



Kwaliteitsdag 2018

jongereWelzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN

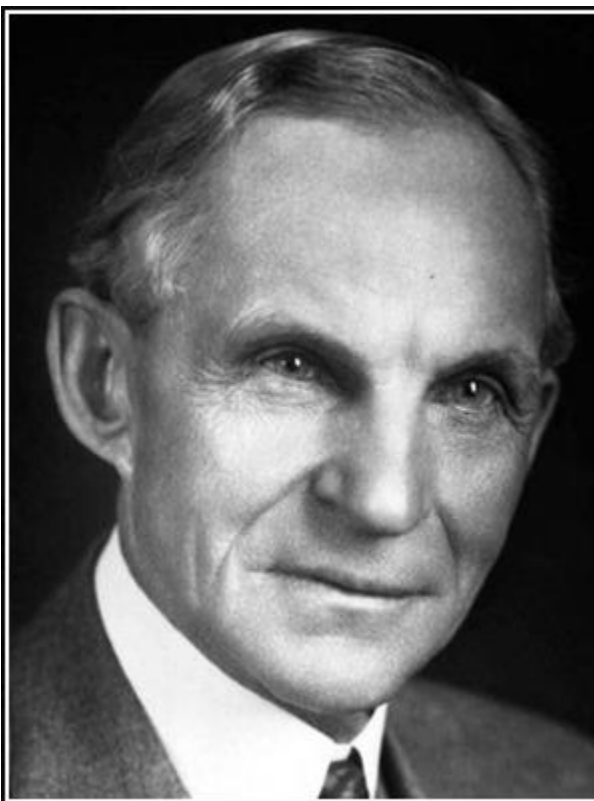
Agenda

- **9u30** **Kwaliteit / Voorzieningenbeleid**
- **10u15** **Wat je altijd al wou horen over indicatoren**
- **11u15** **pauze**
- **11u30** **Een terugblik op 'Onthaal'**
- **12u** **Een nieuw kwaliteitsthema**
- **12u30** **Broodjeslunch**
- **13u15** **Workshop sessies 1**
- **14u30** **Pauze**
- **14u45** **Workshop sessie 2**
- **16u** **Einde**

Inleiding

De “kwaliteit” van en in de kwaliteitsdagen

- *Kwaliteitsdagen: Zelfevaluatie en bijsturing doel.*
- *Feedback op einde van de dag.*



Quality means doing it right when
no one is looking.

— *Henry Ford* —

AZ QUOTES

Inleiding

Evaluatie van de kwaliteitsverslagen 2017

- ↳ **Vorm**
- ↳ **Zelfevaluatie en groeiniveaus**
- ↳ **Bezetting en benutting**
- ↳ **Kwaliteitsplanning**
- ↳ **Andere**

Vorm kwaliteitsverslag

Lezing

- Verwerkbare kwaliteitsverslagen.
- Zo goed als elke organisatie volgt de boomstructuur.
- Diversiteit blijft aanwezig.
- Soms heel summier, soms heel uitgebreid.

Vorm kwaliteitsverslag

Aanbevelingen:

Kwaliteitsverslag als weerspiegeling van de organisatie:

- Eigenheid van organisatie.
- Combinatie van cijfers, interpretatie en profilering.
- Focus op hetgeen in verandering is.
- Kwaliteitsverslag is geen jaarverslag met overzichten van alle beschikbare cijfers, wel een duiding van de initiatieven en cijfers die jullie organisatie representeert. Belang van motivering en duiding.

Vormelijk:

- Boomstructuur blijven volgen.
- Grafisch en illustratief?
- Gebruik van afkortingen?
- Aanbevelingen zoals opgenomen in de nota kwaliteit vorig jaar.

Zelfevaluatie

Hoe, wat, wanneer?

- Jaarlijkse herevaluatie van alle thema's?
 - *Niet elk jaar een volledige diepgaande herevaluatie van alle thema's*
 - *duidelijk maken welke evaluatie van de groeiniveaus er gebeurt en hoe.*
 - *Wel de jaarlijkse impact van acties en doelen uit planning op bepaalde thema's weergeven, maw deze thema's herscoren in groeiniveaus.*

- Op welke manier evalueren?
 - *Volgens vastgelegd model? Met alle betrokkenen?*
 - *Geen opgelegde manier*
 - *Belang: levert de gehanteerde manier betrouwbare en nuttige info op?*
 - *In kwaliteitsverslag: korte duiding van de gehanteerde manier.*

- OVBJ / OOOOC / CIG / HCA / CaH / ... ?
 - *Wat als deze onder 1 inrichtende macht vallen?*
 - *Eén tabel per erkenningsvorm, maar zelfde resultaten kunnen*
 - *Diepgaander evaluatie van 1 werkvorm makkelijker mogelijk maken*

Zelfevaluatie

Hoe, wat, wanneer?

- De letter of de geest?
 - *Hoe moet de omschrijving van de groeiniveaus, zoals opgenomen in bijlages bij het erkenningsbesluit, geïnterpreteerd worden?*
 - *“op een doordachte wijze”, “betrekt de medewerkers systematisch”, “de organisatie documenteert” ...*
 - *Manier van interpreteren zorgt voor andere manier van scoren.*
 - *Belang : de geest van de tekst, en het kunnen motiveren van de interpretatie die uw organisatie er aan geeft. Binnen eigen organisatie, intervisiegroepen, koepels, ...*
- Een opgelegd minimaal groeiniveau?
 - *Niet vanuit Voorzieningenbeleid*
 - *Sommige organisaties kiezen hier wel voor (“tegen 2020 op alle thema’s score 3”)*
 - *Vb: thema onthaal haalt gemiddeld niveau 3, maar niet elke organisatie haalt dit niveau nu al.*
- Laagste score = score van organisatie?
 - *Wanneer zelfde evaluatie in verschillende afdelingen gedaan wordt kan men verschillende scores hebben.*
 - *Uitgangspunt : welk niveau is op de ganse organisatie van toepassing?*

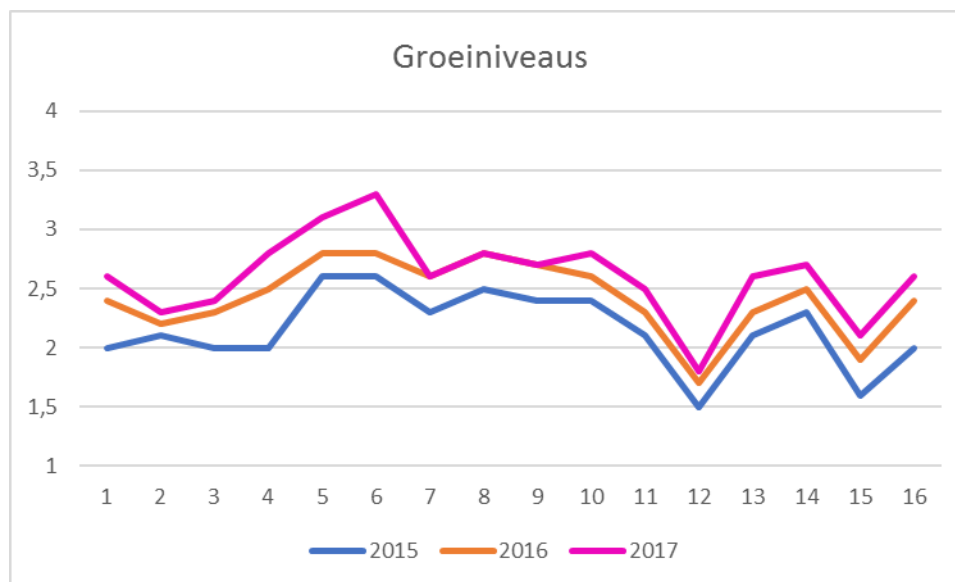
Zelfevaluatie

Sjabloon groeiniveaus

- Wordt door zo goed als elke organisatie gebruikt.
- Afspraken om verwerking snel en eenduidig te kunnen doen:
 - Eén tabel per erkenningsvorm
 - Telkens alle scores invullen, zelfs als ze niet veranderd of opnieuw geëvalueerd zijn
 - Score 2b, 4**, 3+ of 1,5?, kleurcodes
 - » Nee, enkel gehele getallen gebruiken.
 - » Wel: duiding en motivering
 - In overzicht groeiniveaus vanaf 2015 opnemen (dus 2015/2016/2017/...)
 - In kwaliteitsverslag van 2017 kunnen er normaal gezien nog geen scores van groeiniveaus staan van 2018.

Groeviniveaus

U scores:





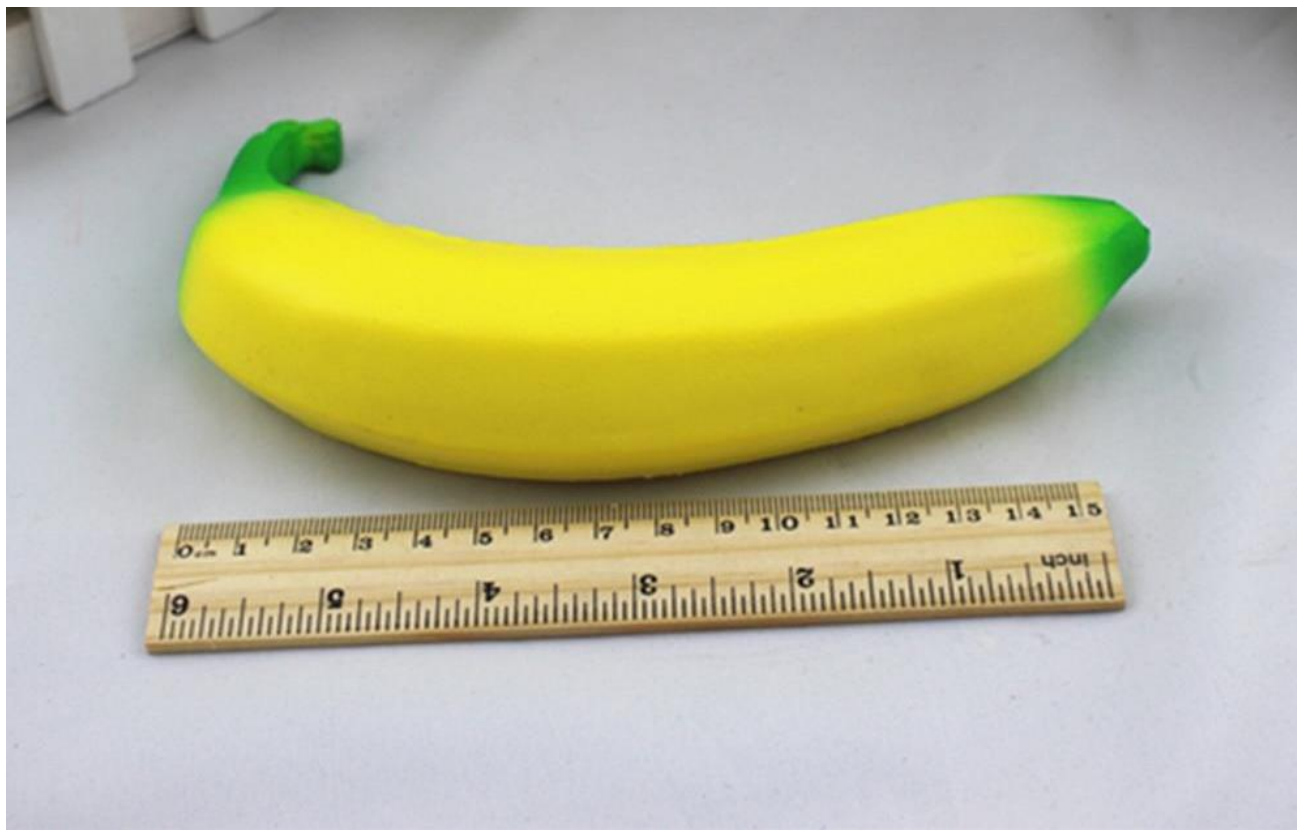
	2015	2016	2017	2018
Organisatie en visie	2,0	2,4	2,6	
Betrokkenheid	2,1	2,2	2,3	
Methodieken en instrumenten	2,0	2,3	2,4	
Verbetertraject	2,0	2,5	2,8	
Onthaal van de gebruiker	2,6	2,8	3,1	
Doelstellingen en handelingsplan	2,6	2,8	3,3	
Afsluiting en nazorg	2,3	2,6	2,6	
Pedagogisch profiel	2,5	2,8	2,8	
Dossier-beheer	2,4	2,7	2,7	
Klachten-behandeling	2,4	2,6	2,8	
Gebruikers-tevredenheid	2,1	2,3	2,5	
Effect van de hulpverlening	1,5	1,7	1,8	
Personeels-tevredenheid	2,1	2,3	2,6	
Indicatoren en kengetallen	2,3	2,5	2,7	
Waardering strategische partners	1,6	1,9	2,1	
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2,0	2,4	2,6	

Groeಿನiveaus

interpretatie:

- Totale gemiddelde stijging : op 3 jaar tijd van 2,2 naar 2,4 naar 2,6
- Gemiddelde stijging op alle thema's.
 - Grootste stijging: doelstellingen en HP (+0,5) , verbetertrajecten, onthaal en personeelstevredenheid (+0,3)
 - Kleinste stijging (kleiner dan 0,1 gemiddeld): afsluiten en nazorg, pedagogisch profiel en dossierbeheer
- Hoger dan niveau 3:
 - Doelstellingen en Handelingsplan
 - Onthaal (zie later)
- Lager dan niveau 2:
 - Enkel Effect van hulpverlening : 1,8
- Opvallend op organisatieniveau:
 - 0-scores, zonder dat hier verbetertraject aan gekoppeld is.
 - Daling in niveaus bij herevaluatie, andere manier van evalueren, ...

Bezetting en benutting

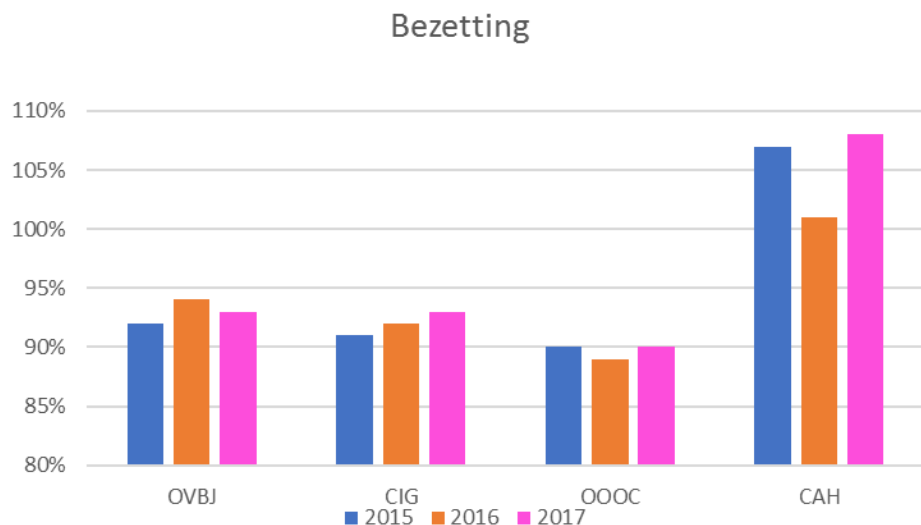


Bezetting en Benutting

- Uitgebreide set van bezettings- en benuttingscijfers in kwaliteitsverslag.
- Toelichting bij de verwachte cijfers in kwaliteitsverslag: nota kwaliteit.
- Binc cijfers worden in de diepte besproken op DRA dagen.
- Nog beter en diepgaander hanteren van Binc cijfers: workshop deze middag.

Bezetting en Benutting

- Geen organisaties die onder de 80% bezettingsgrens zitten
- Gemiddelde bezetting per erkenningsvorm, op organisatieniveau blijft stabiel.



	2015	2016	2017
OVBJ	92%	94%	93%
CIG	91%	92%	93%
OOC	90%	89%	90%
CAH	107%	101%	108%

Bezetting typemodule

- Bezettingscijfers per typemodule

Typemodule	Bezetting 2015	Bezetting 2016	Bezetting 2017
Crisishulp aan huis (CaH)	107%	101%	108%
Onthaal-, oriëntatie- en observatiecentra (OOOC)	90%	89%	90%
Diagnostiek in het kader van de bijzondere jeugdbijstand	89%	89%	90%
Verblijf	91%	88%	89%
Centra voor integrale gezinszorg (CIG)	91%	92%	93%
Contextbegeleiding voor (aanstaande) ouder(s) en kind(eren)	90%	92%	93%
Verblijf	92%	92%	93%
Organisatie voor bijzondere jeugdbijstand (OVBJ)	92%	94%	93%
Verblijf	95%	91%	93%
Contextbegeleiding breedsporig	119%	105%	103%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	88%	87%	92%
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	21%	75%	74%
Contextbegeleiding laagintensief	90%	90%	92%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	74%	85%	85%
Dagbegeleiding in groep (*)	72,2%	74,4%	94%
Ondersteunende begeleiding	/	169,2%	141%

Bezetting typemodule

- Bezettingscijfers zijn eerder stabiel
- CBAW : + 5%
 - algemene vaststelling (jaarverslag)
 - meer aandacht voor jongvolwassenen, jongeren blijven langer in deze module, ...
 - blijven opvolgen.
- Dagbegeleiding in groep : andere manier berekenen
- Ondersteunende Begeleiding : hoge bezetting blijft.
- Terugkoppeling in kwaliteitsverslagen:
 - Op organisatieniveau : bezetting doorheen de jaren?
 - In vergelijking met Vlaams niveau?
 - Is er een beleid rond het behalen van een bepaalde bezettingsgraad?

Benutting

- Benuttingscijfers worden vollediger en meer op dezelfde manier bij gehouden.
- Benuttingscijfers zijn uniformer weergegeven en beschreven in kwaliteitsverslagen.
- Benuttingscijfers kunnen makkelijker uit Binc gehaald worden.

Verwachting kwaliteitsverslag :

- Benuttingscijfers van de typemodules en van sommige clusters weergeven (omschreven in nota kwaliteit van 27/01/2017)
- Aanvullend : welke interpretatie geef je als organisatie aan deze cijfers? Eventuele duiding bij cijfers die opvallend of afwijkend zijn.

Benutting

Cluster contextbegeleiding OVBJ

- Streefcijfer berekend aan de hand van punten gekoppeld aan de erkende modules CB.
- Registratie uitdrukken in uren.
- Resultaat : percentage tov streefcijfer bij volledige bezetting.
- Het aantal uur rechtstreekse begeleiding aan een jongere of zijn contextfiguren. Face-to-face, telefonisch of via nieuwe media.

Contextbegeleiding	109,6%
Contextbegeleiding breedsporig	77,0%
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	133,3%
Contextbegeleiding in functie van positieve heroriëntering	86,4%
Contextbegeleiding kortdurend intensief	82,9%
Contextbegeleiding laagintensief	137,7%

Benutting

Cluster contextbegeleiding:

- Verklaring hoog cijfer CBAW?
- Groot onderscheid CB laagintensief en breedsporig?
- Kortdurend intensief en Positieve Herorientering : streefcijfer wordt niet gehaald, maar respectievelijk 85% en 74% bezetting!
- Vergelijking OVBJ met benutting contextbegeleiding in CiG: 109% tov 124%

Benutting

Cluster verblijf OVBJ

- Streefcijfer berekend aan de hand van aantal erkende modules verblijf
- Registratie uitdrukken in aantal dagen waarop jongere effectief overnacht in de organisatie.
- Resultaat : percentage tov 100% beslapenheid (aantal erkende modules verblijf X 365 nachten)

Verblijf	66,5%
crisisverblijf (op verwijzing crisismeldpunt)	0,6%
Kamertraining	9,5%
Kortdurend crisisverblijf	0,2%
Verblijf voor minderjarigen [hoge frequentie]	55,0%
Verblijf voor minderjarigen [lage frequentie]	1,2%

Benutting

Cluster verblijf

- In de lijn van de inschatting.
- Vergelijking benutting verblijf OVBJ met verblijf OOOO en verblijf CIG
 - OVBJ : 66,5%
 - OOOO : 65%
 - CiG : 68%
- Benutting verblijf binnen OVBJ:
 - Grote spreiding : van 38% - 97%

Benutting

Dagbegeleiding in groep

- 57,1% benutting
- In de lijn van de voorbijgaande jaren (verschil in cijfer door manier van berekenen).
- Laagste benutting 40%, hoogste benutting 80%
 - Deze zijn uitzonderingen, meeste tussen 55% en 65%

Benutting

Ondersteunende Begeleiding

- 141% benutting
- Blijvende hoge benutting, voorlopig nog niet mogelijk om de verschillende werkvormen binnen deze module snel uit Binc te filteren.
- Laagste benutting 90%, hoogste benutting 426%
 - Afstemming dringt zich op

Kwaliteitsplanning

- Is aanwezig in elk verslag
 - Grote diversiteit in vorm, aantal acties, concreetheid.
 - Vaak nog heel erg uitgebreid en gedetailleerd.
 - Grote diversiteit in fasering (1 jaar, 2 jaar, 5 jaar, ...)
 - Nadruk op kernprocessen.
 - EFQM : alle domeinen (evenwicht tussen zorg voor gebruiker, welzijn van medewerkers en de financiële gezondheid van organisatie)
 - De resultaten van deze planning weerspiegelt zich niet steeds in de groeಿನiveaus.
-
- ⇒ Geeft zicht op het kwaliteitsbeleid van een organisatie.
 - ⇒ Wordt momenteel niet diepgaand op Vlaams niveau geëvalueerd.
 - ⇒ Interessanter basis voor de bilaterale gesprekken.

Andere

Andere elementen in kwaliteitsverslag waardoor profiel van organisatie helderder wordt :

- Tendensen aangeven
 - *Verzwarend doelgroep (+ impact op personeel) objectiveren, acties opzetten*
 - *Gebruik van NVR, Nieuwe Autoriteit, geweldloos verzet, Signs of Safety, ... zit duidelijk in de lift*
 - *Diversiteit en anderstaligheid wordt veelvuldig aangehaald als aandachtspunt.*
 - *Moeilijkheden om geschikte dagbesteding te vinden.*
- Strategische, inhoudelijke keuzes
 - *Innovatieve projecten, flexibiliteit, ...*
 - *Samenwerkingsverbanden.*
- Verhouding tot beleidskeuzes
 - *Al dan niet deelname aan uitbreidingsronde zoals de 4 werven.*

Andere

- Kritische analyses of beschouwingen
 - *Vraagtekens bij manier waarop kwaliteit geobjectiveerd wordt.*
 - *Druk om steeds kortdurender te werken.*
 - *Financieel : “eerlijk, het vet is reeds lang van de soep”.*
- Aanbevelingen naar beleid
 - *Vb: Ritsen tussen priors en niet priors om alle dossiers recht op opstart te geven.*
- Goede praktijken
 - *Resultaten van overleg met voedselveiligheid -> verbreden van deze info, actie via koepeloverleg.*
- Koppelen van keuzes, tendensen, kritische bedenkingen, aanbevelingen aan objectiveerbare gegevens.
 - *Manier waarop : indicatoren.*

***Wat je
ALTIJD
al wilde
weten
over...***

i
n
d
i
c
a
t
o
r
e
n



(N)iets
nieuws
onder de
zon ...



**Wat verlang
je van deze
dag?**

Briefje doorgeven aan linkerbuur

**Wat moet er voor deze persoon
zijn om dit te bereiken?**



Briefje doorgeven via een paardenspong
naar achteren

**Waarom kan je zien dat dit al dan
niet bereikt is?**



Briefje doorgeven aan rechterbuur

**Wanneer zal dit voor deze persoon
voldoende zijn?**



What the F*** is ...?

[illegible]

Q-eis	Q-criterium	Q-indicator	Q-norm
wat men verlangt of vraagt alvorens over iets tevreden te zijn.	een mogelijke actie die je onderneemt om aan de eis te voldoen.	een factor die iets aangeeft of een verschijnsel dat op iets wijst (een indicatie van iets). Je gebruikt daarvoor een meetinstrument (tellen, turven,...)	een meetbare toestand. Helpt om bv. een doel te concretiseren. Bv. hoeveel % groenten en fruit moeten we halen? Minimum 50?
<i>Voorbeeld: 'bijdragen tot de goede gezondheid van de gebruiker'</i>	<i>Voorbeeld: zorgen voor gezonde voeding</i>	<i>Voorbeeld: hoeveelheid groenten en fruit op het menu</i>	<i>Voorbeeld: 3 maal per week zichtbare aanwezigheid van groenten in de warme maaltijd</i>

Wat verlang je van deze dag?	Wat moet er voor deze persoon zijn om dit te bereiken?	Waaraan kan je zien dat dit al dan niet bereikt is?	Wanneer zal dit voor deze persoon voldoende zijn?
-------------------------------------	---	--	--

- En wat dan met de groei-niveaus??

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	Kwaliteitszorg: organisatie en visie
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.
1	Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.
2	De organisatie heeft een personeelslid of personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid binnen het takenpakket heeft/hebben.
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.

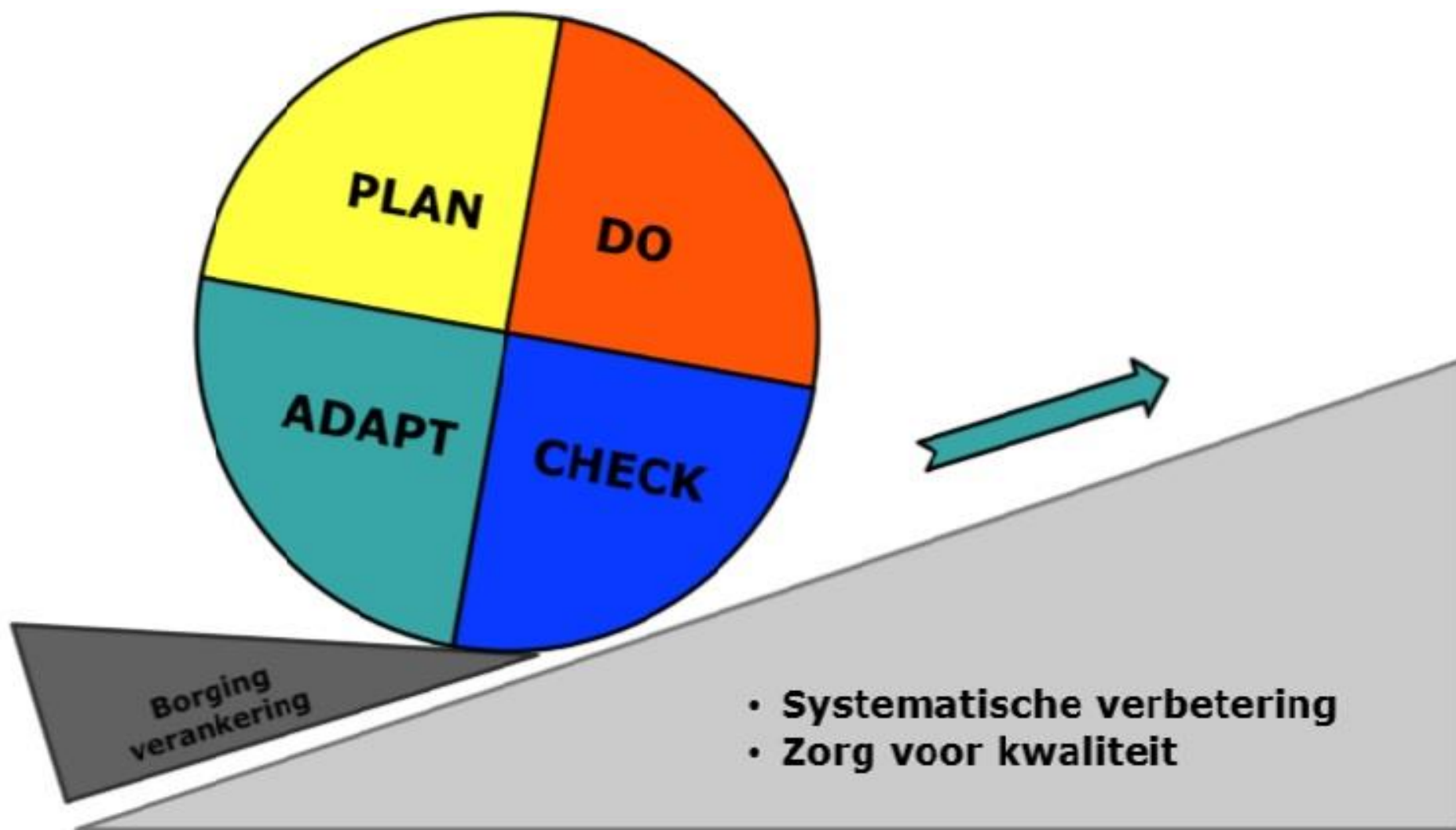
Lezen, interpre- -teren en leren

Hoe worden de verschillen uitgedrukt?

objectief / eerder subjectief

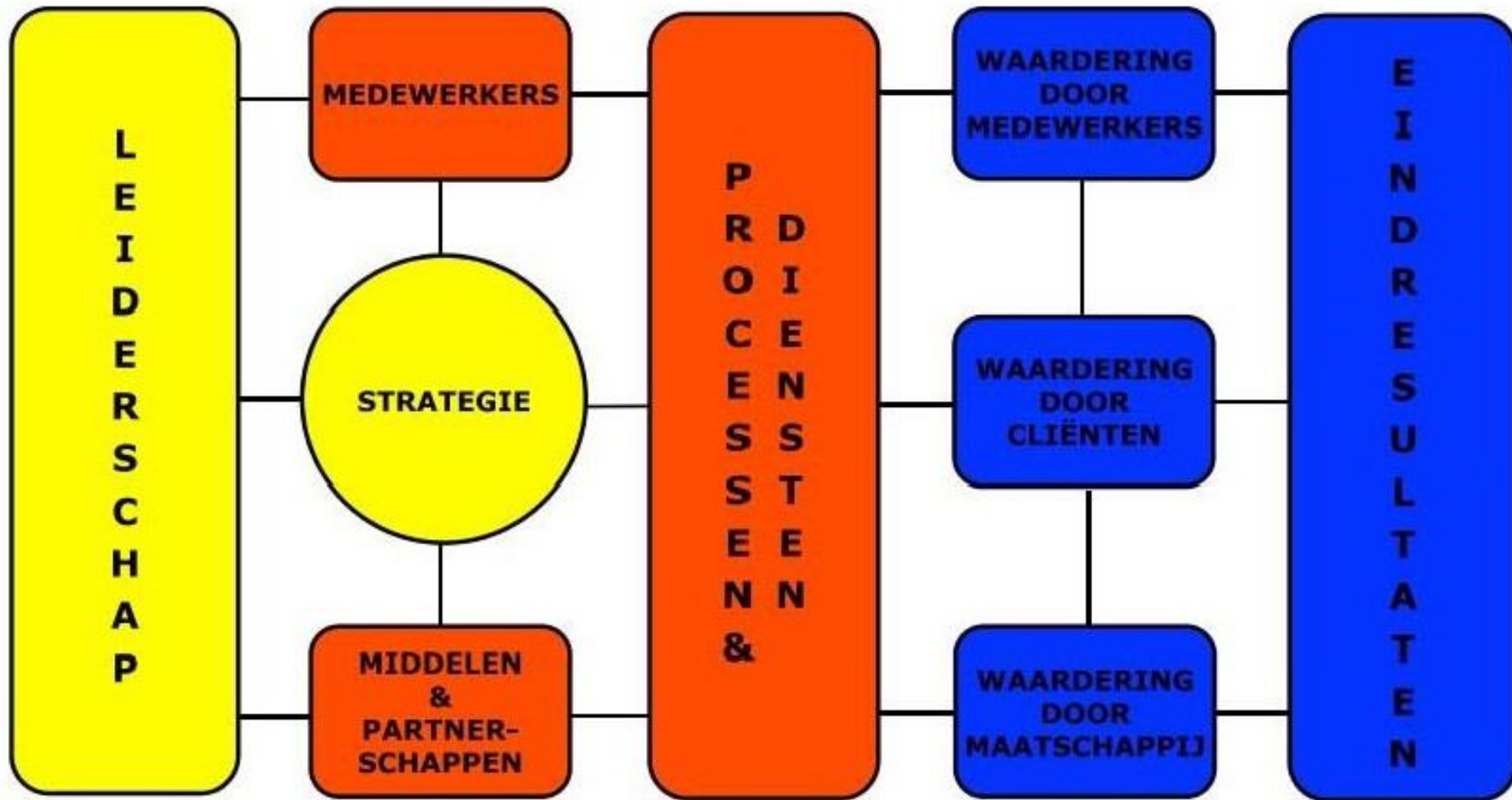
Waarom ligt het als de weging van mijn indicator lager uitkomt dan mijn verwachting, dan de gekozen norm?

*Indicator leert iets over de EFQM-onderdelen.
Leert ons wat we nog niet kunnen/kennen.
Leert ons waarop we moeten inzetten. Leert
ons leren ...*



Basisvereisten organisatie

Resultaten



Leren en innoveren

Soorten indicatoren

De input- of structuur- indicator

- Kijkt vooral naar de aanwezigheid van de randvoorwaarden

De proces- indicator

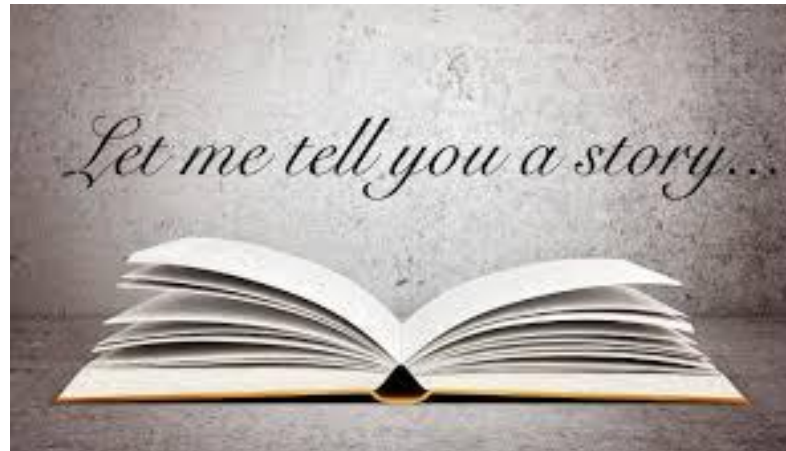
- Geeft een indicatie over het verloop van processen in een organisatie.

De resultaats- indicator

Tracht te vatten wat je effectief bereikt hebt. We maken daarbij een onderscheid tussen

- Outputindicatoren : het resultaat uitgedrukt in aantallen
- Outcome-indicatoren : de kwaliteit van het geleverde resultaat, het effect dat je bereikt hebt

Zelfevaluatie:
het verhaal achter de
cijfers;
niet alleen tellen, ook
vertellen



Welke indicatoren vanuit het erkenningsbesluit ken je?



Welke
worden
minimaal
verwacht
vanuit het
Agentschap
?

Groeiniveau's

Benutting en
bezetting

Erkenningsvoor-
waarden

Indicatoren in de erkenning voor- waarden ...

Werd er bij aanwerving van een nieuwe medewerker een uittreksel uit het strafregister en een medisch attest gevraagd?

Bevat elke dossier een handelingsplan binnen de 45 dagen na opname?

Is er een convenant met AJW aanwezig?

Worden alle ernstige gebeurtenissen gemeld aan het voorzieningenbeleid?

Is de bezetting de laatste 2 jaar hoger dan 80%?

Heeft jouw organisatie zelf al
indicatoren opgesteld? Welke bvb?



Kiezen en gebruiken

- **Waarom zijn er verschillen? Waarom gelden de indicatoren van mijn buurman of buurvrouw niet voor mij?**
- **Waarom kiezen we elk iets anders?**
- **Veronderstel dezelfde indicator, waarom een verschillende norm?**
- **Wat zou het voor jou betekenen als ik (de spreker) jullie criteria en indicatoren en norm zou opleggen over deze dag? Waarom?**



def·i·ni·tion n. 1.

The teacher gave de
of the new words.
of an image (pictu
... 100% screen

- *Een goede indicator moet altijd geëvalueerd worden binnen een visie (op kwaliteit) en missie*
- *en een aantal aspecten of het hele proces van de zelfevaluatie ondersteunen.*
- *Een indicator is een grootheid (een parameter) die iets zegt over een deel van een, meestal complexere, realiteit.*
- *Een indicator heeft een signaalwaarde, kan al dan niet uitgedrukt worden in cijfers*
- *en bevindt zich op een continuüm tussen “zeer objectief en eerder subjectief”.*

Tips en tricks

Wat is uw visie en missie?

Denk goed na over uw doelstelling!

Voor wie is deze indicator bedoeld?

Kies welke je (nu) gebruikt!

Zorg voor een draagvlak

Bepaal een correcte/haalbare norm

Maak uw indicator niet te belangrijk

Gebruik de indicator niet als een controle-instrument, maar als een leerelement over de jaren heen

Evalueer uw indicator

Besef dat indicatoren ook ouder/te oud worden!



Filmpje Karine Moykens ...

- Interview Karin
Moykens, secretaris-
generaal
Departement
Welzijn,
Volksgezondheid en
Gezin .



(N)iets
nieuws
onder de
zon ... ?

Thema 2017: Onthaal

Een voorbeeld van ...

Onthaal

Thema 2017: Onthaal

Wat vroegen we nu alweer?

Een stand van zaken in beeld brengen van de inspanningen die op het vlak van het thema 'onthaal' geleverd zijn.

- » Zelfevaluatie van kernproces 'onthaal'.
- » Motivering van groeiniveau.
- » Verduidelijking van mogelijke knelpunten en goede praktijken.

Onthaal

Uit de kwaliteitsverslagen:

- Brede vraag, breed thema, brede interpretatie.
- Verwarring: enkel voor organisaties met RTJ aanbod?
- Even brede en diverse input in kwaliteitsverslagen.

- Terugkoppeling :
 - Niet één waarheid of aanbeveling.
 - Wel een blik op goede en inspirerende praktijken

Onthaal

➤ Indeling:

- Visie op onthaal
- Zelfevaluatie van thema Onthaal
- Essentiele elementen tijdens onthaalperiode

Visie op onthaal

Wordt door iedereen gezien als een essentieel en belangrijk onderdeel van de hulpverlening.

- ‘Warm onthaal’
- Onthaal opgenomen als kernaspect in de missie.
- Onthaal wordt niet beperkt tot één situatie of tot één specifieke setting. Het onthaal wordt niet gelijk gesteld met een intake of kennismakingsgesprek, noch met de startrondetafel, noch met specifieke fases en stappen in het hulpverleningsproces.
- Belang van ‘welkom voelen’:
 - *voelbaar, zichtbaar en begrijpbaar maken dat jongeren en ouders welkom zijn.*
 - *Ook en zeker in situaties die door de verschillende partijen anders geïnterpreteerd kunnen worden.*
 - *Onthalen is een werkwoord, en vergt het ontwikkelen van opmerkzaamheid, interesse en aandacht voor de ander.*
- Organisatiebrede visie op onthaal, afdelingsspecifieke concretisering.
- Of: Onthaal niet op maat van organisatie of afdeling, maar op maat van de jongere.

“Onze onthaalbrochure is herschreven van een in hoofdzaak “regelverduidelijkend”- instrument naar een welkomstbrochure met aandacht voor alle facetten van leven en begeleiding.”

Zelfevaluatie van 'onthaal'

- Groeಿನiveaus inzake thema Onthaal?
 - procedure 'onthaal' is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.
 - De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.
 - De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.
- Welke aanpak werd gehanteerd om het thema te evalueren?

Heel divers, maar enkele elementen die vaak terugkomen:

 - Analyse adhv quickscan, vragenlijsten (al dan niet adhv bestaand model).
 - Opstellen werkgroepen, projectgroepen.
 - Formuleren van verbeterdoelstelling.
 - Inventarisatie van alle documenten inzake onthaal, diepgaandere (personeelsbevragingen).
 - Goede praktijken binnen de eigen organisatie / andere organisaties.

Zelfevaluatie van 'onthaal'

- Participatieve zelfevaluatie
- Participatie Jongere
 - Bevestigingen van jongeren over onthaal.
 - Rondleidingen worden gegeven door jongeren ipv door begeleiders.
 - Onthaalbrochure wordt samen met de jongeren herschreven.
 - Participatieraden.
 - ...
- Participatie Context
 - Belevingsonderzoek bij ouders.
 - Aanpassingen onthaalbrochures door ouders, met specifieke aandacht voor taal.
 - ...
- Participatie Externen
 - Studenten : studenten die onthaalprocedure onder de loep nemen, het hele intakeproces ondergaan en feedback geven.
 - Verwijzers : afspraken met consulenten inzake taak- en rolverdeling, tijdens onthaal de verschillende posities verduidelijken.

Onthaal: een afgebakende periode?

Onthaal is niet 1 moment of 1 gesprek. Fase waarin verschillende elementen elkaar aanvullen of overlappen.

0. Profilering van organisatie
1. Aanmelding
2. Screening
3. Opname op wachtlijst
4. Wachtlijstwerking (innovatieve projecten, koppeling met werf 1)
5. Intake
6. Opstart
7. Periode opstart – handelingsplan

Onthaal: resultaten

0. Profilering

‘Onthaal’ begint al voor het onthalen zelf

- Duidelijk maken wie en op welke manier gebruik kan maken van het aanbod van de organisatie, en op welke manier dit kan aangevraagd worden.
- Website werd vaak aangepast.
- Duidelijke en heldere verwachtingen:
 - Vb Aanklappendheid van hulpverlening wordt expliciet opgenomen in de teksten.
- Duidelijk en helder voorstellen van rechten:
 - Heldere info over het gebruik kunnen maken van vertrouwenspersoon.
 - Klachtenprocedure.
- Mogelijkheden tot vrijblijvend, informatief bezoek.
- In de taal van de client? In de taal van een professionele aanmelder?
- ...

Onthaal: resultaten

1. Aanmelding

- Jongere zelf - Brede instap – OSD – RTJ – NRTJ?
 - Profileringsorganisatie : Keuze voor de moeilijkste doelgroep, enkel JRB dossiers, ...?
 - Keuzes worden toegelicht.
- In kwaliteitsverslagen veel aandacht voor RTJ manier van aanmelden:
 - Ontwikkelen van tools.
 - feitelijke aanmelding gebeurt rechtstreeks via de website.
 - Aanmeldingsformulier aangemaakt om op een uniforme manier de vraag te verhelderen en aanmeldingen te registreren en evalueren

Onthaal: resultaten

2. Screening?

Welke criteria gebruikt een organisatie om, na een aanmelding, een jongere op de wachtlijst te zetten of om op te starten?

- Adhv welke info? Aanmeldingsformulier RTJ? A-doc? OOOO-advies?
 - Matcht de aanmelding met het aanbod?
 - Hoe extra informatie opvragen?
 - Expertise van aanmelder? Bijkomende vragen? Analyse van aanmelder wel of niet herbevragen? Sowieso starten?
 - Rol van team? Directie? Pedagogische functie?
-
- Op welke manier wordt dit teruggekoppeld?

Onthaal: resultaten

3. Opname op wachtlijst

- Volgens chronologie?
- Hanteren van aanmeldingsstop?
- Afspraken met gemandateerde voorzieningen? Met diensten brede instap? Ritssysteem?

4. Wachtlijstwerking

- innovatieve projecten zoals Op-Weg.
- Grondige reorganisaties zoals de KID werking (snel inzetbaar, kortdurend, maar zonder verdere schakelmogelijkheden).
- Koppeling met 1g1p
- Maar ook kritische bedenkingen: tekort aan tijd en middelen.

Onthaal: resultaten

5. Vrije plaats – intake

- Lange duurtijd tot afspraak voor intake/opstart (zowel brede instap, RTJ als NRTJ).
- Afspraken met cpa?
- Visie op priors (interne schakelingen, heropname, ...)
- Streven naar 100% bezetting? Overtal? Doelgericht gebruik maken van 80% grens?
 - Rekening houden met huidige leefgroepen?
 - Huidige druk op personeel?

Onthaal: resultaten

6. Intake

- Betrekken van contextfiguren, vertrouwensfiguren, ...
- Infobesitas beperken, toolbox, onthaalbrochure.
- Info gespreid tijdens ganse onthaalperiode in gesprek brengen door begeleider.
- Afbakening doelstellingen (vb: SoS).
- Uitwerking Onthaal-PowerPoint met interactieve presentatie.
- Tijdens rondleiding aandacht voor kennismaking met alle personeelsleden.

7. Opstart

- Plantje op de kamer, lievelingseten kiezen, ...
- Maar evenzeer : contract laten ondertekenen, GSM afgeven, sigaretten afgeven, ...

Onthaal: resultaten

8. Periode opstart – handelingsplan

- Omwille van het zo goed mogelijk betrekken van alle betrokken partijen, blijkt handelingsplan binnen de 45 dagen niet altijd evident.
- Peter-schap door andere jongere.
- Aandachtsbegeleider (extra bovenop individuele begeleider)
- Herhalen van alle info die reeds gebracht werd tijdens intake.

Onthaal: resultaten

- Vele, fundamentele wijzigingen binnen de organisaties.
- Terug te vinden in alle facetten van dit thema.
- Stijging in groeiniveaus is opvallend.

- Luik onthaal van personeel werd hier vaak bij aangevuld.

Onthaal in de praktijk

- **Na de middag : workshops waarbij er ingezoomd wordt op onthaal.**
- **'onthaal' in Amber.**

Amber vzw - Onthaal

Anne Broere - Kwaliteitsdag 22 nov 2018

Op organisatorisch vlak

- Richtlijnen “Warm Onthaal” - administratief team
 - Vriendelijk, correct, snel geholpen, juiste antwoorden
 - Permanentie werd herbekeken
 - Comfortabele lokalen
 - Outlook agenda - bereikbaarheid optimaliseren
- Verbouwingen 2019
 - Verbeteren ontvangstruimte - eerste contact met cliënten
- Onthaal nieuwe medewerkers
 - Ieder zijn taak - admin, co's, collega's, directie

AMBER voor
AMBULANTE BEGELEIDINGSDIENST REGIO LEUVEN

Context begeleiding (CB)
Context begeleiding autonoom wonen (CBAW)

088, 3360
tel. 016/23.50.94 - fax 016/23.06.40
www.ambervzw.be



Warm onthaal op Amber

Werkgroep: Team adrij, Jona, Naomi, Anne & Anita

Wat betekent een warm onthaal?

- Zich welkom voelen
- Zowel bij:
 - o Telefonisch contact
 - o Onthaal cliënten
 - o Onthaal externen

Hoe doe je dat?

- Zorgen dat mensen die bellen iemand aan de lijn krijgen die vriendelijk is en die hun verder helpt.
- Zorgen dat cliënten die toekomen warm onthaald worden, ttz iemand die hun snel binnen laat en een plaats toewijst om te wachten en het wachten zo kort en aangenaam als mogelijk maakt.
- Zorgen dat externen die toekomen warm onthaald worden, ttz iemand die hun snel binnen laat en de

Op teamniveau - team CB

- Procedures werden herbekeken in functie van thema onthaal
 - Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een kernproces - deze wordt op regelmatige basis getoetst aan realiteit en aangepast, verbeterd.

- 0. Aanmelding en screening - Coör
- 1. Onthaal van de gebruiker - Laura
- 2. Doelstellingen en handelingsplan - Jona
- 3. Afsluiting en nazorg - Elke
- 4. Pedagogisch profiel - Coör
- 5. Dossierbeheer - Hanne
- Archief

 SJABLOON

Op teamniveau

- Procedure aanmelding (RTH)
 - Aanmeldingsdocument
 - Digitaal overzicht van onze wachtlijst
 - Mogelijkheid tot screeningsgesprek
 - Toewijzing gezin - ritssysteem
 - Brede instap - chronologische wachtlijst, behalve uitzonderingen
 - 'prior'
 - Standaard: verhuis
 - Mogelijke prior: naadloze overgang CaH/OOOC, ES andere context
 - Geen prior: schakeling tussen verschillende modules binnen Amber
 - Intern aanmeldpunt: wachtlijstvolgorde en prior wordt bepaald door IA

Op teamniveau

- Procedure 'wachttijdstzorg'
 - Stap 1: wachttijstopruim - begin 2017 (nadien om 6 maanden à 1 jaar)
 - Stap 2: bij aanmelding
 - Hoe gezin ondersteunen tijdens wachttijd - bekijken met aanmelder
 - Bevestigingsmail - naar aanmelder en gezin met folder in bijlage
 - Aanbod Conflicthantering - innovatief project
 - Stap 3: uitvoerig aanbod dmV chat/consult (on hold 2019?)
- Aanmaak digitale overzicht wachtlijst

Op teamniveau - kernproces 'onthaal van de gebruiker'

- In kernproces wordt steeds verwezen naar nodige documenten met URL-link
 - Leidraad intake
 - kennismakingsmap
 - Folders
 - Anderstalige folders
 - Klachtenprocedure
 - DRM
 - Intakeformulier

2. Het voeren van een intakegesprek

a. Het geven van informatie

- Er wordt op korte termijn een intakegesprek gepland met alle inwonende gezinnen (kinderen -12 in onderling overleg), de co-begeleider, de aanmelder en eventueel personen van wie wij/het gezin het noodzakelijk vinden dat ze aanwezig zijn. Uitzonderlijk zal er een intakegesprek plaatsvinden als niet iedereen aanwezig kan zijn.
- Het intakegesprek gaat bij voorkeur door bij het gezin thuis.
- Het document 'Leidraad intake CB(25)' OF 'Leidraad intake CB(25)' (<Q:\MODELFORMULIEREN\INTAKE\Leidraad Intake>) doet dienst als houvast voor dit gesprek. De focus ligt hier op het kaderen van de module en het bevragen van het engagement van de gezinsleden.
- Bij de opstart van een CBI begeleiding wordt de nadruk gelegd op het aan de slag gaan met het netwerk van het gezin en de intensiteit van de module. Ook in de andere modules wordt gewerkt met het netwerk.

33

begeleider tijdens het intakegesprek mondeling verduidelijkt:

- o De werkvorm CBI/CB25/CB
 - Folder CBI/CB25/CB voor ouders en jongeren, de begeleid(st)er vult zijn/haar gegevens (naam, werk-GSM-nummer, bereikbaarheid) in op de folder (<Q:\MODELFORMULIEREN\INTAKE\Kennismakingsmap\FOLDERS Amber\FOLDERS OUDERS>)
 - Indien een ouder frans- of engelstalig is neemt de begeleider bijpassende folder mee. Deze zijn momenteel enkel ter beschikking voor de modules CB, CB25, CBI. (<Q:\MODELFORMULIEREN\INTAKE\Kennismakingsmap\FOLDERS Amber\ANDERSTALIGE FOLDERS>)
- o De klachtenprocedure
 - Klachtenformulier (<Q:\MODELFORMULIEREN\INTAKE\Kennismakingsmap\KLACHTENFORMULIER.pdf>)
- o De rechten van de minderjarige uit het DRMj
 - DRMj brochure voor jongere(n) 't Zittemzo... in de integrale jeugdhulp' (zie kennismakingsmap jongere of inspiratieruimte)
 - DRMi geïmplementeerd binnen de CB-werking van Amber yzw voor

Specifieke situaties (hyperlinks)

- V-echtscheiding
- Conflicthantering - ondersteunende module
- Zorgen omtrent onveiligheid
 - Checklist startfase onveiligheid
 - Voor intakegesprek - mail naar aanmelder
 - Extra leidraad om zorgen bespreekbaar te maken - afspraken met aanmelder/consulent - kader
 - Nadruk op werken met netwerk
 - Sofs - 3 kolommen
- Netwerk binnen Cbi
 - Focus op netwerk
 - Ondersteuning door methodieken
 - Standaard gebruik van methodiek "spin"
- Afsluiten in startfase
 - Onbereikbaarheid
 - Bedenkingen bij module
 - Inzetten op correct indicatiestelling

erent de veiligheid van de kinderen.

de 'Checklist startfase onveiligheid'.

[EREN\INTAKE\Zorgen rond veiligheid\checklist startfase](#)

uurt voor het intakegesprek een mail naar de co

n werken bij onveiligheid naar voor wordt gebr

[EREN\INTAKE\Zorgen rond veiligheid](#)). Hierdoor krij

te denken over de eventuele zorgen rond veilig

gesprek wordt een extra leidraad gebruikt om

kbaar te maken in aanwezigheid van het

[EREN\INTAKE\Zorgen rond veiligheid\kennismaking b](#)

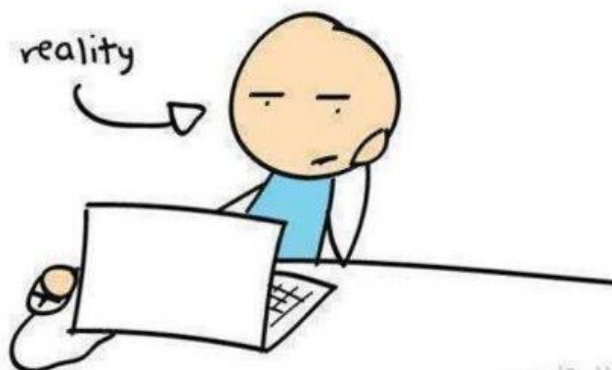
elijkt aan het gezin dat er een netwerk nodig

n installeren. Op deze manier wordt het mand

gevraagd.

Nieuw thema

typing "LOL"



woodenllama

Effect van hulpverlening

Vaststellingen:

- Enige thema waarbij niveau 2 op Vlaams niveau niet gehaald wordt.
- Thema waarover grote onduidelijkheid heerst over wat het kan/moet inhouden.
- Een gebrek aan handvaten en goede praktijken om hier concreet mee aan de slag te gaan.
- ...

Effect van hulpverlening

➤ **Memorie van Toelichting bij BVR:**

“Het kwaliteitsthema gebruikersresultaten gaat over de effecten van de inputgebieden en de processen op de gebruikers van de organisatie.

Het derde subthema ‘effect van de hulpverlening’ gaat over de wijze waarop de organisatie zicht tracht te krijgen op de effecten van de hulpverleningsprocessen en hulputvoering op de gebruikers. Het betreft de inzet van methodieken en instrumenten, het gebruik van indicatoren, registratie en wetenschappelijk onderzoek. Met wetenschappelijk onderzoek wordt elke ondersteuning door academici bedoeld. Dit kan gaan over zowel onderzoek geïnitieerd door een externe partner (overheid, regionale partners,...), als over onderzoek door de organisatie zelf opgestart met ondersteuning van academici (bv. thesisonderzoek, leerstoel,...). ...”

Effect van hulpverlening

Nood aan verbreding en concretisering:

- **Te eenzijdige nadruk op wetenschappelijke?**
 - **Koppeling Evidence Based – Practice Based?**
- **‘Effect van hulpverlening’ - ‘effectiviteit’ van hulpverlening**
 - **Niet het zelfde!**
 - **Niet los zien van elkaar.**
- **Nood aan praktijkgestuurde benadering, in afstemming met alle actoren.**
 - **Tools**
 - **Indicatoren**
 - **Vergelijkbaarheid om uitwisseling mogelijk te maken**

Effect van hulpverlening



Effect van hulpverlening

Op de verschillende niveaus

➤ Jeugdhulp:

- opstart longitudinaal onderzoek

➤ Jongerenwelzijn:

- Verschillende onderzoeken in verleden, bvb. Inzake Kortdurende thuisbegeleiding binnen de bijzondere jeugdbijstand: praktijkgericht effectonderzoek naar probleemreductie, doelrealisatie, cliënttevredenheid en afronding van de begeleiding.

➤ Organisatie niveau:

- Bijhouden van bepaalde indicatoren zoals uitval, inschaling van manier van afronden, tevredenheidsmetingen, ...
- Academische werkplekken, eigen onderzoek, ...

➤ Effect per jongere

- Tijdens de hulpverlening : merkt de cliënt vooruitgang?
Schaalvragen, wat is nodig om een volgende stap te zetten, ...
- Bij afronden, in nazorg: zijn de doelstellingen bereikt?

Effect van hulpverlening

- **Reeds heel wat informatie beschikbaar.**
- **Maar: spreken we dezelfde taal?**
- **Komen tot een beperkte set van indicatoren?**

Voorbeeld uit Nederland:

- **Uitval**
- **Doelrealisatie**
- **Cliënttevredenheid**

Effect van hulpverlening

Aanpak en verwachtingen 2019 – 2020

- Thema voor twee jaar
- Praktijkvoorbeeld: workshop deze middag.
- In 2019:
 - Studiedag ism koepels.
 - Inventariseren van ideeën, goede praktijken.
 - Betrekken van de intervisiegroepen kwaliteit.
 - Verwerken van deze informatie.
- In 2020:
 - Verdere uitrol aan de hand van de verwerking van de input in 2019.
 - Concretiseren van manier waarop dit binnen de organisaties kan geïmplementeerd worden.
- In 2021:
 - Neerslag van dit thema in het kwaliteitsverslag '2020', in te dienen tegen 1 juni 2021.

Ter afronding

- Koppeling signalen met bestaande / oprichting nieuwe werkgroepen
 - Werkgroep dagbesteding
 - Ondersteunende begeleiding
 - Werkgroep Verblijf
- Koppeling met uitbreidingsbeleid
 - De 4 werven
- Bilaterale gesprekken
 - Kwaliteitsverslag als gezicht van organisatie
 - Belangrijke basis voor bilaterale gesprekken.
- Opvolging en evaluatie door stuurgroep
 - Organisatie kwaliteitsdagen.
 - Ondersteuning door koepels via kwaliteit.koepels@gmail.com
- Kind en Gezin
 - Afstemming inzake gemeenschappelijk kwaliteitsbeleid.

Ter afronding

En niet te vergeten ...

- Mail met mogelijkheid tot feedback.



- 1. 'Indicatoren in de dagelijkse praktijk**
 - **Lokaal: XXX**
- 2. BINC : Bergen Interessante Cijfers**
 - **Lokaal: XXX**
- 3. Zicht op effect van de hulpverlening**
 - **Lokaal: XXX**
- 4. Onthaal op maat van de cliënt, in visie en in daad**
 - **Lokaal: XXX**
- 5. Onthaal als kernwoord in je missie**
 - **Lokaal: XXX**



Praktijksessies Hasselt

- 1. 'Indicatoren in de dagelijkse praktijk**
 - **Lokaal: XXX**
- 2. BINC : Bergen Interessante Cijfers**
 - **Lokaal: XXX**
- 3. Zicht op effect van de hulpverlening**
 - **Lokaal: XXX**
- 4. Onthaal op maat van de cliënt, in visie en in daad**
 - **Lokaal: XXX**
- 5. Hartelijk rationaliseren**
 - **Lokaal: XXX**

Praktijksessies Gent

 **14u45 – 16u:**

1. Touché

- **Lokaal:**

2. Ambrajaze

- **Lokaal:**

3. Vuurtoren zijn in de opvoeding

- **Lokaal:**

4. JEZ11, proeven van een proeftuin in woord, beeld en boek

- **Lokaal:**

5. Het ABC van ACT

- **Lokaal:**