: aanbod huis in Molenbeek.
Voortzetten van overleg met het OCJ en de SDJ	2018	Teamverantwoordelijken minderjarigen en Directeur hulpverleningsbeleid	We systematiseerden dit overleg in 2018.
De kwaliteitsverbetering van onze samenwerking evalueren in overleg met: OSD, het Crisismeldpunt (CMP), IROJ, Partners in Parenting (P&P), de doelgroepen in de participatieraad, Pleegzorg Vlaanderen (signalen en Vlaamse overlegtafels met stakeholders/gebruikers), het interprovinciaal overleg Opgeleide Ervaringsdeskundige, de	2017	Directieteam en Organisatieoverleg	In overleg met het OSD maakten we concrete afspraken ter verbetering van de samenwerking en de begeleiding van pleegzorgsituaties. Dit overleg vindt structureel 6-maandelijks plaats. In overleg met Pleegzorg Limburg en de medewerkers van OBC Bethanië Genk gingen we na hoe het project P&P te verbreden is naar andere regio's en bijkomende voorzieningen. Pleegzorg Vlaanderen is een partner in het interprovinciaal overleg tussen de diensten. Op die wijze bieden we alle garanties voor een optimale samenwerking met Pleegzorg Vlaanderen. Vanuit onze erkenning VAPH Mobiele ambulante begeleiding blijven we betrokken bij de transitie naar de Persoonsvolgende

strategische partners binnen VAPH en de Geestelijke Gezondheidszorg, de diverse interprovinciale overlegtafels pleegzorg en het overleg met de overheid, in het bijzonder het overleg met het Agentschap Opgroeien.			financiering. We overlegden in 2017 met strategische partners in de geestelijke gezondheidszorg en blijven dit aanhouden voor 2018.
Bespreken resultaten van het kenniscentrum	2018	Beleidsmedewerker en Directeur hupverleningsbeleid	Vanuit het Interprovinciaal overleg werden afspraken gemaakt voor het opstarten van concrete onderzoeksprojecten in het Kenniscentrum pleegzorg. Meer bepaald werd de ontwikkeling van de richtlijn pleegzorg als eerste project prioritair gesteld. Daarnaast worden in het eerste werkingsjaar onderzoeksgegevens vertaald naar de pleegzorgpraktijk. De medewerkers van het Kenniscentrum publiceren meermaals per jaar een overzicht van recente onderzoeksresultaten op het vlak van pleegzorg
Mini-Symposium Pleegzorg	2018	Op te volgen door beleidsmedewerkers	<p>Verschillende onderzoeken en resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 'tevredenheid en ondersteuningsbehoeften van perspectief biedende pleegouders': nood aan ondersteuning voor specifiek probleemgedrag + ondersteuning inzake omgang met biologische ouders + tevredenheid en probleemgedrag/netwerkplaatsing hangen samen - 'beleving NBMV': ontwikkeling problematisch met veel traumasymptomen en gedragsproblemen, plaatsing in cultuurgelijk gezin is geen protectieve factor, sociaal contact als helpende bij afname traumasymptomen, integratie bevorderen noodzakelijk, veerkracht is niet vanzelfsprekend. - 'Breakdown of foster care placements in Flanders: Prevalence and associated factors': gedragsproblemen pleegkind als voornaamste reden, ook problemen met aanvaardingsproces bij ouders en kwaliteit van pleegouders geassocieerd. - 'Ondersteuningsbehoeften van bestandspleegouders die NBMV opvangen. Onderzoek a.d.h.v. concept mapping.': acht clusters van noden werden geïdentificeerd. - 'Kenmerken van succesvolle pleeggezinnen volgens pleegzorgbegeleiders': 8 clusters van kenmerken werden geïdentificeerd met implicaties voor de praktijk (selectie, training, matching, systematisering). - 'Lange termijn uitkomsten van uithuisplaatsing in Vlaanderen': de eerste resultaten van een longitudinaal cross-sectioneel

			<p>onderzoek werden weergegeven: in vergelijking met de algemene populatie zijn er meer problemen met fysieke gezondheid, mentale gezondheid en middelenmisbruik.</p> <p>Deze onderzoeksresultaten dienen opnieuw als voer voor het in kaart brengen van andere effecten van hulpverlening. Indicatoren worden hieruit geëxtraheerd.</p>
Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen, binnen het kader van de zorggarantie jonge kind (Zie onder andere omzendbrief van juni 2018 in verband met werf 2)	2017	Teamverantwoordelijken en Directeur hulpverleningsbeleid	PVBB volgt Werf 2 intensief op. We waren aanwezig op het infomoment, alsook op de Kick-off en zullen tevens deel uitmaken van de stuurgroep. Daarnaast hadden we meerdere overlegmomenten met voorzieningen die een rol zullen spelen in Werf 2 (bv. CKG's, OOC's, residentiële voorzieningen).
Uitbouw van werf 3 voor volwassenen in Brussel	2018	Directeur integratie en teamverantwoordelijke BHV.	De sporen rond werf 3 rond jongvolwassenen in de regio Brussel, Halle en Vilvoorde werden actief verkend via intensief intersectoraal overleg. PVBB kon hierdoor zijn netwerk rond volwassenenwerking in deze regio sterk verbreden. Er werd uiteindelijk besloten niet in te stappen in een werf 3 project maar we besloten om samen met Begeleid Wonen Brussel en De Ark in het centrum van Brussel (Molenbeek) een doorstromingshuis uit te bouwen voor jongvolwassenen met een beperking (en een psychiatrische problematiek). Daartoe werd een projectverantwoordelijke aangesteld binnen PVBB die in september teamverantwoordelijke werd van team BHV.
(Idem) Concreet via overleg met partners in de Geestelijke Gezondheidszorg	2017	Directeur integratie, Team volwassenen, Teamverantwoordelijke Tienen	Er werden in 2018 zowel in de regio Leuven als in de regio BHV heel wat zinvolle netwerken uitgebouwd met onze dienst. We denken daarbij aan het netwerk Diletti (van regio Tienen) waaraan PVBB met de hulpverlening aan volwassenen actief participeert (KOTLAB) en aan het netwerkoeverleg jongvolwassenen in Brussel en aan het CAW overleg in Halle hetgeen leidde tot intersectoraal wissellere.
(Idem) Concreet via overleg met Partners in Parenting	2017	Algemeen directeur, Directeur hulpverleningsbeleid	Er werden verschillende gesprekken gevoerd met Jo Voets, actief bij SOS kinderdorpen, om te verkennen of en hoe P & P in onze provincie uitgewerkt kan worden. Deze verkenning blijft op de agenda staan in het overleg met onze strategische partners.
De samenwerking met Minor Ndako,	2018	Directeur	Het overleg met Minor Ndako vond in hoofdzaak plaats op de

in het kader van de rechtstreekse pleegzorgplaatsing van NBMV te verbeteren		hulpverleningsbeleid , organisatie overleg Werkoverleg NBMV	stuurgroep 'Geef de Wereld een Thuis'. De rechtstreekse plaatsingen vormden er een vast agendapunt. Daarnaast is er veel casuoverleg tussen hulpverleners van PVBB en van Minor Ndako. In samenspraak werd besloten dat toekomstige rechtstreekse plaatsingen aan een beperkt aantal vaste begeleiders wordt toegewezen.
De samenwerking over de diensten voor pleegzorg in kaart brengen via het verslag van Möbius. En uiteraard de effecten van deze samenwerking blijven opvolgen	2018	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 ieder overlegmoment. Aan de hand van een voorgestructureerde fiche brengen we ieder overleg in kaart op basis van de volgende elementen: statuut, mandaat, doelstelling, samenstelling, rollen, agenda, vorm van het overleg, communicatie resultaten en voorzitter overleg.

Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

Zelfevaluatie: Behoud niveau 4.

Evaluatie acties 2018 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
			Maatschappelijke tendensen waar we hebben op ingezet: vluchtelingen, het jonge kind, "ja-mits" principe, overgang naar jongvolwassenen, psychiatrie (pleegzorg volwassenen), tussenvormen van pleegzorg (doorstroomhuis, huizenwerking, pleegzorg met ...) Zie hierboven ook "Waardering strategische partners". Inspelen op maatschappelijke tendensen en samenwerking met strategische partners hangt heel nauw samen.

4 Kwaliteitsplanning 2019

4.1 Kwaliteitszorg

4.1.1 Visie en organisatie

Thema	Planning	Op te nemen door	Korte evaluatie van het resultaat
Evaluatie van visietekst in combinatie met een revisie van het pedagogisch profiel. Aanpassingen zijn nodig in functie van verschuivingen in het werkveld.	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Na vijf jaar maken we een transitie moment door, zoals blijkt uit diverse onderdelen van de evaluatie. We willen de doorgemaakte evolutie hertalen in een aangepaste versie van onze visietekst. We onderzoeken hoe we de gedragenheid van eventuele aanpassingen kunnen optimaliseren

4.1.2 Methodieken en instrumenten

Thema	Planning	Op te nemen door	Korte evaluatie van het resultaat
De verbetering van het kwaliteitssysteem opvolgen. In het bijzonder het ordenen van de procedures in een toegankelijk digitaal kwaliteitshandboek.	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	We doen dit via het implementeren van software aangeleverd door Softwel. Actieve implementatie adhv software, geleverd door softwel, onderdeel dossier (gerealiseerd in 2019). In het najaar van 2019 verder uitwerken.

4.1.3 Betrokkenheid

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Revisie van de organisatie. In een eerste fase evalueren we de aansturende processen	2019-2020	Directieteam Organisatieoverleg Syndicaal overleg/ CBPW	Wegens de toename van het aantal medewerkers en de consequenties hiervan op diverse processen (aansturende processen, kernprocessen en ondersteunende processen) starten we met een revisie van onze organisatie. We schakelen hiervoor een externe procesbegeleider in en we gaan na op welke wijze we RVB en medewerkers hierin optimaal kunnen betrekken.

4.1.4 Verbetertrajecten

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Behandelingspleegzorg verder uitbouwen in functie van noden en vragen bij onze gebruikers	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	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.

Installeren van een permanente interne vorming	2019-2020	Kwaliteitscoördinator	Installeren van een permanente interne vorming, met basisinformatie en inzichten, gericht op een efficiënte informatieoverdracht aan nieuwe medewerkers en/of ter ondersteuning van alle medewerkers.
--	-----------	-----------------------	---

4.2 Organisatorische aandachtsgebieden: beleid en strategie

4.2.1 De algemene vergadering en de Raad van Bestuur

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
De RVB : evaluatie van de aansturing en maakt een strategische planning voor de toekomst.	2019-2020	Delegatie van de RVB en Directieteam	De RVB gaf begin 2019 opdracht aan het directieteam om te starten met 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
De RVB volgt het proces voor de bouw van een centraal dienstengebouw te Leuven,	2019-2022	RVB	In 2019 zal een aannemer geselecteerd worden om met de bouw te starten.

4.2.2 Personeelsbeleid

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Voortzetten opleidingstraject Signs of Safety, in samenwerking met Erik Sulkers	2019-2020	Teamverantwoordelijken	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?
Starten met gemoduleerde interne vorming voor startende medewerkers.	2019-2020	Verantwoordelijke kwaliteitszorg	
Aanhouden van het aanwervingsbeleid	2019-2020	Directieteam en Organisatieoverleg	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
Evalueren van de organisatie en integratie van activiteiten binnen	2019-2020	Directieteam en organisatieoverleg	De eventuele verschuivingen ten gevolge de centralisatie naar één werkvloer te Leuven bespreken met de medewerkers van de

de ondersteunende diensten.			ondersteunende diensten en hierover vervolgens de nodige afspraken maken met betrekking tot de organisatie en integratie van het werk.
Aanwerven van een verantwoordelijke voor de ondersteunende diensten	2019	Algemeen directeur	Met het oog op het faciliteren van de organisatie en integratie van alle ondersteunende dienstverlening binnen de organisatie.
Updaten van de onthaalmap voor nieuwe medewerkers - indien nieuwe elementen zich aandienen	2019	Loonadministratie	
Ontwikkelen van een Gezondheidsbeleid .	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 zwangere medewerkers .	2019-2020	CPBW en organisatieoverleg	We zullen een draaiboek ontwikkelen in verband met de goede zorg voor zwangere collega's: concreet in beeld brengen van faciliteiten, de rechten en plichten van de zwangere collega's.

4.2.3 Middelen en partnerschappen

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Infrastructuur aanpassen aan de actuele noden ten gevolge het toenemend aantal medewerkers.	2019-2022	Directieteam, Organisatieoverleg Directeur integratie CPBW, 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.

4.3 Kernprocessen

4.3.1 Onthaal van de gebruiker

Onthaal bij opstart van een begeleiding.

Thema's Kernprocessen	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Integreren van de procedures intake en screenen van kandidaat-pleegzorgers en matching in het kwaliteitshandboek	2019	Teamverantwoordelijke voortraject en verantwoordelijke kwaliteitszorg	Het thema werd opgenomen door het team voortraject. De concrete implementatie van een afgewerkte procedure werd niet uitgevoerd. Na evaluatie door Möbius, externe dienstverlener, werd besloten om het interprovinciaal overleg voortraject verder te activeren in functie van een gepaste

			afstemming.
Methodiek ontwikkelen om kinderen van kandidaat-pleegzorgers beter bij de selectie te betrekken en implementeren in hierboven vernoemde procedure	2019	Team Voortraject	De methodiek werd ontwikkeld door het team voortraject en wordt ingezet in de praktijk. De werkwijze moet nog op papier gezet worden. Dit is gepland voor 2019.
Integreren van een duidelijke/overzichtelijke procedure voor het weigeren en intrekken van het pleegzorgattest, in het kwaliteitshandboek	2019	Teamverantwoordelijke Voortraject	Deze procedure werd doorgenomen in het interprovinciaal overleg teamverantwoordelijken voortraject. Er loopt nog een afstemmingsronde in 2018. We integreren deze procedure in 2019 in ons kwaliteitshandboek.
Uitwerken verhalenbrochure als eerste kennismaking voor kandidaat-pleegzorgers	2019	Nog aan te stellen werkgroep. Eventueel interprovinciaal afstemmen	Dit werd nog niet uitgevoerd in 2018. We verzamelen momenteel (2018) de inhoud en dit blijft op de planning staan voor 2019.
De input vanuit het interprovinciaal overleg voortraject toetsen en of integreren in de bestaande werking	2019	Teamverantwoordelijke voortraject	Er werd geen nieuwe inhoud aangeleverd vanuit het interprovinciaal overleg. Intussen zullen vanaf 2019 bepaalde thema's in het voortraject verder uitgewerkt worden.
Evaluatie van of zoeken naar een goed evaluatie-instrument na afronding van de voorbereiding van kandidaat-pleeggezinnen	2019	Teamverantwoordelijke voortraject	Nog uit te werken
Voortraject Volwassenen	2019	Verantwoordelijke teams volwassenen	Het onthaal van volwassenen in pleegzorg verloopt niet via het "voortraject pleegzorg". Via intakegesprekken wordt instroom geregeld. Er is in de praktijk niet echt sprake van een matching, omdat het zoeken naar gezinnen op een andere, eerder organische wijze verloopt. Wel is er de behoefte om dit proces van instroom van potentiële begeleidingsdossiers te evalueren.

Onthaal bij opstart begeleiding	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Bijsturing administratieve gids <ul style="list-style-type: none"> - Infogids voor pleegzorgers (minderjarigen) - Onthaalbrochure voor volwassenen Afwerking en verspreiding.	2019	Te installeren werkoverleg, Algemeen directeur, Werkoverleg administratie	Infogids voor pleegzorgers minderjarigen: <ul style="list-style-type: none"> - Ter beschikking op website - Te verkrijgen in Afdruk op vraag - Vertaling in het Frans wordt ter beschikking gesteld, in afdruk, op vraag. De onthaalbrochure voor volwassenen zal begin 2019 verspreid worden.
Kindbrochure afwerken en verspreiden, integreren in de kernprocedures.	2019-2020	taakgerichte werkoverleg	
Evaluatie van het gebruik van de kindbrochure in ieder team.	2020	Teamverantwoordelijken	

4.3.2 Doelstellingen en handelingsplan

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Geen acties gepland			

4.3.3 Afsluiting en nazorg

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Geen acties gepland			

4.3.4 Aspecten van de hulpverlening/ pedagogisch profiel

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Aanpassing van pedagogische profiel	2019-2020	Vorbereiding door Werkoverleg kwaliteitszorg. Vervolgens evalueren in organisatieoverleg (2020)	De beleidsmedewerker voorziet in 2018-2019 een revisie van het pedagogisch profiel. Deze revisie zal geënt zijn op de richtlijn/monitor pleegzorg, die tevens in 2019 uitgeschreven zal worden door het kenniscentrum pleegzorg
Evaluatie Visietekst en pedagogisch profiel: onderdeel behandelingspleegzorg - verdere opvolging	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Aanhouden van actie gestart in 2018
Evaluatie visietekst en	2019-2020	Werkoverleg	Aanhouden van actie gestart in 2018

pedagogische profiel: onderdeel versterken van professionaliteit via integratie van wetenschap en praktijk		kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	
Evaluatie visietekst en pedagogische profiel: onderdeel faciliterende opdracht van leidinggevende medewerkers	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Verder zetten van de evaluatie in functie van een verbetering van de werking en aansturing van processen binnen deze werking.
Evaluëren van visie en pedagogische profiel: <ul style="list-style-type: none"> • onderdeel visie op cultuursensitief werken en • visie op het toetsen van ons aanbod voor cliënten in armoede 	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	Aanhouden van actie gestart in 2018
Evaluëren van visie en pedagogisch profiel: onderdeel verbreden van het aanbod voor volwassenen met een beperking of psychiatrische problematiek	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg, Directieteam en Organisatieoverleg	We stelden in 2018 een beleidsmedewerker aan met opdracht om hieraan gestalte te geven. Vanaf 2018 zijn twee teams voor volwassenen operationeel. In 2019 stellen we een verantwoordelijke teams volwassenen aan die het beleid op het vlak van hulpverlening aan volwassenen zal opvolgen, met het oog op de integratie van beide erkenningen: VAPH en pleegzorg.
Behandelingspleegzorg voor volwassenen	2019-2020	Verantwoordelijke teams volwassenen Kwaliteitsmedewerker volwassenen	De vaststelling van de sociaal-emotionele ontwikkeling bij personen met een handicap vormt een goede opstap bij de screening van het ontwikkelingsniveau bij personen met een handicap. Deze opstap kan ingezet worden ter indicatie van een pleegzorgspecifieke behandelingsmodule voor volwassenen in pleegzorg.

4.3.5 Gebruikersdossier

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Archiveren van dossiers	2019-2020	Werkoverleg kwaliteitszorg en Werkoverleg	Een vergelijking met de procedures van andere provincies werd uitgevoerd. We gingen niet over tot concrete acties. Dit blijft op de planning staan.

		administratie	
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	Binnen het administratief overleg volgt één medewerker dit proces verder op en koppelt de evolutie (op basis van try-outs aangeleverd door Softwel) terug naar de teams (via de verantwoordelijken teamadministratie). De oplevering van een afgewerkte database/registratiesysteem is voorzien voor begin 2020. Intussen werd afgesproken dat parallel aan de ontwikkeling van een registratiesysteem eveneens een digitaal dossier voor pleegzorg wordt uitgewerkt.

4.4 Resultaten

4.4.1 Gebruikersresultaten

Klachtenbehandeling

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
We evalueren jaarlijks de afhandeling van de klachten	2019	Directieteam	

Gebruikerstevredenheid

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
We evalueren in hoeverre we inspelen op signalen, aangeleverd uit onderzoek.	2019	Organisatieoverleg	

Effect van de hulpverlening

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening. Actie gespreid over twee jaar	2019-2020	Directieteam - Organisatieoverleg	2019: we evalueren op welke punten we reeds effecten beschikbaar hebben. We denken hierbij aan: <ul style="list-style-type: none"> • evaluatierapport Agentschap Opgroeien • Rapport Möbius • Tevredenheidsmetingen uit onderzoek • Interne metingen (tevredenheid bij medewerkers)

			• ...
Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening (cfr. Richtlijn Agentschap Opgroeien): “Kritisch onder de loep nemen van de manier waarop er wordt omgegaan met het thema effect”	2019-2020	Beleidsmedewerker/ kwaliteitscoördinator	We zetten minimaal in op de volgende onderdelen: Algemene visie op het effect van de hulpverlening Visie op vastgelegde set van indicatoren: (bereik en uitval, Cliënttevredenheid, doelrealisatie) Eventuele andere/aanvullende indicatoren, methodieken, praktijken om te werken inzake “effect van hulpverlening”

Concrete thema's die binnen de werking van PVBB in aanmerking komen voor effectmeting.	2019-2020		
Differentiëring van indicatoren die het effect van de hulpverlening in kaart brengen.		Beleidsmedewerker	Kwaliteitsindicatoren - kwaliteitsnorm -input-en structuurindicatoren -procesindicatoren - resultaatsindicatoren (in output of outcome)
Effect van de aanpak op het vlak van de overgang van minderjarigheid naar volwassen leeftijd		Beleidsmedewerker en teamverantwoordelijke	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?
Effect van de samenwerking met partners via werf 2 of het traject zorggarantie voor jonge kinderen		Nog af te spreken	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 hoeverre leiden de afspraken met de partners tot een versterking van de zorggarantie: hoe meten we de resultaten op dit vlak?
Effect van de methodiek “betrekken van eigen kinderen van kandidaat-		Teamverantwoordelijke voortraject	Welke aanpassingen (structuur) moeten we nog inbouwen

pleegouders” op en in het voortraject.			om de resultaten van deze aanpak (input) te kunnen meten?
Effecten van versterkte besluitvorming (bijvoorbeeld via risicoclassificatie) in de optimalisatie van contacten tussen ouders en kinderen		Beleids-medewerkers	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.
Effecten van behandelingspleegzorg in de draagkracht van pleegouders		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		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?
Indicatoren aanduiden die het belang van de integratie VAPH-erkenning (MAB) en pleegzorg aanduiden.		Beleids-medewerkers	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).

4.4.2 Medewerkersresultaten

Personeelstevredenheid

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
	2019	Directieteam	

Indicatoren en kengetallen

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
We evalueren jaarlijks de afhandeling van de klachten	2019	Directieteam	

4.4.3 Samenlevingsresultaten

Waardering strategische partners

Thema: Samenlevingsresultaten	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Bestaande samenwerkingsverbanden aanhouden en verdiepen in functie van een concrete uitwerking van de hulpverlening aan minderjarigen en volwassenen,	2019-2020	Beleidsmedewerkers en Directeur hulpverleningsbeleid	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. 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. ¹¹ De waardering van dit project wordt vastgelegd in een herwerking van het methodiekhandboek “herenigingsmethodiek”.
De positie van pleegzorg binnen het aanbod voor kinderen, jongeren en volwassenen blijven verduidelijken in overleg met strategische partners	2019-2020	Organisatieoverleg	Pleegzorg levert via haar werking een aanzienlijk deel in de hulpverlening aan kinderen, jongeren en volwassenen. Met de 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

¹¹ 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’

			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 hupverleningsbeleid	We kijken uit naar de realisatie van de “richtlijn pleegzorg”. We volgen via het kenniscentrum relevant onderzoek op voor onze missie.
Werf 3, input via opstart van een doorstromingshuis in Molenbeek: evaluatie van de eerste operationele fase	2012020	Directeur integratie, teamverantwoordelijken en Beleidsmedewerkers volwassenen	Het project startte in 2018 en zal in 2019 een volledig jaar doorgemaakt hebben. We evalueren dit en maken een stand van zaken op . Dit project verloopt in samenwerking met Begeleid Wonen Brussel en sociale huisvesting BAITA.
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, mandaat, doelstelling, samenstelling, rollen, agenda, vorm van het overleg, communicatie resultaten en voorzitter overleg. We evalueren deze samenwerking, bundelen het overleg waar mogelijk.

Maatschappelijke opdrachten/tendensen

Thema	Planning	Op te nemen door	Evaluatie / argumentatie
Innoverende projecten	2019	Directieteam	We blijven evalueren op welke wijze we vanuit pleegzorg initiatieven kunnen nemen in samenwerking met strategische partners.