



**BOUWSTENEN**

**FUNDAMENTEN**

2022

**KWALITEITSVERSLAG**

# KWALITEITSVERSLAG 2022

Voorwoord

1 Kerncijfers

1.1 Bezetting

1.2 Benutting

2 In de kijker

2.1 Oudergroepen

2.2 Positieve Heroriëntering (PH) in andere modules

2.3 Horizonbegeleidingen (delictgerichte contextbegeleiding)

2.4 Veiligheidsplan met netwerk

4 Zelfevaluaties

5 Realisaties

6 Kwaliteitsplanning 2023



# INHOUD

# VOORWOORD

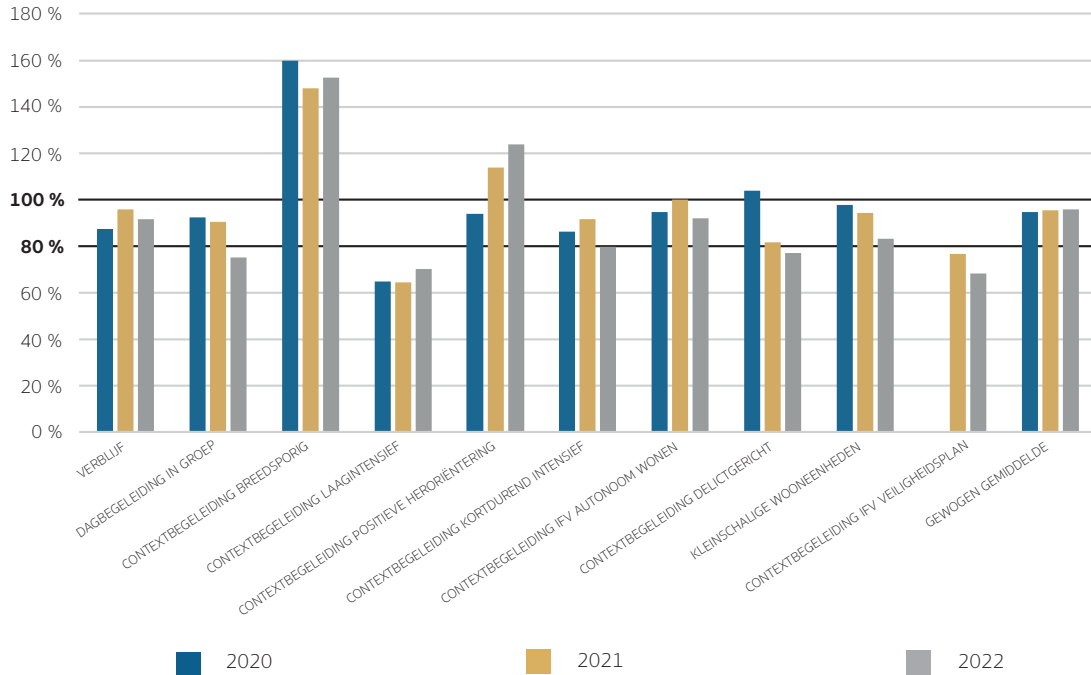
Kwaliteit van hulpverlening is een term die meer en meer gebruikt wordt binnen de hulpverlening. Niet onterecht; we werken met overheidsmiddelen en dienen die zo kwaliteitsvol mogelijk te benutten! Ook efficiëntie is in dit discours een belangrijke parameter; hoe worden er zo goed mogelijk zoveel mogelijk gezinnen geholpen?

In onze dagdagelijkse werking buigen we ons vooral over casussen; wat is er in dit gezin op dit moment het meest helpend? Op regelmatige basis tijd nemen om ook het grote geheel in ogenschouw te nemen is noodzakelijk. En hoe doe je dat beter dan door jezelf vragen te stellen. De zelfevaluatie die we jaarlijks doen (en die we in dit document presenteren) is een manier om onszelf belangrijke vragen te stellen. Gericht op ontwikkeling als we zijn, hebben we ook andere vragen die ons bezig houden. Wie zijn we als organisatie in dat grote geheel? Waar zijn wij goed in/wat is onze expertise? Welke partners doen soortgelijk werk en kunnen we onze krachten bundelen? Welke partner heeft een andere expertise en hebben we nodig om goede zorg te bieden? Welke manier van hulpverlening is er nog niet en zou helpend zijn?

Allemaal vragen die ons bezighouden en waar we met collega's (intern en extern) over spreken om samen een nog beter hulpverleningslandschap te creëren. Om die reden wil ik dan ook alle collega's in de Jeugdhulp bedanken voor het werk dat ze dagelijks doen! We hebben nog niet op alle vragen antwoorden en zullen wellicht ook nooit op alles een antwoord hebben... Toch blijft in gesprek gaan en samen zoeken vanuit eigen expertise de sleutel!

Liesje Reynders  
Algemeen directeur

## BEZETTING PER MODULE



Grafiek 1

# 1. KERNCIJFERS

## 1.1 BEZETTING

De bezetting wordt uitgedrukt in procenten, waarbij 100% staat voor volledige invulling van de erkende capaciteit voor alle dagen van het jaar. De Vlaamse overheid geeft hier een ondergrens van 80% aan.

In 2022 is de jaarbezetting 95,70%. Dit percentage komt uit het registratie-instrument van de Vlaamse overheid BINC (Begeleiding in cijfers) en geeft weer wat ons bezettingspercentage is ten opzichte van het aantal erkende modules. Er zijn nog geen cijfers beschikbaar over de gemiddelde bezetting binnen jeugdhulp in 2022 vanuit het Agentschap. We verwachten redelijk gemiddeld te scoren als Wiekslag aangezien we in 2021 een bezetting hadden van 95,30% ten opzichte van een gemiddelde in de jeugdhulp van 94%.

Ofschoon de totale gemiddelde bezetting binnen de Wiekslag 95,70% bedraagt, zit er een verschil op modulenniveau. Voor de overheid telt de bezetting op organisatieniveau. Voor de organisatie is het echter relevant om ook de bezetting op modulenniveau (zie [Grafiek 1](#)) in kaart te brengen.

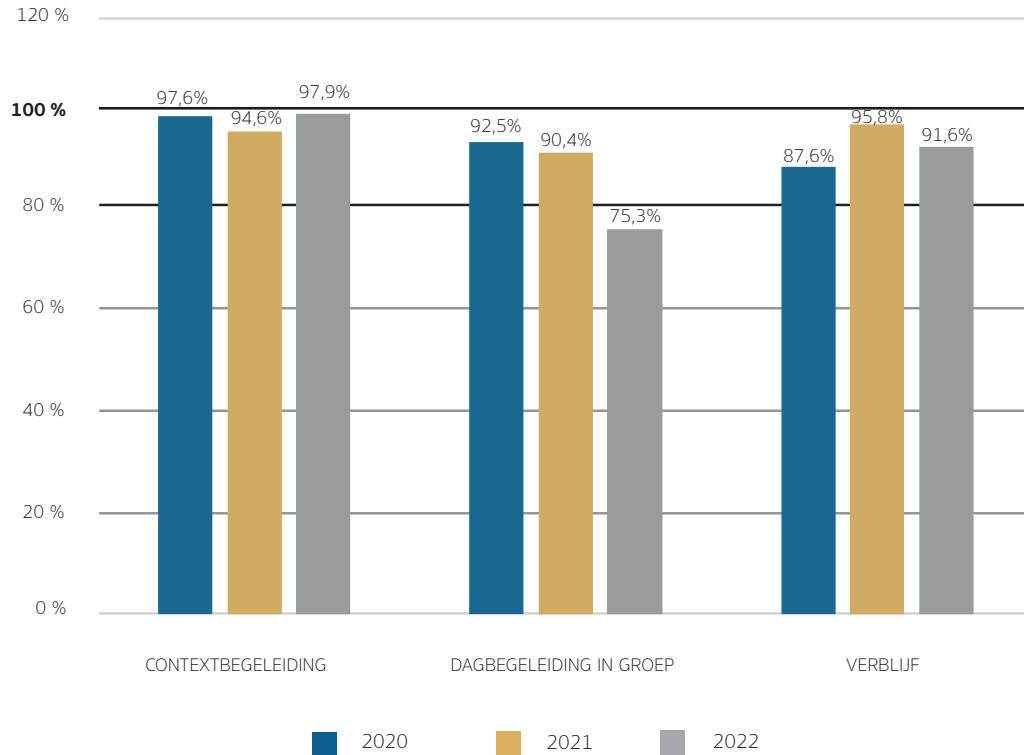
In [Grafiek 1](#) zijn enkele opvallendheden. We zien dat de bezetting van dagbegeleiding in groep in 2022 lager is dan de jaren voorheen. Dit is voor ons geen verrassing. In 2022 zagen we dat er verschillende kinderen in het dagcentrum werden begeleid waarvan de zorgen niet overeenkwamen met de doelstellingen van dagbegeleiding in groep. Ook in de jaren ervoor zagen we steeds meer doorstroom van de Ark naar verblijfsgroepen. Om die redenen is vanuit de directie besloten om de begeleiding van twee kinderen, die meer noden hadden dan wij in het dagcentrum konden bieden, te stoppen. Vervolgens is er met het team een proces gelopen om opnieuw heel scherp te krijgen waar de Ark voor staat, welke expertise we in huis hebben en voor welke vragen er dus een beroep gedaan kan worden op de Ark. Deze oefening heeft geen wijziging gebracht ten opzichte van het

verleden! Een hernieuwde folder over de Ark is vervolgens bij alle verwijzers onder de aandacht gebracht. De Ark heeft nooit een lange wachtlijst gehad omdat een dagcentrum geen tijdelijk aanbod is totdat er meer geschikte hulp beschikbaar is. Het is een specifieke hulpverleningsmethode, waar dagelijks werken met het kind na schooltijd, gekoppeld aan contextbegeleiding, een antwoord biedt op de noden van het gezin. Op dit moment zijn we nog zoekende naar de reden waarom er weinig aanmeldingen zijn, zelfs na een hernieuwde bekendmaking via de folder. Verschillende hypothesen worden dit jaar afgetoetst bij voormalige en huidige verwijzers. Eén van die hypothesen is bijvoorbeeld dat er een verschuiving is in het werkveld en verschillende meer laagdrempelige (nieuwe) initiatieven inspelen op de behoeften van kinderen die voorheen naar het dagcentrum kwamen. Mocht dit zo zijn, dan willen we graag mee nadenken hoe ook de ouders van de kinderen begeleiding krijgen, aangezien in het dagcentrum begeleiding van het kind en de context steeds de focus heeft ten opzichte van het kind in vele andere laagdrempelige initiatieven.

Een volgende opvallendheid is de jaarlijkse stijging in bezetting van Positieve Heroriëntering (PH). Deze stijging is echter niet per se een stijging in het aantal begeleidingen. Zeer simpel gesteld bestaat PH uit twee delen. Ten eerste de PH coaching waarin een hulpverzoek ontvangen wordt en de coach krachtgerichte vragen stelt over dit hulpverzoek. Als na de coaching ingeschat wordt dat PH de meest geschikte manier van hulpverlenen is bij dit hulpverzoek, dan kan deel 2 starten; de PH begeleiding. Het is dus absoluut niet zo dat alle PH coachings omgezet worden in een PH begeleiding. Wanneer er coachings zijn die geen begeleiding worden, worden deze verrekend in de bezetting van PH (12 coachings waar geen PH begeleiding op volgt, tellen als bezetting van 1 PH begeleiding). De stijging in onze PH bezetting is dus te linken aan de stijging van het aantal PH coachings. Deze coachings nemen jaar na jaar toe omdat verschillende organisaties de ontvangst van hulpverzoeken gecentraliseerd hebben. De bedoeling van die centralisatie is, om hulpverzoekers één centraal punt aan te bieden waar ze vragen kunnen stellen én door een onafhankelijker onthaal een zeer objectieve inschatting te kunnen maken welke hulp het best passend is bij een hulpverzoek.

Enkele modules zoals delictgerichte contextbegeleiding bestaan maar uit een handjevol begeleidingen. Wanneer er 1 begeleiding minder loopt, heeft dit grote gevolgen voor de procentuele bezetting. We kunnen dan ook beter kijken naar de bezetting per cluster (Grafiek 2). De laatste kolom van Grafiek 1 (gewogen gemiddelde) laat echter zien dat we over de jaren heen een vergelijkbare bezetting hebben als je alle modules samen zou nemen.

## BEZETTING PER CLUSTER



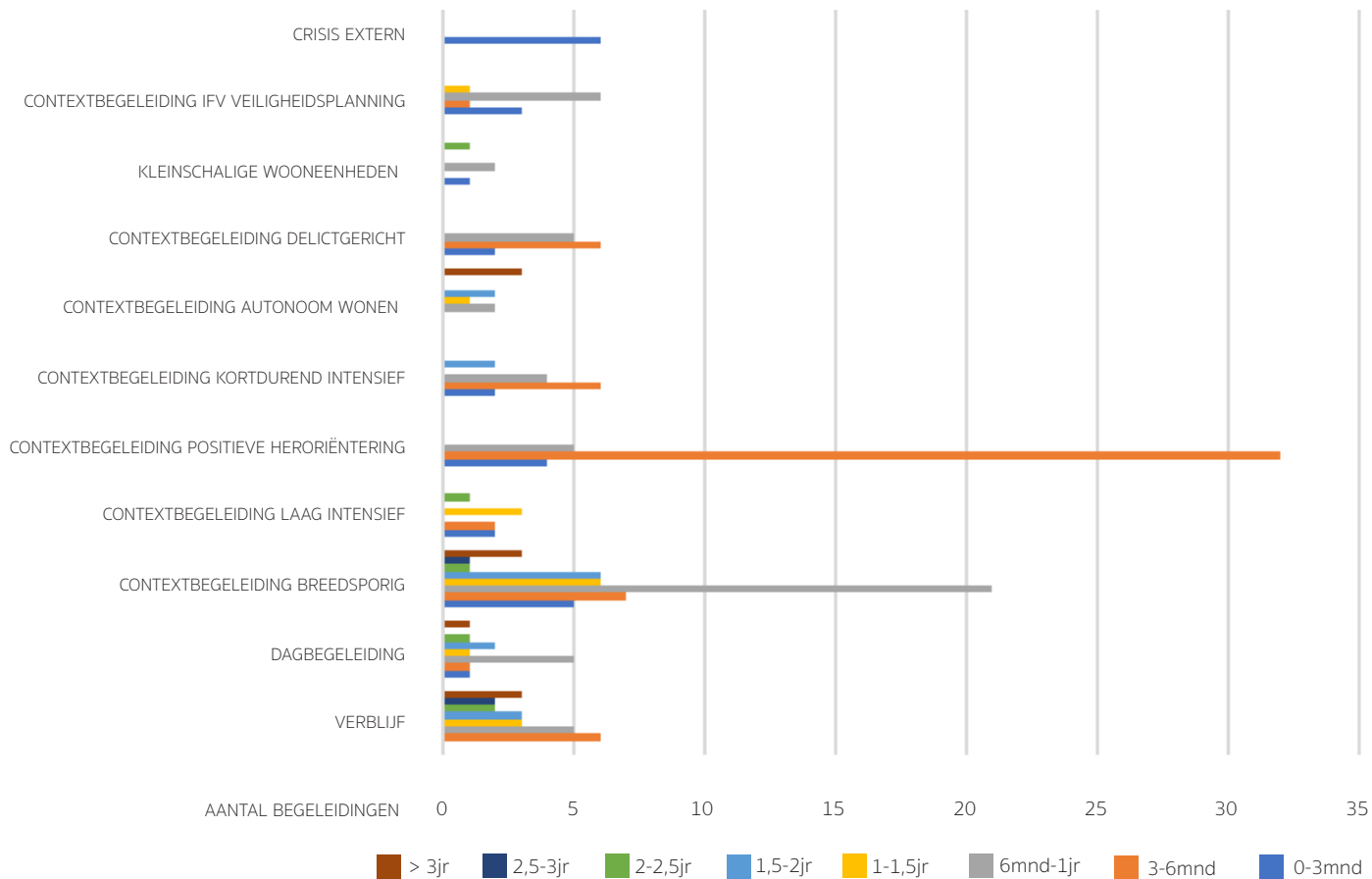
Grafiek 2



**Grafiek 2** toont de bezetting volgens de drie clusters die vooropgesteld zijn door ons Agentschap Opgroeien; contextbegeleiding (verzameling van alle erkenningen die onder contextbegeleiding vallen, inclusief deze gekoppeld aan verblijf), dagbegeleiding in groep (dagcentrum) en verblijf (38 erkende residentiële plekken).

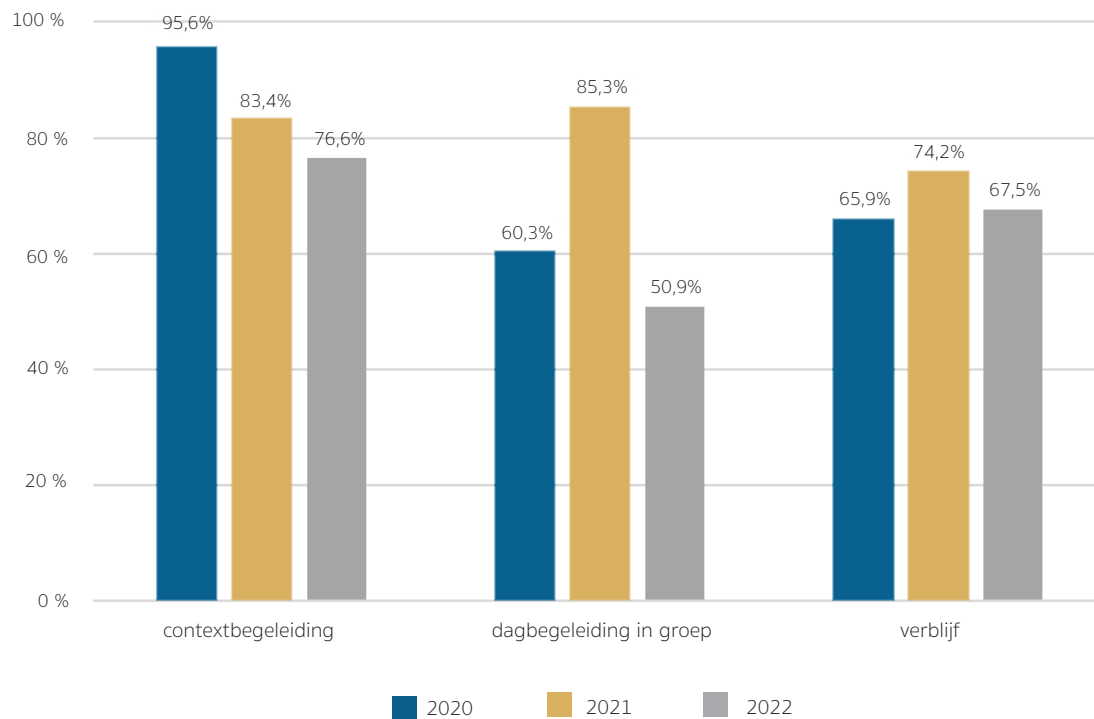
**Grafiek 2** laat zien dat de bezetting voor de contextbegeleidingen jaar na jaar zeer hoog blijft. De bezetting dagbegeleiding in groep is zoals eerder beschreven relatief laag. Verblijf kent een hoge bezetting doch iets lager dan in 2021. Het verschil is niet van die mate dat we op zoek zijn gegaan naar specifieke oorzaken ook wetende dat een bezetting van 95,8% in 2021 zeer hoog was. Er zit steeds wel wat tijd tussen stopzetting van verblijf van het ene kind of jongere en de opstart van een ander kind of jongere waardoor een bezetting van 100% niet haalbaar is.

## BEGELEIDINGSDUUR PER MODULE



De begeleidingsduur van de modules die in 2022 zijn afgerond, is te zien in [Grafiek 3](#). De grafiek geeft een zicht op de gemiddelde begeleidingsduur per module. We zien dat de meeste modules een afronding hebben tussen de 3 en 6 maanden. Alleen de breedsporige contextbegeleiding en de contextbegeleiding ifv veiligheidsplanning duurt gemiddeld wat langer (6 maanden tot een jaar). Wanneer we alle modules samen nemen zien we dat 74,34% (76,30% in 2021) minder dan 1 jaar duurde, 7,85% van de trajecten (8,67% in 2021) duurde 1 tot 1,5 jaar, 17,80% van de trajecten (10,41% in 2021) langer dan 1,5 jaar. 10 trajecten (5,23%) liepen langer dan 3 jaar (8 in 2021). We zien kleine verschuivingen tov 2021; iets minder begeleidingen korter dan 1,5 jaar en iets meer begeleidingen tussen de 1,5 en 3 jaar. Deze cijfers bevestigen een aanvoelen dat we hebben dat door de verschuivingen in het werkveld (meer en nieuwe organisaties die zich toeleggen op de minder complexe hulpverzoeken) de hulpverzoeken waar we in de Wiekslag mee aan de slag gaan, complexer worden en dus meer tijd vragen om weer zonder onze hulp verder te kunnen.

## BENUTTING PER CLUSTER



Grafiek 4

## 1.2 BENUTTING

Naast bezetting, is benutting een belangrijk gegeven. Waar bezetting meet hoeveel van de erkende modules ingevuld zijn, meet benutting binnen de modules in hoeverre er effectief een overnachting is voor de residentiële plekken, deelname aan groepsbegeleiding voor het dagcentrum en hoeveel uren face to face contact ten opzichte van het vooropgestelde aantal er is voor de diverse soorten contextbegeleiding.

Voor de residentiële plaatsen is 100 % benutting gelijk aan  $365 \text{ dagen} \times 38 \text{ (erkende capaciteit)} = 13.870 \text{ dagen}$ . Eén dag benutting is een dag dat de jongere in de Wiekslag overnacht.

We realiseerden een benutting van 67,50% (Grafiek 4) (in 2021 was dit 74,20%). Concreet wil dit zeggen dat een jongere gemiddeld 4,7 nachten op 7 nachten in de Wiekslag verblijft. Dit wil eveneens zeggen dat de jongere de overige nachten reeds in zijn context kan verblijven.

De betekenis van benutting voor de plaatsen dagbegeleiding in groep (dagcentrum), is vergelijkbaar en berekend op het aantal dagen dat een kind deelneemt aan de groepsbegeleiding. Benutting is echter niet los te zien van bezetting. Als er een lage bezetting is in het dagcentrum, dan kan er geen hoge benutting zijn. Concreet, als er maar 5 van de 10 plaatsen gevuld zijn (50% bezetting), dan is de benutting ook maximaal 50% (5 kinderen elke dag in de Ark, er blijven echter 5 plekken leeg). Op het groepstotaal over het jaar 2022 heen, is de benutting van de Ark 50,90% (in 2021 was dit 85,30%). Dit komt in totaal overeen met de aanwezigheid van 2,5 dag op 5 dagen (werkweek) in het dagcentrum.

De benutting van de erkende capaciteit contextbegeleiding en contextbegeleiding in functie van autonoom wonen wordt anders berekend. De benutting gaat hier over het aantal uren face to face begeleidingscontact met de cliënten. We streven hier naar 100 % van de door het Agentschap opgelegde norm. Grafiek 4 laat de benutting voor contextbegeleiding zien. In zijn totaliteit realiseerde de contextbegeleiding een benutting van 76,60 % (tov 83,40% in 2021). We zien dat de benutting van contextbegeleiding jaarlijks daalt. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aangehaald door de afdelingen. Ten eerste zijn er enkele casussen waar in begeleiding niets meer gedaan

werd en waar het dossier toch niet officieel kon worden afgesloten door de consulent. De bezetting van die begeleiding blijft dus lopen, maar er wordt geen benutting gegenereerd waardoor het gemiddelde daalt. Redenen waarom er niets of weinig in die begeleidingen werd gedaan dat kon meetellen, waren bijvoorbeeld dat er, ondanks verwoede pogingen, geen contact te krijgen was met het gezin of dat er voor dit gezin een andere manier van hulp nodig was. Overigens werd in tal van die begeleidingen wel veel tussen professionals gewerkt, maar dit telt niet mee in de benutting aangezien daar enkel cliëntcontact geregistreerd mag worden. Een tweede reden voor de dalende benutting van contextbegeleiding is dat we in 2022 verschillende gezinnen hebben begeleid met meerdere kinderen. Voor elk kind is er dan 1 uur contextbegeleiding beschikbaar en zou je dus voor een gezin met 4 kinderen bijvoorbeeld 4 uur per week contextcontact moeten hebben voor een volwaardige benutting. Ook hier weer tellen de contacten met andere professionals niet mee. Ook de extra inspanningen die er gedaan worden om de kinderen (die in verschillende leefgroepen verblijven) met elkaar in contact te brengen, tellen niet mee, waardoor 4 uur per week contact met de ouders en het netwerk vaak niet realistisch is.

## 2. IN DE KIJKER

In deze paragraaf nemen we u graag mee in een aantal engagementen die de Wiekslag neemt en een aantal specifieke begeleidingsvormen die we extra in de kijker willen zetten.

Bezetting en benutting wordt gemeten op basis van de erkenningen die de Wiekslag heeft. Als er meer gezinnen in begeleiding zijn dan waarvoor we een erkenning hebben, dan vertaalt zich dat in een bezetting boven de 100% en worden ze niet als 'extra' gezien. Ook extra inspanningen bij begeleidingen (die soms ook een extra vergoeding inhouden), zien we niet als extra. Dan kan je denken aan meer 1 op 1 begeleiding voor een kind dat in de Wiekslag verblijft waardoor er extra personele middelen ingezet worden. Enkel de begeleidingen die we buiten onze erkenning opnemen, zien we als engagement aan de maatschappij. We organiseren ons zo efficiënt mogelijk zodat we op deze vragen kunnen ingaan. De engagementen zijn echter niet allen van dezelfde aard. Een aantal engagementen worden uitgevoerd zonder extra middelen zoals de oudergroepen en de inzet van Positieve Heroriëntering in andere modules. Andere engagementen kennen een financiering achteraf. In 2022 startten we 16 (18 in 2021) nieuwe extra begeleidingen met extra financiering.

### 2.1 OUDERGROEPEN

Ook in 2022 heeft de Wiekslag oudergroepen aangeboden. Ouders van kinderen die zeer moeilijk gedrag stellen, komen om de twee weken samen om binnen de kaders van gewelddoos verzet gesterkt te worden in hun ouder-zijn. Tussen de bijeenkomsten door hebben ouders de mogelijkheid vragen te stellen aan hun begeleider. In 2022 waren er drie oudergroepen actief. In totaal werden er ongeveer een 21-tal gezinnen op deze manier ondersteund. De ouders werkten ook met een WhatsAppgroepje om mekaar te ondersteunen tussen de bijeenkomsten door.

## 2.2 POSITIEVE HERORIËTERING (PH) IN ANDERE MODULES

Het PH-team in de Wiekslag (medewerkers die de erkende module Positieve Heroriëntering (PH) uitvoeren) doet meer dan wat ze volgens de strikte erkenning moeten doen. Het team heeft in 2022 57 extra uren PH ondersteuning (tov 48 uren in 2021) geboden. Het gaat dan om een toevoeging vanuit PH in een bestaande begeleiding.

PH is een manier van begeleiden die focust op verbinding van mensen door te communiceren over hun geraaktheid, hun gevoel en hun eigen aandeel in de huidige situatie. Deze specifieke methodiek is soms een welkome ondersteuning of aanvulling in lopende trajecten.

Voorbeelden van die extra PH-ondersteuning zijn: enkele keren in gesprek gaan bij een gezin dat in de nazorgfase zit of een medewerker die een begeleiding doet, methodieken vanuit PH aanreiken zodat die medewerker zelf de andere insteek kan meenemen.

## 2.3 HORIZONBEGELEIDINGEN (delictgerichte contextbegeleiding)

HORIZONBEGELEIDINGEN 2022	GESTOPT	GESTART
reguliere begeleiding	6	4
reguliere begeleiding met extra middelen uit kortverblijf	2	1
begeleiding na kortverblijf met extra middelen uit kortverblijf	2	2

tabel 1



OPSTARTSPECIFICATIE VAN DE REGULIERE HORIZONBEGELEIDINGEN	AANTAL
gedeelde trajecten met de GI	6
start bij verlaten van de GI	5
ambulant gestart	2

tabel 2



Horizonbegeleiding is de naam die we hebben gegeven aan de module delictgerichte contextbegeleiding. Het gaat om thuisbegeleiding bij jongeren die een delict gepleegd hebben.

**Tabel 1 en 2** geven een overzicht van de Horizonbegeleidingen die in 2022 hebben gelopen.

**Tabel 1** laat zien hoeveel begeleidingen in 2022 gestart en gestopt zijn en vanuit welke financiering dit gebeurde. In 2022 hebben we 10 Horizonbegeleidingen afgerond: 6 reguliere, 2 in het kader van kortverblijf en 2 die regulier werden aangemeld, met extra middelen van kortverblijf. Op 31/12/22 waren er nog 7 Horizonbegeleidingen lopende: 4 reguliere en 2 in het kader van kortverblijf (met extra middelen) en 1 die regulier werd aangemeld, met extra middelen van kortverblijf. Kortom, naast onze reguliere capaciteit deden we nog 7 extra begeleidingen voor jongeren die een delict gepleegd hadden (in 2021 waren dit er 4). Daarvan waren er 4 jongeren die ook echt in kortverblijf waren geweest. Omdat de wachtlijst voor regulier wachtenden begon aan te groeien, besloten we, in overleg met Jeugdhulpregie om een aantal regulier wachtenden op te starten, met middelen die voor kortverblijf bedoeld waren, maar niet werden opgebruikt.

**Tabel 2** geeft een overzicht van de manieren van opstart voor alle Horizonbegeleidingen die in 2022 hebben gelopen vanuit reguliere middelen. Van de 13 regulier gefinancierde Horizon begeleidingen (8 afgerond en 5 lopend) waren er 6 gedeelde trajecten samen met de gemeenschapsinstelling). De naam zegt het zelf, dit zijn begeleidingen waar de Wiekslag en de GI beiden begeleiding boden aan de jongere en het gezin. De duur van deze gedeelde trajecten varieerde van enkele weken tot enkele maanden. Voor 1 traject was er gedurende de Horizonbegeleiding opnieuw een plaatsing in de GI omwille van nieuwe delicten. Tijdens die opname liep dan het gedeeld traject. Daarnaast waren er 5 jongeren die (kort) voor de opstart van de Horizonbegeleiding in de GI verbleven hadden of waarvan de plaatsing in de GI werd stopgezet als de Horizonbegeleiding opstartte. Hier liepen dus geen gedeelde trajecten. Tenslotte waren er slechts 2 jongeren die ambulantly werden opgestart en eerder niet in de GI geweest waren. Voor één daarvan is er tijdens de Horizonbegeleiding wel een time-out geweest in de GI. De enige jongere die niet in de GI heeft verbleven, is ook het enige meisje dat we doorheen de jaren hebben begeleid als Horizonbegeleiding.

## 2.4 VEILIGHEIDSPAN MET NETWERK

Eén van de ‘projecten’ met financiering achteraf is Zorggarantie voor het Jonge Kind. De focus ligt op veiligheid creëren voor kinderen vanaf het begin van de zwangerschap tot en met de leeftijd van 3 jaar wanneer er geen reguliere begeleidingen beschikbaar zijn. De Wiekslag neemt vanaf de start van dit project deel aan de stuurgroep en heeft zich geëngageerd om samen met het netwerk veiligheidsplannen op te maken voor gezinnen waar kinderen uit huis geplaatst dreigen te worden omwille van onveiligheid. We doen dit onder de naam VeiligheidsPlan met het Netwerk (VPN).

In 2022 hebben we 19 VPN begeleidingen afgerond. Hiervan waren er 9 regulier bekostigd en 10 met middelen van Zorggarantie Jonge Kind.

Om een beeld te krijgen van de effectiviteit van deze hulpverleningsvorm bundelden we de resultaten van deze 19 begeleidingen. Dat brengt deze gegevens op:

- Van de 19 gezinnen verbleven 11 kinderen na afloop van de begeleiding bij (1 van) de ouders. Voor 6 gezinnen lukte het om het hele proces te doorlopen en een goed werkend veiligheidsplan op te maken waardoor het kind thuis kon blijven. Voor 5 kinderen werd de begeleiding stopgezet met een niet voldoende afgerond veiligheidsplan. Redenen hiervoor zijn dat er niet voldoende motivatie bij de ouders is of dat het niet lukt om een voldoende geïnformeerd netwerk te betrekken. Deze kinderen verbleven wel nog thuis omdat de aanmelder inschatte dat de onveiligheid niet voldoende was om plan B (Pleegzorg of verblijf in een voorziening) in werking te laten treden of omdat er geen plan B voor handen was.

- Voor 8 kinderen werd in de loop van de begeleiding, plan B in werking gesteld. 3 kinderen gingen naar een pleeggezin, 4 kinderen verbleven verder in het eigen netwerk en 1 kind ging naar een leefgroep van de Wiekslag. Tijdens dit verblijf in de leefgroep werd er verder gewerkt aan het veiligheidsplan en dat maakte dat het kind 9 maanden later wel terug naar huis kon met een goed werkend veiligheidsplan.
- In 16 gezinnen verbleven de kinderen bij aanvang van onze begeleiding bij (1 van) de ouders. In 3 gezinnen zijn we dus gestart als het kind uit huis was. Telkens verbleven ze in hun netwerk. Van deze 3 gezinnen, kon er 1 kind terug naar huis. De andere 2 verbleven na afloop van de begeleiding nog verder in het netwerk.



# 3. KWALITEITSZORG

Vanuit het Agentschap Opgroeien is er de jaarlijkse verwachting om een verslag te schrijven over de kwaliteitszorg in onze organisatie. Het kwaliteitskader krijgen we aangeleverd via het EFQM model, dat bestaat uit vijf thema's met subthema's. In de Wiekslag hebben we een meerjarenplan waarbij elk thema structureel om de vier jaar aan bod komt. Het is de bedoeling dat we elk jaar het thema dat op de planning staat, scoren via het zelfevaluatie-instrument en hieraan verbeteracties koppelen. Het kwaliteitshandboek zorgt voor de borging van alle documentatie en processen.

Voor 2022 stonden de kernprocessen op de agenda. De term zegt het zelf al, de kern waar het om gaat in Jeugdhulp: hoe onthaal je de cliënt, hoe werk je met doelstellingen en handelingsplannen, hoe ga je om met afsluiting en nazorg, wat is het pedagogisch profiel van de organisatie en hoe gaan we om met dossierbeheer. Naast de zelfevaluatie die we hierover in 2022 deden, hebben we ook een inspectie gehad op gerelateerde thema's; de ondersteuningstrajecten voor jongvolwassenen en de nazorg die we hen bieden. We hebben deze inspectie met glans doorstaan!

	2019	2020	2021	2022
<b>KWALITEITZORG</b>				
Organisatie en visie	1			1*
Betrokkenheid	2			2*
Methodieken en instrumenten	2			2*
Verbetertraject	1			1*
<b>KERNPROCESSEN</b>				
Onthaal van de gebruiker				4
Doelstellingen en handelingsplan				4
Afsluiting en nazorg				3
Pedagogisch profiel				3
Dossierbeheer				3
<b>GEBRUIKSRESULTATEN</b>				
Klachtenbehandeling		3		3*
Gebruikerstevredenheid		3		3*
Effect van de hulpverlening		2		2*
<b>MEDEWERKERSRESULTATEN</b>				
Personeelstevredenheid			3	3*
Indicatoren en kengetallen			3	3*
<b>SAMENLEVINGSRESULTATEN</b>				
Waardering strategische partners			3	3*
Maatschappelijke opdrachten / tendensen			5	5*

\* Deze cijfers zijn overgenomen van de voorbije jaren. Rond deze items hebben we dit jaar geen acties gedaan.

# 4. ZELFEVALUATIES

## **KERNPROCESSEN - ONTHAAL VAN DE GEBRUIKER: 4**

De procedure onthaal van de gebruiker in het kwaliteitshandboek is gekend en alle medewerkers passen deze toe. Om de 4 jaar evalueren we systematisch de procedure door een bevraging bij cliënten en medewerkers en sturen op basis hiervan bij.

## **KERNPROCESSEN - DOELSTELLINGEN EN HANDELINGSPLAN: 4**

We hebben een procedure voor doelstellingen en handelingsplan. Er is een boekje met handleiding voor het plan en alle medewerkers passen de procedure toe. Om de 4 jaar evalueren we door een bevraging bij de cliënten, aanmelders en medewerkers en passen dan de procedure aan op basis van de feedback. Indien nodig, voeren we tussentijds aanpassingen door.

## **KERNPROCESSEN - AFSLUITING EN NAZORG: 3**

We hebben een procedure en de medewerkers passen deze toe. We evalueren de procedure om de 4 jaar; voorlopig was dit niet met inspraak van de client. We formuleren als verbeteractie dat we dit vierjaarlijks evalueren op de participatieraad en doen op basis hiervan aanpassingen. Indien de participatieraad niet voldoende deelnemers heeft, doen we een bevraging bij een aantal cliënten waarvan de hulp recent is afgerond om toch voldoende input te krijgen.

### **KERNPROCESSEN - PEDAGOGISCH PROFIEL: 3**

We hebben een stevig pedagogisch profiel, gebaseerd op onze visie en methodisch huis. Dit was echter niet samengebracht in één overzichtelijk document. We formuleren als verbeteractie dat we onze visie, missie en pedagogisch profiel om de 4 jaar updaten.

### **KERNPROCESSEN - GEBRUIKERSDOSSIER: 3**

De procedure is duidelijk voor iedereen en wordt toegepast. De afspraken over beheer en toegankelijkheid van dossiers zijn duidelijk. De procedures worden om de 4 jaar geëvalueerd.



# 5. REALISATIES

Het was een pittig werkjaar op het vlak van kwaliteit. We hebben dit jaar de procedures van het kwaliteitshandboek die te maken hebben met de kernprocessen, geëvalueerd. Hiervoor hebben we op verschillende manieren input van gebruikers en partners verkregen, en op basis daarvan procedures bijgestuurd.

Voor de procedures 'onthaal van cliënten' en 'gebruikersdossier' hebben we een focusgroep voor ouders georganiseerd. Omdat het niet lukte om een voldoende grote groep samen te krijgen van kinderen en jongeren, hebben we hen individueel bevroegd. Daarnaast was er een bevraging bij begeleiders om te onderzoeken hoe zij het onthaal en samenstellen van het gebruikersdossier aanpakken. De belangrijkste conclusie van deze drie bevragingen waren, dat het onthaal heel aange-naam gebeurde, met nadruk op ontmoeting en kennismaking. We onthouden deze woorden op basis van de bevraging:



Daarnaast kwam er een belangrijk aandachtspunt naar voren: Er was veel verschil tussen begeleiders in hoe zij het infoblad gebruiken. Dit is een document dat dient als leidraad om cliënten te informeren over beroepsgeheim, klachten, vertrouwenspersoon, dossier en kinderrechten. Het is een verplichting om cliënten hierover te informeren. Maar we concludeerden dat heel wat begeleiders zelf te weinig kennis hadden. Daarom is er een folder ontwikkeld over de kinderrechten, in samenwerking met de kinderen van De Ark en Sprankel. We zijn heel tevreden met onze mooie folder met kindertekeningen van de verschillende rechten. Bovendien maakten we de afspraak het infoblad en de folder niet op de intake te bespreken. Op dat moment wordt er immers al veel informatie uitgewisseld. We gebruiken hiervoor de onthaalfase van een maand. De procedure 'onthaal van de gebruiker' werd aangepast conform onze nieuwe afspraken. Tenslotte werden de procedures 'instemming met de jeugdhulp' en 'vertrouwenspersoon' onder de loep genomen en deden we kleine aanpassingen hierin.

'Digitalisering van de cliëntendossiers' was een groot actiepoint in 2022. We hebben alle nodige processen omgevormd om van een papieren naar een digitaal gebruikersdossier te gaan. We vulden het kwaliteitshandboek aan met duidelijke richtlijnen over wat in het dossier moet en over wanneer we welke documenten vernietigen conform de wetgeving.

Voor de procedure 'doelstellingen en handelingsplan' deden we een bevraging bij begeleiders, cliënten en verwijzers. In de Wiekslag maken we elke drie maanden een plan op, samen met de cliënt. Het plan bestaat uit een overzicht in drie kolommen van de zorgen, krachten en doelstellingen. Dit bespreken we op het driehoeksoverleg met de cliënt (liefst het kind/de jongere en de ouders), de consulent en de begeleider. Conclusie van de bevraging was dat alle betrokkenen het een zinvol document vinden. Voor verwijzers is het soms iets te beknopt, ze zien het als een werkmiddel tussen cliënt en begeleider. We zullen er dan ook voor blijven waken dat we zeker een driehoeksoverleg voorzien per drie maanden zodat we daar het plan mondeling kunnen toelichten aan verwijzers. Vanuit de begeleiders kwamen er een aantal vragen over de opmaak van het plan. Hiervoor hebben we een moment georganiseerd voor de begeleiders die hierin extra wilden trainen, om teamoverstijgend ervaringen uit te wisselen en te oefenen. Daarnaast kwamen er bemerkings over de lay-out. Deze werd aangepast om het nog gebruiksvriendelijker te maken voor de begeleiders.

De procedure 'afsluiting en nazorg' werd besproken op de participatieraad. Hierin kregen we vooral te horen dat het afsluiten van de hulpverlening geleidelijk en op maat van de cliënt gebeurde. Tegelijk vroegen cliënten om hiervoor voldoende tijd te nemen en wezen ze erop dat het toch een spannende tijd is om het "terug helemaal zelf te doen". Het belang van nazorg werd benadrukt. Ze appreciëren het dat ze nog een bericht, telefoontje en een kaartje met Kerst ontvangen. Alsook dat hun werd verteld dat ze terug contact kunnen opnemen indien nodig. We merken op dat de ouders die deelnemen aan de participatieraad cliënten waren die zelf een hulpvraag hadden. Mogelijk is dit anders voor cliënten in gerechtelijke jeugdhulp die zelf minder vragende partij zijn naar Jeugdhulp en tevreden en opgelucht zijn als we afronden.

We hebben naar aanleiding van deze bespreking, de procedure 'afsluiting en nazorg' aangepast. De belangrijkste aanpassing was de formulering over de afspraken van de nazorg: we vragen aan alle cliënten op welke manier en hoe frequent ze de eerste periode na het afsluiten van de hulpverlening nog contact willen houden en maken hierover afspraken. Deze nazorgperiode duurt ongeveer 3 maanden.

Het '**pedagogisch profiel**' vroeg om een update. We hebben de omschrijving van de missie en visie aangepast, waarin het pedagogisch profiel vervat zit. We hebben vooral de nadruk op methodisch werken aangevuld.

We hebben dit jaar nadrukkelijk ingezet op het borgen van de kwaliteit van de kernprocessen. Hiervoor hebben we de verschillende procedures waaraan we aanpassingen hebben gedaan, actief onder de aandacht gebracht. Doorheen het jaar deelden we op een viertal momenten telkens twee tot drie procedures op de beleidsvergadering met de opdracht aan de afdelingscoördinatoren om hetzelfde te doen naar hun afdeling.

Tenslotte hebben we een aantal procedures toegevoegd aan het kwaliteitshandboek, zoals procedure 'voedselveiligheid' en procedure 'verdwijning van een kind of jongere in verblijf'.

# 6. KWALITEITSPANNING 2023

Voor 2023 staan de volgende zelfevaluaties van Kwaliteitszorg op de agenda:

- Organisatie en visie
- Betrokkenheid
- Methodieken en instrumenten
- Zelfevaluatie van verbetertrajecten

We zullen de zelfevaluaties doen, verbetertrajecten formuleren en de kwaliteitsplanning rond deze items vormgeven. Daarnaast zullen we de structuur van het kwaliteitshandboek aanpassen om het overzichtelijker en gebruiksvriendelijker te maken. De procedures die de afgelopen 4 jaar niet aan bod zijn gekomen in de kwaliteitsplanning, zullen we updaten. Mogelijk zullen we een aantal procedures schrappen of samenvoegen.