

uw bericht van

uw kenmerk JWZ/VZB/kwaliteit

ons kenmerk

bijlagen

vragen naar Bram Antheunis

telefoonnr 02 553 06 35

datum 21/12/2015

e-mail bram.antheunis@jongerenwelzijn.be

betreft kwaliteitsbeleid Voorzieningenbeleid

t.a.v. de door Jongerenwelzijn erkende of
vergunde organisaties

Geachte heer,
Geachte mevrouw,

Op 21 oktober 2016 vond de kwaliteitsdag van Voorzieningenbeleid plaats in het VAC van Leuven. Op de agenda stond zowel een inhoudelijke als een praktische evaluatie, een terugkoppeling van de kwaliteitsinspectie door Zorginspectie, de voorstelling van het kwaliteitsthema voor 2017 en de presentatie van enkele innovatieve en inspirerende praktijken.

Omwille van de grote interesse en het beperkte aantal plaatsen, en de veelheid aan informatie die gepresenteerd werd, bundelen we de verschillende concrete afspraken die toen toegelicht werden in deze nota en worden deze nog verder in detail uitgewerkt op de website van Jongerenwelzijn.

1. Website

Het luik 'kwaliteitsbeleid' op de website van Jongerenwelzijn werd aangepast, waardoor alle nuttige informatie beter gebundeld en makkelijker te raadplegen is. Deze pagina zal regelmatig geüpdatet worden met bijvoorbeeld de resultaten van nieuwe innovatieve projecten. Ook de presentaties van Zorginspectie, Signs of Safety en de praktijksessies die op de kwaliteitsdag voorgesteld werden zijn op deze website gebundeld. U kan de webpagina vinden op "<http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/professionelen/private-voorzieningen/kwaliteitsbeleid/>"

2. Kwaliteitsverslag

2.1. Doelstelling kwaliteitsverslag

Met de invoering van het nieuwe sectorale uitvoeringsbesluit¹ bij het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen werd een duidelijke visie op kwaliteitsbeleid naar voor geschoven. Centraal hierin staat het belang van zelfevaluatie, en het hieraan gekoppelde beleid van organisaties om planmatig en doelgericht aan de slag te gaan met deze evaluaties. Het kwaliteitsverslag is in eerste instantie de jaarlijkse neerslag van dit proces.

Uit de lezing en evaluatie van de verschillende kwaliteitsverslagen van 2014 en 2015 bleek dat er nog steeds heel wat onduidelijkheid bestaat over de verwachtingen omtrent de inhoud hiervan. Dit heeft gezorgd voor vaak heel uitgebreide en boeiende kwaliteitsverslagen, die door hun grote verscheidenheid echter moeilijk geanalyseerd kunnen worden op beleidsniveau. Ook de betrachting om via de kwaliteitsverslagen benchmarking en –learning mogelijk te maken bleek moeilijk realiseerbaar.

Vanuit deze vaststelling willen we enkele krijtlijnen uittekenen die het mogelijk moeten maken om van het kwaliteitsverslag een bruikbaar instrument te maken op zowel Vlaams als organisatorisch niveau. Hiervoor worden er enkele elementen duidelijker afgebakend en omschreven, die als boomstructuur kunnen dienen voor het kwaliteitsverslag.

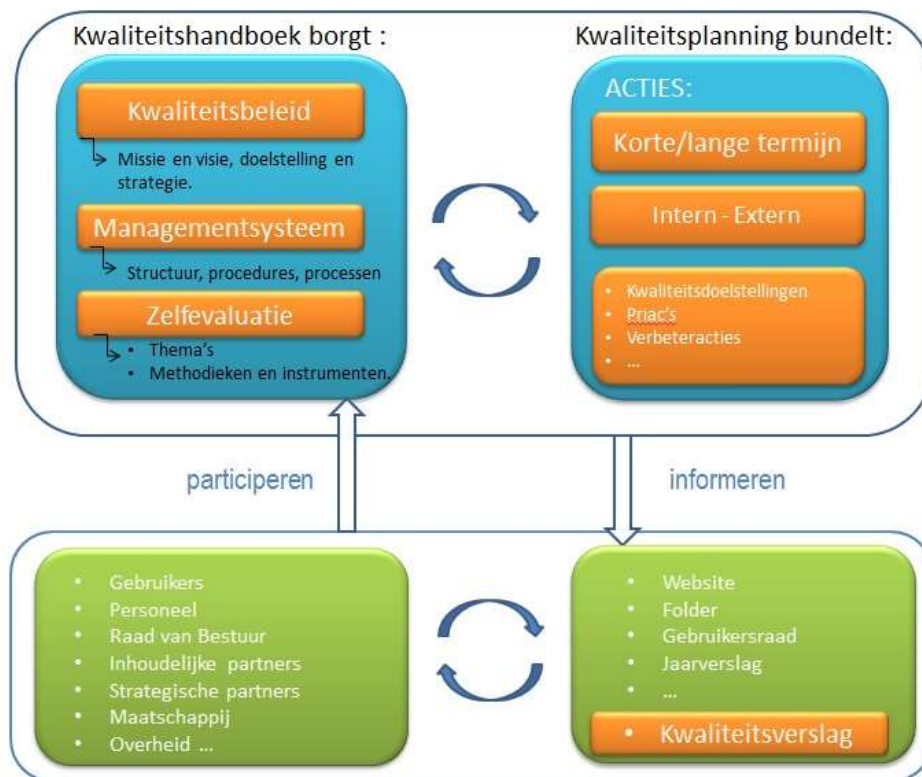
Aanvullend hierop kan de organisatie in het kwaliteitsverslag eigen keuzes, acties, indicatoren, doelstellingen en resultaten gekoppeld aan het eigen kwaliteitstraject beschrijven en kenbaar maken.

2.2. Voor wie?

Een tweede vaststelling bij de lezing van de kwaliteitsverslagen was dat er geen duidelijkheid is voor wie dit verslag nu precies bedoeld is. Hierdoor blijft ook de verwarring tussen een kwaliteitsverslag en een jaarverslag bestaan.

Uit onderstaande info-grafiek wordt duidelijk dat er, afhankelijk van de keuzes die een organisatie maakt, verschillende mogelijkheden zijn om personeel en belangrijke stakeholders te betrekken bij en op de hoogte te houden van het reilen en zeilen van (het kwaliteitsbeleid van) de organisatie. We vinden het dan ook belangrijk dat organisaties dit op hun eigen maat kunnen blijven uitwerken.

¹ Besluit van de Vlaamse regering van 14 februari 2014 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand



Het kwaliteitsverslag is dus minimaal een jaarlijks document gericht aan 'Voorzieningenbeleid'. Organisaties kunnen er voor opteren om dit op een dusdanige manier vorm te geven dat het ook de gegevens bevat die ze aan andere stakeholders willen meegeven.

2.3. Boomstructuur kwaliteitsverslag

Omwille van bovenstaande vaststellingen werden volgende kernelementen afgebakend die de boomstructuur vormen van het kwaliteitsverslag. Voor bepaalde werkvormen, zoals Pleegzorg, zullen bepaalde specifieke verwachtingen in het vervolg van de nota worden duidelijk gemaakt.

- Kernelementen:
 - Visie op het kwaliteitsbeleid
 - Kerncijfers:
 - Bezetting
 - Benutting

- Organisatie in cijfers: mogelijke relevante (gebruikers)gegevens en indicatoren.
- Zelfevaluatie:
 - Scores groeiniveaus
 - Korte duiding bij en evaluatie van hieraan gekoppelde acties uit vorige kwaliteitsplanning, eventuele verbeteracties
- Kwaliteitsplanning
- Kwaliteitsthema

a) visie op het kwaliteitsbeleid

De verwachtingen omtrent het vastleggen en formaliseren van het kwaliteitsbeleid van een organisatie, wordt duidelijk omschreven in het uitvoeringsbesluit en de memorie van toelichting. Hiervoor wordt in eerste instantie verwezen naar het kwaliteitshandboek. Het is dan ook niet de bedoeling om dit helemaal over te nemen in het kwaliteitsverslag. Wel kan een bondige omschrijving van de visie waarop een organisatie het voorbije jaar omgegaan is met zijn kwaliteitsbeleid duiding geven aan de rest van het kwaliteitsverslag.

b) Kerncijfers

Door de keuzes die gemaakt worden in het geharmoniseerde kwaliteitsdecreet, met onder meer een focus op de resultaatsgerelateerde gebieden, wordt er meer nadruk gelegd op het gebruik van indicatoren. Aangezien de ontwikkeling en het gebruik hiervan nog een verder groeipad nodig heeft, is er in samenspraak met de koepels voor geopteerd om voorlopig enkel een beperkte set van kerncijfers en indicatoren minimaal op te nemen in het kwaliteitsverslag.

• Bezetting:

De bezettingscijfers vormen de eerste indicator. Van de organisaties wordt verwacht dat ze uit Binc hun eigen bezettingscijfers opnemen in het kwaliteitsverslag. Jongerenwelzijn kan in Binc de bezettingspercentages per module en het gewogen gemiddelde van de voorziening downloaden in excel. Een gewogen gemiddelde berekenen zonder bepaalde modules, kan door Jongerenwelzijn voorlopig echter niet uit Binc gehaald worden. Voorzieningen kunnen dit wel, op basis van zelf geselecteerde modules.

Om te komen tot een volledig en vlot te verwerken overzicht, gaat het over de volgende bezettingscijfers die opgenomen moeten worden in het kwaliteitsverslag:

- Totale bezetting op erkenningsniveau
 - Art 53 septies §11 van het BVR bepaalt dat: 'Als een organisatie voor bijzondere jeugdzorg twee jaar na elkaar een bezetting van minder dan 80 % haalt, wordt de som van het gewicht van de modules waarvoor ze

een erkenning heeft, teruggebracht tot 110 % van de gemiddelde bezetting van de voorgaande twee jaren'. Deze bepaling maakt dat deze indicator erg belangrijk is om op te volgen.

- Dit gewogen gemiddelde, van alle typemodules samen op erkenningsniveau, kan makkelijk uit de Binc-applicatie gehaald worden, met uitzondering van Cah waarbij de bezettingspercentage voorlopig nog apart wordt aangeleverd. Met erkenningsniveau bedoelen we dat dit afzonderlijk moet op het niveau van OVBJ, CIG, OOC en CAH.
- **Bezetting per typemodule, op erkenningsniveau:**
 - De verwerking van de bezetting per typemodule is belangrijk voor de opvolging van mogelijke tendensen, en kan gegevens aanreiken om bepaalde beleidskeuzes te nemen.
 - Deze bezettingscijfers, per typemodule, moeten aangeleverd worden op erkenningsniveau. Het is dus niet noodzakelijk om dit per afdeling te doen. Ook deze gegevens kunnen rechtstreeks uit Binc gehaald worden.
- **Bezetting per cluster**

Er werden twee clusters vastgelegd waarvan de bezettingscijfers gevraagd worden:

- *Contextbegeleiding*: wat is het bezettingspercentage van de verschillende typemodules contextbegeleiding samen? Dit is enkel van toepassing voor de OVBJ, en concreet gaat het over de bundeling van volgende typemodules: contextbegeleiding laagintensief, breedsporig, kortdurend intensief, ifv positieve heroriëntering en CBAW.
- *'Dagbegeleiding in groep' en 'ondersteunende begeleiding'*: de bezetting van de modules dagbegeleiding in groep en van ondersteunende begeleiding, voor 2016, worden in Binc berekend op basis van de effectieve aanwezigheid geregistreerd in het modulair kwartaal. Aangezien de berekening van de bezetting voor deze beide modules zich in 2016 nog in een experimentele fase bevond, tellen we deze percentages niet mee voor het gewogen gemiddelde van de voorziening voor 2016. Vandaar dat we voor wat 2016 betreft aan de voorzieningen met modules dagbegeleiding in groep en/of ondersteunende begeleiding willen vragen om ons uit Binc de bezettingspercentages met en zonder dagbegeleiding in groep en met en zonder ondersteunende begeleiding te bezorgen. Voor voorzieningen die beide modules aanbieden, graag ook de bezettingspercentages zonder beide modules.

- Benutting:

Een tweede indicator die opgenomen moet worden in het kwaliteitsverslag is het benuttingscijfer. Net zoals de bezettingscijfers worden deze benuttingscijfers nooit gevraagd op casusniveau of afdelingsniveau, maar enkel op het totale organisatieniveau.

Een belangrijke kanttekening is dat het benuttingscijfer moet berekend worden op het totale aantal modules zoals opgenomen in de erkenning, en niet op de bezetting van het moment.

De volgende benuttingscijfers kunnen makkelijk uit de Binc-applicatie gefilterd worden, en ingeput worden in het kwaliteitsverslag. De manier waarop het invullen en opvragen van benuttingscijfers in Binc moet gebeuren, staat uitgebreid omschreven in de Binc handleiding.

- Benutting per typemodule:

- OVBJ, CIG: de benutting van alle typemodules waarvoor de organisatie erkend is
- OOOO: de benutting van de typemodules verblijf
- HCA: het aantal aanmeldingen per afhandelingsvorm
- CaH: het aantal CaH-begeleidingen, het aantal crisisbegeleidingen opgesplitst naargelang duurtijd (per week) en het aantal crisisinterventies.

- Benutting per cluster:

- Naar analogie met de bezettingsindicator vragen we ook de benuttingscijfers van twee clusters
 - *Contextbegeleiding*: wat is het benuttingscijfer (het aantal uur face-to-face contacten in verhouding tot het streefcijfer²) van de verschillende typemodules contextbegeleiding samen? Deze indicator is enkel van toepassing voor de OVBJ, en concreet gaat het over deze combinatie: contextbegeleiding laagintensief, breedsporig, kortdurend intensief, ifv positieve heroriëntering en CBAW, eventueel aangevuld met crisisbegeleiding.
 - *Verblijf*: wat is het benuttingscijfer van de verschillende typemodules verblijf samen? Concreet gaat dit over volgende bundeling:
 - OVBJ: verblijf voor minderjarigen hoge en lage frequentie, en kamertraining+ kortdurend crisisverblijf / crisisverblijf op verwijzing meldpunt.

² Op de website van Jongerenwelzijn (onder het luik private voorzieningen – kwaliteitsbeleid – veelgestelde vragen) kan u meer info vinden over ‘face to face contacten’ en het streefcijfer.

- OOOC: verblijf in functie van diagnostiek hoge en lage frequentie +kortdurend crisisverblijf / crisisverblijf op verwijzing meldpunt.
- CiG: de som van de verschillende typemodules verblijf voor (aanstaande) ouder(s) en kind(eren)

- Voor specifieke werkvormen:
 - Diensten voor pleegzorg:

Voor pleegzorg verwachten we een overzicht van het aantal ingezette modules verdeeld naar typemodules (momentopname op 31/12). Voor ondersteunende pleegzorg lage frequentie en korte duur verwachten we daarnaast de cijfers m.b.t. de daadwerkelijke verblijfsdagen (de benutting).

- Ondersteunende begeleiding

De manier waarop de registratie van de module Ondersteunende Begeleiding gebeurt, en hoe dit zich verhoudt tot de bezetting van de globale organisatie, staat uitgebreid beschreven in de bijlage bij de Binc communicatie van 15 november 2015. Deze afspraken zijn ook geldig voor 2016. Organisaties met een aanbod van Ondersteunende Begeleiding ontvangen binnenkort een uitnodiging voor een evaluatie hiervan.

- Organisatie in cijfers:

De profilering van organisaties als sociale ondernemers houdt ook in dat ze zelf aan de slag gaan met eigen indicatoren en meetfactoren. Het kwaliteitsverslag is dé plaats om aan de hand van eigen indicatoren bepaalde keuzes, acties, doelstellingen en resultaten te verduidelijken, te onderbouwen en te koppelen aan het eigen kwaliteitstraject. Naast bezetting en benutting mogen dus ook deze andere eigen indicatoren en meetfactoren vermeld en geduid worden.

Voor wat betreft de diensten voor pleegzorg kan er uiteraard ook gebruik gemaakt worden van de set van sectorspecifieke cijfergegevens die worden bezorgd aan Pleegzorg Vlaanderen vzw.

- c) Zelfevaluatie

Uit de lezing van de kwaliteitsverslagen bleek dat de duidelijke verwachting om de resultaten van de zelfevaluatie hierin op te nemen meestal opgevolgd werd, maar om te kunnen komen tot benchmarking en –learning blijkt het noodzakelijk om ook hierin extra afbakening toe te voegen.

Er werd daarom een sjabloon ontwikkeld dat te vinden is als bijlage, en op de website. Dit moet een uniforme, en hierdoor beter te vergelijken, evaluatie mogelijk maken.

Voor dit jaarlijks in te vullen sjabloon gelden volgende afspraken:

- 1 sjabloon, op het niveau van OVBJ, CIG, OOC, pleegzorg, CAH, HCA, OTA en IPO.
- Maar 1 score per subthema
- Geen cijfer achter de komma
- De laagste score van een afdeling is de score op organisatieniveau.

Om de cijfers uit dit sjabloon kwalitatief te kunnen interpreteren is het belangrijk om hier enige duiding bij te krijgen. Enkele vragen kunnen hierbij richtinggevend zijn: Wie werd er betrokken bij de evaluatie, welke methodiek of instrument werd hiervoor gebruikt? Wordt er volgens een bepaalde cyclus geëvalueerd? Is deze van toepassing op de verschillende afdelingen?

Daarnaast is het belangrijk om het subthema summier te motiveren.

Eenzijds op het vlak van de score die een organisatie zichzelf geeft op elk subthema.

Het sjabloon moet jaarlijks ingevuld worden, dit wil echter niet zeggen dat elk thema elk jaar opnieuw intensief geëvalueerd moet worden. Wanneer dezelfde score wordt overgenomen van het vorige jaar moet de organisatie dit in dit luik motiveren. Uiteraard kan er ook verwezen worden naar eventuele elementen die behaald worden in een hoger niveau, of mogelijke verbetertrajecten die gekoppeld worden aan dit thema. Indien er het voorbije jaar gewerkt werd aan een (verbeter)actie uit de vorige kwaliteitsplanning, dan moet en korte evaluatie hier toegevoegd worden.

d) Kwaliteitsplanning

Afhankelijk van de manier waarop organisaties invulling geven aan het kwaliteitsverslag, en de verschillende stakeholders die ze hiermee willen bereiken, kan ook de kwaliteitsplanning anders ingevuld worden. Dit werd duidelijk bij de verwerking van de kwaliteitsverslagen van 2014 en 2015. Vanuit het kwaliteitsdecreet is het minimaal noodzakelijk om in het kwaliteitsverslag een overzicht op te nemen van de acties en verbeteracties die aan de hand van het uitgevoerde kwaliteitsbeleid en de daarbij horende zelfevaluatie vastgelegd worden.

Aangezien het kwaliteitsverslag in eerste instantie geen werkinstrument op organisatieniveau is, is het niet noodzakelijk om de kwaliteitsplanning tot in detail uit te werken.

Een kwaliteitsplanning hoeft niet beperkt te zijn tot één jaar. Organisaties die werken met een meerjarenplanning mogen dat ook op die manier invoegen.

e) Kwaliteitsthema

Het kwaliteitsverslag wordt naar voor geschoven als een mogelijk middel om aan benchmarking- en learning te doen. Het maakt het bovendien mogelijk om de vinger aan de pols te houden omtrent nieuwe tendensen. Uit de lezing van de vorige kwaliteitsverslagen blijken deze vaak vele goede praktijken te bevatten, op diverse gebieden en thema's. Een volledige samenvatting hiervan maken is echter, net omwille van deze diversiteit in vorm en thema onmogelijk. Daarom werd er, vanuit de mogelijkheid die ook in de memorie van toelichting omschreven staat, voor gekozen om op regelmatige momenten een centraal thema naar voor te schuiven, waarvan de stand van zaken binnen elke organisatie opgenomen moet worden in het kwaliteitsverslag. De keuze van het thema, en de frequentie waarmee er thema's worden opgelegd, zullen steeds in samenspraak met de sector bepaald worden.

- *2015: Seksueel grensoverschrijdend gedrag*

Door het toevoegen van artikel 11, 21° 'de voorziening beschikt over een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. De organisatie hanteert een procedure voor preventie van, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen. Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers wordt onverwijld gemeld aan de administratie.' aan het BVR, werd het thema '(seksueel) grensoverschrijdend gedrag' één van centrale kwaliteitsthema's van 2015.

De verwerking van de neerslag in de kwaliteitsverslagen stond mee aan de oorsprong van de nota 'Meldingen (seksueel) grensoverschrijdend gedrag vanuit de door Jongerenwelzijn erkende of vergunde organisaties' die u bezorgd werd op 7 november 2016.

- *2016: Geen centraal thema*

Omwille van de inspecties in het kader van het kwaliteitsdecreet die vanuit Zorginspectie plaatsvonden in de loop van 2015 en 2016, en de inspanningen die noodzakelijk waren om het nieuwe kwaliteitsdenken te implementeren in de organisatie, werd er voor geopteerd om voor 2016 geen nieuw centraal kwaliteitsthema naar voor te schuiven. In de kwaliteitsverslagen over 2016 moet er dus ook geen centraal thema behandeld worden.

- *2017: Onthaal*

Het kwaliteitsthema 'onthaal' werd gekozen op basis van verschillende motivaties, waarvan de belangrijkste is het rechtstreeks toegankelijk worden van een belangrijk deel van het aanbod, waardoor een groot deel van de organisaties verplicht werd om hun procedures rond onthaal te herevalueren en waar nodig aan te passen. Door 'onthaal' als

centraal thema te kiezen voor 2017 willen we heel concreet een stand van zaken in beeld brengen van de inspanningen die op het vlak van dit thema geleverd werden. Het is dus niet de bedoeling dat elke organisatie in 2017 de eigen onthaalprocedure evalueert, wel vragen we om minimaal een neerslag te geven van de manier waarop er rond dit thema gewerkt wordt in de organisatie. Op deze manier kunnen we enerzijds knelpunten in beeld brengen, en anderzijds goede praktijken naar boven brengen en een platform aanbieden.

Deze neerslag wordt verwacht in het kwaliteitsverslag van het jaar 2017, aangeleverd uiterlijk op 1 juni 2018.

3. Inspectie kwaliteitskader door Zorginspectie

Op de kwaliteitsdag werden de conclusies van de inspectie omtrent het kwaliteitsdecreet, uitgevoerd in de loop van 2015 en 2016 door Zorginspectie, voorgesteld. De presentatie met enkele aanbevelingen en een vooruitblik op de toekomstige manier van werken van Zorginspectie, is terug te vinden op

http://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/PPT_rapport_2016.pdf.

4. Verdere Ondersteuning

Net zoals de voorbije jaren wordt het kwaliteitstraject verder opgevolgd door de stuurgroep kwaliteit. Deze wordt vanaf dit jaar opnieuw aangevuld, waardoor de samenstelling ervan bestaat uit Voorzieningenbeleid, zorginspectie, de koepels en een afvaardiging vanuit organisaties zelf.

Verder werken we momenteel een traject uit waarbij we in een meerjarencyclus bilateraal overleg plannen met elke organisatie, waarin er dieper ingegaan kan worden op zowel thema's die gerelateerd zijn aan het kwaliteitsdecreet als breder aan de erkenning en subsidiëring. Meer informatie hierover zal u bezorgd worden zodra we meer zicht hebben op zowel de timing als de inhoudelijke contouren.