



Kwaliteitsdag 2017

jongeren welzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN



“Quality is not an act, it’s a habit”
(Aristoteles)

Agenda

- **9u30-10u15** **Kwaliteit / Voorzieningenbeleid**
- **10u15-11u15** **De kracht van intervisie**
- **11u15-12u30** **Sessie 1 workshops**
- **12u30-13u15** **Pauze**
- **13u15-14u30** **Sessie 2 workshops**
- **14u45-16u00** **Sessie 3 workshops**

Voorzieningenbeleid

Evaluatie van kwaliteitsbeleid 2016

- ↳ **Vorm**
- ↳ **Groeniveaus**
- ↳ **Bezetting en benutting**
- ↳ **Kwaliteitsplanning**
- ↳ **Indicatoren**
- ↳ **Goede praktijken**
- ↳ **Signalen**

Blik op 2018

Vorm kwaliteitsverslag

Boomstructuur:

- Visie op kwaliteit binnen de organisatie
- Kerncijfers:
 - Organisatie in cijfers
 - Bezetting
 - Benutting
 - Mogelijke relevante (gebruikers)gegevens
- Zelfevaluatie:
 - Groeiviveaus (sjabloon)
 - Korte motivatie, duiding, eventuele verbeteracties
- Kwaliteitsplanning
 - Overzicht van alle acties die vallen onder kwaliteitsplanning
- Kwaliteitsthema:
 - uitgebreidere stand van zaken betreffende centraal thema
- Andere relevante informatie :
 - (innovatieve) projecten, duiding, opvallende tendensen, ...

Vorm kwaliteitsverslag

U evaluatie:

- Werkbare en interpreteerbare kwaliteitsverslagen.
- Zo goed als elke organisatie heeft de structuur gevolgd.
- Diversiteit blijft aanwezig, eigenheid organisatie.
- Soms heel summier (7blz.), soms heel uitgebreid (278 blz.)
- Meestal enkel 'kwaliteitsverslag', soms ook gekoppeld aan ruimer jaarverslag.
- Kwaliteitsverslag per soort organisatie? Nu vaak verwevenheid OVB, OOOC, CAH, HCA, ... Bijna alle verslagen lopen van 1 januari tot 31 december, niet altijd compatibel met de opgestelde kwaliteitsplanning.

⇒ *Verwachting:*

- *groeiniveau, evaluatie, gebruikersgegevens: van 1/01 tot 31/12.*
- *de planning kan anders opgemaakt worden.*
- *Duidelijke afbakening in kwaliteitsverslag(en) van verschillende soorten organisaties binnen 1 vzw.*
- *Aandacht voor motivering van indicatoren.*
- *Uitgebreid verslag kan, als minstens de minimale vereisten makkelijk te traceren zijn.*

Groeiniveaus

sjabloon:

- Wordt door zo goed als elke organisatie gebruikt.
- Aandachtspunten:
 - Eén tabel per erkenningsvorm (ovbj / oooc / cig / hca / cah) is vereist.
 - Scores per afdeling: kan, maar duidelijk totaal overzicht per erkenningsvorm is noodzakelijk.
 - Score 2b, 3+ of 1,5? Enkel gehele getallen gebruiken.
 - Gebruik kleurcodes: kan, indien er legende is van deze kleuren.
 - In overzicht groeiniveaus vanaf 2015 opnemen (dus 2015/2016/2017/...)
 - In kwaliteitsverslag van 2016 kunnen er normaal gezien nog geen scores van groeiniveaus staan van 2017.

Groeiniveaus

U sjabloon:

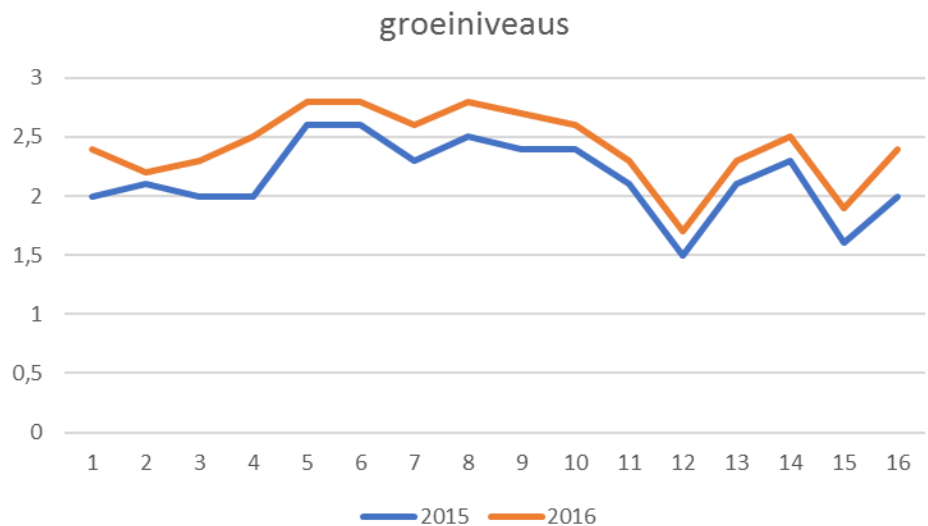
- Jaarlijkse herevaluatie groeiniveaus of score overgenomen van vorig jaar?
 - Niet door elke organisatie
 - Niet voor elk kwaliteitsthema
 - Niet altijd duidelijk indien wel of niet
 - Soms onderscheid tussen ‘kleine’ en ‘grote’ evaluatie
 - Vijfjaarlijkse evaluatie?


⇒ aanbeveling:

- *duidelijk maken welke evaluatie van de groeiniveaus er gebeurt en hoe.*
 - *jaarlijkse impact van acties en doelen uit planning op groeiniveaus weergeven.*
- Opvallend: aanpassing scores na bezoek Zorginspectie, zowel naar onder als naar boven.

Groeiniveaus

U scores:





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

Groeiniveaus

interpretatie:

- Gemiddelde stijging op alle thema's.
 - Grootste stijging: verbetertrajecten (+0,5), organisatie en visie en maatschappelijke opdrachten (+0,4).
 - Kleinste stijging: betrokkenheid (+0,1)
- Geen enkel thema haalt gemiddelde van niveau 3
 - Hoogste scores: duidelijk de kernprocessen
 - Laagste scores:
 - » effect van hulpverlening (gem 1,7 met maximale score van 3)
 - » waardering strategische partners (gem 1,9, maar toch verschillende organisaties met 4 of 5 score)
- Uitzonderlijk: 0-scores, zonder dat hier verbetertraject aan gekoppeld is. Anderzijds: praktijk om bij daling van groeiniveau onmiddellijk actie te ondernemen (bv denkdag voor alle teams).
- Interessant: regionale afstemming groeiniveaus in Vlaams-Brabant / Brussel.

Groeiniveaus

aanbeveling:

- Uitwisseling van groeiniveaus in regionale / werkvormgebonden intervisiegroepen
- 0-scores : duidelijk onder de loep nemen en acties aan koppelen.
 - Vb: organisatie scoort zichzelf 0 op ‘waardering strategische partners’, maar 3 op ‘samenlevingsresultaten’. Verbeteractie pas voorzien in 2018.
 - Vb: organisatie scoort zichzelf 0 op maatschappelijke tendensen, maar omschrijft anderzijds haar hoofddoelstelling als ‘re-integratie in gezin van oorsprong en/of ruimere maatschappij’
- 5-scores : goede praktijk verbreden
- Thema onthaal : centraal in 2017, effect op groeiniveau bekijken.

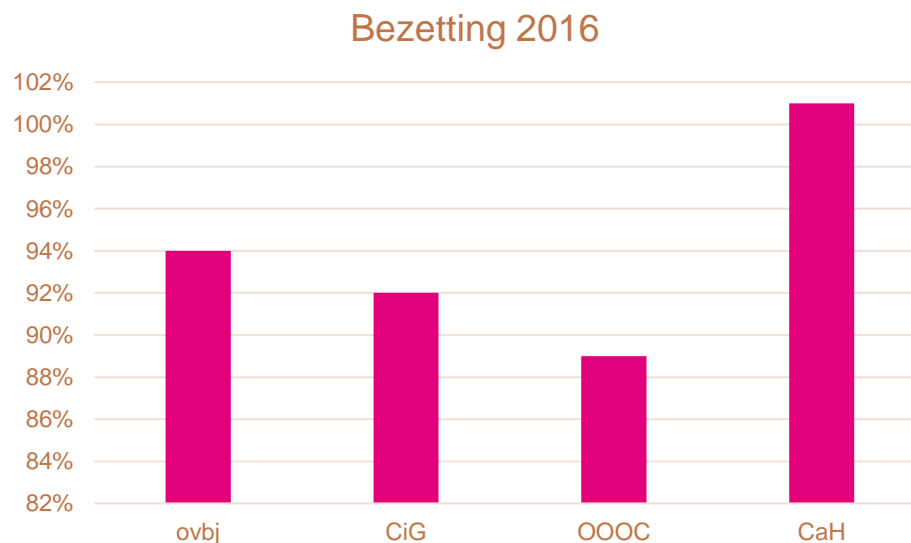
Bezetting en benutting



“Zacht voor mensen, hard voor resultaten”
(uit een kwaliteitsverslag)

Bezetting

- Uitgebreid besproken op de verschillende DRA – dagen
- Geen organisaties die onder de 80% bezettingsgrens zitten
- Gemiddelde bezetting per erkenningsvorm.



U Bezetting typemodule

- Enkel operationele opvolging voor typemodules
- Voor erkenning: gewogen gemiddelde op organisatieniveau

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

(*) dagbegeleiding: berekend volgens benutting

Benutting

- Manier waarop benutting weergegeven wordt in verslag blijft erg verscheiden.
 - Soms per kwartaal, maar zonder totaalbenutting
 - Soms per typemodule, maar niet per cluster
 - Soms berekend op bezetting, en niet op erkenning
 - Soms niet aanwezig in verslag
 - Soms enkel in absolute cijfers, niet in percentages
 - Soms gemiddelde benutting tussen verblijf en contextbegeleiding
- Cijfers zijn te onvolledig en onbetrouwbaar om correct te interpreteren op Vlaams niveau.
- Dagbegeleiding in groep
 - afzonderlijk ingediende cijfers in kader van experimentele berekening bezetting, hierdoor betrouwbare cijfers rond benutting:
 - Benutting volgens 100% capaciteit erkenning: 59,8%
 - Opvallende cijfers: grote spreiding: van 3,5% tot 91,9%
 - Traject met de sector (VSD denkdag) én bilateraal

Benutting

- Opvallende vaststellingen op organisatieniveau:
 - Soms erg opvallende benuttingscijfers, zonder dat hier duiding aan gekoppeld wordt.
 - Heel grote verschillen tussen organisaties.
 - Meestal: wel motivering, die interpretatie mogelijk maakt
 - verschillende CANO organisaties met benutting verblijf lager dan 40%, maar erg hoge scores op contextbegeleiding.
 - Streefcijfer CBAW wordt over het algemeen niet gehaald. In sommige organisaties die hier net op in zetten scores 180% van streefcijfer.
 - Verschillende organisaties die benutting monitoren en ifv hiervan bvb instroom crisis mogelijk maken.
 - Interessant voor bilaterale gesprekken.

Benutting

- **Toekomst:**

- Vanaf december: mogelijk voor organisaties om, met terugwerkende kracht, benutting via Binc te berekenen.
- Deze benuttingscijfers (2016 én 2017) uit Binc opnemen in kwaliteitsverslag.
- Verwachtingen omtrent benuttingscijfers : omschreven in nota kwaliteit van 27/01/2017 (zie website).

Overzicht Dossiers > Bereken benuttingsgraad

Bereken benuttingsgraad			
Geef periode in waarvoor je benuttingsgraad wilt berekenen.. *	Van kwartaal	2016 (iiii) - 1	▼
	Tot kwartaal	2016 (iiii) - 4	▼
<input type="button" value="Bereken benuttingsgraad"/>			
Naam	Benuttingsgraad		
Contextbegeleiding	97,3%		
Contextbegeleiding breedsporig	76,6%		
Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen	63,9%		
Contextbegeleiding kortdurend intensief	94,2%		
Contextbegeleiding laagintensief	117,6%		
Verblijf	46,7%		
Kamertraining	3,4%		
Kortdurend crisisverblijf	0,6%		
Verblijf voor minderjarigen [hoge frequentie]	42,3%		
Verblijf voor minderjarigen [lage frequentie]	0,4%		
Daybegeleiding in groep	6,6%		
Ondersteunende begeleiding	137,5%		

Kwaliteitsplanning

- Is aanwezig in elk verslag
 - Grote diversiteit in vorm, aantal acties, concreetheid.
 - Grote diversiteit in fasering (1 jaar, 2 jaar, 5 jaar, ...)
 - Acties in planning die gekoppeld zijn groeiniveaus aangevuld met andere acties. Soms met doelstelling om te stijgen in groeiniveau, maar zeker niet altijd.
 - Nadruk op kernprocessen.
- ⇒ Geeft zicht op het kwaliteitsbeleid van een organisatie.
- ⇒ Interessant voor de bilaterale gesprekken.

U Indicatoren



“We raakten vaak hopeloos verdwaald in kakofonie.”
(uit een kwaliteitsverslag)

Indicatoren

De kwaliteitsverslagen barsten van de goede indicatoren:

- diversiteit: kosten voor tolken (vb: €3700), stijgend aantal dossiers waarin tolk betrokken was, aantal verschillende nationaliteiten (60 in 1 organisatie!), ...
- Verzwaring doelgroep: aantal registraties grensoverschrijdend gedrag, stijging combinatie met therapeutisch aanbod, KOPP, uitval door onwerkbaar HV-relatie, ...
- Instroom : wachtlijsten, wachttijden, aantal priors, intersectorale aanmelders, ...
- Uitstroom 18+ : percentage van jongeren dat effectief alleen gaat wonen na CBAW, totale begeleidingsduur CBAW, aantal +18 jarigen in CBAW, ...
- Personeel: ziekte-uitval
- Impact vervoer (tijd + financieel)
- ...

Soms ook cijfers zonder enige duiding.

Goede praktijken

De kwaliteitsverslagen barsten van de goede praktijken:

- Hoge scores op groeivolumes, ook in niveau 5
- Uitwerking van goede praktijken voor laag scorende groeivolumes (vb: uitwerking effectenmeting met prof, effectenmeting contextbegeleiding, tevredenheidsmeting pleegzorgers, ...)
- Uitwerking set van indicatoren rond zorgzwaarte.
- Inhoudelijke praktijken:
 - Nazorg-plannen
 - Netwerkgerichte acties en methodieken
 - Innovatieve projecten
 - Wachtlijstzorg
 - Geweldloos verzet
 - SoS
 - Uitbouw behandelingspleegzorg + afstemming met diensten
- Samenwerking:
 - Ifv nieuwe woonvormen (met AWW, OCMW, ...)
 - Ifv uitstroom jong volwassenen (met CAW)
 - Ifv jonge kind (met Huizen van het Kind)

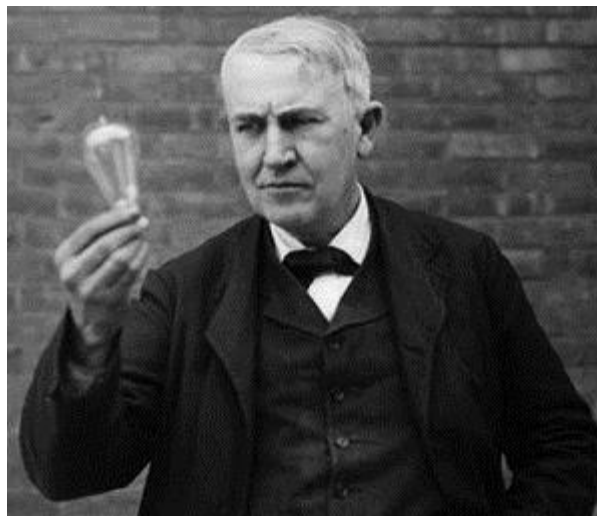
Signalen

De kwaliteitsverslagen barsten van de signalen:

- Instream:
 - Invullen vrije plaats verloopt soms heel traag, zeker ook wanneer er een gemandateerde voorziening betrokken is.
 - Wel ritssysteem / géén ritssysteem
 - Wachtlijstzorg / Wachtlijststop
 - Goede praktijken om hier mee om te gaan
- Werkvormspecifiek:
 - OOOO: moeilijke uitstroom, langere begeleidingsduur
 - Ondersteunende begeleiding
 - groei pleeggezinnen en sterke toename ondersteunende pleegzorg
- Diversiteit
- Nood aan dagbesteding
- Nood aan (crisis)verblijf
- Verzwaring doelgroep

Kwaliteitsverslagen zijn vaak kritisch, zowel ten opzichte van de eigen werking als ten opzichte van beleid. Maar steeds constructief.

Blik vooruit



“Als er een manier is om het beter te doen, vind die dan.”

*(Thomas Edison)
(uit een kwaliteitsverslag)*



Blik vooruit

Aanpak van grote diversiteit, vele indicatoren, goede praktijken en signalen?

- Werkbare kwaliteitsverslagen
 - geen aanpassing boomstructuur nodig
 - rekening houden met de aanbevelingen
- Thema Onthaal
 - in kwaliteitsverslag van 2017, in te dienen 1 juni 2018
 - » Zelfevaluatie van kernproces 'onthaal'
 - » Motivering van groeiniveau
 - » Verduidelijking van mogelijke knelpunten en goede praktijken
 - » Soms ook werkvormspecifiek: afspraken m.b.t. uitwisseling goede praktijken met de diensten voor pleegzorg ikv evaluatie van het decreet en uitvoeringsbesluit pleegzorg
- Aanpassing Binc ifv benutting
 - vanaf december 2017



Blik vooruit

- Koppeling signalen met bestaande / oprichting nieuwe werkgroepen
 - Werkgroep dagbesteding
 - OOOO / OBC overleg
 - Wachtlijstzorg bespreken inhoudelijk platform Jongerenwelzijn
- Koppeling met de 4 werven
 - Impact van maatschappelijke tendensen uit Binc en uit kwaliteitsverslagen: er wordt een nota opgemaakt waarin cijfergegevens Binc gekoppeld worden aan de 4 werven.
 - Vb : opvallend kwetsbare doelgroep van lage inkomens, éénoudergezinnen bij 0 – 3 jarigen. Onderschrijft noodzaak van intersectoraal werken, én geeft basis om ook andere beleidsdomeinen te betrekken.
 - Ook signalen rond jongvolwassenen sluiten aan bij werf 3.
- Bilaterale gesprekken
 - Pilootgesprekken achter de rug, sterke koppeling met kwaliteitsverslagen.
 - Start bilaterale gesprekken begin 2018.
- Opvolging en evaluatie door stuurgroep
 - Organisatie kwaliteitsdagen.
 - Ondersteuning door koepels via kwaliteit.koepels@gmail.com

Blik vooruit

- Administratieve tijdslijn
 - <http://www.wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/professionelen/private-voorzieningen/tijdslijn/>

Tijdslijn administratieve verwachtingen Voorzieningenbeleid

> [Januari](#)

> [Februari](#)

▼ [Maart](#)

31 maart: de inrichtende machten dienen de tool afrekening van kosten boven enveloppe in (zakgeld, autonoom wonen, Stelsel van Werkloosheid met bedrijfsToeslag (SWT), bijzondere kosten)

(geert.desloovere@jongerenwelzijn.be – danny.debacker@jongerenwelzijn.be)

31 maart: de diensten voor pleegzorg dienen de tool vergoedingen aan de pleegzorgers van het voorbije jaar in

(geert.desloovere@jongerenwelzijn.be – danny.debacker@jongerenwelzijn.be)

> [April](#)

> [Juni](#)

> [Juli](#)

> [Oktober](#)



Blik vooruit

- Aanpassing DRA dagen
 - Regionaal
 - Koppeling Binc + input uit kwaliteitsverslagen + cijfers OSD en ACT
- Uitwisseling goede praktijken
 - Overzicht innovatieve projecten op de website.
 - Gebruik van www.kennisplein.be : infofiches aanleveren
 - Ondersteuning intervisiegroepen kwaliteit door koepels.
 - Presentaties en workshops op de kwaliteitsdagen.