



**Steevliet**

**(H)ECHT IN JEUGDZORG**

## **KWALITEITSVERSLAG 2020**

Steevliet VZW Heusdenbaan 67, 9090 Melle

Tel.: 09/210.50.60 - Fax: 09/230.77.23 - mail: [info@steevliet.be](mailto:info@steevliet.be)

## Inhoud

Inhoud .....	2
0. Inleiding .....	5
1. Organisatie en erkenning .....	6
1.1. Kader .....	6
1.2. Erkenning .....	6
1.3. Overzicht van de verschillende afdelingen .....	6
1.3. Missie van de organisatie .....	10
1.4. Visie op hulpverlening .....	10
1.5. Organisatiestructuur en organigram .....	11
2. Steevliet in cijfers .....	12
2.1. Bezetting .....	12
2.2. Benutting .....	12
2.3. Interne schakelingen in de loop van 2020 .....	13
2.4. Verwijzers .....	13
2.5. Opgestarte begeleidingstrajecten .....	14
2.6. Afgesloten begeleidingstrajecten in 2020 .....	15
2.7. Intern en extern therapeutisch aanbod (module verblijf) .....	17
2.8. Betrokkenheid van pleegzorg (modules verblijf) .....	18
2.9. Betrokkenheid van tolken (modules verblijf) .....	18
3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod .....	19
3.1. Visie op kwaliteitsbeleid .....	19
3.2. Kwaliteitsmanagementsysteem .....	24
3.3. Zelfevaluatie .....	25
3.3.1 Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteitsmanagementsysteem (kwaliteitskader) .....	25
<b>3.3.2. Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteit van zorg</b> .....	29
4. Integrale kwaliteitszorg tijdens het werkjaar 2020 .....	36
4.1. Leiderschap .....	36
4.1.1. Implementeren van open verslaggeving van (beleids)vergaderingen .....	36
4.2. Strategisch beleid .....	36
4.2.1. Voorbereiding en opmaak meerjarenplan (strategisch beleidsplan) 2021 -2023 .....	36
4.2.2. Opstarten denkproces omtrent alle dynamische logistieke ondersteuningsfaciliteiten in de verschillende afdelingen .....	36
4.2.3. Statuten herwerken n.a.v. nieuwe vennootschaps- en verenigingsrecht (RvB) .....	37

4.2.4. Verbeterproject 1: Betrokkenheid van cliënten aan kwaliteitszorg – vervolg PRIAC 2s01937	
4.3. Personeelsbeleid .....	37
4.3.1. Inhoud functieprofielen updaten .....	37
4.3.2. Verdere uitbouw van de vrijwilligerswerking /bijkomend inschakelen van extra vrijwilligers voor specifieke taken in de leefgroepen .....	38
4.3.3. Verbeterproject 2: Team coaching cyclus als methodiek naar zelfregulerende teams ....	38
4.3.4. Verbeterproject 3: Afwerken en verfijnen van individuele coaching cyclus.....	38
4.4. Middelen en samenwerking.....	39
4.4.1. Transparantie m.b.t. budgetten .....	39
4.4.2. Bouwproject campus Sint maria Oudenhove.....	39
4.4.3. Actie buiten : renovatie van de infrastructuur van D’Hoeve .....	39
4.5. Kernprocessen .....	40
4.5.1. Ontwikkelen en implementeren van “aanbod dagbesteding” .....	40
4.5.2. Kangoeroeverblijf een volwaardige plaats geven als schakel tussen leefgroep en –VLIET werking .....	41
4.5.3. Actieplan Jongvolwassenen verder vertalen naar de (beschrijving van) werking .....	41
4.5.4. Integreren van het gedachtegoed van SOS (Signs of Safety) in de werking van Steevliet	41
4.5.5. Evolutie gebruik/toepassing van blended hulpverlening volgen en gepast integreren in de werking .....	42
4.5.6. update werkgroep ‘Speelzaal’ .....	42
4.5.7. Verbeterproject 4: Administratieve processen verbonden aan de hulpverlening (digitaliseren).....	42
4.6. Tevredenheid van cliënten en betrokken .....	43
4.6.1. Evalueren en evt. herwerken van het instrument ‘cliënttevredenheidsmeting ouders’ ....	43
4.6.2. Verbeterproject 5: Effect van de hulpverlening.....	43
4.7. Tevredenheid van medewerkers.....	44
4.7.1. Uitzoeken wat de voordelen (de winst) en nadelen (risico’s), zijn voor de organisatie en medewerkers van telewerk.....	44
4.7.2. Actie buiten het beleidsplan: Jaarlijkse personeelstevredenheidsmeting.....	44
4.8. Waardering door de maatschappij.....	45
4.8.1. stakeholdersmanagement opstellen.....	45
5. Kwaliteitsplanning 2021 – Strategische planning 2021 - 2024 .....	46
5.1 Situering beleidsplan 2021 .....	46
5.2. Situering meerjarenplan 2021-2024 .....	46
5.3. Beoogde realisaties – Strategisch meerjarenplan 2021 – 2024 .....	47

5.4. Strategische keuzes - Strategisch meerjarenplan 2021 - 2024 .....	47
5.5 Verbeterprojecten beleidsplan 2021 .....	48
5.6 Vooropgestelde acties 2021 .....	48
6. Personeel .....	50
6.1. Personeelsbestand .....	50
6.2. VTO-beleid (vorming - training – opleiding) .....	51
6.2.1. Gerealiseerde Vormingen opvolging VTO-jaarplan .....	51
6.3.2. Gereliseerde studie -en leerdagen .....	55

## 0. Inleiding

Het hoeft uiteraard géén betoog dat het jaar 2020 een bijzonder ingrijpend jaar is geworden. Half maart werden we meegesleurd in een wereldwijde pandemie met een omvang die vooraf nauwelijks denkbaar was. De gevolgen voor onze kinderen en jongeren waren dan ook bijzonder ingrijpend en bij momenten voor hen moeilijk te bevatten. De Lockdown bleek een lastige periode waarbij hard werd ingedeukt op de bewegingsvrijheid van eenieder. De coronamaatregelen dwongen om te kiezen op welke plaats de kinderen de volgende weken zouden zijn, een keuze voor de voorziening betekende geen bezoeken van of aan de ouders. Afstemming rond de inschatting van de mogelijkheden, en het opmaken van veiligheidsafspraken of -plannen kon vaak slechts beperkt vanwege de snelheid waarmee dit uitgevoerd moest worden. In een aantal casussen bleek dit goed te lopen en bijkomende mogelijkheden en/of sneller terug naar de context te creëren. Voor anderen bleek een éénmalige voorzichtige transfer noodzakelijk. Voor de meesten werd het een periode van weinig fysiek contact met hun context en een bijzondere impact op hun mentaal welzijn. Het hulpverlenend personeel moest op alle vlak een serieus tandje bijsteken. Het was echter hartverwarmend te voelen en te zien hoe zij allen het beste van zichzelf gaven en een behoorlijke dosis creativiteit aan de dag legden in deze moeilijke omstandigheden. “Helden in welzijn” worden zij terecht genoemd. We mochten bovendien veel solidariteit ervaren vanuit verschillende hoeken, vaak ook vanuit onverwachte hoek. Er werden heel mooie acties opgezet. Dit bleek de perfecte grondstof voor het opladen van ieders batterij in deze vaak onwezenlijke omstandigheden. De focus lag dan ook dit jaar overwegend op de kernopdracht waardoor heel wat andere zaken al of niet tijdelijk “on hold” werden gezet. Bepaalde doelstellingen binnen het beleidsplan werden uitgesteld en/of door de omstandigheden niet behaald. Heel wat bijkomende zaken kruisten ons pad. De cijfergegevens die iets vertellen over het voorbije werkjaar kan je traditiegetrouw vinden in het tweede hoofdstuk. Naast de bezetting en benutting van het werkjaar 2020 vind je eveneens het aantal schakelingen, opnames en afsluitingen binnen de verschillende hulpverleningstrajecten. Het derde deel geeft een beknopte weergave van de zelfevaluatie met betrekking tot de kwaliteit van zorg. Het resultaat van de zelfevaluatie met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem geeft wat lichte verschuivingen in de groeiniveaus. Het vierde hoofdstuk is een weergave van welke vooropgestelde acties en verbeterprojecten toch werden gerealiseerd. In deel 5 wordt naast het beknopt overzicht van het beleidsplan 2021 eveneens inkijk gegeven in het Strategisch meerjarenbeleidsplan 2021 – 2024. Beoogde realisaties en strategische keuze die we wensen te maken geven aan welke richting onze organisatie wil uitgaan de komende jaren. Het volledige beleidsplan 2021 kan je in bijlage vinden. Ten slotte geven we een summiere weergave van de personeelsomkadering van het voorbije jaar met aandacht voor het resultaat van het vooropgesteld VTO-beleidsplan. Indien er nog vragen of bemerkingen zouden zijn in verband met dit kwaliteitsverslag zijn we steeds bereid tot verdere toelichting.

Jan Artois,  
Algemeen directeur

## 1. Organisatie en erkenning

### 1.1. Kader

VZW Steevliet organiseert de hulpverlening vanuit 3 vestigingsplaatsen. De maatschappelijke zetel is gevestigd te Melle in de Heusdenbaan 67.

Erkenningsnummer: 4404001

Ondernemingsnummer: 0414 311 546

De campus Melle, gelegen aan de rand van Gent in een parkdomein, is uiterst vlot bereikbaar met de wagen en openbaar vervoer.

De campus Sint Maria Oudenhove situeert zich in een landelijk dorp aan de rand van de 'Vlaamse Ardennen', Faliestraat 11 9620 Zottegem.

De kleinschalige wooneenheid bevindt zich in het centrum van Gent meer bepaald in de Voetweg 6.

### 1.2. Erkenning

Wij zijn erkend en gesubsidieerd als voorziening binnen de bijzondere jeugdzorg door het Vlaams Agentschap Jongerenwelzijn. Sinds 1 januari 2016 beschikken we, ten gevolge van de overname exploitatie Rozengaard vzw, over onderstaande modules:

56 modules verblijf voor 0 – 18 j

16 modules verblijf voor 12- 18 j

80 modules contextbegeleiding - basisintensiteit

6 modules contextbegeleiding in functie van autonoom wonen – basisintensiteit

6 modules contextbegeleiding in functie van autonoom wonen – midden intensiteit

3 modules begeleiden in een kleinschalige wooneenheid

### 1.3. Overzicht van de verschillende afdelingen

De **95 begeleidingen** (hulpverleningstrajecten) zijn flexibel inzetbaar over alle afdelingen.

**72 modules verblijf: Leefgroep 65 Studioverblijf: 6 Kamertraining: 1**

Momenteel is er één kamertraining op de campus Sint Maria Oudenhove en 6 studioverblijf op campus Melle. Sinds 2019 zijn er op de campus Melle 3 en op de campus Sint Maria Oudenhove 1 plaats (en) kangoeroeverblijf voor 16-jarigen die doorstromen vanuit een interne leefgroep.

**8 modules mobiele contextbegeleiding:** Deze worden ingezet voor zowel uit- als instroom

**12 modules contextbegeleiding in functie van autonoom wonen** (waarvan 1 module wordt gebruikt voor KWE)

Deze worden centraal georganiseerd doch flexibel inzetbaar vanuit de afdeling De Vliet.

(8 in de regio Gent, - Deinze – Eeklo, 4 in de Regio Z - O Vlaanderen)

**4 modules begeleiden in een kleinschalige wooneenheid (KWE):**

De wooneenheid is voorzien voor 5 begeleidingen. Deze woonvorm wordt in samenwerking met vzw aPart georganiseerd.

Afdeling 1	De Linde	Verblijf: 10 (incl. 1 <sup>1</sup> kangoeroeverblijf)
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 12 - 18 jaar</li> <li>▪ Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt -rechtstreeks toegankelijk)</li> <li>▪ Kortdurend crisisverblijf (vanuit een ambulante of mobiele hulpverleningstraject - rechtstreeks toegankelijk)</li> </ul>	
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residentiële leefgroep enkel voor meisjes</li> <li>▪ Mogelijkheid tot Kangoeroeverblijf</li> </ul>	

Afdeling 2	De Vliet	29
Entiteit	<b>Studioverblijf (kamertraining)</b>	verblijf 6
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Studioverblijf 12 - 18 jaar</li> </ul>	
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afdeling voor jongens en meisjes</li> </ul>	
Entiteit	<b>Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen</b>	15
	Regio Gent - Eeklo: 7 – Regio Zuid Oost-Vlaanderen 4 (arrondissement Aalst) – KWE 5	
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen - basisintensiteit</li> <li>▪ Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen - midden intensiteit</li> </ul>	
Omschrijving	Afdeling voor jongens en meisjes	
Entiteit	<b>Mobiele Contextbegeleiding (rechtstreeks toegankelijk)</b>	8
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiele contextbegeleiding bij <b>instroom</b></li> <li>▪ Aanbieden van (mobiele) contextbegeleiding bij <b>uitstroom</b></li> <li>▪ Afdeling voor jongens en meisjes</li> </ul>	
Entiteit	<b>Kleinschalige wooneenheid</b>	5
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Co house project</li> <li>▪ Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen - midden intensiteit</li> </ul>	
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afdeling voor jongens en meisjes</li> </ul>	

<sup>1</sup> Kangoeroeverblijf : Studio verbonden aan een leefgroep voor jongeren waarbij de “klassieke” overgang naar studio/ kamertraining nog een te grote stap blijkt. Deze studio is nauw verbonden aan de leefgroep en geeft de kans om geleidelijk aan eerste stappen te zetten naar meer zelfstandig wonen.

	<b>De Hazelaar</b> <span style="float: right;">verblijf: 11</span>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 0 - 18 jaar</li> <li>▪ Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt -rechtstreeks toegankelijk)</li> <li>▪ Kortdurend crisisverblijf (vanuit een ambulante of mobiele hulpverleningstraject - rechtstreeks toegankelijk)</li> </ul>
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residentiële leefgroep voor jongens en meisjes</li> <li>▪ Mogelijkheid tot Kangoeroeverblijf</li> </ul>

<b>Afdeling 4</b>	<b>Het Braambos</b> <span style="float: right;">verblijf: 11</span>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 0 - 18 jaar</li> <li>▪ Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt -rechtstreeks toegankelijk)</li> <li>▪ Kortdurend crisisverblijf (vanuit een ambulante of mobiele hulpverleningstraject - rechtstreeks toegankelijk)</li> </ul>
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residentiële leefgroep voor jongens en meisjes</li> <li>▪ Mogelijkheid tot Kangoeroeverblijf</li> </ul>

<b>Afdeling 5</b>	<b>De Vijver</b> <span style="float: right;">verblijf: 11</span>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 0 - 18 jaar</li> <li>▪ Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt -rechtstreeks toegankelijk)</li> <li>▪ Kortdurend crisisverblijf (vanuit een ambulante of mobiele hulpverleningstraject - rechtstreeks toegankelijk)</li> </ul>
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residentiële leefgroep voor jongens en meisjes</li> <li>▪ Mogelijkheid tot Kangoeroeverblijf</li> </ul>

<b>Afdeling 6</b>	<b>De Stroom</b> <span style="float: right;">verblijf: 11</span>
Entiteit	<b>Verblijf</b>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 0 - 18 jaar</li> <li>▪ Crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt -rechtstreeks toegankelijk)</li> <li>▪ Kortdurend crisisverblijf (vanuit een ambulante of mobiele hulpverleningstraject - rechtstreeks toegankelijk)</li> </ul>
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residentiële leefgroep voor jongens en meisjes</li> <li>▪ Mogelijkheid tot Kangoeroeverblijf</li> </ul>

<b>Afdeling 7</b>	<b>Rozengaard</b> <b>Campus Sint Maria Oudenhove</b>	Verblijf: <b>12</b> (inclusief 1KT)
Entiteit	<b>Verblijf</b>	<b>11</b>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 0 - 18 jaar</li> </ul>	
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afdeling voor jongens en meisjes</li> <li>▪ Aanbod van (mobiele) contextbegeleiding bij uitstroom</li> </ul>	
Entiteit	<b>Kamertraining</b>	<b>1</b>
Modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contextbegeleiding - basisintensiteit</li> <li>▪ Verblijf 16 - 18 jaar</li> </ul>	
<b>Opmerking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De module kamertraining wordt georganiseerd vanuit de leefgroep.</li> </ul>	

### Werkingsgebied

Het werkgebied wordt bepaald door een redelijke afstand vanuit het perspectief van de cliënt tussen de voorziening en de context van de minderjarige.

Voor Steevliet betreft dit primair het bestuurlijk arrondissement Gent – Eeklo. Secundair kunnen dit aanpalende bestuurlijke arrondissementen zijn. Voor campus Sint Maria Oudenhove, afdeling Rozengaard betreft dit primair het bestuurlijk arrondissement Aalst. Secundair kunnen dit aanpalende bestuurlijke arrondissementen zijn.

### 1.3. Missie van de organisatie

Als organisatie in de jeugdhulp richten we ons tot jongeren en hun context die zich in een kwetsbare situatie bevinden. De hulpverleningsrelatie is gebaseerd op een fundamenteel wederzijds respect voor ieders eigenheid en levensbeschouwelijke overtuiging.

Wij geloven in de krachten en de mogelijkheden van de jongere en zijn context. We benaderen hen als volwaardige partners op een positieve en zorgzame wijze. Uitgaande van de hulpvraag trachten we via dialoog te komen tot een verbindend en haalbaar hulpverleningstraject.

Wij geloven in de kracht en de competenties van alle medewerkers. Als organisatie staan we garant voor een zorgzaam personeelsbeleid. Medewerkers worden sterk gestimuleerd en coachend ondersteund in hun groei naar deskundigheid met aandacht voor hun vaardigheden en talenten.

Wij bieden permanente vorming en ruimte voor innovatie. Dit houdt ons als organisatie voortdurend in beweging om een blijvend antwoord te bieden op de steeds meer complexe hulpvragen.

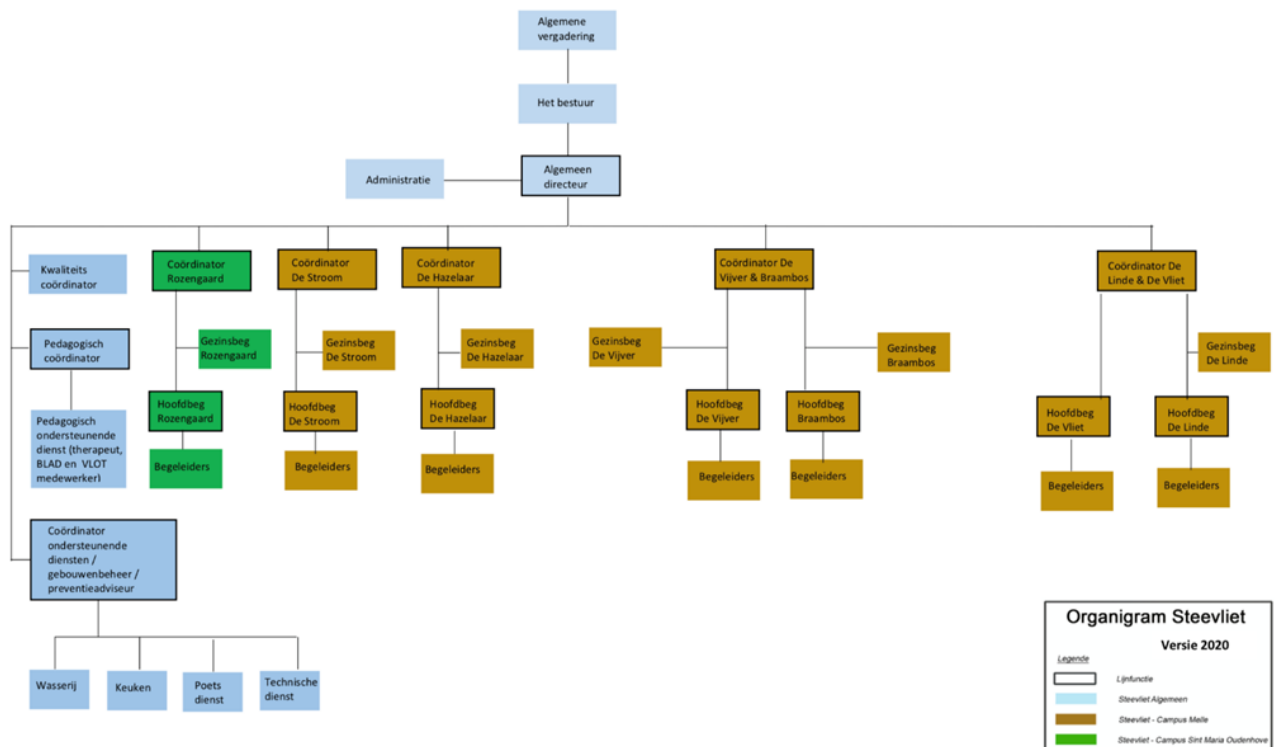
Wij zijn overtuigd van de noodzaak om voortdurend te anticiperen op de tendensen en maatschappelijke evoluties. Samen met de signaalfunctie als organisatie in de Jeugdhulp beschouwen wij dit als onze bijdrage tot een menswaardige maatschappij.

### 1.4. Visie op hulpverlening

Onze visie op de hulpverlening met de jongeren en hun context staat voor ...

- De zorg voor continuïteit in het hulpverleningstraject
- Het belang en het perspectief van de jongere gebaseerd op een wederzijds vertrouwen met respect voor het tempo van het hulpverleningsproces
- Even-waardigheid in de hulpverleningsrelatie met aandacht voor inspraak en participatie
- Verbindend werken vanuit het contextueel gedachtengoed uitgaande van hun krachten en mogelijkheden
- Permanente vraagverheldering via dialoog met alle actoren
- Dieptegerichte hulpverlening waarbij het ontwikkelen van gezonde hechtingspatronen bij de jongeren aan de basis ligt
- Het bieden van een gestructureerd en transparant hulpverleningskader

## 1.5. Organisatiestructuur en organigram



Er is een algemeen directeur. Die wordt in zijn taak geadviseerd en bijgestaan door een staf die bestaat uit alle coördinatoren. De administratie valt onder de rechtstreekse leiding van de algemeen directeur. De algemeen directeur wordt ondersteund door verschillende functies: een pedagogisch coördinator, een coördinator ondersteunende diensten/gebouwenbeheer/preventieadviseur en een kwaliteitscoördinator.

De afdelingen worden geleid door de coördinatoren. Zij zijn verantwoordelijk voor de algemene werking van de afdeling(en)/ leefgroep(en) die onder hun bevoegdheid vallen. Zij coördineren de werking in de afdeling en coachen, als rechtstreeks leidinggevende, de hoofdbegeleider en de gezinsbegeleider.

De afdelingen worden ondersteund door een pedagogisch ondersteunende dienst (therapeute, BLAD-medewerker, medewerkers school vervangende ondersteuning) onder leiding van de pedagogisch coördinator.

De hoofdbegeleider is verantwoordelijk voor de operationele leefgroepswerking (praktische en pedagogische invulling). Deze coacht, als rechtstreeks leidinggevende, de begeleid(st)ers van het team. De werking van het team wordt ondersteund door de gezinsbegeleidster die de regie op cliëntenniveau opneemt en de begeleiders ondersteunt in het contextueel handelen.

De logistieke medewerkers (keukenpersoneel, poetspersoneel en technische dienst) worden geleid door de coördinator ondersteunende diensten.

## 2. Steevliet in cijfers

### 2.1. Bezetting

Cijfers typemodules en clusters	2020	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Bezetting op erkenningsniveau</b> Gewogen gemiddelde van alle typemodules	<b>95,3%</b>	<b>96.5%</b>	<b>98.6%</b>	<b>97.9%</b>	<b>96,4 %</b>	<b>97,4 %</b>
Typemodule verblijf	96.3%	96.9%	98.3%	97,9%	98,7 %	98,5 %
Typemodule Contextbegeleiding laagintensief	93.1%	94.2%	95.4%	94,6%	93,3 %	94,4 %
Typemodule contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	107.1%	116.7%	122%	119,9%	102,9 %	114,5 %
Cluster contextbegeleiding	94.8%	97.0%	98.8%	99.3%	94,5 %	97,4 %
Typemodule begeleiding in kleinschalige wooneenheid	88.5%	77.5%				

### 2.2. Benutting

Cijfers typemodules en clusters	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Typemodule verblijf (exclusief crisisverblijf)	70.3%	74.4%	69.6%	67.6%	72.53 %	71,2 %
Cluster verblijf (inclusief crisisverblijf)	70.5%	74.5%	69.8%	67.8%	76,0 %	71,5 %
Typemodule Contextbegeleiding laagintensief	204.0%	214.8%	199.3%	205.6%	207,3 %	193,8 %
Typemodule contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	184.0%	164.9%	191.7%	197.7%	123,8 %	167,4 %
Typemodule begeleiding in kleinschalige wooneenheid	193.8%	155.5%				
Cluster contextbegeleiding	196.6%	204.4%	198.3%	204.6%	192.0 %	180,8 %

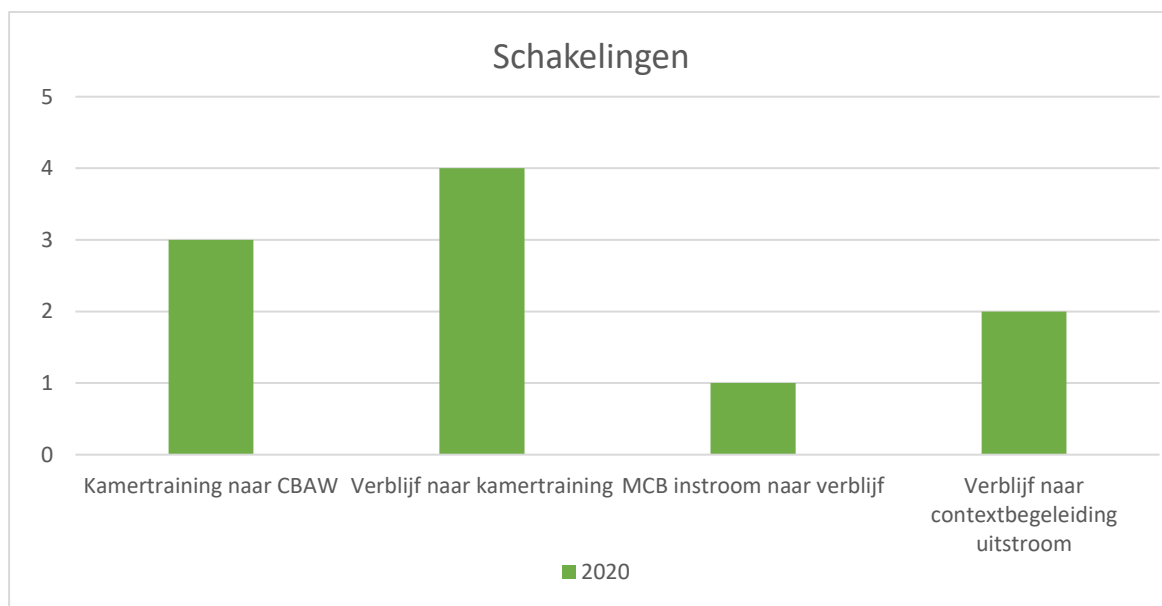
### 2.3. Interne schakelingen in de loop van 2020

Bij 13 van onze kinderen en jongeren werd er in de loop van 2020 geschakeld.

2 jongeren gingen van de module verblijf over naar module contextbegeleiding bij uitstroom.

Er werd 1 maal geschakeld van de module contextbegeleiding instroom (MCB) naar de module verblijf.

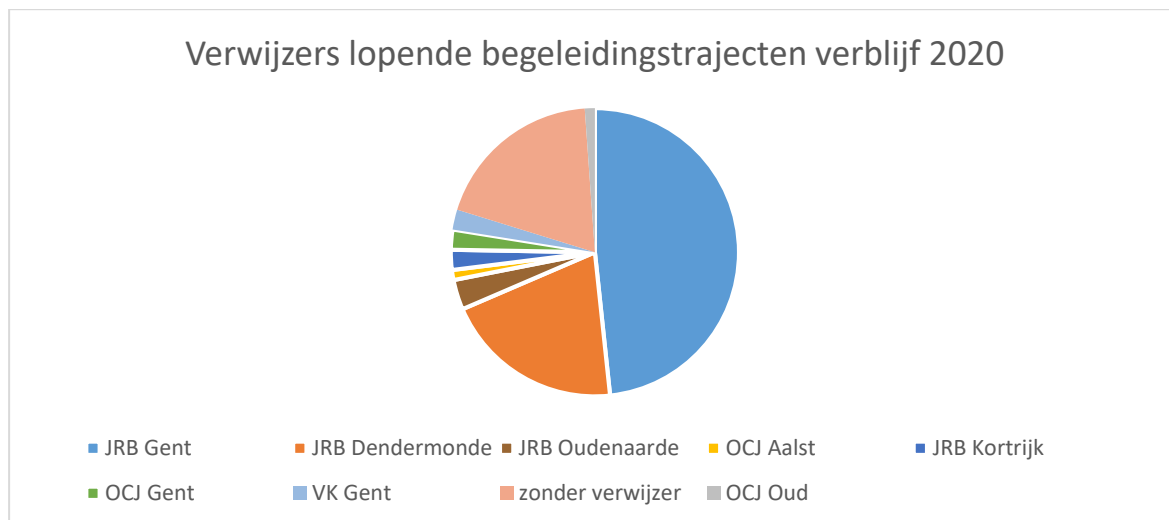
3 jongeren schakelden van de module kamertraining naar de module CBAW. 4 jongeren zetten de stap vanuit de module verblijf naar de module kamertraining.



### 2.4. Verwijzers

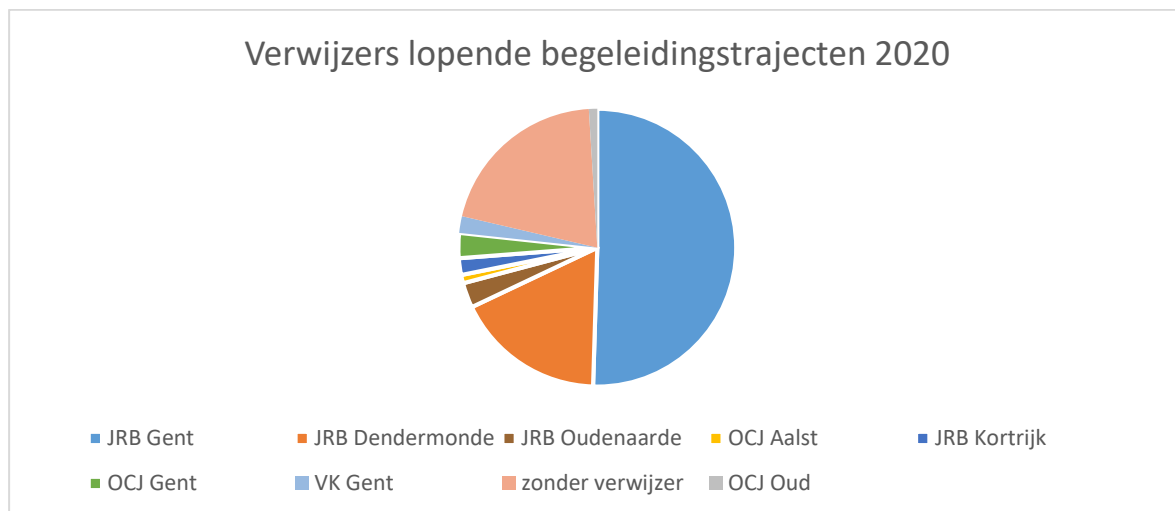
#### **Begeleidingstrajecten - module verblijf**

70% van de jongeren die verblijven in Steevliet zijn geplaatst door de jeugdrechter. 65 % van de jeugdrechtsbankdossiers werden doorverwezen door de jeugdrechtsbank van Gent. 27 % hebben een doorverwijzing vanuit de Jeugdrechtsbank van Dendermonde

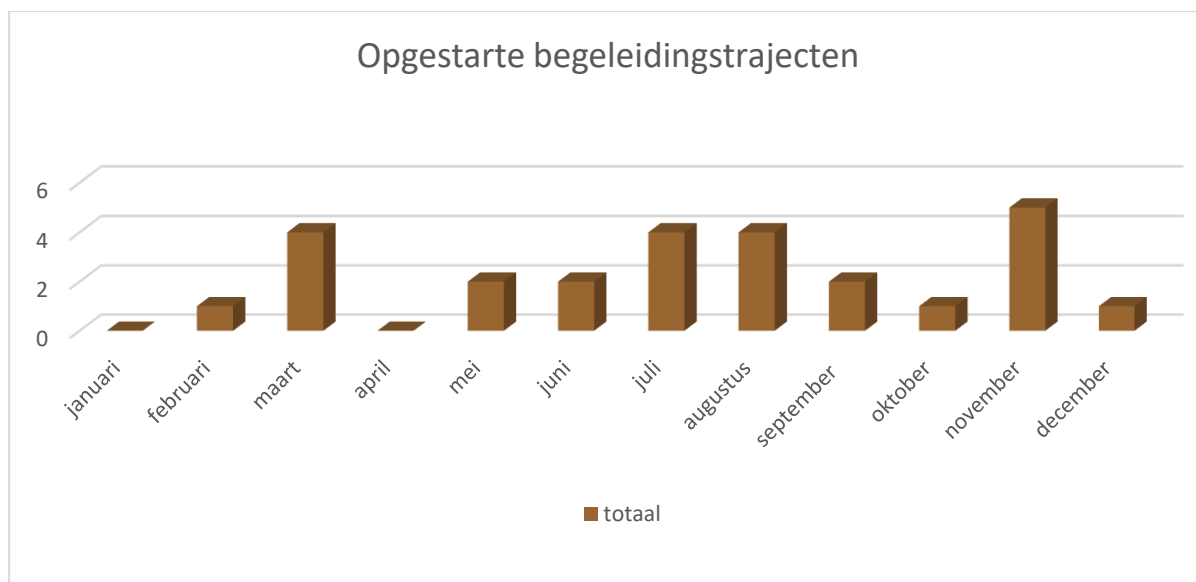


**Begeleidingstrajecten: alle modules (verblijf, contextbegeleiding, kamertraining, CBAW, KWE)**

69 % van de jongeren werden aangemeld door de jeugdrechter. Jeugdrechtbank Gent is de grootste aanmelder, gevolgd door jeugdrechtbank Dendermonde. De overige verwijzingen zijn via JRB Oudenaarde, JRB Kortrijk, OCJ Aalst, OCJ Gent en VK Gent. 19 % van onze begeleidingen zijn zonder verwijzer. Het overgrote deel van deze begeleidingen richten zich naar +18-jarige jongeren.

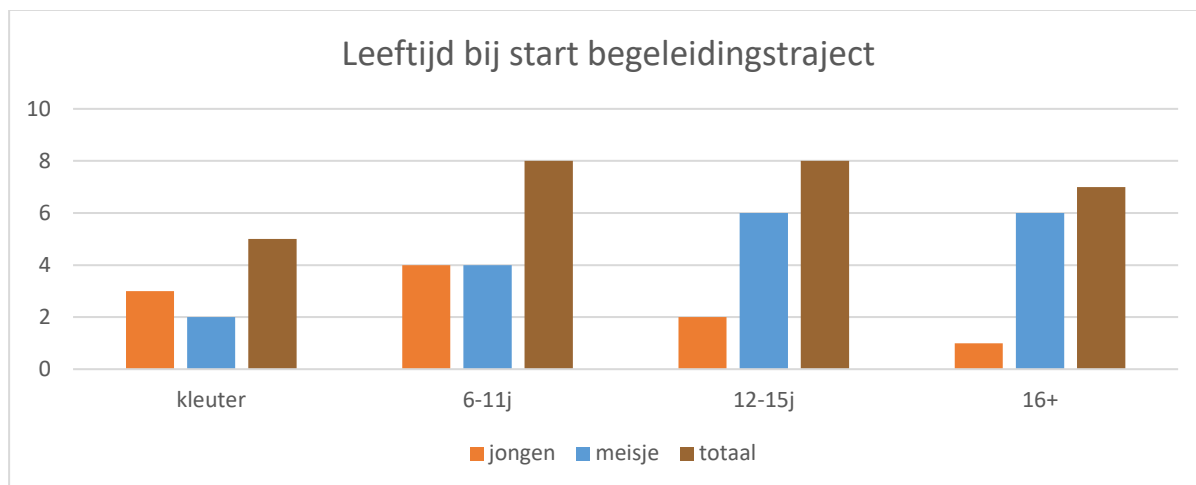


**2.5. Opgestarte begeleidingstrajecten**

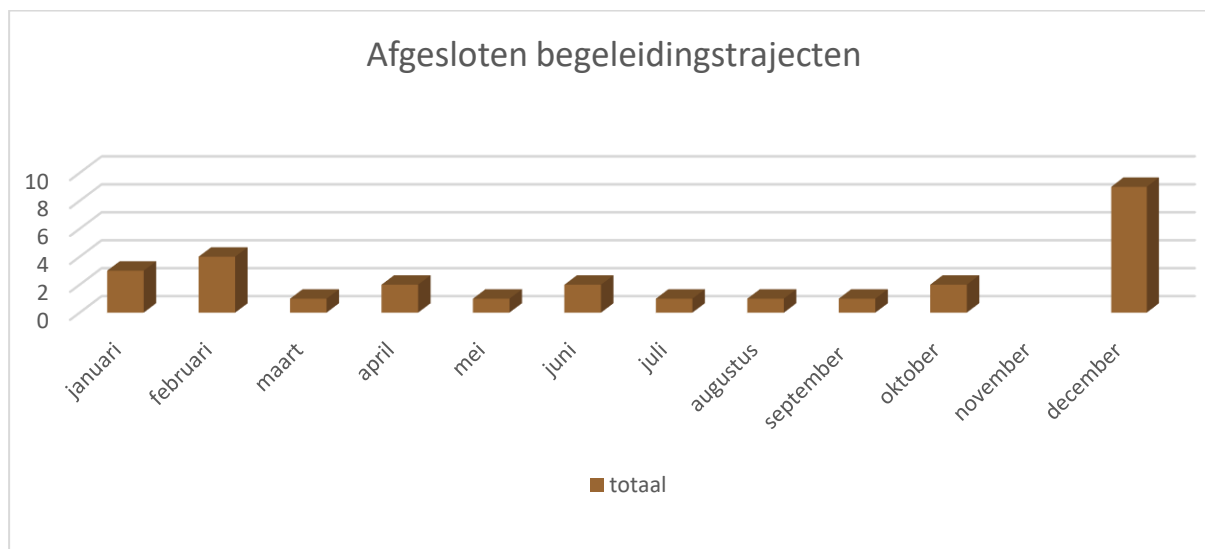


In 2020 startten er in totaal 28 jongeren een begeleidingstraject in Steevliet. Het betrof 17 meisjes en 11 jongens. Er startten 5 kleuters. 8 jongeren hadden bij opstart een lage schoolleeftijd, 8 jongeren waren tussen 12 en 16 jaar en 6 +16-jarigen.

1 jongere verbleef in time out vanuit een andere organisatie en 4 jongeren in crisisverblijf. Deze jongeren werden niet in de onderstaande leeftijdstabel opgenomen omdat er geen begeleidingstraject in de strikte zin van het woord werd opgestart.



## 2.6. Afgesloten begeleidingstrajecten in 2020

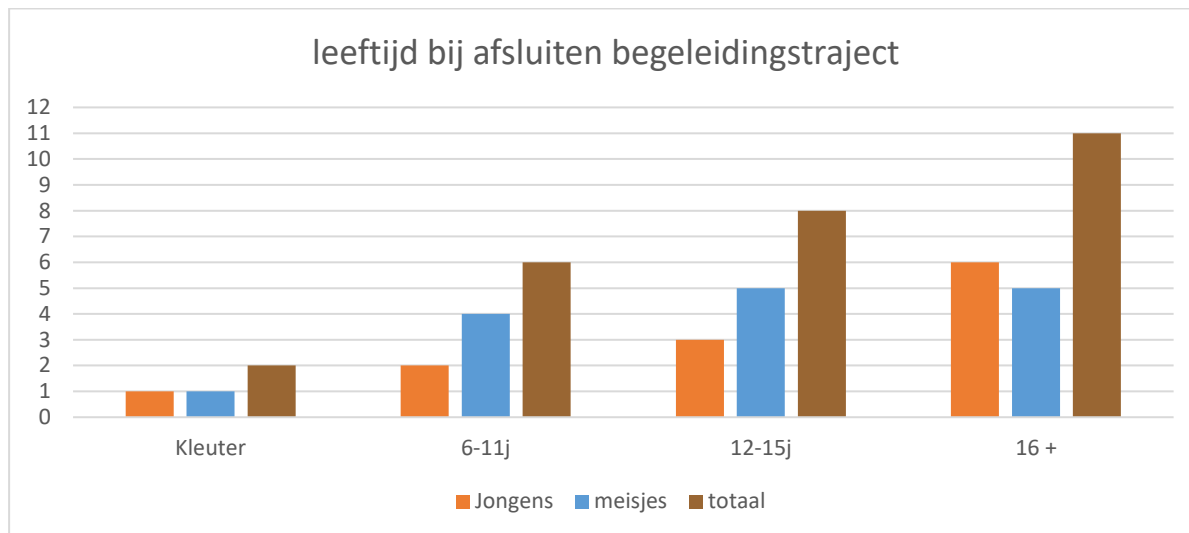


In 2020 werden er 27 begeleidingstrajecten op organisatieniveau afgesloten.

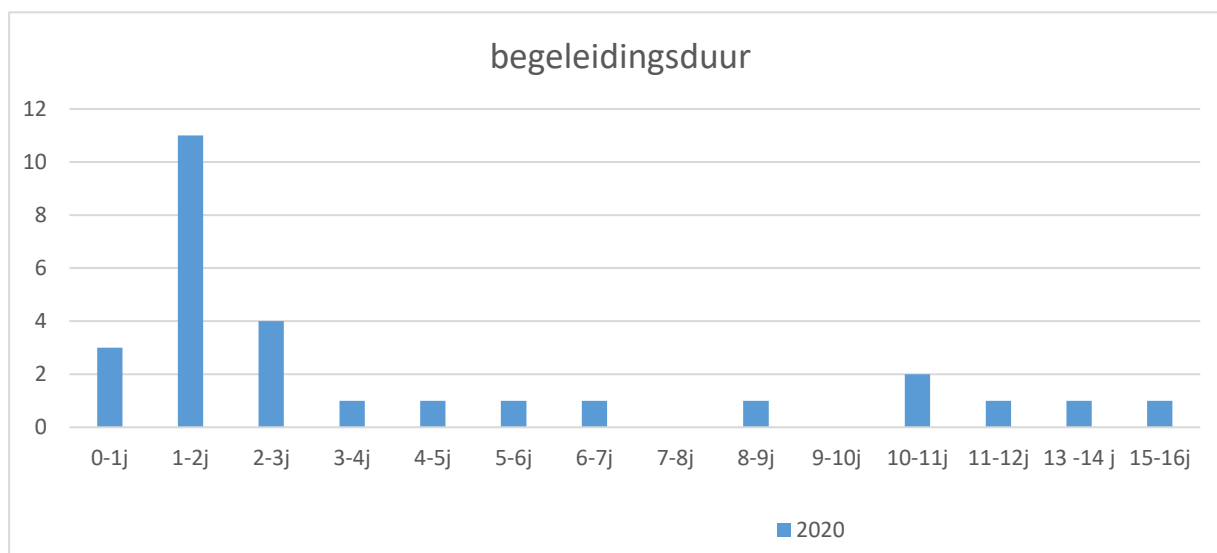
Vanuit de afdeling De Vliet deelwerking CBAW werden de trajecten van 6 jongeren afgesloten.

2 jongeren bereikten de leeftijd van 21 jaar ook bij de andere 4 jongeren werden de doelstellingen bereikt, de nodige vervolghulpverlening opgestart en wordt er verdere nazorg geboden met akkoord van de jongere. Van deze 6 jongeren gingen 4 jongeren zelfstandig wonen, 1 jongere verblijft in een niet familiale context en 1 jongere ging terug naar huis wonen. Daarnaast werden er nog 2 mobiele begeleiding afgerond waarbij ook de doelstellingen bereikt werden. Er werd 1 KWE-begeleiding afgerond waarbij CBAW door een partnerorganisatie werd opgestart.

Vanuit de module verblijf werden er 18 begeleidingstrajecten afgesloten. 16 jongeren gingen terug naar huis wonen. Voor 7 jongeren loopt er nog mobiele contextbegeleiding op naam van 2 jongeren. 1 jongere verblijft in een pleeggezin en 1 jongere is overgegaan naar een voorziening dichterbij de context.



Er werden 2 begeleidingstrajecten afgerond bij de kleuters. Bij de groep 6-11jarigen werden er 6 begeleidingstrajecten afgerond. Bij de groep 12-15jarigen werden er 8 begeleidingstrajecten afgerond en bij de groep jongvolwassenen werden 11 begeleidingstrajecten afgerond.



20 jongeren werden minder dan 5 jaar door Steevliet begeleid. 2 jongeren hun begeleidingstraject duurde tussen de 5 en 10 jaar en 5 jongeren werden tussen de 10 en 15 jaar begeleid.

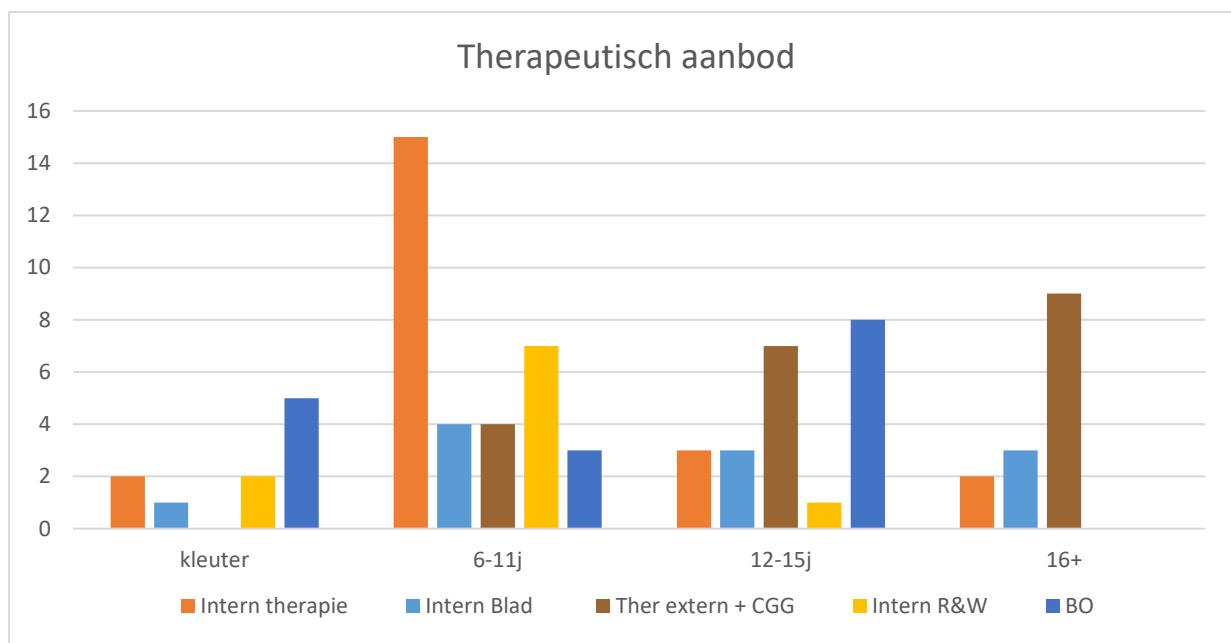
## 2.7. Intern en extern therapeutisch aanbod (module verblijf)

In 2020 werden bij 16 kinderen (in 2019: 15) een belevingsonderzoek (BO) afgenomen door de interne pedagogische ondersteunende dienst. Er zijn geen gegevens opgenomen van belevingsonderzoeken die afgenomen zijn door een externe dienst.

Er werden intern 22 kinderen en jongeren (in 2019: 20) begeleid a.d.h.v. gesprek/speltherapie waarvan 8 ook regelmatig (3 /4-wekelijks) werden gezien samen met hun context. Bij 4 kinderen werd de speltherapie gestopt in 2020. 20 kinderen en jongeren gingen naar een externe therapeut (privé/CGG/paardentherapie regio ZOV).

In 2020 werden 5 nieuwe BLAD-begeleidingen (begeleiding met assistentie van dieren) opgestart. Er werden 2 BLAD-begeleidingen afgesloten. In totaal werden 11 kinderen en jongeren bereikt. Er werden intern rots en watersessie gegeven aan 2 kleuters, 7 lage schoolkinderen en 1 +12-jarige.

Vanuit de POD werd er aangesloten op overleg bij 49 kinderen en jongeren (therapie, BLAD, belevingsonderzoek, dagbesteding). Afhankelijk van de nood werd er 3-maandelijks, 6-maandelijks of éénmalig aangesloten op het kernteamoverleg. Voor 6 jongeren werd er op de teamvergadering(en) aangesloten. Voor 3 jongeren werd er vanuit de dienst aangesloten bij overleg waar ondersteuning door Radar werd geboden. Indien wenselijk (en met akkoord kinderen/jongeren) sluiten de therapeuten ook aan bij schooloverleg, consult psychiater, overleg externe therapeut(e), ...

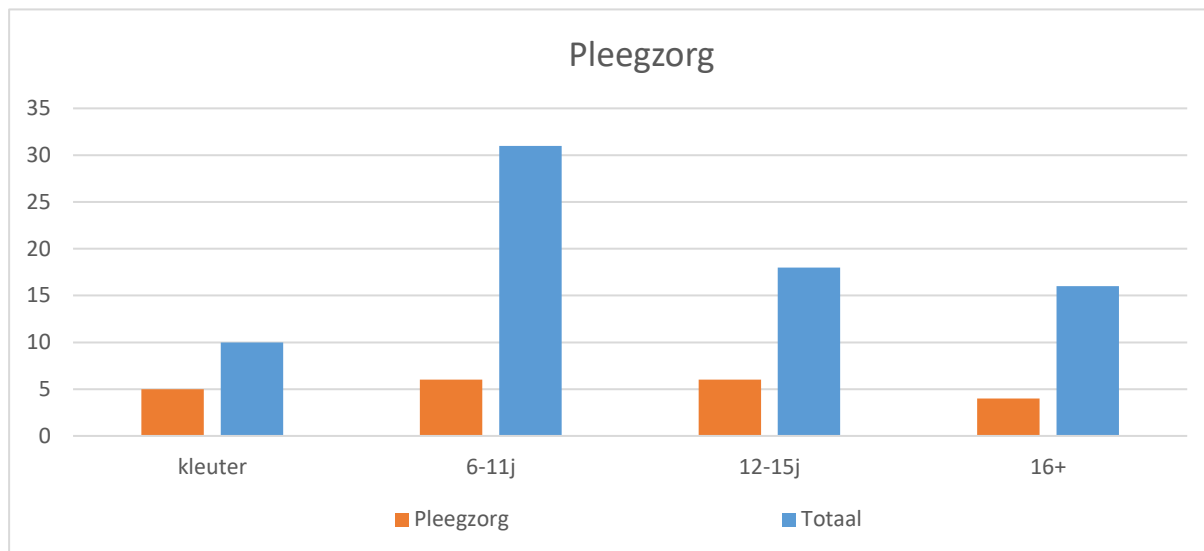


Omwille van de privacy werden geen cijfergegevens opgenomen voor de modules CBAW, MCB en KWE.

## 2.8. Betrokkenheid van pleegzorg (modules verblijf)

De gegevens van dit onderdeel zijn gebaseerd op de situatie in december 2020.

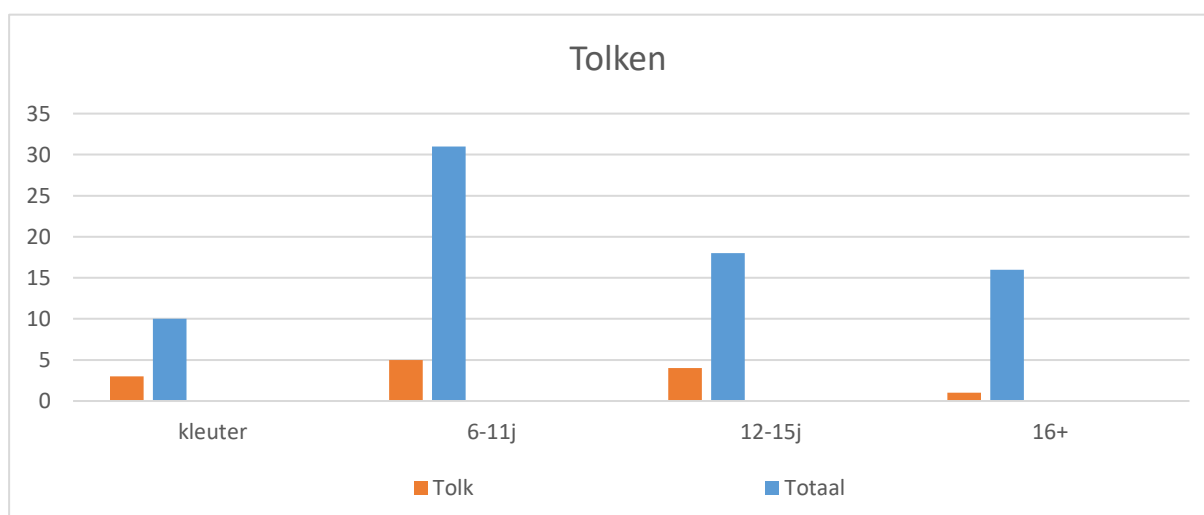
Pleegzorg was betrokken voor 5 kleuters, 6 kinderen lage schoolleeftijd, 6 jongeren tussen 12 en 15 jaar en voor 4 16 +jarigen.



## 2.9. Betrokkenheid van tolken (modules verblijf)

De gegevens van dit onderdeel zijn gebaseerd op de situatie in december 2020.

Tolken werden betrokken voor 3 kleuters, 5 kinderen lage schoolleeftijd, 4 jongeren tussen 12 en 15 jaar en voor 1 16 +jarige.



## 3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod

### 3.1. Visie op kwaliteitsbeleid

#### Kwaliteitszorg in Steevliet is ...

- Gericht op het geharmoniseerd kwaliteitsdecreet van de Vlaamse Overheid.
- Verbonden met het gebruik van het kwaliteitshandboek, het kwaliteitssysteem en de instrumenten ter zelfevaluatie.
- Streven naar een groeiproces.
- Het behandelen van alle onderdelen en aspecten van de werking, enerzijds specifiek en in detail en anderzijds in relatie tot elkaar en in zijn globaliteit.
- Bij voorkeur werken met gegevens, al dan niet afkomstig van metingen of bevragingen.<sup>2</sup>
- Interpreteren van cijfermateriaal en deze in een juiste context plaatsen.<sup>3</sup>
- Planmatig werken.
- Preventiegericht zodat op problemen wordt geanticipeerd.
- Naast verbeteren en vernieuwen van de werking ook verankeren, verzekeren en verantwoorden.
- Via indicatoren omtrent effect van de hulpverlening bijsturingen plannen binnen de aandachtgebieden van het EFQM-model.<sup>4</sup>
- Streven naar betrokkenheid van iedereen, zowel personeel, cliënten als instanties waarmee we samenwerken als personeelslid individueel en in teamverband permanent alert zijn voor kwaliteitsprojecten.

De adviesgroep (zie verdere toelichting) en de werkgroepen (al dan niet aangeduid als ‘uitvoerder’ van een actie/PRIAC) spelen een cruciale rol bij het realiseren van deze visie.

In 2020 waren 7 werkgroepen (in de zin van thematische vergaderingen) actief (met vertegenwoordiging van medewerkers uit alle entiteiten). Gezien de CORONA-maatregelen kon maar onregelmatig een overleg plaatsvinden. In feite kon dikwijls in januari/februari nog een live-vergadering plaatsvinden en vanaf september werd vlot online gewerkt. Hierbij toch een overzicht:

✓ **Werkgroep ‘relaties en seksualiteit’** (1 overleg)

De samenstelling van de werkgroep wijzigde. Er was geen grote ‘honger’ om samen te komen. Uiteindelijk lukte dit dan toch in december. We dachten na over de doelstelling van de werkgroep: wat willen we bereiken? We besloten om te werken met vaste momenten om samen te komen. We besloten om de verantwoordelijkheid bij alle leden te leggen, een lijst op te maken van methodieken en deze in het volgende werkjaar onder de loep te nemen.

2-3-4 Deze toevoeging aan onze visie lijkt ons noodzakelijk in het proces dat we momenteel doorlopen in het kader van onze zoektocht naar het “effect van de hulpverlening” en de wijze waarop we onze opdracht uitvoeren.

✓ **Werkgroep ‘sociale media’** (3 vergaderingen)

Er zijn enkele personeelwissels geweest. Een vaste kern blijft aanwezig en wordt aangevuld door enthousiaste leden. Belangrijke en/of terugkerende thema’s waren:

- Veiligheidsplanner
- Vuistregels
- Multimediatoestellen instellen met/zonder ouders
- Googleaccount aanmaken voor de jongeren vanuit de leefgroep
- Vormingsnoden bevragen
- Mediawijdsheid (filmpjes preventie)
- The sociaal dilemma film
- Lijst met apps: tips, info en gevaren

Tijdens iedere vergadering werden er allerlei concrete interventies besproken vanuit de leefgroep rond sociale media. Dit ging over kleine probleempjes, maar ook over gebeurtenissen die een grotere impact hebben op de leefgroep en de begeleiders.

Naast voorbereiding en overleg in de werkgroep is een filmpje zoeken om te gebruiken tijdens de bewonersvergadering of een actuele film bekijken een leuke, interessante en fijne afwisseling.

We stellen vast dat we ook vaak verrast worden door nieuwigheden vanuit de jongeren en dat we daardoor altijd een beetje achterlopen. Door te luisteren bij de jongeren en elkaar te informeren, blijven we toch een beetje bij en kunnen we meestal achteraf inspelen op de noden en de problemen. Sociale media gaat zeer snel ‘vooruit’ en de begeleiding probeert aan te klampen.

✓ **Werkgroep ‘traject’** (3 vergaderingen)

Zie 6.2.1. Verbeterfiche: Effect van de hulpverlening

✓ **Werkgroep ‘positief leefklimaat’**

De leden van de werkgroep leefklimaat zijn de belangrijkste uitvoerders van het verbeterproject “betrokkenheid van cliënten aan kwaliteitszorg”. De uitvoering van dit verbeterproject loopt over meerdere jaren.

In de zoektocht op welke manier we de jongeren beter kunnen betrekken bij de ontwikkeling van ons kwaliteitsbeleid werd er contact opgenomen met vzw Cachet. Van zodra de maatregelen het toelaten zullen zij samen met de begeleiding in gesprek gaan met de jongeren om na te gaan wat hun noden en bedenkingen zijn mbt inspraak en participatie tot het kwaliteitsbeleid.

Ook werden formulieren, werkinstructies en procedures in het kwaliteitshandboek met betrekking tot dit thema aangepast.

Een belangrijke actie was ook het bepalen van het huidige participatie-en integratieniveau (participatiemodel van Shier) op micro-, meso- en macroniveau en per deelgebied (zoals ‘onthalen van gebruikers’). Er werd expliciete aandacht besteed aan mogelijke verbeteracties voor de verschillende niveaus en deelgebieden zoals bijvoorbeeld het aanpassen van de template van het handelingsplan, evolutieverslagen, intakeprocedure, cliëntoverleg, ...

De uitwerking van het thema betrokkenheid van cliënten aan kwaliteitszorg zal een boeiende uitdaging blijven in de toekomst.

Daarnaast werd, gestuurd vanuit onze interne werkgroep 'positief leefklimaat' (en andere overlegkanalen) extra ingezet op volgende domeinen, met als doel verkleinen van de leefgroepen en gedifferentieerd werken:

- Aanpassing infrastructuur waardoor meer differentiatie mogelijk is.
  - Aanpassing van de infrastructuur waardoor opsplitsing mogelijk is. Onze nieuwbouw heeft een aparte ruimte voor alle pubers verbonden aan de leefgroepen van 1 paviljoen. Het organiseren van de jongerenwerking in de verticale leefgroepen zorgt voor een verkleining van het aantal kinderen en jongeren in de leefgroep. Door het organiseren van activiteiten en de mogelijkheid tot het vertoeven in deze ruimte zorgde voor afstand tussen de jongeren en kinderen van éénzelfde leefgroep. Regelmatig organiseren van bewonersvergaderingen zorgde enerzijds voor verbinding en anderzijds voor autonomie bij de jongeren. Er werden vormingsmomenten zoals 'omgaan met sociale media', seksualiteit,) georganiseerd.
  - In onze nieuwbouw zijn er 3 extra studio's waardoor er ook minder jongeren in de leefgroep zijn en er voor deze jongeren ook meer ondersteuning (zelfstandigheidstraining,) op maat kan geboden worden.
  - Leerlingen van het Atheneum in Merelbeke bouwden voor alle verticale leefgroepen op de campus in Melle houten 'huisjes', voldoende groot voor 2à3 kinderen, waardoor er een extra rust/speelruimte ontstond in verschillende leefruimtes. De kinderen hebben in kleine groepjes en per leefgroeps- bubbel de huisjes zelf (inspraak) geschilderd.
- Activiteiten:
  - Intensieve inzet op het extra aanbieden van activiteiten in kleine groepjes door extra personele middelen, het uitgangspunt was o.a. de sfeer en gezelligheid in de leefgroep vergroten, groepsdynamiek positief bevorderen, ...
  - Individuele begeleiders trachten meer individuele activiteiten te organiseren.
  - Een vrijetijdscouch stuurt allerhande interne en externe leuke activiteiten aan, zowel live als online... voor kinderen en jongeren en voor begeleiders.
  - Zorgvuldig geselecteerde vrijwilligers werden ingezet voor vervoer en in de toekomst om workshops te geven in kader van dagbesteding.
  - Inzetten op externe vrijetijdsbesteding (talenten, identiteitsversterkend werken). Hierbij wordt er nauw contact gezocht met ouders van vriendjes, lesgevers, om zo het netwerk rondom het kind te versterken zodat kinderen zich meer verbonden voelen. Daarnaast wordt indien wenselijk (beleving en tempo kind) ook carpooling bevestigd, speelnamiddagen ... Voor de kleuters en jongeren voor wie de reguliere VB niet wenselijk is trachten de individuele begeleiders een extra aanbod te doen.
  - Interne werkgroepen speelzaal en vip (Very important puber) zorgden voor extra activiteiten voor en door de jongeren, verbinding kinderen en jongeren onderling en begeleiders.

- Schoolse opvolging:
  - Intensieve inzet op studiebegeleiding zodat kinderen en jongeren geen achterstand opliepen op schools vlak ten opzichte van hun klasgenoten. De begeleiders van De Vliet (mobiele contextbegeleiding, KWE, studioverblijf, CBAW) zijn in april en mei in de verticale leefgroepen gaan ondersteunen. Er werd ook gewerkt met studenten zowel masters ortho, psychologie als bachelors, graduaat en vrijwilligers zodat er individueel en gestructureerd kon gewerkt worden met de jongeren. Bijna elke jongere had/heeft een laptop ter beschikking.
- Contextbegeleiding
  - Wordt sterk omkaderd zodat er 'voldoende' contactmogelijkheden (face tot face/online) zijn tussen de ouders/familie en kinderen en jongeren.
  - Intensieve samenwerking met ouders van klasgenootjes, vriendjes, leerkrachten, lesgevers zodat indien wenselijk er een langdurig ondersteunende pleegcontext kan ontstaan.
- Structuur:
  - Er wordt indien mogelijk in kleine groepjes geeten en op verschillende tijdstippen.
  - Stagiaires werden ter ondersteuning ingezet tijdens drukke momenten en in weekends.
- Aanbod vanuit pedagogisch ondersteunende dienst:
  - Promotie via spel van onze interne bibliotheek voor kinderen, jongeren (identiteitsversterkend) en begeleiders (thematische boeken/spel) zodat er meer gelezen wordt.
  - Extra inzet door onze therapeuten: traumabehandeling via o.a. speltherapie, teamondersteuning (traumasensitief werken in de leefgroep), begeleiding met assistentie van dieren, rots en water-sessies in minibubbels, dierenverzorging + relaxatieoefeningen. Ook hierdoor zijn er tijdelijk minder bewoners in de groepen.
  - Extra inzet ondersteuning studiebegeleiding: individuele specifieke ondersteuning voor kinderen met faalangst, concentratieproblemen, ...
- ✓ **Werkgroep 'conflicthantering'** (3 vergaderingen)

Er werd in het begin van jaar feedback gegeven over de data van de agressie-incidenten die zich voordeden in 2019. De cijfers werden toegelicht en konden binnen de teams kritisch bekeken worden. De coderingsinstructie werd lichtjes bijgewerkt zodat er een beter evenwicht ontstond tussen werklast bij de begeleiding (om de codering op te maken) en de winst door de codering van de agressie-incidenten.

Het boek 'Tijd voor Agressiebeleid' van ICOBA werd aangekocht. De inhoud van het boek (met name de 'werkwinkels') structureerde deels de inhoud van de verdere vergaderingen van de werkgroep. Het boek bevat infowinkelfiches (achtergrondinformatie bij een specifieke maatregel voor agressiebeheersing), werkfiches (leggen uit hoe een methodiek of oefening werkt), inspirerende praktijkfiches (tonen hoe een organisatie een maatregel uitwerkte) en werkzame methodieken (doel, doelgroep, werkwijze en effectiviteit van de methodieken uit een onderzoek van de KHLIM en het

Agentschap Opgroeien). Bij elke vergadering wordt een selectie uit het boek voorgesteld aan elkaar en besproken. Op die wijze sijpelt de info door naar de entiteiten.

Er werd via een kleine test nagegaan of de werkinstructie voor het gebruik van de afzonderingsruimte/ prikkelarme ruimte bij alle begeleiders goed is gekend. In bepaalde leefgroepen konden toch een paar misvattingen worden 'rechtgezet'.

Eind 2020 was er ook aandacht voor de invloed van de CORONA-maatregelen die de revue gepasseerd zijn (geen bezoek, afstandsonderwijs, ...) op het voorkomen van agressie-incidenten.

#### ✓ **Werkgroep 'middelengebruik'**

In 2020 waren er 4 vergaderingen van de werkgroep. Er wordt aandacht besteed aan de betrokkenheid en er is nu interactie en inzet bij de leden aanwezig.

Inhoudelijk kwamen/komen de vier pijlers van een drugbeleid aan bod: regelgeving, begeleiding, educatie en structurele maatregelen. In 2019 zaten we samen met Mark Heremans, praktijklector aan Hogeschool Gent alsook tewerkgesteld binnen drugpunt Rhode en Schelde. Met hem bekeken we hoe we het drugbeleid binnen Steevliet kunnen uitbreiden en vervolledigen.

Daarnaast is een doelstelling van de werkgroep om jaarlijks een activiteit te organiseren ter preventie van middelenmisbruik. In 2020 organiseerden we een filmavond waar jongeren samen kwamen om de film *28 Days* te bekijken. Dit is een film over alcoholmisbruik en het verblijven in een ontwenningskliniek. De nabespreking met de jongeren was educatief.

Verder is er op de vergaderingen steeds ruimte voor zaken omtrent middelengebruik te bespreken die op dat moment leven binnen de afdelingen van Steevliet. Dit kan gaan over problemen die zich voordoen, vormingen die aangeboden worden, spelen die Steevliet aankocht, bedenkingen, ... Iedereen krijgt dan ook steeds de mogelijkheid om zaken toe te voegen aan de agenda.

#### ✓ **Werkgroep jongerenwerking**

Het positief leefklimaat en het delen van good practice tussen de paviljoenen werd ook op dit platform onder de aandacht gebracht. Er ging 1 vergadering door waarin een bevraging van de huidige jongerenwerking opgenomen werd. Hierbij werd er een verzameling gemaakt van de afspraken en manier waarop deze bekomen zijn en de noden voor de toekomst van de jongerenwerking met een focus om meer rust te installeren zowel voor de kinderen als voor de jongeren in de verticale leefgroepen. Dit resulteerde in een plan met een aantal acties, namelijk samen met de jongeren komen tot een lijst van regels en afspraken voor de puberruimte, bewonersvergaderingen gaan om de 14 dagen door (krachtgericht werken en de systeem- en communicatietheorie), er is 1 vaste begeleiders per leefgroep, dus 2 per paviljoen die een aantal uren per week vrijgesteld wordt om de jongerenwerking vorm te geven, extra activiteiten aanbieden met de focus op verbinding tussen de jongeren installeren,

In 2021 wordt een verbeterproject opgemaakt binnen het gedifferentieerd werken dat als leidraad zal dienen voor deze werkgroep. De focus ligt op het maken van een duidelijk en congruent kader betreffende het organiseren van de jongerenwerking in de verticale leefgroepen waarbij de werkzame factoren van een positief leefklimaat als uitgangspunt gehanteerd worden.

### 3.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

De adviesgroep kwaliteit is actief betrokken bij de zelfevaluaties (kwaliteitsbepaling) en brengt een advies uit aan de staf m.b.t. de prioriteiten van de verbeterprojecten.

Naast opvolging van de werkzaamheden in de werkgroepen bewaakt de adviesgroep kwaliteit de voortgang van het kwaliteitsmanagementsysteem met bijzondere aandacht voor de participatie van de ruime personeelsgroep en de kinderen/jongeren. De representatieve samenstelling moet daarvoor enige garantie bieden. De adviesgroep heeft in de organisatie een adviserend mandaat m.b.t. de inhoud van alle aandachtsgebieden. De staf en de Raad van Bestuur hebben een beslissend mandaat om verbeterprojecten (kwaliteitsverbetering) te formuleren op het vlak van de hulp- en dienstverlening, het personeelsbeleid, het organisatiebeleid en de positie van de voorziening in de maatschappij. Daarnaast wordt de procedure 'evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de hulpverlening' zoals beschreven in het kwaliteitshandboek jaarlijks doorlopen (kwaliteitsbepaling). Al deze acties resulteren in het ontwikkelen en realiseren van een operationeel beleidsplan dat steeds kadert in het groter geheel van een strategisch beleidsplan dat loopt over een periode van drie jaar. Dit strategisch plan alsook het jaarlijks beleidsplan (operationeel plan) is opgebouwd vanuit de 9 aandachtsgebieden zoals omschreven in het door ons gehanteerde integrale kwaliteitszorginstrument.

In het jaarlijks operationeel beleidsplan worden de doelen omschreven in SMART- geschreven verbeterprojecten. Naast deze projecten worden ook heel concrete acties vooropgesteld. De kwaliteitscoördinator coördineert deze acties. De borgingsplannen (kwaliteitsverzekering) inzake hulpverlening worden door de pedagogisch coördinator opgevolgd. De concrete opvolging wordt gerealiseerd via het maximaal benutten van overlegkanalen.

De borging van de resultaten van de verbeterprojecten en acties zijn steeds terug te vinden in het kwaliteitshandboek (kwaliteitsverzekering). Een veelheid van informatie, verkregen uit verschillende vormen van zelfevaluatie en indicatoren, leidt tot verbeterdoelen die worden uitgewerkt in concrete (SMART-geformuleerde) verbeterprojecten en actieplannen.

Om deze zelfevaluatie efficiënt (o.a. digitaal invullen van scans en vragenlijsten) te laten verlopen wordt grotendeels beroep gedaan op het PROSE-instrumentarium. Enerzijds via het kwaliteitsverslag en anderzijds via het kwaliteitshandboek (de luiken 'resultaat zelfevaluaties jaar X' en 'verbeteracties jaar X +1') wordt intern (aan de medewerkers) en extern (overheid) de stand van zaken aangaande kwaliteitszorg beschreven (kwaliteitsrapportage).

Ter samenvatting en aanvulling geldt onderstaande tabel:

Inhoud	Groep die (zelf)evaluatie uitvoert	Frequentie	Waartoe het na bespreking aanleiding geeft	Instrument/Hulpmiddel
Kwaliteitsmanagementsysteem	Adviesgroep kwaliteit	Jaarlijks	Operationeel beleidsplan	PROSE-kwaliteitskader
Werking leefgroep of functiegroep	De leden van de leefgroep of functiegroep	Jaarlijks	Uit de SWOT-analyse worden teamdoelen opgesteld	Voor de leefgroepen werd een instrument ontwikkeld

Personeelstevredenheid	Alle medewerkers	Jaarlijks	Operationeel beleidsplan	PROSE
EFQM - aandachtsgebieden	Adviesgroep kwaliteit	Om de drie jaar	Strategisch beleidsplan	PROSE
Kwaliteit van zorg	Kwaliteitscoördinator (hulp- en dienstverlening) en directie (personeel)	Jaarlijks	Operationeel beleidsplan	Indicatorenlijst

### 3.3. Zelfevaluatie

#### 3.3.1 Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteitsmanagementsysteem (kwaliteitskader)

De PROSE-vragenlijst 'kwaliteitskader' werd ingevuld door de leden van de adviesgroep kwaliteit. Deze is heterogeen samengesteld en fungeert als referentiegroep voor de totale organisatie. Die groep bestaat uit 11 leden waarin alle functiegroepen en afdelingen zijn vertegenwoordigd. Deze leden staan in voor de transfer van gegevens en informatie. Zij brengen info uit hun functiegroep en/of entiteit naar de adviesgroep en omgekeerd. Collega's sensibiliseren om samen mee het beleid te maken en de kwaliteit van de werking te garanderen is een bijkomende opdracht voor hen. Het resultaat van de zelfevaluatie m.b.t. het kwaliteitsmanagement voor 2020 is in relatie te brengen tot het resultaat van de meting in 2019.

#### Betekenis van de groeiveaus:

Groeiveau 0: In de organisatie bestaan geen maatregelen. Het bewustzijn is eerder laag en er worden weinig acties ondernomen om te komen tot een adequaat systeem.

Groeiveau 1: Op ad-hoc-basis zijn er maatregelen uitgewerkt. Het bewustzijn van de nood aan adequate maatregelen groeit, maar er is nog geen gestructureerde of gestandaardiseerde aanpak.

Groeiveau 2: Gestructureerde aanzet

Groeiveau 3: Maatregelen zijn aanwezig. Ze zijn gestandaardiseerd, gedocumenteerd, gecommuniceerd en worden toegepast.

Groeiveau 4: Alle maatregelen worden intern periodiek geëvalueerd en bijgestuurd.

Groeiveau 5: Optimalisatie van de maatregelen via benchmarking en het behalen van kwaliteitscertificaten en externe evaluaties.

#### **Commentaar: bij de groeiveaus in onderstaand schema**

Alle sub-thema's van elk aandachtsgebied uit het kwaliteitskader worden jaarlijks gescoord. Dit betekent niet dat er in het beleidsplan voor elk sub-thema verbeterprojecten en acties worden weerhouden. De scores omtrent het kwaliteitskader (groeiveaus) werden besproken (consensusvergadering) in de adviesgroep. Heel wat scores uit de bevraging werden na bespreking aangepast.

In onderstaande tabel tonen we de verschuivingen in groeiveaus tussen 2019 en 2020 (en indien mogelijk een verklaring). Ook het verschil tussen 'resultaatmeting' en 'score na consensusbespreking' wordt aangehaald.

Zelfevaluatie	2018	2019	2020	Mogelijke verklaring(en) voor de verschuivingen in groeiniveau van 2019 naar 2020. Ook de verantwoording voor acties/priacs wordt hier geduid.
<b>Kwaliteitszorg</b>				
<b>Organisatie en visie</b>	4	5	5	
<b>Betrokkenheid</b>	2	3	5	In tegenstelling tot vorig jaar, zijn er dit jaar geen kritieke items (eerder negatief) gescoord die de eindscore kunnen beïnvloeden.
<b>Methodieken en instrumenten</b>	5	5	5	
<b>Verbetertraject</b>	4	3	5	In tegenstelling tot vorig jaar, zijn er dit jaar geen kritieke items (eerder negatief) gescoord die de eindscore kunnen beïnvloeden.
<b>Kernprocessen</b>				
<b>Onthaal van de gebruiker</b>	3	4	4	Meting levert groeiniveau 5. De 'discussie' gaat erover of de procedure voldoende wordt geëvalueerd en/of cliënten/externen daarbij betrokken worden. Dit aspect vormt het verschil tussen de twee hoogste groeiniveaus. De actie die eruit volgt 'onderhoudsplan opstellen voor alle procedures' (wanneer, wie, hoe). Zie in BP 2021 de actie 'procedure voor regulier onderhoud van algemeen kwaliteitsbeleid opstellen' en de voortzetting in 2021 van de in 2020 gestarte verbeteractie 'bevorderen participatie van de cliënten in het kwaliteitszorgbeleid'.
<b>Doelstellingen en handelingsplan</b>	3	3	3	Meting levert groeiniveau 5. De consensusbespreking gaat in op 'de evaluatie van de procedure gebeurt met inspraak van de cliënten (of cliëntenvertegenwoordigers) en interne betrokkenen'. Dit aspect zal worden opgenomen/verdergezet in 2021 via de verbeteractie 'bevorderen participatie van de cliënten in het kwaliteitszorgbeleid'.
<b>Afsluiting en nazorg</b>	3	3	3	Meting levert groeiniveau 5. Het item 'Bij ons passen alle medewerkers de vastgelegde procedure van afsluiting en nazorg toe' kwam uitgebreid aan bod n.a.v. een concrete casus waarbij de hulpverlening werd afgerond bij een gezin met kinderen in meerdere leefgroepen. De werkwijze verliep niet uniform... De actie 'Actieplan jongvolwassenen (in het bijzonder omtrent 'nazorg') integreren in de werking' werd omwille van bovenstaande reden voor 2021 weerhouden.

<b>Pedagogisch profiel</b>	3	5	4	Meting levert groeiniveau 5 maar de betrokkenheid van cliënten en/of externen bij de evaluatie kan niet worden hardgemaakt. Dit aspect zal worden opgenomen/verdergezet in 2021 via de verbeteractie 'bevorderen participatie van de cliënten in het kwaliteitszorgbeleid'.
<b>Dossierbeheer</b>	3	3	3	Meting levert groeiniveau 4. Kort voor de meting was er een door een digitaal probleem een stuk van het kwaliteitsboek verwijderd, met name de procedure m.b.t. dossierbeheer .... Verder is terug de (afwezigheid van) inspraak door cliënten aan de orde waardoor een hoger groeiniveau niet wordt gehaald. Zie de verbeteractie 'bevorderen participatie van de cliënten in het kwaliteitszorgbeleid'.  In 2020 werd gewerkt aan het digitaliseren van dossiers met o.a. de garantie van de rechten van cliënten bij het aanleggen van een dossier door de hulpverlening (zie verbeterfiche 'administratieve processen bij de hulpverlening optimaliseren en/of (meer) digitaliseren').
<b>Gebruikersresultaten</b>				
<b>Klachtenbehandeling</b>	3	4	4	Meting levert groeiniveau 5. De items m.b.t. 'neutrale buitenstaanders worden betrokken bij ...' worden weerhouden om toch maar niveau 4 te scoren.
<b>Gebruikerstevredenheid</b>	4	4	4	Meting levert groeiniveau 5 maar gezien er niets veranderd is in vergelijking met vorig jaar (= ontbreken van benchmark m.b.t. cliënttevredenheid) wordt de score van vorig jaar overgenomen.
<b>Effect van de hulpverlening</b>	4	3	3	Meting levert groeiniveau 5. Er wordt geoordeeld dat er wel al een paar stappen gezet zijn maar een duidelijke procedure voor het bepalen van het effect van de hulpverlening nog ontbreekt. In beleidsplan 2021 komt dan ook deze verbeterfiche aan bod.

Medewerkersresultaten				
Personeelstevredenheid	4	4	5	<p>Meting levert groeiviveau 5. Er is dit jaar wel consensus om de items 'We schakelen geregeld een onafhankelijke externe persoon of organisatie in om onze meting van de medewerkerstevredenheid te evalueren' en 'We brengen de resultaten van meting van de medewerkerstevredenheid in verband met andere (meet)gegevens, waardoor een gefundeerde interpretatie van resultaten kan gebeuren'.</p> <p>Er werd een analyse gemaakt van het vernieuwde aanbod van het PROSE-platform zodat een verantwoorde keuze werd gemaakt voor het meetinstrument 'personeelstevredenheid' in 2020.</p>
Indicatoren en kengetallen	5	5	5	
Samenlevingsresultaten				
Waardering strategische partners	2	2	2	Er is nog geen actieve benutting van gegevens die vertrekt worden vanuit strategische stakeholders. Dit wordt voorzien in 2021.
Maatschappelijke opdrachten/ tendensen	3	4	5	Er worden heel wat inspanningen geleverd om in te spelen op maatschappelijke tendensen. Zo waren er in 2020 acties of verbeterfiches m.b.t. 'vrijwilligerswerk', 'aanbod dagbesteding', 'gedachtengoed SOFs integreren', 'telewerk voor medewerkers', enz....

### 3.3.2. Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteit van zorg

De kwaliteit van onze hulpverlening ('kwaliteit van zorg') wordt gemeten aan de hand van zelfgekozen indicatoren.

	<b>Indicator</b>	
<b>Klachten</b>	Hoeveel klachten?	
	Aard/ernst van de klachten	
	Bij de afhandeling van de klachten: wordt procedure gevolgd?	
	Mate dat de procedure gekend is door de cliënten	
	Aanwezigheid van klachten door officiële instanties	
<b>Tevredenheid</b>	De inhoud van 'cliëntenfeedback' (raakvlak met cliënttevredenheid)	
	Zijn de cliënten tevreden? (inspraak, accommodatie, begeleiding, ...)	
	Wordt de procedure gevolgd bij de afname van de tevredenheidsmeting?	
	De cliënten vinden dat de doelen van de begeleiding worden bereikt (= onderdeel van "effect van de hulpverlening")	
<b>Begeleiding-traject</b>	Leefklimaat	
	De procedure 'onthalen van cliënten' wordt gevolgd (aangeven van rechten, beschrijving van werking, regels en afspraken)	
	De procedure 'opmaken handelingsplan' wordt gevolgd	
	Verwerven en doorgeven van informatie gebeurt volgens de procedure	
	Doorverwijzing (intern en extern) en afsluiting van begeleiding gebeurt volgens de procedure	
	Er is in elk dossier een handelingsplan	
	Er is om de zes maanden een evolutieverslag	
	Er is in elk afgesloten dossier een eindverslag	
	Er worden diverse methodieken gebruikt	
	Er wordt nazorg aangeboden	
	Zijn de instanties waarmee we samenwerken tevreden over onze werking?	
	De mate waarin de hulpverlening wordt bijgestuurd	
	De mate waarin we samenwerken met externe instanties is aangepast aan de noden van de begeleiding	
	Communicatie met cliënt: Is iedereen op de hoogte van de info die hem/haar aanbelangt?	
	Cliëntenoverleg is doelgericht en efficiënt	
	De inhoud van de gezinsbegeleiding is conform de visie	
	De inhoud van de individuele begeleiding is conform de visie (grondhouding van de begeleider, aard van frequentie van interacties IB en jongere, dieptegerichte hulpverlening)	
	De inhoud van de groepsbegeleiding is conform de visie (grondhouding van de begeleider o.a. rekening houden met privacy, aandacht voor groepsfeer, bewonersvergaderingen, vrijetijdsbesteding, schoolbegeleiding,)	
	<b>Schoolse begeleiding</b>	Wordt de agenda of Smartschool nagekeken?
		Wordt er opgevolgd of iedereen zijn huiswerk gemaakt heeft?
Gaat de IB/andere leefgroepsbegeleider naar de oudercontacten?		
Wordt het rapport getekend door de ouders of de IB?		
Zijn de schoolse resultaten in overeenstemming met de mogelijkheden van de jongere?		
Wordt er huiswerkbegeleiding aangeboden?		

	Wordt er snel ingegrepen wanneer er sprake is van spijsbelen?
	Wordt er feedback gevraagd van de school over de samenwerking met Steevliet?
	Heeft de IB-contacten met de leerkrachten, leerlingbegeleider, trajectbegeleider en/of het CLB bij een moeilijke periode?
	Is het schools traject aangepast aan de mogelijkheden en beperkingen van het kind (POT, voortrajecten, brugtrajecten)?
	Wordt bij studiotraining (twee keer per jaar) het schoollopen van de jongere geëvalueerd (in functie van deelse terugbetaling schoolkosten)?
	Worden de ouders betrokken bij de schoolse opvolging?
<b>Medische opvolging</b>	Gaan alle jongeren jaarlijks op controle bij de tandarts?
	Worden personen met een beugel opgevolgd en komen we de afspraken bij de orthodontist na?
	Gaat iemand met een bril op jaarlijkse basis naar de oogarts?
	Zijn de jongeren in orde met alle nodige vaccinaties?
	Wordt er regelmatig op luizen gecontroleerd en worden luizen volgens de procedure zoals beschreven in het kwaliteitshandboek aangepakt?
	Is de EHBO-kast in orde (alle EHBO-middelen aanwezig + een beperkt assortiment van vrije medicatie)?
	Worden brieven van medische onderzoeken bijgehouden en correct geklasseerd?
	Worden de medische contacten correct genoteerd (opgenomen in medische map, geen diagnose of medicatie in Journaal)?
	Worden ouders betrokken bij de medische opvolging van het kind/de jongere?
	Wordt voorgeschreven medicatiegegeven zoals voorgeschreven?
	Worden de doorverwijzing van de huisarts uitgevoerd?
<b>Werking pedagogische ondersteunende cel</b>	Hoeveel (op de ganse groep bewoners) belevingsonderzoeken worden er afgenomen?
	Is er een terugkoppeling van de afname van een belevingsonderzoek op het kernteamoverleg?
	Hoeveel jongeren volgen therapie/BLAD?
	Verloopt de opstart van extra ondersteuning via de geijkte weg (doelstelling geformuleerd)?
	Weten de ouders dat jongere therapie/BLAD/BO volgen?
	Is er een tijdsregistratie van therapie/BLAD in het journaal?
	Zijn begeleiders op de hoogte van de werking van de pedagogisch ondersteunende cel (=werden doelstellingen van lopende trajecten tussentijds opgevolgd?)
	Weten begeleiders wanneer de therapie/BLAD doorgaat?
	Is er een afronding van een traject?

Hierna beschrijven we hoe we in 2020 tewerk zijn gegaan om informatie te verwerven over deze indicatoren

## 1. Klachten

Hoeveel klachten, de aard en ernst van de klachten en het volgen van de procedure bij afhandeling van de klachten werd nagegaan aan de hand van de klachtenregistratie. De mate dat de procedure voor klachten gekend is door de cliënten werd nagegaan aan de hand van de exitpolls. Er wordt een rapport gemaakt uit het Journaal m.b.t. 'cliëntenfeedback'.

## 2. Tevredenheid

De instrumenten voor het meten van de tevredenheid bij de cliënten zijn:

- jaarlijkse bevraging leefklimaat bij de bewoners
- jaarlijkse bevraging oudertevredenheid
- exitpolls bij afsluiten begeleiding (voor enerzijds jongeren en anderzijds ouders)
- rapport 'cliëntenfeedback'

## 3. Begeleidingstraject

- Procedure 'onthalen van cliënten' wordt gevolgd:

Het volgen van de procedure 'onthalen van cliënten' werd nagegaan aan de hand van de vergelijking tussen de werkinstructies en de praktijk. Voor de opnames in 2020 werd nagegaan bij een steekproef of de nodige documenten aanwezig zijn in het dossier.

- Procedure 'opmaken handelingsplan':

De procedure 'opmaken handelingsplan' werd nagegaan aan de hand van de vergelijking tussen de werkinstructies en de praktijk. In de dossiers van de opnames van 2020 werd nagegaan of een handelingsplan aanwezig is in het dossier in dit tijdig werd opgemaakt.

- Verwerven en doorgeven van informatie:

Voor de evaluatie wordt de procedure vergeleken met de praktijk aan de hand van contacten in het Journaal (= neerslag contacten en observaties). Er wordt nagegaan hoe informatie wordt geregistreerd (SGOG, agressie, excepties) en hoe informatie intern wordt doorgegeven.

- Doorverwijzing en afsluiting van de begeleiding: werd dit jaar niet nagegaan.

- Procedure 'opmaken evolutieverslag':

Of de procedure 'opmaken evolutieverslag' gevolgd wordt, werd nagegaan aan de hand van een steekproef van dossiers per leefgroep. Er werd bekeken of er steeds 2 evolutieverslagen per jaar aanwezig waren en of deze op tijd werden opgesteld.

- Gebruik van methodieken: werd dit jaar niet nagegaan.

- Bijsturing hulpverlening:

Dit werd nagegaan aan de hand van een steekproef van verslagen per leefgroep. Er werd bekeken of de hulpverlening gepast wordt bijgestuurd en middelen flexibel worden ingezet.

- Nazorg: Dit werd nagegaan aan de hand van de registraties van nazorg in het Journaal.

- Samenwerking van externe instanties:

Er werd in 2020 een gerichte bevraging (digitaal) georganiseerd naar de scholen enerzijds en externe hulpverleningsinstanties anderzijds. Dit zijn een belangrijke stakeholders.

- Communicatie met de cliënt:

Dit werd nagegaan aan de hand van een steekproef van evolutieverslagen. Er werd bekeken of de verslagen steeds gelezen en ondertekend zijn door jongere (en eventueel de ouders). Er werd eveneens naar de verslagen van bewonersvergaderingen gekeken.

- Cliëntoverleg: werd dit jaar niet nagegaan.

- Inhoud gezinsbegeleiding:

Dit werd nagegaan aan de hand van een vergelijking tussen de visie en recente gezinsbegeleidingen a.d.h.v. het Journaal en het dossier.

- Inhoud individuele begeleiding: werd dit jaar niet nagegaan.

- Inhoud groepsbegeleiding:

Dit werd nagegaan aan de hand van de resultaten uit de exitpolls en de bevraging van het leefklimaat. Eveneens werd het Journaal bekeken en de verslagen van bewonersvergaderingen. De registraties van grensoverschrijdend gedrag werden geanalyseerd.

- Medische opvolging (als onderdeel van 'groepsbegeleiding'):

De huisarts van campus Melle kreeg de gelegenheid om feedback te geven op onze werking met betrekking tot dit thema.

- Schoolse opvolging (als onderdeel van 'groepsbegeleiding') van de bewoners :

zie 'bevraging scholen' van hierboven.

- Bij de werking van de pedagogisch ondersteunende cel werden cijfergegevens m.b.t. het 'bereik' enerzijds en het proces anderzijds opgehaald.

De zelfevaluatie aan de hand van indicatoren (zoals hierboven beschreven) gaf een veelheid aan informatie die door alle medewerkers tot in detail kan nagelezen worden in het kwaliteitshandboek. Bovendien werd dit materiaal actief teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

### **Voor het werkjaar 2020 zijn de meest in het oogspringende besluiten / resultaten:**

- Bij de bevraging van het leefklimaat voor de bewoners wordt de grote meerderheid van de vragen (ongeveer 35 in aantal) door de meerderheid van hen positief gescoord (of op zijn minst verdeeld). Er is wel wat variatie van leefgroep tot leefgroep.

De meerderheid van de **+12-jarigen** van alle leefgroepen scoren echter negatief op onderstaande items:

- De sfeer in de leefgroep is goed
- Ik kom voldoende tot rust in de leefgroep
- De begeleiders krijgen altijd hun zin
- De begeleiding heeft het vaak te druk voor mij

Er is hierbij geen onderscheid tussen enerzijds de verticale leefgroepen en anderzijds de horizontale leefgroep.

Bij de leeftijdsgroep **8 tot 12-jarigen** is er geen eenduidig beeld over alle leefgroepen heen. Bij één leefgroep wordt zelfs geen enkel item van de volledige vragenlijst door de meerderheid van die jongeren (aantal = 6) negatief gescoord. Binnen de overige leefgroepen springen dikwijls de volgende vragen negatief in het oog:

- Er zijn heel veel regels in de leefgroep
- Je kan hier iedereen vertrouwen

In alle leefgroepen klagen **4 tot 8-jarigen** over het aspect 'samenspelen'.

Bij de **studiobewoners** zijn 'vertrouwen' en 'ontbreken van activiteiten/verveling' een issue.

Belangrijk te vermelden is dat het proces 'bevraging-bekendmaking resultaten-samen met jongeren zoeken naar acties-evalueren van acties' in alle entiteiten als rode draad wordt opgenomen in de bewonersvergaderingen.

- De resultaten van de oudertevredenheidsmeting waren globaal genomen vrij gelijklopend in vergelijking met vorig jaar. Cijfer op de effect-vraag ('ik ben het voorbije jaar goed geholpen geweest door de begeleiding van Steevliet') = 7,166 (vorig jaar 8,63). Ouders zijn globaal tevreden over de bereikbaarheid van de gezinsbegeleider. We zien een opmars van het gebruik van multimedia (vooral whatsapp). De betrokkenheid van ouders in gesprekken en verslagen scoort goed.

De functionaliteit 'cliëntenfeedback' in het Journal (wanneer een stakeholder positieve/negatieve feedback geeft over de werking) wordt in bepaalde entiteiten meer gebruikt. Altijd zijn het terugkerend dezelfde teamleden die hiervoor verantwoordelijk zijn. De gegevens zijn bijgevolg (nog) helemaal niet betrouwbaar en alleen indicatief.

(Slechts) 64 keer over gans de organisatie wordt de 'knop' aangevinkt. We lezen dan feedback van de bewoners (32), de context (26), een andere hulpverleningsinstantie (2), medewerker van een school (2) en consulent (2). 54/64 betreft de positieve feedback over de activiteit/onderdeel van het dag-verloop, appreciatie voor tussenkomsten van de begeleiding, bedankingen omtrent de samenwerking/betrokkenheid, enz.... Negatieve feedback gaat over: frustraties bezoekregeling, kledij van de kinderen (1 keer over de kledij van de begeleiding), frustraties over de werking (vergetelheden van de begeleiding, hygiëne in de gebouwen, negatieve evolutie bij het kind, ...).

- M.b.t. de verslaggeving (van het begeleidingstraject) werden 22 evolutieverslagen nagekeken (verspreid over alle leefgroepen). 15 keer vormde de timing geen probleem. Het formulier 'afwijkingen' werd een aantal keer gebruikt voor het geven van een verklaring voor het laattijdig doorsturen en/of het ontbreken van handtekeningen. In vergelijking met vorig jaar liet men minder aanleidingen tot het gebruik van dit formulier voorbijgaan. Wat 'kennis bij cliënt van inhoud verslagen' betreft werd bij 4/10 handelingsplannen het verslag ondertekend door de jongere en in 7/10 gevallen door de ouder(s). Voor de evolutieverslagen is dit respectievelijk 14/16 en 7/18. Voor het laatste cijfer wordt een aantal keer de corona-maatregelen ingeroepen als verklaring.
- Globaal genomen werd 'nazorg' in 2020 87 keer geregistreerd (vorig jaar 38) geregistreerd. De grote stijging is volledig toe te schrijven aan de werking in De Vliet (van 14 in 2019 naar 42 in 2020). Voor in totaal 23 jongeren werden tussenkomsten gedaan.
- In 2020 waren er (op basis van de verslagen) tussen de 5 en de 19 bewonersvergaderingen in de verticale leefgroepen. Bovenop werd samen met de pubers uit buurleefgroepen overleg gepleegd, o.a. over het beheer van de puberruimte.  
In de horizontale leefgroep waren er 16 bewonersvergaderingen. In de kleinschalige wooneenheid (KWE met begeleiding vanuit De Vliet) gingen er 16 vergaderingen door. Dit verliep allemaal digitaal gezien corona. Bewonersvergaderingen bij de studio-bewoners blijven maar

sporadisch doorgaan, in 2020 drie (4 in 2019). Er is weinig verbinding tussen de bewoners van de studio's.

- De agressie-incidenten werden een gans jaar consequent geregistreerd. Er werden in totaal 246 (vorig jaar 424) incidenten gerapporteerd verspreid over 6 entiteiten (BB, DH, DL, DV, DS, RG). Het aantal schommelt per leefgroep tussen 13 en 77. Daaruit leiden we af dat 186 keer (vorig jaar 217) een jongere grijpt naar fysiek geweld. Er werd naast fysiek geweld alleen gewag gemaakt van verbaal geweld en geen andere vorm van grensoverschrijdend gedrag (seksueel, pesten,). In 112 (vorig jaar 184) van de gevallen was de begeleider op dienst het mikpunt.

In de groep met adolescente meisjes was de gemiddelde ernst-score het hoogst 7,25 (vorig jaar 6,4) en in de verticale leefgroepen varieert de gemiddelde ernst-score tussen 3,88 en 5,27.

Tijdens of na een agressie-incident werd in meer dan 90% van de gevallen met de jongere een gesprek aangegaan en/of hem/haar naar zijn kamer gestuurd.

De afzonderingsruimte werd één keer in één leefgroep gebruikt.

Er was één arbeidsongeval (zonder werkverlet) n.a.v. een agressie-incident.

- Een bevraging van de scholen wees op een goede samenwerking tussen de scholen en de begeleiding.
- Uit een onlinebevraging van externe hulpverleningsdiensten (denk aan revalidatiecentra, therapeuten, ...) kan worden afgeleid dat er een vlotte samenwerking is met die instanties (verloop aanmelding, opvolging afspraken, op dezelfde golflengte, administratieve afhandeling, stiptheid, bereikbaarheid). Men vermeldt over voldoende info te beschikken m.b.t. de werking, de doelgroep enerzijds en de casus-gebonden info anderzijds. Men stelt veel vertrouwen in (de medewerkers van) Steevliet.
- Alle scores in de bevraging schommelen tussen 7,3/10 en 8,1/10.
- Doorheen het werkjaar 2020 waren constant de wijzigingen in werking, bezoekenregeling, n.a.v. de CORONA-situatie. Words and pictures werd gebruikt als instrument bij de kinderen en jongeren voor het begrijpen van ingrijpende maatregelen tijdens de lockdown.

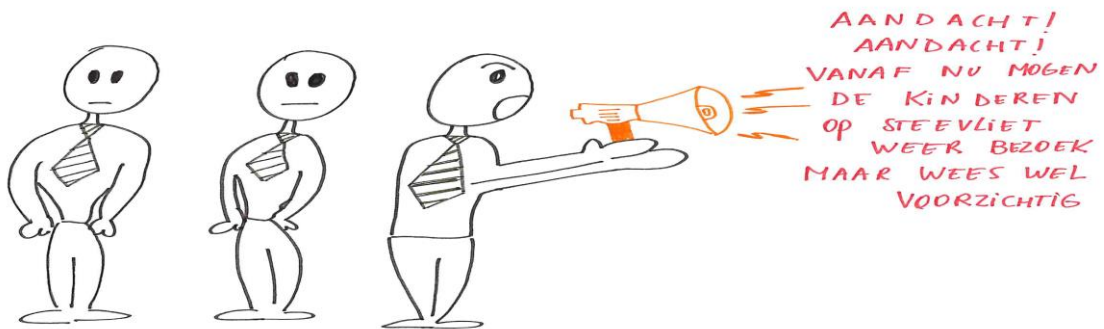
In 2020 werd er, na het volgen van meerdere opleidingen SofS, volop geëxperimenteerd met de "words and pictures- methodiek" (Susie Essex, John Gumbleton en Colin Luger). Een methodiek die een duidelijk verhaal brengt naar kinderen, jongeren en hun gezin, met ondersteuning van tekeningen.

HOE GAAT DAT NU ZIJN?  
BEZOEK VOOR MIJ IN STEEVLIET  
IN DEZE CORONATIJDS!



Het was nodig om de verschillende ingrijpende beslissingen tijdens de eerste lockdown periode te verduidelijken naar kinderen, jongeren en hun gezin. Om dit op een verstaanbare manier te realiseren

werd er een “words and pictures” gemaakt die zich volledig richtte op de specifieke maatregelen voor onze voorziening.



GELUKKIG HEBBEN DE GROTE BAZEN VAN ONS LAND, DE OVERHEID, NU BESLIST DAT JIJ WEL WEER BEZOEK KAN KRIJGEN! DAT KOMT OMDAT ER NU AL EEN BEETJE MINDER CORONA IS DAN IN HET BEGIN. DUS MOETEN WE WEL VOORZICHTIG BLIJVEN.

3

Het verhaal evolueerde mee met de verschillende maatregelen/fasen van de lockdown. Van een opschorting van het bezoek naar bezoek op afstand. Er werd aandacht besteed aan een duidelijke en verstaanbare uitleg op maat van de kinderen, jongeren en hun gezin. De verhalen werden in de verschillende leefgroepen gebruikt en voorgelezen aan de kinderen en jongeren. Tijdens de eerste bezoekenmomenten werden de verhalen doorgenomen met het gezin van de jongeren. De verhalen werden afgedrukt meegegeven aan de jongeren. Ze zorgden voor een gespreksonderwerp in de verschillende leefgroepen waarbij de kinderen, jongeren en hun gezin het gevoel hadden voldoende geïnformeerd te zijn.

- De pedagogisch ondersteunde dienst “bereikte” via speltherapie en BLAD in 2020 zowat 10% meer bewoners dan in 2019 (was al tussen 35 en 50%). Opvallend was bijkomend de zeer grote betrokkenheid van de pedagogisch ondersteunende dienst bij overleg. 49 keer was een medewerker van die dienst aanwezig op (kern-) teamoverleg. Voor een aantal jongeren werd er vanuit de dienst aangesloten bij overleg waar ondersteuning door Radar aan de gang is/was, schooloverleg, consult psychiater, externe therapeut (e), (telkens met akkoord van de betrokken jongere).

## 4. Integrale kwaliteitszorg tijdens het werkjaar 2020

### 4.1. Leiderschap

#### 4.1.1. Implementeren van open verslaggeving van (beleids)vergaderingen

Om een breed gedragen visie op communiceren te ontwikkelen lijkt ons de stelling “Wat is wanneer voor wie op welke wijze belangrijk om te weten” een belangrijk uitgangspunt. Nieuwe en reeds gekende informatie uit bevragingen, verslaggeving en tevredenheidsmetingen worden hiervoor reeds aangewend. Het geheel wordt in een volgend beleidsplan 2021 grondig uitgewerkt. Dit jaar werd reeds geëxperimenteerd met open verslaggeving binnen diverse beleids- overlegfora. We zijn momenteel een manier van verslaggeven aan het ontwikkelen waarbij op een eenvoudige manier de essentie van deze verschillende overleg fora wordt weergegeven met aandacht voor de besluiten. Waar nodig wordt een deontologische filter gebruikt om op een discrete wijze met de info om te gaan bijv. bij persoonsgebonden materie.

### 4.2. Strategisch beleid

#### 4.2.1. Voorbereiding en opmaak meerjarenplan (strategisch beleidsplan) 2021 -2023

In september vulden de leden van de adviesgroep, zoals voorzien in de planning, een QuickScan (PROSE) in over alle EFQM-aandachtsgebieden. Wanneer de resultaten en bijhorende besluiten werden teruggekoppeld aan het Bestuur werd geopperd om het opstellen van het strategisch beleidsplan uit te stellen tot halverwege 2021. Om een beter gefundeerd en meer maatschappelijk gedragen strategisch beleidsplan te krijgen werd beslist de schat aan informatie/wensen/ideeën van (strategische) stakeholders een plaats te geven in dit beleidsplan. We dachten na over ‘welke stakeholders’, ‘de thema’s’ en de ‘wijze waarop’ ze kunnen/moeten bevroegd worden. De uitvoering van dit proces is aangevat begin 2021.

#### 4.2.2. Opstarten denkproces omtrent alle dynamische logistieke ondersteuningsfaciliteiten in de verschillende afdelingen

Tot op heden worden een aantal logistieke ondersteuningsfaciliteiten (bv klaarmaken van eten, aankoop voeding, was-en strijkwerk, ...) in de verschillende leefgroepen nog voor een groot deel centraal uitgebouwd. Het poetsen wordt gezien de aard van het werk uiteraard leefgroep gebonden uitgevoerd.

Hoe kunnen we deze verschillende faciliteiten dichterbij de leefgroep brengen? Hoe kunnen we de bewoners gerichter en directer betrekken bij alles wat een leefgroep nodig heeft om te functioneren. Dit idee kadert bovendien binnen de kijk op vermaatschappelijking van zorg. Om vanuit onze organisatie een onderbouwde visie te ontwikkelen hebben we een aantal werkbezoeken gepland bij collega-organisaties die ook op dit thema hebben ingezet. We nemen hiervoor ruim onze tijd om dit op een breed gedragen en authentieke manier vorm te geven. Geheel dit proces verloopt in dialoog met de jongeren en personeel.

#### 4.2.3. Statuten herwerken n.a.v. nieuwe vennootschaps- en verenigingsrecht (RvB)

Vanaf 01/01/2020 is er een nieuw vennootschaps-en verenigingsrecht van kracht. Bestaande vzw's hebben tot 1 januari 2024 de tijd om zich hiermee in regel te stellen. Ons Bestuur ging daarmee dadelijk aan de slag en maakten van deze gelegenheid gebruik om ook andere documenten m.b.t. het Bestuur te herwerken/ bij te passen. Zo werden de statuten bijgewerkt conform de nieuwe regelgeving. Bovendien werd aansluitend daarop een nieuw intern reglement geschreven. In het licht van deugdelijk bestuur werden het protocol "engagementverklaring voor bestuurders" ontwikkeld en de bestuursstructuur met profielen/ functie omschrijvingen en resultaatgebieden voor voorzitter, bestuurders en leden van de Algemene vergadering in een overzichtelijk document weergegeven.

#### 4.2.4. Verbeterproject 1: Betrokkenheid van cliënten aan kwaliteitszorg – vervolg PRIAC 2s019

In 2020 werd het verbeterproject "betrokkenheid van cliënten aan kwaliteitszorg" verdergezet. In 2019 ging de focus van de werkgroep leefklimaat, die de uitwerking van deze PRIAC op zich nam, voornamelijk naar het aanpassen en bewerken van de huidige documentatie in ons kwaliteitshandboek. Bestaande formulieren, werkinstructies en procedures werden aangepast aan de hand van verbeteracties. Hiervoor maakte we gebruik van het participatiemodel van Shier. De voornaamste doelstelling van deze verbeteracties was het vergroten van de cliëntbetrokkenheid aan het kwaliteitszorgbeleid.

In 2020 bekeek diezelfde werkgroep welke nieuwe procedures, werkinstructies en formulieren nodig zijn om onze cliëntbetrokkenheid aan het kwaliteitszorgbeleid te vergroten. In eerste instantie werd deze vraag gesteld op de verschillende teams. Er werd een lijst gemaakt van de verschillende vragen die dit thema bij ons oproept. V.Z.W Cachet heeft heel wat ervaring met betrekking tot dit thema. Om die reden werden onze vragen besproken met de leden van V.Z.W. Cachet. Naar de toekomst toe plannen we gesprekken door een van de medewerkers aan V.Z.W Cachet met onze jongeren. We hopen via die bevraging tot een duurzaam en haalbaar kanaal te komen om de stem van de jongeren nog meer te vertegenwoordigen in ons kwaliteitszorgbeleid.

### 4.3. Personeelsbeleid

#### 4.3.1. Inhoud functieprofielen updaten

Er werd in 2020 (met eigenlijke goedkeuring begin 2021) alleen gewerkt aan de functiekaarten/ profielen van de medewerkers die verbonden zijn aan de K(leinschalige)W(oon)E(enheid):

- Begeleider KWE
- Individuele begeleider KWE
- Verantwoordelijke KWE

#### 4.3.2. Verdere uitbouw van de vrijwilligerswerking /bijkomend inschakelen van extra vrijwilligers voor specifieke taken in de leefgroepen

In 2020 handelden de visiedagen over het thema 'vrijwilligerswerk'. Met wat horten en stoten (gezien de Corona-crisis) konden uiteindelijk twee personeelssessies (live) doorgaan. De vraag "Welke specifieke begeleiderstaken en/of logistieke taken kunnen vrijwilligers opnemen zonder dat onze visie op hulpverlening in gedrang komt?" stond daarbij centraal. Ook bewoners kregen binnen dit proces op een zeker moment gelegenheid tot inspraak.

We kwamen tot een gedragen visie m.b.t. vrijwilligerswerk. Een erkenning van het belang en de meerwaarde van vrijwilligers voor de maatschappij, de organisatie, vormt een onderdeel. De visie vermeldt ook een zekere engagementsverklaring om via de inzet van vrijwilligers te komen tot een optimalisatie van onze diensten.

Aan de hand van een 15-tal uitdrukkelijke 'keuzes'/'voorwaarden'/'vereisten' is het nu mogelijk om te bepalen welke onderdelen van de hulp- en dienstverlening verzorgd/aangeboden kunnen worden door vrijwilligers.

Er werd ook een werkwijze (procedure) opgesteld voor het werven (actief en passief) en begeleiden van vrijwilligers.

#### 4.3.3. Verbeterproject 2: Team coaching cyclus als methodiek naar zelfregulerende teams

In 2020 gingen er nog drie bijeenkomsten door binnen het traject 'hulpverleners met goesting' o.l.v. Valérie Carette van Hefboom VZW. Door de gekende omstandigheden, ging de laatste pas door in december. De coördinator en de hoofdbegeleider van de drie deelnemende teams (De Linde, De Stroom en Rozengaard) namen hieraan deel.

Het traject is een vorm van supervisie waarbij de thema's en methodieken die aan bod komen telkens bepaald worden door de ontwikkelingen die zich op dat moment voordoen in de teams. De kennis en ervaring die hierin werd opgedaan, zal in 2021 gebundeld worden om te kunnen delen met de leidinggevenden van de andere teams. De info zal ook gestructureerd worden zodat ze een link vormt tussen onze eerder uitgeschreven visie m.b.t. team coaching en de concrete methodieken.

#### 4.3.4. Verbeterproject 3: Afwerken en verfijnen van individuele coaching cyclus

In 2020 kwam de projectgroep coaching verschillende malen samen om de individuele coaching cyclus op punt te zetten. We organiseerden een bevraging bij de medewerkers om in te schatten hoe de huidige coaching cyclus door hen ervaren wordt.

Op basis van deze informatie en op basis van de ervaring van de leidinggevenden formuleerden we voorstellen voor de aanpassing van zo goed als alle documenten en formulieren m.b.t. de coaching cyclus. Deze documenten zullen in 2021 met alle andere leidinggevenden en uiteindelijk ook met alle medewerkers besproken worden.

## 4.4. Middelen en samenwerking

### 4.4.1. Transparantie m.b.t. budgetten

De wijze van financieren en de evoluties binnen de werking zijn de laatste jaren sterk geëvolueerd. Heel wat administratieve, budgettaire en financiële handelingen vereisen een meer specifieke aanpak. Zo werden een aantal budgetten geëvalueerd en bijgesteld. Daarnaast werd een transparante tool ontwikkeld waarbij de verschillende afdelingen zicht krijgen op de besteding van de budgetten over de organisatie heen. Dit geeft aan de afdelingen de kans om ten benchmarken binnen de organisatie.

### 4.4.2. Bouwproject campus Sint maria Oudenhove

Een aantal belangrijke doelen binnen dit bouwproject werden gerealiseerd. Zo werd begin van het jaar de omgevingsvergunning verleend. Op 10 november ontvingen we vanuit het VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor persoonsgebonden aangelegenheden) de goedkeuring van het masterplan en toekenning van de subsidiebelofte. Het bestuur gaf vervolgens zijn zegen over het te voorzien budget voor de totaal realisatie van het bouwproject op de campus in Sint Maria Oudenhove. Het aanbestedingsdossier werd nog wat bijgestuurd en uiteindelijk afgewerkt ter voorbereiding van de opstart van de procedure voor openbare aanbesteding. Wij hopen de bouwwerkzaamheden te kunnen opstarten begin september 2021.

### 4.4.3. Actie buiten : renovatie van de infrastructuur van D’Hoeve

In de uitwerking van het D’Hoeve project hebben we een maximale inspraak nagestreefd van alle betrokken actoren. De pedagogisch ondersteunende dienst is bevraagd naar hun wensen en verlangens, minimale criteria, ... om hun werking in al zijn deelaspecten te kunnen uitvoeren. Snel bleek dat de huidige situatie op velerlei vlak de werking niet positief beïnvloed of zelfs bemoeilijkt. Het feit dat de werking deels stopgezet dient te worden tijdens de wintermaanden wordt als een groot probleem gezien. Vanuit die probleemstelling zijn de leden van de pedagogische ondersteunende dienst op zoek gegaan om een ideale situatie te creëren.

De bewoners die reeds betrokken zijn op het D’ Hoeve project hebben samen met de BLAD medewerkster ook hun kijk op hetgeen zij nodig vinden aangegeven. Hier kwam hoofdzakelijk het privacy gedeelte naar boven. Dit item is bepalend geweest in de situering van het hoeve gebouw en de keuze om een extra rustruimte te voorzien. De preventieadviseur gaf zijn inbreng omtrent de veiligheid (materiaalkeuze, bevestiging, ...) Dit alles leidde tot gerichte offerteaanvragen waarin als maximaal mogelijk met alle ideeën, opmerkingen, criteria rekening gehouden werd.

Gezien de aard van het dossier werd het aangeraden om een landschapsarchitect in te schakelen. Vanuit ons organisatienetwerk spraken wij Ann Coussement aan. Zij is landschapsarchitecte van opleiding en momenteel werkzaam als landschapsarchitecte voor de stad Gent. Zij heeft zich eerst grondig ingelezen in ons dossier (ons ingediende dossier, de geschiedenis van het domein, ons bosbeheersplan, ...) en ruim kennis gemaakt met ons domein. In tweede instantie heeft zij geluisterd naar alle actoren (cliënten en personeelsleden) die op het D’ Hoeve project werkzaam/verbonden zijn. Op haar verzoek hebben wij een landmeter aangesteld die dit stuk van het domein heeft opgetekend en hoogtemetingen heeft uitgevoerd. Er zijn manuele grondboringen uitgevoerd om de watertafel en de bodemsamenstelling te onderzoeken. Rekening houdend met alle gegevens, onze

visie en alle gesprekken heeft zij een plan ontwikkeld waarbij extra rust vanuit natuur en waterelementen werd ingebouwd. Dit werd terug afgetoetst en bijgeschaafd om uiteindelijk formaal vorm te krijgen in de voorgestelde plannen bij dit dossier. Ondertussen verkregen we een subsidiebelofte van VIPA in het kader van infrastructurele preventieve maatregelen ter voorkoming van agressie en zal dit project voor een belangrijk deel door hen gesubsidieerd worden.

## 4.5. Kernprocessen

### 4.5.1. Ontwikkelen en implementeren van “aanbod dagbesteding”

Vanuit de pedagogisch ondersteunende dienst werd er gewerkt aan de uitbouw van een aanbod dagbesteding. Volgende documenten werden gecreëerd:

- Formulier verslag intakegesprek VLOT
- Werkinstructie Intakegesprek VLOT
- Werkinstructie - Stappenplan bij vermoeden schooluitval
- Visie dagbesteding VLOT

Het bijzondere traject dagbesteding kreeg vorm onder de naam **VLOT**. Dit staat voor “Verbindingsgericht en Laagdrempelig Ondersteuningstraject van Talenten”. Specifieke karakteristieken van onze VLOT-werking is, dat VLOT meer is dan een dagbesteding. Het traject heeft als hoofddoel schooluitval te ondersteunen. In eerste instantie wordt er dan ook preventief gewerkt wanneer er zich een vermoeden van schooluitval voordoet. Later is er pas sprake van de opstart van een dagbesteding waarbij er steeds in de eerste plaats geopteerd wordt voor het volgen van een externe dagbesteding.

Er werd stilgestaan bij de doelgroep van VLOT, namelijk VLOT richt zich op alle jongeren van Steevliet die het moeilijk hebben met het (voltijds) schoollopen.

Inhoudelijk werden verder nog volgende accenten gelegd:

- We vinden het van belang om een tussenstap te creëren: een “time-in” plek waar we met de jongeren aan de slag kunnen en identiteitsversterkend kunnen werken.
- We vertrekken vanuit de interesse- en belevingswereld van de jongeren. Het ervaringsleren, procesbegeleiding en verbondenheid staan centraal. Via gesprekken en/of aan de hand van creatieve methodieken, vormingen rond sociale vaardigheden, assertiviteitstrainingen, verzorging van dieren, atelierwerking en activiteiten in de buitenlucht, trachten we de jongeren te her-activeren.
- We vertrekken vanuit een geïndividualiseerd handelingsplan. Zo trachten we doelen te formuleren op een laagdrempelige manier waarbij er steeds rekening wordt gehouden met het tempo van de jongere en er steeds zorg op maat geboden wordt.

In 2020 was er weinig nood voor de opstart van de interne dagbesteding aangezien er de mogelijkheid was tot thuisonderwijs, wel werd er voor sommige jongeren een plan opgemaakt ter ondersteuning van de (online) studiebegeleiding en werd er vanuit de POD extra ondersteuning aangeboden onder de vorm van huistaakbegeleiding, studieondersteuning, informatie werking

online platformen, zowel voor -12 als + 12-jarigen. (Zie ook werkgroep positief leefklimaat/verkleinen leefgroepen, gedifferentieerd werken)

#### 4.5.2. Kangoeroeverblijf een volwaardige plaats geven als schakel tussen leefgroep en –VLIET werking

Sinds de start van het kangoeroeverblijf (september 2019) hebben 5 jongeren van dit aanbod gebruik kunnen maken. Vier jongeren deden dit vanuit de horizontale leefgroep, één vanuit een verticale leefgroep. Ondertussen maakten deze jongeren de overstap naar het studioverblijf op onze campus. Van bij de aanvang was er nauw overleg tussen de betrokken leefgroepen die met deze werkvorm aan de slag gingen. Naarmate de begeleidingen vorderen en een overgang naar de studiowerking in zicht kwam, sloot de toekomstige IB vanuit de Vliet aan bij het KTO. Dit draagt ertoe bij dat ook die overgang met de nodige zorg kon verlopen.

We stellen in deze werkvorm vast dat het zeer belangrijk is dat de jongere deel blijft uitmaken van de leefgroep en dat de overgang naar meer zelfstandigheid geleidelijk gebeurt. Het kunnen deelnemen aan groepsactiviteiten en nog af en toe mee eten in de leefgroep wordt door de meeste jongeren die verbleven in het kangoeroeverblijf als een meerwaarde ervaren. Algemene afspraken in de leefgroep blijven dan gelden. Afhankelijk van de zelfstandigheid die de jongere aankan en in overleg met de begeleiding kunnen hierop uitzonderingen gemaakt worden.

De overgang van de leefgroep naar het kangoeroeverblijf bleek individueel heel verschillend te verlopen. Er was zowel bij de begeleiding als bij de jongeren een nood aan een algemeen kader van regels en afspraken. Ondertussen werden er richtlijnen opgesteld (zie werkinstructie KHB “Richtlijnen bij de overgang van de leefgroep naar de kangoeroekamer”). De bewuste keuze voor richtlijnen laat de ruimte om het stappenplan samen met jongere en op maat van de jongere op te stellen. Het is de bedoeling om op vlak van zelfstandigheid progressie te boeken, het tempo waarop dit gebeurt kan individueel sterk verschillen.

Intensief en aanklampend werken blijft noodzakelijk. Het is aangewezen dat de graad van begeleiding bij het kangoeroeverblijf verbonden aan de leefgroep niet minder is dan de graad van de begeleiding in de Vliet (studioverblijf). Om dit principe te handhaven werd een aanpassing van het uurrooster doorgevoerd in de leefgroepen.

#### 4.5.3. Actieplan Jongvolwassenen verder vertalen naar de (beschrijving van) werking

In de teksten ‘visie en waarden op hulpverlening’ en ‘organisatie van de hulpverlening’ werd ‘Actieplan Jongvolwassenen’ geïntegreerd. De procedures en bijgaande documenten omtrent opmaken en evalueren handelingsplan werden aangepast.

De teksten m.b.t. ‘nazorg’ kwamen nog niet aan bod. Deze materie is opgenomen in het beleidsplan 2021.

#### 4.5.4. Integreren van het gedachtengoed van SOS (Signs of Safety) in de werking van Steevliet

In het verder uitwerken van deze actie werd er deelgenomen aan een aantal vormingen;

- 3-daagse opleiding SOFS van Turnell en Edwards Deze opleiding werd samen met een aantal consultants van het ‘Ondersteuningscentrum Jeugdzorg’ (OCJ) en Sociale Dienst Jeugdrechtsbank (SDJ) Gent gevolgd (zie vorming).

- 'Netwerk van het jonge kind, link tussen Sofs en gehechtheid.

Er werd voor 2021 een verbeterproject opgemaakt om deze actie verder uit te werken en het gedachtengoed verder te integreren en borgen in onze totale werking.

#### 4.5.5. Evolutie gebruik/toepassing van blended hulpverlening volgen en gepast integreren in de werking

De Blended Hulpverlening is uitgewerkt en opgestart als Chaterover. Dit platform gaf de jongeren de mogelijkheid om op vaste momenten anoniem te chatten, alsook op afspraak met een begeleider. Na de bekendmaking in de verschillende voorzieningen die aan het project deelnamen, bleef de respons uit. De jongeren leken de weg niet te vinden naar de chat of voelden niet de nood om via dit kanaal te werken.

In de loop van 2020 werd verder duidelijk dat de nood aan dit extra kanaal geen nood van de jongeren bleek te zijn. Daarnaast werd er door de Corona pandemie heel vaak aan videochatten/bellen gedaan, een optie die Chaterover niet heeft.

Chaterover is, in samenspraak met de verschillende voorzieningen, in 2020 stopgezet.

#### 4.5.6. update werkgroep 'Speelzaal'

De werkgroep 'speelzaal' staat in voor het organiseren van leefgroeps-overstijgende activiteiten voor kinderen tijdens de vakanties. Vooral de uitvoering en begeleiding van activiteiten staat onder spanning. Meerdere frustraties bij begeleiders steken daaromtrent regelmatig de kop op. Er wordt o.a. een zekere ongelijkheid van inzet/betrokkenheid tussen de teams aanvoeld.

Om dit terug vlot te krijgen werd aandacht besteed aan:

- Het hernieuwen van de uitgangspunten (meerwaarde) van de leefgroeps-overstijgende initiatieven
- Het herhalen van de initiële afspraken die daaromtrent werden gemaakt
- De registratie van bepaalde aspecten bij het verloop van een activiteit (zodat aan de hand van objectieve gegevens een gesprek tussen leefgroepen kan aangegaan worden)
- De situationele (continuïteitsproblemen in de personeelsbezetting in één leefgroep) en tijdsgebonden (CORONA) omstandigheden die nopen tot verantwoorde afwijkingen op de plannen en voornemens.

Naar analogie met voorgaande werden stappen gezet bij de werkgroep 'vip' (leefgroeps-overstijgende activiteiten organiseren voor tieners/pubers).

#### 4.5.7. Verbeterproject 4: Administratieve processen verbonden aan de hulpverlening (digitaliseren)

De gezinsbegeleiders ontwierpen de structuur van een elektronisch/digitaal dossier. Vanaf eind 2020 worden alle documenten van het cliëntendossier digitaal op de server opgeslagen met respect voor de privacy en beroepsgeheim. De toegangsrechten zijn aangepast. Alleen teamleden en betrokken medewerkers hebben toegang tot het dossier.

Er werd lang stilgestaan bij de evolutieverslagen en in het bijzonder het tekenen ervan door enerzijds de ouders en anderzijds de jongeren. Uiteindelijk werd er gekozen om (alvast tijdelijk en alleen hiervoor) te werken met een papieren overzichtsdossier. Bij de gezinsbegeleider wordt zo'n

formulier bijhouden voor de handtekeningen van de ouders en in de leefgroep (begeleiders) voor de handtekening van de kinderen/jongeren.

De winst van deze verbeteractie situeert zich vooral bij de archivering. Gezien dossiers dienen bijgehouden te worden tot de uiterlijke leeftijd van 35 jaar is een papieren opslag haast onhoudbaar.

## 4.6. Tevredenheid van cliënten en betrokkenen

### 4.6.1. Evalueren en evt. herwerken van het instrument 'cliënttevredenheidsmeting ouders'

Het bestaande instrument werd minimaal aangepast. Bepaalde vragen werden anders geformuleerd. Er werd door de gezinsbegeleiders ook bekeken om de effectvraag ('Ik ben vorig jaar geholpen door de begeleiding van Steevliet' : schaalvraag) specifieker te maken of uit te breiden. Uiteindelijk werd ervoor gekozen dit voorlopig niet te doen.

### 4.6.2. Verbeterproject 5: Effect van de hulpverlening

In 2020 zijn we met de werkgroep traject verder gaan zoeken naar de indicatoren en instrumenten om de effectiviteit van onze hulpverlening in beeld te brengen. Dit steeds vanuit de visie over 'meten van effect' die de nadruk legt op het bij voorkeur werken met gegevens, al dan niet afkomstig van metingen of bevestigingen. En dat het interpreteren van cijfermateriaal steeds in een juiste context moet gebeuren.

Effect wordt gemeten door de doelrealisatie, de uitval en de bevestiging van effect in de cliënttevredenheid van kinderen/jongeren en context.

Door middel van brainstorm in de werkgroep traject en een bevestiging in alle teams over 'het effect van de begeleiding' is er een lijst met indicatoren opgesteld in functie van de *doelrealisatie*. Deze indicatoren hebben we gelinkt met de visie van Steevliet en we hebben gezocht naar een meetinstrument hiervoor die ons door jaarlijkse metingen meer kan vertellen over het effect van de hulpverlening. Via BINC (Begeleiding in Cijfers) is het mogelijk om de gegevens van *uitval* te verzamelen. Er is bekeken welke vragen over effect gaan in *de cliënttevredenheid* zowel bij de kinderen als bij de ouders en op welke manier deze kunnen worden verzameld.

Steevliet ziet een meerwaarde om de effecten van de hulpverlening op de kinderen en jongeren en hun context in beeld te krijgen. Het levert ons materiaal op om onze wijze van hulpverlening te verbeteren en te innoveren. Bovendien kan het motiverend werken voor de medewerkers die in de hulpverleningstrajecten zijn betrokken. Het blijft van belang dat alle medewerkers bewust zijn waarom we deze gegevens verzamelen, vandaar dat er dit jaar nadruk lag op de communicatie naar de teams over het proces.

In 2021 willen we een eerste testmeting afleggen om op deze manier het instrument te evalueren. Een nieuwe uitdaging ligt in de interpretatie van de gegevens, het in beeld brengen van de gegevens, de communicatie naar de belanghebbenden en de inbedding in het kwaliteitsbeheer.

## 4.7. Tevredenheid van medewerkers

### 4.7.1. Uitzoeken wat de voordelen (de winst) en nadelen (risico's), zijn voor de organisatie en medewerkers van telewerk

Begin van het jaar stelden we ons de vraag naar de mogelijkheid tot telewerk (thuiswerk) en hadden de intentie om na te gaan welke impact dit zou hebben op onze totale werking. Los van de arbeidsrechtelijke implicaties willen we ten gronde nagaan onder welke vorm en voor welke bepaalde acties binnen onze kernopdracht dit zinvol, wenselijk en of aangewezen zou zijn.

De Coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat dit heel snel een issue was en deze vraagstelling snel werd ingehaald door de realiteit. We werden in snelheid gepakt er dienden snel een aantal beslissingen genomen te worden. Infrastructureel had dit ook nog wat voeten in de aarde. Eén van de resultaten was het komen tot een werkingsnota inzake occasioneel thuiswerk.

### 4.7.2. Actie buiten het beleidsplan: Jaarlijkse personeelstevredenheidsmeting

PROSE (het platform waarvan wij het instrument om de personeelstevredenheid te meten gebruiken) wijzigde zijn aanbod. Een andere lijst, na deliberatie, werd gekozen en gebruikt. De totale personeelsgroep werd ingedeeld in 4 (functie-)groepen: begeleiders (volcontinu uurrooster), hulpverleners (niet volcontinu uurrooster), leidinggevenden en logistiek/administratie.

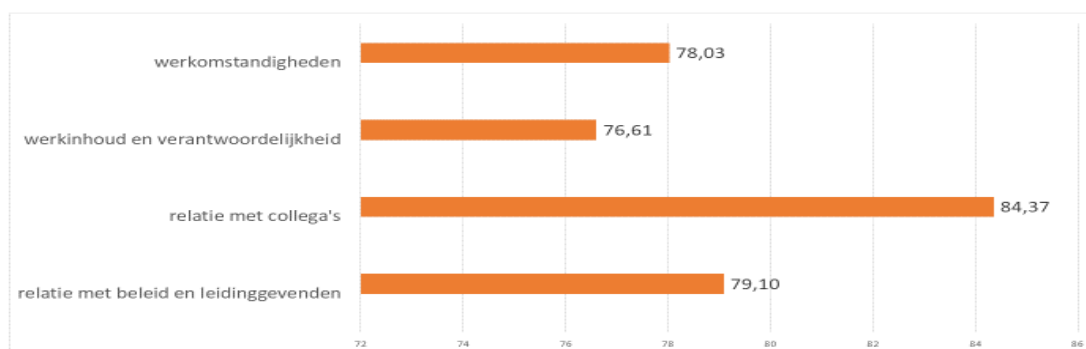
De vragenlijst bestaat uit telkens 20 vragen over: werkomstandigheden, werkinhoud en verantwoordelijkheid, relatie met collega's, relatie met beleid en leidinggevenden.

Gezien het instrument wijzigde kunnen geen vergelijkingen gemaakt worden met de resultaten van voorbije jaren. Ook materiaal voor een benchmark is voorlopig nog niet voorhanden.

De globale tevredenheidsscore bedraagt 80,75.

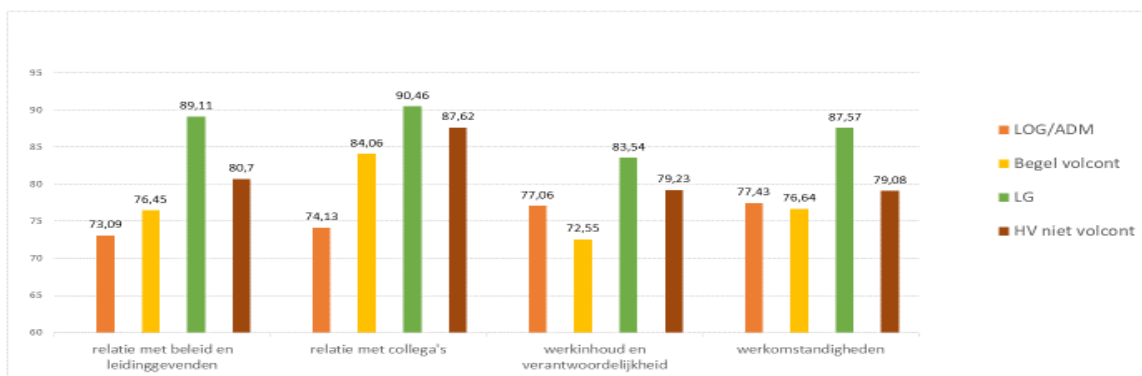
Onderstaande grafiek toont de tevredenheid per vragenlijst voor de totale medewerkersgroep.

### Algemene tevredenheid per vragenlijst



Onderstaande grafiek toont de tevredenheid per vragenlijst voor elke personeelsgroep

Tevredenheid per vragenlijst per functiegroep



De besluiten die kunnen getrokken worden zijn:

- De graad van deelname aan de meting is hoog en ligt in de lijn van de vorige jaren
- De tevredenheid van de begeleiders is zeer bepalend gezien zij veruit de grootste personeelsgroep vormen
- Er is algemeen de hoogste tevredenheid bij de vragenlijst « relatie met collega's » en het minst bij « werkinhoud en verantwoordelijkheid »
- Bij alle vragenlijsten scoren de leidinggeevenden het hoogst, altijd gevolgd door de groep hulpverleners (niet volcontinu)
- De laagste tevredenheid is telkens voor de groep logistiek/administratie of begeleiders (volcontinu)

De resultaten werden o.a. gebruikt voor het opstellen van het jaarlijks plan 'psychosociale risico's'.

## 4.8. Waardering door de maatschappij

### 4.8.1. stakeholdersmanagement opstellen

Eind 2020 kwam het nieuw strategisch beleidsplan in beeld. Er werd voor gekozen om (op aangeven van het Bestuur van Steevliet) ten volle in te zetten op bevragingen bij de stakeholders (al dan niet aan de hand van een vragenlijst) om dit beleidsplan zeker een maatschappelijke gedragenheid te geven.

In de toekomst zullen jaarlijks één of een paar gerichte bevragingen (met een aanleiding) plaatsvinden en om de drie jaar, als voorbereiding op het strategisch beleidsplan, een bevraging bij meerdere stakeholders.

## 5. Kwaliteitsplanning 2021 – Strategische planning 2021 - 2024

### 5.1 Situering beleidsplan 2021

Het beleidsplan 2021 is een bijzonder plan gezien dit zich situeert in een meer-jaren beleidsplan 2021– 2024 dat nog verder werd ontwikkeld in het voorjaar van 2021. Gezien de COVID 19 crisis hebben de voorbereidingen in het kader van dit strategisch meer jaren beleidsplan wat achterstand opgelopen. Bovendien was het bestuur van mening dat er aan de verdere ontwikkeling van dit Strategisch plan best eerst een grondige en meer uitvoerige stakeholdersbevraging zou voorafgaan. Deze bevraging krijgt vorm in het verbeterproject – “Integreren van algemeen maatschappelijke, sector- en Steevliet-gebonden signalen uit de regelgeving en de maatschappij in het beleidsplan 2021. Dit is meteen ook de reden waarom deze versie van het Strategisch beleidsplan over 4 jaar loopt in plaats van de traditiegetrouwe 3 jaar. De volledige versie van het beleidsplan 2021 kan je in bijlage 1 vinden.

### 5.2. Situering meerjarenplan 2021-2024

Dit strategisch beleidsplan is net zoals de voorgaande opgebouwd uit 9 aandachtsgebieden (EFQM-model) bestaande uit 4 inputgebieden, de kernprocessen en 4 outputgebieden. De inhoud krijgt vorm vanuit onderstaande inspiratiebronnen. Dit beleidsplan vormt de basis voor de vier opeenvolgende operationele beleidsplannen (2021, 2022, 2023 en 2024).

- Quick scan van alle aandachtsgebieden door de leden van de adviesgroep kwaliteit - SWOT-analyses op afdeling/ leefgroepsniveau
- Analyse van de kwaliteits- en meetindicatoren voorzien binnen het integraal kwaliteitsbeleid
- Zelfevaluaties in het kader van de bepaling van de groeivolumes ingevolge het kwaliteitskader van het agentschap Jongerenwelzijn.
- Tevredenheidsmetingen van medewerkers en cliënten
- Besluiten uit beleid- en visiedagen van het voorbije jaar
- Evaluatie van het vorig operationeel beleidsplan en het strategisch beleidsplan 2018 - 2020
- Ontwikkelingen en evoluties binnen het maatschappelijk- en hulpverleningslandschap
- Een recente bijzonder uitgebreide Stakeholdersbevraging

Dit plan vertrekt vanuit 7 beoogde realisaties die een beeld tracht weer te geven, een “foto “als het ware, van hoe wij als hulpverleningsorganisatie er in 2024 willen uitzien. Voor wat we willen staan. We zullen hiervoor de komende jaren een 6-tal bewuste strategische keuzes maken om dit doel na te streven.

Deze keuzes krijgen vooral vorm in de input- (aandacht)gebieden en de kernprocessen. De output- (aandacht)gebieden krijgen vooral invulling vanuit de 17 geïntegreerde steeds terugkerende acties die volledigheidshalve onderaan dit plan nog worden toegevoegd.

Heel wat van die keuzes, verbeterprojecten, vernieuwende acties worden voor een belangrijk deel mee voorbereid in de verschillende actieve werkgroepen kwaliteit - relaties en seksualiteit - verslaving en drugs – trajectbegeleiding - sociale media - conflicthantering - positief leefklimaat en dit met een gemiddelde overlegfrequentie van 4 tot 5 maal per jaar.

### 5.3. Beoogde realisaties – Strategisch meerjarenplan 2021 – 2024

1. Een helder en transparant profiel van Steevliet dat staat voor kwalitatieve dienstverlening binnen een toekomstige Jeugdhulp waarbij maximale participatie van de cliënten, krachtgericht werken en netwerkondersteuning centraal staan.
2. Ontwikkelen en integreren van een meer gedifferentieerde leefgroepswerking en kleinschaligere vorm van verblijf.
3. Een transparant intern en extern communicatiebeleid over de interne werking gesitueerd in het ruimer maatschappelijk kader.
4. Een zorgzaam personeelsbeleid waar persoonlijk leiderschap een fundament vormt voor krachtgerichte hulpverlening binnen zelfregulerende teams.
5. Een lerende organisatie met ruimte voor innovatie en inzet van ieders talenten (personeel en cliënten).
6. Een integratief en participatief kwaliteitsbeleid.
7. Toekomstgerichte bouw- en innovatieve projecten

### 5.4. Strategische keuzes - Strategisch meerjarenplan 2021 - 2024

1. Steevliet wil een fundamentele strategisch denkoefening houden over de positionering en profilering van zijn dienstverlening binnen de toekomstige Jeugdhulp.
2. Steevliet blijft geloven in kwalitatieve residentiële opvang en begeleiding binnen een positief leef- en werkklimaat in een gedifferentieerde werking binnen huiselijkere leefgroepen en andere kleinschalige woonvormen die nauw aansluiten bij een natuurlijk gezinssysteem.
3. Steevliet zet vanuit zijn centrale visie - zorg voor continuïteit - in op maximale regionale samenwerking en lerende netwerken opdat ook aan de meest complexe zorgnoden een kwaliteitsvol antwoord kan geboden worden.
4. Hulpverleningstrajecten opzetten bij jongvolwassenen waarbij het perspectief na de jeugdhulp met maximale kansen op verbinding met het “normale” leven steeds centraal staat.
5. Het nog verder ontwikkelen van onze pedagogische ondersteunende dienst met inzet op dieptegerichte hulpverlening en trauma sensitieve ondersteuning en begeleiding.
6. Verder realiseren van de bouw en renovatieprojecten bij voorkeur gekoppeld aan innovatieve projecten

## 5.5 Verbeterprojecten beleidsplan 2021

Leiderschap	
1	Openheid m.b.t. beleidsvoering en informatiedoorstroming
Strategisch beleid	
2	Bevorderen van participatie van cliënten in het kwaliteitszorgbeleid – vervolg PRIAC 2020
3	Integreren van maatschappelijke, sector- en Steevliet gebonden signalen uit de regelgeving en de maatschappij in het strategisch meer-jaren beleidsplan
Personeelsbeleid	
4	Team coaching cyclus als methodiek naar zelfregulerende teams
5	Individuele coaching cyclus optimaliseren
Kernprocessen	
6	Uitgangspunten positief leefklimaat toepassen op de jongerenwerking in verticale leefgroepen
7	Sofs-methodieken integreren in de werking
Tevredenheid van cliënten en betrokkenen	
8	Effect van de hulpverlening meten (= herneming en verderzetting van verbetertraject in 2020)

## 5.6 Vooropgestelde acties 2021

Strategisch beleid	
1	Procedure voor regulier onderhoud van algemeen kwaliteitsbeleid opstellen
2	Opstarten denkproces omtrent alle dynamische logistieke ondersteuningsfaciliteiten in de verschillende afdelingen
3	Statuten herwerken n.a.v. nieuwe vennootschaps- en verenigingsrecht (RvB)
4	Intekenen op een oproep vanuit het Agentschap Opgroeien m.b.t. het organiseren van kleinschalige woonvormen

<b>Personeelsbeleid</b>	
5	Overdracht van individuele professionalisering
6	Arbeidsreglement actualiseren
7	Efficiënte werking opzetten zodat vacatures snel en adequaat kunnen ingevuld worden
8	Inhoud functieprofielen updaten
<b>Middelen en samenwerking</b>	
9	Opzetten actieplan m.b.t. de knelpunten in de burelen van het hoofdgebouw met bijzondere aandacht voor geluidsisolatie
10	Bouwproject campus Sint Maria Oudenhove
<b>Kernprocessen</b>	
11	Actieplan "Jongvolwassenen" (in het bijzonder omtrent 'nazorg') integreren in de werking
12	Duidelijkheid scheppen m.b.t. opstellen handelingsplan (of ander hulpverleningsverslag) bij overgangen in een intern hulpverleningstraject
<b>Tevredenheid van medewerkers</b>	
13	Mogelijkheid en grenzen van het vrijwillig opnemen van taken door medewerkers
<b>Waardering door de maatschappij</b>	
14	Stakeholdersmanagement beoordelen

## 6. Personeel

### 6.1. Personeelsbestand

Functie	Aantal medewerkers op 31/12/2020	Aantal VTE op 31/12/2020
Algemeen directeur	1	1
Coördinatoren	5	4,4
Afdelingscoördinatoren	4	3,9
Coördinator ondersteunende diensten en gebouwenbeheer	1	0,75
Kwaliteitscoördinator	1 Gekoppeld aan een afdelingscoördinator	0,50
Preventieadviseur	1 Gekoppeld aan coördinator ondersteuning en gebouwen)	0,25
Pedagogisch ondersteunende dienst	3	2,55
Pedagogisch coördinator	1	0,75
Therapeute	1	0,8
BLAD-medewerker	1	0,8
VLOT - medewerker	1	0,2
Gezin /contextbegeleiders	6	5,6
Begeleiders	51	43,75
Hoofdbegeleiders (6 zijn 0,5 vte vervat in verblijf)	6	3
Verblijf	39	35,75
Studiobegeleiding, autonoom wonen, mobile contextbegeleiding	6	5,5
Administratie	4	2,9
Logistiek personeel	13	8,55
Huishoudelijk (incl. keuken en wasserij)	10	6,33
Onderhoud en technische dienst	3	1,5
<b>TOTAAL</b>	<b>83 medewerkers</b>	<b>68,3 VTE</b>
Man	12	10,50
Vrouw	71	57,80

## 6.2. VTO-beleid (vorming - training – opleiding)

### 6.2.1. Gerealiseerde Vormingen opvolging VTO-jaarplan

Live doorgegaan
Online
Was gepland maar is uitgesteld wegens Covid-19

VTO - Doelstellingen	Doelgroep	Inhoud	Verstrekker	Termijn/periode
Er is een opgeleide <b>Preventie-adviseur</b> in Steevliet.	Preventieadviseur	Zie programma basisopleiding preventieadviseur niveau 3	Mensura	1 december 2020 2 dagdelen
Personeelsleden kunnen terecht bij een <b>vertrouwenspersoon</b> .	Therapeute/ Vertrouwens- Persoon personeel	Zie programma Vertrouwenspersoon	Mensura	15 oktober: 1 dagdeel
Inzicht verwerven in <b>groepsdynamische processen</b> .	Alle teams	Zie programma themagroep groepsdynamiek	Extern: Back tot Basic project Intern: leden van de werkgroep leefgroeps-klimaat	4 dagdelen 2020
Implementatie van bruikbare technieken uit de methodiek <b>'geweldloos verzet/nieuwe autoriteit/geweldloze communicatie'</b> .	Alle hulpverleners	Vorming technieken 'Geweldloos verzet'.	Intern: pedagogisch coördinator en	Op KTO's en team
Begeleiders begeleiden conform de <b>uitgangspunten van het pedagogisch profiel</b> .	Alle hulpverleners	Thematische vorming in functie van het pedagogisch profiel.	Intern: pedagogisch coördinator/ coördinatoren/ therapeute	Op KTO's en team

VTO - Doelstellingen	Doelgroep	Inhoud	Verstrekker	Termijn/periode
Kwaliteitsvolle begeleiding van de jongeren vanuit een psychodynamisch denkkader. Implementatie van de theorie en praktijk van de <b>KIHARO- methodiek</b> .	Alle hulpverleners	Theorie, concretisering en implementatie van de KiHARO – methodiek.	Intern: Pedagogisch coördinator, therapeute en coördinatoren	Op KTO's en team
Hulpverleners werken <b>doelgericht</b> t.a.v. de jongere en zijn context.	Alle hulpverleners Nieuwe medewerkers	Implementatie van de theorie en praktijk van het doelgericht werken. Implementatie van o.a. Kid ok kit.	Intern: pedagogisch coördinator en coördinatoren	Dagdeel per jaar Najaar 2019
<b>Kwaliteitsdenken</b>	Nieuwe medewerkers Alle medewerkers	Zie programma	Intern: Kwaliteitscoördinator Intern: leden van de adviesgroep kwaliteit	1 dagdeel per jaar
<b>Professionalisering van de crisisnetwerken:</b> Per provincie een kaderwerken van zaken die minimaal mogelijk zijn	Coördinator /Vormings- medewerker	Praktijkoverleg crisis regio Gent-Eeklo Uitwerken inhoudelijk referentiekader typemodules crisisjeugdhulp (4eB)	Extern: coördinator	4 dagdelen per jaar
De permanenten verwerven de kennis en vaardigheden om de levensbedreigende medische toestand van personen te herkennen en daarbij de principes van de <b>eerste hulp</b> toe te passen in afwachting van het tussenkomen van de gespecialiseerde diensten.	De permanenten die de basiscursus gevolgd hebben en de begeleiders van De Linde.	'Herhalingscursus Nijverheidshelper'.  'Basiscursus Nijverheidshelper' begeleiders De Linde	Extern: Mensura	Dagdeel per jaar  Basiscursus: 1 begel. De Linde, 2 dagen

VTO - Doelstellingen	Doelgroep	Inhoud	Verstrekker	Termijn/periode
<b>Steevliet visiedagen:</b> de begeleiders ontwikkelen samen een visie rond <b>vrijwilligerswerk</b> Deel 1	Alle medewerkers	<i>Welke specifieke begeleiderstaken en/of logistieke taken kunnen vrijwilligers opnemen zonder dat onze visie op hulpverlening in gedrang komt?"</i> . De inhoud uit de verschillende sub-groepjes werd met elkaar vergeleken en het uiteindelijke resultaat bestond uit een beargumenteerde opsomming van taken. Bovendien brachten de argumenten informatie aan die werd gebruikt om een <u>'visie op vrijwilligerswerk'</u>	Intern: staf	Dagdeel per groep/voorjaar
Deel 2				najaar 2020
<p>De resterende groep van medewerkers kwam samen in oktober. <i>Zij begonnen met het beoordelen van het voorstel van de visie-tekst.</i> Dit gaf aanleiding tot enkele aanpassingen. Zij konden ook aangeven wat, met aanzet van 'hoe', er nog diende uitgewerkt te worden bovenop de visie. De noodzaak van een <u>'procedure voor het werven en begeleiden van vrijwilligers'</u> kwam hierbij naar voor. Tussen de twee sessies door konden de oudere bewoners (op een bewonersvergadering) hun mening uiten over vrijwilligerswerk. Zo werd gepeild naar de activiteiten die zij zouden willen doen met een 'nieuwe'/ongekende persoon. Dit waren de onderscheiden stappen voor het bekomen van een gedragen visie en werkwijze m.b.t. vrijwilligerswerk met gelegenheid tot inspraak van de bewoners. Doorheen het traject (hoofdzakelijk in de tweede sessie) kwam het aspect 'intern vrijwilligerswerk' aan bod. Dit laatste bestaat uit de praktijk waarbij medewerkers taken vervullen bovenop/naast de betaalde opdracht. Niettegenstaande dit interessant materiaal aanbracht, kwamen wij tot het inzicht dat dit aspect een link heeft met personeelsbeleid en een andere insteek vraagt. Dit thema zal opgenomen worden als verbeterproject in 2021. De ontwikkelde procedure werd opgenomen en de <u>afsprakennota voor vrijwilligers</u> (zie bijlage) kreeg een revisie.</p>				
<b>Vorming nieuwe medewerkers:</b> medewerkers zijn op de hoogte van volgende thema's: kwaliteitsdenken, Kiharo, doelgericht werken, Duplo, verbindend gezag, WG leefklimaat 6-factorenmodel	Nieuwe medewerkers:	A.d.h.v. oa. kwaliteitsspel en WS krijgen nieuwe medewerkers een beeld van verschillende methodieken/benaderingswijzen die in Steevliet gehanteerd worden	Intern: pedagogisch coördinator	2 X halve dag

VTO - Doelstellingen	Doelgroep	Inhoud	Verstrekker	Termijn/periode
Er is een kwaliteitsvol <b>personeelszorgbeleid</b>	Alle hulpverleners	Implementatie van het personeelszorgbeleid	Intern: Directie en coördinatoren op teamdagen en teamvergaderingen	doorlopend
Medewerkers verdiepen zich in een <b>thema gerelateerd aan het groepshandelen/individuele begeleiding</b> + medewerkers krijgen <b>verbinding met elkaar</b> d.m.v. een teamactiviteit	<b>Alle leden van de desbetreffende teams</b> <b>Teamdag (vm thema, NM activiteit)</b>		Intern: coördinatoren + (Hoofd)begeleiders	
Begeleiders kunnen zichzelf beschermen tegen agressie. De hulpverleners werken preventief om <b>grensoverschrijdend gedrag</b> , in de ruimste zin van het woord te voorkomen.	Alle begeleiders Werkgroep Conflicthantering +geïnteresseerde begeleiders.	Theorie en praktijk omgaan met verbale en fysieke agressie	Intern: pedagogisch coördinator en coördinatoren	16/10/2020
Steevliet – <b>LEERDAGEN: kwaliteitsvolle begeleiding van de jongere vanuit een psychodynamisch kader</b>	Alle hulpverleners	WORKSHOPS Eenvoudig schrijven BLAD, Duplo,...	Intern: coördinatoren, medewerker BLAD, gezinsbegeleider	16/10/2020

### 6.3.2. Gereliseerde studie -en leerdagen

Live doorgegaan
Online
Was gepland maar is uitgesteld wegens Covid-19

STUDIEDAGEN	WIE	ORGANISATOR	AANTAL DAGEN
Het ontwikkelen van <b>persoonlijk en zorgzaam leiderschap</b> om de kernopdracht van Steevliet te realiseren.	Hoofdbegeleiders	Extern : Roeland Broeckaert	4 dagen
<b>Upgrade "Outlook"</b>	Administratief medewerker	Extern: Betaconsulting	1 dag
<b>Intervisie Systeemen denken</b>	1 gezinsbegeleider	Extern:CGG Z.O-Vlaanderen	5dagen
<b>Lichaamsgericht traumawerk met kinderen</b>	1 therapeute	Extern: Maggie Kline USA	3 dagen
<b>Zinvolle dagbesteding voor kwetsbare groepen</b>	pedagogisch coördinator	Steunpunt Groene Zorg, Provincie O-VL	½ dag
<b>Relationele en seksuele vorming: seks en relaties in de digitale wereld</b> Webinar	2 Leden van de werkgroep seksualiteit	Extern : Sensoa	½ dag
<b>Participatie: onlinemeeting participatie-Kompas O-VL</b>	1 lid adviesgroep kwaliteit	Extern: ??	2 x ½ dag
<b>Participatie voor jongeren in GGZ</b> Webinar	1 hoofdbegeleider, 2 begeleiders	Extern: GGZ Waas en Dender	Anderhalf uur
Thema " <b>middelengebruik</b> ": Lerend Netwerk O-VL met als doel organisatie-overschrijdend vorming uitstippelen en noden in kaart brengen rond een kader	Extern: Coördinator  Intern: 1 begeleider De Vliet	Extern GGZ Waas en Dender en intern	3 halve dagen
<b>Persoonlijk leertraject aangaan: orthopedagogisch management</b>	Gezinsbegeleider	Extern: Vives Kortrijk	15 lesdagen
<b>Sofs: Kick off: inzetten op het netwerk van het kind</b>	Peco, 1 coördinator en 4 begeleiders verticale leefgroepen	Extern: Iroj	4 halve dagen, 1 ganse dag
Effectief <b>hulpverleners met goesting</b> , het ontwikkelen van persoonlijk en zorgzaam leiderschap om de kernopdracht van Steevliet te realiseren.	Leidinggevend van De Hazelaar, De Linde, Rozengaard	Extern: Hefboom	6 dagdelen
<b>Interculturele communicatie</b> Webinar	2 begeleiders 1 hoofdbegeleider	Extern: Hivest	Anderhalf uur

STUDIEDAGEN	WIE	ORGANISATOR	AANTAL DAGEN
Diversiteitsbewust hulpverleners Webinar	1 begeleider	Extern: Radar	Halve dag
BINC-ontwikkelingen	Coördinator	Extern: Agentschap OpgroeienEllips Bxl	1/2d
Hedendaagse autoriteit Webinar	1 coördinator + 1 gezinsbegeleider	Extern: Opvoedingswinkel: spreker Sven Bussens	2 uren
Nieuwe autoriteit: van lijdend voorwerp naar leidende kracht Webinar	1 begeleider, 1 gezinsbegeleider	Extern: Radar	Halve dag
Infosessie: "Iedereen verdient vakantie" Webinar	1 VLOT-medewerker	Extern: Iedereen verdient Vakantie Vlaanderen	Ander-half uur
Sociale media WEBINAR: "als kleine kinderen groot worden"	3 begeleiders, 1 hoofdbegeleider, pedagogisch coördinator	Extern:CGG Waas-Dender	Ander-half uur
Jong en eenzaam: zielig? Of niet? Webinar	1 begeleider	Extern: Selma Franssen	Anderhalf uur
Voeding: reageren op eten en gewicht in de 1 <sup>ste</sup> -lijnszorg Webinar	Pedagogisch coördinator	Extern: Radar	Anderhalf uur
Focusmoment: "verblijf na Corona" Webinar	1 gezinsbegeleider, 1 coördinator	Extern: Iroj	½ dag
Veerkracht na Corona Webinar	Pedagogisch coördinator	Extern: Radar	½ dag
Studiedag: trauma sensitief(be)handelen met de ontwikkeling van het brein als leidraad	Pedagogisch coördinator + therapeute	Extern: CGG Waas en Dender	dag
Druk van de bureaucratische structuren op de zorgsector Webinar	1 begeleider	Extern: Under Pressure Sofa gesprekken	Anderhalf uur
Beleidsymposium inzake SWVG onderzoek: hoe positioneert integrale JH zich in de driehoek onderzoek- beleid- praktijk	Directeur + pedagogisch coördinator	Extern: Vlaams Welzijnsverbond	dag
Intervisiedagen KOPP/KOAP + toelichting RADAR	1 gezinsbegeleider	Extern: Radar	Intervisie: 1 x een ½ dag
Leerdagen: <b>Focussen</b>	(Hoofd)-Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
Leerdagen: <b>BLAD</b>	(Hoofd)-Begeleiders, directie	intern	½ dag

Leerdagen: <b>Methodieken</b>	(Hoofd)-Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
Leerdagen: <b>Kopp/Koap</b>	(Hoofd)-Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
Leerdagen: <b>Nieuwe autoriteit</b>	(Hoofd)-Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
Leerdagen: <b>Duplo</b>	(Hoofd)-Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
Leerdagen: <b>Eenvoudig schrijven</b>	Begeleiders, coördinatoren, gezinsbegeleider	intern	½ dag
<b>Dialogo creëren met sociaal werkers, orthopedagogen, psychologen, dokters, verpleegkundigen, politie, ... om gezamenlijk een antwoord te kunnen op vragen: is het een probleem van welzijn, overlast of veiligheid? Wie neemt wanneer welke verantwoordelijkheid? Hoe verantwoorden we de keuzes die we maken? En wat brengt dit teweeg in het leven van mensen? Soms maken we ons ernstig zorgen en 'moeten' we ingrijpen. Op dat moment speelt dwang en (on)macht een rol.</b>	Pedagogisch coördinator +3 gezinsbegeleiders	Extern: Ho-Gent	
<b>Dialogodag</b>	(gezins)begeleiders	Extern: Ouderparticipatie	½ dag
<b>Sofs:</b> we leren een gezamenlijke taal wanneer we geconfronteerd worden met jongeren die zich in een onveilige situatie bevinden	2 begeleiders De Vliet + 1 begeleider verticale leefgroep (diegenen die de vorige vorming niet volgden)	Extern: Amon (Lies Nuyland)	3 dagen