



## Kwaliteitsverslag 2020

# Pleegzorg Oost-Vlaanderen

## 1 Organisatie in cijfers

### 1.1 Kerncijfers

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

##### Aantal lopende modules minderjarigen op 31/12

op 31/12	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Crisis</b>	1	0	4	0	1	2	0
<b>OP-kort</b>	14	9	12	14	21	18	12
<b>OP-lage freq</b>	70	75	113	168	200	259	327
<b>PZ</b>	10	79	108	142	164	189	174
<b>PB-hoge freq</b>	991	893	934	977	1078	1116	1205
<b>PB-lage freq</b>	19	23	27	32	46	59	70
<b>Totaal</b>	1105	1079	1198	1333	1510	1643	1788

We tekenen alweer een stijging van het aantal ingezette modules op, dit is reeds 5 jaar na elkaar het geval. Op 31/12/2020 was er sprake van 145 modules méér dan op 31/12/2019. Dit is een stijging met 9%.

##### Aantal lopende modules volwassenen op 31/12

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Crisis</b>	0	0	0	0	0
<b>OP-kort</b>	0	0	0	1	0
<b>OP-lage freq</b>	19	24	20	17	24
<b>PZ</b>	0	1	1	12	7
<b>PB-hoge freq</b>	85	86	83	89	110
<b>PB-lage freq</b>	6	4	9	8	7
<b>Totaal</b>	110	115	113	127	148

Voor de volwassenenwerking noteren we nu voor het tweede jaar op rij een stijging van het aantal modules op 31/12/2020. We spreken over 21 modules méér, hetzij een stijging met 16%

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

aantal daadwerkelijke verblijfsdagen	2016	2017	2018	2019	2020
<b>OP-kort</b>	1 093	4 523	6 340	5 907	6 991
<b>OP-lage freq</b>	11 671	13 808	17 464	17 817	18 391

We zien voor beide OP-modules in 2020 een stijging in het aantal verblijfsdagen. Voor de module OP-lage frequentie is dit het vierde jaar op rij, voor de module OP-kort is dit na een daling in 2019. Voor de module OP-kort zien we wel een stijging in het aantal verblijfsdagen t.o.v. 2018.

## 1.2 Verslag in cijfers, duiding en signalen

### 1.2.1 PR en werving

Inzetten op PR is essentieel, indien we pleegzorg verder bekend willen maken bij de brede bevolking. Lokale zichtbaarheid, zoals de samenwerking met pleegzorggemeenten en affiches op strategische plaatsen, zijn hierin zeker belangrijk. Jaar na jaar merken we ook de invloed van goed gecoördineerde boven provinciale acties. Zo genereert de Week van de Pleegzorg steevast een boost in de aanvraag van infopakketten. Afgelopen jaar is de aanwezigheid in de 'klassieke' media gecombineerd met een brede campagne via social media. De kracht van social media lijkt nog groter dan we vermoedden, er méér op inzetten is onafwendbaar. Door de vele geannuleerde live acties in 2020 vreesden we een grote terugval van infovragen. Die vrees bleek ongegrond: in 2020 verstuurd we 1169 infopakketten. Dat is minder dan in 2019 (1289), maar nog steeds 320 pakketten méér dan in 2018 en meer dan de jaren daarvoor.

Namen mensen gedurende de lockdown meer tijd om na te denken over een engagement? Plukten wij ook de vruchten van de golf aan solidariteit die op gang kwam ten aanzien van de zorgsector? Of zagen een verlengd effect nadat het TV-programma Make Belgium Great Again pleegzorg eind 2019 in de kijker zette? Misschien een combinatie van al deze factoren..?

Vanaf halfweg maart werden de infosessies geannuleerd omwille van de coronamaatregelen. We kozen gedurende de eerste lockdown niet voor een digitaal alternatief. Met de versoepelingen in juni maakten we een inhaalbeweging. Vier avonden op rij organiseerden we telkens twee infosessies op diverse locaties. Zo konden we alle mensen die waren ingeschreven voor een geannuleerde sessie, toch van de nodige info voorzien. Daarna werd het normale ritme van 2 sessies per maand verder gezet.

Op het ogenblik dat de tweede lockdown werd ingevoerd, waagden we de sprong naar online organisatie en zijn de fysieke infosessies vervangen door een digitale versie. I.f.v. de werkbaarheid beperkten we het aantal deelnemende gezinnen.

#### Aantal aanwezige gezinnen op infosessies

Aantal aanwezige gezinnen infosessies	2016	2017	2018	2019	2020
op locatie	197	222	256	359	215
digitaal	/	/	/	/	112
Totaal	197	222	256	359	327

Maar liefst 112 gezinnen volgden een digitale infosessie. De live infosessies (op locatie) vonden plaats verspreid over de 3 regio's (afhankelijk van de coronamaatregelen).

### 1.2.2 Instroom

#### Instroom van kandidaat-pleegzorgers

Het bijwonen van een infosessie geeft mensen een eerste indicatie of pleegzorg aansluit bij hun verwachtingen. Daarna kunnen zij inschrijven om het screeningstraject te volgen.

157 gezinnen liepen een screeningstraject, voor 52 van hen was er sprake van een traject dat doorloopt van het jaar ervoor. Dit is het tweede jaar op rij dat er veel trajecten doorlopen in het volgend werkjaar. We vermoeden dat de wervingsacties in de Week van de Pleegzorg (in het najaar) met zich meebrengen dat veel kandidaten, na het volgen van een infosessie, zich op het einde van het jaar inschrijven voor een screeningstraject.

36 gezinnen wensten het screeningstraject even te onderbreken. De redenen die men aangeeft zijn divers: verbouwingen, werkgerelateerde redenen, problemen met de eigen kinderen,... In werkelijkheid constateren we echter dat deze gezinnen zelden terug instappen in het screeningstraject.

Ondanks de moeilijker omstandigheden door corona, werd het screeningstraject voor 48 van de 57 weerhouden gezinnen binnen de 6 maanden afgerond.

### **Instream minderjarigen**

In 2020 ontvingen we 1030 meldingen voor minderjarigen. T.o.v. 2019 is dit een stijging met 13% (122 meldingen meer dan in 2019); sinds de fusie in 2014 is het aantal meldingen bij Pleegzorg Oost-Vlaanderen met bijna 65% gestegen.

673 meldingen in 2020 betraf de vraag naar een bestandsgezin, voor 357 meldingen betrof het netwerkpleegzorg. In de meldingen met vraag naar een bestandsgezin zien we ons geregeld geconfronteerd met complexe, zware situaties, wat de afstemming met het aanbod van bestandsgezinnen vaak bemoeilijkt.

Als uithuisplaatsing van 0-3 jarigen zich opdringt, merken we dat perspectief biedende pleegzorg in veel gevallen niet de eerste overweging is. Aanmelders willen nog inzetten op een terugkeer naar ouders vanuit een voorziening of CIG. Vaak is de eraan gekoppelde ondersteuning voor ouders echter niet (of niet toereikend) voorhanden of realistisch om verandering in de thuissituatie op relatief korte termijn te kunnen bewerkstelligen. We denken bv. aan baby's van ouders met een verslavingsproblematiek, die dan na verloop van tijd - inmiddels gehypothekeerd in hun hechting - alsnog aangemeld worden voor pleegzorg.

Aanmelders gaan eerder voor plaatsingen waarbij broers en zussen samen kunnen blijven. Weinig van onze weerhouden gezinnen hebben een aanbod voor twee of meer kinderen. Waar mogelijk verkiezen we dat ze samen blijven. Hoe het ook zij, blijven wij inzetten op hun verbondenheid, ook wanneer samen plaatsen niet mogelijk is.

Hoewel het aantal meldingen voor bestandspleegzorg deze voor netwerkpleegzorg ruim overstijgt, startten 77% van de pleegzorgsituaties in 2020 in een netwerkgezin. Dezelfde trend die we de vorige jaren reeds zagen, zet zich verder door. Ter vergelijking: in 2014 startten 51% pleegzorgsituaties in het netwerk.

### **Instream volwassenen**

In 2020 startten er 36 begeleidingen bij het team volwassenen. 15 van deze begeleidingen stroomden door vanuit de minderjarigenwerking. 25 van de ingestroomde volwassenen waren jonger dan 25 jaar.

De verhouding in de instroom van bestands- versus netwerkpleegzorg is bij de volwassenenwerking nog meer uitgesproken. Slechts in 5 situaties is er sprake van verblijf in een bestandsgezin. Het zwaartepunt van gestarte begeleidingen ligt met 22 situaties in het ruimer sociaal netwerk.

### 1.2.3 Begeleiding

#### Minderjarigenwerking

Het steeds groter aantal pleegzorgsituaties dat binnen het netwerk start, zien we elk jaar meer weerspiegeld in de verhouding bestands- t.o.v. netwerkpleegzorg van lopende begeleidingen op 31/12. Onderstaande tabel illustreert deze evolutie:

#### Verhouding netwerk-bestandspleegzorg, lopende begeleidingen minderjarigen op 31/12

Op 31/12	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Bestand</b>	41%	40%	40%	37%	35%	34%	32%
<b>Familie</b>	45%	48%	47%	48%	50%	50%	52%
<b>Sociaal</b>	14%	12%	13%	14%	15%	16%	16%

Het aantal minderjarigen dat bij hun (pleeg)grootouders verblijft, is ook afgelopen jaar gestegen. We spreken inmiddels over 29% van de minderjarigen.

Sinds 2020 (beslissing na evaluatie Decreet Pleegzorg) registreren pleegzorgdiensten netwerkobservaties in het kader van langdurige pleegzorg niet meer systematisch onder perspectiefzoekende pleegzorg. Daardoor daalt perspectiefzoekende pleegzorg en stijgt perspectief biedende pleegzorg:

#### Aantal gestarte modules minderjarigen

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Crisis</b>	46	56	68	67	67	60	102
<b>OP-kort</b>	47	52	51	75	91	69	93
<b>OP-lage freq</b>	59	73	74	109	139	159	196
<b>PZ</b>	6	146	171	232	245	253	226
<b>PB-hoge freq</b>	214	184	182	200	267	253	297
<b>PB-lage freq</b>	9	6	11	11	22	28	26
<b>Totaal</b>	381	517	557	694	831	822	940

Ons screenings- en vormingsprogramma voor kandidaat-pleeggezinnen (bestandspleegzorg) is goed uitgebouwd. Pleegzorgers hebben echter ook nood aan vorming eens een plaatsing is gestart - een verdieping van de thema's vertrekkend van hun eigen situatie. Anderzijds was een vorming voor netwerkpleegzorgers onbestaand, terwijl ook deze gezinnen hierbij baat hebben.

Vanuit deze vaststellingen is een basisvorming (systematisch aanbod) ontwikkeld voor bestandsgezinnen na de start van pleegzorg én voor netwerkgezinnen van bij de start. Deze vorming en uitwisseling behandelt vier thema's waar elke pleegzorg mee te maken krijgt: hechting, trauma, moeilijk gedrag en samenwerken met ouders (gedeelde wereld) en met pleegzorg.

In 2020 konden we deze vormingsreeks omwille van Covid slechts één maal organiseren.

## Volwassenenwerking

De meeste begeleidingen startten ook in 2020 binnen het ruimer sociaal netwerk. Onderstaande tabel illustreert anderzijds dat (op 31/12) de meeste pleeggasten nog steeds bij familie verbleven.

### Verhouding netwerk-bestandspleegzorg, lopende begeleidingen volwassenen op 31/12

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Bestand</b>	33%	33%	35%	26%	28%
<b>Familie</b>	47%	48%	46%	51%	51%
<b>Sociaal</b>	20%	19%	19%	23%	21%

We merken dat doorverwijzers de mogelijkheden van ons pleegzorgaanbod niet of onvoldoende kennen. Om het pleegzorgaanbod bij hen beter bekend te maken willen we in 2021 sterk inzetten op netwerking. We plannen dit niet enkel i.f.v. het aanbod voor volwassenen met een handicap, maar richten ons ook op een bredere bekendmaking bij externe partners in de GGZ-sector. We plannen tevens contacten te leggen met en verder te zoeken naar initiatieven inzake samenwoonprojecten voor volwassenen met een beperking of met een psychische problematiek.

#### 1.2.4 Behandelingspleegzorg

Sinds november 2020 is een medewerker halftijds aangesteld als coördinator behandelingspleegzorg. Tot de opdrachten behoren onder meer: opvolgen van de inzet van behandelingspleegzorg, detecteren van noden en tendensen, het verder uitwerken van een aanmeldings- en indicatiestellingsbeleid, bekendmaking van het aanbod bij begeleiders,... We willen op korte termijn het aanbod bij medewerkers en pleegzorgers beter bekend maken. Voor de medewerkers is alvast een infomap in de maak waarin alle behandelingsvormen toegelicht worden. Deze map finaliseren we in het voorjaar van 2021.

#### 1.2.5 Cultuursensitieve pleegzorg

We spreken over cultuursensitieve pleegzorg als minimaal één van de ouders van het pleegkind of van de pleegzorgers in het buitenland geboren is. De niet begeleide minderjarige vreemdelingen vormen hierin een specifieke groep.

#### Aantal lopende cultuursensitieve begeleidingen op 31/12

	2017	2018	2019	2020
Totaal	295	353	369	424

Op 31/12 was bij 24% van Het totaal aantal lopende begeleidingen sprake van een cultuursensitieve begeleiding, een stijging t.o.v. 2019 (21%).

#### ...waarvan het aantal lopende NBMV-begeleidingen op 31/12

	2017	2018	2019	2020
Totaal	97	112	134	146

34% van de 424 lopende cultuursensitieve begeleidingen betreft een NBMV, t.o.v. het totaal aantal lopende begeleidingen is dit 8%.

Pleegzorg Oost-Vlaanderen – Stapelplein 28, 9000 Gent – 09/223 90 99 - [info@pleegzorgoostvlaanderen.be](mailto:info@pleegzorgoostvlaanderen.be)

Ondernemingsnr: 0536 817 992 - RPR Rechtbank Gent

[www.pleegzorgoostvlaanderen.be](http://www.pleegzorgoostvlaanderen.be)

Deze cijfers tonen het belang van cultuursensitief hulpverleners aan.

We merken bij sommige medewerkers onvoldoende knowhow, soms handelingsverlegenheid in cultuursensitieve begeleidingen. Deze begeleidingen vergen daardoor van hen extra inspanning. Blijven inzetten op opleiding, ondersteuning en coaching is nodig.

Door de coronacrisis zagen we dat stappen binnen de verblijfsprocedures, van de niet begeleide minderjarigen in pleegzorg, uitgesteld werden en voor meer onzekerheid zorgden bij deze minderjarigen.

Het onderwijs op afstand werkte een vertraagde taalverwerving van het Nederlands in de hand, zeker bij de tieners. Ook het zoeken naar een woning en een job (bij meerderjarigheid en gezinshereniging) werd bemoeilijkt.

Tenslotte sloten de tolken meestal digitaal aan bij een begeleidingsgesprek, wat niet altijd voor een goede informatieoverdracht zorgde.

### 1.2.6 Participatie

Door het 'coronajaar' is de participatiewerking behoorlijk bemoeilijkt. Vele activiteiten dienden vanaf half maart afgelast. In de periodes dat de maatregelen dit toelieten werden ontmoetingen en activiteiten georganiseerd.

Leden van de ontmoetingsgroepen (ouders, pleegzorgers, jongeren, kinderen, pleeggasten) waren uitgenodigd als klankbord voor de werkgroep 'Richtlijn Pleegzorg'. De samenkomsten hiervoor zijn doorgegaan wanneer het kon.

De participatieraad kon niet plaatsvinden.

### 1.2.7 Bezoekersruimte

De bezoekersruimte is een veilige plek waar het contact tussen ouders en kind kan onderhouden, groeien of hersteld worden. Ouders krijgen er de ruimte om hun ouderrol (opnieuw) op te nemen.

We zetten in begeleidingen actief in op een 'gedeelde wereld' en willen dit ook meer introduceren in de bezoekersruimte. Enkele medewerkers volgden eerder in dit kader een vorming Child Parent Psychotherapie (CPP).

Ook voor 2020 is er sprake van een stijging van het aantal kinderen waarbij contact met de ouders in de bezoekersruimte plaatsvindt, dat is inmiddels voor bijna 1/5 van het totaal aantal pleegzorgplaatsingen het geval. Er wordt verhoudingsgewijs meer een beroep gedaan op de bezoekersruimte bij bestandpleegzorg.

## 2 Personeel

### 2.1 Personeel in cijfers

Pleegzorg blijft groeien. Dit vertaalt zich in het personeelsbestand. T.o.v. vorig jaar tellen wij met 215 medewerkers een tiental medewerkers méér, t.o.v. de start van de fusie meer dan een verdubbeling (op 12/2013 telden we 102 medewerkers).

Nieuwe medewerkers inwerken vergt veel tijd en energie, maar is ondanks de extra aandacht hiervoor, in tijden van corona niet eenvoudig.

## 2.2 VTO

We blijven zoeken naar draagvlakken van waaruit gemeenschappelijk gewerkt wordt aan implementatie van visie en methodieken. Ook dit is het afgelopen jaar moeizaam geweest door annuleringen van vormingsmomenten en opleidingen (intern en extern), regiodagen, personeels- en Panoramadag,... We voelen bij medewerkers de nood aan het gemeenschappelijk vormingsmoment en een moment van samen zijn tout court.

Het inwerkingsprogramma voor nieuwe medewerkers kon slechts heel beperkt plaatsvinden, sommige intramomenten gingen digitaal door. Inmiddels werken we een aantal filmpjes uit met thema's van het inwerkingsprogramma.

## 2.3 Preventie en welzijn op het werk

Er zijn in 2020 op de 7 welzijnsdomeinen (arbeidsveiligheid, gezondheid, ergonomie, psychosociale aspecten, verfraaiing van de werkplaatsen, arbeidshygiëne en leefmilieu) acties ondernomen. Jaarlijks maakt de preventieadviseur een planning en een verslag op.

We vernoemen expliciet acties in kader van het afgelopen 'coronajaar':

Aankoop divers beschermingsmateriaal: handgels, ontsmettingsmiddelen voor de werkplekken, mondkmaskers.

Logistieke preventiemaatregelen: tape aanbrengen in lokalen i.f.v. veilige afstanden, herinrichten van vergaderlokalen, aanduiding van het maximum aantal toegelaten aanwezigen per ruimte,..

Opmaken van draaiboeken voor de locaties, inclusief de bezoekersruimtes. Vooral het opmaken van deze draaiboeken en van een exitstrategie waren, door de steeds veranderende verwachtingen en wetgeving, een ware uitdaging. Een 'exit-team' is in het leven geroepen: een kleine flexibele werkgroep. Dit team formuleerde adviezen over de aanpak en het tijdsplan. De adviezen van de werkgroep werden telkens voorgelegd aan het directieteam.



### 3 Zelfevaluatie

#### A. Scores zelfevaluatie

Onderstaand overzicht met scores tot en met 2020, de inschaling o.b.v. het kwaliteitskader in de regelgeving van het Agentschap Opgroeien, is voorbereid door de kwaliteitscoördinator. Dezelfde oefening - de scoring - is door de stuurgroep kwaliteit gemaakt, verder gestoffeerd, en gemotiveerd. Voor de scores (zijnde 0: onbestaand, 1: ad hoc basis, 2: gestructureerde aanzet, 3: gedefinieerd, 4: beheerst systeem en 5: geoptimaliseerd) zijn per niveau één of meerdere verwachtingen geformuleerd in het kwaliteitskader van het Agentschap Opgroeien.

De scores geven een beeld van het parcours dat we in de 7 jaar sinds de fusie lopen.

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Niveaubepaling-extra info
<b>Kwaliteitszorg</b>							
Organisatie en visie	1	2	2	2	2	2	indicator van niveau 3
Betrokkenheid	1	2	2	2	3	3	
Methodieken en instrumenten	1	1	1	2	2	2	indicatoren van niveau 3
Verbetertraject	1	2	2	2	2	2	indicatoren van niveau 3
<b>Kernprocessen</b>							
Onthaal van de gebruiker	3	3	3	3	3	4	
Doelstellingen en handelingsplan	1	1	1	3	3	3	indicator van niveau 4
Afsluiting en nazorg	1	1	1	3	3	3	
Pedagogisch profiel	2	2	2	2	3	3	
Dossierbeheer	2	2	2	3	3	3	

<b>Gebruikersresultaten</b>							
Klachtenbehandeling	3	3	3	3	3	3	+ indicator van niveau 4
Gebruikerstevredenheid	1	2	2	2	3	3	
Effect van de hulpverlening	2	2	2	2	3	3	+ indicator van niveau 4
<b>Medewerkersresultaten</b>							
Personeeltevredenheid	1	2	2	2	3	3	
Indicatoren en kengetallen	3	3	3	3	3	3	+ indicatoren van niveau 4
<b>Samenlevingsresultaten</b>							
Waardering strategische partners	2	2	2	2	3	3	
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	2	3	3	3	3	+ indicatoren van niveau 4

## B. Motivering scores - realisaties en evaluatie verbetertrajecten 2020

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

De zelfevaluatie geeft een beeld van de realisaties van het afgelopen jaar. We vermelden realisaties voortvloeiend uit de strategische planning. Daarnaast geven we een beeld van verbeteringen, aanpassingen naar aanleiding van noden uit de dagelijkse werking, bemerkingen van medewerkers, uit overleg door uitwisseling met collega-diensten,... Uiteraard geven ook verwachtingen van de

overheid en aandachtspunten uit het verslag van Zorginspectie aanleiding tot bijsturen van de werking. In onderstaande overzicht expliciteren we deze opsplitsing niet.

### 3.1 Kwaliteitszorg

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

##### Realisaties:

- Op de personeelsdag die zou plaatsvinden in juni 2020 stond een evaluatie van de missie en visie gepland: deze dag is afgelast omwille van corona, de evaluatie van de missie en visie is uitgesteld naar een volgende editie.
- Het reorganisatieproces (ingezet met de screening door Möbius) dat we lopen in het kader van de grote groei van Pleegzorg Oost-Vlaanderen blijft onverminderd doorgaan. Met eerste aanzet midden 2020, is een beleidstekst, 'Waarheen met Pleegzorg Oost-Vlaanderen', in volle ontwikkeling.
- De vaststelling van de groei van netwerkpleegzorg t.o.v. bestandpleegzorg noopte tot een reorganisatie van de instroomwerking (voortraject). Een werkgroep startte in 2020 met het onder de loep nemen van het huidige voortraject en de nwo-werking, en dit vanuit het oogpunt van cliënt en pleegzorger.
- Voor de gewijzigde indeling van een deel van de server (operationeel sinds het voorjaar van 2019) was een evaluatie in 2020 gepland. Er gebeurde geen systematische bevraging, wel ontvingen we feedback van verscheidene medewerkers.  
I.f.v. het gebruiksvriendelijk maken van de veelheid aan informatie, alsook i.f.v. de toekenning van toegangsrechten is gestart met een volledige hertekening van de server.

#### 3.1.2 Betrokkenheid, score 3

##### Realisaties:

- Via alle geïntegreerde bestuurs- en overlegorganen (Raad van Bestuur, Algemene Vergadering, participatieraad, CPBW,...)
- Personeelsdag (juni 2020): betrekken van alle medewerkers bij de evaluatie van de missie en visie: uitgesteld
- Werkgroep instroom, geleid door de directeur hulpverlening: deelnemers uit de verschillende werkingen (instroom), organisatiedirecteur, bestuurslid. Er vonden interviews plaats met ouders, pleegzorgers, pleegkinderen, pleeggasten, verwijzers,...
- In het kader van de coronamaatregelen en de eerste exit-periode is een 'exit-team' samengesteld dat voorstellen en aanbevelingen aanleverde. Het team was onder meer samengesteld uit verscheidene medewerkers (begeleiders, administratief medewerker) alsook een pleegzorger.

#### 3.1.3 Methodieken en instrumenten, score 2 + indicatoren van niveau 3

##### Realisaties:

- Er is een kwaliteitshandboek. De documenten zijn ter beschikking van alle medewerkers, via de server ('Algemeen'). Er is een inhoudstafel waarop procedures en verwante documenten vermeld zijn + de situering (plaats) op de server. Er is ook is een aanzet voor de planning van evaluatie van procedures en documenten in opgenomen. Deze planning dient nog verder uitgewerkt. Bedoeling is de planning te combineren met het onder aandacht brengen/opfrissing van procedures bij medewerkers. (combinatie van informeren en een check op de actualiteitswaarde van de documenten)

- Methodiek en systematiek voor zelfevaluatie: de inschaling wordt elk jaar voorbereid door de kwaliteitscoördinator. De toets en verdere stoffering en motivering gebeurt met de stuurgroep kwaliteitszorg voordat het kwaliteitsverslag wordt gefinaliseerd.
- Een sjabloon is opgemaakt i.f.v. de voorbereiding van het jaar- en kwaliteitsverslag: realisatie of status van de vooropgestelde doelstellingen, bijkomende realisaties die niet in de planning waren opgenomen, planning voor komende jaar, evaluatie van de (deel)werking van het afgelopen jaar.

### 3.1.4 Verbetertraject, score 2 + indicatoren van niveau 3

#### Realisaties:

- Begin 2020 is de input van Panoramadag 2019, verwerkt, zijn er keuzes gemaakt een terugkoppeling verscheen in de nieuwsbrief.  
De jaarlijkse panoramadag kon in 2020 niet plaatsvinden. In 'normale tijden' brengen we die dag onder meer de stavaza i.v.m. veranderingen in de organisatie, resultaten van onderzoek, bijstellingen van het strategisch beleidsplan, en vragen we input van medewerkers over één of meerdere thema's.

## 3.2 Organisatorische aandachtsgebieden

### 3.2.1 Leiderschap - beleid en strategie

#### Realisaties:

- Organisatieontwikkeling: naar aanleiding van en in functie van verdere groei wordt de organisatiestructuur onder de loep genomen en gereorganiseerd. Dit proces kende zijn start in 2018 en loopt verder. Mogelijkheden voor een andere organisatie van de deelwerking 'instroom'/voortraject werden en worden verder geëxploreerd (zie 4.1.1). De organisatie van het provinciaal teamcoachoverleg werd aangepast, regionale teamcoach-overleggen zijn geïnstalleerd.
- Het organigram is geactualiseerd.
- Evaluatie van de vergaderfiches van interne overlegmomenten (opgemaakt in 2018): deels gerealiseerd, overige worden geëvalueerd de eerste helft van 2021.
- Uitwerken diversiteitsbeleid: proces liep vertraging opgelopen omwille van de coronacrisis. De vorming werd pas in oktober afgerond. De stuurgroep kon niet samenkomen.

### 3.2.2 Personeelsbeleid

#### Realisaties:

- De 'Panoramadag' (voor alle medewerkers) die gepland was voor het najaar is afgelast, een alternatief is gemaakt.
- Een beleidstekst is uitgeschreven inzake de inzet en combinatie van deelfuncties
- Enkele functieprofielen werden verder uitgewerkt.
- De meeste introductiedagen voor nieuwe medewerkers /vorming konden dit jaar niet plaatsvinden. Een alternatief wordt uitgewerkt: toelichting over deelwerkingen aan nieuwe medewerkers via videobellen, ter beschikking stellen van filmpjes op de server,.
- Een personeelsvolgsysteem is in volle ontwikkeling

### 3.2.3 Middelen en partnerschappen

#### Realisaties:

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

- Verdere uitwerking vereisten GDPR: er is verder gewerkt aan het verwerkingsregister (met interprovinciale afstemming), de privacyverklaring is bijgestuurd
- Evaluatie en bijsturing serverindeling (zie ook 4.1.1): uittekening van het toekennen van toegangsrechten en schrijfrechten: proces loopt, een tijdspad is uitgetekend
- 'Social Media Wijs': de richtlijnen i.v.m. het gebruik van facebook zijn bijgewerkt

##### Communicatie en PR:

###### Communicatie:

- Gelijkvormige lay-out van documenten (procedures, werkinstructies, sjablonen, formulieren, verwante documenten): aanpassingen gebeurden reeds aan verscheidene Word-sjablonen. We werken hier stapsgewijs aan verder
- Bovenprovinciale samenwerking i.f.v. het tijdschrift 'Kleurrijk!' voor pleegzorgers

###### PR en werving:

- Doordat vele van de geplande PR- en wervingsacties werden afgelast is naar digitale alternatieven gezocht
- Informatieverstrekking, sensibilisering en werving in het kader van cultuursensitieve pleegzorg werd gedeeltelijk gerealiseerd (of in onder een andere vorm dan gepland) infomomenten bij doelgroepen (moskeeën, culturele centra, vrouwengroepen,...), verkennend traject: sensibiliseren bij Afrikaans gemeenschap, samenwerking met sleutelfiguren verder uitwerken en uitbreiden, deelnemen aan evenementen (o.a. Medina Expo,...)

Werden afgelast omwille van corona:

- De geplande acties in samenwerking met de pleegzorggemeenten
- Uitdaging alle teams van Pleegzorg Oost-Vlaanderen om een PR-actie op te zetten
- Alle evenementen.

##### Vestigingen:

- Zuid Oost-Vlaanderen: Locatie Aalst: Begin 2020 namen de collega's er hun intrek en aankoop gebouw in Oudenaarde is voltrokken.
- Voor regio Waas & Dender is extra unit in Temse geopend en een nieuwe locatie in Grembergen in gebruik genomen

##### Partnerschappen:

Naast alle interprovinciaal overleg (IPO: afstemming en samenwerking pleegzorgdiensten), de structurele samenwerkingsverbanden en overlegstructuren, vermelden we deze in het bijzonder:

- Actieve samenwerking aan Werf 1 (één gezin- één plan) en aan Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing). Samenwerkingsverband met Aalsterse crèches
- Installeren structurele bijeenkomsten met Vertrouwenscentrum Kindermishandeling
- Samenwerking met Kwadrant en Radar i.f.v. intervisie

## Administratie

- De ontwikkeling, evaluatie en bijsturing van het registratieprogramma Pipa (voorheen 'Softwel') liep verder in 2020, zowel intern (try-out van en feedback op het programma), als extern via een interprovinciaal overleg.
- Administratieve procedures werden/worden verder uitgewerkt, zoals:  
Verder uitwerken van de procedures inzake personeelsadministratie. Het 'FAQ' overzicht en van de themafiches (ABC personeel) is in ontwikkeling; een deel ervan is op de server reeds ter beschikking van de medewerkers. Steekkaarten (sjablonen) zijn opgemaakt i.f.v. wijzigingen van contract en i.f.v. vrijwilligers- en stagebeleid  
Er is verder gewerkt aan het vademecum en draaiboek voor de regioadministratie
- Instroomadministratie: automatiseringen in Excel, proactieve samenwerking met de toegangspoort

## Interne dienst welzijn en bescherming op het werk

- Jaarlijkse opmaak van een verslag van de acties op de 7 welzijnsdomeinen en een planning voor het komende jaar
- Medewerkers konden deelnemen aan de Vitality scan (peilt naar leefstijl en formulering van adviezen inzake gezondheidsbevordering) Deze online bevraging is ter beschikking gesteld via de Externe dienst voor welzijn op het werk.
- Aanpassingen en maatregelen in kader van het afgelopen 'coronajaar' (zie onder punt

## 3.3 Kernprocessen

### 3.3.1 Instroom (onthaal van de gebruiker), score 4

#### Realisaties:

- Het maken van een draaiboek ter ondersteuning van de overdracht (van voortraject) naar begeleidingsteams: gedeeltelijk gerealiseerd, loopt verder in 2021
- Evalueren en bijsturen van de 6-maandelijke evaluaties voor bestandsplaatsing: gedeeltelijk gerealiseerd
- Installeren van instroomoverleg
- Uitwerken van het online methodisch handboek NWO: gedeeltelijk gerealiseerd, loopt verder
- Samenstellen van 'startpakketten' met info, brochures,.. i.f.v. de begeleiding

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

#### Realisaties:

- Het invoeren van de nieuwe verslagstructuur gebaseerd op de drie pleegzorgdoelen is verder geïmplementeerd. Het oefenen met de nieuwe verslagstructuur en in het formuleren van doelstellingen (regiodagen) kon nog niet overal doorgaan omwille van de covid-maatregelen.
- Aanpassingen in verslagsjabloon '(bijsturing) handelingsplan' n.a.v. opmerkingen inspectie
- Het werken via de workflowfiches is verder geïmplementeerd

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

#### Realisaties:

- In 2020 is een basisvorming/systematisch aanbod uitgewerkt: voor bestandsgezinnen na de start van pleegzorg én voor netwerk gezinnen van bij de start.  
De vorming en uitwisseling behandelt vier thema's waar elke pleegzorger mee te maken krijgt: hechting, trauma, moeilijk gedrag en samenwerken met ouders (gedeelde wereld) en met pleegzorg.
- Er is werk gemaakt van het systematisch toeleiden naar groepsaanbod behandelingspleegzorg van bij de start van een begeleiding (traumasensitieve pleegzorg, Sherborne, pleeggrootoudergroep). Helaas werd dit onderbroken door corona
- Nieuwe vormen van behandelingspleegzorg zijn gestart: Basis Trust, pleegzorggerichte systemische kindtherapie, pleegzorggerichte ouderbegeleiding aan ouders bij een langdurige pleegzorgplaatsing
- Bezoekersruimte: i.f.v. input voor de ontwikkeling van uitwerking visie contactregelingen/gedeelde wereld vond een 'audit contactregelingen' plaats. Het aanbod inzake begeleide bezoeken thuis werd nog niet geëvalueerd (kon te weinig doorgaan omwille van corona). Het annuleringsbeleid van bezoeken werd aangepast.
- Netwerkbobservatie NBMV is verbreed naar de teams van reguliere netwerkbobservatoren
- Procedure interne overdracht werd afgewerkt
- Procedure omgaan met grensoverschrijdend gedrag is bijgestuurd

### 3.3.4 Afsluiting en nazorg, score 3

#### Realisaties:

- Een formulier eindregistratie is opgemaakt onder meer i.f.v. invoeren gegevens in Binc
- Procedure externe overdracht is afgewerkt

### 3.3.5 Gebruikersdossier, score 3

#### Realisaties:

- Verdere implementatie gebruik van workflowfiches
- Instructie archiveren, digitaliseren en vernietigen van dossiers: eerste aanzet revisie

### 3.3.6 Pleegzorggerelateerde administratie

- Het opzetten een registratieprogramma voor alle pleegzorgdiensten loopt op zijn einde. Eind 2020 zijn voor verschillende onderdelen testen uitgevoerd. Het doel is in 2021 het programma in dienst te kunnen nemen. De werknaam 'Softwel' is inmiddels omgedoopt tot 'Pipa'.
- De sjablonen en documenten die gebruikt worden i.f.v. de pleegzorggerelateerde administratie worden stapsgewijs geëvalueerd en bijgestuurd
- Uitwerken van de administratieve instroom en intake: eerste aanzet

### 3.4 Gebruikersresultaten

#### 3.4.1 Klachtenbehandeling, score 3 + indicator van niveau 4

##### **Realisaties:**

- Vermelding klachtenbehandeling op website, met verwijzing naar de contactgegevens

#### 3.4.2 Gebruikerstevredenheid, score 3

##### **Realisaties:**

- Tevredenheidsmetingen na einde plaatsing: de bevragingen zijn net als de vorige jaren aan pleegzorgers, ouders, pleegjongeren (+12j) en pleeggasten verstuurd 1 maand na afsluiting.
- De geplande bevraging bij ouders, pleegzorgers en begeleiders over de werking van de bezoekersruimte is uitgesteld tot na corona.

#### 3.4.3 Effect van de hulpverlening, score 3 + indicator van niveau 4

##### **Realisaties:**

- Nadat we interprovinciaal een visie uitwerkten, startten we binnen Pleegzorg Oost-Vlaanderen met een eerste exploratie en aanzet i.f.v. een systematische registratie en opvolging van breakdown bij pleegzorgplaatsingen.
- We werken mee aan verscheidene onderzoeken, bevragingen in het kader van masterproeven. Er is afgesproken op het interprovinciaal overleg om (vragen naar deelname aan) onderzoek te verzamelen en op dit overleg (Interprovinciaal Overleg Inhoud) naar relevantie en deelname af te stemmen.

### 3.5 Medewerkersresultaten

#### 3.5.1 Personeelstevredenheid, score 3

##### **Realisaties:**

- We werkten mee aan een bevraging vanuit de VUB: 'het welzijn van pleegzorgmedewerkers tijdens de eerste lockdown'.

#### 3.5.2 Indicatoren en kengetallen, score 3 + indicatoren van niveau 4

##### **Realisaties:**

- Systematische opvolging inzet personeel en opvolging inzet VTE voor deelfuncties
- Het verzuim wordt systematisch opgevolgd

### 3.6 Samenlevingsresultaten

#### 3.6.1 Waardering strategische partners, score 3

##### **Realisaties:**

- Onze inzet en deelname aan verscheidene overlegstructuren zowel provinciaal, interprovinciaal, met het Agentschap Opgroeien en met verwijzers blijven belangrijk.
- In het kader van de reorganisatie instroom werden verscheidene verwijzers bevestigd.



### 3.6.2 Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen, score 3 + indicatoren van niveau 4

#### **Realisaties:**

- Actieve medewerking aan Werf 1 (één gezin- één plan) en aan Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing).
- Forum transitie jonge kinderen, een samenwerking van voorzieningen in de provincie.
- Verkenning deelname aan vernieuwende initiatieven: Gezinshuizen, Partners in Parenting,... Samenwerking met Klaprozen (voorheen Nest)

## 4 Kwaliteitsplanning 2021

### 4.1 Kwaliteitszorg

#### 4.1.1 Organisatie en visie

- Het reorganisatieproces in het kader van de grote groei van Pleegzorg Oost-Vlaanderen gaat onverminderd door. Met een eerste aanzet midden 2020, is de beleidstekst 'Waarheen met Pleegzorg Oost-Vlaanderen' in volle ontwikkeling. Deze beleidstekst wordt in 2021 aan de medewerkers voorgesteld en toegelicht. De tekst geeft verder richting in het uittekenen van het bestaande beleidsplan, alsook bij de keuze van strategische en operationele doelstellingen.
- Wij werken verder aan de reorganisatie van de instroomwerking (voortraject en nwo-werking). Een werkgroep startte daarmee in 2020, een eerste blauwdruk wordt begin 2021 voorgesteld aan het directieteam, de medewerkers,... De feedback wordt meegenomen in het verder traject. In 2021 wordt de werkgroep ook uitgebreid met enkele teamcoaches om 'instroom' verder uit te tekenen. Het doel is de reorganisatie in 2022 te implementeren.
- We gaan ervan uit dat we in het najaar van 2021 opnieuw een Panoramadag voor alle medewerkers kunnen organiseren: een belangrijk evenement waarbij toelichting over de veranderende organisatie, nieuwe projecten,.. worden voorgesteld en waar we input kunnen verwerven vanuit de medewerkers.

#### 4.1.2 Betrokkenheid

- We willen in 2021 nog meer inzetten op het informeren en betrekken van de medewerkers over ontwikkelingen in het werkveld en de organisatie. De aanwerving van de nieuwe PR- en communicatiecoördinator zal daarbij een grote meerwaarde betekenen.

### 4.2 Organisatorische aandachtsgebieden

#### 4.2.1 Leiderschap – beleid en strategie

- Uitwerken diversiteitsbeleid in 2021: proces liep vertraging op omwille van de coronacrisis. De vorming is pas in oktober afgerond, de stuurgroep kon niet samenkomen. Een samenwerking met/coaching door het Agentschap Integratie en Inburgering zal een grote ondersteuning betekenen bij de uitwerking van het beleid (diversiteit in taalbeleid, personeelsbeleid, kernprocessen,...)
- Enkele vergaderfiches van de interne overlegmomenten worden in de eerste helft van 2021 geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.

#### 4.2.2 Personeelsbeleid

- Aanwervingsbeleid en selectieprocedure: inzetten op diversiteit blijft een aandachtspunt. (zie hierboven onder 'Leiderschap - beleid en strategie')
- Een verzuimbeleid wordt uitgewerkt in samenwerking met de Externe Dienst voor Welzijn op het Werk
- Afwerken personeelszorgsysteem (voorjaar 2021)

### 4.2.3 Middelen en partnerschappen

#### **Administratie**

- Interprovinciale uitwerking en testen nieuw registratieprogramma PIPA (voorheen Softwel): we gaan ervan uit dat we PIPA in 2021 in gebruik kunnen nemen
- In aansluiting met de reorganisatie van 'instroom' voorzien we dat ook aanpassingen in de instroomadministratie nodig zijn

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

- Indeling server (verderzetting vorig jaar): hertekenen indeling en aanpassen toegangsrechten: het doel is dit de eerste helft van 2021 dit af te ronden
- Aanstellen externe DPO (interprovinciaal) die ons verder kan begeleiden in de uitwerking van de GDPR-verwachtingen

#### **Communicatie, PR en werving**

- Mogelijkheden exploreren voor nieuwsbrieven aan pleegzorgers, ouders en pleegjongeren, alsook aan de pleegzorggemeenten
- Verder inzetten op (nieuwe) samenwerkingen met pleegzorggemeenten
- Bovenprovinciale samenwerking in uitbouw van de nieuwe pleegzorg-website
- Ontwikkelen van PR-materiaal i.f.v. volwassenenwerking; finaliseren materiaal i.f.v. cultuursensitieve pleegzorg

## 4.3 Kernprocessen

### 4.3.1 Instroom (voortraject - onthaal van de gebruiker)

- Structureel inplannen van intervisie door CGG en van casusoverleg met VK, beide na positieve evaluatie proefperiode in 2020
- Verdere reorganisatie instroom, zowel qua organisatiestructuur als qua afstemming, revisies procedures, methodieken (2021, doel is implementatie in 2022)

### 4.3.2 Doelstellingen en handelingsplan

- Verdere implementatie, oefenen en verankering verslaggeving op basis van de 3 pleegzorgdoelen (verderzetting - was deels uitgesteld door corona)
- Procedure / instructies i.v.m. verslaggeving, afsprakennota,.. worden verwerkt tot één handleiding (voorjaar 2021)

### 4.3.3 Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel)

- Werken rond 'gedeelde wereld': ontwikkelen visietekst i.v.m. contactregelingen, implementatie van levenslijn/narratief op individueel casusniveau. Aanpassing 'ik-boekje' voor pleegkinderen
- Uitschrijven visietekst begeleiding i.f.v. profilering visie bij verwijzers en andere partners (voorjaar 2021)

- Behandelingspleegzorg: Afwerken infomap behandelingsvormen; verspreiden aan medewerkers (voorjaar 2021). Uitwerking coördinatie en aansturing van het aanbod. Inzetten op intervisie, detecteren van noden en tendensen,... Uitwerken aanmeldings- en indicatiestellingsbeleid.

#### 4.3.4 Afsluiting en nazorg

- Procedures inzake archivering en vernietiging van dossiers van cliënten en pleegzorgers worden afgewerkt in het voorjaar van 2021

#### 4.3.5 Gebruikersdossier

- We werken met digitale dossiers. Resterende papieren dossiers worden verder gedigitaliseerd (proces loopt over meerdere jaren)

#### 4.3.6 Pleegzorggerelateerde administratie

- Verdere uitwerking vademecum regioadministratie (proces loopt over meerder jaren)
- Periodieke aanpassingen Pleegzorggids voor pleegzorgers

### 4.4 Gebruikersresultaten

#### 4.4.1 Klachtenbehandeling

Jaarlijkse evaluatie en analyse van de klachten.

#### 4.4.2 Gebruikerstevredenheid

- In de tweede helft van 2021 evalueren we de werkwijze en instrumenten die we tot nog toe gebruikten voor het nagaan van de gebruikerstevredenheid. We zoeken naar een gebruiksvriendelijker aanpak, zowel voor de administratief medewerkers als voor de cliënten en pleegzorgers die we bevragen.

#### 4.4.3 Effect van de hulpverlening

- Verdere uitwerking van de registratie en opvolging van breakdown van pleegzorgplaatsingen (2<sup>de</sup> helft 2021)

### 4.5 Medewerkersresultaten

#### 4.5.1 Indicatoren en kerngetallen

- Opvolging inzet personeel en inzet VTE voor deelfuncties
- Opvolging verzuim

## 4.6 Samenlevingsresultaten

### 4.6.1 Waardering strategische partners

- Periodieke overlegmomenten met onze partners (o.m. jeugdrechters, OSD, VK,..)

### 4.6.2 Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

- Actieve deelname aan Werf 1 (één gezin- één plan) en Werf 2 (snelle opvang voor jonge kinderen bij uithuisplaatsing).
- Forum transitie jonge kinderen, een samenwerking van voorzieningen in de provincie
- Samenwerkingen met residenties i.f.v. uitbouw nieuwe vorm in de jeugdhulp: Partners & Parenting, gezinshuizen
- In kader van cultuursensitieve pleegzorg: sleutelfigurenwerking uitbouwen
- Medewerking project jongvolwassenen en voortgezet onderwijs

## 5 Centraal Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening

De vijf pleegzorgdiensten ontwikkelden een gezamenlijke visietekst. Inmiddels kwam deze tekst op verscheidene overlegstructuren aan bod.

In de visietekst verwijzen we bij verscheidene items naar deelname aan wetenschappelijk onderzoek. Daarnaast is er ruimte voor accenten die aansluiten bij de eigen noden en werking.

We vermelden hieronder graag nogmaals de volledige visietekst. De realisaties, acties en planning inzake het centraal thema werden verwerkt in de tekst hierboven (zelfevaluatie en kwaliteitsplanning).

### Visie op effect van de hulpverlening

De vijf diensten voor pleegzorg zijn lerende organisaties. We nemen een kritische houding aan ten aanzien van alle facetten van onze werking, dienst- en hulpverlening. We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen op in functie van een optimale afstemming van onze opdracht. Om onze dienst- en hulpverlening te verbeteren, gaan we na of we, met wat we doen, de gewenste effecten bereiken. Daartoe hanteren we een aantal variabele indicatoren. Deze zijn bedoeld als een vorm van zelfevaluatie en zelfreflectie ('tellen en vertellen') en kunnen niet voor een ander doel gebruikt worden. De resultaten bespreken en interpreteren we met cliënten, praktijkwerkers en/of wetenschappers, met als ultiem doel het verbeteren van de pleegzorgpraktijk. Als diensten voor pleegzorg nemen we actief deel aan wetenschappelijk onderzoek.

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

### Visie op de voorgestelde set van indicatoren

#### 1. BEREIK EN UITVAL

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

##### Visie

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

##### Hoe meten we dit?

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

*Bereiken we kandidaat pleeggezinnen?*

##### Visie

Om alle kinderen, jongeren en gasten die uit huis geplaatst worden een aanbod te kunnen doen, zetten we in op bekendmaking en werving binnen een breed en divers publiek. Hierbij richten we ons

zowel naar gezinnen met een aanbod (al dan niet gezinnen uit het netwerk van het kind) als naar gezinnen die reeds een kind/gast uit hun netwerk opvangen.

#### Hoe meten we dit?

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

#### *Uitval*

#### Visie

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

#### Hoe meten we dit?

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

## **2. CLIËNTTEVREDENHEID OVER (HET NUT/EFFECT VAN) DE GELEVERDE HULPVERLENING**

#### Visie

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

#### Hoe meten we dit?

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

## **3. DOELREALISATIE**

#### Visie

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

#### Hoe meten we dit?

We kunnen doelrealisatie nagaan aan de hand van participatieve werking tijdens het hulpverleningsproces, bevestigingen van cliënten, pleegzorgers en begeleiders, effectmeting van de

inzet van een bepaalde methodiek, inzet van wetenschappelijk onderzoek (kwalitatief en kwantitatief)...

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



## 6 Bestuur

### Samenstelling

Martine Bossaerts, Michaël Bouchez (vanaf 18/05/2020), Hedwig Coddens, Philip De Roeck (ontslag op 18/05/2020), Babs Gepts, Gerard Lafaut (ontslag op 18/05/2020), Dirk Roeland (voorzitter), Caroline Verschuere, Siegfried Vos van Marken.

### Vergaderdata

13 januari, 9 maart, 11 mei, 14 september en 9 november 2020.  
Omwille van COVID-19 zijn enkel de Bestuursvergaderingen van 13 januari en 9 maart live doorgegaan, de andere zijn digitaal georganiseerd.

### Inhoud

Op de vergaderingen is heel vaak stilgestaan bij de accommodatie: de zoektocht naar accommodatie in de regio Waas en Dender en de aankoop van onze kantoren in Oudenaarde. De sociale verkiezingen en de interne opvolging van maatregelen in het kader van COVID-19 waren andere frequent weerkerende onderwerpen.

Ruime aandacht is ook gegaan naar het herwerken van het jaarverslag en naar de Nota "Waarheen met pleegzorg".

## Algemene Vergadering

### Samenstelling

Ronny Blomme, Martine Bossaerts, Michaël Bouchez, Hedwig Coddens, Nico De Pauw, Philip De Roeck, Katrien De Wilde, Babs Gepts, Els Goossens, Ümit Karanfil, Gerard Lafaut, Toon Langeroot, Dirk Remy, Dirk Roeland (voorzitter), Wim Taels, Nel Van Maele, Caroline Verschuere, Siegfried Vos van Marken, Tom Walgraeve, Marijke Wieërs (ontslag op 18 mei 2020).

### Vergaderdata

18 mei en 14 december 20120

### Inhoud

#### 18 mei

Omwille van COVID-19 werd de Algemene Vergadering van 18 mei schriftelijk georganiseerd. De bestuurders zijn met eenparigheid van stemmen ontheven van hun financiële aansprakelijkheid voor 2019. Aan de bestuurders en aan de commissaris is kwijting verleend van hun mandaat. Daarna is het inhoudelijk verslag 2019 goedgekeurd. Er waren geen inhoudelijke agendapunten voorzien.

#### 14 december

Omwille van COVID-19 is de Algemene Vergadering van 14 december 2020 geannuleerd.

## Inhoud

1	Organisatie in cijfers .....	2
1.1	Kercijfers .....	2
1.1.1.	Bezetting: overzicht van het aantal ingezette modules verdeeld naar typemodules ....	2
1.1.2.	Benutting: Ondersteunende pleegzorg - lage frequentie en ondersteunende pleegzorg - korte duur: daadwerkelijke verblijfsdagen .....	2
1.2	Verslag in cijfers, duiding en signalen .....	3
1.2.1	PR en werving.....	3
1.2.2	Instroom.....	3
1.2.3	Begeleiding.....	5
1.2.4	Behandelingspleegzorg .....	6
1.2.5	Cultuursensitieve pleegzorg.....	6
1.2.6	Participatie .....	7
1.2.7	Bezoekersruimte .....	7
2	Personeel .....	7
2.1	Personeel in cijfers.....	7
2.2	VTO.....	8
2.3	Preventie en welzijn op het werk .....	8
3	Zelfevaluatie.....	9
3.1	Kwaliteitszorg.....	11
3.1.1	Organisatie en visie, score 2 + indicator van niveau 3 .....	11
3.1.2	Betrokkenheid, score 3 .....	11
3.1.3	Methodieken en instrumenten, score 2 + indicatoren van niveau 3.....	11
3.1.4	Verbetertraject, score 2 + indicatoren van niveau 3 .....	12
3.2	Organisatorische aandachtsgebieden.....	12
3.2.1	Leiderschap - beleid en strategie .....	12
3.2.2	Personeelsbeleid.....	12
3.2.3	Middelen en partnerschappen .....	13
3.3	Kernprocessen .....	14
3.3.1	Instroom (onthaal van de gebruiker), score 4 .....	14
3.3.2	Doelstellingen en handelingsplan, score 3 + indicator van niveau 4 .....	14
3.3.3	Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel), score 3 .....	15
3.3.4	Afsluiting en nazorg, score 3 .....	15
3.3.5	Gebruikersdossier, score 3.....	15
3.3.6	Pleegzorggerelateerde administratie.....	15
3.4	Gebruikersresultaten .....	16
3.4.1	Klachtenbehandeling, score 3 + indicator van niveau 4 .....	16

3.4.2	Gebruikerstevredenheid, score 3 .....	16
3.4.3	Effect van de hulpverlening, score 3 + indicator van niveau 4 .....	16
3.5	Medewerkersresultaten .....	16
3.5.1	Personeelstevredenheid, score 3.....	16
3.5.2	Indicatoren en kengetallen, score 3 + indicatoren van niveau 4 .....	16
3.6	Samenlevingsresultaten.....	16
3.6.1	Waardering strategische partners, score 3.....	16
3.6.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen, score 3 + indicatoren van niveau 4	17
4	Kwaliteitsplanning 2021.....	18
4.1	Kwaliteitszorg.....	18
4.1.1	Organisatie en visie.....	18
4.1.2	Betrokkenheid.....	18
4.2	Organisatorische aandachtsgebieden.....	18
4.2.1	Leiderschap – beleid en strategie .....	18
4.2.2	Personeelsbeleid.....	18
4.2.3	Middelen en partnerschappen .....	19
4.3	Kernprocessen .....	19
4.3.1	Instream (voortraject - onthaal van de gebruiker).....	19
4.3.2	Doelstellingen en handelingsplan .....	19
4.3.3	Aspecten van de hulpverlening (Pedagogisch profiel).....	19
4.3.4	Afsluiting en nazorg .....	20
4.3.5	Gebruikersdossier .....	20
4.3.6	Pleegzorggerelateerde administratie.....	20
4.4	Gebruikersresultaten .....	20
4.4.1	Klachtenbehandeling .....	20
4.4.2	Gebruikerstevredenheid.....	20
4.4.3	Effect van de hulpverlening .....	20
4.5	Medewerkersresultaten .....	20
4.5.1	Indicatoren en kerngetallen.....	20
4.6	Samenlevingsresultaten.....	21
4.6.1	Waardering strategische partners .....	21
4.6.2	Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen .....	21
5	Centraal Kwaliteitsthema: effect van de hulpverlening .....	22
6	Bestuur.....	25