



JAARVERSLAG 2016

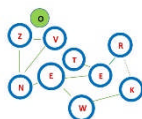
WIJ WORDEN GESTEUND DOOR



Steunraad
Oost-Vlaanderen



WIJ ZIJN AANGESLOTEN BIJ



INHOUD

RAAD VAN BESTUUR	- 3 -
PERSONEEL.....	- 3 -
EXTERNE ONDERSTEUNING	- 6 -
KWALITEITSVERSLAG JEUGDZORG	- 7 -
WERING IN CIJFERS	- 17 -
LIAAN	- 21 -
DE VLIER	- 33 -
OPTIONELE REGISTRATIE	- 46 -
STRATEGISCHE PARTNERS.....	- 47 -
RESULTATEN ZELFEVALUATIE EN NIVEAUBEPALING	- 48-
KWALITEITSPANNING JEUGDZORG.....	- 7 - 59 -
OPERATIONELE DOELSTELLINGEN.....	- 63 -
ADMINISTRATIEVE INFORMATIE	- 7 - 63 -

RAAD VAN BESTUUR

Luc Goedgebeur	voorzitter
Frank Hesters	penningmeester
David Goedgebeur	secretaris
Jan De Winter	
Pierre Minoodt	
Jan Bresseleers	

PERSONEEL

DIRECTIE

Dirk Cauwels	administratief directeur
Sonja Ramboer	agogisch directeur

ADMINISTRATIE

Patricia Eeckhaut	directiesecretariaat en financiën vzw
Wim Cauwels	personeelsdienst vzw
Chico Sita	cliëntadministratie Liaan
Debbie Coppens	cliëntadministratie De Vlier

STAF

Anja Ameryckx	zorgcoördinator contextbegeleiding De Vlier
Nancy De Clercq	zorgcoördinator dagbegeleiding / kwaliteitscoördinator vzw
Marie-An Vandaele	zorgcoördinator contextbegeleiding Liaan
Katrien De Wandel	zorgcoördinator verblijf

DIENSTHOOFDEN

Katleen De Wilde	module contextbegeleiding De Vlier
Kris Van Goethem	module dagbegeleiding in groep De Vlier
Steven De Schutter	module verblijf Liaan
Xavier Neiryck	module contextbegeleiding Liaan

LOGISTIEK

Katrien Degroote	huishouding Liaan
Ann Degroote	huishouding Liaan
Thierry Herreman	logistiek vzw
Yvan Callebaut	logistiek vzw
Martine Franck	poetsdienst Liaan (tot 17.02.2016)
Anja Defever	poetsdienst Liaan (van 18.05.2016)
Ingrid De Corte	poetsdienst De Vlier

CONTEXTBEGELEIDERS

Sidney Poppe	Liaan
Sofie Van Buyten	Liaan
Christine Delmulle	Liaan (langdurig afwezig)
Annika Depontieu	De Vlier
Martine Vormezeele	De Vlier
Saskia Aerts	De Vlier

Els Valcke
Lindsay Cortvriend
Ann De Cock
Sidney Poppe
Sofie Van Buyten

De Vlier
De Vlier
De Vlier
Liaan
Liaan

INTEGRAAL BEGELEIDERS

Vicky Vanderwerwe
Rieke Sprangers
Mieke Lampens
Margit Cocquyt

De Vlier
Liaan
Liaan
De Vlier

OPVOEDERS

Hilde De Bruyne
Krista Vanderstraeten
Cynthia Beun
Sanne Candaele
Astrid De Smet
Kevin Martens
Nathalie Landrie
Eline Vergauwe
Marissa Matton
Goele De Brabandere
Rebecca De Wever
Rubina Muhammad
Silke Chalmet
Sophie Souris
Sara Keustermans
Joni Verstraeten
David Vanderhisballie
Karel Bekaert
Pietro Antonio Capaldi
Jonathan De Vlam
Astrid Meire
Veronique Verbrugge

De Vlier
Liaan (langdurig afwezig)
Liaan
Liaan (tot 30.04.2016)
Liaan (tot 15.05.2016)
Liaan
Liaan (tot 19.01.2016)
Liaan
Liaan (langdurig afwezig)
Liaan
Liaan (tot 30.06.2016)
Liaan
Liaan
Liaan (langdurig afwezig)
Liaan (tot 16.08.2016)
Liaan
Liaan (tot 10.04.2016)
Liaan (van 01.07.2016)
Liaan (van 17.05.2016)
Liaan (van 01.08.2016)
Liaan (van 05.09.2016)
Liaan (langdurig afwezig)

STAGAIRS

Magalie Derese
Gwen Bekaert
Sabine D'Angelo
Astrid Meire
Jolien Van Kut
Emma Vermassen
Judith Verpaele

Liaan (van 29.05.2015 tot 03.01.2016)
Liaan (van 09.02.2016 tot 24.03.2016)
De Vlier (van 01.08.2016 tot 30.09.2016)
Liaan (van 29.09.2015 tot 03.01.2016)
De Vlier (van 01.09.2015 tot 30.06.2016)
De Vlier (van 09.02.2016 tot 23.12.2016)
Liaan (van 26.09.2016)

VRIJWILLIGERS

Sari Burcu
Suzy De Mol
Mieke Derveaux
Margaret Dierickx
Danielle Kiekens
Astrid Meire
Veronique Nelen
Evelyne Wesembeek
Gwen Bekaert
Ruth Van Laere
Matthias Vanwongerghem

Liaan
Liaan
Liaan
Liaan
Liaan
Liaan (tot 04.09.2016)
Liaan
Liaan
Liaan
Liaan (van 31.12.2016)
Liaan (van 24.12.2016 tot 25.12.2016)

BIJGEWOONDE STUDIEDAGEN/KORTE VORMINGEN

Neiryndck Xavier
Trefdag: "Vangnet zonder mazen"

Poppe Sidney
Dialoog dag

Poppe Sidney
Introductiedag: Samen werken aan veiligheid

De Schutter Steven
Studiedag: Arbeidstijd en planning

Neiryndck Xavier, Ramboer Sonja
Tzitemzo ... met minderjarige en politie

Depontieu Nika, Ramboer Sonja, Aerts Saskia, Ameryckx Anja, Van Daele Marie-An, De Wilde Katleen
Studiedag: inspiratie dag 'k zie u geiren

Ramboer Sonja, Aerts Saskia, Valcke Els, De Wilde Katleen, Ameryckx Anja
Vorming: Positieve Heroriëntering

Celis Hilde
Studiedag: Samen (net)werken voor jongeren in crisis

Cortvriend Lindsay, Ramboer Sonja, De Wilde Katleen
Thema-avond: Een contextuele kijk op partnergeweld

Ramboer Sonja, Colpaert Lindsay, Lombaert Eugénie, Vormezeele Martine
Introductiedag: Samen werken aan veiligheid

Cortvriend Lindsay, Vergauwe Eline
Vorming: Creatief communiceren met jonge kinderen

De Clercq Nancy
Vorming: Kwaliteitsbeleid

Lampens Mieke
Inspiratie dag CBAW

Lampens Mieke
Basisopleiding Autonoom wonen

Van Daele Marie-An, Ramboer Sonja
Infodag: Krachtig, Bindend, Vraaggericht

Vormezeele Martine, De Brabandere Goele, Muhammad Rubina, Beun Cynthia, Poppe Sidney
Balans Thema-avond - wederzijdse emotionele beschikbaarheid

Ramboer Sonja
Vlaggensysteem & Methodieken

De Wandel Katrien, Ameryckx Anja
Vorming Jeugdhulp

Keustermans Sara, Vergauwe Eline, Beun Cynthia, Muhammad Rubina, Chalmet Silke, De Smet Astrid, De Brabandere Goele, Souris Sophie
Omgaan met agressie in een residentiële setting

Ameryckx Anja, Valcke Els, Aerts Saskia, De Wilde Katleen
Vorming: Columbus

OPLEIDINGEN

De Wilde Katleen
Contextuele hulpverlening, begeleiding en counseling.

Cortvriend Lindsay, De Cock Ann, Colpaert Lindsay
Gezinsbegeleiding en Gezinsgericht werken.

Neiryndck Xavier
BZW, informant.

Cauwels Dirk, Vandaele Marie-An, De Clercq Nancy
Basisopleiding Werken aan kwaliteit met PROSE.

Neiryndck Xavier, Ramboer Sonja
basisopleiding contextbegeleider

Martens Kevin
basisopleiding preventieadviseur niveau 3

EXTERNE ONDERSTEUNING

Bruno De Prins
Kristof De Puydt
Dr. Ann Mertens

boekhoudkantoor (De Kleine Prins)
sociaal secretariaat (HDP/PARTENA)
externe preventiedienst (IDEWE)

KWALITEITSVERSLAG JEUGDZORG

Uit het strategisch meerjarenplan werden voor 2016 volgende operationele doelen weerhouden.

1. **De organisatie organiseert een basisvorming herstelgericht werken voor de medewerkers die dit nog niet hebben gehad. De organisatie organiseert een verdiepende vorming voor wie de basisvorming heeft gehad. Het implementatieproces wordt in een stappenplan uitgewerkt.**

Noodzaak:

Een deel van de opvoeders heeft reeds een basisopleiding herstelgericht werken gekregen. We merken hier immers nog weinig van op de werkvloer omdat dit enerzijds nog niet voluit is gekeken op welke manier dit op de werkvloer kan toegepast worden en anderzijds de dagdagelijkse werking hier nog niet van doordrongen is. Om het draagvlak van deze manier van werken te optimaliseren moeten nog enkele tussenstappen genomen worden. Ten eerste moeten de medewerkers die de vorming nog niet gehad hebben, deze vorming krijgen. Ten tweede is het belangrijk om de toepassing van deze manier van werken te verhogen te bekijken in welke mate deze gericht kan gebruikt worden bij de verschillende leeftijdscategorieën van onze jongeren. Ten derde moeten we bewaken dat het gebruik van deze manier van werken systematisch wordt gestimuleerd en onder de aandacht blijft. Hier ligt een taak voor de leidinggevenden.

Mogelijkheden tot verbetering:

Eens de meeste medewerkers de opleiding gevolgd hebben, zullen de slaagkansen in de toepassing ervan verhogen. Aangezien deze manier van werken vooral inspeelt op de relatie tussen mensen, moet dit ten goede komen van de sfeer zowel in de leefgroepen als in de teams. Het stil staan bij wat eigen gedrag teweeg brengt bij de ander, wie door schade getroffen is en aandacht te schenken aan herstel moet zorgen voor een beter samen leven en werken. Een veilig klimaat scheppen om open over gevoelens te kunnen praten, mag hierbij niet vergeten worden.

Impact:

Door zelf situaties, tijdens de opleiding, te oefenen, zal men aanvoelen wat gedrag doet met jezelf en de ander. Medewerkers krijgen een beter zicht op welke acties preventief kunnen gedaan worden maar ook hoe men situaties waarbij schade is berokkend beter kan aanpakken, zonder altijd te moeten overgaan in sanctioneren. Emoties kenbaar maken en benoemen dragen ook bij tot een open communicatie.

Meetbaarheid:

De (basis of verdiepende) vorming is doorgegaan voor de meeste medewerkers. Er is een stappenplan opgemaakt om het implementatieproces te bevorderen.

Doel:

Tegen het einde van het jaar hebben de meeste medewerkers de vorming gevolgd. Het stappenplan m.b.t. het implementatie proces wordt door de zorgcoördinatoren uitgewerkt en uitgevoerd.

Acties gerealiseerd in 2016:

Omwille van budgettaire redenen (geen financiële ondersteuning meer vanuit de provincie) is de vorming niet doorgegaan. In december vernamen we dat de vorming ook via Icoba kan aangevraagd worden, wat we ook zullen doen zodat de vorming in 2017 in beide afdelingen kan georganiseerd worden.

Toch zijn er een aantal kleinere initiatieven gerealiseerd die sterk aanleunen bij de visie van herstelgericht werken:

- Een stagiair in begeleidingstehuis Liaan heeft haar eindwerk gemaakt rond preventief handelen ivf een positief leefklimaat. Dit resulteerde in een aantal tools die in de dagelijkse werking binnen de leefgroepen worden toegepast.
- Een stagiair in dagcentrum De Vlier heeft een eindwerk gemaakt rond het voeren van herstelgerichte gesprekken en geweldloze communicatie. De medewerkers van het dagcentrum kregen een kleine vorming en een aantal methodieken om met de jongeren in gesprek te gaan werden geïntroduceerd.
- Een opvoeder in Liaan werd enkele uren vrijgesteld om herstelgesprekken op te volgen of het uitvoeren ervan te faciliteren.
- Zowel in de leefgroepen als op teamvergaderingen wordt gebruik gemaakt van proactieve cirkels of herstelcirkels.

2. Alle taken en competenties zijn per functie duidelijk omschreven. De functieprofielen zijn voor elke functie opgemaakt.

Noodzaak:

Functieprofielen waarin enkel een taakomschrijving is opgenomen is niet meer van vandaag de dag. Er wordt verder gekeken dan dat en op zoek gegaan naar de competenties van mensen en de manier om deze te bereiken. Waarin verschilt de ene van de andere en welke competentie kan meer ingezet worden op de werkvloer bij de ene, om dat verschil te maken met de andere? Hoe kunnen competenties verder ontwikkeld worden?

Mogelijkheden tot verbetering:

Vzw Jeugdzorg acht het belangrijk om ook te kijken naar de mens achter de functie en mensen in hun competenties te gaan waarderen. Naast wat we wenselijk achten binnen elke functie, willen we nagaan in welke mate andere competenties kunnen ontwikkeld worden en wat hiervoor nodig is. Hiervoor moeten we eerst een overzicht hebben van wat we binnen elke functie verwachten en moet er voor elke functie binnen de organisatie een profiel opgemaakt worden.

Impact:

Voor elke functie binnen de organisatie zal er een functieprofiel opgemaakt worden met daarin een taakomschrijving en een opsomming van de competenties die voor deze functie wenselijk zijn. Voor elke medewerker zal op termijn een POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) opgemaakt worden waarin zowel de krachten als de nood aan vorming zal opgenomen worden.

Meetbaarheid:

Elke functie is uitgeschreven in een functieprofiel waarin de taakomschrijving als een competentie-overzicht zijn opgenomen. Voor elke medewerker is een POP-fiche opgemaakt.

Doel:

Tegen eind dit jaar is er voor elke functie een correct functieprofiel.

Acties gerealiseerd in 2016:

Vanuit de samenwerking tussen de stuurgroep (organisatorische insteek) en de staf (inhoudelijke insteek) werden alle functieprofielen herschreven. Daar waar vroeger vooral de deeltaken werden omschreven, behelst een functieprofiel nu de taken en verantwoordelijkheden, aangevuld met de competenties en

attitudes die binnen een bepaalde functie verwacht worden. Elke medewerker krijgt de ruimte om de “hoe” een eigen vorm te geven, zolang de einddoelen bereikt worden.

Daarnaast werd het oude evaluatiesysteem verlaten en willen ons vooral richten op het ondersteunen en coachen van medewerkers. De procedure persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) werd uitgewerkt en aan de medewerkers voorgesteld. Deze procedure houdt in dat er voor elke medewerker een POP-fiche wordt opgesteld waarop de sterktes en zwaktes, ambities, gevolgde opleidingen/studiedagen,... worden bijgehouden. Zo kan er voor elke medewerker een traject uitgewerkt worden waarin hij/zij zich verder kan ontplooien. Vanuit deze fiches kunnen eveneens de vormingsnoden in kaart gebracht worden, zowel individueel als in groepsverband.

3. De doelstelling van de tevredenheidsmeting personeel wordt omschreven. Het tevredenheidsmeetinstrument wordt bepaald. Er is een procedure tevredenheidsmeting personeel.

Noodzaak:

Elke organisatie moet zich op regelmatige basis in vraag stellen en een onderdeel hiervan is de tevredenheid van haar medewerkers. In het verlengde van meer te werken met de competenties van mensen en in een herstelgerichte visie, willen we aandacht besteden aan de tevredenheid van ons personeel. Er is nood aan een procedure en een instrument waarmee tevredenheid kan gemeten worden.

Mogelijkheid tot verbetering:

Medewerkers die tevreden op de werkvloer staan, zijn meer gemotiveerd om hun taken tot een goed einde te brengen. Medewerkers die tevreden in de leefgroep staan, stralen dit uit op de jongeren en dragen op een positieve manier bij aan een aangenaam leef- en werkklimaat. Om te weten waar onze medewerkers momenteel staan, moeten we een instrument ontwikkelen om de personeelstevredenheid na te gaan. We moeten duidelijk bepalen welke aspecten we willen nagaan, aspecten die in de organisatie kunnen beïnvloed worden. en we moeten gaan vastleggen hoe vaak we een meting willen uitvoeren.

Impact:

Eens het doel van de meting, het instrument en de procedure zijn vastgelegd, kunnen deze in gebruik genomen worden. De medewerkers zullen meer het gevoel krijgen dat ze hun mening mogen geven en dat er naar hen geluisterd worden. Vanuit de bevragingen zullen er actiepunten uitgewerkt worden die zullen bijdragen aan een verbetering van het leef- en werkklimaat. De directie zal een beter zicht krijgen op wat er leeft op de werkvloer en bij de personeelsleden, waar een ongenoegen zit en waar mensen zich goed bij voelen. Dit kan mee een verder strategisch personeelsbeleid bepalen.

Doel:

Tegen eind november 2016 is de procedure m.b.t. tevredenheidsmeting personeel uitgewerkt waarbij het meetinstrument en de timing is vastgelegd.

Acties gerealiseerd in 2016:

Aangezien de tevredenheidsmeting personeel onderdeel uitmaakt van het personeelsbeleid en we het personeelsbeleid herschrijven in de visie van competentie management, hebben we nog geen procedure uitgewerkt.

Enkel de methodiek is bepaald. Vzw Jeugdzorg heeft gekozen om te werken met PROSE: “PROSE is een systeem voor kwaliteitszorg, gericht op kwaliteitsbepaling, diagnostiek en meting, prioritering, beheer en opvolging van verbeterplannen en indicatoren in een systematisch raamwerk. Het instrument integreert

niet alleen het Excellence model van EFQM en de principes van de Balanced Scorecard maar ook externe evaluatiekaders en normen die aan de sectoren worden opgelegd.”(website Prose)

Eind 2016 werd een tevredenheidmeting personeel afgenomen. De verwerking van de resultaten en de bepaling van actiepunten zullen in 2017 gebeuren.

Bovenstaande acties binnen personeelsbeleid betekenen een verhoging in de score op het betreffende groeiniveau (score gewijzigd van “0” naar “1”).

- | |
|--|
| 4. Vzw Jeugdzorg exploreert naar samenwerkingsverbanden en zet actief in op de vrijwilligerswerking in beide afdelingen. |
|--|

Noodzaak:

Binnen een integraal hulpverleningslandschap zijn samenwerking en partnerschappen cruciaal. Dit om flexibel antwoorden te kunnen bieden op de complexiteit van begeleidingsbehoeften en hulp- en zorgvragen en om ervoor te zorgen dat men zichzelf niet uitput in het hieraan willen tegemoetkomen. Uitwisseling van ervaring, kennis en contacten, versterken de werking van een organisatie.

Vzw Jeugdzorg is de laatste jaren meer naar buiten gekomen door aanwezig te zijn op relevante (inter)sectorale overlegorganen. En dit niet alleen als directie maar ook andere functies binnen de organisatie krijgen de kans om deze vertegenwoordiging op te nemen. Op deze manier beogen we de interne betrokkenheid van onze medewerkers te vergroten. Het ontmoeten van andere (collega) organisaties biedt mogelijkheden tot het opbouwen van nieuwe samenwerkingsverbanden. Deze samenwerkingsverbanden moeten bijdragen tot het verhogen van het draagvlak en veerkracht van onze organisatie en omgekeerd kan onze kennis en expertise een meerwaarde betekenen voor de andere.

Mogelijkheid tot verbetering:

Binnen onze werking willen we het draagvlak en de veerkracht verhogen door voor sommige aspecten ervan beroep te doen op anderen, extern aan de organisatie. Wanneer zij een deel van een begeleidingsproces (bv dagbesteding) of de dagelijkse organisatie (bv vervoer) kunnen ondervangen, biedt dit een ontlasting voor wie op de werkvloer staat. We willen daarom onze werking en ons aanbod verder kenbaar maken aan mogelijke toekomstige partners. Daarnaast willen we ook ons beleid m.b.t. werken met vrijwilligers verder uitwerken en uitvoeren in beide afdelingen van de organisatie.

Impact:

Onze werking is ruim gekend bij de verschillende actoren van het integraal jeugdhulplandschap. Samenwerkingsmogelijkheden bieden betere antwoorden op de hulp- en zorgvragen van onze cliënten, zonder dat men als organisatie zelf meer en meer moet gaan opnemen/organiseren.

Doel:

We finaliseren de visietekst en andere documenten m.b.t. de vrijwilligerswerking tegen eind juni 2016. We starten dit jaar een vrijwilligerswerking op in afdeling De Vlier. De vrijwilligerswerking in afdeling Liaan wordt verder gezet. We organiseren doorheen het jaar overlegmomenten met mogelijke samenwerkingspartners om na te gaan wat we voor elkaar kunnen betekenen.

Acties gerealiseerd in 2016:

Door deelname aan het Welzijnsforum, het lokale welzijnsoverleg in Aalst, dragen we ons steentje bij aan het lokale welzijnsbeleid met in 2016 de focus op het formuleren van adviezen m.b.t. het (inmiddels goedgekeurde) beleidsplan kinderarmoedebestrijding. Ook andere projecten, thema's en initiatieven komen via dit platform aan bod waardoor we op de hoogte blijven van het reilen en zeilen binnen het Aalsterse welzijnsveld.

Om de samenwerking met het OCJ van Aalst en de sociale dienst van de Jeugdrechtbank van Dendermonde, twee belangrijke aanmeldende instanties, te optimaliseren, werd naar goede gewoonte met beide partners een evaluatiemoment gepland, waarbij wederzijdse samenwerkingservaringen konden worden uitgewisseld en, waar wenselijk, ook nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt konden worden.

Ook kon worden kennisgemaakt met nieuwe initiatieven zoals het ABC-project van de stad Aalst, die diensten zoals de onze wil ondersteunen op vlak van (preventie van) gewelddadige radicalisering door als aanspreekpunt te fungeren, expertise te delen en te coördineren/registreren.

Een ander samenwerkingsverband dat in 2016 verder vorm kreeg, was deze met de Opvoedingswinkel van Aalst. Beider werkingen werden aan elkaar voorgesteld; deze samenwerking kreeg concreet vorm aan de hand van wederzijdse telefonische contacten rond bepaalde casussen. Ook de opening van het Huis van Kind in Aalst, waarbinnen de Opvoedingswinkel eind vorig jaar ingebed werd, stond met stip in onze agenda genoteerd. De Opvoedingswinkel, het Centraal Aanspreekpunt Kinderopvang, de dienst voor Onthaalouders, de dienst Gezin, het regiohuis Kind en Gezin en het consultatiebureau ('de weeg') bundelen er hun krachten om gezinnen optimaal te ondersteunen.

Binnen onze PH-werking (positieve heroriëntering) konden we in het najaar van 2016, na de voorstelling van onze werking op de teams, 2 nieuwe partners verwelkomen: CGG Zuid-Oost-Vlaanderen en Kind & Gezin regio Aalst. Voor deze nieuwe partners maar ook voor medewerkers van onze bestaande partners werden in november nieuwe ontmoetingsdagen georganiseerd, waarmee we maximaal inzetten op een goede verdere samenwerking binnen onze regio in situaties van verontrusting en maatschappelijke noodzaak. Deze ontmoeting tweedaagse gaf ook ditmaal inspiratie, kracht en energie om er samen voor te gaan. Daarnaast organiseerden we drie PH-bijeenkomsten met alle PH-partnerorganisaties uit onze regio om tot een goede afstemming en informatie-uitwisseling te komen - we willen blijvend investeren in deze positieve samenwerkingsverbanden!

Ook met de PH-collega's uit Oost-Vlaanderen (Gent, Ronse, Waas & Dender) werd in dit verband een drietal keer samengekomen om elkaar aan de hand van supervisiemomenten en be-/inlevingsmomenten PH-gewijs te blijven inspireren.

Op vraag van andere geïnteresseerde organisaties wilden wij in 2016 ook andere diensten informeren rond de visie en werking van positieve heroriëntering. Zo konden het team van ter Muren alsook PISAD samen met zijn netwerkorganisaties kennismaken met onze PH-werking.

Vanuit crisisteam De Schelp is er een samenwerkingsverband waarbij wij in de mate van het mogelijke instaan voor zogenaamde TNT-begeleidingen (Terug-naar-Thuis(?)) uit onze regio. Naast de driemaandelijkse praktijkoverlegmomenten met het crisisnetwerk en andere partnerorganisaties vond er eind 2016 ook een overlegmoment plaats samen met ons contextteam, het contextteam van Liaan en de contactpersoon van De Schelp om deze samenwerking te optimaliseren.

Ook de CGG-intervisiemomenten blijven een vaste waarde op de jaarkalender. Geestelijke Gezondheidszorg- en Bijzondere Jeugdzorgkrachten worden gebundeld, de koppen worden bijeen gestoken om zo met vereende krachten een bepaalde casus te belichten. Dit samenwerkingsverband uit zich ook aan de hand van regelmatige bijeenkomsten met het CGG Zuid-Oost-Vlaanderen en de diverse diensten Bijzondere jeugdzorg binnen de regio Zuid-Oost-Vlaanderen.

Naast bovenstaande samenwerkingsverbanden zijn er ook andere overlegorganen en bijeenkomsten waarop wij vertegenwoordigd zijn om ons en elkaar op die manier blijvend te inspireren aan de hand van inspirerende info- en uitwisselingsmomenten,... Zo nemen wij deel aan de bijeenkomsten van Jo-In (zowel voor contextbegeleiders als voor zorgcoördinatoren), vinden er Duplobijeenkomsten plaats onder contextbegeleiders van verschillende diensten,...

Tot slot kregen we de kans om deel te nemen aan het netwerkevent 'Welzijn', een uniek en ludiek initiatief van het OCMW en de stad Aalst om Aalsterse welzijnsorganisaties en lokale service-clubs aan elkaar te 'koppelen' en zo een wisselwerking te stimuleren tussen verschillende sociale initiatieven in Aalst. Hopelijk hebben we de werking van De Vlier ook op die manier op de (sociale) kaart kunnen zetten!

In de loop van 2016 zijn meerdere overlegmomenten doorgegaan met directeur van De Cocon, contextbegeleidingsdienst in Gent, in functie van een mogelijke samenwerking. De Cocon gebruikt een specifieke methodiek binnen de contextbegeleiding in functie van autonoom wonen. Daar waar CBAW zich in eerste instantie richt op zelfstandig wonen, gaat deze methodiek een stap verder en wordt ingezet op herstellen en versterken van een sociaal en familiaal netwerk, ongeacht de woonvorm waarin de jongere zich bevindt. Op die manier wil men een stabielere thuiscontext creëren. Vanuit deze visie wil men een project opstarten, waarbij vzw Jeugdzorg een samenwerking met de Cocon zou aangaan, met als doel reeds met de jongeren binnen de residentiële voorziening aan de slag te gaan, alvorens ze naar CBAW zouden overgaan. Hoe kan deze overgang voorbereid worden en wat kan binnen de TCK-werking reeds gedaan worden zodat de slaagkansen vergroot worden?

Bijkomende acties gerealiseerd in 2016:

5. Binnen de module dagbegeleiding in groep wordt voortaan gewerkt met integraal begeleiders.

De werking binnen de module dagbegeleiding in groep werd geëvalueerd en dit resulteerde in een aantal vaststellingen:

- De individuele begeleiders kwamen sinds 2015 meer aan huis, om de vaardigheden, die de jongeren in het dagcentrum hadden aangeleerd, ook thuis te helpen implementeren. Dit had tot gevolg dat de lijn tussen de contextbegeleiding en de individuele begeleiding vager werd en hierdoor meer afstemming nodig was.
- De individuele begeleiders presteerden bijna de helft van de uren buiten de groepswerking, wat in vergelijking met de opvoeders van de module verblijf een groot verschil was. Deze uren moesten een efficiëntere invulling krijgen.

En dus werd er beslist om de hulpverleningsprocessen vlotter te laten verlopen dat deze vanaf oktober 2016 voortaan door 1 begeleider zouden opgenomen worden. De uren buiten de groepswerking kunnen ingezet worden voor contextbegeleiding die zowel met de ouders alleen als met de ouders en kinderen samen kan plaatsvinden.

Twee van de drie individuele begeleiders werden omgevormd tot integraal begeleiders. De derde begeleidster is groepsbegeleidster geworden en verzorgt de groepswerking en projectwerking binnen het dagcentrum.

6. De organisatie wil de communicatie voor de cliënten laagdrempelig maken.

Vanuit de vaststelling dat cliënten vaak geen belwaarde hebben en een “call me” willen sturen, begeleiders soms voor een gesloten deur staan en dan niet even snel naar de cliënt kunnen bellen, cliënten vroegen naar een mogelijkheid om sms te kunnen sturen (want goedkoper dan bellen), begeleiders tussen huisbezoeken door bereikbaar moeten zijn voor dringende boodschappen, middenkader bij dringende problemen moet kunnen geconsulteerd worden, werden werk Gsm's aangekocht. Er werd een protocol opgesteld die de gebruiksvoorwaarden, onderhoudsvorschriften en verantwoordelijkheden van de werknemer omvat. De laagdrempeligheid waarmee onze cliënten nu hun begeleider kunnen contacteren werd al onmiddellijk positief onthaald.

7. De organisatie zette in op een duidelijke externe beeldvorming.

De interne reorganisatie in 2014 en het rechtstreeks toegankelijk worden van de modules contextbegeleiding en dagbegeleiding in groep in 2015, maakten een aanpassing van de brochures voor ouders en jongeren, folders en website noodzakelijk. Er werd gestreefd naar éénvormigheid en duidelijke communicatie. Periodieke controles moeten de accuraatheid van de inhoud garanderen.

8. De organisatie wil meer halen uit cliëntenfeedback en ging op zoek naar andere methodieken.

De bestaande vragenlijsten voldeden niet meer aan de verwachtingen van de organisatie om cliëntenfeedback te krijgen. De mogelijke antwoorden waren te beperkt en er werden weinig verbetervoorstellen gedaan door de cliënten. En dus gingen we op zoek naar alternatieven.

Een bedrijfspsycholoog meldde zich vrijwillig aan om bij onze ouders een bevraging te doen over de samenwerking met onze begeleiders en het verloop van het begeleidingsproces. Er werd gekozen om te starten met de gezinnen van de jongeren die in de module verblijf zitten. Een eerste terugkoppeling werd op staf gegeven nadat een 4-tal gezinnen waren bevragd. De volgende terugkoppeling wordt gepland nadat alle gezinnen van module verblijf zijn bevragd.

Drie studenten van Odyssee Hogeschool in Dilbeek hebben een spel ontwikkeld om met jongeren aan de slag te gaan. Na een aantal verkennende gesprekken waarin vooral de verwachtingen vanuit de organisatie helder werden omschreven, zijn de jongeren in december een eerste keer komen proefdraaien met de methodiek die ze hebben ontwikkeld. De jongeren zelf waren enthousiast door de interactieve en creatieve vorm van bevraging. Deze methodiek zal verder toegepast worden in de modules (semi)residentieel.

9. De zorgcoördinatoren binnen de module verblijf kregen een andere taakinhoud.

Binnen de module verblijf werd de opsplitsing van zorgcoördinator verblijf en zorgcoördinator opgegeven. Dit vanuit de vaststelling dat een dossier in zijn geheel moet gecoördineerd worden zodat alle belangen in rekening kunnen gebracht worden. De ene zorgcoördinator begeleidt de dossiers van de kinderen tem 12 jaar (unit 1 en unit 2), de andere begeleidt de dossiers van de jongeren + 12 jaar, de CBAW en de pure CB dossiers. Ook de teamvergaderingen verblijf en contextbegeleiding gaan opnieuw samen door.

10. Interne werkgroepen en fondsenwerving

Er zijn een aantal werkgroepen actief die op regelmatige basis samenkomen ifv een specifiek thema. De samenstelling van de werkgroep kan zowel medewerkers uit beide afdelingen inhouden (voor thema's op organisatieniveau) als medewerkers uit eenzelfde afdeling (voor thema's s die meer module specifiek zijn)

Werkgroep participatie van jonge kinderen

Vanuit de vaststelling dat het voor jonge kinderen (3-8 jaar) moeilijk is om hen uit te leggen waarom er een begeleiding wordt opgestart en/of waarom ze geplaatst worden in een voorziening, werd de werkgroep participatie van jonge kinderen opgericht. Zij heeft als doel op zoek te gaan naar middelen om op een eenvoudige manier tot communicatie te komen met jonge kinderen, waarbij vooral gebruik gemaakt wordt van illustraties. In 2016 heeft ze een onthaalboekje voor – 8 jarigen “het verhaal van de familie Woef” uitgewerkt. Op basis van tekeningen wordt aan jonge kinderen uitgelegd wat contextbegeleiding en verblijf inhoudt. Begin 2017 zal het boekje gedrukt worden. In 2017 zou ze graag een onthaalboekje maken voor 8 tot 12 jarigen.

Het verhaal van familie Woef



Werkgroep vrijwilligers

In 2016 heeft ze de visietekst voor vrijwilligers verder uitgewerkt en aangepast. Daarnaast heeft ze de afsprakennota en engagementsverklaring tot 1 geheel gemaakt.

Ze nam ook een start met de oprichting van een vrijwilligerswerking in Aalst. Beide diensthoofden gingen mee nadenken hoe ze de vrijwilligerswerking vorm kunnen geven. Belangrijk was om eerst de noden te bekijken. Men ervaart het vervoer en de kook + voorbereidingen als belangrijkste noden. Daarnaast zou het ook zinvol zijn om iemand te vinden die crea/knutselactiviteiten kan aanbieden op woensdag.,

Het vinden van vrijwilligers blijft echter geen sinecure. In Liana is dit voornamelijk gebeurd via serviceclubs. We spraken de clubs aan om te kijken of zij geen connecties hebben met mensen/serviceclubs uit Aalst. Naar volgend jaar toe willen we hier verder in verdiepen.

Daarnaast bleven onze bestaande vrijwilligers in Eke actief qua vervoer, begeleiden van zwemles, het geven van bijles, het aanleren van Franse woordjes, voorleesmomenten organiseren.

Half november organiseerden we een vormingsmoment voor hen in combinatie met een evaluatiemoment. Deze evaluatie was voor alle partijen positief. Men wil graag wat meer info m.b.t. de kinderen (soms hoort men allerlei verhalen, kloppen deze wel) (in kader van beroepsgeheim kunnen we geen zaken vertellen).

Soms wil men ook graag wat info hoe ze best sommige kinderen moeten aanpakken. In 2017 zal er een vorming gegeven worden aan de vrijwilligers inzake hechting en trauma

Fondsenwerving

Dankzij de inzet en sponsoring van verschillende mensen en organisaties, hebben we in 2016 mooie projecten kunnen realiseren:

Serviceclub(s) Lions organiseerde een Sinterklaasfeest, een Halloweenevenement en hun jaarlijkse activiteiten dag voor onze jongeren. Daarnaast maakte ze het mogelijk dat onze jongeren naar een toneelvoorstelling konden gaan en zwemlessen kunnen volgen. Zij ondersteunen financieel de realisaties van een nieuwe keuken en een fietsenstalling.

Serviceclub Rotary Gent organiseerde een Sociale Dag voor onze jongeren.

Vzw Kindergeluk financierde onze boomhut, een plekje waar onze kinderen tot rust kunnen komen. Zij gaven tickets voor Plopsaland en via Sporta konden onze jongeren voor een interessante prijs deelnemen aan sportkampen.

Schoenen Torfs schonk ons aankoopbonnen waarmee we voor een voordelige prijs schoenen kunnen aankopen voor onze jongeren.

Tupperware gaf tickets om met onze jongeren naar Walibi en het zandsculpturenfestival te gaan.

Voor onze 7^{de} Kaas- en Wijnavond konden we opnieuw rekenen op de schenking van de Firma Savencia voor de kaas en de inzet van zowel de leden van de Fortis Foundation als onze medewerkers voor de organisatie van de avond zelf. Het werd opnieuw een groot succes.

Twee medewerkers hebben zich laten sponsoren voor hun deelname aan de Dodentocht. Binnen de actie Music For Life hebben onze medewerkers door een snoepverkoop een mooi bedrag verzameld.

Daarnaast werden nog via individuele schenkingen volgende zaken voor onze jongeren mogelijk gemaakt: cinemabezoeken, bezoek aan zandsculpturenfestival, pingpongtafel, kledij, inrichting boomhut, aankoop educatief materiaal,



OP ORGANISATIENIVEAU

CAPACITEIT

Naam typemodule	Startdatum	Einddatum	Inzetbare capaciteit	Innoverend project	Verzekerd Aanbod	Erkende capaciteit
Contextbegeleiding breedsporig	01/01/2016		25	0	0	25
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	01/01/2016		4	0	0	4
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	01/01/2016		8	0	0	8
Contextbegeleiding laagintensief	01/01/2016		43	0	0	43
crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)	01/01/2016		0	0	0	0
Dagbegeleiding in groep	01/01/2016		12	0	0	12
Verblijf	01/01/2016		26	0	0	26

BEZETTING IN %

Naam typemodule	Bezettingsgraad	Gewogen gemiddelde
Contextbegeleiding breedsporig	100,2%	
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	70,6%	
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	109,5 %	
Contextbegeleiding laagintensief	98%	
crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)	1,4%	
Dagbegeleiding in groep	98,5%	
Verblijf	89,3%	
Alle modules		98,3 %

Naam module		
Cluster contextbegeleiding	94,47 %	98,3 %
	Met DBIG	Zonder DBIG
Dagbegeleiding in groep	98,4 %	99,1 %

BENUTTING IN %

Naam typemodule	Face to face	aanwezigheden
Contextbegeleiding breedsporig	64 %	/
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	47,83 %	/
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	140,38 %	/
Contextbegeleiding laagintensief	172,75 %	/
crisisbegeleiding (op verwijzing crisismeldpunt)	/	1,8 %
Dagbegeleiding in groep	/	86,93 %
Verblijf	/	64,89 %

Naam module	Face to face	aanwezigheden
Cluster contextbegeleiding	114,92 %	/
Cluster verblijf	/	77,75 %

ZELFEVALUATIE

Naam Inrichtende Macht: Vzw
Jeugdzorg
Naam organisatie:
Erkenningsvorm: OVB

Zelfevaluatie	2015	2016	2017	2018
Kwaliteitszorg				
Organisatie en visie	2	2		
Betrokkenheid	2	2		
Methodieken en instrumenten	2	2		
Verbetertraject	2	2		
Kernprocessen				
Onthaal van de gebruiker	3	3		
Doelstellingen en handelingsplan	3	3		
Afsluiting en nazorg	3	3		
Pedagogisch profiel	3	3		
Dossier-beheer	3	3		
Gebruikersresultaten				
Klachten-behandeling	2	2		
Gebruikers-tevredenheid	2	2		
Effect van de hulpverlening	2	2		
Medewerkersresultaten				
Personeels-tevredenheid	0	1		
Indicatoren en kengetallen	0	1		
Samenlevingsresultaten				
Waardering strategische partners	2	2		
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2	2		



MODULE CONTEXTBEGELEIDING

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	121,77%	125,00%
Februari	103,57%	125,00%
Maart	81,45%	125,00%
April	75,00%	125,00%
Mei	54,84%	125,00%
Juni	107,50%	125,00%
Juli	125,00%	125,00%
Augustus	125,00%	150,00%
September	63,33%	150,00%
Oktober	75,00%	125,00%
November	85,00%	125,00%
December	100,00%	75,00%
TOTAAL	93,12%	125,00%

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2015	2016
Jeugdrechtbank Gent	1	1
O.C.J Gent	2	0
Jeugdrechtbank Dendermonde	3	0
Jeugdrechtbank Antwerpen	0	1
zonder aanmelder	2	0
TOTAAL	8	2

Opstart op basis van	2016
Reguliere aanmelding	2
Interne schakeling	0

Wachlijstbeheer	2016
Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en opname	/

Eén dossier is vanuit prior Verblijf en één dossier is opgestart 8 maanden na aanmelding.

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2015	5 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	11 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
≤ 6 mnd	0	0	1	0	1	0	2	0
> 6 mnd - ≤ 12 mnd	0	0	1	2	0	0	1	2
> 12 mnd - ≤ 18 mnd	0	0	0	1	0	0	0	1
> 18 mnd - ≤ 24 mnd	0	0	0	0	0	1	0	1
> 24 mnd	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAAL	0	0	2	4	1	1	3	5

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2016	Gewenste hulp geadviseerd maar niet gerealiseerd (binnen de 3 m)
Geen verdere hulpverlening	3	/
Pleeggezin	0	
O.O.O.C.	0	
Therapie (CGGZ, ...)	0	
Dagbegeleiding in groep	0	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	0	
M.P.I.	0	
Interne schakeling	0	
Andere ...	3	

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling (aangemelde kind)			
1- ouder gezin			1
oorspronkelijk kerngezin			1
nieuw samengesteld gezin			2
co-ouderschap			0
grootouders			0
Leeftijd en geslacht: alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	0	1	1
6-8 jaar	0	1	1
9-11 jaar	0	1	1
12-15 jaar	3	3	6
16-18 jaar	2	0	2
18 + jaar	2	1	3
TOTAAL	7	7	14

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	4
Frans	0
Engels	0

Schoolloopbaan: alle kinderen in begeleiding			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Nog niet schoolgaand	0	0	0
Kleuteronderwijs	0	1	1
Buitengewoon kleuteronderwijs	0	0	0
Lager onderwijs	0	1	1
Buitengewoon lager onderwijs	2	0	2
Algemeen secundair onderwijs	0	1	1
Technisch secundair onderwijs	1	1	2
Beroepssecundair onderwijs	2	0	2
Buitengewoon secundair onderwijs	1	0	1
Deeltijds onderwijs	0	0	0
Leercontract	0	0	0
Hoger onderwijs	0	0	0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	0	0	0
werkloos	1	2	3
TOTAAL	7	6	13

MODULE VERBLIJF

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	96,15 %	96,15%
Februari	103,85 %	100,00%
Maart	100,00 %	100,00%
April	100,00 %	96,15%
Mei	100,00 %	96,15%
Juni	103,85 %	92,31%
Juli	92,31 %	100,00%
Augustus	92,31 %	107,69%
September	96,15 %	92,31%
Oktober	92,31 %	92,31%
November	103,85 %	103,85%
December	100,00 %	103,85%
TOTAAL	98,40 %	98,40%

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2015	2016
O.C.J. Aalst	0	2
Jeugdrechtbank Gent	8	7
O.C.J. Dendermonde	1	0
Jeugdrechtbank Dendermonde	2	1
Jeugdrechtbank Antwerpen	1	0
Brede instap	0	1
Zonder aanmelder	0	1
TOTAAL	12	12

Opname op basis van	2016
Reguliere aanmelding	8
Fase 2-dossier	0
Fase 3-dossier	0
Prior-dossier	1
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname	3
Interne schakeling	0

Wachttijdbeheer	2016
Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en opname	/

De meeste dossiers zijn opgestart vanuit crisis, hoogdringendheid of prior. De langste wachttijd voor deze dossiers is 4 maanden.

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2015	10 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	19 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
≤ 6 mnd	0	0	1	1	0	0	1	1
>6 mnd - ≤ 12 mnd	0	0	1	2	0	0	1	2
>12 mnd - ≤ 18 mnd	0	0	2	0	0	0	2	
>18 mnd - ≤ 24 mnd	0	0	1	3	0	0	1	3
> 24 mnd	0	0	7	3	0	0	7	3
TOTAAL	0	0	12	9	0	0	12	9

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2016	Gewenste hulp geadviseerd maar niet gerealiseerd (binnen de 3 m)
Geen verdere hulpverlening	1	/
Pleeggezin	0	
O.O.O.C.	2	
Therapie (CGGZ, ...)	0	
Dagbegeleiding in groep	0	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	5	
M.P.I.	0	
Interne schakeling	0	
Andere ...	1	

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinsamenstelling	
1- ouder gezin	9
oorspronkelijk kerngezin	3
nieuw samengesteld gezin	6
Co-ouderschap	2
grootouders	0
vluchteling	1

Leeftijd en geslacht: kinderen in individuele begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	0	1	1
6-8 jaar	7	1	8
9-11 jaar	4	2	6
12-15 jaar	1	6	7
16-18 jaar	2	0	2
18 + jaar	0	0	0
TOTAAL	14	10	24

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	17
Frans	1
Engels	1
Hongaars	1
Afghanistan (Dari, Pasjtoe)	1

Schoolloopbaan: kinderen in individuele begeleiding			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Nog niet schoolgaand	0	0	0
Kleuteronderwijs	0	1	1
Buitengewoon kleuteronderwijs	0	0	0
Lager onderwijs	8	2	10
Buitengewoon lager onderwijs	4	2	6
Algemeen secundair onderwijs	1	0	1
Technisch secundair onderwijs	0	0	0
Beroepssecundair onderwijs	1	5	6
Buitengewoon secundair onderwijs	0	0	0
Deeltijds onderwijs	0	0	0
Leercontract	0	0	0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	0	0	0
Hoger onderwijs	0	0	0
OKAN onderwijs	1	0	1
TOTAAL	15	10	25

Extra zorgaanbod	
Externe therapie	9
Psychiatrische ondersteuning	2
Revalidatiecentrum	1
Logopedie	2
Time-out	1

MODULE CONTEXTBEGELEIDING CBAW

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	100,00%	75,00%
Februari	100,00%	75,00%
Maart	107,26%	75,00%
April	125,00%	50,00%
Mei	125,00%	75,00%
Juni	125,00%	75,00%
Juli	125,00%	75,00%
Augustus	125,00%	75,00%
September	125,00%	75,00%
Oktober	88,71%	75,00%
November	96,67%	75,00%
December	75,81%	50,00%
TOTAAL	109,87 %	70,00%

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2015	2016
Jeugdrechtbank Gent	1	1
Jeugdrechtbank Dendermonde	0	1
Brede instap	0	1
TOTAAL	1	3

Opname op basis van	2016
Reguliere aanmelding	3
Fase 2-dossier	0
Fase 3-dossier	0
Prior-dossier	0
Crisisbegeleiding die resulteert in reguliere opname	0
Interne schakeling	0

Wachttijdbeheer	2016
Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en opname	3,5 m

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen

gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2015	12 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	12 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
≤ 6 mnd	0	0	0	1	0	0	0	1
> 6 mnd - ≤ 12 mnd	0	0	1	1	0	0	1	1
>12 mnd - ≤ 18 mnd	0	0	0	0	1	0	1	0
>18 mnd - ≤ 24 mnd	0	0	0	0	0	1	0	1
> 24 mnd	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAAL	0	0	1	2	1	1	2	3

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2016	Gewenste hulp geadviseerd maar niet gerealiseerd (binnen de 3 m)
Geen verdere hulpverlening	3	/
Andere ...	0	

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling	
I- ouder gezin	1
oorspronkelijk kerngezin	0
nieuw samengesteld gezin	2
Co-ouderschap	0
grootouders	0

Leeftijd en geslacht: jongere in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
16-18 jaar	0	0	0
18 + jaar	1	2	3
TOTAAL	1	2	3

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	3
Frans	0
Engels	0

Schoolloopbaan			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Algemeen secundair onderwijs	0	0	0
Technisch secundair onderwijs	0	0	0
Beroepssecundair onderwijs	0	2	2
Buitengewoon secundair onderwijs	0	0	0
Deeltijds onderwijs	0	0	0
Leercontract	0	0	0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	0	0	0
Hoger onderwijs	0	0	0
Werkend/werkloos	1	0	1
TOTAAL	1	2	3



b;t;

MODULE CONTEXTBEGELEIDING

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	94,40	94,79
Februari	89,71	99,20
Maart	87,86	100,37
April	88,43	93,72
Mei	92,69	97,27
Juni	92,06	91,41
Juli	79,70	95,04
Augustus	70,21	94,79
September	100,00	96,41
Oktober	101,12	100,37
November	98,33	97,69
December	90,07	93,30
TOTAAL	90,38	96,20

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2015	2016
O.C.J. Aalst	6	9
O.C.J. Dendermonde	0	1
Jeugdrechtbank Dendermonde	7	7
VK Gent	1	0
Brede instap	0	10
Zonder aanmelder	3	2
TOTAAL	17	29

Opname op basis van	2016
Reguliere aanmelding	26
Interne schakeling: ...	3

Wachlijstbeheer	2016
Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en opname	12,1 m

De gemiddelde wachttijd bedraagt 13,9 m indien de interne schakelingen (die voorrang krijgen) niet in rekening worden gebracht.

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen

gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2015	17,8 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	14,5 maanden

	OCJ		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
≤ 6 mnd	3	2	1	0	2	4	6	6
>6 mnd - ≤ 12 mnd	2	1	0	2	0	1	2	4
>12 mnd - ≤ 18 mnd	1	1	4	0	2	1	7	2
>18 mnd - ≤ 24 mnd	1	2	3	0	0	2	4	4
> 24 mnd	3	1	3	4	0	0	6	5
TOTAAL	10	7	11	6	4	8	25	21

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten

0

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2016	Gewenste hulp geadviseerd maar niet gerealiseerd (binnen de 3 m)
Geen verdere hulpverlening	12	/
Pleeggezin	0	
O.O.O.C.	0	
Therapie (CGGZ, ...)	3	
Dagbegeleiding in groep	0	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	3	
M.P.I.	0	
Interne schakeling	1	
CLB	1	
VAPH: begeleid wonen	1	

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN ALLE BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinsamenstelling	
1- ouder gezin	18
oorspronkelijk kerngezin	9
nieuw samengesteld gezin	11
co-ouderschap	8
grootouders	0

Leeftijd en geslacht: alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	12	10	22
6-8 jaar	11	9	20
9-11 jaar	19	3	22
12-15 jaar	19	9	28
16-18 jaar	5	4	9
18 + jaar	2	1	3
TOTAAL	68	36	104

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	45
Frans	1
Engels	0

Schoolloopbaan: van alle kinderen in begeleiding			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Nog niet schoolgaand	1	2	3
Kleuteronderwijs	11	8	19
Buitengewoon kleuteronderwijs	0	0	0
Lager onderwijs	20	11	31
Buitengewoon lager onderwijs	11	2	13
Algemeen secundair onderwijs	4	3	7
Technisch secundair onderwijs	3	2	5
Beroepssecundair onderwijs	13	7	20
Buitengewoon secundair onderwijs	2	0	2
Deeltijds onderwijs	1	0	1
Leercontract	1	1	2
Hoger onderwijs	0	0	0
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	0	0	0
Niet van toepassing (18+ - tewerkstelling)	1	0	1
Onbekend	0	0	0
TOTAAL	68	36	104

MODULE DAGBEGELEIDING IN GROEP

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	91,40	101,88
Februari	87,80	106,61
Maart	101,34	100,54
April	107,22	102,22
Mei	100,00	100,54
Juni	100,00	108,33
Juli	100,00	100,00
Augustus	98,66	100,00
September	82,78	97,78
Oktober	88,17	98,12
November	95,28	99,72
December	96,24	100,00
TOTAAL	95,74	101,31

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

Aanmelder	2015	2016
O.C.J. Aalst	5	2
Jeugdrechtbank Dendermonde	2	0
Brede instap	0	4
zonder aanmelder	3	1
TOTAAL	10	7

Opname als resultaat van	2016
Reguliere aanmelding	3
Interne schakeling	4

Wachttijdbeheer	2016
Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en opname	4 m

De korte gemiddelde wachttijd heeft vooral te maken met de interne schakelingen, die steeds voorrang krijgen op de wachtlijst.

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen

gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2015	12,5 maanden
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	19,5 maanden

	O.C.J.		JRB		BREDE INSTAP/ ZONDER AANMELDER		TOTAAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
≤ 6 mnd	0	0	1	0	0	0	1	0
> 6 mnd - ≤ 12 mnd	3	0	0	0	1	0	4	0
> 12 mnd - ≤ 18 mnd	1	1	3	0	0	1	4	2
> 18 mnd - ≤ 24 mnd	0	2	2	1	0	0	2	3
> 24 mnd	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAAL	4	3	6	2	1	1	11	6

* aantal begeleidingen voor de eerste evaluatie afgesloten	0
--	---

Eventuele verdere hulpverlening na afsluiting van de begeleiding	2016	Gewenste hulp geadviseerd maar niet gerealiseerd (binnen de 3 m)
Geen verdere hulpverlening	3	/
Pleeggezin	0	
O.O.O.C.	0	
Therapie (CGGZ, ...)	0	
Dagbegeleiding in groep	0	
residentiële voorziening binnen Jongerenwelzijn	1	
M.P.I.	0	
Interne schakeling:	2	
Andere...	0	

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN ALLE BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	1
oorspronkelijk kerngezin	0
nieuw samengesteld gezin	6
Co-ouderschap	1
grootouders	1

Leeftijd en geslacht: kinderen in individuele begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	0	0	0
6-8 jaar	2	1	3
9-11 jaar	3	6	9
12-15 jaar	6	0	6
16-18 jaar	0	0	0
18 + jaar	0	0	0
TOTAAL	11	7	18

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	17
Frans	1
Engels	0

Schoolloopbaan: kinderen in individuele begeleiding			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Lager onderwijs	2	5	7
Buitengewoon lager onderwijs	3	2	5
Algemeen secundair onderwijs	1	0	1
Technisch secundair onderwijs	1	0	1
Beroepssecundair onderwijs	2	0	2
Buitengewoon secundair onderwijs	2	0	2
Deeltijds onderwijs	0	0	0
Leercontract	0	0	0
TOTAAL	11	7	18

Extra zorgaanbod	
Externe therapie	3
Psychiatrische ondersteuning	1
Revalidatiecentrum	0
Logopedie	0
Time-out	0

MODULE POSITIEVE HERORIËTERING

BEZETTING IN %

	2015	2016
Januari	/	99,19
Februari	/	73,71
Maart	/	56,05
April	/	77,08
Mei	/	79,84
Juni	/	88,33
Juli	/	93,95
Augustus	/	97,98
September	14,58	96,67
Oktober	61,69	89,52
November	100,00	82,50
December	100,00	77,42
TOTAAL	69,07	84,35

COACHINGS

	2015	2016
Coachings zonder vervolg	11	13
Coachings met vervolg buiten BJB	2	9
Coachings met vervolg module PH	10	24
TOTAAL	23	46

Van de 24 coachings met een PH-opstart als gevolg, werden 22 opstarten in 2016 gerealiseerd, 2 coachings resulteerden in een concrete PH-opstart in januari 2017.

Na toevoeging van de coachings van 2016 waarbij een vervolg naar BJB kon worden vermeden, komen we op een totale bezetting van (in %)	110,20
--	--------

OPGESTARTE BEGELEIDINGEN

aanmelder	2015	2016
O.C.J. Aalst	6	6
Vrij CLB Aalst	2	6
CLB GO Aalst	2	2
Vrij CLB Ninove	0	1
Vrij CLB Waasland	0	1
Vrij CLB ZO-Vlaanderen	0	1
CGG ZO-Vlaanderen	0	5
TOTAAL	10	22

AFGESLOTEN BEGELEIDINGEN

Duur van de afgesloten begeleidingen	
gemiddelde duur van afgesloten begeleidingen in 2016	3,73 maanden

Status bij afsluiting van de begeleiding aanmelder = OCJ	
STATUS MaNo NA TRAJECT PH	2016
Einde MaNo + geen verdere opvolging OCJ	1
Einde MaNo + verdere opvolging OCJ	4
Einde MaNo + RTH/BI/RTJ	0
Einde MaNo + TP (A-doc)	0
MaNo + verdere opvolging OCJ	2
MaNo + verdere opvolging OCJ + B.I./RTJ/RTH	2
MaNo + verdere opvolging OCJ + TP (A-doc)	0
MaNo + doorverwijzing parket	1

Status bij afsluiting van de begeleiding aanmelder = partner B.I./RTJ/RTH	
STATUS Verontrusting (V) NA TRAJECT PH	2016
niet langer verontrust + geen verdere opvolging aanmelder	4
niet langer verontrust + opvolging aanmelder	1
niet langer verontrust + ondersteuning B.I./RTJ/RTH	1
niet langer verontrust + TP	0
verontrusting blijft + opvolging aanmelder	4
verontrusting blijft + opvolging vanuit andere RTH	0
verontrusting blijft + TP (A-doc)	0
verontrusting blijft + OCJ (M-doc)	4

KWANTITATIEVE ANALYSE VAN ALLE BEGELEIDINGEN

Onder "gezin" wordt verstaan: alle personen die samen één huishouden vormen.

Gezinssamenstelling	
1- ouder gezin	11
oorspronkelijk kerngezin	10
nieuw samengesteld gezin	4
Co-ouderschap	1
grootouders	1

Leeftijd en geslacht: alle kinderen in begeleiding			
Leeftijd	Jongens	Meisjes	TOTAAL
0-5 jaar	6	4	10
6-8 jaar	5	2	7
9-11 jaar	6	7	13
12-15 jaar	10	10	20
16-18 jaar	6	4	10
18 + jaar	1	1	2
TOTAAL	34	28	62

Taal van de begeleiding (= taal van de ouders)	
Nederlands	21
Frans	4
Engels	0

In 1 gezin konden de gesprekken deels doorgaan in het Nederlands, deels in het Russisch met behulp van een tolk of familielid.

Schoolloopbaan: alle kinderen in begeleiding			
Soort onderwijs	Jongens	Meisjes	TOTAAL
Nog niet schoolgaand	1	2	3
Kleuteronderwijs	5	2	7
Lager onderwijs	10	8	18
Buitengewoon lager onderwijs	1	1	2
Algemeen secundair onderwijs	3	1	4
Technisch secundair onderwijs	4	7	11
Beroepssecundair onderwijs	5	5	10
Buitengewoon secundair onderwijs	1	0	1
Deeltijds onderwijs	2	0	2
Leercontract	0	0	0
Buitengewoon kleuteronderwijs	1	0	1
Opleidingsinstituut (volwassenenonderwijs)	0	0	0
OKAN (onthaalonderwijs anderstalige nieuwkomers)	0	1	1
Hoger onderwijs	1	0	1
Onbekend	0	1	1
TOTAAL	34	28	62

OPTIONELE REGISTRATIE

Vanuit de overheid wordt gevraagd om de face to face contacten te registreren en op basis hiervan wordt de inzet van de middelen berekend. Helaas zijn er tal van middelen die ingezet worden, bv. verplaatsing contacten met externe diensten die niet officieel in rekening gebracht mogen worden, doch gepresteerde middelen zijn in het geheel van contextbegeleiding.

MODULAIR JAAR 2016: CIJFERGEGEVENS VERPLAATSINGSTIJD EN CONTACT MET EXTERNE DIENSTEN			
	VERPLAATSINGSTIJD	CONTACT MET EXTERNE DIENSTEN	VOORTRAJECT EN NAZORG
MODULE VERBLIJF	totaal 2016: 24387 minuten = 406,45 uur	totaal 2016: 6544 minuten = 109,06 uur	totaal 2016: 1506 minuten = 25,10 uur
MODULE CONTEXTBEGELEIDING IN FUNCTIE VAN AUTONOOM WONEN	totaal 2016: 3485 minuten = 58,08 uur	totaal 2016: 359 minuten = 5,98 uur	totaal 2016: 34 minuten = 0,56 uur
MODULE CONTEXTBEGELEIDING	totaal 2016: 41040 minuten = 684 uur	totaal 2016: 8059 minuten = 134,31 uur	totaal 2016: 1539 minuten = 25,65 uur
MODULE POSITIEVE HERORIENTERING	totaal 2016: 9367 minuten = 156,12 uur	totaal 2016: 2286 minuten = 38,10 uur	totaal 2016: 1013 minuten = 16,88 uur
MODULE DAGBEGELEIDING IN GROEP	totaal 2016: 5872 minuten = 97,87 uur	totaal 2016: 2226 minuten = 37,10 uur	totaal 2016: 267 minuten = 4,45 uur
MODULE CRISISBEGELEIDING	totaal 2016: 885 minuten = 14,75 uur	totaal 2016: 470 minuten = 7,83 uur	totaal 2016: 195 minuten = 3,25 uur
Totalen	totaal 2016: 85036 minuten = 1417,26 uur	totaal 2016: 19944 minuten = 332,40 uur	totaal 2016: 4554 minuten = 75,9 uur

STRATEGISCHE PARTNERS

Netwerk crisisjeugdhulp

Sinds 10 september 2014 is er een samenwerking afgesloten met het crisismeldpunt van de Integrale Jeugdzorg. Ons aanbod geldt enerzijds naar contextondersteuning en anderzijds voor residentiële opvang van crisissen die instromen vanuit het crisismeldpunt.

Aantal begeleidingen op verwijzing van crisismeldpunt		
	2015	2016
TNT- begeleidingen De Vlier	5	4
TNT-begeleidingen Liaan	1	21
Residentiële crisisopvang Liaan	16	18

Begeleidingsdagen en bezettingspercentage		
	2015	2016
Aantal begeleidingsdagen	199	180

Netwerk Jeugdhulp Zuid Oost Vlaanderen

Vzw Jeugdzorg participeert actief binnen het netwerk Zuid Oost Vlaanderen zowel op het platform als binnen thematische werkgroepen.

Netwerk Jeugdhulp Gent Eeklo

Vzw Jeugdzorg participeert actief binnen het netwerk Gent Eeklo zowel op het platform als binnen thematische werkgroepen.

Radar – Cross-over

RESULTATEN ZELFEVALUATIE EN NIVEAUBEPALING

Uit het zelfevaluatie instrument van Prose werden de vragenlijsten die de 9 beleidsdomeinen van het EFQM model bestrijken, bij alle personeelsleden van de organisatie afgenomen. Volgende thema's die als prioritair werden gequoteerd zijn als basis weerhouden in het strategisch meerjarenplan van het kwaliteitsbeleid.

Leiderschap

De personeelsleden weten vrij precies waarvoor zij door de leidinggevendenden gewaardeerd worden.

Er is een uitgewerkte communicatieprocedure bij belangrijke veranderingen.

De leidinggevende gaan in de regel doordacht en planmatig te werk bij het nemen van beslissingen en het communiceren hierover.

De leidinggevende zorgen voor een heldere informatiedoorstroming en een open beleidsvoering.

Strategisch beleid

Er zijn meetbare kwaliteitscriteria en -doelen vooropgesteld.

De effectiviteit van de interne en externe communicatie wordt regelmatig getoetst.

Gerealiseerde verbeteringen worden verankerd in permanente processen.

Personeelsbeleid

Voor de medewerkers zijn de taken, competenties en resultaatgebieden duidelijk omschreven in functiebeschrijvingen.

Communicatielijnen in de organisatie zijn direct en efficiënt.

Er wordt met de personeelsleden over belangrijke thema's een actieve communicatie gevoerd, met goede inspraakmogelijkheden.

Middelen en samenwerking

De organisatie beschikt over geschikte gebouwen en infrastructuur voor haar hulp- en zorgverlening.

De lokalen zijn uitgerust met voldoende, degelijk en functioneel materiaal, m.i.v. de nieuwe technologieën.

De instelling voert een efficiënt financieel beheer, zodat de continuïteit en effectiviteit van de hulp- en zorgverlening wordt gerealiseerd.

Kernprocessen

De hulp- en zorgverleners beschikken over voldoende ondersteuning en bronnen om hun professioneel handelen continu te actualiseren.

Er wordt tegemoetgekomen aan de lichamelijke en psychosociale basisbehoeften van de jongeren.

De begeleiding wordt systematisch bijgestuurd op basis van criteria en bevindingen van medewerkers, verwijzers en cliënten.

Tevredenheid van cliënten en betrokkenen

De hulp- en zorgverlening is (via inspraak) goed afgestemd op de wensen, noden en verwachtingen van de cliënten.

Het centrum evalueert systematisch de waardering van de hulp- en zorgverlening bij cliënten en hun naaste omgeving.

Tevredenheid van medewerkers

De informatiedoorstroming verloopt volgens de personeelsleden op een efficiënte wijze.

De meeste personeelsleden ervaren het werkklimaat als stimulerend en motiverend.

Voor de meerderheid van de personeelsleden is duidelijk wat van hen verwacht wordt.

Waardering door de maatschappij

Het centrum wordt door de subsidiërende overheid gewaardeerd omwille van zijn inhoudelijke werking en efficiëntie.

Organisaties ervaren het centrum als een betrouwbare en effectieve partner.
De hulp- of zorgverlening, de activiteiten en de dienstverlening van het centrum zijn goed gekend in de regio.
Het centrum houdt goed voeling met ontwikkelingen en innovaties in de maatschappij.

Performantie

Het centrum evolueert naar een dynamische, flexibele en lerende organisatie.
De personeelsleden hebben goede loopbaanperspectieven en hebben een billijke taakbelasting en een eerlijke evaluatie.
Cliënten en verwijzers zijn meestal tevreden over de effectiviteit en het rendement van de geboden hulp- en zorgverlening.

Erkenningsvoorwaarde

De organisatie voert een actueel en kwalitatief beleid rond Grens Overschrijdend Gedrag.

niveaus (0-5)	Gebruikersresultaten: klachtenbehandeling	Gebruikersresultaten: Gebruikerstevredenheid over hulpverleningsprocessen, over hulpuitvoering, over inspraak en participatie	Gebruikersresultaten: Effect van de hulpverlening	Meet niveau (0-5)
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.	De organisatie gaat de gebruikerstevredenheid niet na.	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.	De organisatie gaat ad hoc de gebruikerstevredenheid na.	De organisatie gaat ad hoc de effecten van de hulpverlening na.	
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om de gebruikerstevredenheid na te gaan.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.	X
3	De organisatie stelt de klachtenprocedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken rond het meten van de gebruikerstevredenheid.	De organisatie heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.	
	De klachtenprocedure is geëxpliciteerd met een duidelijk stappenplan, tijdsplan, verantwoordelijken en finaliteit.	De organisatie gebruikt systematisch een op de doelgroep(en) afgestemde methodiek voor het meten van de gebruikerstevredenheid, waarbij ze minimaal de hulpverleningsprocessen, de hulpuitvoering, inspraak en participatie bevroegt.	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om de effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen.	
	De organisatie communiceert de klachtenprocedure.	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	De organisatie participeert aan wetenschappelijk onderzoek.	
	Alle betrokkenen passen de klachtenprocedure toe.	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting om de communicatie en de samenwerking met gebruikers te verbeteren.		
	De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze op (beleids)overleg.			
4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en medewerkers.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	De organisatie gebruikt de aanbevelingen van wetenschappelijk onderzoek om de hulpverlening te optimaliseren.	

	Vanuit de gegevens van de klachtenprocedure zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie gebruikt de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om systematisch acties op te zetten rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	De organisatie linkt de gegevens van de klachtenprocedure aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens kan geformuleerd worden.	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de resultaten van de effectmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens kan geformuleerd worden.

5	De organisatie communiceert de klachtenprocedure systematisch extern.	Een onafhankelijk externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert deze resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchmarken.
	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure met inspraak van externe partners.	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchlearnen.
	De klachtenprocedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake het meten van de effectiviteit van de hulpverlening.
		De organisatie publiceert de resultaten van de tevredenheidsmeting.	De organisatie publiceert de resultaten van de hulpverlening, de registratiegegevens en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek.

Groei-niveaus (0-5)	Kernprocessen: onthaal van de gebruiker	Kernprocessen: doelstellingen en HP	Kernprocessen: afsluiting en nazorg	Kernprocessen: pedagogisch profiel	Kernprocessen: dossierbeheer	Meet niveau (0-5)
0	Er is geen procedure inzake onthaal.	Er is geen procedure inzake doelstellingen en handlingsplan.	Er is geen procedure inzake afsluiting en nazorg.	Er is geen pedagogisch profiel.	Er is geen procedure inzake dossierbeheer.	
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De medewerkers stemmen ad hoc af inzake visie op en uitvoering van de hulpverlening.	De organisatie beheert ad hoc de dossiers.	

2	Er is een procedure inzake onthaal.	Er is een procedure inzake doelstellingen en handelingsplan.	Er is een procedure inzake afsluiting en nazorg.	Er is een pedagogische visie.	Er is een procedure inzake dossierbeheer.	
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie documenteert de visie op hulpverlening aan de hand van onderbouwde referentiekaders met handvatten voor de hulpverleners.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	X
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De organisatie heeft een duidelijke visie en afspraken omtrent de essentiële aspecten van de hulpverlening.	De procedure inzake dossierbeheer is geëxpliciteerd volgens de wettelijke bepalingen met duidelijke afspraken over het beheer en de toegankelijkheid (intern en extern) van de dossiers.	
	De organisatie communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Alle medewerkers passen de procedure toe.	De gebruiker heeft inspraak in en participeert aan alle aspecten van zijn hulpverleningstraject	Alle medewerkers passen de procedure toe.	
				De hulpverlening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk.		
				De hulpverlening betreft actief het directe sociaal netwerk in het hulpverleningstraject van de gebruiker.		
4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de visie op hulpverlening en de afspraken hieromtrent en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en interne partners.	

				De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de inspraak en participatie van de gebruiker vorm krijgt en stuurt bij.		
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De visie op hulpverlening krijgt vorm vanuit minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	Een onafhankelijk externe evalueert de visie op hulpverlening, de afspraken hieromtrent. De organisatie communiceert deze resultaten en stuurt de visie en de afspraken en uitvoering bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	
	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de visie op hulpverlening, de afspraken hieromtrent als model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	

Groei-niveaus (0-5)	Kwaliteitszorg: organisatie en visie	Kwaliteitszorg: betrokkenheid	Kwaliteitszorg: methodiek en instrumenten	Kwaliteitszorg: verbetertraject	Meetniveau (0-5)
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.	Binnen de organisatie is er geen betrokkenheid inzake kwaliteitszorg.	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.	
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.	De organisatie onderneemt geen acties om de betrokkenheid te vergroten.			
1	Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie	De organisatie betreft op ad hoc basis de directie en medewerkers.	De organisatie hanteert enkel ad hoc methodieken en instrumenten voor de	De organisatie formuleert ad hoc verbetertrajecten.	

			kwaliteitszorg.		
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.				
2	De organisatie heeft een personeelslid of personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid binnen het takenpakket heeft/hebben.	De organisatie betreft de medewerkers.	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	De organisatie ontwikkelt smart-geformuleerde verbetertrajecten.	X
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.		De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor de zelfevaluatie.	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.				
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens art.5§4 van het kwaliteitsdecreet.	De verbetertrajecten zijn smart gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.	
	Alle elementen van kwaliteitszorg zijn op elkaar afgestemd en vormen een geheel.	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	Alle personeelsgroepen passen het kwaliteitshandboek toe	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	
		De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de externe partners (verwijzers, andere hulpverleners,...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden.	De zelfevaluatie gebeurt op basis van een vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal volgende domeinen van de organisatie aan bod komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers-,	De organisatie overloopt systematisch minimaal volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.	

			medewerkers- en samenlevingsresultaten.		
				De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.	
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de externe partners en de gebruikers betrokken worden en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of instrument voor de zelfevaluatie en stuurt bij.	De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt bij.	
	De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt voor het bepalen van prioritaire verbetertrajecten.		De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt bij.	De organisatie implementeert de resultaten van de verbetertrajecten in de werking van de organisatie en legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie.	
				De organisatie borgt de bekomen resultaten van de verbetertrajecten in het kwaliteitshandboek	
5	De organisatie benchmarkt zijn kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	De organisatie maakt de manier waarop de betrokkenen betrokken worden actief kenbaar.	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten ervan.	
	De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat.		De organisatie vergelijkt zijn methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.		
	De organisatie maakt zijn kwaliteitszorg en zelfevaluatie actief kenbaar.		De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd en/of wetenschappelijk onderbouwd.		

Groei-niveaus (0-5)	Medewerkersresultaten: personeelstevredenheid	Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)	Meet niveau (0-5)
0	De organisatie gaat de personeelstevredenheid niet na.	De organisatie houdt geen personeelskengetallen bij.	

1	De organisatie gaat ad hoc de personeelstevredenheid na	De organisatie houdt ad hoc personeelskengetallen bij.	X
2	De organisatie hanteert een of meerdere methodieken of instrumenten om de personeelstevredenheid na te gaan.	De organisatie geeft een aanzet tot het systematisch bijhouden van een aantal personeelskengetallen.	
3	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken rond het meten van de personeelstevredenheid.	De organisatie bepaalt de personeelskengetallen op een doordachte wijze.	
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevraagt.	De organisatie houdt de verschillende personeelskengetallen systematisch bij en bespreekt deze systematisch op (beleids)overleg.	
	De organisatie heeft een duidelijk en gecommuniceerd beleid om signalen en input van medewerkers te capteren.		
	De organisatie bundelt systematisch signalen en input van medewerkers en bespreekt ze op (beleids)overleg.		
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.		
4	De organisatie evalueert systematisch het beleid rond de personeelstevredenheid en rond het omgaan met signalen en input van medewerkers en stuurt bij.	De organisatie evalueert systematisch de personeelskengetallen en stuurt bij.	
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de medewerkers.	Vanuit de gegevens van de personeelskengetallen zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	
	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en input van medewerkers zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie linkt de resultaten van de personeelskengetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens kan geformuleerd worden.	
	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en input van medewerkers aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.		
5	Een onafhankelijk externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert de resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	Een onafhankelijk externe evalueert de wijze waarop de personeelskengetallen worden verzameld en de resultaten hiervan. De organisatie communiceert de resultaten van deze evaluatie en stuurt bij.	

	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	De organisatie gebruikt systematisch de personeelskengetallen om te benchmarken.	
	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de personeelskengetallen als model voor andere organisaties	

Groei-niveaus (0-5)	Samenlevingsresultaten: waardering strategische partners	Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen	Meet niveau (0-5)
0	De organisatie gaat de waardering van de strategische partners niet na.	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is.	
		De organisatie gaat de maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie niet na.	
1	De organisatie gaat ad hoc de waardering van de strategische partners na.	De organisatie gaat ad hoc na of haar maatschappelijke opdracht nog actueel ingevuld is.	
		De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.	
2	De organisatie onderneemt initiatief om de waardering van de strategische partners na te gaan.	De organisatie onderneemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.	X
		De organisatie onderneemt initiatief om in te spelen op de maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie	
3	De organisatie verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de waardering.	De organisatie actualiseert systematisch haar maatschappelijke opdracht en houdt systematisch rekening met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.	
	De organisatie communiceert de analyse van de gegevens over de waardering naar de strategische partners.	De organisatie communiceert maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie ten aanzien van de overheid en andere betrokkenen.	
4	Vanuit de analyse van de gegevens over de waardering zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	

	De organisatie linkt de gegevens over de waardering aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	De organisatie neemt initiatief en zet samen met strategische partners acties op om de waardering en de samenwerking te verbeteren.	De organisatie neemt acties om, samen met andere betrokkenen, vanuit haar maatschappelijke opdracht, proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden.	
	Deze samenwerkingsacties staan model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking	

KWALITEITSPANNING JEUGDZORG

Uit het strategisch meerjarenplan werden voor 2017 volgende operationele doelen weerhouden.

1. De organisatie organiseert een basisvorming herstelgericht werken voor de medewerkers waarbij rekening wordt gehouden met de gebruiksmogelijkheden binnen de verschillende modules en leeftijdscategorieën van de jongeren. Het implementatieproces wordt in een stappenplan uitgeschreven.
2. Het personeelsbeleid wordt in kaart gebracht en duidelijk omschreven met als onderdelen : visie, werving en selectie, ondersteuning, VTO, POP-procedure... waarbij de visie op competentie-management en visie op cultuursensitieve zorg wordt geïntegreerd.
3. De resultaten van de tevredenheidsbevraging personeel wordt met alle personeelsleden besproken. Op basis hiervan worden verbeteracties bepaald. Er wordt een procedure tevredenheidsmeting personeel uitgewerkt.
4. De organisatie gaat verder op zoek naar samenwerkingsverbanden, bouwt haar vrijwilligerswerking verder uit, ook in de afdeling Aalst. Alles wordt gecoördineerd vanuit een werkgroep vrijwilligers/fondsenwerving. In beide afdelingen wordt een opendeurdag georganiseerd om de dienst meer kenbaarheid te geven in de buurt en mogelijke vrijwilligers aan te trekken.
5. De projecten cliëntenfeedback bij ouders en jongeren, die vorig jaar van start zijn gegaan, worden dit jaar verder gezet. We laten dit nog verder proefdraaien. De evaluatie zal bepalen in welke mate deze methodieken verder worden aangehouden. Er wordt een procedure cliëntenfeedback uitgewerkt.
6. Het onthaalbeleid van cliënten, medewerkers en partners in kader van samenwerking wordt in kaart gebracht en waar nodig bijgewerkt.
7. Het sanctiebeleid wordt in kaart gebracht en bijgewerkt waar nodig, rekening houdend mbt de wettelijke bepalingen.
8. De organisatie werkt een visie mbt cultuursensitieve zorg uit en integreert dit in alle deelwerkingen van de organisatie.

OPERATIONELE DOELSTELLINGEN (2017)

VERBETERDOEL (smart) Wat wordt gedaan	LOOPTIJD Deadline	UITVOERDER Wie doet wat	MEETBAAR Verwacht resultaat	SUPERVISIE Wie & hoe	STATUS
<p style="color: red; text-align: center;">Leiderschap :</p> <p style="text-align: center;">Herstelgericht werken :</p> <p>De organisatie organiseert een basisvorming herstelgericht werken voor de medewerkers die dit nog niet hebben gehad.</p> <p>De organisatie organiseert een verdiepende vorming voor wie basisvorming heeft gehad.</p> <p>Het implementatieproces wordt in een stappenplan uitgewerkt.</p>	<p style="text-align: center;">Eind 2017</p> <p style="text-align: center;">Eind 2017</p> <p style="text-align: center;">Nov 2017</p>	<p style="text-align: center;">De agogische directie legt contact met de cursist voor verdere afspraken voor beide vormen</p> <p style="text-align: center;">De zorgcoördinatoren bekijken per team en per module hoe dit in de praktijk kan omgezet worden en houden elk overleg binnen deze visie</p>	<p style="text-align: center;">De medewerkers krijgen een basisvorming herstelgericht werken.</p> <p style="text-align: center;">De medewerkers die de basisvorming hebben gehad hebben, krijgen een vorming gericht op de leeftijds categorie van de kinderen waarmee ze werken</p> <p style="text-align: center;">De medewerkers benaderen situaties vanuit de visie van herstelgericht werken</p>	<p>Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie</p>	0
<p style="color: red; text-align: center;">Medewerkersbeleid :</p> <p>De POP-procedure wordt verder geïmplementeerd; er gaat voor elke medewerker een POP-gesprek door</p> <p>Het personeelsbeleid wordt verder uitgewerkt (visie, procedures, ...)</p>	<p style="text-align: center;">Dec 2017</p> <p style="text-align: center;">Nov 2017</p>	<p style="text-align: center;">De directie, en/of de diensthoofden en/of de zorgcoördinatoren voeren, volgens de procedure, POP-gesprekken met elke medewerker</p> <p style="text-align: center;">Op het dircom wordt het personeelsbeleid in kaart gebracht en uitgeschreven.</p>	<p style="text-align: center;">Elke medewerker heeft een pop-gesprek gevoerd met zijn/haar leidinggevenden.</p> <p style="text-align: center;">De visie en de procedures binnen het personeelsbeleid zijn voor iedereen kenbaar. Waar nodig is het arbeidsreglement aangepast</p>	<p>Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar de directie</p>	0
<p style="color: red; text-align: center;">Leiderschap :</p>				<p>Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en</p>	0

<p>Tevredenheidsmeting personeel :</p> <p>De doelstelling van de tevredenheidsmeting wordt omschreven.</p> <p>Er is een procedure tevredenheidsmeting personeel.</p> <p>De uitkomst van de tevredenheidsmeting worden teruggekoppeld naar de medewerkers en resulteert in mogelijke actiepunten.</p>	<p>Juni 2017</p> <p>Juni 2017</p> <p>April 2017</p>	<p>De doelbepaling tevredenheidsmeting gebeurt op de Q-cel</p> <p>De procedure wordt op de Q-cel opgemaakt</p> <p>De resultaten worden eerst op dircom teruggekoppeld, waar mogelijke acties worden bepaald naar verdere aanpak.</p>	<p>Het doel van de meting wordt duidelijk omschreven</p> <p>Er is een procedure tevredenheidsmeting personeel</p> <p>De medewerkers kennen de resultaten van de tevredenheidsmeting en de mogelijke verdere actiepunten</p>	<p>terugkoppelen naar directie, instrumenten uitzoeken</p>	
<p>Leiderschap :</p> <p>Exploratie samenwerkingsverbanden :</p> <p>De organisatie gaat actief op zoek naar vrijwilligers en partners om haar werking te versterken</p>	<p>Dec 2017</p>	<p>Het dircom onderzoekt de mogelijkheden om samenwerkingsverbanden aan te gaan met mogelijke partners.</p> <p>De werkgroep vrijwilligers gaat actief op zoek naar vrijwilligers die de werking van de organisatie kan ondersteunen.</p>	<p>Het aangaan van samenwerkingsverbanden kan de inhoudelijke en/of organisatorische werking van de organisatie versterken.</p> <p>De draagkracht/draaglast van de organisatie wordt door de hulp van vrijwilligers meer in balans gebracht</p>	<p>Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie</p>	<p>0</p>

<p>Inhoudelijke thema's :</p> <p>De organisatie gaat op zoek naar nieuwe methodieken ifv cliëntenfeedback.</p> <p>Er wordt een procedure uitgewerkt inzake cliëntenfeedback</p>	Sept 2017	Met behulp van vrijwilligers en studenten worden nieuwe technieken getest die de bestaande vragenlijsten kunnen vervangen	De organisatie beschikt over een methodiek cliëntenfeedback die beantwoordt aan de vooropgestelde verwachtingen	Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie	0
	Okt 2017	De staf werkt een procedure cliëntenfeedback uit waarin methodiek, frequentie en verwerking zijn opgenomen	Er is een procedure cliëntenfeedback uitgewerkt.		
<p>Het onthaalbeleid wordt in kaart gebracht en uitgeschreven.</p>	Juni 2017	De staf brengt het onthaalbeleid voor cliënten en samenwerkingspartners in kaart en werkt dit verder uit waar nodig. De stuurgroep brengt het onthaalbeleid voor medewerkers in kaart en werkt dit verder uit waar nodig.	Het onthaalbeleid voor cliënten, samenwerkingspartners en medewerkers is in kaart gebracht en duidelijk omschreven in procedures.	Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie	0
<p>Het sanctiebeleid wordt in kaart gebracht en bijgewerkt waar nodig</p>	Mei 2017	De staf onderzoekt het huidige sanctiebeleid en stuurt bij waar nodig, rekening houdend met de wettelijke bepalingen en visie	Het sanctiebeleid is voor de cliënt en medewerker gekend en in overeenstemming met wettelijke bepalingen en visie van de organisatie	Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie	0
<p>De organisatie werkt een visie uit mbt cultuursensitieve zorg en past deze toe</p>	dec 2017	De werkgroep cultuursensitieve zorg werkt een visie uit en onderzoekt de implicaties op de gehele werking van de organisatie	Er is een visie cultuursensitieve zorg. Waar nodig worden inhoudelijke werking en documenten aangepast	Kwaliteitscoördinator, timing bewaken en bijsturen indien nodig en terugkoppelen naar directie	0

ADMINISTRATIEVE INFORMATIE

inrichtende macht: **vzw JEUGDZORG**

Vereniging zonder Winstoogmerk, opgericht op 4 december 1988.

Statuten bekend gemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 25 mei 1989 onder nr. 6324.

Ondernemingsnummer: 439196105.

Maatschappelijke zetel Weefstraat 30 – 9810 Eke

e-mail info@jeugd zorg.be

Webstek www.jeugd zorg.be

Tel & fax.: 09/282.71.44 - 09/261.55.99

afdelingen

LIAAN

Modules: contextbegeleiding, verblijf, TCK, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen

adres Weefstraat 30 – 9810 Eke
tel & fax 09/385.53.34 - 09/261.55.98
e-mail liaan@jeugd zorg.be

DE VLIER

Modules: contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep, contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering

Adres contextbegeleiding Dr. De Moorstraat 58 – 9300 Aalst
Adres dagbegeleiding Dr. De Moorstraat 62 – 9300 Aalst
tel 053/71.15.77 - 053/79.01.47
Fax 053/77.13.98
e-mail de.vlier@jeugd zorg.be