

# HUIZE LEVENSLUST VZW KWALITEITSVERSLAG 2015

EVALUATIE KWALITEITSPLAN 2015    KWALITEITSPLAN 2016

Huize Levenslust vzw  
Organisatie voor Bijzondere Jeugdzorg  
Sint-Truidensesteenweg 190  
3350 Linter  
[www.huizelevenslustvzw.be](http://www.huizelevenslustvzw.be)  
0453 978 806

## Inhoudsopgave

Woord vooraf	p.2
<b>1. Gebruikersgegevens 2015</b>	
1.1. Bezetting in 2015	p.3
1.2. Bezettingsgraad	p.3
1.3. Opnames en ontslagen in 2015	p.3
1.4. Crisisopnames in 2015	p.3
1.5. Jongens – meisjes	p.4
1.6. Kinderen uit hetzelfde gezin	p.4
1.7. Leeftijd bij opname	p.4
1.8. Huidige leeftijd	p.4
1.9. Verblijfsduur	p.5
1.10. Plaatsende instanties	p.5
1.11. Verblijfplaats voor opname	p.5
1.12. Schoolniveau	p.6
1.13. Bijzondere problematieken	p.6
<b>2. Gegevens personeel</b>	
2.1. Wijzigingen personeelsbestand	p.7
2.2. Personeelsgegevens	p.7
2.2.1. Verhouding m/v	p.7
2.2.2. Leeftijdscategorieën	p.7
2.2.3. Ziekteverzuim	p.7
2.3. Personeelsbestand op 31/12/2015	p.8
2.4. Personeelskengetallen	p.9
2.5. Vooruitblik 2016	p.9
<b>3. Evaluatie Kwaliteitsplan 2015</b>	
3.1. Evaluatie Kwaliteitsbeleid	p.10
3.2. Evaluatie Beleid grensoverschrijdend gedrag	p.10
3.3. Evaluatie gebruikerstevredenheid	p.12
3.4. Evaluatie positionering groeivolumes	p.15
3.5. Evaluatie project Contextbegeleiding en Alternatieve Netwerkvorming	p.15
<b>4. Kwaliteitsplanning 2016</b>	p.18
4.1. Zorg voor een positief opvoedingsklimaat	p.19
4.2. Grensoverschrijdend gedrag	p.21
4.3. Alternatieve netwerkvorming: talent- en krachtgericht werken in en met de buurt	p.22
4.4. Effecten van de hulpverlening	p.22
4.5. Opvolging Zorginspectie 2015	p.24
<b>5. Vorming, training en opleiding</b>	
5.1. Evaluatie 2015	p.25
5.2. Planning VTO 2016	p.27
<b>6. Samenwerkingsverbanden en lidmaatschap</b>	p.28
<b>Bijlage</b>	p.29

## Woord vooraf

Wat vliegt de tijd...

Alweer een jaar voorbij. Weer een jaar van verandering en beweging.

De dynamiek die de afgelopen jaren op gang is gekomen, zet zich onverminderd voort. Dat vertaalt zich in eerste instantie in het werkveld, voortdurend in evolutie...

Dat vertaalt zich in Huize Levenslust, waar de dynamiek van verandering ook het voorbije jaar voor voortdurende beweging heeft gezorgd. Nieuwe medewerkers, nieuwe bestuurders... de reorganisatie van Huize Levenslust gaat verder.

Laten we verder bouwen op het verleden en onze blik richten naar de toekomst. Daarbij zetten we de kinderen en jongeren die in onze organisatie verblijven centraal.

Mijn dank aan iedereen die in het voorbije jaar bijgedragen heeft tot de groei van onze organisatie, met aanmoediging, steun, warme woorden of middelen...

Samen goed opvoeden, laten we daar samen voor gaan...

Iris Claes  
Directeur  
April 2016

## 1. GEBRUIKERSGEGEVENS 2015

### 1.1 Bezetting in 2015: (telkens op het einde van de maand)

Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
12	12,5	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

Op 31 december 2015 hebben wij een bezetting van **13** kinderen voor een erkenning van 13 modules **verblijf**.

Tot 31 augustus 2014 hadden we een erkenning voor 12 modules verblijf, en verbleven er 13 jongeren in onze voorziening. In het kader van flexibele inzet werden twee modules contextbegeleiding middenintensiteit omgezet in 1 extra module verblijf, en dit vanaf 1 september 2014.

In de loop van 2015 is er één jongere bijgekomen; dit gebeurde op 16/02/2015.

Voor alle jongeren die in Levenslust verblijven zijn de mogelijkheden in de context zeer beperkt. Dat betekent dat er bijna een permanente benutting is van de verblijfsmodules.

In cijfers geeft dit volgend beeld :

#### Voor verblijf :

	Beschikbaar aantal nachten	Bezetting	Benutting
Jaarbasis	4745	4698 (98,99%)	4471 (94,20%)

#### Voor contextbegeleiding :

	Te presteren uren	Gepresteerd	%
Jaarbasis	676 uren	899,25u	132,95%

### 1.2 Bezettingsgraad

In het kader van de flexibele inzet werd een reeds lang bestaand overtal op 1 september 2014 geregulariseerd; daardoor zijn er in 2015 13 modules verblijf met contextbegeleiding.

De bezettingsgraad voor 2015 bedraagt hierdoor nagenoeg 99%.

### 1.3 Opnames en Ontslagen in 2015

In de loop van 2015 waren er geen ontslagen; er was één nieuwe opname.

#### **1.4. Crisisopnames in 2015**

In Huize Levenslust vzw waren er in de loop van 2015 geen crisisopnames.

#### **1.5. Jongens – meisjes**

Residentieel verblijven er op 31 december 2015 6 meisjes en 7 jongens.

#### **1.6. Zelfde gezin**

Er verblijven op 31 december 2015 in Levenslust 13 kinderen, uit 7 verschillende gezinnen.

Concreet betekent dit :

4 zusjes

3 broers

1 broer en zus

4 jongeren individueel

#### **1.7. Leeftijd bij opname van de kinderen die in 2015 in Levenslust verbleven**

- 2 jarigen : een
- 3- 4 jarigen: drie
- 5- 6 jarigen : twee
- 7- 8 jarigen: vijf
- 9-10 jarigen: twee
- 11-12 jarigen: /
- 17 jaar : /

#### **1.8. Huidige leeftijd per 31 december 2015 van de kinderen die in Levenslust verblijven**

- 2-jarigen : nul
- 3-4 jarigen: één
- 5- 6 jarigen: één
- 7- 8 jarigen: drie
- 9- 10 jarigen: twee
- 11-12 jarigen: één
- 13-14 jarigen: drie
- 15-16 jarigen: twee
- 17-18 jarigen: nul
- 19-20 jarigen: nul

Omgezet in **geboortejaren** :

2011: 1 2009: 1 2007: 3 2006: 1 2005: 1 2004: 1 2001: 3 1999: 2

De jongere die in de loop van 2015 werd opgenomen in de voorziening is geboren in 2007.

**1.9. Verblifsduur van de kinderen in Levenslust per 31 december 2015**

1 jongen + 1 meisje: 7 jaar

2 jongens + 1 meisje : 6 jaar

2 meisjes : 5 jaar

3 jongens : 3 jaar

2 meisjes : 2 jaar

1 jongen : minder dan 1 jaar

**1.10. Plaatsende instanties op 01/01/ 2015 en op 31/12/ 2015**

	<u>OP 01/01/2015</u>	<u>OP 31/12/2015</u>
Jeugdrechtbank Leuven	10	7
Jeugdrechtbank Hasselt	1	1
Jeugdrechtbank Brussel	1	1
Jeugdrechtbank Kortrijk		4

**1.11 Verlijfplaats kinderen voor opname in Levenslust**

- CKG : zes
- Pleeggezin: drie
- OOC: een
- Thuis : drie

### **1.12 Schoolniveau van de kinderen die in Levenslust verblijven per 31 december 2015**

- 2 kinderen zitten in de kleuterklas, waarvan een kleutertje in het Type 2 kleuteronderwijs
- 4 kinderen zitten in het bijzonder lager onderwijs, waarvan 2 in het type 8 en 2 in type 1.
- 2 kinderen zitten in het lager onderwijs
- 5 jongeren zitten in het middelbaar onderwijs, waarvan 2 in het beroepssecundair, 2 in het technisch secundair en één in het ASO

### **1.13. Bijzondere problematieken bij de kinderen**

- **Drie meisjes (zusjes)** zijn in behandeling wegens gediagnosticeerde ontwikkelingsachterstand. Zij hebben een licht tot matig mentale handicap. Omwille van een genetische afwijking moeten zij, samen met het jongste zusje dat ook in Levenslust verblijft, op regelmatige basis gevolgd worden in UZ Gasthuisberg te Leuven.

Verder worden ze, omwille van hun ontwikkelingsproblematiek, opgevolgd in UZ Leuven, Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen.

Omwille van een afwijking aan de voetjes, dragen zij ook steunzolen.

Zij gaan allen naar het bijzonder onderwijs, type 1 lager onderwijs of type 2 kleuteronderwijs.

- **Meerdere van de bij ons verblijvende kinderen** hebben een ernstige gehechtheidsproblematiek, en vertonen een agressieproblematiek. 4 jongeren volgden in de loop van 2015 externe therapie, resp. binnen kinderpsychiatrie en GGZ.

- Een kind was in 2015 in behandeling bij de **orthodont**; meerdere kinderen werden gezien door de orthodont voor advies.

- Eén jongere staat op de wachtlijst voor een verblijf in de behandel eenheid van een afdeling Kinder- en Jeugdpsychiatrie.

## **2. GEGEVENS PERSONEEL 2015**

### **2.1. Wijzigingen personeelsbestand**

In de loop van 2015 kende het personeelsbestand van Huize Levenslust een aantal wijzigingen:

1 medewerker heeft de organisatie verlaten wegens pensionering; deze medewerker werd vervangen. Op het einde van het jaar werd de samenwerking met één leefgroepbegeleider stopgezet.

Daarnaast werd begin 2015 één bijkomende, halftijdse contextbegeleider aangeworven voor de uitbouw van het project 'Contextbegeleiding en alternatieve netwerkvorming', en een klusjesman voor 0,42 VTE.

In het kader van de extra middelen Sociale Maribel kreeg één medewerker gedurende zes maanden een uitbreiding van 0,15 FTE.

### **2.2. Personeelsgegevens**

#### **2.2.1. Verhouding m/v**

In Huize Levenslust vzw waren begin 2015 4 mannen werkzaam en 10 vrouwen.

Op 31 december 2015 waren dat 3 mannen en 11 vrouwen.

#### **2.2.2. Leeftijdscategorieën**

Aantal medewerkers op 31/12/2015 verdeeld over de volgende leeftijdscategorieën :

Jonger dan 25 jaar : 2

Tussen 25 jaar en 34 jaar: 2

Tussen 35 jaar en 44 jaar: 3

Tussen 45 jaar en 54 jaar: 5

Ouder dan 55 jaar: 2

#### **2.2.3. Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim in onze organisatie is in 2015 erg hoog opgelopen. Meerdere werknemers waren gedurende een langere periode in ziekteverlof, waarvan sommigen maandenlang. Het totale aantal uren ziekteverzuim liep daardoor op tot meer dan 2000 uren, meer dan een voltijdse tewerkstelling op jaarbasis.



### **2.3. Personeelsbestand op 31/12/2015**

NAAM	VTE	FUNCTIE
Iris Claes	0.92	directie
Hugo Mertens	1	contextbegeleiding
Silke Willems	0,50	contextbegeleiding Project 'Contextbegeleiding en Alternatieve netwerkvorming' – tot 31/12/2015
Talitha Van den Brande	0,78	administratie
Roeland Gallin	1	0,50 FTE hoofdbegeleider en 0,50 FTE leefgroepbegeleider
Daniëlle Mathijs	1	leefgroepbegeleider
Jana Sacreas	1	leefgroepbegeleider
Sara van Erdewijk	1	leefgroepbegeleider vanaf 01/03/ 2015
Mia Derese	0,78	leefgroepbegeleider
Mia Derese	0,15	leefgroepbegeleider - 01/07/2015 tot 31/12/2015 (sociale maribel)
Wendy Van Hellemont	0,65	leefgroepbegeleider
Conny Ielegems	0,50	leefgroepbegeleider (sociale maribel)
Ria De Bie	0,50	leefgroepbegeleider – brugfunctie
Lieve Foriers	0,50	logistiek
Ali Yandiev	0,42	logistiek - klusjesman
<b>TOTAAL</b>	<b>10,70</b>	

#### **2.4. Personeelskengetallen Vlaams Welzijnsverbod**

In 2015 nemen we opnieuw deel aan de inventarisatie van de personeelsgegevens via de Personeelskengetallen van het VZW. Dit is zeer zinvol en helpend in de verdere uitbouw van ons personeelsbeleid. Op deze manier brengen we al onze personeelsgegevens in kaart.

Het is in het kader van een kwaliteitsvolle werking bovendien een meerwaarde dat dat we ons nu kunnen positioneren ten opzichte van de sector. Ook in de toekomst zullen we deze personeelskengetallen blijven gebruiken voor zelfevaluatie en bijsturing.

#### **2.5. Vooruitblik 2016**

Ook in 2016 zijn nog een aantal wijzigingen voorzien in het personeelsbestand. In het kader van de 'Subsidie voor vernieuwende projecten' van de Provincie Vlaams-Brabant ontvangen we een projectsubsidie van 24 750 euro voor het project 'Alternatieve netwerkversterking : talent- en krachtgericht werken in en met de buurt'. Met deze middelen kunnen we een vervolg breien aan ons project 'Contextbegeleiding en alternatieve netwerkvorming' en kunnen we met Silke Willems een jaar langer inzetten op de verdere implementatie.

3 medewerkers zullen in de loop van 2016 een of nader vorm van tijdskrediet opnemen :

- Vermindering met 0,20 VTE in het kader van een landingsbaan
- Vermindering met 0,50 VTE in het kader van verzorging van een ziek familielid
- Vermindering met 0,20 VTE in het kader van ouderschapsverlof.

Op 30 juni 2016 zal de logistieke medewerkster op pensioen gaan.

We bekijken de mogelijkheden van sociale tewerkstelling en zullen vanaf 15 februari in samenwerking met OCMW Linter één medewerker inschakelen in het kader van art. 60, voor logistieke ondersteuning.

In het kader van 'Informatieveiligheid' hebben we een samenwerkingsverband met Monte Rosa vzw; zij stellen een personeelslid 'ter beschikking' voor 2u per week.

### **3. EVALUATIE KWALITEITSPLAN 2015**

#### ***3.1. Evaluatie kwaliteitsbeleid***

In 2015 werd kwaliteit een centraal thema binnen de werking. Het team werd hierbij actief betrokken. Er werden doorheen het jaar 4 teamdagen georganiseerd, waarbij kwaliteit telkens centraal stond.

<b>22/01/2015 :</b>	Kadering kwaliteitsdecreet Evaluatie kwaliteitsplan 2014 Voorstelling Prose Verdere planning 2015
<b>26/03/2015 :</b>	Metten van tevredenheid bij medewerkers, gebruikers en samenleving
<b>18/06/2015 :</b>	Kwaliteitszorg Positionering groeiveaus Verbeterprojecten Beleid seksueel grensoverschrijdend gedrag
<b>19/11/2015 :</b>	Kwaliteit Terugblik inspectie Beleid grensoverschrijdend gedrag – stand van zaken Beleid seksueel grensoverschrijdend gedrag – stand van zaken

De teamdagen werden voorbereid binnen de werkgroep Kwaliteit. Bij de evaluatie achteraf werd er telkens positief op terug gekeken. Ook bij de medewerkers was er veel appreciatie voor de mate waarin ze betrokken werden bij de ontwikkeling van het kwaliteitsdenken binnen de organisatie.

De 4 teamdagen waren nodig en zinvol, gezien de grote veranderingen die er binnen Levenslust – en binnen de sector- waren in de loop van 2014 en 2015.

#### ***3.2. Evaluatie beleid grensoverschrijdend gedrag***

Het beleid inzake het voorkomen van en omgaan met situaties van grensoverschrijdend gedrag werd in de loop van 2015 omschreven.

Er werd een registratiesysteem ontwikkeld, waarbij elk incident beschreven werd. Deze incidenten worden besproken op de teamvergaderingen. Ondertussen wordt het registratiesysteem verder bijgewerkt op basis van de ervaringen van de voorbije maanden en de daarop volgende evaluatie.

We merken op dat er een significante daling is van het aantal agressie-incidenten. Deze zijn niet alleen minder frequent, maar vaak ook minder hevig. De inspanningen die er binnen

de organisatie en binnen het team geleverd werden in de actieve aanpak van agressie, werpen duidelijk hun vruchten af.

Vanuit de basishouding van Non Violent Resistance blijven we werken aan een andere benadering van de agressieproblematiek, en kijken we verder en ruimer dan het instant gedrag. Waar er nog agressie-incidenten zijn, worden ze met de kinderen en jongeren verder besproken in het kader van herstel.

Ook met de kinderen en jongeren zelf werd aan de slag gegaan; kinderen en begeleiders samen hebben deelgenomen aan 'Rots en Water', een psychofysieke training. Rots en water is een methodiek die zich richt op de ontwikkeling van sociale competenties, het voorkomen en aanpakken van pesten, weerbaarheid en seksueel geweld.

'Seksueel grensoverschrijdend gedrag' was één van de thema's bij de Kwaliteitsinspectie in het najaar van 2016.

In het daarna volgende inspectieverslag werden een aantal aandachtspunten geformuleerd :

*-In de onthaalbrochure "Wegwijs" is één van de grensregels "geen ongepaste seksuele en andere relaties". Het verbieden van relaties binnen de leefgroep kan vanuit organisatorische redenen verklaard worden, maar vertrekt niet vanuit de rechten van de jongeren en is niet gebaseerd op een positieve visie op seksualiteitsbeleving. Hieruit vertrekkend is het beter om, rekening houdend met de leeftijd en ontwikkeling van de jongeren, samen met hen na te denken en afspraken te maken over de wijze waarop relaties binnen de leefgroep mogelijk zijn.*

*-Een referentiekader/procedure voor grensoverschrijdend gedrag is aanwezig, maar het is niet duidelijk of het, en op welke manier het zal gecommuniceerd worden met de gebruiker (ook nergens opgenomen in de projectfiche).*

*-Een referentiekader/procedure voor grensoverschrijdend gedrag is aanwezig doch inhoudelijk worden onvoldoende rechten gegarandeerd.*

*-Het is aangewezen om na te gaan en duidelijk te krijgen wanneer een incident aan het Agentschap Jongerenwelzijn moet gemeld worden.*

We zijn ondertussen met de aandachtspunten uit het inspectieverslag actief aan de slag gegaan.

In navolging van de laatste opmerking werd de procedure 'Melding van een ernstige gebeurtenis' uitgewerkt, met een bijhorend stappenplan. Deze procedure werd ondertussen opgenomen in het kwaliteitshandboek.

We hebben binnen het team een aantal actieve stappen ondernomen om het thema Relatievorming en seksualiteit op een leeftijdsadequate manier bespreekbaar te maken binnen de leefgroep. Naast een vanzelfsprekende basishouding heeft het team ook een aantal groepssessies georganiseerd : gebruik van de Bloosdoos, bezoek aan het Jac...

Grensoverschrijdend gedrag blijft een actueel thema; we nemen het thema mee naar 2016 voor evaluatie en bijsturing, naast verdere uitwerking.

### **3.3. Evaluatie gebruikerstevredenheid**

In de loop van 2015 werden tevredenheidsmetingen bij de kinderen en jongeren van Huize Levenslust afgenomen.

We gebruikten hiervoor de Personal Outcome Scale. Dit instrument is gebaseerd op het Quality of Life (QoL) concept ofwel Kwaliteit van Bestaan en brengt in kaart op welke levensdomeinen je al dan niet 'gelukkig' bent. Deze meting is een multidimensioneel construct en meet zowel persoonsfactoren als omgevingsfactoren. Daarnaast verschaft dit instrument zowel een objectieve als een subjectieve inschaling van QoL.

Wij deden een beroep op een versie van de POS aangepast aan kinderen en jongeren, respectievelijk de Personal Outcomes Scale for Children (POS-C voor kinderen tussen 6 en 12 jaar) en de Personal Outcomes Scale for Youngsters (POS-Y voor kinderen tussen 13 en 18 jaar).

De POS bestaat uit een vragenlijst die in interviewvorm wordt afgenomen. Er zijn 2 soorten vragenlijsten. Als het kind voldoende verstandelijk en reflecterend vermogen heeft, kan de zelfbeoordeling gebruikt worden. In het andere geval kan de geobjectiveerde beoordeling gebruikt worden, die ingevuld wordt door iemand die het kind/jongere goed kent. In de ganse vragenlijst worden 8 levensdomeinen, telkens bestaande uit 8 indicatoren bevraagd.

We hebben bij 11 kinderen en jongeren de zelfbeoordeling kunnen afnemen; bij 2 kinderen hebben we gebruik gemaakt van de geobjectiveerde beoordeling, ingevuld door de IB van de kinderen.

Schalock en Verdugo (2002) stellen dat Kwaliteit van Bestaan zowel de basiscondities van leven (o.a. voedsel, veiligheid enzovoort) als levensverrijkingen (o.a. inclusieve, sociale, vrijetijds- en gemeenschapsactiviteiten) omvat. In het Kwaliteitskader (VGN et al., 2007) neemt men als uitgangspunt dat de individuele persoon en de beoogde kwaliteit van diens bestaan het vertrekpunt zijn voor het vormgeven aan zorg en ondersteuning. Zowel persoonlijke als omgevingsfactoren hebben een impact op iemands ervaren 'Kwaliteit van Bestaan'.

Schalock conceptualiseerde 'Quality of Life' in 3 grote factoren:

(1) Welbevinden :

1. Fysiek welbevinden
2. Emotioneel welbevinden
3. Materieel welbevinden

(2) Sociale participatie

4. Interpersoonlijke relaties
5. Sociale inclusie
6. Rechten

### (3) Onafhankelijkheid

7. Persoonlijke ontplooiing
8. Zelfbepaling

Deze items worden concreet bevraagd in de tevredenheidmeting; op die manier kunnen uitspraken gedaan worden op item-, domein- en factorniveau.

Doordat deze meting zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie verschaft kunnen we naast algemene ook kindspecifieke uitspraken doen over de uitkomsten.

#### ***De -12 jarigen***

Uit de kwantitatieve informatie blijkt dat bij deze doelgroep de factor '**sociale participatie**' het laagst scoort, met een gemiddelde score van 6,8 (op 10). Vooral het domein 'sociale inclusie' trekt deze score omlaag. Dit wil zeggen dat de -12 jarigen in het algemeen ontevreden zijn over hun deelname aan de gemeenschap. Dit kan echter toe te schrijven zijn aan de jonge leeftijd waardoor zij nog redelijk afhankelijk zijn van volwassenen om zich daadwerkelijk in de samenleving te begeven bv. nemen van openbaar vervoer, naar de bibliotheek gaan, klusjes uitvoeren,...

De factor '**welbevinden**' scoort goed met een gemiddelde score van 7,4. Het domein 'fysiek welbevinden' scoort hierbij het hoogste, gevolgd door het domein 'emotioneel welbevinden'. Op vlak van 'materieel welbevinden' zijn de kinderen over het algemeen iets minder tevreden.

Ook de algemene factorscore voor '**onafhankelijkheid**' scoort voldoende met een gemiddelde score van 7 op 10. De kinderen geven aan voldoende kansen te krijgen om zichzelf te kunnen ontplooien. Zoals verwacht scoren de kinderen iets lager op het domein 'zelfbepaling'. De kinderen geven hierbij ook zelf aan dat ze rekening dienen te houden met alle andere kinderen en dat ze daarom soms het gevoel hebben dat er "te weinig naar hun geluisterd wordt".

Uit de kwalitatieve informatie blijkt dat de kinderen over het algemeen tevreden zijn over hun vrijetijdsbesteding. Ze geven aan het fijn te vinden dat er meer keuze is in vrijetijdsactiviteiten dan vroeger. Ook het feit dat er meer structuur in de dagelijkse werking aanwezig is lijken ze te appreciëren. Het zorgt voor duidelijkheid en de kinderen weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast geven ze tevens aan genoeg tijd te hebben om ook lekker te niks en gewoon wat tv te kijken, muziek te luisteren en te ontspannen.

Aansluitend bij het vorige geven ze concreet aan dat ze graag meer inspraak willen inzake kledij en maaltijden. Ze vinden het tevens belangrijk dat hun kamer op slot kan zodat ze zeker zijn dat er niemand anders op hun kamer kan gaan als zij er zelf niet zijn. Sommigen gaven ook aan meer naar hun kamer te willen gaan indien ze zich even van de groep willen afzonderen. Deze statements kaderen voornamelijk de lagere score op de factor 'zelfbepaling'.

De algemene score op de factor 'sociale participatie' blijkt uit het feit dat de kinderen aangeven "meer dingen te willen gaan doen". Daarnaast zouden ze ook frequenter en/of intensiever contact wensen met hun netwerk (familie, steungezin, vriendjes). Tenslotte geven de kinderen ook aan dat er ze vaker gestraft worden als ze iets mispeutert hebben dan dat ze een beloning krijgen wanneer ze iets goed gedaan hebben.

### ***De +12 jarigen***

Bij de jongeren blijkt uit de kwantitatieve informatie dat de factor '**sociale participatie**' over het algemeen hoog scoort met een gemiddelde score van 8,4 op 10. Zowel de domeinen 'interpersoonlijke relaties' als 'rechten' scoren niet onder de grenswaarde van 7<sup>1</sup>. Sociale inclusie scoort ook bij deze doelgroep het laagste maar opmerkelijk, enkel de meisjes scoren dit domein laag. De jongens daarentegen scoren dit domein hoog met minstens een gemiddelde score van 8,3 op 10.

Een mogelijke verklaring kan zijn dat de meisjes geen vaste vrijetijdsbesteding hebben terwijl de jongens wel elke week gaan voetballen en hier veel voldoening uit halen.

Ook de factor '**welbevinden**' scoort over het algemeen goed met een gemiddelde score van 7,2. Deze resultaten liggen in dezelfde lijn als bij de -12 jarigen waarbij het domein 'fysiek welbevinden' het hoogste scoort gevolgd door 'emotioneel welbevinden' en 'materieel welbevinden' dat de laagste domeinscore heeft. De factor '**onafhankelijkheid**' scoort ook goed met een gemiddelde score van 8. De domeinscores situeren zich niet onder de grensscore van 7. Dit wil zeggen dat de jongeren tevreden zijn over hun kansen tot persoonlijke groei en hun zelfbepaling.

Uit de kwantitatieve informatie blijkt dat de jongeren ook zeer enthousiast waren over het project, waarbij ingezet wordt op vrijetijdsbesteding. Ze vinden het fijn dat ze meer keuzemogelijkheden hebben in kader van hobby's. Daarnaast geven ze tevens aan de tijd die ze krijgen om te "chillen" te appreciëren. Ze menen wel dat de accommodatie niet aangepast is en er in de gemeenschappelijke ruimte teveel lawaai is van de jongere kinderen.

Net zoals bij de -12 jarigen zouden de jongeren ook liever hun kamer op slot kunnen doen zodat er niemand van de andere kinderen binnen kan als ze er zelf niet zijn.

De ietwat lagere score op 'emotioneel welbevinden' kadert vanuit het statement dat ze meer zelfstandig willen zijn. Ze geven vaak aan dat ze willen leren koken en dat ze dit ook eens alleen mogen uitproberen. Hoewel ze niet erg ontevreden zijn over de contacten met hun sociaal netwerk, geven de jongeren wel aan dat deze contacten frequenter en/of intensiever mogen zijn. Tenslotte menen ze ook dat er meer de nadruk wordt gelegd op straffen dan op belonen.

---

<sup>1</sup> We hanteren de gemiddelde score van 7 op 10 als grensscore. Elke gemiddelde score gelijk of hoger dan 7 interpreteren wij als voldoende of goed. Een gemiddelde score lager dan 7 interpreteren wij als werkpunt.

Op vlak van 'sociale participatie' geven de jongeren aan dat ze meer leeftijdsgebonden activiteiten willen doen en tijdens de schoolvakanties liever geen kameruur doen of in ieder geval minder.

We zijn aansluitend op de bevragingen aan de slag gegaan en hebben rekening gehouden met de uitkomst om de werking bij te sturen. Er is ondertussen een ruimer aanbod van vrijetijdsbesteding; er was een bijsturing van de groepsgesprekken, de beschikbare infrastructuur is in de mate van het mogelijke herschikt...

In 2016 wordt het algemeen leefklimaat, en de mate van 'welbevinden' een centraal thema. In de loop van het jaar doen we opnieuw een bevraging zodat we een zicht krijgen op de evolutie.

Naast de jongeren zijn ook de ouders en de steungezinnen in de loop van 2015 bevroegd; we hebben ondertussen de tevredenheidsmeting als vast onderdeel opgenomen in de driehoeksoverleggen.

### ***3.4. Evaluatie positionering groeiveaus***

In 2013 hebben we ons binnen de werkgroep Kwaliteit gepositioneerd op de groeiveaus. In de loop van 2015 werd deze oefening opnieuw gemaakt, eerst binnen de werkgroep Kwaliteit en vervolgens binnen het team.

Naar aanleiding van de inspectie Kwaliteitskader werd de zelfevaluatie voor de thema's Kwaliteitszorg en Gebruikersresultaten bezorgd aan Zorginspectie. De betreffende scores zijn besproken tijdens het inspectiebezoek. De scores van de organisatie werden bevestigd.

In **bijlage** vindt u het overzicht van de verschillende groeiveaus. De geel gemarkeerde scores zijn deze die de organisatie toekende in mei 2015; de scores van de nieuwe evaluatie van maart 2016 werden in blauw gemarkeerd.

Bij de thema's die door Zorginspectie werden belicht, werden de opmerkingen vanuit het inspectiebezoek toegevoegd, evenals de ondertussen genomen stappen.

### ***3.5. Evaluatie project contextbegeleiding en alternatieve netwerkvorming***

Januari 2015 gingen we van start met een intern project rond sociale netwerkversterking, aansluitend op en coherent aan de familiale contextwerking. Doorheen het opzetten van een vrijwilligerswerking met onder andere steungezinnen en het uitbouwen van de vrijetijdsbesteding, streefden we ernaar de persoonlijke groei van de kinderen en jongeren te stimuleren en hun sociale netwerk te verruimen. We kozen ervoor hierbij de lokale gemeenschap maximaal te betrekken zodat we de zorg aan de kinderen konden delen en op die manier een breder draagvlak voor hen konden creëren buiten de muren van de voorziening.



Ondertussen zijn we een jaar verder en zijn we tevreden over het mooie parcours dat we afgelegd hebben en de resultaten die we reeds bereikten.

Bij aanvang van het project kenden we al heel wat geëngageerde vrijwilligers en steungezinnen die elk op hun eigen manier een engagement met Huize Levenslust hadden aangegaan. Maar we merkten dat deze contacten niet echt standvastig waren en het soort engagement niet steeds even duidelijk. Het ging vaak over losse contactmomenten die sporadisch eens plaatsvonden en daarom op de achtergrond kwamen te staan en soms verwaterden... Er was dus nood aan een duidelijk kader waarbinnen deze contacten en engagementen een plaats kregen, beter opgevolgd en ondersteund werden en er duidelijke, vaste afspraken werden overeengekomen in de samenwerking tussen deze mensen en Huize Levenslust. Om deze werking te omkaderen, besloten we allereerst wat meer informatie te vergaren bij andere organisaties die hieromtrent al ervaring en expertise hadden opgebouwd. Daarnaast bevroegen we ook de kinderen en jongeren van Huize Levenslust zelf alsook de mensen die reeds als vrijwilliger of steungezin geëngageerd waren. Alle informatie, ideeën, ervaringen en voorstellen die we doorheen dit proces hadden opgedaan, hebben mee vorm gegeven aan de omkadering die we uiteindelijk rond deze werking gerealiseerd hebben.

Ondertussen wordt er vanuit Huize Levenslust op meer frequente basis contact gehouden met de steungezinnen en vrijwilligers. De vrijwilligers en steungezinnen geven aan dat ze meer houvast kennen en zich beter gesteund voelen. De nauwere opvolging en het frequenter contact doet ook onze kinderen zichtbaar deugd.

In de loop van 2015 waren er herhaalde overlegmomenten met Pleegzorg Vlaams-Brabant – Brussel. Door de combinatie van pleegplaatsing en een plaatsing in een Organisatie voor Bijzondere Jeugdzorg zijn er heel wat meer mogelijkheden tot samenwerking.

In het najaar van 2015 hebben we een ontmoetingsnamiddag georganiseerd voor de steungezinnen, vrijwilligers en alle geïnteresseerden. In een gemoedelijke en gezellige sfeer hebben we de achtergrond van het project gesitueerd en was er ruimte voor informele contacten en het uitwisselen van ervaringen.

We hebben in 2015 ook intensief ingezet op de vrijetijdsbesteding van de kinderen en jongeren binnen Huize Levenslust. Bij de inspectieronde 2015 'Participatie van jongeren in de hulpverlening' bleken de jongeren ontevreden over de vrijetijdsbesteding; naar hun aanvoelen hadden zij niet genoeg keuze en niet genoeg inspraak. De voornaamste vrijetijdsactiviteiten waren op dat ogenblik scouts en voetbal. Er was dus nood aan een breder vrijetijdsaanbod dat aansloot bij de interesses, talenten en behoeften van de kinderen en jongeren. We zijn van start gegaan met een omgevingsanalyse waarbij we in kaart hebben gebracht welke interessante vrijetijdsinitiatieven er in de buurt beschikbaar

waren. We keken daarbij uit naar het reguliere vrijetijdsaanbod maar ook naar de meer pedagogisch / therapeutisch onderbouwde initiatieven. En tot onze verbazing bleek er in de nabije omgeving toch heel wat van deze interessante initiatieven te zijn: Centrum Therapeutisch Paardrijden, Beestig Wijs, Den Dolaard, Overleef, Deboeshoeve,... Tijdens groepsgesprekken met de kinderen en jongeren stelden we de mogelijkheden aan vrijetijdsbesteding voor en verkenden we samen welke interesses en talenten er in de kinderen leefden. Gedurende de zomervakantie organiseerden we zelf, in samenwerking met enkele andere organisaties, een zomerkamp voor de jongeren ouder dan 12 jaar in Kasteel Mariagaarde in Hoepertingen. Daarnaast werden er doorheen workshops, opendeurdagen en proefflessen vele opties uitgeprobeerd waarna de kinderen en jongeren een definitieve 'vrijetijds'-keuze konden maken en het nieuwe schooljaar goed konden starten. Ook hier horen we van de kinderen en jongeren enthousiaste reacties! Bijna alle kinderen en jongeren van Huize Levenslust nemen momenteel deel aan een vaste hobby die ze zelf hebben kunnen kiezen en dus ook beter aansluit bij hun eigen persoonlijkheid.

Op 4 december 2015 hebben we een studienamiddag georganiseerd in het Provinciehuis van Leuven. Naast een 30 tal collega's uit andere voorzieningen, was ook de Provincie Vlaams-Brabant, het Vlaams Welzijnsverbond en het Agentschap Jongerenwelzijn vertegenwoordigd. We hebben tijdens deze namiddag toelichting gegeven bij de achtergrond van het project, het afgelegde traject en de resultaten. Het delen van deze 'good practices' werd door de aanwezigen zeer positief onthaald.

Gedurende het ganse proces van het voorbije jaar hebben we de lokale gemeenschap met al zijn geëngageerde mensen en instanties intensief betrokken in het project. We menen dat het noodzakelijk en wenselijk is de zorg aan onze kinderen en jongeren te delen met de buurt. Een buurt waarin iedereen vanuit zijn eigen kracht en met zijn eigen talent bijdraagt aan de persoonlijke ontplooiing van onze kinderen en jongeren. We hebben dit jaar dan ook sterke bruggen gebouwd en mooie partnerschappen gesloten zodat we nu samen op weg kunnen gaan.

Door in te zetten op de uit- en opbouw van een omkaderde vrijwilligers- en steungezinnenwerking en het verruimen van het vrijetijdsaanbod willen we het leven van onze kinderen en jongeren verrijken en de zoektocht naar zichzelf stimuleren. We hopen dat ze doorheen deze ervaringen meer betrouwbare contacten en steunpunten kunnen uitbouwen zodat ze, met de nodige ondersteuning, hun sociale netwerk kunnen verruimen wat hun gezonde ontwikkeling ten goede zal komen.

Om de verdere implementatie mogelijk te maken hebben we bij de Provincie Vlaams-Brabant een subsidieaanvraag gedaan in het kader van 'Subsidie voor vernieuwende projecten'. We waren erg verheugd met de selectie van ons project, waardoor we ook in 2016 kunnen verder gaan.

## 4. KWALITEITSPLANNING 2016

De sector Jeugdhulp in het algemeen en Huize Levenslust in het bijzonder heeft tal van grote veranderingen achter de rug. Dit resulteerde in wijzigingen op inhoudelijk vlak, maar ook bestuurlijk, organisatorisch en op teamniveau.

Het vernieuwingsproces van de voorbije jaren vormde op zich al een groot kwaliteitsproject.

We werken nu verder aan en met een team dat de nodige rust en stabiliteit kan garanderen voor een doorlopend kwaliteitsbewust handelen, met als rode draad 'we proberen samen goed op te voeden'.

In dat verband waren de kinderen, jongeren en ook de ouders in 2015 bevraagd naar tal van aspecten omtrent het welbevinden en de samenwerking.

In het voorjaar 2016 hebben we zowel binnen de werkgroep kwaliteit als binnen het team (tijdens teamdagen en teamvergaderingen) de oefening gemaakt om de wezenlijke onderdelen van het opvoedingsproject in Levenslust te benoemen, te evalueren, en te voorzien van nieuwe werkpunten voor komende werkjaar.

De lopende kwaliteitsprojecten ( zie evaluatie kwaliteitsplan 2015 ) zijn daarbij in overweging genomen, sommige daarvan zijn afgesloten, andere zijn opgenomen in het nieuwe globale kwaliteitsproject, nog andere onderdelen zijn toegevoegd.

Zodoende zijn we gekomen tot een kwaliteitsstramien dat onze werking past, dat voortdurend in het achterhoofd zit, dat regelmatig wordt onderhouden en zo nodig bijgestuurd.

Ons globale kwaliteitsproject '**We proberen samen goed op te voeden**' omvat, conform de Nederlandse Richtlijn Residentiële Jeugdhulp (1), de volgende grote thema's als essentiële onderdelen:

1. De zorg voor een positief opvoedingsklimaat
2. De zorg voor rust en veiligheid van de jongere
3. De zorg voor samenwerking met de kinderen, de ouders en met het bredere sociale netwerk (incl. steungezinnen)
4. De zorg voor het effect van de hulpverlening en het vasthouden van de resultaten, ook na vertrek uit de residentiële jeugdhulp.

Wij herkennen immers onze visie en bekommernissen in de 'Richtlijn residentiële jeugdhulp', die is opgesteld en bijgewerkt door een keur van representatieve beroepsorganisaties, en die gebaseerd is op de meest recente wetenschappelijke inzichten en praktijkervaringen.

Ook het project '**Back to basics!**' (2) is congruent met deze richtlijn.

(1) *'Richtlijn Residentiële jeugdhulp voor jeugdhulp en jeugdbescherming'*. 2e herziene druk 2015. Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming © NVO, BPSW en NIP)

(2) *'Back to basics ! Herwaarderen van het pedagogisch leefklimaat in de residentiële jeugdzorg Vlaanderen als voorwaarde voor effectieve hulpverlening'* (Vereniging Ons Tehuis voor Zuid West-Vlaanderen, Deelorganisatie HDO, Poperingseweg 30, 8900 Ieper)

Ons globaal verbetertraject **'we proberen samen goed op te voeden'**, omvat dus de hoger vermelde onderdelen, waaraan we ieder jaar verder werken met telkens duidelijk omschreven actiepunten.

Deze punten worden in een werkschema opgenomen en opgevolgd, en ook op een gepaste manier gecommuniceerd met de jongeren en hun ouders.

Het moet immers voor ons allen duidelijk zijn op welke wijze we dit jaar samen zullen werken aan de aandachtspunten die we delen.

Samen goed opvoeden *is* ons kwaliteitsproject.

#### **4.1. Zorg voor een positief opvoedingsklimaat**

Gezien kinderen en jongeren voor een langere tijd verblijven in Levenslust, is het in de eerste plaats belangrijk dat ze zich goed voelen. Hij/zij moet zich veilig voelen, in een klimaat waar ruimte en aandacht is om te groeien en te ontwikkelen.

Een positief leefklimaat is dan ook de eerste basisbehoefte.

Er zijn een aantal criteria waaraan een positief leefklimaat moet voldoen:

##### **Steun en responsiviteit**

Dit verwijst naar de manier waarop een leefgroepbegeleider alert is voor en ingaat op signalen die aangeven dat een jongere zich niet goed voelt of behoefte heeft aan contact of andere vormen van emotionele ondersteuning.

We maken daarbij een onderscheid tussen de houding van begeleiders ten opzichte van zichzelf en het eigen functioneren, de houding van begeleiding ten opzichte van de jongeren en de omgang tussen begeleiding en jongeren.

##### **Groei en ontwikkeling**

Hoe wordt een normale ontwikkeling gestimuleerd en welke mogelijkheden worden gecreëerd, rekening houdend met de leeftijd/ontwikkeling van het kind of de jongere?

Begeleiders moeten hier oog voor hebben door : het creëren van rijke dagelijkse routine, het versterken van vaardigheden en aanleren van nieuwe vaardigheden, het motiveren van kinderen en jongeren, het verminderen van (de invloed van) probleemgedrag, ruimte geven aan zelfstandigheid, opvolgen van school of

dagbesteding, zinvolle en gevarieerde vrijetijdsbesteding, en last but not least : een zo gewoon mogelijk leven.

Want dat is per slot van rekening wat al onze jongeren liefst van alles willen: een zo gewoon mogelijk leven leiden.

### **Structuur en (leef)regels**

Structuur en leefregels zijn van belang voor rust en veiligheid. Structuur en regels die iedereen kent, en die door iedereen gehanteerd worden, scheppen een sfeer van veiligheid en rust.

Een dagelijkse routine binnen de leefgroep biedt aan onze jongeren een duidelijke structuur:

- structuur in tijd: wanneer opstaan, ontbijten, naar school gaan;
- structuur in plaats: waar kan wat, bijvoorbeeld eten aan tafel;
- structuur in afspraken in de vorm van heldere afspraken, bijvoorbeeld rond uitgaan;
- structuur in persoon waarbij alle begeleiders consequent reageren.

In de loop van 2015 hebben we samen met de jongeren de Wegwijs met de leefregels, grondig herwerkt.

Het integreren van deze leefregels in de dagelijkse werking is een permanent aandachtspunt, waar we ook in 2016 mee aan de slag gaan.

### **Positieve onderlinge interactie en atmosfeer**

De sfeer in de groep, zowel met de jongeren als tussen de jongeren onderling is van essentieel belang.

We willen in 2016 streven naar meer positieve onderlinge interacties door:

- meer aandacht voor positieve feedback, het trainen van de jongeren in probleemoplossende vaardigheden en agressieregulatie. We blijven de begeleiders hierin ondersteunen via intervisie NRV;
- groepsgesprek niet alleen te gebruiken als vorm van participatie, maar ook als leermoment om naar elkaar te leren luisteren, onderhandelen en elkaar aanspreken;
- aandacht voor pesten;
- zoeken naar gezamenlijke momenten, maar ook naar activiteiten in kleinere groep;
- de mogelijkheid om zich binnen duidelijke afspraken terug te trekken uit een conflict- of stresssituatie, bijvoorbeeld buiten in de tuin of op hun eigen kamer. Dit werkt stressverlagend, geeft hen controle over hun situatie en helpt hen tot rust te komen.

We willen daarnaast onze begeleiders verder bewust maken van hun positie als rolmodel. Dit vraagt uiteraard een maximale aanwezigheid in de groep en het positief gebruik maken van de groepsdynamiek, die hoe dan ook aanwezig is.

### **Huiselijke omgeving**

We zijn overtuigd van het belang van een warme en huiselijke omgeving; dit bevordert de veiligheid en het algemeen gevoel van 'zich goed voelen'.

We blijven de aanpassingen in onze infrastructuur en de reeds lang geplande verbouwingen dan ook absoluut bovenaan op onze prioriteitenlijst zetten.

### **Werkklimaat**

Waar het leef- en woonklimaat voor de kinderen belangrijk is, dan is de manier waarop medewerkers hun werkomgeving waarnemen evengoed van invloed op het leefklimaat in de groep. Factoren die hiertoe bijdragen zijn: een hoge mate van arbeidsvoldoening; een open en flexibele arbeidscultuur; een goede samenwerking in het team, een gedeelde visie en ondersteuning door het team; ondersteuning en waardering van het bestuur en van de leidinggevende voor medewerkers; inspirerend leiderschap.

Waardering en ondersteuning vertaalt zich ook onder de vorm van een VTO beleid dat inspeelt op de noden, supervisie of intervisie en deskundigheidsbevordering.

### **Instrumenten om de kwaliteit van het leefklimaat in kaart te brengen**

In 2015 zijn we gestart met de Personal Outcome Scale, gebaseerd op het Quality of Life (QoL) concept. Dit brengt in kaart op welke levensdomeinen je al dan niet 'gelukkig' bent. Deze meting is een multidimensioneel construct en meet zowel persoonsfactoren als omgevingsfactoren. Daarnaast verschaft dit instrument zowel een objectieve als een subjectieve inschaling van QoL.

Reeds in 2015 zijn we met de resultaten van deze bevraging aan de slag gegaan en we zetten dit in 2016 verder. Bij een nieuwe bevraging (gepland in de zomer van 2016) willen we de evolutie verder toetsen en evalueren. Op die manier willen we de effectiviteit van de hulpverlening in kaart brengen.

We hebben dit kwaliteitsthema 'Zorg voor een positief opvoedingsklimaat' gevat in een verbetertraject, opgesplitst in elk onderdeel.

Tijdens het teamoverleg wordt op regelmatige basis de voortgang besproken en wordt waar nodig bijgestuurd.

## **4.2. Grensoverschrijdend gedrag**

De kinderen en jongeren die in Huize Levenslust vzw verblijven, hebben allen een hoge kwetsbaarheid. Vanuit hun geschiedenis, vanuit de uithuisplaatsing an sich dragen ze heel wat kwetsuren met zich mee.

Deze kwetsbaarheid maakt dat ze vaker slachtoffer/pleger ( kunnen ) zijn van verbaal, fysiek of seksueel geweld.

Het spreekt voor zich dat in een residentiële setting omgaan met grensoverschrijdend gedrag een actueel thema blijft. We hebben hierin het voorbije jaar een hele weg afgelegd (zie evaluatie Kwaliteitsplan 2015), maar we beschouwen dit niet als voltooid.

We blijven ook in 2016 verder werken aan een positief leefklimaat, waar veiligheid centraal staat. We hebben het voorbije jaar reeds een sterke afname gezien van het aantal agressie-incidenten. We willen deze daling handhaven, en zetten dit jaar zeer expliciet in op verbale agressie.

Reeds in 2014 zijn we gestart met Non Violent Resistance; in 2015 hebben kinderen en begeleiders samen 'Rots en water' gevolgd. De leefgroepbegeleiders blijven op regelmatige basis de opfrissing volgen van de Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken. Ook in 2016 zetten we verder in op de ontwikkeling en bestending van deze methodieken. Er worden intervisiesessies en vervolgopleidingen voorzien.

Daarnaast blijven we werken aan een kader voor een gezonde en leeftijdsadequate seksuele en relationele ontwikkeling, met oog voor de rechten van de jongeren. We gaan op regelmatige tijdstippen hierover in gesprek met de jongeren.

### **4.3. Alternatieve netwerkvorming : talent- en krachtgericht werken in en met de buurt**

In 2015 zijn we van start gegaan met het project 'Contextbegeleiding en alternatieve netwerkvorming' (zie Evaluatie kwaliteitsplanning 2015). Gezien de beperkte familiale context van de gasten, en het vaak onduidelijke perspectief op een terugkeer naar huis, is een alternatief netwerk voor de kinderen erg belangrijk. Dit vertaalt zich niet alleen in steungezinnen, maar ook in aangepaste vrijetijdsbesteding.

Het project was een zeer boeiend en leerrijk proces, met bovendien succesvolle en duurzame resultaten. We zijn dan ook erg blij dat we, dankzij de steun van de Provincie Vlaams-Brabant, nog een jaar langer aan de slag kunnen.

Naast het bestendigen van de resultaten en de verdere verankering in de reguliere werking willen we opnieuw de tevredenheid meten van de jongeren en hun (ruime) omgeving. We willen kijken wat het effect is van de hulpverlening en we willen kijken naar de visie die onze gebruikers zelf hierover hebben.

Ook in 2016 blijft onze zorg een goede samenwerking met de kinderen, met de ouders en met het bredere sociale netwerk.

#### **4.4. Effecten van de hulpverlening**

Huize Levenslust vzw heeft een traditie van langdurig verblijf; kinderen komen (vaak uit eenzelfde gezin) op vrij jonge leeftijd en verblijven soms jarenlang in de voorziening.

In de loop van 2016 willen we aandacht besteden aan het kwaliteitsthema 'Effect van de hulpverlening'. Naast het meten van het 'algemeen welbevinden' is het evenzeer van belang te meten of de hulp die er binnen de organisatie geboden wordt effect heeft, ook op lange(re) termijn.

In het verlengde van de tevredenheidsmeting in het kader van het project 'Alternatieve netwerkvorming' willen we aldus in een ruimer kader de effecten van de hulpverlening toetsen.

We brengen in kaart op welke manieren deze nu reeds gemeten worden, en welke indicatoren daarbij van belang zijn.

Naast de toetsing van de effectiviteit van onze hulpverlening, zijn er twee factoren die in dit kader extra aandacht krijgen :

##### **Vasthouden van resultaten bij vertrek uit de organisatie**

Binnen afzienbare tijd zullen de twee oudste jongeren stilaan uitstromen uit de organisatie. Reeds lang zijn ze bezig om hun toekomst vorm te geven, samen met de begeleiding, contextbegeleiding, verwijzer en hun netwerk.

Als ze straks uit Levenslust weggaan hebben zij resp. 8 en 7 jaar bij ons verbleven. Dat is erg lang. Een goede voorbereiding, ondersteuning en nazorg zijn essentieel om een goed vertrek mogelijk te maken, en hun alle kansen te geven bij de uitbouw van hun verdere toekomst.

Een aantal factoren zijn bepalend om de effecten van de hulpverlening na vertrek, ook op lange termijn, vast te houden : een stabiele woonsituatie, thuis of op eigen benen; samenwerking met het netwerk; financiële duidelijkheid; school of werk...

Welke keuzes de jongere ook maakt, het belang van een goede voorbereiding en een geleidelijke overgang is duidelijk. De laatste fase van zijn verblijf moet een overgangsfase zijn, waarin hij kan experimenteren met de vaardigheden die nodig zijn om op eigen benen verder te kunnen.

De voorbereiding van het vertrek is dan ook een essentieel onderdeel in het begeleidingsproces. Ook na het effectieve vertrek voorzien we nog een lange periode van geleidelijke overgang en langzaam loslaten, rekening houdend met de wensen, het tempo en de draagkracht van de jongeren.

We willen dat onze jongeren weten en voelen dat ze bij ons blijvend terecht kunnen, ongeacht hoe lang het geleden is dat ze de voorziening hebben verlaten...



### **Flexibele inzet tot eind 2016**

De voorbije jaren waren er weinig verschuivingen in onze leefgroep. Dit maakte dat we in september 2014 een wijziging maakten in onze modules : de 2 modules contextbegeleiding – toen nog 1 module contextbegeleiding middenintensiteit en 1 module contextbegeleiding autonoom wonen, werden omgezet in een verblijfsmodule.

Deze wijziging sloot aan bij de dagelijkse werking in onze organisatie : reeds lang hadden we een jongere in overbezetting, en gezien de leeftijd van onze jongeren in verblijf diende zich nog geen CBAW aan.

In het kader van de flexibele inzet werden de 2 contextmodules sinds september 2014 omgezet in een verblijfsmodule, en dit tot eind 2016.

Ondertussen wijzigt ook de situatie in onze leefgroep : de 2 oudste jongeren worden 17 jaar. We bereiden samen hun uitstroom voor.

In dat kader zullen we in het najaar van 2016 dan ook de verdere inzet van de modules evalueren.

### **4.5. Opvolging Zorginspectie 2015**

In de loop van 2015 kreeg Huize Levenslust twee maal een vooraf aangekondigd bezoek van Zorginspectie.

#### **Zorginspectie kwaliteit september 2015**

Dit inspectiebezoek kaderde in de aangekondigde Kwaliteitsinspecties. Aanleiding tot deze inspectie zijn de wijzigingen m.b.t. het kwaliteitsbeleid. Bij deze inspecties wordt nagegaan of de eerste zelfevaluatie op de vooropgestelde wijze werd uitgevoerd.

Naast het luik kwaliteitszorg (organisatie en visie, betrokkenheid, methodieken en instrumenten, verbetertrajecten) en het luik gebruikerstevredenheid komt ook het thema grensoverschrijdend gedrag (GOG), meer bepaald seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG) aan bod.

De aandachtspunten uit het inspectieverslag werden ter harte genomen en bijgestuurd; de geformuleerde tekortkoming rond de Melding van Ernstige gebeurtenissen werd aangepakt. Er is ondertussen een procedure en stappenplan voor ernstige gebeurtenissen opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Tijdens het inspectiebezoek kwamen ook een aantal aspecten aan bod omtrent het lopende reorganisatieproces binnen Huize Levenslust. In januari 2016 was er een gesprek met het Agentschap Jongerenwelzijn rond de geformuleerde bedenkingen.

Ondertussen zijn er heel wat positieve stappen gezet rond uitbreiding Raad van Bestuur en continuïteit van de werking.

#### **Financiële inspectie oktober 2015**

De aandachtspunten uit de financiële inspectie werden aangepakt. Omwille van praktische en organisatorische redenen hebben we begin 2016 de overstap gemaakt naar een boekhoudkantoor uit de regio.

## 5. VORMING, TRAINING EN OPLEIDING

### 5.1. Evaluatie 2015

De voorbije jaren waren er in de sector tal van evoluties. Om deze op te volgen is het van wezenlijk belang deel te nemen aan relevante vormingen en opleidingen die door en voor de sector worden georganiseerd.

We bundelen hierbij de voornaamste studiedagen en vormingen. Afhankelijk van het thema werden deze gevolgd door de directie, contextbegeleider of teamverantwoordelijke, een of meerdere teamleden.

#### **Vorming gevolgd door directie :**

De vormingen en studiedagen die in 2015 gevolgd werden stonden vooral in het teken van de kwaliteit en de aangekondigde Zorginspectie.

20/01/2015	Infodag 'Samenaankopen' Vlaams Welzijnsverbond	U Hasselt
12/02/2015	infomoment Insisto	VAC Leuven
17/03/2016	Zorginspectie en kwaliteit	Brussel
24/03/2016	Brainstorm – denkgroep Monte Rosa ivm opname 0-3jarigen	Kessel-lo
05/05/2016	Ondersteuningsproject Kwaliteit : Kwaliteitszorg en verbeterprojecten	Provinciehuis Leuven
19/05/2015	Statutaire Algemene Vergadering VWV	Brussel
20/05/2015	Ondersteuningsproject kwaliteit : Grensoverschrijdend gedrag en cliëntenfeedback	Provinciehuis Leuven
27/05/2015	Feedbackmoment Integrale Jeugdhulp	VAC Leuven
15/10/2015	Dag van de Jeugdhulp	Mechelen

**Vorming gevolgd door contextbegeleiding, teamverantwoordelijke en team :**

Ook binnen het team stond Kwaliteit centraal bij de gevolgde opleidingsdagen.

Daarnaast werd ook verder ingezet op de thema's rond Grensoverschrijdend gedrag : Non violent Resistance, Rots en Water en Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken.

Roeland, teamverantwoordelijke sinds oktober 2014, volgde een driedaagse opleiding 'Coachend Leiding geven'.

20/01/2015	Interne opleiding NVR .	Levenslust en Monte Rosa, Kessel-Lo
24/02/2015	Interne opleiding NVR	Levenslust en Monte Rosa, Kessel-Lo
29/01/2015	Coachend Leiding geven – dag 1	Leuven
30/01/2015	Coachend Leiding geven – dag 2	Leuven
06/03/2015	Coachend Leiding geven – dag 3	Leuven
15/03/2015	Dag van de Zorg	Centrum Molenmoes
17/03/2015	Zorginspectie en kwaliteit	Brussel
20/03/2015	Symposium Systeemtherapie & Onderzoek in de Lage Landen	BVRGS, Antwerpen
22/04/2015	Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken – basisvorming	Huize Levensruimte - Averbode
29/04/2015	Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken – basisvorming	Huize Levensruimte - Averbode
05/05/2015	Studiedag Ondersteuningsproject kwaliteit : Kwaliteitszorg en verbeterprojecten	Provinciehuis Leuven
06/05/2015	Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken – basisvorming	Huize Levensruimte - Averbode
20/05/2015	Werking Familierechtbank	Platform BJB, Leuven
17/06/2015	Congres Non Violent Resistance, met o.a. Peter Jakob	Emmaüs, Antwerpen
02/10/2015	Rots en Water – Kiezels en druppels	Linter

15/10/2015	Rots en Water – Kiezels en druppels	Linter
15/10/2015	Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken – opfrissing	Stichting Delacroix - Hakendover
15/10/2015	Dag van de Jeugdhulp	Mechelen
22/10/2015	Rots en Water – Kiezels en druppels	Linter
29/10/2015	Rots en Water – Kiezels en druppels	Linter
27/11/2015	Studiedag 'Cano durft'	Leuven
15/12/2015	Interne training - implementatie NVR - Lieve Wyckmans	Linter

We hadden voorgenomen om in het najaar van 2015 een opfrissing te organiseren van de eerder gevolgde EHBO opleiding. Omwille van praktisch-organisatorische problemen bij de lesgevers is dat niet meer gelukt. We nemen dit dan ook mee naar 2016.

## **5.2. Planning VTO 2016**

Ook in 2016 blijft kwaliteit een centraal thema. Vanuit ons permanente kwaliteitsproject '**we willen samen goed opvoeden**', zullen we tijdens de teamvergaderingen op zeer regelmatige basis tijd vrij maken om de vooruitgang van de verbetertrajecten te evalueren.

Daarnaast plannen we in 2016 2 intervisiesessies rond Non violent Resistance en worden ook de sessies rond PTV op regelmatige basis gepland.

In het najaar voorzien we een interne vormingsdag rond 'Trauma en Hechting' met Ingrid Delameillieure.

## **6. SAMENWERKINGSVERBANDEN EN LIDMAATSCHAP**

We blijven streven naar zinvolle samenwerking in de regio en over de sectoren heen. In een snel veranderende wereld en sector is dat noodzakelijk en zinvol.

We zijn dan ook steeds op zoek naar verbinding met andere organisaties. Dat vertaalt zich in eerste instantie naar de werking met de jongeren. Door de intense contacten en samenwerking zijn we erin geslaagd heel wat mogelijkheden uit te bouwen voor onze jongeren op vlak van pedagogische vrijetijdsbesteding : Den Dolaard, Centrum voor Therapeutisch paardrijden, ...

Ook met Monte Rosa VZW uit Kessel-lo blijven we verder samenwerken, en dit op diverse manieren : vorming, preventie, kwaliteit, overleg tussen directies.

Verder investeren we binnen Huize Levenslust in volgende lidmaatschappen :

- Huize Levenslust VZW is aangesloten bij het Vlaams Welzijnsverbond. Binnen deze koepelorganisatie participeren we aan de maandelijkse Coördinatoren-overlegcomités (COC) voor de directies van voorzieningen regio Brussel-Mechelen.
- Daarnaast nemen we ook deel aan diverse intervisie- en werkgroepen vanuit het VVW:
  - ° Intervisie Kwaliteit
  - ° Werkgroep Samenaankopen
  - ° Werkgroep Verzekeringen
- Platform Bijzondere Jeugdzorg regio Leuven: Huize Levenslust VZW participeert aan dit samenwerkingsverband tussen de verschillende organisaties binnen arrondissement Leuven, in samenwerking met de Provincie Vlaams- Brabant en Brussel. Dit Platform komt ongeveer zes keer per jaar samen.
- Alba vzw – Denktank ondersteunende begeleiding voor kinderen van 6-12 jaar
- Intervisiegroep Ouderwerking Vlaams-Brabant
- In 2015 hebben we actief meegewerkt aan de Klankbordgroep 'Onderzoek vrije tijd Jongeren in instellingen

## BIJLAGE : POSITIONERING GROEINIVEAUS

### GEBRUIKERSRESULTATEN

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	<b>Gebruikersresultaten: klachtenbehandeling</b>	<b>Gebruikersresultaten: gebruikerstevredenheid → over hulpverleningsprocessen, over hulpuitvoering, over inspraak en participatie</b>	<b>Gebruikersresultaten: effect van de hulpverlening</b>
0	De organisatie heeft geen klachtenbehandeling.	De organisatie gaat de gebruikerstevredenheid niet na.	De organisatie gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze voor de klachtenbehandeling.	De organisatie gaat ad hoc de gebruikerstevredenheid na.	De organisatie gaat ad hoc de effecten van de hulpverlening na.
2	De organisatie heeft een klachtenprocedure.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om de gebruikerstevredenheid na te gaan.	De organisatie hanteert een of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.
3	De organisatie stelt de klachtenprocedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie heeft een duidelijke procedure of afspraken om de gebruikerstevredenheid te meten.	De organisatie heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.
	De klachtenprocedure is geëxpliciteerd met een duidelijk stappenplan, en tijdsplan, aangewezen verantwoordelijken, doelgerichtheid en terugkoppeling aan de gebruiker die de klacht heeft ingediend.	De organisatie gebruikt systematisch een methodiek die afgestemd is op de doelgroep(en) om de gebruikerstevredenheid te meten, waarbij ze minimaal de hulpverleningsprocessen, de hulpuitvoering, de inspraak en participatie bevraagt.	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om de effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen.
	De organisatie communiceert de klachtenprocedure.	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	De organisatie participeert in wetenschappelijk onderzoek.
	Alle betrokkenen passen de klachtenprocedure toe.	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting om de communicatie en de samenwerking met gebruikers te verbeteren.	.
	De organisatie bundelt systematisch de klachten van gebruikers en bespreekt ze tijdens (beleids)overleg.		

4	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten, en stuurt ze bij.	De organisatie evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.
	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de instrumenten om de gebruikerstevredenheid te meten, en stuurt ze bij.	De organisatie evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.
	Vanuit de gegevens van de klachtenprocedure zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de gegevens van de tevredenheidsmeting zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie gebruikt de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om systematisch acties op te zetten rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	De organisatie linkt de gegevens van de klachtenprocedure aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de resultaten van de effectmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
5	De organisatie communiceert de klachtenprocedure systematisch extern.	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert die resultaten en stuurt de tevredenheidsmeting bij.	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchmarken.
	De organisatie evalueert systematisch de klachtenprocedure met inspraak van externe partners.	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd .	De organisatie gebruikt systematisch de eigen en de sectorregistratiegegevens om te benchlearnen .
	De klachtenprocedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake het meten van de effectiviteit van de hulpverlening.
		De organisatie publiceert de resultaten van de tevredenheidsmeting.	De organisatie publiceert de resultaten van de hulpverlening, de registratiegegevens en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek.

Positionering groeiniveaus op 19/05/2015

Bevindingen uit inspectieverslag - Inspectie Kwaliteitskader op 25 september:

**Gebruikerstevredenheid** : Niveau 2 wordt bevestigd. Dit is de score die de organisatie zichzelf heeft toegekend



## KERNPROCESSEN

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	<b>Kernprocessen: onthaal van de gebruiker</b>	<b>Kernprocessen: doelstellingen en handelingsplan</b>	<b>Kernprocessen: afsluiting en nazorg</b>	<b>Kernprocessen: pedagogisch profiel</b>	<b>Kernprocessen: gebruikersdossier</b>
0	Er is geen procedure voor onthaal.	Er is geen procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	Er is geen procedure voor afsluiting en nazorg.	Er is geen pedagogisch profiel.	Er zijn geen procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.
1	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De organisatie bepaalt ad hoc een werkwijze.	De medewerkers stemmen hun visie op en de uitvoering van de hulpverlening ad hoc af.	De organisatie beheert ad hoc de gebruikersdossiers.
2	Er is een procedure voor onthaal.	Er is een procedure voor de doelstellingen en het handelingsplan.	Er is een procedure voor afsluiting en nazorg.	Er is een pedagogische visie.	Er zijn procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers.
3	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie stelt de procedure op met inspraak van de proceseigenaars.	De organisatie documenteert de visie op hulpverlening aan de hand van onderbouwde referentiekaders met handvatten voor de hulpverleners.	De organisatie stelt de procedures op met inspraak van de proceseigenaars.
	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen, instrumenten en werkwijzen.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De procedure is geëxpliciteerd met duidelijke verantwoordelijke(n), doelstellingen en instrumenten.	De organisatie heeft een duidelijke visie op en afspraken over de essentiële aspecten van de hulpverlening.	De procedures voor het beheer en de uitwisseling van gebruikersdossiers zijn geëxpliciteerd volgens de wettelijke bepalingen met duidelijke afspraken over het beheer en de toegankelijkheid (intern en extern) van de dossiers.
	De organisatie communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	De organisatie documenteert en communiceert de procedure.	Alle betrokkenen passen de visie en afspraken toe.	De organisatie documenteert en communiceert de procedures.
	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Alle medewerkers passen de procedure toe.	Alle medewerkers passen de procedure toe.	De gebruiker heeft inspraak in en participeert in alle aspecten van zijn hulpverleningstraject	Alle medewerkers passen de procedures toe.
				De hulpverlening maakt voor elke gebruiker samenwerkingsafspraken met het externe hulpverleningsnetwerk.	
				De hulpverlening betreft het directe sociale netwerk actief in het hulpverleningstraject van de gebruiker.	

4	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedure en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de visie op hulpverlening en de afspraken daarover en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedures en stuurt die bij.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers.	De evaluatie gebeurt met inspraak van de gebruikers en de interne partners.
				De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de inspraak en participatie van de gebruiker vorm krijgen en stuurt die bij.	
5	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.	De visie op hulpverlening krijgt vorm vanuit minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	De organisatie communiceert de procedure systematisch extern.
	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	De organisatie evalueert systematisch de procedure met inspraak van externe partners.	Een onafhankelijke externe evalueert de visie op hulpverlening, en de afspraken daarover. De organisatie communiceert deze resultaten en stuurt de visie, de afspraken en de uitvoering bij.	De organisatie evalueert systematisch de procedures met inspraak van externe partners.
	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De procedure staat model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de visie op hulpverlening, en de afspraken daarover als model voor andere organisaties.	De procedures staat model voor andere organisaties.

Positionering groeiniveaus op 19/05/2015

## KWALITEITZORG

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	<b>Kwaliteitszorg: organisatie en visie</b>	<b>Kwaliteitszorg: betrokkenheid</b>	<b>Kwaliteitszorg: methodieken en instrumenten</b>	<b>Kwaliteitszorg: verbetertraject</b>
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.	Binnen de organisatie is er geen betrokkenheid inzake kwaliteitszorg.	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.	De organisatie onderneemt geen acties om de betrokkenheid te vergroten.		
1	Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie	De organisatie betreft de directie en de medewerkers op ad-hocbasis bij het beleid.	De organisatie hanteert alleen ad-hoc methodieken en instrumenten voor de kwaliteitszorg.	De organisatie formuleert ad-hoc verbetertrajecten.
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.			
2	De organisatie heeft een of meer personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid in hun takenpakket hebben.	De organisatie betreft de medewerkers bij het beleid.	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	De organisatie betreft de bestuursorganen bij het beleid.	De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor zelfevaluatie.	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal de volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.			
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens artikel 5, §4, van het kwaliteitsdecreet.	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.
	Alle elementen van kwaliteitszorg zijn op elkaar afgestemd en vormen een geheel.	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	Alle functiegroepen passen het kwaliteitshandboek toe.	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.
		De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de externe partners (verwijzers, andere hulpverleners,...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden.	De zelfevaluatie gebeurt op basis van een vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal de volgende domeinen van de organisatie aan bod	De organisatie overloopt systematisch minimaal de volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-,

			komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.
		De bestuursorganen participeren in de kwaliteitszorg.		De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt ze bij.	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de externe partners en de gebruikers betrokken worden bij het beleid en stuurt die bij.	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of het instrument voor de zelfevaluatie en stuurt die methodiek of dat instrument bij.	De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt ze bij.
	De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt om prioritaire verbetertrajecten te bepalen.		De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt het bij.	De organisatie implementeert de resultaten van de verbetertrajecten in de werking van de organisatie en legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie.
				De organisatie neemt de resultaten van de verbetertrajecten op in het kwaliteitshandboek.
5	De organisatie benchmarkt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	De organisatie maakt de manier waarop de betrokkenen betrokken worden bij het beleid actief kenbaar.	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten ervan.
	De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat.		De organisatie vergelijkt haar methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.	
	De organisatie maakt haar kwaliteitszorg en zelfevaluatie actief kenbaar.		De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd of wetenschappelijk onderbouwd.	

Positionering groeiniveaus op 19/05/2015

Bevindingen uit Inspectieverslag - Inspectie Kwaliteitskader op 25 september 2016

**1. Organisatie en visie :**

Niveau 2 wordt bevestigd.

Dit is de score die de organisatie zichzelf heeft toegekend op vlak van de organisatie van en de visie op kwaliteitszorg.

**2. Betrokkenheid :**

Niveau 2 wordt bevestigd en één indicator van niveau 3

**3. Methodieken en instrumenten**

Niveau 2 wordt bevestigd en twee indicatoren van een hoger niveau.

**4. Verbetertrajecten :**

Niveau 2 wordt bevestigd en een indicator van een hoger niveau.

**Positionering groeiniveaus Kwaliteitszorg in maart 2016 :**

**Organisatie en visie :**

Huize Levenslust vzw heeft een visie op integrale kwaliteitszorg. De visietekst is goedgekeurd door de Raad van Bestuur en maakt deel uit van het kwaliteitshandboek.

Integrale kwaliteitszorg beslaat volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.

Daarmee beschouwen we niveau 2 als voltooid.

**Betrokkenheid :**

Huize Levenslust vzw betreft de medewerkers bij het beleid. Op regelmatige basis (teamvergaderingen, teamdagen...) wordt kwaliteit geagendeerd.

De beleidsteksten worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur, en worden opgenomen in het kwaliteitshandboek na goedkeuring.

Bij de toetsing van de kwaliteit worden ook de jongeren, ouders, en andere relevante derden bevraagd.

Daarmee beschouwen we niveau 2 als voltooid en kunnen we ons positioneren bij de eerste indicator van niveau 3.

**Methodieken en instrumenten:**

Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens artikel 5, §4, van het kwaliteitsdecreet.

Alle functiegroepen binnen Huize Levenslust kunnen het kwaliteitshandboek raadplegen en worden regelmatig geïnformeerd over het kwaliteitshandboek; allen passen het kwaliteitshandboek toe.

De zelfevaluatie gebeurt op basis van PROSE. Dit is een gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal de volgende domeinen van de organisatie aan bod komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.

Daarmee beschouwen we niveau 2 als voltooid en kunnen we ons positioneren bij de derde indicator van niveau 3.

**Verbetertrajecten :**

De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.

De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten, via teamvergaderingen en via teamdagen.

De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.

De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject. De uitvoering en voortgang van de trajecten wordt regelmatig geëvalueerd, en waar nodig bijgestuurd.

Daarmee beschouwen we niveau 2 als voltooid en kunnen we ons positioneren bij de tweede indicator van niveau 3.

## MEDEWERKERSRESULTATEN

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	<b>Medewerkersresultaten: personeelstevredenheid</b>	<b>Medewerkersresultaten: indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens)</b>
0	De organisatie gaat de personeelstevredenheid niet na.	De organisatie houdt geen personeelskengetallen bij.
1	De organisatie gaat ad hoc de personeelstevredenheid na.	De organisatie houdt ad hoc personeelskengetallen bij.
2	De organisatie hanteert een of meer methodieken of instrumenten om de personeelstevredenheid na te gaan.	De organisatie geeft een aanzet tot het systematisch bijhouden van een aantal personeelskengetallen.
3	De organisatie heeft een duidelijke procedure voor of duidelijke afspraken over het meten van de personeelstevredenheid.	De organisatie bepaalt de personeelskengetallen op een doordachte wijze.
	De organisatie meet systematisch de personeelstevredenheid, waarbij ze alle thema's systematisch bevraagt.	De organisatie houdt de verschillende personeelskengetallen systematisch bij en bespreekt ze systematisch op (beleids)overleg.
	De organisatie voert een duidelijk beleid om signalen en input van medewerkers op te vangen, en communiceert daarover.	
	De organisatie bundelt systematisch signalen en input van medewerkers en bespreekt ze op (beleids)overleg.	
	De organisatie gebruikt de gegevens van de tevredenheidsmeting als input voor de beleidsvoering van de organisatie.	
4	De organisatie evalueert systematisch het beleid rond de personeels-tevredenheid en rond het omgaan met signalen en input van medewerkers en stuurt het bij.	De organisatie evalueert systematisch de personeelskengetallen en stuurt ze bij.
	De evaluatie gebeurt met inspraak van de medewerkers .	Vanuit de gegevens van de personeelskengetallen zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	Op basis van de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en de input van medewerkers zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	De organisatie linkt de resultaten van de personeelskengetallen aan de resultaten van de andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
	De organisatie linkt de gegevens van de tevredenheidsmeting en de signalen en de input van medewerkers aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	
5	Een onafhankelijke externe evalueert de tevredenheidsmeting. De organisatie communiceert de resultaten en stuurt de tevredenheids-meting bij.	Een onafhankelijke externe evalueert de wijze waarop de personeelskengetallen worden verzameld, en de resultaten ervan. De organisatie communiceert de resultaten van die evaluatie en stuurt ze bij.
	De tevredenheidsmeting is wetenschappelijk onderbouwd.	De organisatie gebruikt systematisch de personeelskengetallen om te benchmarken.
	De organisatie stelt de tevredenheidsmeting als model voor andere organisaties.	De organisatie stelt de personeelskengetallen als model voor andere organisaties.

Positionering groeiniveaus op 19/05/2015

Positionering groeiniveaus Medewerkersresultaten in maart 2016:

**Medewerkersresultaten : indicatoren en kengetallen (objectieve personeelsgegevens):**

Huize Levenslust vzw participeert aan de jaarlijks bevraging van het Vlaams Welzijnsverbond betreffende de personeelskengetallen. Deze personeelsgetallen worden besproken en zijn zinvol om de organisatie te positioneren ten opzichte van collega-organisaties.

We beschouwen daarmee niveau 2 als voltooid, en behalen 2 indicatoren van niveau 3.



## SAMENLEVINGSRESULTATEN

<u>Groei-niveaus (0-5)</u>	<b>Samenlevingsresultaten: waardering strategische partners</b>	<b>Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen</b>
0	De organisatie gaat de waardering van de strategische partners niet na.	De organisatie gaat niet na wat haar maatschappelijke opdracht is.
		De organisatie gaat de maatschappelijke tendensen die een impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie niet na.
1	De organisatie gaat ad hoc de waardering van de strategische partners na.	De organisatie gaat ad hoc na of haar maatschappelijke opdracht nog actueel ingevuld is.
		De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie
2	De organisatie neemt initiatief om de waardering van de strategische partners na te gaan.	De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.
		De organisatie neemt initiatief om in te spelen op de maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie
3	De organisatie verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de waardering.	De organisatie actualiseert systematisch haar maatschappelijke opdracht en houdt systematisch rekening met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.
	De organisatie communiceert de analyse van de gegevens over de waardering aan de strategische partners.	De organisatie communiceert maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de overheid en andere betrokkenen.
4	Vanuit de analyse van de gegevens over de waardering zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.	Vanuit de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, zet de organisatie systematisch acties op rond de inputgebieden en de kernprocessen.
	De organisatie linkt de gegevens over de waardering aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.	De organisatie linkt de actualisatie van de maatschappelijke opdracht, rekening houdend met maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie, aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
		De organisatie stelt de werking van de bestuursorganen af op de realisatie van de maatschappelijke opdracht.
5	De organisatie neemt initiatief en zet samen met strategische partners acties op om de waardering en de samenwerking te verbeteren.	De organisatie neemt acties om, samen met andere betrokkenen, vanuit haar maatschappelijke opdracht, proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden.

	De samenwerkingsacties staan model voor andere organisaties.	De organisatie staat model voor andere organisaties inzake de implementatie van maatschappelijke tendensen en nieuwe evoluties in de eigen werking.
--	--	---

### Positionering groeiniveaus op 19/05/2015

### Positionering groeiniveaus Samenlevingsresultaten in maart 2016:

#### **Samenlevingsresultaten : waardering strategische partners**

Op regelmatige basis wordt de tevredenheid van de strategische partners nagegaan. Dit gebeurt telkens bij het driehoeksoverleg met jongeren, ouders, context en verwijzers.

Daarmee positioneren we ons op niveau 1.

#### **Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen**

De organisatie speelt ad hoc in op maatschappelijke tendensen die impact hebben op het welzijn van de gebruiker en op de werking van de organisatie

De organisatie neemt initiatief om haar maatschappelijke opdracht te actualiseren.

De organisatie neemt initiatief om in te spelen op de maatschappelijke tendensen en de impact op het welzijn van de gebruiker en de werking van de organisatie.

De voorbije maanden is binnen de organisatie intensief ingezet op de verdere uitbouw van het netwerk en van alternatieve contexten. Dit gebeurde zowel vanuit het perspectief van de organisatie als vanuit de individuele trajecten van de kinderen en jongeren. De resultaten van dit project werden gebundeld en werden op 4 december 2015 gedeeld met de sector tijdens een studienamiddag.

Daarmee positioneren we ons op niveau 2.