



KWALITEITSVERSLAG 2017

VZW STEEVLIET

Steevliet VZW Heusdenbaan 67, 9090 Melle

Tel.: 09/210.50.60 - Fax: 09/230.77.23 - mail: directie@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	9
1.4. Visie op hulpverlening	9
1.5. Organisatiestructuur en organigram.....	10
2. Steevliet in cijfers	11
2.1. Bezetting.....	11
2.2. Benutting 2017	11
2.2.1. Benutting per typemodule	11
2.3. Interne schakelingen in de loop van 2017	12
2.4. Verwijzers	12
2.5. Opgestarte begeleidingstrajecten	13
2.6. Afgesloten begeleidingstrajecten in 2017	14
3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod	15
3.1. Visie op kwaliteitsbeleid	15
3.2. Kwaliteitsmanagementsysteem	16
3.3.1. Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteitsmanagementsysteem (kwaliteitskader)	19
3.3.2. Zelfevaluatie m.b.t. kwaliteit van zorg	23
4. Integrale kwaliteitszorg tijdens het werkjaar 2017	27
4.1. Inputgebied: Leiderschap	27
4.1.1. Acties	27
Actie: Opmaak draaiboek specifieke functies	27
4.2. Inputgebied: beleid en strategie	27
4.2.1. Acties	27
Actie: Opmaak strategisch beleidsplan 2018-2020	27
4.2.2. Verbeterproject / PRIAC	27
Verbeterproject 1: communicatiebeleid	27
4.3. Inputgebied personeel	28
4.3.1. Acties	28

Actie: Afwerken en borgen arbeidsreglement	28
Actie: Actualiseren functieprofielen.....	28
4.3.2. Verbeterproject / PRIAC.....	28
Verbeterproject 3: Team coaching.....	28
Verbeterproject4: Optimaliseren VTO beleidsplan.....	31
4.4. Inputgebied middelen en samenwerking.....	32
4.4.1. Acties.....	32
Actie: Opstart bouwwerkzaamheden campus Melle	32
Actie: aanvang bouw dossier campus Sint Maria Oudenhove.....	32
4.4.2. Verbeterproject / PRIAC.....	32
Verbeterproject 5: Sociaal mediabeleid.....	32
4.5. Kernprocessen	33
4.5.1. Acties	33
Actie: Sanctieneringsbeleid en vrijheids-berovende maatregelen	33
Actie: Onthaal cliënten.....	34
Actie: nagaan en optimaliseren van de begeleiding/ ondersteuning van + 18 jarigen in onze organisatie.....	34
Actie: Nazorg van de hulpverlening	36
4.5.3. Verbeterproject / PRIAC.....	39
Verbeterproject 6: leefgroeps klimaat.....	39
Verbeterproject 7: contextbegeleiding.....	41
4.6. Outputgebied: Tevredenheid van cliënten en betrokkenen.....	42
4.6.1. Acties.....	42
Actie: Bundelen teksten betreffende ouderparticipatie als aanzet tot een overkoepelende visietekst.....	42
Actie: Ontwikkelen van een tevredenheidsmeting voor ouders/ context naast de bestaande exitpoll	43
4.7. Outputgebied: Tevredenheid van medewerkers	44
4.7.1. Acties	44
Actie: Opvolgen effectiviteit van de preventieve maatregelen psycho- sociale risico's.....	44
4.7.2. Acties buiten het beleidsplan.....	44
4.8. Outputgebied: Waardering door de maatschappij.....	46
4.8.1. Acties.....	46
Actie: Inventariseren van 'waardering partners'.....	46
4.9. Outputgebied: Performantie van de organisatie	46

4.9.1. Acties	46
Actie: Betrokkenheid personeel aan kwaliteitszorg.....	46
4.9.2. Actie buiten het beleidsplan	46
5. Kwaliteitsthema : Onthaal van cliënten	48
6. Kwaliteitsplanning 2018	50
6.1. BEOOGDE REALISATIES - MEERJARENPLAN 2018 -2020	50
6.2. STRATEGISCHE KEUZES.....	50
6.3. Situering meerjarenplan 2018 - 2020.....	50
6.4. Situering beleidsplan 2018	51
6.5. Verbeterprojecten 2018.....	51
6.6. Vooropgestelde acties 2018.....	52
7. Personeel	54
7.1. Personeelsbestand	54
7.2. CPBW (comité voor preventie en veiligheid op het werk)	55
7.3. VTO-beleid (vorming - training – opleiding).....	56
7.3.1. Gerealiseerde Vormingen	56
7.3.2. Langdurige opleidingen 2017.....	57
7.3.3. Gerealiseerde studiedagen	58
Bijlage 1: beleidsplan 2018: zie apart pdf bestand	59
Bijlage 2: procedure voor het onthalen van gebruikers : aanmelding, kennismaking, intakegesprek en opname : zie apart pdf bestand	59
Bijlage 3: werkinstructie intake : zie apart pdf bestand.....	59
Bijlage 4: Onthaalmap voor jongeren : zie apart pdf bestand	59
Bijlage 5: wegwijzers ouders rechtbankdossier: zie apart pdf bestand	59

0. Inleiding

2017 was een jaar waar opnieuw een aantal bakens werden geplaatst in de positieve en kwalitatieve evolutie waar wij als organisatie voortdurend naar streven. Zo werd een boeiend proces gelopen van een 8 tal maand met de volledige vertegenwoordiging van de gezins- en mobiele contextbegeleiders in functie van een meer integratieve en dynamische uitbouw van onze modules contextbegeleiding binnen de totale organisatie. De integratie per 1 oktober 2017 van het mobiele contextbegeleidingsteam in de afdeling De Vliet is daarvan één van de resultaten. Vanuit diezelfde afdeling werden de actiepunten nazorg en de optimalisatie van de begeleiding/ondersteuning van + 18 jarigen ter harte genomen.

Tijdens dezelfde maand oktober was er de openbare aanbesteding in functie van ons bouwproject op de campus Melle. De aanvang van de werken zijn voorzien in het voorjaar 2018

In de zomer 2017 werd een bestek diensten uitgeschreven voor het aanstellen van een architect via een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking. Meteen de inzet van de tweede fase voor ons bouwproject op de campus Sint Maria Oudenhove. Het eerste ontwerpplan werd ons eind 2017 reeds aangeleverd.

In het tweede deel van dit kwaliteitsverslag zijn een aantal cijfers over het voorbije werkjaar weergegeven. Naast de bezetting en benutting kan je eveneens gegevens vinden over het aantal schakelingen, opnames, afsluitingen edm.

In het derde deel worden naast de toelichting betreffende de wijze van werken binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem de groeiniveaus en de zelfevaluatie met betrekking tot kwaliteit en zorg weergegeven.

De indeling van het vierde deel is net als bij het beleidsplan gebaseerd op de negen aandachtgebieden die wij steeds hanteren in ons integraal kwaliteitszorgbeleid. De gelijkheid naar indeling helpt bij het systematisch afdtoetsen van de vooropgestelde doelstellingen in het kwaliteitsverslag.

In deel 5 wordt het kwaliteitsthema 'Onthaal van cliënten ' toegelicht. Bovendien worden er in functie van dit thema aan dit verslag 4 bijlagen toegevoegd ter documentatie.

In deel 6 wordt een summier overzicht gegeven van het beleidsplan 2018. De volledige versie is verkrijgbaar in een apart pdf bestand.

Tenslotte wordt in het laatste deel de personeelsomkadering, de VTO acties alsook de acties vanuit het comité voor veiligheid en preventie omschreven.

Indien er nog vragen en/of bemerkingen zijn omtrent dit kwaliteitsverslag willen wij U graag de nodige toelichtingen verschaffen.

Jan Artois
Algemeen directeur

1. Organisatie en erkenning

1.1. Kader

VZW Steevliet organiseert de hulpverlening vanuit 3 vestigingsplaatsen. De maatschappelijke zetel is gevestigd op onderstaand adres.

VZW Steevliet
 Heusdenbaan 67
 9090 Melle
 Erkenningsnummer: 4404001
 Ondernemingsnummer: 0414 311 546

De campus Steevliet, 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 Campus Destelbergen ligt in een residentiële woonwijk Doolaagepark 29.

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

1.3. Overzicht van de verschillende afdelingen

De **92 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. Op termijn zullen er zowel op de campus Melle 3 en op de campus St Maria Oudenhove 2 plaatsen worden voor kamertraining. Dus 5 in totaal op organisatievlak. De 6 studioverblijven worden eveneens behouden.

8 modules mobiele contextbegeleiding

Deze worden ingezet voor zowel uitstroom als instroom

12 modules contextbegeleiding ifv autonoom wonen

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)

Afdeling 1	Hemelhuis	verblijf: 9
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 12 - 18 jaar • kortdurend crisisverblijf (rechtstreeks toegankelijk) 	
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • residentiële leefgroep enkel voor meisjes 	

Afdeling 2	De Vliet	26
Entiteit	Studioverblijf (kamertraining)	verblijf 6
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 12 - 18 jaar 	
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • afdeling voor jongens en meisjes 	
Entiteit	contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	12
	regio Gent - Eeklo: 8 – Regio Zuid Oost Vlaanderen 4 (arrondissement Aalst)	
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding in functie van autonoom wonen - basisintensiteit • contextbegeleiding in functie van autonoom wonen - midden intensiteit 	
omschrijving	afdeling voor jongens en meisjes	
Entiteit	Mobiele Contextbegeleiding (rechtstreeks toegankelijk)	8
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • mobiele contextbegeleiding bij instroom • aanbieden van (mobiele) contextbegeleiding bij uitstroom • afdeling voor jongens en meisjes 	

Afdeling 3	Morgenster 1	verblijf: 11
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 0 - 18 jaar 	
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • residentiële leefgroep voor jongens en meisjes 	

Afdeling 4	Morgenster 2	verblijf: 11
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 0 - 18 jaar 	
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • residentiële leefgroep voor jongens en meisjes 	

Afdeling 5	Nestje	verblijf: 11
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 0 - 18 jaar 	
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • residentiële leefgroep voor jongens en meisjes 	

Afdeling 6	<u>De Stroom</u> verblijf: 11
Entiteit	Verblijf
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 0 - 18 jaar • kortdurend crisisverblijf (rechtstreeks toegankelijk)
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • residentiële leefgroep voor jongens en meisjes

Afdeling 7	<u>Charels</u> verblijf: 5
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 12 - 18 jaar • kortdurend crisisverblijf (rechtstreeks toegankelijk)
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • afdeling (gezinstehuis) voor jongens en meisjes

Afdeling 8	<u>Rozengaard</u> Verblijf: 12(inclusief KT) Campus Sint Maria Oudenhove
Entiteit	Verblijf 11
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 0 - 18 jaar
omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • afdeling voor jongens en meisjes • aanbod van (mobiele) contextbegeleiding bij uitstroom
Entiteit	Kamertraining 1
Modules	<ul style="list-style-type: none"> • contextbegeleiding - basisintensiteit • verblijf 16 - 18 jaar
Opmerking	<ul style="list-style-type: none"> • De module kamertraining wordt georganiseerd vanuit de leefgroep.

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.

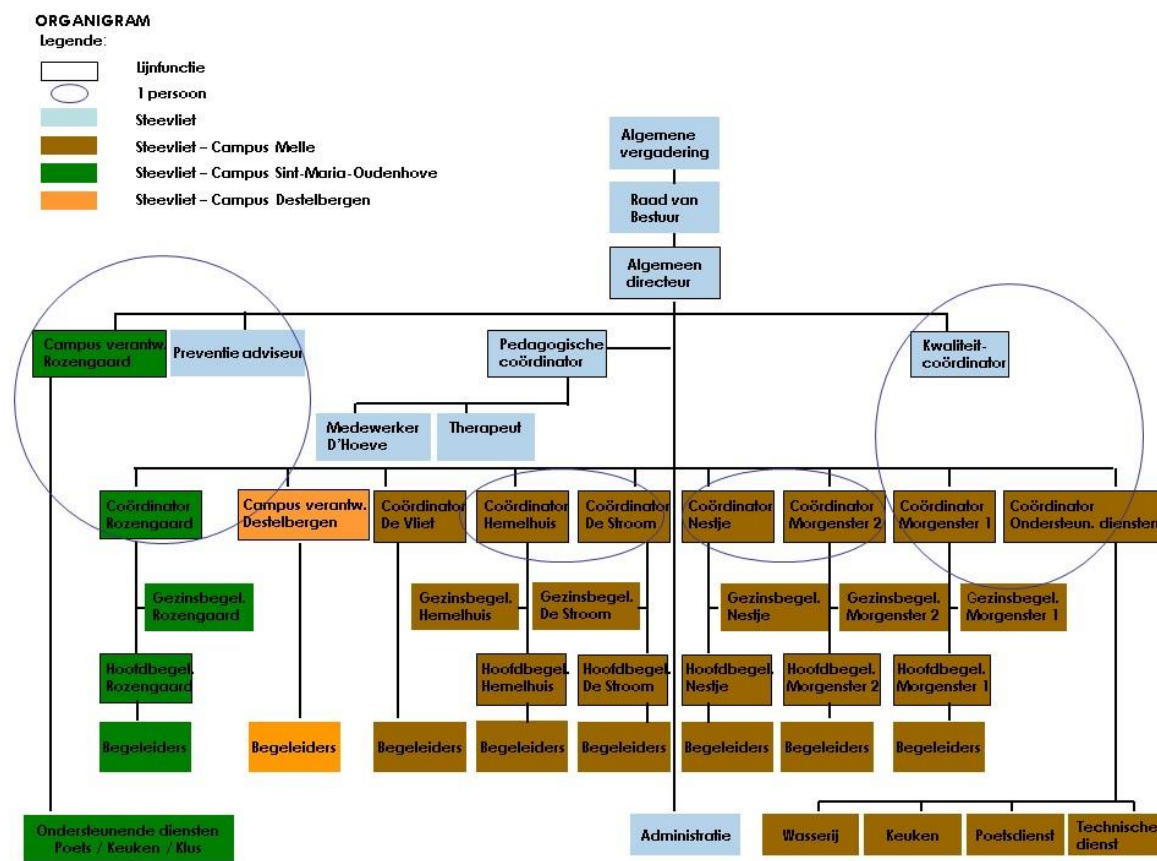
Wij zijn overtuigd van de noodzaak om voortdurend te anticiperen op de tendensen en maatschappelijke evoluties. Samen met de signaalfunctie als organisatie in de Jeugdhulp beschouwen wij dit als onze bijdrage tot een menswaardige maatschappij.

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 algemene directie. Deze wordt in zijn taak geadviseerd en bijgestaan door een staf die bestaat uit alle coördinatoren en een vertegenwoordiger vanuit de functie gezinsbegeleiding. De algemene directie wordt ondersteund door verschillende functies namelijk: een campusverantwoordelijke voor de Campus Sint-Maria-Oudenhove, een pedagogisch coördinator, een logistiek coördinator, een kwaliteitscoördinator en een preventieadviseur.

De afdelingen worden geleid door de Coördinatoren. De Coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de algemene werking van de afdeling(en) die onder hun bevoegdheid liggen. Zij coördineren de afdeling en coachen, als rechtstreeks leidinggevende, de hoofdbegeleider en de gezinsbegeleider. De afdelingen worden ondersteund door een pedagogisch ondersteunende cel 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 worden op de campus Melle geleid door de logistieke Coördinator en op de campus St Maria Oudenhove door de Campusverantwoordelijke.

De administratie valt onder de rechtstreekse leiding van de algemeen directeur.

2. Steevliet in cijfers

2.1. Bezetting

Cijfers typemodules en clusters	2017	2016	2015	2014
Bezetting op erkenningsniveau Gewogen gemiddelde van alle typemodules	97,9%	96,4 %	97,4 %	96,5 %
Typemodule verblijf	97,9%	98,7 %	98,5 %	101,5 %
Typemodule Contextbegeleiding laagintensief	94,6%	93,3 %	94,4 %	92,3 %
Typemodule contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	119,9%	102,9 %	114,5 %	94,6 %
Cluster contextbegeleiding	99,3%	94,5 %	97,4 %	

In 2017 komen we op een totaal bezettingspercentage voor al onze modules samen op 97,9 %. Dit is een lichte stijging t.o.v. het vorig jaar. Dit heeft vooral te maken met stijging binnen de module CBAW. Met 97,9 % blijft de module verblijf in de lijn van de gemiddelde bezetting van de voorgaande jaren.

2.2. Benutting 2017

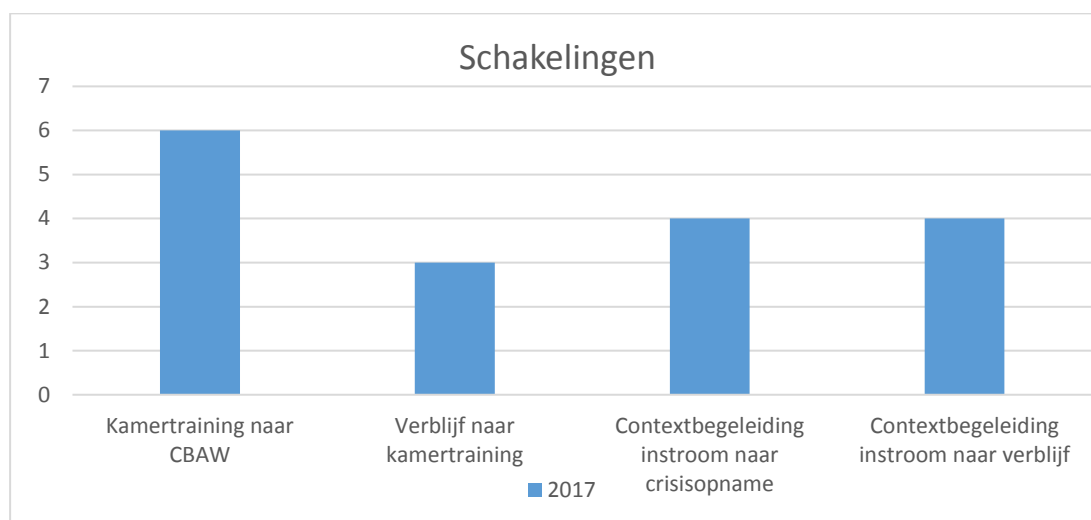
2.2.1. Benutting per typemodule

Cijfers typemodules en clusters	2017	2016	2015	2014
Typemodule verblijf (exclusief crisisverblijf)	67,6%	72,53 %	71,2 %	73,9 %
Typemodule Contextbegeleiding laagintensief	205,6%	207,3 %	193,8 %	101,1 %
Typemodule contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	197,7%	123,8 %	167,4 %	119,8 %
Cluster contextbegeleiding	204,6%	192,0 %	180,8 %	
Cluster verblijf (inclusief crisisverblijf)	67,8%	76,0 %	71,5 %	

De benutting van de module verblijf blijft doorheen de jaren gelijk met een gemiddelde rond 70 %. De benutting contextbegeleiding scoort absoluut hoog gezien daar in onze organisatie sterk wordt op ingezet. We zien daar vooral de laatste drie jaar een sterke evolutie in.

2.3. Interne schakelingen in de loop van 2017

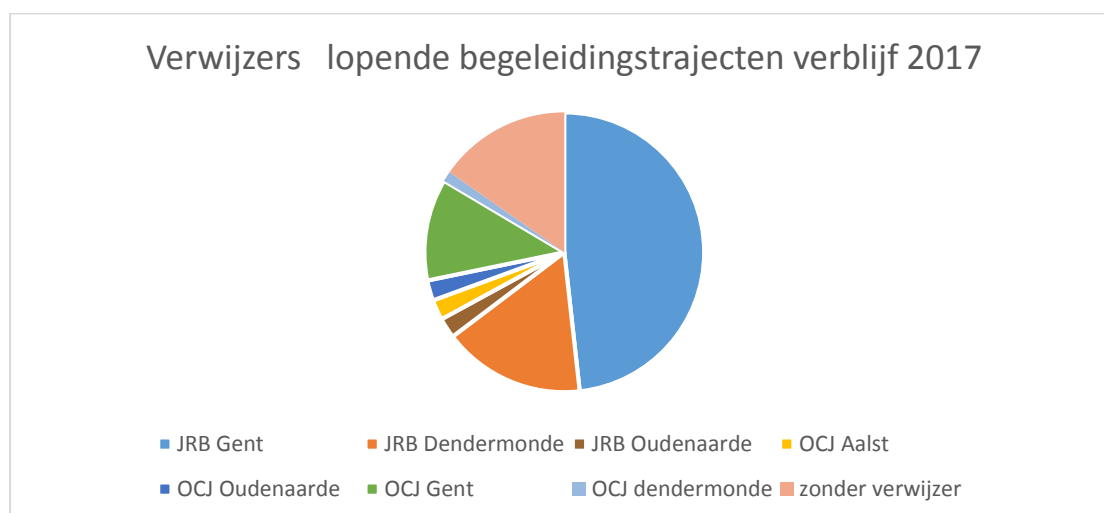
In de dossiers van 22 jongeren werd er in de loop van 2017 geschakeld tussen de modules. Er gingen 5 jongeren over van de module verblijf naar module contextbegeleiding bij uitstroom. Er werd 4 maal geschakeld van de module contextbegeleiding instroom naar de module crisisopname. 3 jongeren maakten de overstap van de module verblijf naar kamertraining. In de dossiers van 6 jongeren werd geschakeld van de module kamertraining naar de module CBAW. 4 jongere stroomden in na een langdurige mobiele contextbegeleiding.



2.4. Verwijzers

Begeleidingstrajecten - module verblijf

69 % van de jongeren die verblijven in Steevliet zijn geplaatst door de jeugdrechter. Ruim meer dan de helft (72 %) werden doorverwezen door de jeugdrechtbank van Gent. Ruim 24 % hebben een doorverwijzing vanuit de Jeugdrechtbank van Dendermonde.

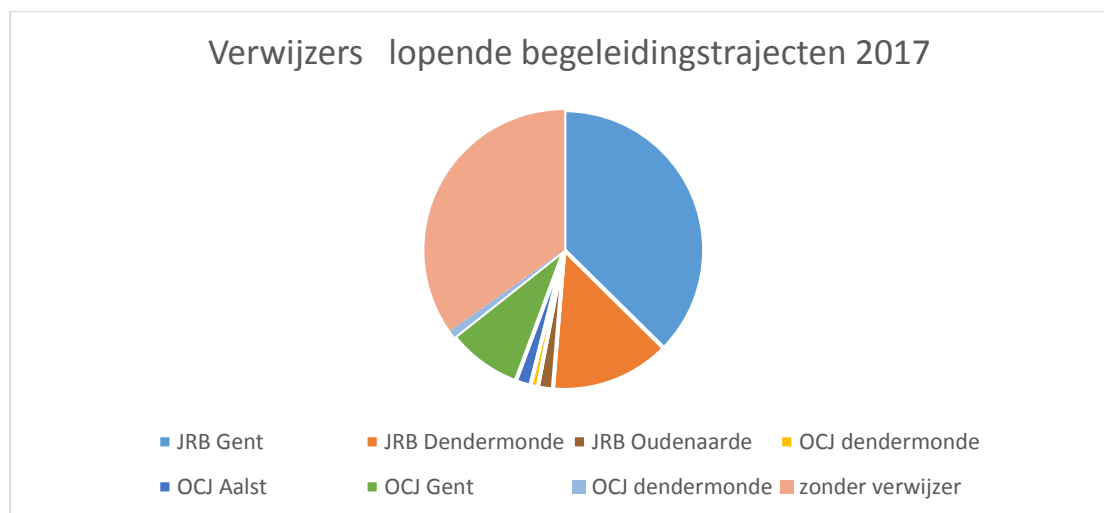


Begeleidingstrajecten: alle modules (verblijf, contextbegeleiding, kamertraining, CBAW)

54 % van de jongeren werden aangemeld door de jeugdrechter. De jeugdrechtbank van Gent is nog steeds de grootste aanmelder, gevolgd door de jeugdrechtbank van Dendermonde.

De overige verwijzingen zijn via het OCJ Gent, OCJ Dendermonde en OCJ Aalst.

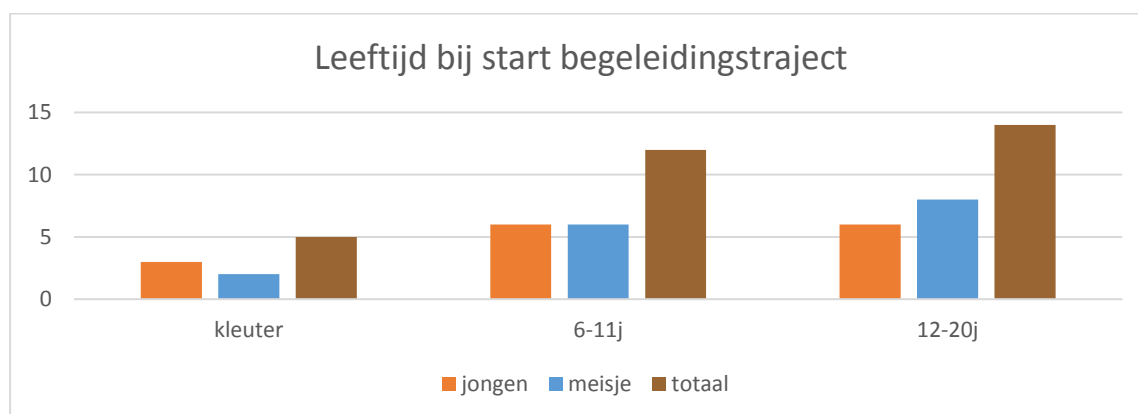
35 % van de hulpverleningstrajecten verlopen zonder verwijzende instantie. (invloed van CBAW en MCB)



2.5. Opgestarte begeleidingstrajecten

In 2017 startten er in totaal 31 jongeren een begeleidingstraject in Steevliet. Het betrof 16 meisjes en 15 jongens. Er startten 5 kleuters. 12 jongeren hadden bij opstart een lage schoolleeftijd. 14 jongeren waren +12 jaar.

Daarnaast werden er 6 jongeren opgevangen in crisis, de aanmelding gebeurde via het crisismeldpunt. 1 jongere verbleef in time out vanuit een andere organisatie. Deze jongeren werden niet in de onderstaande leeftijdstabel opgenomen omdat er geen begeleidingstraject in de strikte zin van het woord werd opgestart.

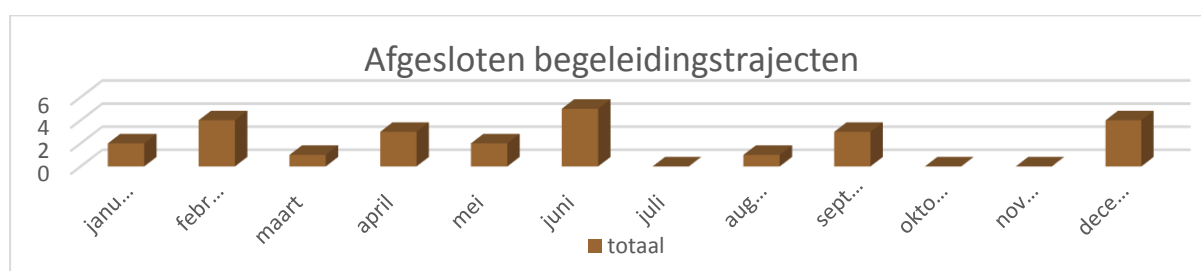


2.6. Afgesloten begeleidingstrajecten in 2017

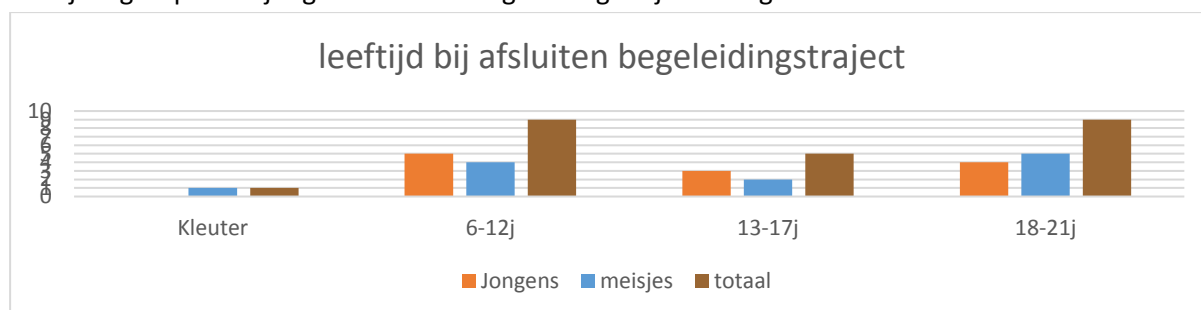
In 2017 werden er 24 begeleidingstrajecten afgesloten. Vanuit de afdeling De Vliet deelwerking CBAW hebben 4 jongeren de maximum leeftijd (21 jaar) voor de module CBAW bereikt. Bij deze jongeren werden de doelstellingen bereikt, de nodige vervolghulpverlening opgestart en wordt er verdere nazorg geboden met akkoord van de jongere.

Daarnaast werden er 3 begeleidingen afgerond na een begeleidingstraject van maximum 2 jaar. 2 jongeren gingen alleen wonen zonder nood aan verdere hulpverlening en 1 jongere ging terug thuis wonen. Vanuit de deelwerking studioverblijf ging 1 jongere terug naar huis wonen.

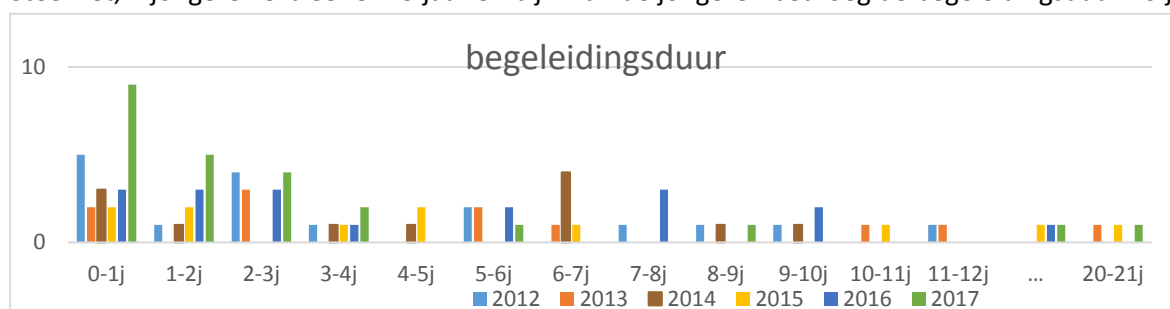
Vanuit de leefgroepen werden er 14 begeleidingstrajecten afgesloten. 7 jongeren gingen terug naar huis wonen. 2 jongeren verblijven in een pleeggezin. 3 jongeren gingen naadloos over naar een VAPH voorziening. 1 jongere bereikte de maximum leeftijd van 20 jaar voor verblijf en ging zelfstandig wonen. 1 jongere ging naar een OBC. Er werden 2 mobiele contextbegeleidingen afgerond.



Er werd 1 begeleidingstraject afgerond bij een kleuter. Bij de groep 6-12jarigen werden 9 begeleidingstrajecten afgerond. Bij de groep 13-17jarigen werden er 5 begeleidingstrajecten afgerond en bij de groep 18-21jarigen werden 9 begeleidingstrajecten afgerond.



20 jongeren verbleven minder dan 5 jaar in Steevliet. 2 jongeren verbleven tussen de 5 en 10 jaar in Steevliet, 1 jongere verbleef er 13 jaar en bij 1 van de jongeren bedroeg de begeleidingsduur 20 jaar!



3. De kwaliteit van ons hulpverleningsaanbod

3.1. Visie op kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitszorgbeleid van Steevliet

- is geïnspireerd op het geharmoniseerd kwaliteitsdecreet van de Vlaamse Overheid.
- is een systematisch en planmatig participatief proces gericht op het vernieuwen van de werking en het verbeteren van de kwaliteit met effecten op korte, halflange en langere termijn.
- is preventiegericht en behandelt alle onderdelen en aspecten van de werking,
- is verbonden met een gebruiksvriendelijk en gestructureerd kwaliteitshandboek
- is gerelateerd aan een transparant kwaliteitssysteem met methodieken en instrumenten tot zelfevaluatie
- streeft steeds een grote betrokkenheid en breed draagvlak na zowel binnen als buiten de organisatie.
- draagt zorg voor een stevige borging en verankering in de organisatie

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 2017 waren 7 werkgroepen actief (met vertegenwoordiging van medewerkers uit alle entiteiten):

- Werkgroep 'relaties en seksualiteit' kwam 1 keer samen
- Werkgroep 'sociale media' kwam 2 keer samen
- Werkgroep 'traject' 5 vergaderingen
- Werkgroep 'positief leefklimaat' 5 interne vergaderingen en vertegenwoordiging in het project "Back to Basics" van "Vereniging Ons Tehuis".
- Werkgroep 'nieuwbouw' (met ook deelname logistiek personeel) 2 vergaderingen
- Werkgroep 'conflicthantering' 4 vergaderingen
- Werkgroep 'middelengebruik' 3 vergaderingen

De betrokkenheid van het personeel aan kwaliteit wordt als volgt concreet gemaakt.

➤ Engagement / opdracht van de leden van de adviesgroep

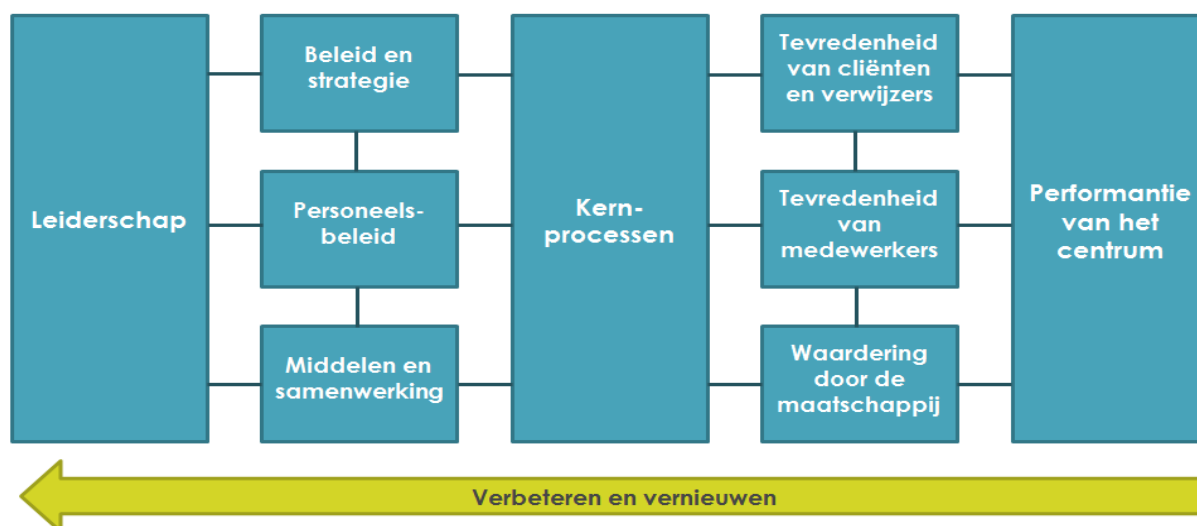
- Een voorbeeldfunctie zijn door de visie op kwaliteitszorg in de praktijk te realiseren.
- Optreden als referentiepersoon/aanspreekpunt/doorgeefluik/'vertaler' (in alle richtingen) binnen hun team/ afdeling en de organisatie.
- Jaarlijks de Prose-bevraging m.b.t. het kwaliteitskader invullen (voorwaarde: 2 jaar lid zijn van de adviesgroep)
- 3 jaarlijks een Quick scan in functie van het strategisch meerjarenplan.

➤ Engagement / opdracht van een teamlid die zetelt in een werkgroep

- Op de werkgroep-bijeenkomsten "handelen" naar de grootste gemene deler van de groep die men vertegenwoordigt
- Optreden als referentiepersoon/aanspreekpunt/doorgeefluik (in alle richtingen) m.b.t. de materie van de werkgroep

- Engagement / opdracht van elke medewerker
- In de mate van het mogelijke oefenen in kwaliteitsdenken
- Info doorgeven aan en info ontvangen van de referentiepersonen
- Bij twijfel in de dagelijkse werking het kwaliteitshandboek raadplegen

Het kwaliteitsbeleid is opgebouwd vanuit en hanteert de onderverdeling gebaseerd op onderstaand model. In al onze beleidsplannen alsook de kwaliteitsverslag wordt dezelfde structuur gehanteerd.



Het kwaliteitshandboek 2.0 bestaat uit zeven grote luiken. Voor de onderverdeling hiervan verwijzen we naar het actiepunt update kwaliteitshandboek in punt 4.9.1.

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 3 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). Het schema 'van info naar planning' (zie hierna) geeft een overzicht van hoe informatie, verkregen uit verschillende vormen van zelfevaluatie en indicatoren, verwerkt wordt om vervolgens in doelen te worden opgenomen en tenslotte concreet te worden uitgewerkt en opgevolgd via verbeterprojecten en actieplannen.

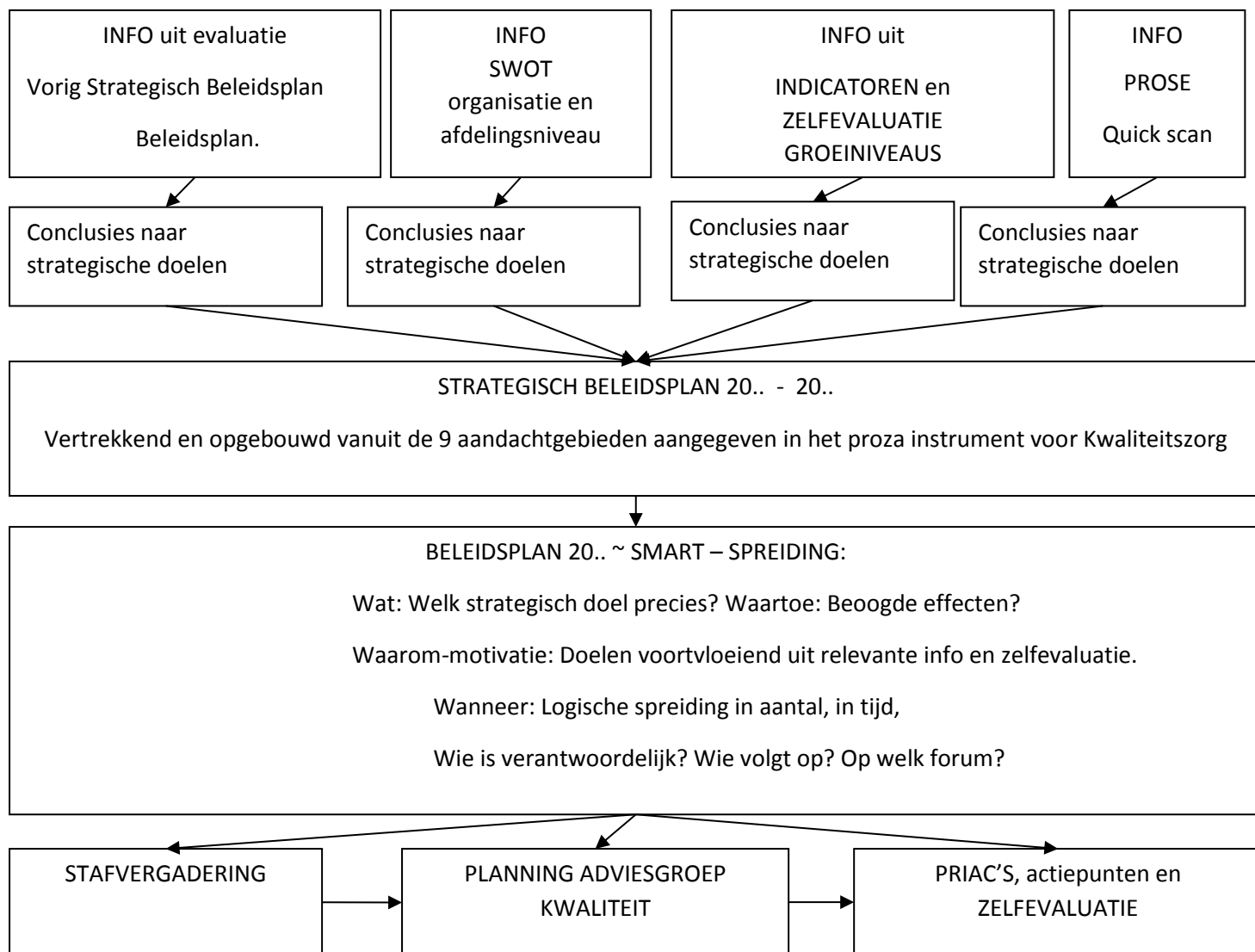
Om deze zelfevaluatie efficiënt (o.a. digitaal invullen van scans en vragenlijsten) te laten verlopen wordt grotendeels beroep gedaan op het PROSE-instrumentarium.

Eenzijds via het kwaliteitsverslag en anderzijds via het kwaliteitshandboek (de luiken 'resultaat zelfevaluatie 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

Van INFO naar PLAN



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. Deze groep bestaat uit 11 leden waarin alle functiegroepen en afdelingen zijn vertegenwoordigd. De vertegenwoordiging is in verhouding tot de grootte van de groepen. Deze leden staan in voor de transfer van gegevens en informatie in beide richtingen. Zij hebben daarnaast ook de opdracht de overige personeelsleden te sensibiliseren om samen mee het beleid te maken en de kwaliteit ervan te garanderen.

Het resultaat van 2017 is in relatie te brengen tot het resultaat van de meting in 2016.

Betekenis van de groeiveaus:

Groeiniveau 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.

Groeiniveau 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.

Groeiniveau 2:

gestructureerde aanzet

Groeiniveau 3:

maatregelen zijn aanwezig. Ze zijn gestandaardiseerd, gedocumenteerd, gecommuniceerd en worden toegepast.

Groeiniveau 4:

Alle maatregelen worden intern periodiek geëvalueerd en bijgestuurd.

Groeiniveau 5:

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

Commentaar: bij de groeiveaus in onderstaand schema

Algemeen:

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 tweemaal grondig besproken (consensusvergadering) in de adviesgroep. We zijn het erover eens dat de scores globaal 'onredelijk hoog zijn:' ... Door in rekening te brengen welke items werden aangeduid om prioritair aan te werken + inhoudelijke discussie bekomen we een realistischer beeld:

Motivering van de (stijgende) cijfers (groeiniveaus):

(1) gebruikerstevredenheid:

Drie items werden in 2017 positiever gescoord dan in 2016. De inspanningen die geleverd werden vanuit de werkgroep 'leefklimaat' om een op wetenschappelijk gebaseerde bevraging te organiseren van de actuele bewoners heeft hiertoe aanleiding gegeven. Ook het feit dat de gegevens uit deze bevraging enerzijds direct leiden tot actiepunten in elke leefgroep en anderzijds naast de resultaten van de exitpolls kunnen gelegd worden, is van groot (voelbaar) belang.

(2) effect van de hulpverlening:

Het verbeterproject 'positief leefgroepsklimaat' heeft zeker geleid tot het positief scoren van het item 'we participeren aan (wetenschappelijk onderbouwd) onderzoek inzake de effectiviteit van begeleiding/hulpverlening/zorg'. Samen met Vereniging Ons Tehuis (Ieper) en nog 12 andere deelnemende organisaties doen we onderzoek naar de werkzame factoren van een positief leefklimaat (PLK). Tijdens het traject worden we ondersteund door de Universiteit Gent, specifiek de vakgroep 'sociaal werk en sociale pedagogiek' en de vakgroep 'orthopedagogiek', alsook de onderzoekers verbonden aan de Nederlandse voorziening "Juzt" (zie ook punt 4.5.3. van dit kwaliteitsverslag).

(3) waardering strategische partners:

In 2017 werd een aanzet gegeven om de verzameling van stakeholders (strategische partners) te bepalen (zie actie bij punt 4.8.).

(4) maatschappelijke opdrachten en tendensen

Nazorg, begeleiding jongvolwassenen en continuïteit van zorg voor +18jarigen, ... zijn thema's die in 2017 op meerdere fora (intern en extern) aan bod kwamen. Onze deelname aan

Zelfevaluatie	2016	2017	items uit de Prose-bevraging die nu wel positief werden gescoord en dus 'het verschil maken'
Kwaliteitszorg			
Organisatie en visie	4	4	
Betrokkenheid	2	2	
Methodieken en instrumenten	5	5	
Verbetertraject	5	5	
Kernprocessen			
Onthaal van de gebruiker	3	3	
Doelstellingen en handelingsplan	3	3	
Afsluiting en nazorg	3	3	
Pedagogisch profiel	3	3	
Dossier-beheer	3	3	
Gebruikersresultaten			
Klachtenbehandeling	3	3	
Gebruikerstevredenheid (1)	3	4	We evalueren systematisch/geregeld de instrumenten en methoden waarmee we de gebruikerstevredenheid meten. De evaluatie van deze instrumenten en methoden gebeurt in samenspraak met medewerkers en gebruikers. We brengen de resultaten van meting van de gebruikerstevredenheid in verband met andere (meet)gegevens, waardoor een gefundeerde interpretatie van resultaten kan gebeuren.
Effect van de hulpverlening (2)	2	3	We participeren aan (wetenschappelijk onderbouwd) onderzoek inzake de effectiviteit van begeleiding/hulpverlening/zorg.

Medewerkersresultaten			
Personeelstevredenheid	4	4	
Indicatoren en kengetallen	5	5	
Samenlevingsresultaten			
Waardering strategische partners (3)	1	2	We nemen geregeld initiatieven om de perceptie en waardering van strategische partners (over onze organisatie en onze werking) na te gaan.
Maatschappelijke opdrachten / tendensen (4)	2	3	We actualiseren systematisch onze maatschappelijke opdracht, waarbij we zodanig inspelen op maatschappelijke tendensen dat ze het welzijn van gebruikers en de werking van onze organisatie effectief verhogen. We communiceren op een actieve manier aan overheid en relevante actoren over belangrijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van gebruikers en de werking van de organisatie.

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. Voor 2017 werd deze lijst van indicatoren voor wat het luik hulpverlening betreft uitgebreid met 'schoolse opvolging' en 'medische opvolging'.

	Indicator
Klachten	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
Tevredenheid	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.
Begeleiding-traject	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 in elk dossier.
	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 groepssfeer, bewonersvergaderingen, vrije tijdsbesteding, schoolbegeleiding,)

Hierna beschrijven hoe we 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.

2. Tevredenheid

De tevredenheid van de cliënten en de mate waarin de doelen van de begeleiding worden bereikt, werden nagegaan aan de hand van de bevindingen uit de exitpolls en de metingen van het leefklimaat. Het volgen van de procedure van de vragenlijsten m.b.t. leefklimaat werd geëvalueerd a.d.h.v. een vergelijking tussen praktijk en de werkinstructie.

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 2017 werd nagegaan of de benodigde documenten aanwezig waren 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 2017 werd nagegaan of de handelingsplannen aanwezig en op tijd waren en of alle onderdelen aanwezig waren.

- 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 wordt doorgegeven intern en extern.

- Doorverwijzing en afsluiting van de begeleiding:

De doorverwijzing werd nagegaan aan de hand van de recentste doorverwijzingen. Of de procedure bij afsluiten van de hulpverlening wordt gevolgd, werd nagegaan aan de hand van een steekproef van afgesloten dossiers. Er werd bekeken of er een eindverslag aanwezig was en dit compleet was.

- 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:

Dit werd geëvalueerd aan de hand van de handelingsplannen of evolutieverslagen. Er werd bekeken of de methodieken werden aangepast doorheen het jaar en aangepast waren aan de specifieke jongeren.

- **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, de aanwezigheid van nazorg-verslagen in de afgesloten dossiers en bevraging van een aantal leefgroepen.

- **Samenwerking van externe instanties:**

Dit werd nagegaan aan de hand van een steekproef van verslagen per leefgroep en het bestand met samenwerkingsverbanden. De tevredenheid van samenwerkende instanties zou nagegaan moeten worden aan de hand van een specifieke tevredenheidsmeting bij de instanties waarmee wordt samengewerkt. Deze info is niet beschikbaar.

- **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:**

Dit werd nagegaan aan de hand van een bevraging van de coördinatoren van verschillende leefgroepen. Er werd getoetst naar de doelgerichtheid en efficiëntie van kernteamoverleg en teamvergaderingen.

- **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:**

De inhoud van de individuele begeleiding werd nagegaan aan de hand van de bevindingen van het leefklimaat en de registraties van IB-momenten in het Journaal.

- **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.

Medische opvolging (als onderdeel van 'groepsbegeleiding') werd nagegaan aan de hand van de registraties m.b.t. tandartsbezoek (o.a. orthodontie), controles bij de oogarts (voor kinderen die een bril dragen),...de vaccinatiestatus, de inspanningen die geleverd worden om bewoners luizenvrij te houden. Is de medische map up to date en worden de medische gegevens geregistreerd met aandacht voor de wetgeving?

Schoolse opvolging (als onderdeel van 'groepsbegeleiding') van de bewoners werd nagegaan door een doorlichting te doen van de huiswerkbegeleiding, de wijze waarop de oudercontacten doorgaan, het betrekken van de context bij het schoolgebeuren, of de resultaten in overeenstemming zijn met de mogelijkheden van de jongeren.

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.

De meest in het oogspringende besluiten / resultaten waren:

- De actuele bewoners zijn vrij tevreden over het leefklimaat.
- Bij de jongeren die studiotraining deden was in 2017 bij een aantal 'het gevoel van veiligheid' een issue.
- De praktijk m.b.t. handelingsplannen en evolutieverslagen is niet altijd conform de voorschriften. Heel wat afwijkingen kunnen bij navraag wel gemotiveerd worden. De mogelijkheid die wordt geboden om dit direct te doen door het aanvullen van het formulier 'afwijkingen' wordt onbenut gelaten.
- De begeleiding van zowel jongere als context van de jongere wordt bijgestuurd waar nodig.
- Opvolging van de kinderen/jongeren m.b.t. school en gezondheid krijgen de gepaste aandacht.
- Registratie van nazorg verloopt soms anders van afdeling tot afdeling.
- Samenwerken met andere instanties (zeker scholen) is een sterkte.
- Er is een intens en efficiënt intern cliëntoverleg waarbij alle disciplines aan bod komen.

4. Integrale kwaliteitszorg tijdens het werkjaar 2017

4.1. Inputgebied: Leiderschap

4.1.1. Acties

Actie: Integratie visie op leiderschap

Gedurende het jaar is de directie in alle afdelingen de visie inzake leiderschap op de verschillende teams gaan toelichten. De introductie gebeurde via een power point presentatie waarna er telkens ruimte was voor dialoog. De meeste teams zijn tijdens hun jaarlijkse team dag daar nog verder mee aan de slag gegaan.

Om de leidinggevend en in het verlengde alle medewerkers de kans te geven hiermee op een degelijke manier aan de slag te kunnen, werd er contact opgenomen met Valerie Carette van VZW Hefboom. Reeds snel werd duidelijk dat we op dezelfde golflengte zaten en dat een groots opgezette vorming betreffende leidinggeven, persoonlijk leiderschap en “effectief hulpverleners met goesting” een antwoord kon bieden op welke wijze we onze visie op de meest effectieve wijze kunnen integreren in alle lagen van onze organisatie. De wijze waarop we deze vorming willen aanpakken is uitvoerig omschreven in het punt 4.3.2 meer bepaald het verbeterproject 4: teamcoaching.

Actie: Opmaak draaiboek specifieke functies

Deze actie kwam tot een goed einde. Vanaf nu is in een Excel-bestand (voor de functie van kwaliteitscoördinator, de preventieadviseur en elke hoofdbegeleider) een opsomming van taken met bijhorende timing opgesteld (gespreid over één kalenderjaar). Dit overzicht is voor de betrokkenen, maar ook voor alle andere medewerkers, te raadplegen op de server.

4.2. Inputgebied: beleid en strategie

4.2.1. Acties

Actie: Opmaak strategisch beleidsplan 2018-2020

Ter voorbereiding van de opmaak van het nieuwe strategisch beleidsplan werd alle relevante informatie (SWOT-analyses op afdelingsniveau, de resultaten van de personeelstevredenheid, cliëntenfeedback, ...) verzameld. Alle leden van de adviesgroep ‘kwaliteit’ vulden de QuickScan in, waarbij alle aandachtsgebieden aan bod komen. Vooraf werd een inventaris opgemaakt van de vragen die peilen naar inhouden waarmee de invullers weinig voeling hebben. Op de adviesgroep ‘kwaliteit’ werd toelichting gegeven.

4.2.2. Verbeterproject / PRIAC

Verbeterproject 1: communicatiebeleid

In 2017 werd een eerste aanzet gegeven om de communicatie in al zijn aspecten te verbeteren en structureel uit te bouwen, zowel intern als extern. Dit beleidsthema werd reeds opgenomen in het

Strategisch beleidsplan 2015- 2017 en zal in het komende meer jaren plan 2018 -2020 verder concreet uitgewerkt worden. We nemen ons voor om ons in al onze acties te laten inspireren vanuit onderstaande doelstelling

“Steevliet streeft naar een duidelijk transparante en heldere communicatie na in zijn contacten met alle stakeholders met bijzondere aandacht voor cliënten en hun context en de eigen medewerkers.”

In dit kader werd reeds een intranet systeem op maat van de organisatie aangemaakt. Dit media zorgt ervoor dat elke medewerker op een heel transparante en efficiënte manier op de hoogte wordt gehouden van elke evolutie binnen de organisatie. Bij elke nieuwe mededeling op dit forum worden zij via hun werkmailadres daarvan onmiddellijk op de hoogte gebracht.

In het jaar 2018 doen we een zeer ruime bevraging omtrent communicatie betreffende cliënt-, kwaliteit- en personeelszorg

4.3. Inputgebied personeel

4.3.1. Acties

Actie: Afwerken en borgen arbeidsreglement

Telkens opnieuw worden er nieuw zaken aan toegevoegd wat maakt dat een volledige nieuwe versie nog steeds niet werd afgerond. We nemen ons voor dit in het jaar 2018 te voltooien.

Actie: Actualiseren functieprofielen

De functieprofielen Hoofdbegeleider en Coördinator werden geactualiseerd. Het functieprofiel gezinsbegeleider is in ‘progressie’. De overige profielen komen volgend jaar aan de beurt.

4.3.2. Verbeterproject / PRIAC

Verbeterproject 3: Team coaching

Gezien het opzet van de vorming (zie ook actiepunt: integratie visie op leiderschap) werd het kader van dit verbeterproject naar acties timing en opvolging helemaal aangepast aan onderstaande vorming. Die vorming (georganiseerd en begeleid door Hefboom VZW) zal dus meteen ook het proces zijn die we willen lopen in de verdere ontwikkeling van de teamcoaching. Deze vorming omvat aldus onderstaande doelstellingen. Deze vorming kent zijn aanvang in januari 2018

- Borgen van het circulair proces waarbij het bewust worden en opnemen van persoonlijk leiderschap een fundament vormt voor een krachtgerichte hulpverlening
- Ontwikkelen van een zorgzame en authentieke manier van leidinggeven als baken voor een zorgzaam personeelsbeleid.
- Ontwikkelen van collectieve intelligentie als basis voor zelfregulerende teams in verbinding met eigen team-coaching cyclus.
- Ontwikkelen van een intervisiemethodiek voor de borging van zorgzaam leiderschap

Zorgzaam leidinggeven en persoonlijk leiderschap van eenieder staan centraal binnen dit vormingstraject. Met zorgzaam Leidinggeven willen we er naar streven dat medewerkers vanuit hun autonomie in een waarderend klimaat hun kernopdracht kunnen uitvoeren waarbij men zich verbonden voelt met een zinvol doel. We achten deze ervaring is essentieel voor het bekomen van de nodige professionele werkgoesting. Deze goesting is dan op haar beurt bepalend voor de mate van persoonlijke arbeidsvreugde en de uiteindelijke resultaten in functie van de kernopdracht.

Als medewerker in een hulpverleningsorganisatie dient men over de nodige kennis, flexibiliteit, creativiteit en teamspirit te beschikken. Steevliet streeft naar persoonlijk leiderschap. Dit wordt gezien als een competentie, een kwaliteit die iedereen in zekere mate kan ontwikkelen. Het is het vermogen om een situatie vanuit verschillende perspectieven te bekijken, een onderscheid te maken tussen de verschillende belangen van de verschillende betrokkenen (de cliënt, jezelf, het team, de organisatie), het zien van de onderlinge samenhang en het nemen van een weloverwogen beslissing met het oog op een win-win situatie voor de verschillende betrokkenen. Het is dus veel meer dan opkomen voor je eigen belangen en/of je werk organiseren zoals je dat zelf zou willen.

Om persoonlijk leiderschap te kunnen opnemen is het van belang om:

- verantwoordelijkheid op te nemen
- eigen talenten en kwaliteiten aan te boren en ervaringen te benutten om te blijven leren
- sterk verbonden te zijn met jezelf (kennis van jezelf, van je eigen normen en waarden)
- spanningsvelden tussen jouw eigen binnen- en buitenwereld te (h)erkennen en een plaats te geven
- verschillende belangen te kunnen onderscheiden
- over voldoende zelfreflectie te beschikken

De omwenteling naar meer sociaal ondernemerschap vereist een 'nieuwe professionaliteit' (SAR WGG, 2015). Van (teams van) professionals zal gevraagd worden dat zij extra:

- zelfstandig, creatief en initiatiefrijk zijn
- beschikken over zelfvertrouwen en doorzettingsvermogen
- kansen zien en grijpen
- risico's en verantwoordelijkheid durven nemen
- goede werkallianties met cliënten opbouwen
- zelfbewust zijn en aandacht hebben voor zelfzorg en persoonlijke ontwikkeling
- zorg dragen voor hun professioneel handelen
- sensitief zijn voor diversiteit
- de kunst van het verbinden beoefenen

De vorming loopt over een jaar waarbij 2 trajecten voor een deel naast en met elkaar lopen

Het eerste traject rond leiderschap loopt parallel met het traject 'effectief hulpverleners met goesting'. Het is een gezamenlijke doelstelling om te werken naar verdieping van persoonlijk leiderschap.

De doelgroep van het leiderschapstraject zijn de coördinatoren en de hoofdbegeleiders. Er wordt vertrokken vanuit het principe dat leiding geven geen individuele bezigheid is maar steeds gebeurt in relatie tot anderen, in de context van een team, een organisatie en een veranderende omgeving. We werken zowel van binnen naar buiten, als van buiten naar binnen. De dynamiek die hierdoor ontstaat, brengt je telkens een stap verder in het inzicht wie je bent, wil en kan zijn als leidinggevende en zet aan tot concrete actie in de dagelijkse werkcontext. Het leiderschapstraject dat Hefboom ontwikkelt omvat een introductiesessie en 6 workshops.

We trachten tijdens het traject ook verbinding te maken met de geschiedenis en de omgeving van Steevliet vanuit de achterliggende idee dat verbinding maken met de historiek en de omgeving bijdraagt tot een verdieping van de visie en het huidige leiderschap in de organisatie. Er zal ook rekening gehouden worden met de visie, de instrumenten en de praktijken die Steevliet reeds ontwikkelde op het vlak van personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, pedagogisch beleid en sociaal ondernemerschap. Daarbij nemen we ook de vrije ruimte om vanuit de inzichten die tot stand komen tijdens het leiderschapstraject en het traject hulpverlening-met-goesting kritisch te reflecteren en aanzetten te formuleren voor verdere verdieping en professionalisering.

Het tweede traject 'effectief hulpverlening met goesting' dat parallel aan het leiderschapstraject streeft ernaar om met 3 teams een traject effectief hulpverlening met goesting aan te gaan. Hierbij wordt rekening gehouden met de goesting van de teams om in dit traject te stappen en mee verantwoordelijkheid te dragen voor het leerproces.

De trajecten worden begeleid door de coördinatoren met de hoofdbegeleiders als 'side-kick'. Zij kunnen vrij gebruik maken van de methodieken op de website www.hulpverlening-met-goesting.be. Deze website omvat een tool die bestaat uit 6 bouwstenen met meerdere methodieken:

- Werken met goesting
- Waarden gedreven hulpverlening
- Handelen vanuit een professionele missie
- Krachtige werkalliantie
- Effectief hulpverlening
- Lerende teams

Hefboom zal samen met de coördinatoren en de hoofdbegeleiders van de deelnemende teams tijdens een eerste bijeenkomst een programma opstellen / een traject samenstellen op maat van de deelnemende teams. Elk traject omvat 6 workshops van een halve dag. Elk traject kan een eigen focus hebben, naargelang de wensen en behoeften van het team.

De coördinatoren en de hoofdbegeleiders worden door Hefboom via intervisiemomenten gecoacht. Het is zinvol dat de coördinatoren enige ervaring hebben met het begeleiden van leerprocessen binnen teams en dat er tijdens het traject ook feedbackloops zijn binnen de organisatie. Deze feedbackloops kunnen wellicht ingebed worden in de praktijk die Steevliet vzw al ontwikkelde op het vlak van coaching.

Er worden door Hefboom 5 intervisiemomenten georganiseerd. De intervisiemomenten duren maximum een halve dag. Tijdens de intervisiemomenten is er aandacht voor het proces én voor

inhoudelijke elementen. Het samenbrengen van deze inhoudelijke elementen kan aanleiding zijn tot aanbevelingen voor diverse beleidsvelden van vzw Steevliet. Het groepsgebeuren van de intervisiemomenten kan, indien daar nood aan is, ingekort worden ten voordele van individuele coaching van de coördinatoren en hoofdbegeleiders. Dit gebeurt dan op een 'gebundelde wijze'.

Net zoals het traject effectief hulpverleners met goesting gebaseerd is op een waarderende benadering, zullen ook de intervisies en eventuele persoonlijke coaching vanuit die benadering ingezet worden. De doelstelling is versterken van wat goed is en het groeipotentieel van individuen, teams en de organisatie aan te spreken.

Verbeterproject4: Optimaliseren VTO beleidsplan

Doel: Optimaliseren van een kader voor het VTO-beleidsplan en het borgen van processen in het kader van een "lerende organisatie".

Ter voorbereiding van het vernieuwen van het VTO-beleid nam de vormingsverantwoordelijke deel aan een vorming 'strategisch opleiden'. Het toen geldende VTO-beleid werd kritisch onderzocht binnen de nieuwe tendensen.

Er werd een werktekst opgemaakt en samen met alle hulpverleners werd deze tijdens visiedagen * bediscussieerd en verbeteringen werden geformuleerd. Een gezamenlijke visie m.b.t. positie van VTO en leren in onze organisatie werd ontwikkeld.

Centrale thema's binnen het VTO- beleid zijn:

- Wij geloven in de krachten 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 streven een open en leervriendelijke organisatiecultuur na waarin men mag leren uit fouten, tijd nemen voor reflectie, een kritische houding aannemen, feedback geven en krijgen, zich kwetsbaar opstellen, indien dit binnen de kernopdracht van de organisatie kan gekaderd worden.
- Ons VTO- beleid zorgt voor permanente vorming en ruimte voor innovatie, geïnspireerd op de nieuwe inzichten in de hulpverlening.
- In onze organisatie hanteren wij verschillende leervormen om tegemoet te komen aan de behoeften van de cliënten, de organisatie en alle medewerkers. Wij investeren zowel in het informele als in het formele leren¹.
- Wij bieden een uitgebreid programma van vorming, training en opleiding aan. Zo willen we elke medewerker kansen geven om te leren en om hun professionele interesses en competenties verder te ontplooiën.

Deze actie past volledig in het traject van de visiedagen welke we met het begeleidend personeel zijn opgestart in 2014 en zullen eindigen in het jaar 2018. Via deze dagen willen we als personeelsgroep de missie van Steevliet concreet vertalen in onze werking. We willen het taal geven zodat het draagvlak hiervan steeds breder en sterker kan worden.

Wij willen een individueel- en teamgericht VTO-beleid voeren waarin het welzijn op het werk en de ontplooiingskansen van de medewerkers centraal staan.

- Nieuwe medewerkers doorlopen een vormingscyclus en krijgen een sterke individuele begeleiding.

Het vernieuwd VTO-beleid werd op de algemene personeelsvergadering van november ter goedkeuring aan alle medewerkers voorgesteld en daarna in het kwaliteitshandboek opgenomen.

4.4. Inputgebied middelen en samenwerking

4.4.1. Acties

Actie: Opstart bouwwerkzaamheden campus Melle

In het voorjaar werd door het architectenbureau De Vloed het aanbestedingsdossier opgemaakt. Parallel daaraan doorliepen we met een kunstenaar / landschapsarchitect een proces in functie van de realisatie van een kunstwerk. Op basis van onze geschiedenis en vanuit de visie van onze organisatie op hulpverlening kwamen we tot een mooi ontwerp van een kunstwerk boordevol inhoud en metaforen. In het najaar werd de bouwfirma NV Vandebussche uit Aalter die tevens de pilootaanname op zich zal nemen gegund voor ons bouwproject. De opstart van de bouwwerken is voorzien in het voorjaar van 2018

Actie: aanvang bouwdoossier campus Sint Maria Oudenhove

Net voor de zomer werd een bestek van diensten voor het aanstellen van een architect met onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking uitgeschreven. Er werd vanuit de Raad van Bestuur een werkgroep samengesteld waaraan de verschillende kandidaten hun voorstel tot ontwerp konden toelichten. Uiteindelijk werd M 4 architecten uit Wetteren weerhouden om de architectuur van dit bouwproject op zich te nemen.

4.4.2. Verbeterproject / PRIAC

Verbeterproject 5: Sociaal mediabeleid

De leden van de werkgroep sociale media zijn de uitvoerders van het verbeterproject sociaal mediabeleid, dit laatste loopt over meerdere jaren. In dit verhaal is de 'veiligheidsplanner voor activiteiten in sociaal werk'² nog steeds onze basisreferentie.

In 2016 werden de visie op mediawijsheid, de veiligheidsplanner, handleiding 'Nieuwe media basisveiligheid' en de vuistregels voor internetgebruik (met cartoons) in het kwaliteitshandboek opgenomen.

² 'Veiligheidsplanner voor online activiteiten sociaal werk', <http://www.sociaal-werk-netwerkt-online.be/>, Jo Van Hecke en Philippe Bocklandt.

In 2016 werd ook het luik 'sociaal mediabeleid' voor het hoofdstuk 'beroepsethiek' uit het arbeidsreglement uitgewerkt. Hierin werden de thema's gebruik internet en elektronisch post, sociale media, telefoon/ gsm gebruik omschreven. Veel aandacht ging naar de bepalingen inzake het gebruik van internet en sociale netwerken waarin de rechten en plichten van werknemers werden omschreven.

Op vraag van de jongeren werd er geen vorming 'mediawijsheid' in groep meer gegeven. Mediawijs opvoeden werd dus geïntegreerd in de individuele begeleiding van jongeren.

In 2017 werd een werkinstructie voor de opbouw van de website gemaakt en een handleiding geschreven voor het definitief verwijderen van een facebook-profiel. De onthaalmap voor jongeren en ouders werd aangepast o.a. in het kader van de bescherming van de persoonsgegevens.

Een aantal behandelde thema's die aan bod kwamen in de werkgroepen in 2017 waren te kaderen in het ontwikkelen van een beleid m.b.t. GDPR-maatregelen: evalueren en aanpassen van afspraken en regels m.b.t. gebruik mediatoestellen, Instagram, musically, privacy gebruik foto's/webcam..., privacyregels m.b.t. meegeven van een fotoalbum bij uitstroom, Facebook werkprofiel (functie en verantwoordelijkheden), beveiliging, Skype-gebruik, Arbeidsreglement met specifiek aandacht naar sociaal mediabeleid, Wifi-gebruik. Een inhoudelijk thema was o.a. jongeren en cyberpesten.

Naast het actualiseren van de veiligheidsplanner werd de nieuwe website in het najaar 2016 geactiveerd en verder geoptimaliseerd in 2017.

4.5. Kernprocessen

4.5.1. Acties

Actie: Sanctioneringsbeleid en vrijheids-berovende maatregelen

Met betrekking tot dit thema was in 2017 de werkgroep 'conflicthantering' actief. Er waren 4 bijeenkomsten. We vertrokken vanuit het inspectieverslag van 2010 (waar het sanctioneringsbeleid als onderdeel van decreet rechtspositie aan bod kwam) en het bijhorende actieplan met zijn resultaten.

Om te beginnen stelden we vast dat in elke leefgroep leefgroepsafspraken bestaan en deze expliciet staan uitgeschreven. Ook sancties zijn daarin opgenomen. Bij elke nieuwe opname besteedt de individuele begeleid(st)er hier aandacht aan zodat de nieuwkomer en zijn context op de hoogte zijn. De onthaalmap voor jongeren enerzijds en ouders anderzijds werd hieromtrent ook aangepast. Via de bewonersvergadering en/of via het ophangen van het beloningssysteem wordt deze 'knowhow' levendig gehouden en evt. aangepast.

Voor de leefgroep die beschikt over een time-outruimte werd een registratiedocument opgesteld: het beveiligingsdossier. Aan de hand van ondertussen een nauwgezette opvolging is het gebruik van de time-outruimte zeer transparant. Er kan afgeleid worden op welke wijze (al dan niet met gesloten deur) met welke frequentie, voor welke kinderen, naar aanleiding waarvan, enz.... gebruik wordt gemaakt van deze ingrijpende vrijheids-berovende maatregel.

De registratie van agressie-incidenten in het Journaal kreeg bijzondere aandacht om alle mogelijkheden, die het Journaal biedt via de aanduidings-mogelijkheid 'agressie-gerelateerd', uit te buiten. Er kan immers een gericht rapport getrokken worden van alle agressie-incidenten die zich voordoen. Om het gebruik van die veelheid aan gegevens wat te ordenen werd geëxperimenteerd met een coderingssysteem. Elk beschreven agressie-incident in het Journaal krijgt door de betrokken begeleid(st)er een cijfercode zodat de uitlokkende factor, de gevolgen voor het slachtoffer, de maatregelen die werden genomen, enz.... vlot kunnen gedestilleerd worden. Vanaf 2018 zal deze registratie wellicht een meerwaarde met zich meebrengen.

Actie: Onthaal cliënten

De werkgroep traject heeft zich verdiept in het beleid inzake onthaal van cliënten. Er werd een analyse gemaakt van het item waaruit een update vloeide van de werkvoorschriften en alle documenten betreffende dit kernproces. Het inhoudelijk deel kan je vinden in het vijfde deel van dit kwaliteitsverslag namelijk kwaliteitsthema: onthaal cliënten.

Actie: nagaan en optimaliseren van de begeleiding/ ondersteuning van + 18 jarigen in onze organisatie

De werking van +18 jarigen is opgenomen in de totale werking van de afdeling de Vliet. Vanuit de actuele ontwikkelingen binnen de integrale jeugdhulp en de bijzondere recente gebeurtenissen in onze maatschappij is extra aandacht aan deze doelgroep vereist. We hebben daarover al heel wat expertise opgebouwd.

We hebben vanuit bevragingen en het doorlichten van onze huidige werking een toonaangevende visietekst geschreven. Daaropvolgend hebben we onze huidige voorschriften verwerkt in een klare procedure zowel naar begeleiding/ ondersteuning als naar de effectieve nazorg.

De visietekst jongvolwassen handelt over verantwoorde afsluiting bij jongvolwassenen, maar meer specifiek over vervolghulpverlening die er geboden kan worden wanneer een jongere achttien wordt. Indien de jongere kiest om de hulpverlening in Steevliet verder te zetten, bestaat er de mogelijkheid om (verder) te verblijven op studio of CBAW. Indien de jongere er niet voor kiest om (verder) te verblijven op studio of CBAW, kan er nazorg worden geboden. Een kanttekening hierbij is dat het grootste deel, namelijk meer dan 80% van de jongeren die op 15 /16 jarige leeftijd verblijven in Steevliet op 17-jarige leeftijd over gaan naar studioverblijf en uiteindelijk op 19-jarige leeftijd naar CBAW.

Gezien we werken aan een geleidelijke uitstroom, sluiten de uitgangspunten nauw aan bij de reguliere werking van de Vliet.

Uitgangspunten:

Continuïteit

Het belang van continuïteit binnen de hulpverlening is erg belangrijk. Doordat studiotraining en CBAW een geïntegreerde werking is, kunnen jongeren gedurende hun hele traject

begeleid worden door dezelfde IB. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om na studio door te stromen naar een voorbehouden appartement of krijgen ze versnelde toewijs in een sociale woning of binnen de reguliere huisvestingsmarkt. De weg naar zelfstandigheid verloopt dus gefaseerd, waarbij de jongere meer en meer zelfstandigheid krijgt. De intensiteit van de hulpverlening wordt ook geleidelijk aan afgebouwd.

Wanneer de begeleiding stopt, blijven jongeren steeds welkom. Indien jongeren hiermee instemmen, worden ze steeds uitgenodigd op bepaalde evenementen van Steevliet.

Aanklampend en krachtgericht

Er wordt aanklampend gewerkt. De individuele begeleiders zullen bij weerstand tegen aangeboden hulp zelf niet afhaken, maar telkens weer aandringen, bellen, contact nemen, en cliënten op hun verantwoordelijkheid (voor anderen) blijven aanspreken. Er wordt steeds vertrokken vanuit de krachten van de jongere. Er wordt enkel op vraag van jongere actie ondernomen en er wordt steeds meegaan met de vraag van de jongere. De regie wordt bij de jongeren gelaten, die bepaalt zelf wat belangrijk is en wat hij/zij wil bereiken. Samen met de jongere wordt er bekeken welke dingen hij/zij wil bereiken en wordt er een plan opgesteld dat niet resultaatgericht is. Er wordt gestreefd naar transparantie op alle vlakken.

ABC-theorie

Het belang van de ABC-theorie, waarbij de jongeren zelf het ritme aangeeft van zijn/haar leerproces. We ondersteunen de jongeren in het streven naar de drie basisbehoeften. De stelling van de zelfdeterminatietheorie gaat uit dat wanneer er aan drie natuurlijke basisbehoeften -competentie, autonomie en verbondenheid (belonging) - wordt voldaan, dit een optimale groei en een hoge motivatie garandeert (Mediarte.be, 2016). Het gaat hierbij om het *gevoel* van competentie, autonomie en verbondenheid. Basisbehoeften aan autonomie en competentie worden ingevuld: jongeren leren autonoom op eigen benen te staan. Jongere geeft zelf het ritme aan (hij kan het zelf, heeft het gevoel het zelf te kunnen (cf. competentie), hij mag het ook zelf doen, heeft het gevoel dat hij het zelf mag doen (cf. autonomie)). Zo wordt er reeds vanaf 13 jaar gestart met vaardigheden zoals koken, wassen, ... Belonging wordt ook ingevuld door middel van IB (jongere heeft het gevoel verbonden te zijn met iemand). Samen met de jongere gaat de individuele begeleid(st) er mee op weg naar het definitief zelfstandig wonen. Het gaat om een leerproces, waarbij de jongere zelf het ritme aangeeft: ABC-behoeften worden ingevuld.

Versterken van sociaal netwerk

Zowel tijdens de begeleiding als bij de nazorg, probeert men ervoor te zorgen dat de jongere een sterk netwerk ontwikkelt. Er wordt bewust ingezet op verbinding tijdens het verblijf op studio/CBAW, gezien men daar niet meer in groep verblijft en context dus nog belangrijker wordt. Bij de uitstroom van de jongere wordt er dan ook aandacht besteed aan de context, zodat hij/zij een netwerk heeft (om op terug te vallen indien nodig). Jongeren mogen op

studio vrienden/familie ontvangen (zie afspraken). Er wordt daarnaast getracht samen met de jongere een vrijetijdsbesteding buiten Steevliet op te starten.

Samenwerking met externe diensten

De IB van De Vliet is de centrale contactpersoon/aanspreekpunt/vertrouwenspersoon/casemanager en interne regisseur. De IB heeft een uitgebreide kennis m.b.t. verschillende instanties, betrokken externe overlegplatformen, problematieken, ... en helpt de jongere een weg te vinden naar externe diensten.

Volgende acties kaderen binnen dit thema: Er is een visietekst en procedure voor de begeleiding en ondersteuning van de doelgroep + 18 jarigen in onze organisatie geschreven, er werd/wordt deelgenomen aan 'Bruggen na 18', de vragenlijst 'goede praktijken' werd ingevuld, belangrijke aandachtspunten uit het actieplan jongvolwassenen werden geïntegreerd.

Actie: Nazorg van de hulpverlening

De werkgroep 'traject' schreef samen met het team De Vliet (studioverblijf en CBAW) een visietekst en werkingsprincipes uit m.b.t. nazorg. In de werking zijn er geen grote veranderingen gebeurd. Het was voornamelijk de huidige visie en manier van werken in een tekst vastleggen.

We gaan ervan uit dat het stoppen van een (langdurige) begeleiding voor vele jongeren geen gemakkelijke overgang is. Het einde van de begeleiding kan plaatsvinden wanneer de jongere zich in de leefgroep bevindt, bezig was met studiotraining of CBAW. Het is o.a. de leeftijd van de jongere die de modaliteiten van nazorg bepaalt. Bij zeer jonge kinderen richten de acties die onder nazorg vallen zich uitsluitend tot de context en bij jongvolwassenen ligt de nadruk (soms uitsluitend) op acties naar de jongeren zelf. Anderzijds is de constellatie van personen die bij het einde van de hulpverlening betrokken is bepalend. In sommige situaties is op het einde van de begeleiding van jongvolwassenen ook een context (ouders bijvoorbeeld) betrokken.

In de visietekst gaat er ook specifieke aandacht naar jongvolwassenen. Het stoppen van een (langdurige) begeleiding is voor vele jongeren geen gemakkelijke overgang. Waar tijdens de begeleiding zeer aanklampend wordt gewerkt, worden jongvolwassenen na hun uitstroom verwacht geheel zelfstandig richting te geven aan hun leven (Geenen & Powers, 2007; Hauspie et al, 2010). Zij voelen zich meestal nog niet klaar om deze verantwoordelijkheid volledig op te nemen. In Steevliet (meer specifiek in De Vliet) werken we daarom geleidelijk aan naar een uitstroom in de voorziening en meer zelfstandigheid, waarbij de aandacht gaat naar wat de cliënt zelf wilt. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeftes van de jongere en op basis daarvan wordt er vorm gegeven aan de nazorg. Er zijn verschillende vormen van nazorg:

Individueel geplande nazorg

- Verantwoorde afsluiting van de hulpverlening in samenspraak met de "cliënt"
- Continuïteit in de hulpverlening bevorderen

- De “cliënt” de kans geven om zich nog steeds te laten ondersteunen
- Emotionele en praktische zelfredzaamheid bij de jongere
- De modaliteiten worden afgesproken juist voor het einde van de begeleiding en genoteerd in het eindverslag

Contact ondersteunende nazorg

- Geleidelijke overgang van begeleiding naar eindigen van begeleiding
- De “cliënt” de kans geven om te interveniëren indien hij/zij hier nood aan heeft

Langdurige nazorg

- Ook na de begeleiding blijft de “cliënt” zich nog welkom voelen in Steevliet
- Jongere de kans geven om terug te keren naar de plaats waar hij lang heeft verbleven

Belangrijke uitgangspunten zijn:

Inspraak en participatie

De jongere (van welke leeftijd ook) wordt maximaal actief ingeschakeld bij de planning van zijn/haar leven en zijn/haar hulpverleningstraject. De jongere (en in het geval van jonge kinderen ‘de context’) kiest er zelf voor of ze nazorg willen of niet. De mening van de jongere wordt zeer belangrijk geacht, zij hebben zeggenschap inzake keuzes die hun leven verregaand zullen beïnvloeden. Op die manier worden zij ook gestimuleerd in de nabije toekomst zelfstandig keuzes te maken, zonder dat de hulpverlener hun hand hierbij vasthoudt (Geenen & Powers, 2007). Daarnaast worden er geen acties ondernomen zonder de jongere hiervan op de hoogte te brengen (zoals contact met ouders indien de jongere dit niet wenst).

Vertrouwelijke ontmoeting

In Steevliet gaan we ervan uit dat de jongere tijdens de nazorg contact kan blijven behouden met zijn/haar individuele begeleid(st)er of de context met het team van begeleiders en de gezinsbegeleid(st)er, zonder dat hier doelstellingen aan gekoppeld zijn. We willen een open klimaat scheppen, waarbij de begeleiding het vertrouwen geeft aan de ex-“cliënt” dat zij hem/haar niet in de steek laat en dat hij/zij zich hier steeds welkom blijft voelen. Jongeren kunnen steeds terugkeren naar Steevliet indien zij hier nood/zin in hebben. Daarnaast kan er ook telefonisch contact of contact via sociale media onderhouden worden. Steevliet heeft als het ware een draaideurfunctie die het mogelijk maakt voor jongvolwassenen om terug te keren indien blijkt dat de uitdagingen van het volwassen leven groter zijn dan verwacht.

Continuïteit

Het belang van continuïteit binnen de hulpverlening is in Steevliet erg belangrijk. Ook wanneer de begeleiding stopt, blijft de jongere en/of de context (wanneer deze betrokken is) hier steeds welkom. Indien de ex-clieñten hiermee instemmen, worden ze nog steeds

uitgenodigd op bepaalde evenementen van Steevliet zoals de 2-jaarlijkse reünie (De Vliet) en het jaarlijks Steevlietfeest en wordt hen een verjaardag- en nieuwjaarskaartje gestuurd.

Krachtgericht werken

Net zoals tijdens de begeleiding wordt er gedurende de nazorg steeds uitgegaan van de krachten van de ex-“cliënt”. Gezien nazorg meestal niet zo intensief is, gebeurt dit wel op een minder expliciete manier. Indien er individueel geplande nazorg nodig is, gaat men samen met de “cliënt” op zoek naar de gepaste ondersteuning. De begeleiding zoekt aansluiting bij waar de kracht en energie van de “cliënt” zit, focust op wat de jongere kan en wat hij/zij graag wil.

Samenwerking met andere diensten

Tijdens de nazorg wordt er nog steeds samengewerkt met andere diensten, maar op een minder actieve manier. Hiermee wordt bedoeld dat de begeleiders de jongere en/of context (indien deze betrokken is) eerder raad gaan geven en uitleg geven over bepaalde diensten, maar deze bezoeken niet meer begeleiden. Verder kunnen externe diensten ook blijvend contact opnemen met Steevliet.

Motiverende gespreksvoering

Jongeren die uitstromen, kunnen er zelf voor kiezen of ze al dat niet nazorg willen. Wanneer er jongeren zijn waarvan we denken dat ze toch nog niet in staat zijn volledig zelfstandig te wonen, proberen we hen toch intrinsiek te motiveren om ondersteuning te aanvaarden. Ook indien het nodig is dat een jongere extern begeleid (bv. psycholoog) moet worden, proberen we hem/haar te motiveren.

Aandacht geven aan sociaal netwerk

Zowel tijdens de begeleiding als tijdens de nazorg blijft de context van de jongere zeer belangrijk. Bij jongvolwassenen wordt tijdens de nazorg eerder aandacht geschonken aan de context dan deze actief te betrekken bij de begeleiding. Hiermee wordt bedoeld dat er wordt gepolst bij de jongere hoe het gaat met zijn/haar ouders of dat er bijvoorbeeld een kaartje wordt geschreven. Indien de jongere hiermee instemt, kan er ook info worden overgedragen aan de context.

In 2017 werd er naast het uitschrijven van de visie op nazorg eveneens een update gedaan van allerhande formulieren zoals: checklist ‘afsluiten vanuit De Vliet’, ‘checklist afsluiten gezinsbegeleider’, samenstelling dossier en verwijderen van stukken uit papieren dossier bij beëindiging begeleiding.

4.5.3. Verbeterproject / PRIAC

Verbeterproject 6: leefgroepsklimaat

In het kader van de herwaardering van het pedagogisch leefgroepsklimaat stapten we eind 2015 in het project Back to Basics. Een innovatief project dat opgesteld werd door Vereniging Ons Tehuis te leper. Samen met hen en nog 12 andere deelnemende organisaties doen we onderzoek naar de werkzame factoren van een positief leefklimaat (PLK). Tijdens het traject worden we ondersteund door de Universiteit Gent, specifiek de vakgroep ‘sociaal werk en sociale pedagogiek’ en de vakgroep ‘orthopedagogiek’, alsook de onderzoekers verbonden aan de Nederlandse voorziening “Juzt”.

Tijdens de stuurgroepen en werkgroepen georganiseerd door het VOT ligt de focus op het opzetten van een leertraject waarin we samen reflecteren op de werkzame factoren voor een positief leefklimaat, het gebruik van vragenlijsten en wat eruit mee te nemen voor de eigen werking in de entiteiten. De nadruk ligt op het delen van ‘good practice’.

In het voorjaar 2016 werd in Steevliet een interne werkgroep leefklimaat opgericht. Naar analogie van de andere kwaliteitswerkgroepen zijn in deze werkgroep alle 6 leefgroepen vertegenwoordigd. De leden van deze werkgroep verwierven kennis m.b.t. het plan van aanpak van het project BtB en er werden methodieken aangereikt om de werkzame factoren van het leefklimaat bespreekbaar te maken in de leefgroepen.

In de verschillende teams werden er voorstellingen m.b.t. een PLK georganiseerd. Daarnaast werden onze sterkte– zwakteanalyse aangevuld met een aantal items gericht op de werkzame factoren van PLK in. Deze resultaten werden gebundeld in een actieplan per team. De vernieuwde versie van de SWOT-analyse werd in 2017 gefinaliseerd en opgenomen in het KHB.

We merkten bij de analyse zowel in 2016 en 2017 dat er een aantal sterktes overkoepelend aanwezig zijn in Steevliet, zoals

- Bieden van continuïteit in hulpverleningstrajecten.
- Individuele begeleiding o.a.
 - Positieve emotionele band opbouwen tussen IB en jongere (gehechtheid en emotionele- en relationele ontwikkeling)
 - Krachtgericht-werken
 - Stimuleren van een positieve seksuele ontwikkeling en handelen bij SGOG.
 - Individueel fasesysteem,
 - Dieptegerichte hulpverlening: interne therapeute, BLAD: begeleiding met assistentie van dieren.
- Contextbegeleiding en samenwerking met ouders/context in de leefgroep.
- Inspraak en participatie van het personeel t.a.v. het kwaliteitsdenken.
- Inspraak en participatie van de jongeren in de vrijetijdsbesteding via een overkoepelend werkgroep vrije tijd.
- Doelgericht werken in alle aspecten van de hulpverlening.
- Autonomie van de entiteiten en medewerkers.

In 2016 traden volgende aandachtspunten op de voorgrond:

- Jongeren en ouders geven op regelmatige tijdstippen feedback over de hulpverlening in Steevliet via gestandaardiseerde tevredenheidsmetingen.
- Inspraak en participatie van de jongeren en hun ouders vastleggen in procedures in het kwaliteitshandboek.
- Groepsdynamica: kennis en vaardigheden m.b.t. socialisatieprocessen, krachtgericht werken met groepen.
- Te weinig wetenschappelijke onderbouwing van onze werking in het kader van het groepshandelen.
- Het juiste evenwicht vinden tussen investeren in individuele begeleiding en het groepshandelen.

De impact van het project:

- Ervaren van een positieve impact omdat er opnieuw een waardering komt voor het groeps/begeleidingswerk.
- De sterke punten van de verschillende leefgroepen worden naar elkaar gecommuniceerd en er wordt regelmatig kennis gedeeld rond de werkzame factoren van het leefklimaat. Deze intervisie wordt als positief ervaren.
- Verder ontwikkelen van een positieve verbinding tussen 'het beleid' en de verschillende leefgroepen en de leefgroepen onderling.
- Er werd in de leefgroepen actief aan de slag gegaan op de verschillende domeinen van PLK.
- In 2017 hebben we via informant themasessies gegeven rond de individuele begeleiding. Er gingen 4 vormingsmomenten door waaraan 16 hulpverleners deelnamen. Volgende materie kwam aan bod: Kiharo, Afstand en Nabijheid, methodieken binnen de individuele begeleidingen nazorg en jongvolwassenheid.

Acties gekoppeld aan de aandachtspunten:

Luik cliënttevredenheidsmeting:

- In 2016 gebruikte Steevliet voor de eerste keer een bevraging bij actuele bewoners voor het krijgen van een zicht op de cliënttevredenheid. Er werd een nulmeting gedaan voor parameters zoals 'ondersteuning door de begeleiding', 'groei', 'repressie', 'sfeer', 'alliantie' en 'behandelmotivatie'. De vragenlijsten werden bekomen via het innovatief project 'Back to basics' van de Vereniging Ons Tehuis. Naargelang de leeftijd van jongeren werd een passende variant van de vragenlijst gebruikt (4-8 jaar, 8-12 jaar en 12+).
De vragenlijsten van 2016 werden gedigitaliseerd en aangepast op basis van feedback van de jongeren en personeelsleden die in 2016 betrokken waren.
In 2017 werden de gedigitaliseerde tevredenheidsmetingen afgenomen bij alle jongeren met de module verblijf.

Bij het ganse proces werden vijf stagiaires ingeschakeld. De afname werd voorbereid door de teams, de jongeren en de ouders op voorhand in te lichten. Het invullen van de vragenlijsten werd op een zodanige wijze begeleidt (o.a. anonimiteit) dat er enige garantie was op betrouwbare antwoorden. Na het verwerken van de vragenlijsten werd er per entiteit een terugkoppeling voorzien aan de medewerkers over de resultaten (van de antwoorden bij 'hun' jongeren) en een terugkoppeling aan de jongeren. Bepaalde items werden ook naar geïnteresseerde ouders teruggekoppeld. In de bewonersvergaderingen werd samen gezocht naar 'oplossingen' voor de aangegeven ontevredenheid. Er werd bijvoorbeeld een speelhoek heringericht, meer aandacht en activiteiten aan bieden aan de pubers op weekavonden,

- Tevredenheidsmetingen ouders: zie actie: Ontwikkelen van een tevredenheidsmeting voor ouders/ context naast de bestaande exitpoll.
- Er werden interne vormingen gegeven in het kader van het leefklimaat (zie gerealiseerde VTO 2017).

Luik Groepsdynamica:

Dit bleek voor de meeste organisaties die deelnemen aan het project BtB een aandachtspunt, jammer genoeg zal dit niet opgenomen worden in de themagroepen die vanuit BTB doorgaan. Om tegemoet te komen aan onze nood werden er vanuit Steevliet vormingen Geweldloos verzet georganiseerd. Daarnaast werd er ingezet op positieve groepsbinding door onder andere meer groepskampen en groepsactiviteiten aan te bieden.

Luik Inspraak en participatie:

Er werd een tekst opgemaakt over deze materie, in 2018 wordt deze tekst op verschillende overlegkanalen ter goedkeuring voorgelegd en daarna opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Verbeterproject 7: contextbegeleiding

In 2007 werd er bekeken hoe de contextbegeleiding in zijn diverse vormen zo optimaal mogelijk kon georganiseerd worden in Steevliet, en hoe de mobiele werking zich hierbinnen zou verhouden, zonder onze visie op zorg voor continuïteit in het gedrang te brengen.

We zijn gestart met het samenstellen van een werkgroep bestaande uit alle medewerkers die rechtstreeks gerelateerd zijn aan de contextmodules. De volgende probleemstellingen werden besproken in verschillende subgroepen:

- De rechtstreekse toegankelijke modules worden te weinig ingevuld.
- Uitstroom geeft aan de gezinsbegeleiders verbonden aan de leefgroep extra werkdruk.
- Mobiele contextbegeleiding gekoppeld aan een leefgroep, geeft organisatorische problemen.

Vertrekkende vanuit de probleemstellingen kwamen we na dialoog en discussie tot deze besluiten m.b.t. de contextbegeleiding:

- Steevliet behoudt de tandem GB/IB gekoppeld aan een leefgroep. De GB blijft de interne regie opnemen.

- De medewerkers van de afdeling de Vliet zijn integrale contextbegeleiders. Zij nemen zelf de interne regie op.
- Het team mobiele contextbegeleiding wordt losgekoppeld van een leefgroep.
- In en uitstroom van de mobiele contextbegeleiding worden gecentraliseerd in het team mobiele contextbegeleiding. Bij een kortdurend traject in afwachting van vervolghulpverlening blijft de mobiele contextbegeleiding verbonden aan de leefgroep. De zorg voor continuïteit blijft sowieso gegarandeerd vanuit organisatieniveau.
- CBAW, MCB modules, in – en uitstroom, worden gezien als communicerende vaten.

Op basis hiervan werd er vervolgens gekozen voor de integratie van het team mobile contextbegeleiding in de afdeling De Vliet. Op die manier kunnen de modules CBAW en MCB (in-en uitstroom) beter op elkaar worden afgestemd. Bovendien kan de organisatie van de hulpverlening en de globale ondersteuning van elke medewerker beter gegarandeerd worden vanuit een geïntegreerd groter team.

De integratie is sinds oktober 2017 een feit. Sindsdien bestaat het team de Vliet uit een CO/HB 80%, een coach voor MCB ondersteuning en 5 medewerkers met een job time van 80 % en 1 medewerker van 50%.

Elke medewerker draait mee in het totale hulpverleningsaanbod en het uitgetekende uurrooster van deze afdeling inclusief avond- en zondagsdiensten. De 50% medewerker is hiervan vrijgesteld gezien deze regionaal is verankerd aan de campus St.Maria Oudenhove.

Elke medewerker krijgt de gelegenheid naar inhoud en tempo organisch te groeien in de verschillende begeleidingstrajecten (MCB- Studioverblijf- CBAW).

4.6. Outputgebied: Tevredenheid van cliënten en betrokkenen

4.6.1. Acties

Actie: Bundelen teksten betreffende ouderparticipatie als aanzet tot een overkoepelende visietekst

Er werd een visietekst geschreven over ouderparticipatie. Deze tekst is ontstaan door o.a. een werkgroep inspraak en participatie waarin ook jongeren betrokken werden en de groep gezinsbegeleiders waaronder ook 2 leden van ‘Oudersparticipatie Jeugdhulp Vlaanderen.

Een aantal belangrijke uitgangspunten werden in de visietekst opgenomen:

Vraaggericht werken:

Vanuit vzw Steevliet geloven we in de krachten en de mogelijkheden van de jongere en zijn context. De basishouding van de hulpverlener is dat hij in eerste plaats open staat voor de mening en de houding van de ouders . Het zijn de ouders met de jongere die samen met de hulpverlener op zoek gaan naar de formulering van de hulpvraag. Op deze manier benaderen we de ouders als volwaardige partners op een positieve en zorgzame wijze.

Op maat werken:

Gedurende het begeleidingstraject wordt de nodige aandacht gegeven aan het tempo van de ouder. Er wordt ruimte voorzien zodat het voor de ouder mogelijk is om eigen thema's aan te brengen en te duiden.

Ondersteund werken:

Ouderparticipatie is een voortdurend zoekproces met ouders naar kansen en mogelijkheden om hun situatie te versterken of te aanvaarden. In dit zoekproces zijn we ons steeds bewust van de mogelijke weerstand van de ouder en met de grenzen van Jongerenwelzijn. Er wordt in dialoog gegaan met de ouders en dit op basis van gelijkwaardigheid van partners.

Activerend werken:

We zetten de ouders aan in een open sfeer om samen aan het begeleidingstraject te werken. De focus ligt op het krachtgericht werken van de ouders. In plaats van de taken van de ouders over te nemen, blijven de ouders de eerste opvoedingsverantwoordelijken.

Transparant werken:

Ouderparticipatie is voor Steevliet transparant informeren, wat leidt tot de mogelijkheid van adviseren tot meebeslissen van de ouder. De begeleiding hanteert een taal die eenvoudig en ter zake is. Er is een goede voorbereiding van gesprekken en terugkoppeling van informatie zodat de ouder steeds kan meedoen en meevolgen.

Een belangrijke focus binnen dit thema is dat ouderparticipatie niet alleen geldt op niveau van de individuele jongere en zijn context en de leefgroepswerking maar ook op niveau van de organisatie willen we hierin *groeien*. Ouderparticipatie is luisteren naar ouders over hoe zij de samenwerking zien, evalueren en hiermee aan de slag gaan. Ouderparticipatie is op zoek gaan naar manieren hoe we de stem van de ouder systematisch op vlak van organisatie mee kunnen laten klinken. Deze acties is dan ook rechtstreeks gekoppeld aan de volgende acte...

Actie: Ontwikkelen van een tevredenheidsmeting voor ouders/ context naast de bestaande exitpoll

In het kader van de ontwikkeling van een tevredenheidsmeting voor ouders naast ons reeds bestaande exitpolls voor ouders werden onderstaande afspraken gemaakt.

We vertrekken inhoudelijk vanuit vier grote thema's: intake/opstart, organisatie, leefgroep, gezinsbegeleiding. We hebben deze gekozen om zo dicht mogelijk bij de praktijk te blijven.

Eerst wordt de laagste vorm bevestigd van participatie nl. informeren. Indien we dit op gang krijgen, zullen we bekijken hoe we een volgende stap kunnen opnemen.

Het doel is om zo een hoog mogelijke respons te krijgen. De gezinsbegeleider kan beslissen hoe deze bevestiging het best bij de ouder geraakt en op welke wijze ze wordt afgenomen. Elke gezinsbegeleider test momenteel een aantal enquêtes uit bij een aantal gezinnen. Finaal zal dit worden bijgewerkt en ter implementatie worden voorgelegd.

4.7. Outputgebied: Tevredenheid van medewerkers

4.7.1. Acties

Actie: Opvolgen effectiviteit van de preventieve maatregelen psycho- sociale risico's

De psychosociale risico's op het werk worden gedefinieerd als de kans dat één of meerdere werknemers psychische schade ondervinden, die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.

Stress en burn-out zijn belangrijke elementen in dit wetgevend kader.

In onze organisatie gaan wij actief aan de slag om de psychosociale risico's zoveel als mogelijk in te perken. Jaarlijks wordt er een actieplan opgesteld met alle maatregelen die wij nemen om deze risico's te beperken. De maatregelen vloeien o.a. voort uit de algemene personeelsbevraging. Deze personeelsbevraging is opgebouwd in vijf rubrieken die overeenstemmen met de vijf A's vermeld in de wet op welzijn.

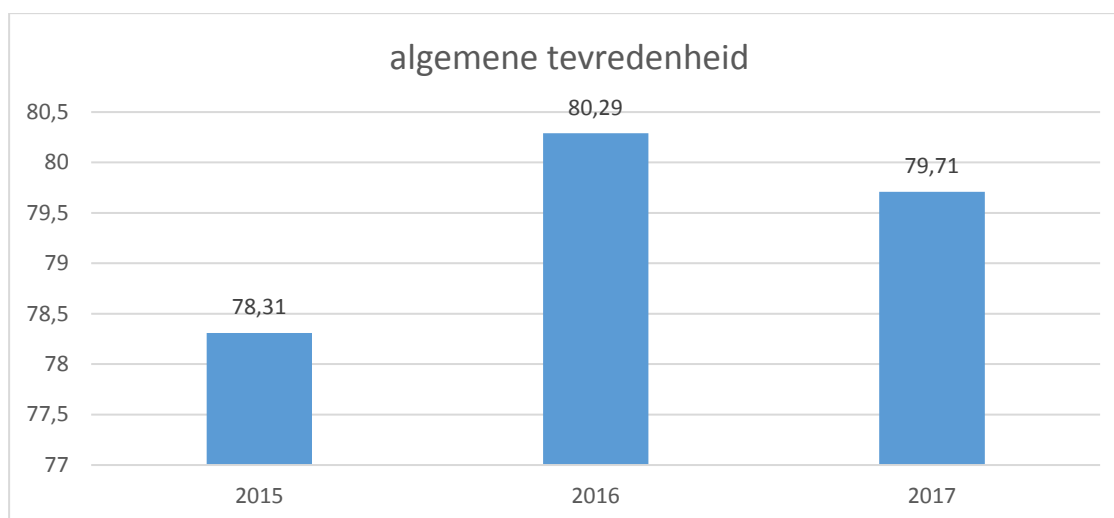
Het opgemaakte psychosociaal risicoplan werd op de CPBW vergadering in mei geëvalueerd en eventueel bijgestuurd waar nodig. Tijdens het werkjaar 2017 hebben we actief gewerkt rond het thema stress. We nodigden een stresscoach uit die een workshop gaf omtrent dit thema voor alle personeelsleden. Tijdens de workshops werd er stilgestaan bij het ontstaan van stress, hoe de signalen te herkennen, burn-out, ... Dit was een basisinitiatie waarop gemeenschappelijke taal werd ontwikkeld met het doel dit thema bespreekbaar te houden tijdens personeelsgesprekken, vergaderingen, ...

Op basis van de algemene personeelsbevraging in oktober, de feedback via de workshops, personeelsgesprekken, ... werd er een nieuw plan opgesteld voor 2018.

4.7.2. Acties buiten het beleidsplan

Actie: Jaarlijkse personeelstevredenheidsmeting

Tijdens de maand september werd een tevredenheidsmeting uitgevoerd aan de hand van de vragenlijst van PROSE. Dit digitaal instrument omvat vijf onderdelen: communicatie en overleg, taakinfilling en professionele ontwikkeling, werkklimaat, werkomgeving en probleemoplossing, leiding en ondersteuning. Deze bevraging is congruent aan de 5 onderdelen die vereist zijn tot de opmaak van het plan psychosociale risico's. Op de algemene personeelsvergadering werd een presentatie gegeven van de resultaten. We maken daarbij een onderscheid in 4 personeelsgroepen: de hulpverleners in een volcontinu werkregime (B), de hulpverleners zonder volcontinu werkregime (HV), de leidinggevenden (LG), het logistiek en administratief personeel (log adm). Deze werden vergeleken met voorgaande jaren en besproken op het Comité voor preventie en bescherming op het werk.



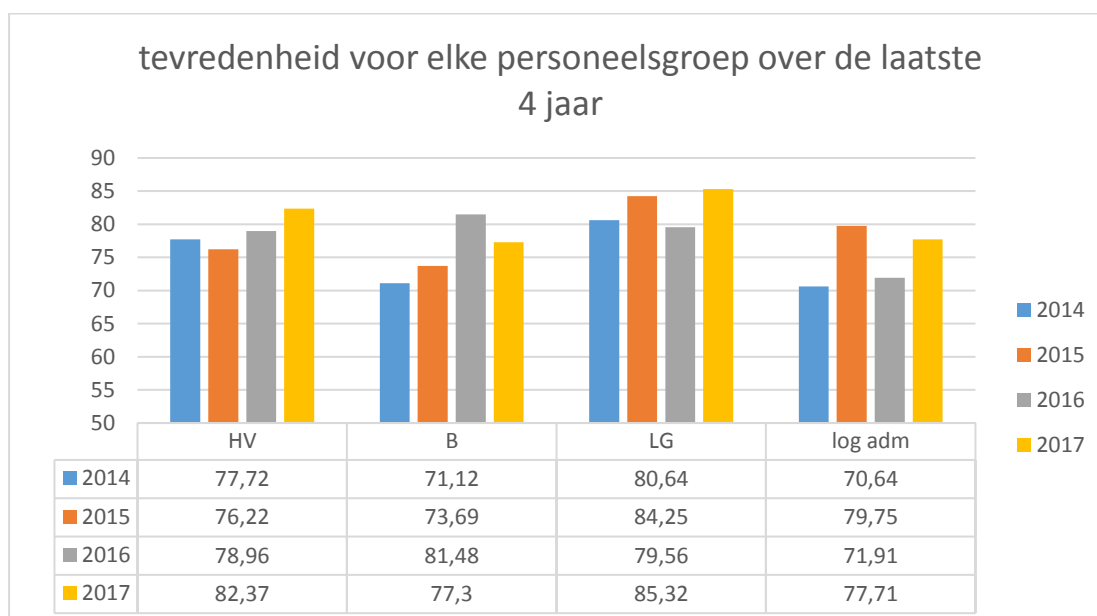
We zagen onze algemene tevredenheid lichtjes dalen (van 80,29 naar 79,71) voor het werkjaar 2017. Over alle personeelsgroepen heen scoort het domein 'werkomgeving en probleemoplossing' (ook wel genoemd 'arbeidsomstandigheden') het laagst.

HV staat voor hulpverleners (gezinsbegeleiders en contextbegeleiders en begeleiders in de afdeling De Vliet).

B staat voor begeleider in een residentiële leefgroep;

LG voor leidinggevende en

Log adm voor logistiek en administratief personeel.



De hoogste tevredenheid in 2017 zit bij de leidinggevende en de laagste bij de begeleiders, terwijl in 2016 de begeleiders de hoogste tevredenheid hadden. In vergelijking met 2016 is in 2017 bij elke personeelsgroep de tevredenheid op elk domein gestegen, behalve bij de begeleiders waar ze voor alle onderdelen lichtjes zijn gedaald.

4.8. Outputgebied: Waardering door de maatschappij

4.8.1. Acties

Actie: Inventariseren van 'waardering partners'

De adviesgroep 'kwaliteit' kwam tot een opsomming van stakeholders van Steevliet. Er werden meerdere pogingen opgezet om die verzameling te ordenen. Literatuur en praktijken uit andere organisaties werd erop nagetrokken. Uiteindelijk werd de opdeling 'bewuste', 'actieve', 'inactieve' en 'gealarmeerde' stakeholder weerhouden. Dit onderscheid komt tot stand door enerzijds de macht/invloed en anderzijds de belangen/kennis van de stakeholder over de werking in rekening te brengen. Een overzicht hiervan met de bijhorende acties om info te verwerven moet nog in het kwaliteitshandboek worden opgenomen.

4.9. Outputgebied: Performantie van de organisatie

4.9.1. Acties

Actie: Betrokkenheid personeel aan kwaliteitszorg

Wat de betrokkenheid van het personeel aan kwaliteitszorg betreft, werd alles gerealiseerd:

- Er is een 'functieprofiel' voor 'lid van AGK' als richtlijn in het kwaliteitshandboek
- Er is een document 'betrokkenheid van personeel aan kwaliteit' als richtlijn in het kwaliteitshandboek
- Het KHB is gebruiksvriendelijk (uniforme lay-out van elk document, hyperlinks en algemene structuur)
- Alles wordt in het werk gesteld zodat teksten uit KHB alleen worden geraadpleegd op het intranet via het pad 'PUBLIC'- 'KWALITEIT'- 'kwaliteitshandboek 2.0'
- De deelname van medewerkers aan werkgroepen wordt aangemoedigd
- Er is voldoende communicatie over initiatieven m.b.t. kwaliteitszorg via de algemene vergadering, nieuwsflash, beschikbaarheid van verslagen van fora met kwaliteitszorg als thema (ook teamvergadering).

4.9.2. Actie buiten het beleidsplan

Samenwerking studio Orka in het kader van de voorstelling INUK begin december 2017 op onze campus Melle

In het voorjaar werden we gecontacteerd door studio Orka uit het Gentse. De vraag werd gesteld of zij op onze locatie het stuk INUK mochten brengen in samenwerking met het kunstencentrum De Vooruit. Studio ORKA is een collectief van ontwerpers en acteurs, die elkaar inspireren. Ze maken voorstellingen op originele locaties, het organisch ontstaan van verhaal en decor/setting wordt beïnvloed door de locatie. De decors zijn hun handelsmerk: ze zijn speels, poëtisch en veel meer dan louter een decor. ORKA creëert een wereld, waarbij de locatie getransformeerd wordt tot een omgeving waar spelers en publiek volledig in opgaan. Het unieke DNA van ORKA is het resultaat van

inspirerende locaties, gelaagde verhalen, moeilijke thema's met humor benaderd, de poëtische kracht van het decor, het verrassende uitdagen van theatercodes, het ware spelplezier.

Zo kwamen de mensen die het stuk hebben gemaakt en op verschillende manieren in contact met onze kinderen en jongeren uiteraard op vrijwillige basis en met respect voor hun privacy. Het werd een heel boeiende “reis “ doorheen verhalen en gevoelens. Ook voor dit stuk wouden zij zich laten inspireren door een specifieke locatie.

Een andere belangrijke reden waarom ORKA net voor deze locatie koos is de vaststelling dat het ORKA-publiek voor de familievoorstellingen uitgesproken blank is en bestaat uit mensen die vaak naar het theater gaan (behalve bij schoolvoorstellingen). Andere kinderen komen zelden of nooit in contact met theatervoorstellingen. Om deze kinderen te bereiken speelt ORKA Inuk in hun onmiddellijke nabijheid, in de tuin of op de parking van de begeleidingstehuizen waar ze verblijven. Dit laat toe om de kinderen te ontmoeten, met hen te praten en hen te betrekken in het proces. ORKA poot een constructie binnen hun leefwereld en verblijft er een week. Voor Inuk waren dit plaatsen waar kinderen verblijven die omwille van een problematische thuissituatie genoodzaakt zijn om voor korte of lange tijd ergens anders te verblijven, zoals centra voor bijzondere jeugdzorg en asielcentra.

INUK betekent échte mens in het Inuktitut, de taal van de Inuit. . INUK gaat over schuilen en tot rust komen, vertrouwen winnen, voor de zoveelste keer. Veerkracht vinden en terug boven water komen. Handen warmen terwijl iemand – eindelijk – luistert.

Meer dan 70 kinderen, jongeren en personeelsleden zijn naar de voorstellingen geweest. Sommigen onder hen vooral de jongeren wouden het stuk meermaals zien. Veelal was deze voorstelling een inspiratie voor groeps gesprekken in de leefgroepen. De contacten met de acteurs en entourage werd door onze jongeren als een aangename belevenis ervaren. De samenwerking werd zowel door de mensen van Studio Orka als de hulpverleners van Steevliet als een meerwaarde ervaren en absoluut voor herhaling vatbaar.

Family Day TOM TOM

Voor het eerst vond de “Family day” van één van onze sponsors TOM TOM plaats op onze campus. Het werd een mooie synergie van families van medewerkers van TOM TOM en families van onze kinderen en jongeren. Vanuit een heel ontspannen sfeer werd ook dit project door alle partijen als heel aangenaam en verrijkend ervaren.

Financiële inspectie

Op 19 juni 2017 kregen we een aangekondigde financiële inspectie vanuit Zorginspectie, Departement Welzijn, Volksgezondheid & Gezin. Deze inspectie werd net als 4 jaar geleden uitgevoerd door Dhr. Vanlaer. De inspectie is vlot verlopen en we kregen een goed rapport met onder meer volgende vermelding. “De vereniging heeft een evenwichtige financiële structuur, met cash surplus. De financiële analyse toont goede tot zeer goede ratio's.”

VZW ouderparticipatie Vlaanderen:

Vanuit onze organisatie is er traditiegetrouw een aangename samenwerking met dit forum.

Meermaals werd onze organisatie door hen als referentieorganisatie voor “good practis” in deze

materie aangeduid. Tevens zijn er zowel in de regionale werkgroep als in de denkgroep van deze organisatie medewerkers van Steevliet betrokken.

Traditiegetrouw gaat elk jaar de eerste vrijdag van juni Dialoog dag van Ropov door in onze organisatie. Een bijzonder leerrijke voormiddag in de vorm van (letterlijk) een dialoog met ouders en hulpverleners. Deze dag is steeds goed voor zo een 60 tal deelnemers (hulpverleners en ouders).

5. Kwaliteitsthema: Onthaal van cliënten

In het onthaal van cliënten staan onder andere volgende uitgangspunten centraal: de zorg voor de continuïteit, krachtgericht werken, vraaggericht werken, inspraak en participatie, verbindend werken en het decreet van de rechtspositie van de minderjarige.

Uitgangspunten

- *De **zorg voor de continuïteit** in het hulpverleningstraject van de jongere en zijn context voorop stellen. De gezinsbegeleider verzorgt de regie op cliënt niveau en volgt de jongere en zijn context doorheen de verschillende fasen tijdens het hulpverleningstraject. De gezinsbegeleider neemt de leiding in het kennismakingsgesprek en de intake. De individuele begeleider is tevens aanwezig. Bij de uitstroom naar studio /CBAW en het 'werken naar huis' (waarbij wordt gekozen voor verder contextbegeleiding op halflange termijn) wordt op een geleidelijke manier het zorgtraject overgedragen aan het team De Vliet*
- ***Krachtgericht werken:** We vertrekken vanuit de krachten van de jongere en zijn context. We geloven erin dat de jongere en zijn context de kracht hebben om te leren, te veranderen en te groeien.*
- ***Vraaggericht werken:** tijdens het intakegesprek trachten we de hulpvraag van de jongere en zijn context helder en concreet te maken om een duidelijk zicht te krijgen op de verschillende componenten, de behoeftes van de gezinsleden.*
- ***Inspraak en participatie:** Ouders en jongeren worden zo actief mogelijk betrokken tijdens het intakegesprek.*
- *We werken **verbindend**: we trachten het netwerk rond de jongere en zijn gezin maximaal aan te wenden en streven ernaar dit samen met hen nog verder uit te bouwen. Via het geven van betekenis aan de verbindende linken in hun netwerk willen we hun maatschappelijke kwetsbaarheid doorbreken.*
- *We vertrekken vanuit **de rechten van het kind**: het decreet van de rechtspositie van de jongere is een leidraad. We zien iedere jongere bekwaam om actief betrokken te worden in de eigen hulpverlening. Dat houdt in dat kinderen jonger dan twaalf jaar ook geïnformeerd worden over de inhoud van het verslag en hun mening kunnen uiten. De informatie wordt op een voor hen begrijpbare manier vertaald.*

Met 'onthaal van de cliënten' worden alle stappen bedoeld die ondernomen worden vanaf de aanmelding van de cliënt tot en met de startdatum van de begeleiding (o.a. de aanmelding, intake, onthaal en introductie in de voorziening).

De procedure 'onthalen van gebruikers' (zie bijlage 2) werd in 2017 aangepast en biedt een leidraad voor alle betrokkenen. Hierin staan de verschillende stappen geëxpliciteerd van bij de aanmelding tot aan de intake. Het aanmeldingsformulier voor mobiele contextbegeleiding en het A-doc zijn specifieke hulpmiddelen binnen deze procedure.

Van zodra jongeren op de wachtlijst staan onderhouden we voldoende contact met de contactpersoon- aanmelders zodat we samen met de jeugdhulpregie de juiste beslissing kunnen nemen inzake de opstart van nieuwe begeleidingen.

We geloven erin dat van zodra een jongere en/of context betrokken worden, we al samen een weg aan het afleggen zijn en het hulpverleningstraject, waarin zorg voor continuïteit voorop staat, al gestart is.

In principe en mits akkoord van de jongere, ouders of/en contactpersoon-aanmelder volgt er na een intake automatisch ook een opstart van een traject. Heel uitzonderlijke zal er vanuit Steevliet een gefundeerde tegenindicatie aangehaald worden. Dit gebeurde niet in 2017.

Tijdens de intakeprocedure en de opstart van de begeleiding zijn volgende document belangrijke hulpmiddelen:

- Werkinstructie 'intake' (zie bijlage 3)
- 'Onthaalmap voor jongeren /Onthaalmap voor ouders' (Nederlands of Frans) (zie bijlage 4)
- Werkinstructie 'individuele begeleiding'
- 'Verwelkomingfolder jongere verticale leefgroep /jongere Hemelhuis'
- 'Een wegwijzer doorheen de jeugdhulp voor ouders, de context en hulpverleners: m.b.t. verschillende dossiers' (zie bijlage 5)
- 'Richtlijnen voor regie op cliëntniveau en regie op organisatieniveau m.b.t. verschillende soorten dossiers'
- 'Afspraken bij het begin van de begeleiding'
- 'Checklist IB bij opname nieuwe kinderen'
- 'Checklist gezinsbegeleider bij opname'
- Folders DRPM
- Tevredenheidsmeting: deel onthaal cliënten.

6. Kwaliteitsplanning 2018

6.1. BEOOGDE REALISATIES - MEERJARENPLAN 2018 -2020

1. Een circulair hanteerbaar proces waarbij persoonlijk leiderschap een fundament is voor krachtgerichte hulpverlening.
2. Een lerende organisatie met ruimte voor talenten.
3. Een cultuur sensitieve hulpverlening.
4. Een integratief en participatief kwaliteitsmanagementsysteem.
5. Een participatie aan intersectorale samenwerkingsverbanden ter bevordering van de kernopdracht.
6. Een realisatie van degelijke en toekomstgerichte bouwprojecten.

6.2. STRATEGISCHE KEUZES

- Steevliet kiest er voor om de nood aan residentiële opvang zo kwalitatief mogelijk te blijven garanderen en wil tegelijkertijd zijn ambulante dienstverlening organisch verder laten groeien.
- Steevliet wil zich maximaal engageren binnen intersectorale samenwerkingsverbanden vanuit een geloof in gedeelde zorg met bijzondere aandacht voor de continuïteit van zorg. Steevliet wil in die zoektocht een actieve rol spelen waar bij het participeren aan en het delen van kennis leidt tot meer kwalitatieve hulpverlening.
- Steevliet wil maximaal investeren in menselijk kapitaal en zet in op persoonlijk leiderschap en zelfregulerende teams.
- Steevliet kiest bewust om een prominente rol te spelen in de continuïteit voor zorg van jongvolwassenen.
- Steevliet wil meedenken en mogelijkheden bieden voor intersectorale hulpverleningstrajecten voor jonge kinderen in de jeugdhulp.

6.3. Situering meerjarenplan 2018 - 2020

Dit meer jaren beleidsplan is opgebouwd uit 9 aandachtsgebieden (EFQM model) bestaande uit 4 inputgebieden, de kernprocessen en 4 outputgebieden. De inhoud is tot stand gekomen conform het beleid strategisch actiepunten van het beleidsplan 2017 *“opmaak strategisch beleidsplan 2018 – 2020”*. Onderstaande acties / elementen waren tijdens dit proces inspiratiebronnen.

- 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 groeiniveaus 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 2015 - 2018
- Ontwikkelingen en evoluties in het maatschappelijk en hulpverleningslandschap

Dit meerjaren beleidsplan vormt de basis voor de drie opeenvolgende operationele beleidsplannen (2018, 2019 en 2020). Hieronder kan men de 6 beoogde realisaties binnen dit plan vinden. Vervolgens worden de strategische keuzes die we daarvoor willen maken vermeld.

6.4. Situering beleidsplan 2018

Het beleidsplan 2018 is het eerste jaar dat zich situeert binnen het nieuw meerjaren beleidsplan 2018 – 2020. Hieronder kan men de 6 beoogde realisaties (“foto 2020”) binnen dit plan vinden. Vervolgens worden de strategische keuzes die we daarvoor zullen maken vermeld. Dit operationeel beleidsplan geeft aan welke acties en verbeterprojecten er het komende jaar zullen uitgevoerd worden. Het krijgt vorm conform het kwaliteitsmanagementsysteem dat de processen voor de zorg van kwaliteit, zijn uitvoering en beheersbaarheid verzekert. In het beleidsplan zijn 21 vooropgestelde acties omschreven en 4 verbeterprojecten in een prioritair actieplan opgenomen. De opbouw is net als het meerjaren beleidsplan opgebouwd vanuit de 9 aandachtsgebieden van het EFQM model waaronder 4 inputgebieden (organisatorisch), de kernprocessen en de 4 outputgebieden (resultaat) zijn verrat.

De adviesgroep kwaliteit is conform de procedures nauw betrokken bij de opmaak van dit plan en volgt doorheen het jaar de voortgang. Bovendien bewaken zij het volledig kwaliteitsmanagementsysteem met bijzondere aandacht voor participatie van de medewerkers en cliënten. Onderstaande werkgroepen kwaliteit blijven ook dit jaar in hun gebied werkzaam met een gemiddelde overlegfrequentie van 2 tot 3 maal per jaar. Het betreft de werkgroepen: relaties en seksualiteit, verslaving en drugs, trajectbegeleiding, sociale media, conflicthantering en positief leefklimaat. De principes van participatie en betrokkenheid van de cliënten wordt net als bij de verbeterprojecten bewaakt door de voorzitters van de desbetreffende werkgroepen.

6.5. Verbeterprojecten 2018

1. **Communicatiebeleid:** aandachtsgebied *strategisch beleid*
Ontwikkelen van een visietekst / kader en een operationeel actieplan voor de komende jaren in
2. **Team coaching cyclus als methodiek naar zelfregulerende teams:** *Aandachtsgebied personeelsbeleid*
3. **Zorgcontinuïteit voor jongvolwassenen (+ 18 jarigen):** *aandachtsgebied kernprocessen*
4. **Multiculturele afstemming van onze hulpverlening:** *aandachtsgebied kernprocessen*

6.6. Vooropgestelde acties 2018

1. **Verdere implementatie van het circulair proces van persoonlijk leiderschap als een fundament voor krachtgerichte hulpverlening:** *aandachtsgebied Leiderschap*
2. **Leer- en ontwikkelingstraject voor alle leidinggevenden:** *aandachtsgebied Leiderschap*
3. **Leer- en ontwikkelingstraject voor de integrale teams naar zelfregulerende teams:** *Aandachtsgebied Leiderschap*
4. **Borgen van processen en instrumenten ter zelfevaluatie:** *aandachtsgebied beleid en strategie*
5. **Indienen dossier tot behalen van een kwaliteitslabel PROSE:** *aandachtsgebied beleid en strategie*
6. **Evaluëren en optimaliseren van de werking van de werkgroepen kwaliteit:** *aandachtsgebied beleid en strategie*
7. **Evaluëren en optimaliseren van de functie kwaliteitscoördinator:** *aandachtsgebied beleid en strategie*
8. **Goed bestuur RVB: evaluatie werking en thematische focus op het integraal kwaliteitskader:** *aandachtsgebied beleid en strategie*
9. **Integratie van het vernieuwd VTO beleid “ Steevliet als lerende organisatie”:** *aandachtsgebied personeelsbeleid*
10. **Evaluatie van preventieplan 2014- 2018 en opmaak 2019 – 2024:** *aandachtsgebied personeelsbeleid*
11. **Detecteren van knelpunten en opzetten actieplan m.b.t de burelen van het hoofdgebouw met bijzondere aandacht voor de geluidsisolatie:** *aandachtsgebied middelen en samenwerking*
12. **Bouwproject campus Melle realiseren:** *aandachtsgebied middelen en samenwerking*
13. **Bouwproject campus Sint Maria Oudenhove voorbereiden:** *aandachtsgebied middelen en samenwerking*
14. **Optimaliseren van de omkadering inzake administratieve en budgettaire handelingen:** *aandachtsgebied middelen en samenwerking*
15. **Ontwikkelen van een tevredenheidsmeting voor ouders/ context naast de bestaande exitpolls:** *aandachtsgebied tevredenheid van cliënten en betrokkenen*
16. **Streven naar een billijke taak- en werkbelasting:** *aandachtsgebied tevredenheid van medewerkers*

17. **Maximale participatie aan innovatieve projecten:** *aandachtsgebied waardering door de maatschappij*
18. **Stakeholders in kaart brengen en nagaan wat hun rol is in functie van het algemeen beleid van Steevliet:** *aandachtsgebied performantie*
19. **Bevorderen participatie van de cliënten in het kwaliteitszorgbeleid:** *aandachtsgebied performantie*
20. **Onderzoek naar de maatschappelijke impact van onze hulpverlening:** *aandachtsgebied performantie*

Opmerking:

Het volledig meerjaren beleidsplan 2018 – 2020 en beleidsplan 2018 kan men terugvinden in een apart pdf bestand in bijlage

7. Personeel

7.1. Personeelsbestand

Functie	Aantal medewerkers op 31/12/2017	Aantal VTE op 31/12/2017
Algemeen directeur	1	1
Coördinatoren	5	4,1
Afdelingscoördinatoren	5	3,30
Coördinator logistiek		0.30
Kwaliteitscoördinator		0.25
preventieadviseur		0,25
Pedagogisch ondersteunende cel	3	1,75
Pedagogisch coördinator	1	0,70
Therapeute	1	0,80
BLAD medewerker	1	0,25
Gezins /contextbegeleiders	7	5,45
Begeleiders	48	41,95
Hoofdbegeleiders (5 zijn 0,5 vte vervat in verblijf)	6	2,95
Verblijf	37	35,47
Studiobegeleiding en autonoom wonen	5	3,55
Administratie	4	2.90
Logistiek personeel	13	8,55
Huishoudelijk(incl. keuken en wasserij)	10	6.33
Onderhoud en technisch	3	1,5
TOTAAL	80 medewerkers	65,70 VTE
Man	18	15,10
Vrouw	62	50,60

7.2. CPBW (comité voor preventie en veiligheid op het werk)

Zowel voor campus Melle alsook voor campus SMO werd er een jaaractieplan 2017 opgesteld rekening houdend met de thema's uit het globaal preventieplan (2014-2018): brandveiligheid, opvolging arbeidsongevallen, opvolging werkbelasting en nieuwbouw.

Daarnaast werden ook vaststellingen opgenomen uit de bedrijfsbezoeken op beide campussen van de arbeidsgeneesheer en de formele rondgang van de preventieadviseur en een lid van de werknemersdelegatie.

Dit leidde tot o.a. volgende concrete realisaties:

- Bij meerdere lokalen (in de verticale leefgroepen) werd de aanwezige schimmel verwijderd en de muren opnieuw geschilderd.
- De ramen van leefgroep 'Hemelhuis' werden ongeolied.
- De beroepskledij voor logistieke personeelsleden werd vernieuwd.
- Er werden fitnesstoestellen geplaatst op campus Melle die ter beschikking staan voor alle personeelsleden.
- De logistieke medewerkers kregen een vorming 'werken op hoogte'.
- Verscheidene bomen die voor een gevaarlijke/onveilige situatie konden zorgen zijn gesnoeid en/of verwijderd.
- Om de communicatie binnen onze organisatie te optimaliseren werd een intranet opgericht.
- In samenspraak met Mensura werd hun dienstverlening besproken en aangepast. Het medische toezicht wordt om de twee jaar georganiseerd. Met de vrij gekomen middelen worden vormingen aangeboden.
- Er werd een werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers (+45 jaar) opgesteld (CAO 104)
- Er werd een actieplan met maatregelen ter preventie van 'psychosociale risico's' opgesteld

rekening houdende met de resultaten van de bevraging personeelstevredenheid en de personeelskengetallen. In kader van dit actieplan organiseerden we een vorming omtrent het thema stress en optimaliseerden we de procedure omtrent melding agressie gerelateerde situaties.

7.3. VTO-beleid (vorming - training – opleiding)

7.3.1. Gerealiseerde Vormingen

VTO – doelstelling	Doelgroep	Inhoud	Verstrekker
Kwaliteitsvolle begeleiding van de jongeren vanuit een psychodynamisch kader.	Alle geïnteresseerde hulpverleners Coördinatoren Alle hulpverleners Nieuwe medewerkers	Workshops lichaamsgerichte therapie : focussen in psychotherapie VTO mentaliseren, frustratietolerantie, trauma, schuldbesef... Psychodynamiek en emotionele en relationele ontwikkeling van kinderen. Kiharo	Intern: Workshops: therapeute Ondersteunende cel naar de coördinatoren en de teams Coördinatoren/ondersteunende cel tijdens de kernteamoverleg Pedagogisch coördinator
Hulpverleners werken doelgericht t.a.v. de jongere en zijn context.	Alle hulpverleners	Implementatie van de theorie en praktijk van het doelgericht werken. Implementatie van o.a. Kid ok kit.	Intern: pedagogisch coördinator en coördinatoren Extern /intern(kid ok kit)
De hulpverleners passen de basisprincipes van EHBO toe.	Alle begeleiders/ logistiek	EHBO	Extern: rode kruis
Implementatie van de theorie en praktijk van mediawijsheid . De jongeren mediawijs opvoeden.	Alle hulpverleners Alle begeleiders Geïnteresseerde jongeren en ouders	Theorie en praktijk mediawijsheid. 'Sociaal netwerk netwerk online'.	Intern: door leden van de werkgroep SCM Intern : door leden van de werkgroep SCM/individuele begeleiders en geïnteresseerde jongeren
Begeleiders verwerven kennis m.b.t. de groepsdynamiek .	Alle hulpverleners	Themagroepen groepsdynamiek.	Intern: stagiaire ortho en pedagogisch coördinator
Begeleiders kunnen zichzelf beschermen tegen agressie. De hulpverleners werken preventief om grensoverschrijdend gedrag , in	Alle begeleiders Werkgroep Conflicthantering + geïnteresseerde begeleiders	Geweldloos verzet	Intern: coördinatoren/pedagogisch co

de ruimste zin van het woord te voorkomen.			
De permanenten verwerven de kennis en vaardigheden om de levensbedreigende medische toestand van personen te herkennen en daarbij de principes van de eerste hulp toe te passen in afwachting van het tussenkomen van de gespecialiseerde diensten.	De permanenten die de basiscursus gevolgd hebben en de begeleiders van het Hemelhuis.	'Herhalingscursus Nijverheidshelper'. 'Basiscursus Nijverheidshelper' begeleiders Hemelhuis	Extern : Mensura
Alle medewerkers kunnen blusapparaten gepast gebruiken	Alle medewerkers	Kennis van de verschillende blustoestellen en ermee kunnen werken (een brandhaard bestrijden)	Brandweer/civiele bescherming/externe firma
Begeleiders begeleiden vanuit een contextgerichte houding . De hulpverleners werken krachtgericht t.a.v. de jongeren en hun context.	Alle hulpverleners	Implementatie van de vorming 'basisvorming contextbegeleiding'	Intern: gezinsbegeleiding/Hb's
De gezinsbegeleiders en begeleiders van de Vliet registreren in Binc .	Alle gezinsbegeleiders en individuele bevel. de Vliet	Informatie rond registreren in Binc.	Intern: pedagogisch coördinator
Er is een kwaliteitsvol personeelszorgbeleid .	Alle hulpverleners	Implementatie van het personeelszorgbeleid.	Intern: Directie en co's op teamdagen/teamvergaderingen
Preventie van psychosociale risico's bij de werknemers in Steevliet.	Alle personeelsleden Alle leidinggevendenden	Studiemoment : zelf- zorg, burn-out/werkdruk,...	Externe spreker Intern: peco: op lijnvergadering
Steevliet als lerende organisatie	Alle hulpverleners	Visiedagen: VTO-beleidsplan	Alle stafleden
Train de trainer KOAP/KOPP	1 gezinsbegeleidster	Train de trainer KOAP/KOPP	Extern: Familieplatform Geestelijke Gezondheid

7.3.2. Langdurige opleidingen 2017

- Opleiding kinder- en jongerentherapie (4de jaar) (therapeute in opleiding)
- Opleiding: contextuele hulpverlening en Begeleiding-Contextuele counseling (1 begeleidster mobiele contextbegeleiding)
- Opleiding Balans: 2 modules Leiderschap nader bekeken, supervisie (hoofdbegeleidster)

7.3.3. Gerealiseerde studiedagen

- Suicide preventie, 1team
- Axenroos, 2 teams
- Peergroup, 2 teams
- Groepsspelen: 1 team
- Conferentie dag trauma , therapeute, ped. coörd., gezinsbegeleidster
- Van kwetsuur naar litteken, hulpverlening aan kinderen met complex trauma, therapeute en ped.coörd.
- Tijdscrediet en thematische verlopen, administratie
- Transitie naar volwassenheid vanuit de bijzondere jeugdbijstand, team De Vliet
- Crossover, teams De Vliet en Hemelhuis,
- Kick-off project, team De Vliet
- Voorstelling crisiszorg gezinsbeg., directie, ped. coörd
- Dialoogdag voor ouders, gezinsbeg.
- Kwetsbare jongeren en radicalisering, team De Vliet,
- "Begeleide intersectorale intervisie :INFANTS ""opgroeien in veiligheid - onveiligheid""", Gezinsbegeleidster
- Individuele begeleiding , nieuwe medewerkers
- Introductie beroepsgeheim en beroepsethiek voor hulpverleners, stagiaire
- Kwaliteitsdagen, directie en stagiaire
- Vereenvoudiging werkingsprocessen team jeugdhulpregie, stafleden
- infodagen najaar 'Signs of Safety en Jongerenwelzijn', gezinsbegeleidster, begeleidster
- Inspiratiedag Cultuursensitieve Zorg - Methodiekencafé: werken met kinderen, jongeren en hun context, ped. coörd., gezinsbegeleiders
- Vorming nieuwe medewerkers: KIHARO en doelgericht werken, begeleiders
- Vorming nieuwe medewerkers: kwaliteitsdenken, begeleiders
- Themawandeling "Wonen- Woonzekerheid en gelijke toegang tot de huisvestingsmarkt, begeleiders
- Zien, durven, doen, begeleiders
- Middelengebruik, jongeren (10+)Bijlagen

Bijlage 1: beleidsplan 2018: zie apart pdf bestand

Bijlage 2: procedure voor het onthalen van gebruikers : aanmelding, kennismaking,
intakegesprek en opname : zie apart pdf bestand

Bijlage 3: werkinstructie intake : zie apart pdf bestand

Bijlage 4: Onthaalmap voor jongeren : zie apart pdf bestand

Bijlage 5: wegwijzers ouders rechtbankdossier: zie apart pdf bestand