

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 1 van 57
-------------------------------------	---	-----------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

## 1. Basiselementen integrale kwaliteitszorg Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel (PVBB)

### 1.1. Visie op kwaliteitszorg

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel is een lerende organisatie, in een steeds evoluerende maatschappij. We vinden het onze plicht om adequaat in te spelen op de noden van onze cliënten, medewerkers en stakeholders. 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 binnen onze organisatie. We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen op in functie van een optimale afstemming van onze maatschappelijke opdracht. Om te kunnen voldoen aan de wensen en noden van onze cliënten, medewerkers en stakeholders (voorzieningen, diensten, overheid,... ) is een goede samenwerking met al deze actoren onontbeerlijk.

We streven hierbij naar een evenwicht tussen flexibiliteit en stabiliteit in de werking. Dit evenwicht moet effectief (vooropgezette doelen bereiken) én efficiënt zijn (vanuit financieel-economisch oogmerk en vanuit het perspectief van cliënten, medewerkers en stakeholders).

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 een kwaliteitscoördinator of kwaliteitsteam.

Ten einde de transparantie en de permanente opvolging van een kwalitatieve ontwikkeling te garanderen besteden we op alle niveaus binnen de organisatie aandacht aan het kwaliteitsbeleid en de verbinding van dit beleid met onze missie en visie. Het kwaliteitssysteem, weergegeven in het kwaliteitshandboek, is voor ons en middel om de beleidsvoering te schragen. Dit betekent dat de procedures en kwaliteitssystemen op een

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 2 van 57
-------------------------------------	---	-----------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

organische en natuurlijke wijze de verbinding tussen onze visie (wat we zeggen) en ons handelen (wat we doen) transparant representeren.

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

Onze verbeteracties zullen aansluiten 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 nooit af. Het is een blijvende en voortdurende bezorgdheid van onze hele organisatie.

## **1.2. Opvolgen van het kwaliteitsbeleid (kwaliteitsmanagementsysteem)**

We faciliteren het kwaliteitsbeleid en waarborgen het kwaliteitssysteem via het werkoverleg kwaliteitszorg, een werkgroep samengesteld uit het directieteam (drie directieleden) en twee beleidsmedewerkers. Deze werkgroep houdt de vinger aan de pols met betrekking tot het kwaliteitsbeleid.

Dit werkoverleg komt minimaal om de twee maanden samen en treft de nodige voorbereidingen om de medewerkers binnen de organisatie, op alle niveaus - van Raad van Bestuur tot op de werkvloer - in de lijn te houden van de vooropgestelde visie, doelstellingen en geplande acties. Dit werkoverleg besteedt specifieke aandacht aan het kwaliteitssysteem op zich en aan de toegankelijkheid en transparantie van het kwaliteitssysteem voor alle medewerkers.

Vanuit dit werkoverleg zetten we de beleidslijnen uit voor wat we in onze werking moeten realiseren (onze maatschappelijke opdracht), willen realiseren (onze visie en missie) en kunnen realiseren (met de beschikbare materiële en menselijke middelen).

Het overleg kwaliteitszorg is een werkgroep die voltallig deelneemt aan het organisatieoverleg of het orgaan binnen PVBB dat via overleg met alle eindverantwoordelijken, de strategische doelstellingen, via de operationele processen omzet in resultaten voor cliënten, gebruikers, medewerkers en stakeholders.

Vanuit de voorbereidingen binnen het werkoverleg kwaliteit en de instromende informatie op de tafel van het organisatieoverleg, neemt PVBB de nodige stappen om medewerkers actief te

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>3</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

betrekken bij de kwaliteitszorg. Het doel blijft steeds de kwaliteitszorg maximaal te integreren in de totaliteit van onze werking.

De leden van het werkoeverleg kwaliteit schrijven in onderlinge afstemming de evaluatie en de planning van de kwaliteit uit in het jaarverslag.

### **1.3. Vooropgestelde doelstellingen binnen de kwaliteitszorg van PVBB bij opstart van de organisatie op 1 januari 2014**

- 1) De diverse processen inventariseren, valideren en standaardiseren waar zinvol en wenselijk,
- 2) de procedures verankeren en verzekeren,
- 3) nagaan waar we staan zodat we problemen/bependingen/tekortkomingen kunnen detecteren en oplossen,
- 4) de effectiviteit van de organisatie aantonen, meten en verbeteren waar nodig,
- 5) anticiperen op en kritisch reflecteren over nieuwe ontwikkelingen,
- 6) de tevredenheid van de medewerkers, cliënten, stakeholders verhogen.

### **1.4. Basisvoorwaarden voor de realisatie van onze doelstellingen**

- 1) De organisatiestructuur, communicatielijnen en besluitvorming moeten duidelijk en helder zijn,
- 2) informatie en overleg zijn belangrijk,
- 3) overleg- en besluitvormingsprocessen moeten binnen de organisatie goed op elkaar afgestemd worden,
- 4) samenwerking en teamwerk is noodzakelijk,
- 5) medewerkers moeten een gepaste coaching krijgen.

### **1.5. Concrete aanpak of werkwijze bij het realiseren van de doelstellingen**

#### **1.5.1. Context 2014-2015**

Op 1 januari 2014 startte PVBB als één organisatie vanuit een integratie van de werking van negen verschillende diensten voor pleegzorg (afzonderlijke vzw's). Dit bood kansen en

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 4 van 57
-------------------------------------	---	-----------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

opportunities, maar stelde onze organisatie eveneens voor de uitdaging om de veelzijdige insteek vanuit diverse diensten te integreren tot één geheel.

### 1.5.2. Strategische doelstelling: organisatiestructuur en communicatie

Bij uitgebreide bevraging via diverse kanalen kwamen de organisatiestructuur en de communicatie binnen de organisatie als prioritaire verbeter- of actiepunten aan bod. In wat volgt bespreken we tegelijk onze acties die de structuur en de communicatie verbeterden.

### 1.5.3. Beheersbaar maken van de doelstellingen

Vanuit vereende kracht willen we aan alle noden/verwachtingen een zo correct mogelijk antwoord bieden. Maar gezien de veelheid van vragen en regelgeving, is het niet realistisch om op alles meteen een uitvoerig antwoord te bieden. Sommige thema's zijn essentiëler voor de werking en zullen bijgevolg sneller en uitgebreider aan bod komen. Er worden hierbij, in overleg met de betrokkenen, prioriteiten afgesproken en indien aangewezen een stappenplan uitgewerkt (cfr. kwaliteitsplanning, tijdspad, beleidsplan). Daarnaast zijn er ook de deadlines vanuit de wetgeving, die de gestelde prioriteitenplanning kunnen beïnvloeden of doorkruisen. Het werkoverleg kwaliteit (directie en beleidsmedewerkers) bepaalt, in samenspraak met het organisatieoverleg de planning rekening houdend met bovenstaande overwegingen.

Per thema wordt telkens bepaald wie hierbij moet/kan/mag/wil betrokken worden: medewerkers, cliënten, stakeholders. De betrokkenheid kan worden bepaald op basis van interesses, functieomschrijvingen (bevoegdheden/verantwoordelijkheden) en de beschikbare tijd en middelen. De cliënten en stakeholders worden betrokken bij die thema's die de doelgroep rechtstreeks aanbelangen.

### 1.5.4. Thema gestuurd werkoverleg: structurele verankering van kwaliteit in het organigram en de beleidsbeslissingscyclus.

We organiseren werkoverleg per thema, onder de aandacht van kwaliteitsverbetering. Binnen ieder overleg worden vooraf afgesproken doelstellingen en actiepunten uitgewerkt. Voor iedere werkoverlegtafel maakt de voorzitter van het werkoverleg een werkoverlegfiche, waarin deelnemers, acties en doelstellingen SMART geformuleerd worden. Ieder werkoverleg heeft een voorzitter, die het resultaat en/of het voorgangsproces ter opvolging/goedkeuring voorlegt op het organisatieoverleg. Eventuele bemerkingen worden terug als bijsturing meegegeven aan het werkoverleg.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>5</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Na afwerking en goedkeuring op het organisatieoverleg is de beleidsvoorbereidende fase afgerond en gaan we over tot de operationalisering of toepassing van de uitgewerkte voorstellen. De afdelingsverantwoordelijken/teamverantwoordelijken (AV/TV) communiceren de afspraken en volgen de implementatie verder op binnen hun team en de dagelijkse werking.

De beleidsmedewerkers slaan de eindresultaten, met afgesproken procedures en werkwijze, correct op in de map kwaliteitszorg, waar alles ter beschikking staat voor alle medewerkers. Het is een constant aandachtspunt en een verantwoordelijkheid van iedereen om ervoor te zorgen dat dit handboek actueel en gebruiksvriendelijk is. De beleidsmedewerkers registreren in dit verband alle bemerkingen en vragen in functie van verbetering.

#### 1.5.5. Het werkoverleg versterkt de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van medewerkers op alle niveaus van de organisatie

##### 1.5.5.1. Werkoverleg kwaliteit

Het werkoverleg kwaliteit bewaakt het geheel, organiseert evaluaties, stuurt waar nodig bij in functie van het zoeken naar prioriteiten en faciliteert het zoeken naar verbeteringen.

##### 1.5.5.2. Organisatieoverleg

De medewerkers van het organisatieoverleg verzorgen de informatiestroom, het uitwerken en uitvoeren van processen en procedures, het detecteren van problemen en het mee opnemen van verbeteracties.

##### 1.5.5.3. Betrokkenheid van alle medewerkers

Alle medewerkers dragen mee de verantwoordelijkheid bij het uitvoeren van processen en procedures, geven feedback, zoeken en werken mee naar/aan verbetering.

##### 1.5.5.4. Eindverantwoordelijkheid

De eindverantwoordelijkheid voor de integrale kwaliteitszorg ligt bij de directie, maar de visie en de uitvoering ervan moet bekrachtigd worden door de Raad van Bestuur.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 6 van 57
-------------------------------------	---	-----------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

### 1.5.6. Werkinstrumenten kwaliteit

#### 1.5.6.1. Intranet (transparante informatiestroom, toegankelijkheid)

Reeds in 2013 investeerde PVBB in een goed uitgebouwd informaticasysteem, waardoor de mogelijkheid tot het maximaal beschikbaar stellen van informatie voor alle medewerkers geoptimaliseerd werd. Op de centrale U-schijf zijn toegankelijke en voor iedereen beschikbare mappen voorzien, die de structuur van het kwaliteitshandboek en de op te volgen beleidsdomeinen weergeven. In aansluiting op het kwaliteitsgerichte werk kunnen alle medewerkers via de map werkoverleg de voortgang in verbetering en vernieuwing opvolgen en dit voor alle thema's, waarvoor een werkoverleg geïnstalleerd werd.

#### 1.5.6.2. Zelfevaluatie (inzichten in processen verhogen)

Via zelfevaluatie organiseren we systematische en gerichte acties. Via de Deming cirkel (PDCA) worden processen opgevolgd, in regie gezet voor kwaliteitsverbetering en via gepaste acties duurzaam geborgd. Wij bespreken verder in deze nota de domeinen die we in 2014 en 2015 onderwierpen aan zelfevaluatie met een projectie naar de toekomst (planning).

#### 1.5.6.3. Werkoverleg (faciliteren van gedragen en kwaliteitsvolle PDCA-cycli)

Zie terug bij 1.5.4.

Per actie/werkoverleg (cfr. werkoverleg netwerkobservatie, werkoverleg dossierbeheer, werkoverleg werving, enz...) is er een werkmap met alle verslagen, resultaten, informatie en begeleidende documenten. Deze is steeds beschikbaar op de U-schijf/werkoverleg.

Voor ieder werkoverleg houden we via werkoverlegfiches een overzicht op: het thema, de vereiste doelstellingen, het tijdpad, de frequentie van vergaderen en de voorzitter die terugkoppelt naar het organisatieoverleg. Het resultaat van ieder overleg wordt weergegeven in een eindverslag. De werkoverlegfiches zijn opgenomen op de U-schijf/kwaliteitszorg/kwaliteitsplanning. Het resultaat van ieder werkoverleg kan bestaan uit één of meerdere afgewerkte procedures, die vervolgens door de beleidsmedewerkers opgeslagen worden in de map kwaliteitszorg/kwaliteitshandboek.

De beleidsmedewerkers volgen de houdbaarheidsdatum op, de termijn waarbinnen processen moeten worden geëvalueerd of de termijn waarbinnen

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 7 van 57
-------------------------------------	---	-----------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

tevredenheidsmetingen moeten plaatsvinden in functie van verdere bijsturing, aanpassing en/of waarborgen van goede praktijk.

#### 1.5.6.4. Procesdag voor alle medewerkers op 19/05/2014

Tijdens deze procesdag hadden alle (aanwezige) medewerkers van PVBB de gelegenheid om in focusgroepen een evaluatie te maken van de werking binnen de organisatie en de teams. De volgende thema's werden geselecteerd als verbeterpunten: (1) eenvormigheid dossieropbouw, (2) verbetering van databank en registratiesystemen, (3) interne communicatie en afstemming, (4) bekendmaking van volwassenwerking - overgang naar volwassenwerking - integratie volwassenwerking binnen PVBB, (5) ondersteuning medewerkers, (6) teamvorming, (7) integratie en ontwikkelingsvisie ten aanzien van het voortraject binnen de werking van PVBB, (8) aanbod behandelingspleegzorg, (9) ontwikkelen van kennis en expertise via gepast VTO-beleid, (10) de plaats van werving binnen PVBB.

De evaluatie op deze domeinen leverde een hele reeks actie- en verbeterpunten op, waarmee we op andere werktafel aan de slag konden. Heel wat punten zijn verder, in dit verslag opgenomen.

Tijdens deze procesdag namen de medewerkers ook de gelegenheid om met elkaar te bespreken wat goed liep.

We besloten om deze procesdagen naar de toekomst toe opnieuw te organiseren in functie van kwaliteitsverbetering.

#### 1.5.6.5. Kwaliteitsplanning

Vanuit de werkinstrumenten, hierboven samengevat, kunnen we stellen dat we alle vereiste ingrediënten voor een goede planning hebben meegenomen. We denken hierbij concreet aan:

- 1) aanleiding en informatiebron,
- 2) doelstelling/verbeterproject,
- 3) verantwoordelijkheid,
- 4) termijn,
- 5) methode van toetsing; proceseigenaars bewaken, evalueren, procedures bijsturen in overleg met het organisatieoverleg,
- 6) resultaten van opvolging,
- 7) tevredenheidsonderzoek.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>8</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Het werkoverleg kwaliteit vat de vooropgestelde prioriteiten vanuit het organisatieoverleg samen in een tijdspad, dat de toekomstige acties en uit te werken verbeterpunten chronologisch weergeeft. Het organisatieoverleg kan vanuit de brede vertakking met alle geledingen van de organisatie relevante elementen aanleveren vanuit overleg met medewerkers, gebruikers, cliënten en stakeholders in het netwerk van onze maatschappelijke opdracht.

**Work in progress:** beleidsmedewerkers maken een tijdspad op met betrekking tot de kwaliteitsplanning. Deze omvat zowel nieuwe als te evalueren elementen, verwerking van de zorginspectie, kernprocessen (zowel minderjarigen als volwassenen), uitwerking strategische en operationele doelstellingen, enz... Het werkoverleg kwaliteitszorg doet voorstellen van aan te pakken processen/procedures (rekening houdend met feedback van medewerkers zoals die onder meer blijkt uit de nota van de externe procesbegeleider, die een tussentijdse evaluatie maakte op basis van gesprekken met alle teams). Op het organisatieoverleg wordt dit besproken en wordt uitgeklaard wie van welk proces de proceseigenaar wordt.

#### 1.5.6.6. Kwaliteitshandboek

Alle te belichten domeinen in onze organisatie zitten vervat in het EFQM-model, gebruikt door het Agentschap Jongerenwelzijn en terug te vinden in de opbouw van ons kwaliteitshandboek.

- 1) Missie, visie, waarden, referentiekaders.
- 2) Een duidelijk beleid en strategie.
- 3) Visie op leiderschap en aandacht voor goed bestuur.
- 4) Visie op inzet personele middelen en oog voor welzijn op het werk.
- 5) Visie op inzet van middelen en partnerschappen.
- 6) Kernopdracht en kernprocessen.
- 7) Bereikte resultaten (zowel in functie van cliënten, medewerkers als partners/maatschappij).

We integreerden het kwaliteitshandboek, toegankelijk voor iedereen, op ons intranet (U-schijf)



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>9</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## **2. Strategische doelstellingen (prioritair) naar voren geschoven in gezamenlijke afstemming binnen en met het organisatieoverleg, de medewerkers en de RVB.**

We geven een overzicht van de vooropgestelde strategische doelstellingen per beleidsdomein. Voor iedere strategische doelstelling werden verbeterpunten naar voren geschoven. We bespreken de voortgang en realisaties van deze actiepunten.

In het werkjaar 2014-2015 maakten we een evaluatie van het voortgangsproces in deze vooropgestelde thema's en acties. Het organisatieoverleg maakte op 5/5/2014 een voorbereidend overzicht van mogelijke actiepunten binnen de verschillende strategische doelstellingen. De selectie van actiepunten en prioriteitenbepaling gebeurde door de medewerkers in focusgroepen tijdens een gezamenlijke PVBB-procesdag (19/05/2014). Samen evalueerden we sterktes en zwaktes per beleidsdomein. De Algemene Vergadering nam in haar vergadering van 28/05/2014 kennis van het geleverde resultaat. De RvB besprak het thema diepgaander in haar vergadering van februari 2015. De aangeduide thema's/acties binnen iedere strategische doelstelling vormden een leidraad voor diverse overlegtafels binnen PVBB: de teams, het overleg kwaliteitszorg, het organisatieoverleg, het directieteam en de RvB.

### **2.1. Strategische doelstellingen op het niveau van de organisatie**

#### 2.1.1. Creëren van korte en transparante communicatielijnen

- 1) helder organogram,
- 2) duidelijke overlegstructuren,
- 3) duidelijkheid rond wie waarrond aanspreekpunt is
- 4) beleidsbeslissingscycli verduidelijken
- 5) heldere informatiestromen met mogelijkheden voor feedbackstromen,...

#### Ondernomen acties vanaf 2014 en/of bereikt resultaat

Het organogram werd het afgelopen jaar systematisch aangepast aan de wijzigende inzichten en taakverdelingen, op basis van ervaringen uit de dagelijkse praktijk van samenwerken.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>10 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Op dit ogenblik kent iedere medewerker zijn/haar aanspreekpunt. De posities van de lijnfuncties werden, via een voorbereidende nota in functie van het nog te bekrachtigen functieprofiel (TV/AV) verduidelijkt. Het uitschrijven van definitieve functieprofielen voor alle medewerkers zal opgenomen worden in de verdere planning van 2015.

De terminologie in het aanduiden van de organen binnen structuur (organogram) van PVBB werd voor iedere afdeling gelijk gesteld. Directieteam, Organisatieoverleg, Teamoverleg, Werkoverleg (thema's en praktische regelingen).

De taakverdeling van de directieleden over de operationele domeinen werd aangepast om de bestuurbaarheid en integratie te verhogen. De besluitvorming krijgt in hoofdzaak gestalte in het organisatieoverleg, van waaruit communicatieve en aansturende lijnen vertrekken naar alle medewerkers.

De verslaggeving van het organisatieoverleg werd in een sjabloon gestructureerd in functie van een afgestemde en duidelijke communicatie naar de teams binnen de organisatie.

Er gebeurde een inventarisatie van bestaande interne overlegmomenten waarbij de doelstellingen van elk overleg werden neergeschreven zodat hun functionaliteit geëvalueerd kan worden en overlap vermeden wordt (cfr werkoverlegfiches). Via het systematisch en gestructureerd installeren van werkoverleg, samengesteld uit medewerkers van verschillende teams, verhoogde de betrokkenheid en het resultaat in de uitwerking van cruciale procedures, waaronder: dossieropbouw, procedures GOG, klachtenbehandeling, agressiebeleid, netwerkobservatie, werving, administratie, behandelingspleegzorg, cultuursensitief werken, ondersteunende pleegzorg,... (Zie overzicht werkoverleg op de U-schijf).

Zoals reeds omschreven zorgt het instrument werkoverleg voor themagerichte en verdiepende feedbacklussen vanuit het werkoverleg en de beleidsaansturing (RvB, directieteam en organisatieoverleg). Dit werkoverleg ondersteunt de kwaliteit van de dagelijkse werking van de teams.

### 2.1.2. Uitwerken van VTO-beleid

Na bespreking op het organisatieoverleg werd dit verbeterpunt doorgeschoven naar de planning voor het werkjaar 2015-2016. Ondanks dit besluit namen we in oktober 2014 toch reeds initiatieven. We nemen ze hier op, zodat we deze in een volgend jaarverslag kwaliteit kunnen evalueren.

#### Ondernomen acties vanaf 2014 en/of bereikt resultaat

We stemden het VTO-beleid af op de noden die zich aandienen vanuit de praktijk.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>11 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

We ontwikkelden in de loop van 2014 een voorlopige VTO-procedure om zo gericht te kunnen antwoorden op kortlopende of langdurige opleidingsvragen van medewerkers. In het begin van 2015 werkten we een inventaris uit van al de gevolgde VTO door onze medewerkers. Tegelijkertijd werd bij onze medewerkers een bevraging gedaan van de opleidingsnoden en –vragen.

Aangezien we van bij de start van PVBB actief investeerden het uitbouwen van de behandelingspleegzorg besloten we eveneens het interne vormingsaanbod gericht af te stemmen op deze hulpverleningsvorm.

Vanaf november 2014 engageerden we experts (onder andere Prof. Dr. Femmie Juffer, Leonie Coppens, Karina van Kregten), die doelgericht, met het oog op de concrete inzet van behandelingsmodules in de pleegzorg, een aantal pleegzorgbegeleiders opleidden in het aanbieden van Video Feedback Intervention to Promote Positive Parenting – Sensitive Discipline (VIPP-SD) en Traumasensitief opvoeden (zie infofiches behandelingspleegzorg). Deze vormingsreeksen zijn afgerond en de betrokken medewerkers zijn actief aan de slag met deze behandelingsmodules.

Tevens werd een tweedaags werkbezoek (28 en 29 januari 2015) georganiseerd met Yorneo, een Nederlandse pleegzorgvoorziening (Groningen). Doelstelling was het uitwisselen van ervaringen en expertise betreffende verschillende domeinen in de pleegzorg waaronder: indicatiestelling, modules (perspectiefzoekende versus perspectiefbiedende pleegzorg) gebruik van de beoordelingsboog, behandelingspleegzorg (onder andere: traumasensitief opvoeden, pleegouders versterken in Opvoeden). Het kwam tot een rijke en door alle aanwezigen gesmaakte uitwisseling. In de toekomst plannen we opnieuw dergelijk werkbezoek, waarin we op specifieke thema's zullen focussen.

Op 25 maart 2015 brachten Dr Vandenbussche en mevr Laga , vanuit hun ervaringen binnen de kinderpsychiatrie, enkele reflecties op contacten tussen ouders en kinderen bij pleegzorgplaatsingen. Een veertigtal medewerkers volgden deze uiteenzetting en kregen interessante informatie aangereikt om mee aan de slag te gaan in sommige begeleidingen.

Vanuit het maatschappelijk belang in te zetten op het tijdig detecteren van verontrustende situaties, organiseren we op 8 juni een interne vorming voor alle begeleiders, verzorgd door Dr. Erik Sulkers (pediater, Docent Hogeschool Zeeland, Vertrouwensarts Buro Jeugdzorg Zeeland en Projectleider Signs of Safety) thema: werken met Signs of Safety. We kozen er voor deze vorming intern te organiseren, teneinde de inhoud gericht af te stemmen op onze kernopdrachten. Aansluitend hierop worden ook workshops georganiseerd/gepland in verband met het omgaan met verontrustende situaties, meer bepaald: praten met (pleeg)ouders, praten

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>12 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

met kinderen over verontrustende signalen. Hiervoor werd Johan Galle (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel) geëngageerd.

Vanaf juni 2015 startten we met een interne vormingsreeks (tweemaandelijke themadagen), gespreid over het volledige werkjaar 2015-2016. Deze vorming staat open voor alle interne medewerkers en leden van de VZW. De inhoud werd bepaald op basis van een bevraging van de opleidingsbehoeften/-noden in alle begeleidingsteams. Een aantal vormingsmomenten zijn reeds ingevuld:

- 8 juni 2015: trainingsdag ‘Signs of Safety (door Dr. Eric Sulkers, pediater, Docent Hogeschool Zeeland, Vertrouwensarts Buro Jeugdzorg Zeeland en Projectleider Signs of Safety)
- 1 oktober 2015 (voormiddag): ‘Trauma bij pleegkinderen’: herkennen van trauma, hoe omgaan met trauma, inhoud groepstraining traumasensitief opvoeden, ... (door medewerkers PVBB die getraind zijn in ‘Traumasensitief opvoeden’ (zie infofiche behandelingspleegzorg)
- december 2015: ‘Onrustwekkende signalen: praten met (pleeg)ouders’ (door Johan Galle, Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel)
- januari 2016: ‘Onrustwekkende signalen: praten met kinderen’ (door Johan Galle, Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel )
- februari - maart 2016: ‘SMART formuleren van doelstellingen in een handelingsplan’ (door Prof. Dr. Johan Vanderfaellie, Hoofddocent Vrije Universiteit Brussel, Departement Klinische en Levenslooppsychologie).
- mei 2016: ‘Gehechtheid bij pleegkinderen’: signalen van onveilige gehechtheid, hechting in functie van matching, ... (door Prof. Dr. Guy Bosmans, Docent Katholieke Universiteit Leuven, Gezins- en Orthopedagogiek)
- september 2016: ‘Video-feedback Intervention to promote Positive Parenting – Sensitive Discipline (VIPP-SD)’ : pleegouders ondersteunen om stil te staan bij signalen/gedrag van pleegkinderen, het verbeteren van observatievaardigheden, het correct interpreteren van gedragssignalen en er sensitief op reageren, ... (door medewerkers van PVBB die een training volgden in deze methodiek en de VIPP-SD toepassen in het kader van behandelingspleegzorg)
- november – december 2016: ‘het gebruik van DUPLO’s in het werken met cliënten’, tweedaagse basisvorming of intervisie (één dag) (door Ingrid Rollé, Opleidingscoördinator Competentiezorg Solidariteit voor het Gezin).

Ook voor 2017 liggen reeds een aantal thema’s vast. Deze worden in de loop van 2016 verder uitgewerkt.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>13 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Naast interne vorming, werkt PVBB actief mee aan vormings-/opleidings-/studiedagen die breed toegankelijk zijn en die eveneens tegemoet komen aan vormingsbehoeften van medewerkers. In 2015 betreft het:

- 17 + 18 september 2015: deelname aan het Vlaams Congres voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie en –psychotherapie (VCKJPP) in 3 symposia, namelijk ‘pleegzorgonderzoek’, ‘behandelingspleegzorg’ en ‘Geweldloos Verzet’
- 23 oktober 2015: studiedag ‘Ouders en Pleegzorg’ (onder andere: perspectiefbepaling gebruik makend van de beoordelingsboog, Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg, Roldifferentiatie bij Ouderbegeleiding) mee georganiseerd door onze dienst

Besluit: We nemen dit thema ter evaluatie op in de planning van 2015-2016. We stellen nu via bevragingen op team vast dat de versnelling van het initiatief de tevredenheid verhoogt bij cliënten en medewerkers.

### 2.1.3. Uitwerking van een personeelsbeleid met aandacht voor het loopbaanbeleid

In 2013 ging een themagroep van medewerkers uit verschillende diensten al aan de slag rond het thema van personeelsbeleid. Zij stelden een aantal principes voorop waarop de verdere uitwerking van ons personeelsbeleid wordt gestoeld. Tijdens de diverse overlegmomenten met de medewerkers (Organisatieoverleg, werkdag PVBB, teamvergaderingen, werkoverleg) werden de volgende elementen als prioritair naar voor geschoven:

- 1) aanwervingsprocedures,
- 2) functieomschrijvingen,
- 3) beleid omtrent ontwikkelingsgesprekken en coaching van medewerkers,
- 4) beleid thuis werken,
- 5) personeelondersteuning,
- 6) koppeling VTO-beleid.

### Ondernomen acties vanaf 2014 en/of bereikt resultaat

#### Functieprofielen en remuneratiebeleid

De diensten voor pleegzorg, actief tot 2013, voerden, doorheen de cultuur en specifieke ontwikkeling van hun dienstverlening, allen individueel een afzonderlijk personeelsbeleid.

Bij de integratie tot één dienst kwamen deze verschillen tussen de voormalige diensten sterk op de voorgrond. Vanuit het directieteam legden we de RvB en het organisatieoverleg in september 2014 een beleidsnota voor als startpunt voor verdere ontwikkeling van het

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>14 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

personeelsbeleid. Vanuit deze nota werden in het werkjaar 2014-2015 de volgende correcties in het personeelsbeleid doorgevoerd:

- De RvB nam een besluit (september 2014) met betrekking tot een gestroomlijnde remuneratie van directieleden, afdelingsverantwoordelijken, teamverantwoordelijken, beleidsmedewerkers en verantwoordelijken afdelingsadministratie. In functie van de aanpassing van de remuneratie voor de verantwoordelijke afdelingsadministratie, werd in overleg met het werkoverleg administratie het functieprofiel voor deze groep medewerkers aangepast en goedgekeurd.
- Het organisatieoverleg besprak in de eerste helft van 2015 de opbouw en inhoud van functieprofielen. De structuur en de inhoud van functieprofielen werd afgebakend. We lieten ons hierin begeleiden door een externe procesbegeleider. We plannen om vóór oktober 2015 alle functieprofielen van de aansturende functies en beleidsmedewerkers goed te keuren en op te nemen in het kwaliteitshandboek.
- In de loop van 2015 zullen we bijkomende informatie en argumenten verzamelen voor een gestroomlijnde remuneratie van verantwoordelijke functies binnen de ondersteunende diensten. Eventuele aanpassingen gaan samen met de uitwerking van functieprofielen en moeten afgewogen worden in verhouding tot de totaliteit van de organisatie en de toekomstige ontwikkeling in de organisatie van het ondersteunende logistieke en administratieve werk. Zodra deze evaluatie rond is presenteren we aanpassingen op het organisatieoverleg en de RvB. Vervolgens nemen we een besluit.
- We plannen om bijkomende berekeningen te maken vanuit de personeelsenveloppe om op termijn (in 2015) de verschillen in verloningsstructuur van masters, tewerkgesteld vóór 2014, weg te werken. Deze aanpassing gaat eveneens gepaard met een duidelijke omschrijving van verwachtingen en taken, opgenomen in het functieprofiel van masters.

#### Aanwervingsbeleid

Binnen het organisatieoverleg werden taakafspraken gemaakt met betrekking tot het aanwerven van nieuwe medewerkers. Dit resulteerde in een procedure “aanwerving van nieuwe medewerkers”.

De mandaatverlening ten aanzien van het directieteam vanuit de RvB werd aangepast (april 2015), teneinde de flexibiliteit in de voortgang van aanwervingen te verhogen.

Een opvolgsysteem werd ontwikkeld waarmee we transparant inzicht verwierven op het verband tussen de beschikbare personele middelen en de werkbelasting. Dit stelde ons in staat om zo snel mogelijk personele middelen in te zetten op de juiste plaats; in de afdeling met de hoogste nood aan personele ondersteuning.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>15 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Dit systeem gaf ons de gelegenheid om gepaste en, over de afdelingen heen, consistente en transparante verdeelsleutels vast te leggen in de taakpakketten van medewerkers (bijvoorbeeld: verhouding voortraject - begeleidingswerk, verhouding behandelingspleegzorg - begeleidingswerk, enz.)

#### Ondersteuning van medewerkers op organisatieniveau

Tijdens het werkjaar 2014-2015 engageerden we een externe procesbegeleider en gaven hem de opdracht om bij alle medewerkers te peilen naar de beleving van de actuele werksituatie in het verlengde van de recente integratie tot één dienst. De procesbegeleider verzamelde zijn informatie via ronde tafelgesprekken met alle ondersteunende en begeleidende teams. De resultaten van zijn bevindingen werden per thema samengevat in een voortgangsnota. Deze nota werd opnieuw besproken in ieder team en op het organisatieoverleg. Dit met het oog op een gedragen feedback. Uit deze nota kwamen de volgende elementen sterk op de voorgrond: (1) de medewerkers vragen op korte termijn een verbetering in de snelheid en wijze van communiceren binnen de organisatie, (2) zij vragen ondersteuning in de toenemende/toegenomen werkdruk, (3) zij vragen op verschillende beleidsdomeinen een plan van aanpak voor de toekomst.

Onder begeleiding van de procesbegeleider werkte het organisatieoverleg verder aan het verdiepen, uitwisselen van een visie op personeelsbeleid. We stelden samen vast dat we op het vlak van visieontwikkeling goed gevorderd zijn. De behoefte aan concrete actie nam overhand toe. Dit element “geen woorden maar daden”, zal zeker voorwerp van evaluatie blijven naar de toekomst toe. In dit verslag duiden we dan ook met plezier reeds ondernomen acties aan.

De directieleden herschikten vanaf 2015 hun takenpakket en maakten tijd vrij om systematisch aanwezig te zijn in structureel en tijdelijk/ad hoc werkoverleg. Door rechtstreekse deelname van directieleden aan structureel overleg, namen (of konden) de efficiëntie en effectiviteit van de beslissingsprocessen toe (toenemen).

Bij ieder structureel overleg van ondersteunende diensten (communicatie en PR, loonadministratie, boekhouding, administratie, ICT en logistiek) is een directielid rechtstreeks betrokken.

#### Ondersteuning van medewerkers op individueel niveau

We evalueerden, vanuit het directieteam, binnen het organisatieoverleg en op vraag van een aantal medewerkers de “goodness of fit” tussen het (voorlopig bestaande) functieprofiel en

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>16 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

het persoonlijk ontwikkelingsplan. We slaagden er in om voor iedere medewerker met een vraag naar wijziging van taakhoud, een zo optimaal mogelijk alternatief te realiseren.

We plannen om de arbeidstevredenheid bij de medewerkers, met een hernieuwde opdracht, in ontwikkelingsgesprekken expliciet ter sprake te brengen.

Indien aangewezen, vanuit hun opdracht of gewijzigde opdracht, kunnen medewerkers gebruik maken van externe coaching. We zetten dit principe reeds om in de praktijk.

We besloten om iedere vacature altijd eerst intern open te stellen (zie procedure aanwerving van medewerkers). Een aantal interne medewerkers namen deze gelegenheid constructief op. We konden binnen het organisatieoverleg in het afgelopen werkjaar drie nieuwkomers verwelkomen, allen met expertise en een staat van dienst binnen pleegzorg.

Via de verruiming van het inhoudelijke aanbod ontstonden nieuwe bijzondere opdrachten in het hulpverlenend aanbod. (Zie verder inhoudelijk onderdeel van dit verslag). Het interne aanwervingsbeleid gaf medewerkers de gelegenheid om meer differentiatie aan te brengen in hun professionele inbreng.

De interne verschuivingen in taken creëerden open functies, die op hun beurt, eveneens via het flexibel aangestuurde interne aanwervingsbeleid, vanuit beslissingen via het organisatieoverleg, vlot ingevuld konden worden door interne medewerkers. We denken hierbij concreet aan de inbreng van het team-overschrijdende team voortraject (intake, selectie matching). Zij konden in het afgelopen werkjaar drie nieuwe collega's verwelkomen. Ook binnen behandelpleegzorg konden mensen hun expertise verder uitbouwen.

We zullen de effecten van deze interne verschuivingen als aandachtspunt opnemen in onze evaluaties van het werkjaar 2015-2016.

Bij psychosociale problemen van medewerkers gerelateerd aan het werk werd voldoende ondersteuning geboden door de teamverantwoordelijken. In sommige situaties werd er ter ondersteuning verwezen naar externe coaching of naar gesprekken met de preventieadviseur psychosociale aspecten van onze bedrijfsgeneeskundige dienst.

Een medewerker volgde in 2014 de opleiding van intern preventieadviseur. Zij is momenteel als intern preventieadviseur werkzaam en verantwoordelijk voor het opvolgen van de reglementering welzijn op het werk, het adviseren van de werkgever, het adviseren van de werknemers of hun afgevaardigden. Zij houdt de nodige documentatie bij, nodig voor de aantoonbaarheid van het welzijnsgebeuren in de onderneming en nodig voor de informatiedoorstroming, intern en extern. Er werd een audit psychosociale aspecten door IDEWE uitgevoerd in december 2014.



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>17 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

In het najaar van 2015 evalueren we de inzetbaarheid van twee interne vertrouwenspersonen. Wij vinden deze aanstelling belangrijk, omdat een interne vertrouwenspersoon de ondersteuning van medewerkers in de uitvoering van hun werk kan versterken.

Wij voorzien de uitbouw van ontwikkelingsgesprekken met onze medewerkers in de loop van 2015 en 2016.

### Beleid rond thuiswerk

Op basis van ontwikkelde visies in vorige diensten, na overleg met de RVB en in samenspraak met het organisatieoverleg en het vakbondsoverleg, stelden we een visietekst op als leidraad voor de verantwoordelijken binnen de organisatie.

#### 2.1.4. Teamsamenstelling: multidisciplinariteit

In 2013 ging een themagroep met medewerkers uit de verschillende diensten aan de slag en kozen zij de basisprincipes voor teamsamenstelling binnen onze dienst. Tijdens de procesdag van 19/05/2014 werd het belang van een multidisciplinair team bevestigd en benadrukt. Alle teams zijn multidisciplinair samengesteld. Dit thema is een relevant kwaliteitsthema mede vanuit de doelstelling alle pleegzorgvormen binnen iedere afdeling aan te bieden. Dit vraagt van ieder team dat zij alle noodzakelijke expertise in huis hebben. Dit is grotendeels gerealiseerd maar blijft een aandachtspunt bij elke nieuwe aanwerving.

Aangezien dit aspect sterk afhankelijk is van interne verschuivingen en aanwervingsmogelijkheden, kunnen we hier moeilijk prioritair op korte termijn actie ondernemen.

Binnen het organisatieoverleg spraken we af om bij de realisatie van aanwervingen en interne verschuivingen de effecten op het multidisciplinair werken steeds te evalueren.

#### 2.1.5. Identiteit en organisatiecultuur

2014 was een jaar van zoeken naar het integreren van negen verschillende diensten voor pleegzorg tot één geheel. Dit proces vraagt tijd en dit speelt vooral op het vlak van het ontwikkelen van een eigen identiteit, cultuur en verbondenheid met en in één dienst. Hierom werden de nieuwe teams samengesteld vanuit een maximale mix van medewerkers uit de voormalige diensten.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>18 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

We spraken af om dit proces tijd te geven. We organiseren verschillende activiteiten (per team en team overschrijdend) om de teams de kans te geven te groeien naar een nieuwe identiteit en ook om als organisatie een nieuwe identiteit te vinden, waaronder: teamdagen, personeelsdagen, in de loop van 2015 een fuif voor al onze medewerkers, enz...

#### 2.1.6. Organisatiestructuur en communicatielijnen

We bespraken deze strategische doelstelling op organisatieniveau reeds uitvoerig in het onderdeel 1.5 concrete aanpak bij het realiseren van de doelstellingen binnen de kwaliteitszorg. Dit is logisch: de organisatiestructuur en de communicatie dragen de veranderingsprocessen en de kwaliteitsverbetering.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>19</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## **2.2. Strategische doelstellingen op het niveau van de ondersteunende diensten**

### 2.2.1. Boekhouding en financieel beleid

In aansluiting op de voorbereidingen binnen de werkgroepen vóór de effectieve start van de provinciale dienst PVBB maakten we een gepaste taakverdeling tussen de medewerkers verantwoordelijk voor de verwerking van de financiële verrichtingen.

De RVB stelde een bedrijfsrevisor aan die in april 2015 een audit uitvoerde. Het verslag van deze audit zal gepresenteerd worden aan de RVB en AV van 28 mei 2015.

Via de startnota loonbeleid legde de RVB de basisprincipes vast met betrekking tot de besteding van de loonsubsidie. Het directieteam werkte vervolgens in samenspraak met het organisatieoverleg een plan van aanwerving aan. Deze planning is gericht op de maximale invulling van alle beschikbare personele middelen. Tegelijk voorzien we in dit plan ruimte voor noodzakelijke baremieke herschikkingen, die onlogische verschillen tussen medewerkers – ten gevolge verschillen tussen vroegere diensten voor pleegzorg - moeten wegnemen.

De “inbreng om niet” in functie van de fusie naar één dienst werd met succes afgerond in 2015. De financiële parameters van deze inbreng werden door de bedrijfsrevisor via de audit gescreend. De RVB werd systematisch op de hoogte gebracht van de vorderingen in dit proces naar het vooropgestelde doel.

### 2.2.2. Loonadministratie

De medewerkers van de loonadministratie slaagden er in om een beschikbaar prestatieregistratie-instrument in te zetten voor de totaliteit van de organisatie. In samenwerking met het loonsecretariaat verliep de uitbetaling van lonen en de verwerking van loongegevens en vragen van de medewerkers optimaal.

De dienst loonadministratie houdt intussen vragen en verbeterpunten op het vlak van loonadministratie bij. Zij plannen in de loop van 2015 een evaluatieronde in de teams met het oog op verduidelijking en verbetering van ingezette systemen.

### 2.2.3. Registratiesystemen en databanken

Samen met twee andere provincies gebruikt PVBB een registratiesysteem dat een goede verwerking van gegevens mogelijk maakt. Dit systeem wordt ingezet in functie van uitbetaling van pleegzorgers, de opvolging van de ingezette modules, de

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>20</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

administratieve output van vereiste documenten en het aanleveren van gegevens in functie van de beleidsvoering.

In samenwerking met de vijf diensten voor pleegzorg wordt een gemeenschappelijk systeem uitgewerkt in samenwerking met Softwel. De vijf raden van bestuur schaarden zich achter dit project. De eerste fase is gericht op het ontwikkelen van een workflow die inzicht moet verschaffen in de te leveren data en verwerkingsopdrachten van het systeem.

#### 2.2.4. Communicatie en PR

Ook voor dit aspect van de werking was er reeds een provinciale en interprovinciaal werkkader ontwikkeld, parallel aan de realisatie van het voortraject. Binnen PVBB werd in 2014-2015 vooral ingezet op (1) het voortzetten van de acties gericht op werving en bekendmaking, in samenspraak met de andere provincies (bijvoorbeeld: de week van de pleegzorg), (2) het ontwikkelen van brochures en administratieve gidsen ter verwelcoming en ondersteuning van pleegzorgers, (3) het voeren van gerichte lokale acties in Brussel en de provincie Vlaams-Brabant, (4) ontwikkelen en uitvoeren van acties met betrekking tot bekendmaking en werving in functie van de volwassenwerking.

De wervingsmedewerkers verhoogden de integratie en betrokkenheid van alle medewerkers via systematisch overleg met medewerkers in alle teams. Dit versterkte het gebruik van beschikbaar materiaal en de motivatie van medewerkers om een bijdrage te leveren in de (gerichte) werving van kandidaat-pleegouders.

Vanaf 2015 zal de dienst communicatie en PR vier maal per jaar samen komen met de contactpersonen werving (één medewerker per team). Dit werkoverleg werving zal de vooropgestelde doelstellingen via gerichte acties implementeren in de dagelijkse werking.

#### 2.2.5. ICT en logistiek

##### ICT

- In 2014 werd het gehele ICT systeem verder geoptimaliseerd en uitgebouwd.
- Ondersteuning werd voorzien aan alle medewerkers betreffende ICT gerelateerde onderwerpen (hardware, software, netwerk en aanverwante toepassingen,...). Per team werd een contactpersoon ICT aangesteld.
- De medewerkers ICT volgen de ontwikkelingen in de ICT markt en – regelgeving systematisch op, zodat hierop tijdig en innovatief kan ingespeeld worden.
- Via het onthaal van nieuwe medewerkers besteden de medewerkers ICT gericht aandacht aan het inwerken en opleiden van nieuwe medewerkers

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>21 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

- De optimalisatie van de toegangsrechten, machtigingen en de mappenstructuur op de U-schijf werd met succes uitgevoerd en geïmplementeerd in de dagelijks werking

#### Logistiek

- In 2014 werden de gepaste locaties voor de afdelingen van Tienen en Halle uitgebouwd. In 2015 werken we verder aan onze zoektocht naar een gepaste infrastructuur voor onze afdeling in Leuven.
- De doelstelling blijft: optimaliseren van de werkomstandigheden van alle medewerkers.

#### 2.2.6. Veiligheidspreventie

- De intern preventieadviseur werd aangesteld en schrijft in samenspraak met het directieteam een 5 jarenplan uit op vlak van preventie en veiligheid .
- Zie jaarverslag IPA 2014.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>22 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

### **2.3. Strategische doelstellingen op inhoudelijk vlak en het hulpverleningsbeleid**

#### 2.3.1. Uitbouw van een ondersteunend kwaliteitsbeleid

Deze doelstelling, inclusief de realisaties werden reeds uitgebreid beschreven in het inleidend deel: Basiselementen voor kwaliteitszorg in PVBB. De beleidsmedewerkers volgden meerdere opleidingsdagen in functie van het uitbouwen van een geïntegreerd kwaliteitsbeleid. Daarnaast werd op initiatief van de dienst een interprovinciale intervisiegroep kwaliteit opgericht tussen de pleegzorgdiensten.

#### 2.3.2. Integratie van het beleid met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag met realisatie van een gepaste procedure voor gebruik in de praktijk

PVBB werkte twee specifieke procedures uit rond de preventie, het detecteren en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag ; één voor minderjarigen en één voor volwassenen. Deze procedures werden besproken, bijgestuurd en goedgekeurd op het organisatieoverleg waarna ze via de team- en afdelings-verantwoordelijken werden geïmplementeerd op de werkvloer. Tegen eind 2015 worden deze procedures geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Ze omvatten alle vormen van misbruik, mishandeling en geweld.

Voor de minderjarigen richt de procedure zich op het grensoverschrijdend gedrag gesteld door personen die in kader van pleegzorg mee instaan voor de zorg van de minderjarige. Dit betreft in eerste instantie professionele medewerkers en pleegzorgers. Voor verontrustende situaties binnen de cliëntsituaties zelf, verwijzen we naar de procedures binnen IJH.

De procedure die betrekking heeft op de volwassenen richt zich daarnaast ook naar misbruik en/of geweld gepleegd door derden en medegebruikers.

PVBB neemt een open communicatiehouding aan naar de betrokkenen, dit betekent dat speculaties en vermoedens rechtstreeks worden getoetst met betrokkenen. Verder wordt er zo discreet mogelijk omgegaan met deze informatie.

Elke melding wordt geregistreerd op een registratieformulier alsook bijgehouden in een register (anoniem). Indien aangewezen wordt het AJW ingelicht. De melding van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van volwassenen gebeurt tevens aan het centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag van het VAPH aan de hand van het gestandaardiseerde formulier van het VAPH. Voor een meer gedetailleerde

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 23 van 57
-------------------------------------	---	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

beschrijving van deze procedures verwijzen we graag naar de documenten, beschikbaar in het kwaliteitshandboek (U-schijf).

### 2.3.3. Realisatie van participatie met installatie van een participatieraad

In 2014 werd een stappenplan uitgewerkt dat in januari 2016 zal leiden tot de installatie van een participatieraad.

Stappenplan:

- Inventarisatie bestaande ontmoetingsinitiatieven vanuit verschillende diensten. Analyse van knelpunten en bijgevolg aandachtspunten voor de toekomst. (voorjaar 2014) Besluit tot continuering van bestaande initiatieven m.n. oudergroep, collectief overleg voor volwassenen, pleeggrootoudergroep.
- Informeren van gebruikers i.v.m. decretale bepaling van participatieraad. (voorjaar 2014) Bevraging van noden en wensen van alle gebruikers met oog op ontmoeting en participatie ten einde het uit te bouwen aanbod hierop af te stemmen (voorjaar 2014).
- Uitwerking kader voor ontmoetingsmogelijkheden en participatieraad in overleg met AV, RVB, organisatieoverleg, diensten andere provincies (IPO), Partners in pleegzorg. (najaar 2014)
- Informeren van medewerkers omtrent stand van zaken omtrent ontmoeting en participatie via teamoverleg (februari 2015-juni 2015)
- Ontwikkelen van aangepaste informatie(kanalen) voor werven van in functie van ontmoeting en participatieraad (2015). Vb. brief jongeren, brief ouders, brochure pleegzorgers (in samenwerking met PIP).
- Uitbouw nieuwe ontmoetingsmogelijkheden geënt op noden en wensen m.n. jongerengroep (april 2015) en pleegzorgergroep (juni 2015) in samenwerking met externe partners (resp. Cachet en PIP).  
Behoeftepeiling voor pleegzorgers van volwassenen: project i.s.m. Konekt i.f.v. behoeftepeiling voor. (najaar 2015)
- Opstart procesgroep samengesteld uit doelgroepen o.l.v. externe procesbegeleider ten einde te komen tot een huishoudelijk reglement en bepaling van samenstelling van participatieraad. (mei 2015-december 2015)
- Vorming rond ondersteuning van kwetsbare doelgroepen binnen een participatieraad onder leiding van Konekt (najaar 2015).

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>24 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

#### 2.3.4. Realisatie van de uitbouw van de volwassenwerking binnen PVBB

- Uitbouw van een nieuw team in regio Halle - Brussel i.f.v. regionale spreiding en bereikbaarheid. (cfr denkdag maart 2015) Start werving en bekendmaking in regio Halle-Brussel (zie actieplan werving)
- Doorstart werkoverleg overgang minderjarigen – volwassenen i.f.v. continuïteit van de hulpverlening (najaar 2015).

##### 2.3.4.1. Pleegzorg

- Inzet op bekendmaking van nieuwe dienst. Vb. ontwikkeling nieuwe brochures, vernieuwd overleg met mogelijke verwijzers (zie actieplan werving)...
- Verkenning noden en samenwerkingsmogelijkheden i.f.v. uitbreiding aanbod naar doelgroep personen met een psychiatrische problematiek. Vb. overleg met partners en mogelijke verwijzers binnen psychiatrie.
- Ontwikkeling vernieuwde visie op logeerszorg – ondersteunende pleegzorg. (werkoverleg mei 2015)

##### 2.3.4.2. Begeleid wonen

Dit onderdeel van de werking hoort bij de erkenning VAPH. We verwijzen naar het verslag, geschreven door Dirk Verdonck, Nele Deruddere en Loes vanden Berghe. Dit verslag is opgenomen in deel vier van dit verslag.



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>25 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

### 2.3.5. Realisatie van een onderbouwd en gewaardeerd hulpverleningsbeleid

#### 2.3.5.1. Evaluatie van hulpverleningsprocessen in het begeleidingsaanbod en verdere planning van acties

We verwijzen in het kader van dit jaarverslag kwaliteit naar het evaluatieverslag van Frank Van Holen, directeur hulpverleningsbeleid. Dit verslag geeft een overzicht van de realisaties met betrekking tot de evaluatie van hulpverleningsprocessen, de tevredenheidsmetingen en de planning voor de toekomst.

#### **Uitgangspunt**

PVBB poogt de hulpverleningsprocessen maximaal theoretisch en empirisch te onderbouwen en te toetsen op effectiviteit en efficiëntie. Dit resulteert in verbetertrajecten en een voortdurende bijsturing van hulpverleningsprocessen. Om dit te realiseren werkt PVBB samen met onderzoeksinstellingen en staat het open voor en initieert het zelf wetenschappelijk onderzoek. PVBB werkt hiermee verder aan een onderzoekstraditie die reeds in verschillende voormalige diensten voor pleegzorg bestond.

#### **Gebruikerstevredenheid**

##### Uitgangspunt – achtergrond

Tevredenheidsonderzoek is gericht op de kwaliteit vanuit het oogpunt van de **gebruikers**. Kwaliteit in dit perspectief bestaat uit het voldoen aan de wensen van de gebruikers.

Het is belangrijk bij het construeren van een systeem voor het meten van tevredenheid bij de gebruikers ook 2 andere perspectieven in rekenschap te nemen, namelijk:

- kwaliteit vanuit het oogpunt van de **wet- en regelgever** (juridische kwaliteit): de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de wet- en regelgeving die van toepassing is;
- kwaliteit vanuit het oogpunt van de organisatie zelf (organisatorische kwaliteit): is verbonden met de noodzaak om taken uit te voeren op een wijze die past bij de eigen

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>26 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

structuur en bij de mensen en middelen waarover ze beschikt. Een organisatie moet immers doelmatig, beheersbaar, bestuurbaar en leefbaar blijven.

Deze perspectieven kunnen op gespannen voet met mekaar staan. Zo is het goed denkbaar dat juridische kwaliteitseisen bepaalde wensen van gebruikers om maatwerk geleverd te krijgen in de weg staan. Ook komt het voor dat interne eisen van doelmatigheid (organisatorische kwaliteit) in conflict komen met het voldoen aan wensen van gebruikers.

Het uitgangspunt van een kwalitatief hoogstaande dienstverlening moet dan ook gebaseerd zijn op een balans van kwaliteitseisen vanuit bovengenoemde perspectieven. Geen van de perspectieven mag het alleenrecht krijgen en geen enkel perspectief mag als niet ter zake worden beschouwd. Van situatie tot situatie moet deze balans worden onderzocht. Dit zoeken is inherent aan elk kwaliteitsbeleid en maakt dat kwaliteitsbeleid nooit af is.

#### Relatie tussen tevredenheid en kwaliteit

Tevredenheid van gebruikers geldt vaak als indicatie voor kwaliteit van de dienstverlening. Een afname van tevredenheid wordt dan bijvoorbeeld toegeschreven aan een verlaging van het niveau van dienstverlening. De relatie tussen tevredenheid en kwaliteit is evenwel niet zo eenvoudig: de tevredenheid kan bijvoorbeeld afnemen terwijl de kwaliteit van de dienstverlening juist is toegenomen. De mate van tevredenheid hangt bovendien samen met verwachtingen van de bevrageden: lage verwachtingen kunnen ertoe leiden dat een gemiddelde prestatie hoge tevredenheid oproept of omgekeerd kunnen hoge verwachtingen ertoe leiden dat een gemiddelde prestatie grote ontevredenheid oproept.

Ook het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek zelf heeft invloed op de verwachtingen en daarmee op de meetresultaten. Herhaling van onderzoek kan immers leiden tot een hoger verwachtingsniveau waardoor de tevredenheid wel eens zou kunnen afnemen terwijl de dienstverlening juist verbeterde.

De mate van tevredenheid wordt dus niet enkel beïnvloed door de kwaliteit van de dienstverlening. Op verschillende manieren kan hiermee enigszins rekening worden gehouden:

- bij de interpretatie van tevredenheidsscores kan men oog hebben voor de invloed en evolutie van verwachtingen;
- resultaten van tevredenheidsonderzoek moeten indien mogelijk gecombineerd worden met andere gegevens die inzicht bieden in de kwaliteit van de dienstverlening. Als gegevens uit verschillende bronnen elkaar bevestigen of juist tegenspreken, helpt dit om correcte conclusies te trekken;

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>27</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

- het stellen van concrete vragen over processen kan respondenten helpen om hun werkelijke ervaringen te rapporteren en minder af te gaan op algemene beelden en verwachtingen. Eventueel kan men naast deze concrete vragen ook vragen stellen over het imago of over de verwachtingen om te zien of dit tot verschillende oordelen leidt.

### Indicatoren

Om genoemde redenen is het aangewezen om meerdere indicatoren te hanteren bij het onderzoeken van de gebruikerstevredenheid.

### **Relatie tevredenheidsonderzoek - behoefteonderzoek**

De grenzen tussen tevredenheidsonderzoek en behoefteonderzoek zijn vloeiend. Het verschil ligt in het primaire gebruiksdoel en dat vertaalt zich in de uitwerking van de vragen.

We hanteren volgende ‘directe’ indicatoren voor het meten van gebruikerstevredenheid:

- tevredenheidmetingen;
- klachten.

Bijkomende indicatoren die sterk geassocieerd zijn met gebruikerstevredenheid en die eveneens belangrijk zijn bij het evalueren en bijsturen van het hulpverleningsaanbod zijn:

- ondersteuningsbehoeften (een behoefteonderzoek dienst om bij de doelgroep vast te stellen welke vormen dienstverlening zij wensen. Het doel van tevredenheidsonderzoek is primair het vernemen van het oordeel van gebruikers over processen met het oogmerk die te verbeteren);
- beleving van de pleegzorgsituatie.

Daarnaast besteden we aandacht aan indirecte indicatoren, waaronder:

- afhaken/voortzetten van het pleegouderengagement na een plaatsing;
- behandeltrouw.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>28 van 57</b>
-------------------------------------	--	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## Pleegzorgers

### Tevredenheidmetingen en ondersteuningsbehoeften

PVBB en de voormalige diensten die deel uitmaken van PVBB namen deel aan verschillende onderzoeken naar tevredenheid en naar ondersteuningsbehoeften bij Vlaamse pleegzorgers, en dit zowel in langdurige als in gezinsondersteunende pleegzorg. Deze studies wezen in het algemeen genomen op een grote tevredenheid van pleegzorgers betreffende de meeste elementen van de dienstverlening. Daarnaast uitten pleegzorgers een grote nood aan ondersteuning, vooral met betrekking tot twee domeinen, namelijk: gedrag van het pleegkind en omgang met de ouders.

Deze onderzoeksbevindingen lagen mee aan de basis van de ontwikkeling van Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg (SOP) en Pleegouders Versterken in Opvoeden (PVO), twee modules in behandelingspleegzorg (zie verder).

Resultaten van genoemde onderzoeken worden gerapporteerd in onderstaande artikels:

- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., Vanschoonlandt, F., De Maeyer, S., & Stroobants, T. (2015). Explorative study into support needs of caregivers in short-term foster care regarding problem behaviour and dealing with biological parents. *European Journal of Social Work, 18*(1), 97-113.
- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Eerdeken, H. (2010). Wat vinden pleegouders ervan? Ondersteuningsbehoeften van pleegouders in 'Gezinsondersteunende Pleegzorg'. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, Kinderpsychiatrie en Klinische Kinderpsychologie, 35*, 92-101.
- Vanschoonlandt, F., Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., De Maeyer, S., & Andries, C. (2014). Flemish foster mothers' perceptions of support needs regarding problem behaviors of their foster child and their own parental approach. *Child and Adolescent Social Work, 31*(1), 71-86.
- Van Holen, F., & Vanderfaeillie, J. (2012). Pleegouders die gezinsondersteunende pleegzorg aanbieden hebben nood aan een gedifferentieerde voorbereiding en begeleiding. In J. Vanderfaeillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 152-165). Leuven/Den Haag: Acco.
- Van Holen, F. (2005). Ondersteuningsbehoeften van pleegouders in Vlaanderen. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, 44*, 472-483.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>29</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

Verdere planning – verbetertrajecten:

- Verbetering, actualisering en theoretisch onderbouwen van de VOT-P (Vragenlijst Ondersteuningsbehoeften en Tevredenheid Pleegouders), zie:

Van Holen, F., & Vanderfaeillie, J. (2008). *Vragenlijst Ondersteuningsbehoeften en Tevredenheid – Pleegouders (VOT-P)*. Gent: Opvang.

Deze vragenlijst werd in verschillende, steeds meer geactualiseerde versies, in bovenstaande onderzoeken gebruikt, en is ondertussen aan zijn derde versie toe. Theoretische onderbouwing gebeurde in 2014-2015. Momenteel (februari – april 2015) wordt een derde versie (VOT-P3) voorgelegd aan een beperkt aantal pleegouders met het doel om ze te toetsen op begrijpbaarheid en taalgebruik.

- Afname en normering van de VOT-P3: dit levert een nulmeting op waartegen toekomstige metingen kunnen worden afgezet. Normering schept bovendien de mogelijkheid om individuele afnames te evalueren. Planning: 2016-2017.
- Los van de VOT-P3, plannen we een systematische meting van gebruikerstevredenheid bij bepaalde modules behandelingspleegzorg (zie verder: PVO, traumasensitief opvoeden, grootoudergroepen).

## Ouders

Dit academiejaar (2014-2015) nemen we deel aan een onderzoek dat peilt naar de beleving van ouders in langdurige pleegzorg. Centrale thema's in dit onderzoek zijn: 'beleving van de pleegzorgsituatie' en 'samenwerking met pleegouders'.

## Pleegkinderen

Moet nog worden uitgewerkt. We nemen dit op termijn op in de planning

## Eigen kinderen van pleegouders

PVBB nam in 2013-2014 deel aan een onderzoek naar de beleving van eigen kinderen van pleegouders aangaande de plaatsing in hun gezin, zie:

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>30 van 57</b>
-------------------------------------	--	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

- De Schrijver, D. & Gypen? L. (2014). Biologische kinderen van pleegouders: Hoe ervaren zij de plaatsing van een pleegkind in hun gezin? Niet gepubliceerde masterthesis, Brussel: Vrije Universiteit Brussel, Faculteit Psychologie en Opvoedkunde.

Verdere planning:

- Op basis van bovenstaand onderzoek wordt een procedure uitgewerkt om eigen kinderen van pleegouders op een systematische wijze te betrekken bij de selectie (zie verder).
- Onderzoeken wat deze resultaten betekenen voor/kunnen bijdragen aan de reguliere pleegzorgbegeleiding:

### Hulpverleningsinstanties (gebruikers?)

Moet nog worden uitgewerkt. We nemen dit op in de planning

### Modules

### Ondersteunende pleegzorg

Alle voormalige diensten voor pleegzorg namen in het verleden deel aan onderzoek naar de doelgroep en uitkomsten van ondersteunende pleegzorg. Zie:

- Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., Keyaert, S., & Sablon, K. (2012). Gezinsondersteunende Pleegzorg: doelgroep en uitkomsten. In J. Vanderfaeillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 132-151). Leuven/Den Haag: Acco.
- Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., Keyaert, S., De Maeyer, S., & Andries, C. (2010). Is Gezinsondersteunende Pleegzorg echt preventief? *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 49, 15-25.

Onder meer op basis van de resultaten werd binnen ondersteunende pleegzorg bewust een onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van ondersteunende pleegzorg (zie o.m. infofiches korte duur, overbrugging, adoptie, ...) met een verschillende indicatiestelling en finaliteit. Deze moeten een nauwkeurigere analyse van uitkomsten in de ondersteunende

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>31 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

pleegzorg toelaten. Bovenstaande onderzoeken kunnen dienst doen als nulmeting bij toekomstige evaluaties van deze hulpverleningsvorm.

### **Perspectiefzoekende pleegzorg**

Terugkeer naar huis:

Dit is een nieuwe pleegzorgvorm die nog in de kinderschoenen staat. Gebaseerd op een literatuurstudie werd recent een projectaanvraag ingediend bij het Agentschap Jongerenwelzijn om een empirische getoetste methodiek te ontwikkelen.

Netwerkonderzoek: moet nog worden uitgewerkt. We nemen dit op in de planning

### **Perspectiefbiedende pleegzorg**

Enkele belangrijke indicatoren zijn: breakdown, terugkeer naar huis, uitkomsten bij uitstroom in geval van volwassenheid.

PVBB (of één of meerdere voormalige diensten voor pleegzorg die nu ressorteren onder PVBB) werkte mee aan de schaarse Vlaamse wetenschappelijke studie naar breakdown, naar terugkeer naar huis, naar uitstroom uit pleegzorg en de met voorgaande geassocieerde factoren. Aangezien het hier onderzoeken betreft naar uitkomstindicatoren vooraleer de decreten pleegzorg en Integrale Jeugdhulp in voege traden (referenties zie onder), vormen dit belangrijke nulmetingen waartegen toekomstige uitkomststudies kunnen worden afgezet.

- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., De Maeyer, S., & Robberechts, M. (2014). Wie keert terug naar huis? Literatuuronderzoek naar pleegkind-, ouder-, pleegouder- en pleegzorgkenmerken geassocieerd met een terugplaatsing. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 53(3), 17-33.
- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., & Coussens, S. (2008). Why do foster care placements break down? A study into the factors influencing foster care placement breakdown in Flanders. *International Journal of Child and Family Welfare*, 11, 77-87.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 32 van 57
-------------------------------------	---	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

- Vanderfaillie, J., & Van Holen, F. (2008). Negatief voortijdig beëindigde pleegplaatsingen: 100 dossiers onderzocht naar factoren die een breakdown bevorderen. *Agora*, 24, 31-39.
- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., & Coussens, S. (2007). Waarom mislukken pleegplaatsingen? Een onderzoek naar de factoren die het ongunstig voortijdig beëindigen van een pleegzorgplaatsing in Vlaanderen beïnvloeden. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 46, 404-416.
- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., De Maeyer, S., Hendrickx, S., & Martens, K. (2012). Is pleegzorg een werkzame interventie: analyse van uitkomsten en geassocieerde factoren. In J. Vanderfaillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 404-433). Leuven/Den Haag: Acco.

## Behandelingspleegzorg

Uitgangspunt: in het uitwerken van een aanbod behandelingspleegzorg worden volgende criteria gehanteerd:

- het aanbod is pleegzorgspecifiek en/of komt tegemoet aan een reële/grote nood van de betrokkenen,
- het gaat over intensieve hulpverlening gericht op begeleiding of training met concrete veranderingsdoelen,
- het aanbod is niet of (te) beperkt aanwezig in andere hulpverleningssectoren,
- gebruikte methodieken/interventies zijn geïndiceerd en beschreven, aangevuld met onderbouw verwijzend naar wetenschappelijke/theoretische bevindingen en/of gedragen en geëxpliciteerde praktijkexpertise.

Het beschreven en onderbouwd aanbod wordt opgenomen in de kwaliteitscyclus (cf. de groeiniveaus) en de zelfevaluatie die verwacht wordt vanuit het kwaliteitsdecreet. Vanuit dit oogpunt is dit aanbod dus niet vrijblijvend.



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 33 van 57
-------------------------------------	--	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## Pleegouders versterken in Opvoeden

### Achtergrond

Pleegouders Versterken in Opvoeden bestaat uit twee behandelingsmodules (PVO-SIM en PVO-GV) gebaseerd op verschillende theoretische paradigma's (SIM=Sociaal Interactioneel Model, GV=Geweldloos Verzet) en met een verschillende leeftijdsrange. Aan de basis van de ontwikkeling van PVO liggen diverse empirische onderzoeken in het Vlaamse pleegzorglandschap. Deze beschrijven een hoge prevalentie aan gedragsproblemen bij pleegkinderen die niet afnemen in de tijd en die geassocieerd zijn met hoge niveaus van opvoedingsbelasting bij pleegouders, ineffectief opvoedgedrag (zie onderstaande artikels) en breakdown (voor breakdownonderzoek: zie perspectiefbiedende pleegzorg). Niet verwonderlijk dat de helft van de pleegzorgers nadrukkelijk vraagt naar ondersteuning betreffende gedragsproblemen (zie eerder geciteerd onderzoek).

- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., Robberechts, M., & Stroobants, T. (2013). Children placed in long-term family foster care: a longitudinal study into the development of problem behavior and associated factors. *Children and Youth Services Review*, 35, 587-593.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaillie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., & Robberechts, M. (2013). Parenting stress and parenting behavior among foster mothers of foster children with externalizing problems. *Children and Youth Services Review*, 35, 1742-1750.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaillie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., & Robberechts, M. (2013). Externalizing problems in young foster children: Prevalence rates, predictors and service use. *Children and Youth Services Review*, 35, 716-724.
- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., Trogh, L., & Andries, C. (2012). The impact of foster children's behavioural problems on Flemish foster mothers' parenting behaviour. *Child & Family Social Work*, 17, 34-42.
- Vanderfaillie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., Vanschoonlandt, F., & Andries, C. (2012). De ontwikkeling van probleemgedrag bij pleegkinderen: een Vlaams longitudinaal onderzoek. *Pedagogiek*, 32, 13-31.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaillie, J., & Van Holen, F. (2012). De instroom in Vlaamse pleegzorg nader bekeken. Welke kinderen worden om welke redenen geplaatst? In J. Vanderfaillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 232-248). Leuven/Den Haag: Acco.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 34 van 57
-------------------------------------	---	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

- Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., & Trogh, L. (2009). De invloed van gedragsproblemen van pleegkinderen op het opvoedgedrag van pleegmoeders. *Kind & Adolescent*, 30, 108-121.
- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Trogh, L. (2007). Longitudinaal onderzoek naar gezinsbelasting en gedrags- en emotionele problemen in pleegzorg. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 46, 233-242.
- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Haarsma, C. (2007). Gezinsbelasting en gedragsproblemen in netwerk- en bestandpleegzorg. Verslag van een Vlaams onderzoek. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 46, 127-137.
- Van Holen, F., & Vlaminck, B. (2004). Structurele kenmerken van pleeggezinnen en het functioneren van pleegkinderen: een verkennend onderzoek. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, Kinderpsychiatrie en Klinische Kinderpsychologie*, 29, 88-98.

Boven geciteerd Vlaams onderzoek wijst, conform internationaal onderzoek, overduidelijk op de nood aan specifieke ondersteuningsprogramma's voor pleegouders gericht op de aanpak en hantering van probleemgedrag. PVO-SIM en PVO-GV zijn geprotocolleerde behandelingen bestaande uit gemiddeld 10 mobiele sessies uitgevoerd door speciaal hiervoor opgeleide ervaren pleegzorgwerkers. De keuzen die gemaakt zijn betreffende inhoud, vorm, theoretische basis, enzovoort, zijn empirisch onderbouwd. Voor een beschrijving en theoretische onderbouw, zie:

- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Vanschoonlandt, F. (2012). Pleegouders Versterken in Opvoeden: ontwikkeling van een evidence-based trainingsprogramma voor de ondersteuning van pleegouders bij de aanpak van moeilijk gedrag. In De Koster, K., De Vos, K., Kerger, D., Roets, G., & Roose, R. (Red.), *Handboek Integrale Jeugdhulp*. (pp. 473-499). Brussel: Politeia.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2012). Development of an intervention for foster parents of young foster children with externalizing behavior: Theoretical basis and program description. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 15/4, 330-344.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2012). Een ondersteuningsprogramma voor pleegouders van jonge pleegkinderen met externaliserende gedragsproblemen. In J. Vanderfaeillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 308-322). Leuven/Den Haag: Acco.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>35 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

- Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., & Omer, H. (2012). Een ondersteuningsprogramma voor pleegouders gebaseerd op Geweldloos Verzet. In J. Vanderfaeillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 323-339). Leuven/Den Haag: Acco.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., Janssens, D., Holvoet, K., & Bunckens, J. L. (2012). Pleegouders Versterken in Opvoeden: Ondersteuning volgens het Sociaal-Interactioneel Model (SIM). *Agora*, 28, 40-48.
- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., Vanschoonlandt, F., Devolder, J., Demyttenaere, J., & Berlize, T. (2011). Pleegouders versterken in opvoeden: Geweldloos Verzet als interventie in pleegzorg. *Agora*, 27, 10-21.

De experimentele versies van de behandelingsmodules werden bij een beperkt aantal gezinnen toegepast, geëvalueerd en aangepast. Zie:

- Vanschoonlandt, F., Van Holen, F., & Vanderfaeillie, J. (2012). Ontwikkeling en proefimplementatie van twee ondersteuningsprogramma's voor pleegouders. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 51, 69-83.

De finale behandelmodules worden genuanceerd beschreven in twee trainingshandboeken waarin, naast achtergrond, theoretische basis en behandelingsprotocol, ook gepast ondersteunend materiaal (DVD's, hand-outs, slides) zijn opgenomen (referenties zie onder). Daarnaast werden specifieke ondersteunende werkmappen voor pleegzorgers ontwikkeld (zie eveneens referenties hieronder):

- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Vanschoonlandt, F. (2013). *Pleegouders versterken in opvoeden. Behandelprotocol voor trainers. Module Geweldloos Verzet*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2013). *Pleegouders versterken in opvoeden. Behandelprotocol voor trainers. Module Sociaal Interactioneel Model*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2011). *Pleegouders Versterken in Opvoeden. Werkmap voor pleegouders van pleegkinderen met ernstig probleemgedrag*. Gent: Opvang.
- Van Holen, F., Vanderfaeillie, J., & Vanschoonlandt, F. (2010). *Geweldloos verzet. Werkmap voor pleegouders van pleegkinderen met ernstig probleemgedrag*. Gent: Opvang.

Vervolgens werden beide modules onderzocht naar effectiviteit. Zie:

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>36 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
---	---	-----------

- Van Holen, F., Vanderfaellie, J., & Omer, H. (2015). Adaptation and evaluation of a nonviolent resistance intervention for foster parents: A progress report. *Journal of Marital and Family Therapy*, doi: 10.1111/jmft.12125.
- Van Holen, F. (2014). *Ontwikkeling en implementatie van een trainingsprogramma voor pleegouders gebaseerd op Geweldloos Verzet*. Doctoral Dissertation, Brussel: VUB Press.
- Vanschoonlandt, F., Vanderfaellie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., & Robberechts, M. (2014). De effecten op traumatische stressproblemen van een pleegouderinterventie voor kinderen met externaliserende gedragsproblemen. *Kind & Adolescent*, 35(3), 189-204.
- Vanschoonlandt, F. (2013). *Development, Implementation, and Evaluation of a Foster Parent Intervention for Foster Children's Externalizing Problems in Flanders*. Unpublished Doctoral Dissertation, Brussel: Faculteit Psychologie en Opvoedkunde.

Twee medewerkers van PVBB zijn ½-time vrijgesteld als PVO-trainer, één medewerker van PVBB coördineert PVO interprovinciaal. Deze medewerkers zijn van bij aanvang betrokken bij de ontwikkeling van PVO.

Verdere planning - verbetertrajecten:

- Onderzoeken of de PVO-modules ook kunnen worden toegepast en werkzaam zijn bij pleegkinderen die niet aan de oorspronkelijke indicatiestellingscriteria voldoen, met name pleegkinderen met uitsluitend internaliserende problemen en pleegkinderen met een mentale beperking:
  - De eerste individuele trajecten worden opgestart met het oog op het ontwikkelen van klinische inzichten en om in te schatten of en welke aanpassingen noodzakelijk/zinvol zijn: sedert 2014.
  - De werkzaamheid van deze individuele trajecten wordt nagegaan via N=1-onderzoekdesigns (in samenwerking met de VUB): 2017.
- Continuering onderzoek naar effectiviteit, tevredenheidsmetingen pleegouders en pleegzorgbegeleiders, metingen behandeltrouw van PVO-trainers.
- Evaluatie personeelsinzet in functie van de noden: 2016.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 37 van 57
-------------------------------------	--	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

### Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg (SOP)

Uit empirisch onderzoek in de Vlaamse pleegzorgcontext (zie eerder geciteerde onderzoeken over breakdown) blijkt dat 8% van de langdurige pleegzorgplaatsingen voortijdig ongepland afloopt als gevolg van conflicten tussen ouders en pleegouders. Conflicten tussen ouders en pleegouders zijn met 18%, na gedragsproblemen van pleegkinderen, de tweede belangrijkste reden van het voortijdig negatief aflopen van pleegzorgplaatsingen. Voorts blijkt uit eerder geciteerd onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van Vlaamse pleegouders (zie boven) dat ongeveer 40% van de pleegouders om ondersteuning vraagt bij thema's die betrekking hebben op samenwerking met ouders.

Deze vaststellingen leidden tot de ontwikkeling van een onderzoeksproject genaamd 'Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg'. Bedoeling is om een theoretisch onderbouwde en empirisch getoetste methodiek te ontwikkelen die zich richt op de verbetering van samenwerkingsproblemen tussen ouders en pleegouders. Eerst werd een literatuurstudie gedaan naar samenwerking(sproblemen) tussen ouders en pleegouders, naar bestaande interventies in het buitenland, naar werkzame factoren, enzovoort. Zie:

- Robberechts, M., Klingels, M., Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., & Vanschoonlandt, F. (2013). Samenwerken ondersteunen binnen pleegzorg: overzicht van methodieken en modellen. *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 37, 16-26.
- Robberechts, M., Klingels, M., Van Holen, F., & Vanderfaeillie, J. (2012). Samenwerken met ouders in pleegzorg. In J. Vanderfaeillie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 340-356). Leuven/Den Haag: Acco.

Op basis van bovenstaande werd een methodiekhandboek ontwikkeld, tussentijds bijgestuurd naar aanleiding van praktijkervaringen van de SOP-medewerkers (één medewerker van PVBB is halftime vrijgesteld voor SOP), waarin de interventie theoretisch wordt onderbouwd en nauwkeurig wordt beschreven. Zie:

- Robberechts, M., Vanderfaeillie, J., & Van Holen, F. (2014). *Methodiekhandboek Samenwerking Ondersteunen in Pleegzorg (SOP)*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

Verdere planning:

- Finaliseren onderzoek naar effectiviteit: 2016.
- Evaluatie van SOP in functie van toekomstige inzet in PVBB: 2016.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 38 van 57
-------------------------------------	--	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## **Pleegrootouders groepsbegeleiding**

Het aantal familie- en netwerkplaatsingen kent een gestage groei en overstijgt sedert 2014 het aantal plaatsingen in bestandspleegzorg. De meerderheid van deze familie- en netwerkplaatsingen wordt gerealiseerd bij grootouders. Uitgaande van praktijkexpertise werkte één van de voormalige PVBB-pleegzorgdiensten een groepsbegeleiding voor pleegrootouders uit. Hierin werden veel voorkomende pleegrootouder-specifieke thema's behandeld, waaronder: complexe relatie tussen de ouders en de pleegrootouders die gepaard gaat met gevoelens van verlies, woede en schuld tegenover het falen van ouders en die leidt tot hoge niveaus van stress; risico op fysieke en mentale gezondheidsproblemen en de nood aan een 'plan B' indien zij niet meer de zorg voor hun kleinkind kunnen opnemen; generatiekloof met de op te voeden generatie; gevoelens van verlies bij de verandering van de traditionele ouderrol naar de rol van grootouder als opvoeder; schaamte naar het ruimer netwerk vanuit een gevoel van falen naar de eigen kinderen; ervaringen van sociale isolatie en verlies van vrienden. De grootoudergroep werd in PVBB gecontinueerd, maar het traject werd teruggebracht van 2 jaar naar +/- 8 maanden en de frequentie van de sessies werd opgevoerd van 3 à 4-maandelijkse naar maandelijkse bijeenkomsten.

Twee medewerkers van PVBB zijn elk voor 10% vrijgesteld om de pleegrootoudergroepen te begeleiden.

Verdere planning:

- Ontwikkeling van een trainingshandboek waarin alle groepssessies nauwkeurig worden omschreven en waarin bovenstaande thema's vanuit diverse invalshoeken (de gedragswetenschappen, hechtingstheorieën, systeemtheorieën waaronder het contextuele paradigma, ...) theoretisch worden gekaderd: 2015-2016.
- Tevredenheidmetingen: na ieder groepstraject bekijken we de behandeltrouw van de deelnemers en gebruiken we een gestandaardiseerd instrument dat de tevredenheid van de deelnemers bevraagt.
- Onderzoek naar ondersteuningsbehoeften van pleegrootouders: een masterstudente zal een systematische literatuurstudie naar ondersteuningsbehoeften van pleegrootouders combineren met een empirisch onderzoek naar ondersteuningsbehoeften van Vlaamse pleegrootouders: 2015-2016.
- Toetsing van bevindingen vanuit het onderzoek aan de vanuit de praktijk uitgewerkte groepstraining en eventuele bijsturing: 2016-2017.
- Evaluatie personeelsinzet in functie van de noden: 2016.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>39 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## Pleegkindbegeleiding

Individuele ambulante of mobiele pleegkindbegeleiding ontstond in één van de voormalige PVBB-pleegzorgdiensten uitgaande vanuit de praktijk ervaren noden. Deze noden wordt empirisch bevestigd door eerder beschreven onderzoek naar gedragsproblemen, trauma, enzovoort (zie boven). Pleegkindbegeleiding focust op de beleving en op het functioneren van het pleegkind en is gericht op het versterken van de draagkracht en het faciliteren van de ontwikkeling van het pleegkind. De kindbegeleider werkt rechtstreeks met het pleegkind en zal individuele kindfactoren en factoren van het systeem scherper in beeld brengen zodat gedrag, beleving en ontwikkeling beter kan worden begrepen.

Om in aanmerking te komen moet het (dys)functioneren van het pleegkind vermoedelijk het gevolg zijn van:

- een *pleegzorggebonden* probleem/thema:
  1. reconstructie van het levensverhaal van het kind en zijn context (bieden van structuur en duidelijkheid) aan de hand van levenslijn, ik-boek, ...;
  2. begeleiden naar het aanvaarden van de pleegplaatsing (loyaliteiten);
  3. helpen om verlieservaringen die met de pleegzorgplaatsing verband houden een plaats te geven;
  4. helpen om extreme gevoelens (angst, kwaadheid, ...) te begrijpen en handvatten aanreiken om ermee om te gaan;
  5. begeleiden in het verwerken/verlichten van emotionele problemen naar aanleiding van hechtingsproblematiek van het pleegkind;
  6. inzicht geven in psychische problemen van de ouders;
  7. begeleiden van heropstart, afbreken of uitblijven van contact met ouder(s);
  8. voorbereiden op een overplaatsing;
  9. ...
- een *ontwikkelingsgebonden* probleem/thema (cfr. identiteit, zelfbeeld, puberteit, seksualiteit, relaties) dat, gegeven de pleegzorgsituatie, tijdelijk extra ondersteuning noodzaken.

Twee medewerkers van PVBB (masters psychologie, (ortho)pedagogiek) zijn elk voor 0,25 FTE vrijgesteld voor individuele pleegkindbegeleiding. Er werd een behandelchecklijst ontworpen waarop zowel de aanmelding en doelstellingen als de inhoud van de individuele sessies worden bijgehouden.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>40</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	--	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Verdere planning:

- Evaluatie behandelingen op basis van behandelchecklijsten in functie van indicatiestelling en formulering behandelingsaanbod: 2016.
- Evaluatie personeelsinzet in functie van de noden: 2016.

### **Traumasesitief opvoeden**

Wetenschappelijk onderzoek in de Vlaamse pleegzorgcontext wijst op een grote groep pleegkinderen die ernstig probleemgedrag vertoont en bespreekt de hieraan geassocieerde factoren (zie onderzoek waarnaar boven werd gerefereerd). Deze problemen worden door onderzoekers vooral gezien als gevolg van de voorgeschiedenis (oa. verwaarlozing, mishandeling, inadequaat opvoeden). Pleegkinderen hebben in hun voorgeschiedenis dus heel wat meegemaakt en vanuit de hulpverleningspraktijk wordt herhaaldelijk gewezen op traumatische gebeurtenissen. Om dit te onderzoeken werkten we mee aan een verkennend prevalentieonderzoek naar trauma bij Vlaamse pleegkinderen. Zie:

- Vanderfaeillie, J., Vanschoonlandt, F., Van Holen, F., De Maeyer, S., & Robberechts, M. (2014). Traumatische gebeurtenissen en traumatische stresssymptomen bij pleegkinderen. Een verkennende studie in Vlaanderen. *Kind & Adolescent*, 35(3), 135-149.

Hieruit blijkt onder meer dat 85% van de pleegkinderen minstens één traumatische gebeurtenis meemaakte en 29% traumatische stresssymptomen vertoonde. Pleegkinderen die slachtoffer waren van verwaarlozing of fysieke mishandeling alsook pleegkinderen die meer traumatische gebeurtenissen meemaakten, vertoonden meer traumatische stresssymptomen.

Deze gegevens leidden tot de ontwikkeling en het aanbod van de behandelingsmodule voor pleegzorgers ‘Traumasensitief Opvoeden’, een theoretisch onderbouwde, geprotocolleerde groepstraining die pleegouders onder meer inzicht moet trauma, effecten van trauma en hen moet ondersteunen om een gunstig opvoedklimaat te creëren voor getraumatiseerde pleegkinderen.

Vier pleegzorgmedewerkers (twee masters en twee bachelors) volgden een training in december 2014. Ze worden elk voor 0,10 FTE vrijgesteld om groepstrainingen aan te bieden (telkens door twee medewerkers, waarvan één master). De eerste twee groepstrainingen voor pleegzorgers werden opgestart eind 2014.



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>41</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Verdere planning - verbetertrajecten:

- Specificieker prevalentieonderzoek naar trauma bij pleegkinderen – 2015-2016

Een belangrijke methodologische beperking van het uitgevoerde onderzoek is dat het oorspronkelijk niet opgezet was om traumatische ervaringen en traumatische stress te meten. Als gevolg hiervan zijn niet alleen het type traumatische gebeurtenis maar ook de ernst en het aantal onvoldoende in beeld gebracht. We werken mee aan een volgend prevalentieonderzoek dat gebruik maakt van specifiek hiervoor ontwikkelde vragenlijsten.

- Behandelingsmodule ‘Traumasensitief Opvoeden’

- Evaluatie groepstraining – 2015

Na afloop van de eerste trainingstrajecten wordt de module geëvalueerd en waar nodig aangepast/bijgestuurd.

- Tevredenheidmetingen: na ieder groepstraject bekijken we de behandeltrouw van de deelnemers en gebruiken we een gestandaardiseerd instrument dat de tevredenheid van de deelnemers bevraagt.

- Vorming pleegzorgmedewerkers – najaar 2015

In het najaar wordt een vorming gegeven aan alle pleegzorgmedewerkers om hen de inhoud van de module te leren kennen, hun eigen kennis aangaande trauma te vergroten en/of op te frissen.

- Onderzoek naar effectiviteit – 2015-2018

De behandelingsmodule is nog niet onderzocht naar effectiviteit (ook niet in het buitenland). Bij de groepen die in het najaar starten zal, in samenwerking met de VUB, een onderzoek naar effectiviteit worden opgestart.

- Effecten op de dagdagelijkse pleegzorgpraktijk (begeleiding, intake, matching): interne bespreking gepland op ???

In de huidige praktijk wordt geen systematische diagnostiek van traumatische gebeurtenissen en traumatische stresssymptomen gedaan wanneer een kind aangemeld wordt voor pleegzorg. Bovendien beschikken zowel pleegzorgbegeleiders als pleegouders vaak over weinig informatie over de voorgeschiedenis van pleegkinderen en specifiek over meegemaakte traumatische gebeurtenissen. Wanneer hier systematisch informatie over verzameld wordt, kunnen pleegouders beter voorbereid worden (psycho-educatie) en kunnen ze sensitiever zijn ten aanzien van het pleegkind. Indien pleegkinderen (te) veel symptomen vertonen, moet intensiever met deze

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>42 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

pleegouders aan de slag gegaan worden of moet het pleegkind ondersteund worden met individuele therapie.

### **Video-feedback Intervention to promote Positive Parenting – Sensitive Discipline (VIPP-SD)’**

VIPP-SD is een interventie gericht op het verhogen van de sensitiviteit en het verbeteren van disciplineringsstrategieën van pleegzorgers, met als einddoel het bevorderen van positieve interacties tussen pleegzorger en jonge pleegkinderen (<6 jaar) en het voorkomen of verminderen van gedragsproblemen. VIPP-SD richt zich op de interactie tussen de pleegzorger(s) en het pleegkind. Tijdens alle sessies worden video-opnamen gemaakt van pleegzorger(s)-pleegkind interacties, die dienen als materiaal in de daarop volgende sessie. De VIPP-SD bevat drie stappen, naast het opbouwen van een goede werkrelatie met de pleegzorger(s): (1) het vergroten van de observatievaardigheden van de pleegzorger(s) door het gedrag van het pleegkind vanaf video nauwkeurig te bekijken en te bespreken (sessies 1 en 2); (2) het verbeteren van de pedagogische vaardigheden van pleegzorgers door aan hen te laten zien op welke momenten de opvoedingsstrategieën werken en in welke situaties zij die kunnen toepassen (sessies 3 en 4); (3) feedback geven en herhalen van het geleerde (sessies 5 en 6).

De effectiviteit van de VIPP (de basisinterventie van VIPP-SD) en van de VIPP-SD is in verschillende landen en voor verschillende doelgroepen aangetoond door wetenschappelijke studies met gerandomiseerde toewijzing aan een interventie- en controlegroep en met een voor- en nameting. Het Nederlands Jeugdinstituut heeft VIPP-SD erkend als ‘bewezen effectieve’ interventie en opgenomen in de databank Effectieve Jeugdinterventies.

Vier medewerkers van PVBB volgden een opleiding in 2014-2015 (training inclusief supervisie) bij de ontwikkelaars van deze interventie, drie medewerkers zullen elk voor 30% worden vrijgesteld om met de VIPP-SD aan de slag te gaan.

Verdere planning:

- Genoemde medewerkers werken in 2015 met vrij aangemelde pleegzorgsituaties en doen klinische expertise op: 2015.
- Evaluatie en planning inzet VIPP-SD (cfr. beslissen of de VIPP-SD preventief bij alle nieuw opstartende perspectiefbiedende plaatsingen of curatief op indicatiestelling zal worden ingezet): 2015.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>43 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

- Vorming pleegzorgmedewerkers – najaar 2015

In het najaar 2015 wordt een vorming gegeven aan alle pleegzorgmedewerkers om hen de inhoud van de module te leren kennen, hun eigen observatiemogelijkheden aan te scherpen.

- Evaluatie personeelsinzet in functie van noden: 2016.

### **Indicatiestelling pleegzorg, intake, selectie pleeggezinnen, matching**

De procedures die betrekking hebben op indicatiestelling, intake, selectie van kandidaat-pleeggezinnen en matching zijn ontwikkeld en geregeld bijgestuurd en verfijnd, vooral op basis van jarenlange klinische expertise/praktijkervaring.

Recent hebben we met PVBB deelgenomen aan:

- empirisch onderzoek betreffende indicatiestelling voor pleegzorg, zie:
  - Vanderfaillie, J., Pijnenburg, H., Damen, H., & Van Holen, F. (2015). Foster care assessment: A study of the placement decision process in Flanders. *Child Abuse & Neglect*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.04.002>.
  - Vanderfaillie, J., Damen, H., van den Bergh, P., Pijnenburg, H., & Van Holen, F. (2015). Indicatiestelling voor pleegzorg: plaatsingsafwegingen in Vlaanderen en Nederland. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, *54*, 19-32.
  - Vanderfaillie, J., Damen, H., van den Bergh, P., Pijnenburg, H., & Van Holen, F. (2014). Foster care assessment: Exploratory study of the placement assessment process in Flanders and the Netherlands. *Child & Family Social Work*, doi:10.1111/cfs.12152.
  - Vanderfaillie, J., Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., De Mayer, S., & Robberechts, M. (2014). Pleegzorg of residentiële zorg. Een evidente keuze? *Alert*, *40*(1), 38-43.
- een onafhankelijke kritische analyse over de selectie van bestandpleegouders in Vlaanderen, zie:
  - De Maeyer, S., Klingels, M., Vanderfaillie, J., & Van Holen; F. (2012). Selectie van bestandpleegouders in Vlaanderen: een kritische analyse. In J.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina 44 van 57
-------------------------------------	---	---------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

Vanderfaellie, F. Van Holen & F. Vanschoonlandt (Red.), *Op weg met pleegzorg: kansen en risico's*. (pp. 249-264). Leuven:Den Haag: Acco.

- enkele onderzoeken naar motivatie van kandidaat-pleegouders en naar copingstijl en opvattingen tav opvoeding van bestandpleegouders, zie:
  - De Maeyer, S., Vanderfaellie, J., Robberechts, M., Vanschoonlandt, F., & Van Holen, F. (2015). Foster parents coping style and attitudes toward parenting. *Children and Youth Services Review*, 53, 70-76.
  - De Maeyer, S., Vanderfaellie, J., Vanschoonlandt, F., Robberechts, M., & Van Holen, F. (2014). Motivation for foster care. *Children and Youth Services Review*, 36, 143-149.
- een onderzoek naar de beleving van eigen kinderen van pleegouders aangaande de plaatsing in hun gezin, zie:
  - De Schrijver, D. & Gypen? L. (2014). Biologische kinderen van pleegouders: Hoe ervaren zij de plaatsing van een pleegkind in hun gezin? Niet gepubliceerde masterthesis, Brussel: Vrije Universiteit Brussel, Faculteit Psychologie en Opvoedkunde.
- bovendien werken we mee aan een onderzoek (aan de VUB) dat beoogt om een matchingsinstrument te ontwikkelen dat het selectieproces van kandidaat-pleegouders kan ondersteunen en/of versterken. Over een allereerste pilootversie werd reeds gepubliceerd, zie:
  - De Maeyer, S., Vanderfaellie, J., Van Holen, F., Vanschoonlandt, F., & Leconte, L. (2013). De vragenlijst beoordeling pleegzorgsituaties (VBPS): een instrument ter ondersteuning van het matchingproces in pleegzorg, een pilootonderzoek. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 52(1), 17-32.

#### Verdere planning:

- Evaluatie of bijsturing van bestaande procedures zinvol/noodzakelijk is, uitgaande van bovenstaande gegevens vanuit wetenschappelijk onderzoek: 2015-2016.
- Op basis van geciteerd onderzoek en een suggestie naar aanleiding van de recente inspectie (2015) wordt een procedure uitgewerkt om eigen kinderen van pleegouders op een systematische wijze te betrekken bij de selectie: 2015.
- Het voortraject en de begeleidingsteams zijn onafhankelijk werkende teams. Er bestaat geen systematisch overleg tussen voortraject en de begeleidingsteams. Overleg gebeurt op basis van individuele initiatieven van medewerkers, is afhankelijk van

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>45 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

tewerkstellingsplaats van de betrokken medewerkers en is meestal casusgebonden. Dit bemoeilijkt een systematische evaluatie van de procedures in het voortraject, waardoor de validiteit van de beslissingen betreffende selectie, intake en matching onvoldoende kan worden getoetst. Hiervoor moet een systematische evaluatie middels ‘terugkoppellussen’ worden ontwikkeld: 2015-2016.

#### 2.3.5.2. Gerealiseerde vernieuwingen in de organisatie van het hulpverleningsaanbod

We geven hierbij een overzicht van realisaties vanaf 1/01/2014, die de werking effectief vernieuwden of ondersteunden.

1. Het werkoverleg dossieropbouw ontwikkelde een overzichtelijke dossieropbouw, gebaseerd op de regelgeving en gestroomlijnd over alle teams heen. We denken hierbij concreet aan: ontwerp afsprakennota, onthaalbrochure/vademecum voor pleegzorgers, onthaalbrochure voor ouders, sjabloon handelingsplan, uniforme ICT-structuur uitdenken, pleegzorgattest. (Telkens aangepast voor minderjarigen en voor volwassenen.)
2. Het werkoverleg netwerkobservatie realiseerde een visie en procedure, ingevoerd in het aanbod van alle teams en in overeenstemming met de module perspectiefzoekende pleegzorg.
3. De implementatie van de nieuwe regelgeving IJH verliep via (1) informatie- en vormingsmomenten voor medewerkers, (2) aanstelling van een intern aanspreekpunt (één medewerker) voor vastgestelde problemen, (3) verzameling van informatie, gecentraliseerd voor alle medewerkers op de U-schijf, (4) deelname aan extern overleg ifv uitwerking IJH.
4. Het werkoverleg ondersteunende pleegzorg realiseerde een visie en uniforme manier van werken in functie van de ondersteunende pleegzorg.
5. In werkoverleg werd de klachtenprocedure uitgewerkt en geëvalueerd
6. Een apart werkoverleg ontwikkelt momenteel een visie op bezoekerimtes en begeleide bezoeken.
7. Het organisatieoverleg maakte een bewuste keuze voor het Dunya-project (cultuursensitieve pleegzorg). We maakten concrete afspraken via vrijstelling van personele middelen en een concrete verspreide inzet van deze middelen naar alle teams toe.
8. Ontwikkeling agressiebeleid: in ontwikkeling via werkoverleg. We nemen dit op in de planning.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>46</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	--	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

9. Het organisatieoverleg werkte een permanentiesysteem uit voor pleegzorgers in functie van beschikbaarheid zowel binnen als buiten de kantooruren. We plannen een evaluatie eind 2015
10. Ontwikkeling van een uniform administratief beleid in functie van bijzondere kosten en zorgzwaarte: gerealiseerd via werkoverleg administratie.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>47 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

## **2.4. Strategische doelstellingen op het niveau van externe partnerschappen**

### 2.4.1. Integratie en stroomlijning van bestaande samenwerkingsverbanden

In het werkjaar 2014-2015 maakten we een overzicht van onze opgebouwde betrokkenheid in externe overlegfora uit het verleden. We herverdeelden in het kader van de efficiëntie en effectiviteit de taken op dit vlak binnen het organisatieoverleg. Daar waar nodig saneerden we in onze inzet. We spraken af dat de externe vertegenwoordiging tot de eindverantwoordelijkheid hoort van de leden van het organisatieoverleg. Via het organisatieoverleg kan alle informatie vanuit externe overlegtafels doorstromen naar de teams en medewerkers.

### 2.4.2. Aanhouden van de bekendmaking van ons aanbod

Werving en bekendmaking van onze werking horen tot de verantwoordelijkheid van iedere medewerker. Om deze visie daadwerkelijk te integreren in de dagelijkse werking namen we, met ondersteuning van de dienst communicatie en werving diverse initiatieven om ons aanbod bekend te maken. Dit was noodzakelijk door de verschuivingen in de organisatie van de integrale jeugdhulp, de aangepaste differentiatie in ons aanbod, de permanente nood aan kandidaat-pleegouders.

We plannen in het volgend werkjaar acties om de acties van de dienst communicatie en werving sterker te integreren met de verwachtingen en noden vanuit de teams. In juni 2015 werden in ieder team contactpersonen werving aangeduid, die samen in overleg met de dienst communicatie en PR, de wervingsacties zullen integreren in het geheel van de organisatie.

We evalueren in 2016 of deze aanpak zijn vruchten afwerpt. We nemen dit op in de planning.

### 2.4.3. Versterken van participatie en installeren van een participatieraad.

**Zie: 2.3.3**

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>48 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

### **3. Kwaliteitsplanning 2015-2016**

Het overleg kwaliteitszorg kiest voor een optimale en flexibele planning van toekomstige acties en stelde vanuit deze optiek een overzicht op van potentiële actiepunten op. Deze lijst is bovendien gebaseerd op de vaststellingen vanuit de evaluatie, opgenomen in dit verslag.

Het is de bedoeling dat wij in overleg met alle andere medewerkers eerst die actiepunten opnemen, die via de teams en verantwoordelijken als prioritair naar voor geschoven worden. De prioriteiten verschuiven onder invloed van de dagelijkse praktijk en uiteraard ook onder invloed van (soms plots) gestelde prioriteiten van externe partners of de overheid. (bijvoorbeeld: inzet voor Go-internaten, armoedebestrijding, wijzigingen in regelgeving, enz.)

We ondervonden tijdens de afgelopen 18 maanden (zie evaluatie hierboven) dat deze flexibele werkwijze haar vruchten afwerpt. We vertrekken immers en bovendien vanuit de visie dat iedere medewerker betrokken is bij het ontwikkelen en waarborgen van de kwaliteit in onze werking. Via de diverse werkoverlegtafels kunnen thema's parallel en gelijktijdig in de planning van kwaliteitsverbetering opgenomen worden.

#### **We geven hieronder een samenvatting.**

##### 3.1. Op organisatorisch vlak.

- 3.1.1. Kwaliteitssysteem verder operationaliseren
- 3.1.2. Uitwerken van functieprofielen voor alle medewerkers
- 3.1.3. Personeelsbeleid verder uitwerken (cfr. loopbaanbeleid/persoonlijk ontwikkelingsplan, aanpassing remuneratie daar waar aangewezen)
- 3.1.4. Borgen van een kwalitatief VTO-beleid
- 3.1.5. Uitwerken van een agressiebeleid
- 3.1.6. Onthaalbrochure nieuwe medewerkers uitwerken
- 3.1.7. Evalueren van het permanentiesysteem buiten de kantooruren en bijsturen waar nodig/mogelijk

##### 3.2. In functie van de werking van ondersteunende diensten binnen PVBB

- 3.2.1. Databank en registratiesysteem verder verfijnen in overleg met de andere diensten voor pleegzorg
- 3.2.2. Wervingsmogelijkheden/beleid verder ontwikkelen
- 3.2.3. Gerichtte analyses uitvoeren op financieel vlak in functie van gepaste beleidsvoering



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>49</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	--	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

3.2.4. Verder uitwerking van een beleidsplan rond huisvesting en gebruik van infrastructuur

### 3.3. Op het vlak van het hulpverleningsbeleid en het inhoudelijk aanbod

- 3.3.1. Afstemmen tot uniforme dossieropbouw en verslaggeving
- 3.3.2. De procedure ‘doorgeven van informatie’ uitwerken
- 3.3.3. De procedure ‘afsluiten van een begeleiding en nazorg’ uitwerken
- 3.3.4. Optimaliseren van de procedure netwerkonderzoek
- 3.3.5. Implementeren van het digitaal dossier
- 3.3.6. Uitwerken van de ouder/kind brochures
- 3.3.7. Procedure/sjabloon op punt stellen rond het weigeren/intrekken van de pleegzorgattesten en de herscreening
- 3.3.8. Evalueren en bijsturen van de selectie- en intakeprocedure en het matchen
- 3.3.9. Methodiek ontwikkelen om kinderen van het kandidaat-pleegezin bij de selectie beter te betrekken
- 3.3.10. Procedure bijplaatsing evalueren en bijsturen
- 3.3.11. Bijsturen van de administratieve gids voor pleegzorgers (minderjarigen) en onthaalbrochure (volwassenen)
- 3.3.12. Evalueren en bijsturen van de procedures preventie en omgaan met GOG, klachten en ernstige gebeurtenissen

### 3.4. Binnen de doelstelling ontwikkelen van externe partnerschappen

- 3.4.1. Samenwerkingsmogelijkheden uitbouwen met externe bezoekersruimtes
- 3.4.2. Evalueren van de werking van de ontmoetingsgroepen en oprichting participatieraad.
- 3.4.3. Evalueren en bijsturen van het bestaande wervingsmateriaal- en methodieken
- 3.4.4. Afstemmen van integratie van de woonvorm begeleid wonen met vrijwilliger binnen een FAM en de dienst.

### 3.5. Bespreking van de evaluatie en planning kwaliteitszorg op de Algemene Vergadering (AV) van PVBB op 28 mei 2015

- 3.5.1. De AV stelde het op prijs om via dit evaluatieverslag en de planning, een gedetailleerd overzicht te verwerven op het evolutieproces van de totale

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>50 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

organisatie. De vergadering sprak haar appreciatie uit voor de bereikte resultaten en de inzet van alle medewerkers binnen PVBB.

3.5.2. In de bespreking binnen de AV werden de volgende aandachtspunten sterker belicht. De leden van de AV vragen het directieteam en het organisatieoverleg om in samenspraak met de teams en medewerkers deze punten voor de toekomst mee te nemen.

3.5.2.1. De werking van PVBB zal in evenwicht met het aanbod binnen de provincie Vlaams-Brabant permanent aandacht besteden aan de specificiteit van het Brussels hoofdstedelijk gebied. De multiculturele context en specifieke grootstedelijke socio-economische situatie stellen bijzondere eisen aan de inbreng van onze medewerkers en de organisatie van onze hulpverlening. We nemen ons voor om dit aspect aanhoudend te integreren in de totaliteit onze werking. Dit betekent dat we het beleid op diverse beleidsdomeinen (organisatorische en inhoudelijke) zullen afstemmen op de specifieke context van de regio's die we bedienen

3.5.2.2. Naast de regionaal gebonden specificiteit geldt evenzeer het belang van de samenhang/verbinding tussen en de verspreiding van ons gedifferentieerd aanbod voor alle doelgroepen. We blijven, mede dankzij de mogelijkheden via de twee erkenningen, VAPH en AJW, een goede integratie van pleegzorg met een aansluitend ruimer aanbod voor personen met een beperking en/of psychiatrische problematiek mogelijk maken.

3.5.2.3. De AV zal de ontwikkelingen op het vlak van participatie van cliënten en gebruikers verder opvolgen. Met het initiatief om procesmatig en in overleg met alle betrokken stakeholders, een voorstel tot participatieraad te formuleren tegen eind 2015, leveren we een concrete bijdrage aan het participatieproces van cliënten en gebruikers binnen pleegzorg.

3.5.2.4. De leden van de AV appreciëren de mogelijkheden om sterk betrokken te blijven bij de inhoudelijke werking en de organisatie van de hulpverlening. De volgende AV in november 2015 zal het gesprek, geopend op de van 28 mei 2015 verder zetten op basis van de vorderingen die voortvloeien uit deze evaluatie en planning.

3.5.2.5. Tot slot appreciëren de leden van de AV de mogelijkheid om deel te nemen aan de interne vormingsmomenten voor medewerkers binnen PVBB. Deze mogelijkheid creëert immers een kwaliteitsvolle basis voor samenspraak tussen medewerkers en bestuurders.

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>51 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

#### **4. Begeleid Wonen**

##### **Inleiding**

In dit jaarverslag presenteren we u de feiten, cijfers en ontwikkelingen in het werkjaar 2014 van de zorgvorm Begeleid Wonen met Vrijwilliger binnen de dienst Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel. Het betreft dus het jaarverslag 2014 van de erkenning van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) binnen de dienst Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel (PVBB).

In dit jaarverslag hebben we vooral oog voor de ontwikkelingen die deze zorgvorm heeft doorgemaakt.

##### **Ontwikkelingen**

Het beperkt cijfermateriaal dat zo dadelijk volgt, kan niet geïnterpreteerd worden zonder eerst een aantal belangrijke evoluties binnen de dienst en binnen de sector en zelfs over de sectoren heen te situeren.

##### *Pleegzorg*

In juni 2013 werd de nieuwe v.z.w. Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel opgericht. Deze oprichting kaderde in het intersectoraal decreet op de pleegzorg (juni 2012). Dit decreet schreef voor dat vanaf 1/01/2014 pleegzorg provinciaal georganiseerd moest worden. Negen pleegzorgdiensten sloegen de handen in elkaar om één provinciale dienst te vormen: Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel. Er werd bij het agentschap Jongerenwelzijn in het najaar 2013 hiertoe een erkenning aangevraagd en deze aanvraag werd goedgekeurd. Het decreet op de pleegzorg omvat alle pleegzorgmateries op het vlak van regelgeving, vergoedingen, rechten, plichten, inhoudelijke invulling, enz... over de vier sectoren (AJW, VAPH, Kind en Gezin en Federaal-OPZ) heen.

##### *Reconversie*

De zorgvorm Wonen met Ondersteuning van een Particulier (WOP) werd tot 1/01/2014 erkend als pleegzorgvorm door het VAPH. Deze zorgvorm kon, gezien de voorwaarde tot domiciliëring van de pleeggast in het gezin, niet in het decreet op de pleegzorg geïntegreerd worden. De diensten werden gedwongen om deze (pleeg)zorgvorm te reconverteren naar een andere VAPH-zorgvorm. De vroegere VAPH-diensten pleegzorg (Oikonde Leuven, Onderweg) van de provincie Vlaams-Brabant kozen ervoor om deze zorgvorm te reconverteren naar de zorgvorm Begeleid Wonen. Tevens werd beslist dat PVBB naast de erkenning Agentschap Jongerenwelzijn ook een tweede erkenning zou uitbouwen met name

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>52 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

de erkenning van het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap waarin de zorgvorm Begeleid Wonen zou ondergebracht worden. Hiermee zijn wij in Vlaanderen de enige provinciale dienst voor pleegzorg die onder twee erkenningen werkzaam is.

### *Gevolgen*

De reconversie naar Begeleid Wonen had heel wat gevolgen. Zo werden 41 cliënten uit de vroegere zorgvorm WOP ondergebracht onder de zorgvorm Begeleid Wonen.

Het was een keuze van de dienst om voor deze zorgvorm met de (pleegzorg)driehoek te blijven werken. In WOP wordt de zorg tussen drie partijen uitgebouwd. De cliënt is de zorgvrager. De naburige vrijwilliger ondersteunt de cliënt op maat en tot slot worden zowel de cliënt als de vrijwilliger ondersteund door de begeleider van de dienst. Deze manier van werken wilden we vanuit de nieuwe zorgvorm Begeleid Wonen continueren. De zorgvorm gaf ons inzien ook de meeste kansen op succes om deze methodiek te borgen en strookt met de doelstellingen van Perspectief 2020 want kadert binnen vermaatschappelijking van de zorg. Zo ontstond ook de nieuwe naamgeving: Begeleid Wonen met Vrijwilliger. Hiermee leggen we de nadruk op de derde partij, de vrijwilliger. Met deze specifieke driehoekbenadering wensen we ons ook te profileren ten aanzien van het werkveld.

Verder had de reconversie tot gevolg dat binnen Begeleid Wonen met een totaal ander **registratiesysteem** moest gewerkt worden. De aanpassingen van het besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van Begeleid Wonen van 23/05/2014 schrijft heel wat nieuwe reglementeringen voor op het vlak van registratie en begeleiding. Vanaf 1/01/2014 registreren we dan ook geen begeleidingen meer maar wel contacten. Een contact staat voor minimaal 1 uur en maximaal 2 uur begeleiding. Contacten moeten hoofdzakelijk aan huis gerealiseerd worden (75% van de contacten). Ook de gesprekken met en begeleidingen van het netwerk van de cliënt tellen mee als contact. De dienst moet minimaal 90% van de te realiseren contacten presteren. Zo niet heeft dit gevolgen voor het personeelsbestand.

### *Personeel en werkingsmiddelen*

Voor onze 25 erkende plaatsen Begeleid Wonen binnen het VAPH worden er 287 personeelspunten toegewezen. Ter vergelijking: een full time equivalent (FTE) maatschappelijk werker genereert ongeveer 71 personeelspunten. Dus het totaal aantal personeelspunten van onze erkenning staat voor ongeveer 4 FTE's maatschappelijk werker. De personeelspunten worden echter ingezet voor zowel begeleidend als administratief personeel. Deze inzet moet in een welbepaalde verhouding gebeuren (minimum 80 % begeleidend personeel).

De fusie van 9 pleegzorgdiensten leidde in januari 2014 tot het ontstaan van 6 nieuw samengestelde teams. Medewerkers uit verschillende partnerdiensten vormden van dan af één

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>53 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

team voor de volwassenwerking binnen PVBB. Dit team neemt zowel de begeleidingen voor de erkenning pleegzorg als voor de erkenning Begeleid Wonen met vrijwilliger voor zijn rekening. Tegelijk zorgt dit team voor een regionale uitbouw van de beide erkenningen. In PVBB zijn de teams werkzaam in 4 afdelingen: Tienen, Leuven, Brussel en Halle. Blinde vlekken in bepaalde regio's worden op deze manier ondervangen. Het team volwassenen is multidisciplinair samengesteld en wordt geleid door een teamverantwoordelijke. Begeleiders woonachtig in de betrokken regio begeleiden hun cliënten en gezinnen en vrijwilligers. Dit maakt dat er minder verplaatsingstijd nodig is. Dit drukt op zijn beurt de vervoerskosten. De teams van begeleiders worden ondersteund door medewerkers uit de centrale diensten: personeelsdienst, cliëntadministratie, boekhouding, PR en communicatie, ICT, logistiek en infrastructuur, onderhoud, ...

Tot slot, de dienst wordt sinds 1/01/2014 met werkmiddelen gesubsidieerd. Zo genereert één cliënt een werkingstoelage van 1.179,05 euro. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

### *Vrijwilligers*

Er was in 2014 heel wat te doen rond het uitbetalen van de vrijwilligersvergoeding. Er was bij de diensten de vrees dat door de reconversie deze vergoeding zou wegvallen. Het VAPH liet de diensten hieromtrent ook lange tijd in het ongewisse. Uiteindelijk werd deze vrijwilligersvergoeding toch geïntegreerd in de subsidiestroom van het VAPH. Het budget wordt weliswaar geplafonneerd. Mogelijks moet op termijn en afhankelijk van het aantal vrijwilligers, de vrijwilligersvergoeding aangepast worden. We volgen dit nauwgezet op.

### *Werving en bekendmaking*

Verder blijft de zoektocht naar het vinden van de gepaste vrijwilligers voor onze cliënten een hele uitdaging. Zo werd er in het kader van de bekendmaking van deze zorgvorm een nieuwe folder en brochure ontworpen. Er werden acties ondernomen om deze zorgvorm bij verwijzers bekend te maken. Binnen PVBB zijn twee medewerkers werkzaam rond PR en communicatie. Zij werken nauw samen met de teams om zowel pleegzorg als Begeleid Wonen met vrijwilliger bekend te maken en ontwikkelen van een PR-plan.

### *Cijfers 2014*

#### *Cliënten*

In het kader van de reconversie van Wonen met Ondersteuning van een Particulier werden per 1/01/2014 41 dossiers omgezet naar de zorgvorm Begeleid Wonen.

In 2014 hebben we vanuit onze erkenning VAPH 45 cliënten begeleid. Concreet betekent dit dat we 80% meer cliënten hebben begeleid dan het aantal erkende plaatsen. Het aangepaste

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>54 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

BVR van 2014 zet in tegenstelling tot vroeger (maximaal 50% overschrijding van de erkende plaatsen) geen limiet meer op het aantal cliënten dat door een dienst Begeleid Wonen ondersteund wordt.

Er stroomden 4 nieuwe cliënten in en we kenden een uitstroom van 3 cliënten.

#### *Contacten*

In het kader van de erkenning VAPH dienden we 1300 contacten te realiseren. Dit aantal wordt bekomen door het aantal erkende plaatsen (=25) te vermenigvuldigen met 52 contacten op jaarbasis die we theoretisch voor elke cliënt moeten realiseren. Dit volume aan contacten mogen we ook met een onbeperkt aantal cliënten realiseren. We stellen vast dat we vorig werkjaar 1580 contacten hebben gerealiseerd. Het aantal contacten voor cliënten die we in 2014 gedurende 12 maanden begeleidden, varieerde tussen 18 en 108. Ook bij het realiseren van contacten blijft een gedifferentieerde aanpak van toepassing. We realiseren zorg op maat in welke zorgvorm of met welk registratiesysteem er ook gewerkt wordt.

#### **Gevolgte vorming en denkdag**

Er werd heel wat vorming gevolgd. Hier volgt slechts een greep uit het geheel:

- Community building (studiedag). Op deze studiedag werd er vanuit onze dienst actief een workshop aangeboden rond het werken met de driehoek (vrijwilliger- persoon met een handicap -hulpverlener) en de positieve synergie die dit met zich meebrengt.
- Hulpverlening in een maatschappelijk veranderende context, een dialoogdag (studiedag).
- Studiedag rond kwaliteitszorg.
- Symposium OPZ in Geel.

Daarnaast kwamen tijdens de denkdag van 14/04/2014 zowel thema's rond pleegzorg als thema's rond Begeleid Wonen met Vrijwilliger aan bod. De ontwikkelingen binnen de persoonsvolgende financiering werden onder meer besproken.

#### **Interne overlegorganen**

Tijdens het wekelijks *teamoverleg* worden de cliënten besproken. De aanmeldingen, intakes en selecties komen aan bod. Ook de individuele dienstverleningsovereenkomsten worden overlopen. Tijdens het maandelijks *werkoverleg voor volwassenen* komen de methodische aspecten van het begeleiden van onze cliënten aan bod. Ook ontwikkelingen binnen de sector (cfr. Perspectief plan 2020) worden er geschetst. In dit overleg worden bepaalde procedures of registratiesystemen specifiek voor volwassenen geadviseerd die dan op het *organisatieoverleg* in het ruimer geheel afgetoetst en waar mogelijk goedgekeurd worden. Op de *raad van bestuur* en de *algemene vergadering* van PVBB worden strategische doelen van de dienst

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>55 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

besproken. Bij het ontstaan van de v.z.w. PVBB werd een paritaire samenstelling vanuit de partnerdiensten nagestreefd. In 2014 maakte al dit overleg in het kader van de fusie een doorgedreven ontwikkeling door. Het ging om een (groei)proces in gepaste communicatie en afstemming om de strategische doelen van de dienst te kunnen realiseren.

In het *collectief overleg* zetelen de cliënten. Dit is een jaarlijks overleg waarin zij geïnformeerd worden over belangrijke thema's. De ontwikkelingen in het kader van de fusie van Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel werden dit jaar toegelicht. Ze werden concreet vertaald naar de situatie van de cliënten. Het decreet op de pleegzorg stelt dat elke dienst voor pleegzorg een participatieraad opricht waarin pleegouders, pleeggasten, pleegkinderen en ouders evenwichtig vertegenwoordigd zijn en inspraak krijgen over belangrijke aspecten van de werking van de dienst. In de toekomstige participatieraad willen we ook de stem laten meetellen van de cliënten en de vrijwilligers van Begeleid Wonen met Vrijwilliger. De uitbouw van deze participatieraad is een hele uitdaging en vormt een belangrijk aandachtspunt voor 2015 en 2016.

### **Externe overlegorganen**

#### *Overleg SOM (werkgeverskoepel);*

Wij namen deel aan het overleg met de werkgeverskoepel. De diensten betrokken in de reconversie van WOP naar Begeleid Wonen kwamen regelmatig samen om de problemen en de ontwikkelingen te bespreken. Er gebeurde afstemming in deze overleggroep. Ook acties met betrekking tot het beleid en de overheid werden opgezet. Ook in de projectgroep cliëntondersteuning werden de ontwikkelingen in het VAPH voor de ambulante diensten nauwgezet opgevolgd.

#### *ZAL en ROG*

We waren actief betrokken in de vzw Zorgaanbieders Arrondissement Leuven en in de werking van het provinciale Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg. Hier werd de verhouding tussen de ambulante diensten en de residentiële sector besproken. Ook de ontwikkelingen in het kader van Perspectiefplan 2020, het uitbreidingsbeleid en de regels van zorgregie werden van nabij opgevolgd.

#### *Federatie van diensten Begeleid Wonen*

De Federatie van diensten voor Begeleid Wonen heeft haar werking in 2014 grondig geëvalueerd. Zij gaat in de toekomst meer inhoudelijk werken. Op de algemene vergadering van de Federatie werd de nieuwe structuur voorgesteld. Deze nieuwe organisatie zou in 2015 gedoopt worden onder de naam van SPOND, hetgeen staat voor Samenwerken om te komen

Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>56</b> van <b>57</b>
-------------------------------------	---	-----------------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

tot Professionele Ondersteuning van personen met een beperking door Netwerking en Dialoog.

Daarnaast zijn we nog in veel andersoortig sectoraal en intersectoraal overleg betrokken. Zo blijven we actief betrokken op de werking van de v.z.w. Begeleid Wonen Leuven, het netwerkoverleg Leuven, werkgroep maatschappelijk werkers, het SPIT, enz....

### **Uitdagingen in 2014 maar ook voor de toekomst**

Er blijven grote uitdagingen rond deze zorgvorm Begeleid Wonen met Vrijwilliger:

- Een eerste betreft het positioneren van deze zorgvorm tussen het VAPH-aanbod. Opererend vanuit een dienst voor pleegzorg die hoofdzakelijk door AJW erkend wordt, is het niet evident om in beeld te blijven of te komen van andere VAPH partners. Verwijzers vinden hoe dan ook moeilijk de weg naar onze dienst als het gaat over Begeleid Wonen (met Vrijwilliger). Daarom is netwerking met VAPH-partners en bekendmaking van onze werking heel belangrijk.
- Verder blijft het moeilijk om de rol van de vrijwilliger in beeld te brengen in deze zorgvorm. We werken intermediair via de vrijwilliger maar de contacten tussen de vrijwilliger en de cliënt worden binnen deze zorgvorm te weinig gehonoreerd.
- De zoektocht naar gepaste vrijwilligers wordt steeds moeilijker door de nog geringe naambekendheid van onze nieuwe organisatie. Samen met het team moet er verder nagedacht worden rond de wijze waarop we ons profileren en gaan werven (steeds op maat van de cliënt) van de nieuwe vrijwilligers.
- Een grote uitdaging vormt de verdere uitbouw van de persoonsvolgende financiering binnen onze werking. Daarover wellicht meer in ons volgend jaarverslag.

### **Kwaliteitsbeleid**

Er werden in de loop van 2014 heel wat procedures en documenten uitgewerkt om te voldoen aan de kwaliteitseisen van het decreet:

- uitwerken van een protocol.
- eerste ontwerpen van een charter waarin de rechten en plichten van de cliënten vermeld worden.
- opstarten van een vernieuwde klachtenprocedure.
- implementatie van nieuwe registratiesystemen.
- uitwerken van een organisatienota voor vrijwilligers.
- opstellen van een vernieuwde procedure voor grensoverschrijdend gedrag

Er werd een externe audit gepland in december maar deze ging door in januari 2015.



Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel	KWALITEITSHANDBOEK Formulier evaluatie en planning van kwaliteitszorg 2014-2015-2016	Pagina <b>57 van 57</b>
-------------------------------------	---	----------------------------

Proceseigenaar: Johan Ieven Auteurs: F. Van Holen, D. Verdonck, J. Ieven, N. Deruddere en E. Paul.	Geldig vanaf: 01/01/2014 Evaluatie voorzien :01/02/2016/	Revisies:
--	---	-----------

We verwijzen voor een doorgedreven stand van zaken rond het kwaliteitsbeleid naar het kwaliteitsverslag dat in juni 2015 aan de inspectie en het agentschap jongerenwelzijn zal bezorgd worden.

### **Besluit**

De vroegere diensten voor pleegzorg met hun verschillende erkenningen (VAPH, AJW en Kind en Gezin) maakten in 2014 een omwenteling door. Zij werden gevat door het intersectoraal decreet op de pleegzorg (zie bijlage) dat een provinciale werking stimuleerde. Het kwam in Vlaams-Brabant en Brussel tot een fusie van 9 diensten voor pleegzorg. Zo ontstond de v.z.w. Pleegzorg Vlaams-Brabant en Brussel. Naast de ontwikkelingen en dynamieken die eigen zijn aan een fusie moesten de medewerkers pleegzorg inhoudelijk herprofilieren en invullen (cfr. werken met modules,..). Voor de v.z.w. PVBB kwam daarbovenop nog een reconversie van de zorgvorm Wonen met Ondersteuning van een Particulier. Deze zorgvorm werd omgezet naar de werkvorm Begeleid Wonen met Vrijwilliger. Ook deze switch kostte veel tijd en energie van de medewerkers te meer omdat er moest voldaan worden aan de nieuwe richtlijnen van het BVR rond Begeleid Wonen. Er blijven voor deze zorgvorm binnen de erkenning VAPH nog vele uitdagingen over. Een procesmatige aanpak zal leiden tot meer kwaliteit van leven voor onze cliënten.